

Socialnämnden

**Socialnämndens sammanträde 2022-04-26**

**Plats och tid:** Storskär/Norrskär, kl. 18:00  
**Kallade:** Ledamöter  
**Underrättade:** Ersättare  
**Vid förhinder:** Meddela ersättare och nämndens sekreterare [anton.davidsson@vaxholm.se](mailto:anton.davidsson@vaxholm.se).  
**Information:** Ärendena har delats in i A- och B-ärenden. Detta innebär att de ärenden som är markerade med A inte kommer att föredras och att de ärenden som är markerade med B kommer att föredras under sammanträdet. Vid frågor om A-ärenden, kontakta gärna förvaltningen innan sammanträdet.

**Ärende Beskrivning Föredragande**

<b>Ärende</b>	<b>Beskrivning</b>	<b>Föredragande</b>
1 B	Justering och fastställande av föredragningslista	Ordföranden
2 B	Förvaltningen informerar	Agneta Franzén, Camilla Lundholm
3 B	Projekt digitaliseringsombud	Angelica Holmström
4 B	Digitalt utanförskap hos stadens seniorer	Angelica Holmström
5 B	Revidering värdighetsgarantier för insatser inom äldreomsorg	Jan Sjöström
6 A	Rapportering ej verkställda gynnande beslut kvartal 1 2022	Lorentz Ogebjer
7 B	Åtgärder för ökad kvalitet inom Korttidsboende	Agneta Franzén
8 A	Redovisning av socialnämndens svar på revisionens slutfrågor för 2021	Agneta Franzén
9 A	Redovisning av delegeringsbeslut till 2022-04-26	Anton Davidsson



**10 A**

**Utestående uppdrag till 2022-04-26**

**Agneta Franzén**

Lena Hallberg (C)  
Ordförande

Anton Davidsson  
Sekreterare

Socialförvaltningen  
Angelica Holmström  
E-strateg

## Projekt digitaliseringsombud

### Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

### Sammanfattning

För att bättre möta de demografiska utmaningar som äldreomsorgen står inför behöver äldreomsorgen utvecklas genom att ta tillvara potentialen i att använda tekniska lösningar så som välfärdsteknik och utrustning för digitala arbetssätt. Den stora utmaningen för oss i offentlig verksamhet är inte tekniken i sig utan att skapa goda förutsättningar för nya beteenden och arbetssätt i våra verksamheter, med stöd av tekniken. Eftersom digitalisering handlar om förändring av beteenden behöver vi flytta fokus från teknik till vilka förutsättningar som krävs för att förändra beteenden. För att komma vidare i digitaliseringsarbetet krävs således inte enbart implementeringen av ny teknik, utan större fokus på förändringsledning samt inspirera våra medarbetare till att våga tänka nytt. Tre av våra egna mål i förvaltningens handlingsplan för digitalisering är dessutom:

- Verksamheterna har personer med utpekad ansvar att stötta och fortbilda medarbetarna i användningen av IT-stöd
- Förvaltningen har en strategi/handlingsplan för kompetenssäkring gällande digitala lösningar och nya arbetssätt för att kunna stötta och uppmuntra användning av välfärdsteknik och andra IT-lösningar
- Verksamheten arbetar med att ge brukare kompetens att använda digitala lösningar

Ett flertal regioner och kommuner har redan infört digitaliseringsombud inom sina utförarverksamheter i syfte att snabba på den digitala utvecklingen och öka den digitala kompetensen hos sina medarbetare, vilket även socialförvaltningen ämnar göra genom införande av projekt Digitaliseringsombud (DigO) inom Hemtjänst egen regi. Målet med Projekt DigO är att stärka hemtjänstpersonalens kompetens inom digitalisering och välfärdsteknik för att kunna främja nya arbetssätt och öka användandet av välfärdsteknik och andra IT-lösningar. Projektet kommer pågå från november 2021 till årsskiftet 2022/2023. Projektet finansieras av stadsbidrag 2021-2022. Projektet kan komma att förlängas ifall stadsbidragen förlängs.

3 personer inom hemtjänsten egen regi kommer få lägga 10% av sin arbetstid som digitaliseringsombud under projektets gång. Digitaliseringsombuden kommer få utbildning inom området samt möjlighet att delta vid ex. mässor, workshops etc. Projektledare är E-strateg inom socialförvaltningen och projektets styrgrupp består av avdelningschef samt enhetschef för hemtjänst egen regi.

#### **Arbetsbeskrivning för DigO:**

- Får extra kunskap och utbildning inom digitalisering och välfärdsteknik
- Ambassadörer – inspirera och fånga upp behov hos personal och brukare och förmedla vidare till projektledare
- Hjälpa till extra vid nyanställningar med våra digitala produkter/program
- Vara behjälpliga vid implementering av nya digitala produkter eller välfärdsteknik
- Genomföra behovsundersökningar (hos både personal och brukare) kring framtida behov av välfärdstekniklösningar
- Hålla ex. inspirationsföreläsningar och enklare utbildningstillfällen om digitalisering för seniorer
- Öka den digitala kompetensen hos brukare med inköp, så att fler utför inköp självständigt

#### **Barnrättsperspektivet/Prövning av barnets bästa**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser för barn.

#### **Jämställdhetsperspektivet**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser/effekter ur ett jämställdhetsperspektiv.

#### **Finansiering**

Kostnaden för 3st digitaliseringsombud som lägger 10% av arbetstiden (ca 4 timmar/vecka) under projektets period på 14 månader uppgår till cirka 170 000kr. Projektet finansieras av stadsbidrag.

#### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande Projekt digitaliseringsombud, 2022-04-11, Angelica Holmström

Projektplan Digitaliseringsombud, 2022-04-11, Angelica Holmström

## Projekt Digitaliseringsombud (DigO)

För att bättre möta de demografiska utmaningar som äldreomsorgen står inför behöver äldreomsorgen utvecklas genom att ta tillvara potentialen i att använda tekniska lösningar så som välfärdsteknik och utrustning för digitala arbetssätt.

Den stora utmaningen för oss i offentlig verksamhet är inte tekniken i sig utan att skapa goda förutsättningar för nya beteenden och arbetssätt i våra verksamheter, med stöd av tekniken. Eftersom digitalisering handlar om förändring av beteenden behöver vi flytta fokus från teknik till vilka förutsättningar som krävs för att förändra beteenden. Citat från Patrik Sundström (Chief Digital Officer, SKR):

*– Den största förändringen är inte digital, den är analog. Och det är inte de nya idéerna som är svåra att ta till sig, det är de gamla som är svåra att släppa.*

För att komma vidare i digitaliseringsarbetet krävs således inte enbart implementeringen av ny teknik, utan större fokus på förändringsledning samt inspirera våra medarbetare till att våga tänka nytt.

Tre av våra egna mål i förvaltningens handlingsplan för digitalisering är dessutom:

- Verksamheterna har personer med utpekat ansvar att stötta och fortbilda medarbetarna i användningen av IT-stöd
- Förvaltningen har en strategi/handlingsplan för kompetenssäkring gällande digitala lösningar och nya arbetssätt för att kunna stötta och uppmuntra användning av välfärdsteknik och andra IT-lösningar
- Verksamheten arbetar med att ge brukare kompetens att använda digitala lösningar

Ett flertal regioner och kommuner har redan infört digitaliseringsombud inom sina utförarverksamheter i syfte att snabba på den digitala utvecklingen och öka den digitala kompetensen hos sina medarbetare.

## Projekt Modig

Projekt Modig har drivits av göteborgsregionen tillsammans med ett flertal kommuner och är finansierat av Europeiska socialfonden. I projektet har totalt 3 552 anställda inom äldreomsorg och funktionshinder i sju av Göteborgsregionens medlemskommuner utbildats under arbetstid i digital teknik. Det har skett genom att så kallade digitaliseringsombud (DO) har utsetts i verksamheterna och dessa har utbildat sina kollegor i olika digitala verktyg som används på arbetsplatserna. Modig har haft två huvudmål: Dels att stärka chefers och baspersonals kompetens i digital teknik, dels att arbeta fram en metod för långsiktigt arbetsplatslärande så att kunskapen lever kvar i verksamheterna och sprids till fler och nya medarbetare.

De 30 stycken digitaliseringsombuden (DO) i projektet är anställda i den verksamhet som de utbildar i. Alla DO fick i inledningen av projektet utbildningar i bland annat presentationsteknik, Motiverande samtal (MI), pedagogiska tips och trix samt att utbilda via Teams. De har under projektets gång utbildat sina kollegor i olika digitala verktyg som exempelvis Teams, Outlook, program för dokumentation och medicinsignering, nyckelfria lås och trygghetskameror.

## Utvärdering av projektet:

FoU i Väst samt Sweco har under hösten 2020 utvärderat projektet och konstaterat att användandet av digitala alternativ har blivit vanligare genom Projekt Modig samt att den digitala kompetensen har ökat genom projektet. Fler pratar dagligen om digitalisering, fler är delaktiga i enhetens digitala utveckling, och att fler känner sig säkra på att använda den välfärdsteknik som fanns på plats. Sammantaget ser alla chefer som utvärderarna har talat med att projektets bidrag till kommunen gjort att digitaliseringen kommit både längre och snabbare. Det satte fart på något som var på gång. Projektet har redan nu förändrat strukturer som i sin tur bidrar till att kommunerna kommer att förhålla sig annorlunda till digitaliseringen i framtiden. Digitaliseringsombuden kommer även att bli en permanent funktion i de kommuner som intervjuats. Det är den mest påtagliga långsiktiga metoden för att möta utmaningen att både utbilda nya medarbetare och hela tiden vidareutbilda den grupp som redan finns i organisationen.

Framgångsfaktorerna i projektet beskrivs som flera – men digitaliseringsombuden har varit avgörande då dessa haft möjlighet att fånga upp varje individ på rätt nivå samt varit delaktiga i framtagandet av relevant material som passar de olika kunskapsbehov som olika grupper har. Någon beskrev det som att om en så kallad IT-person kommit in och utbildat min personal finns en risk att de slagit bakut: ”Det är jättebra att de som utbildar är en av oss så att säga.”

## Fyrbodal

Har genomfört ett treårigt samverkansprojekt ”Välfärdsteknik med inriktning mot IKT inom funktionshinderområdet”. Det har varit ett samverkansprojekt mellan; Fyrbodals kommunalförbund, Mellerud, Munkedal, Orust, Tanum, Uddevalla, Vänersborg samt barn- och ungdomsvetenskapliga forskningsmiljön (BUV) vid Högskolan Väst.

Utvecklingsprojektets syfte var att, via utsedda samordnare i välfärdsteknik (i rapporten kallade SIV:are), stödja och utveckla personalens kunskap och handhavande kring välfärdsteknik för personer med funktionsnedsättningar för att därigenom främja dessas delaktighet och självständighet.

Varje deltagande kommun utsåg en eller två samordnare vilka haft cirka 30 % totalt av sin(a) tjänst(er) för att jobba med utvecklingsprojektet. Deras uppgift har varit att; stödja, inspirera, motivera och utbilda personalgrupper i teknik användande. Utöver det bildade samordnarna ett nätverk med syfte att utbyta kunskap, erfarenheter och erbjuda kollegialt stöd.

Exempel på aktiviteter som utförts:

- Utbildningarna för personalen i projektkommunerna har genomförts i workshopformat.
- App-cafe (en form av öppen aktivitet, dit personal och brukare kunde komma för att få tips om eller hjälp med olika appar som kunde vara av intresse)
- Inspirationsdag på temat välfärdsteknik
- Deltagit vid mässor samt föreläsningar inom välfärdsteknik

Sammantaget har projektet medfört;

- Ökad nyfikenhet och inspiration till att använda välfärdsteknik
- Ökad kunskap om och handhavande i välfärdsteknik
- Ökad delaktighet och självständighet på individnivå
- Användande av välfärdsteknik/digitalt stöd på ett mer medvetet sätt

Under projekttiden har intresset för välfärdsteknik ökat. Från att flera personer i verksamheterna initialt hade en viss skepsis kring vad en surfplatta kunde användas till. Med tiden har både brukare och personal blivit mer vana och tryggare med användandet och man söker nu oftare kunskap och får olika idéer kring vad man kan göra för att utveckla sin verksamhet och stötta brukarna på ett bättre sätt. Något som vid första anblicken kan se enkelt ut kan innebära stor skillnad för individen. Det är dock inte tekniken i sig som ger ökad delaktighet eller självständighet utan det är om och på vilket sätt den används som är avgörande. Syftet och målsättningen med att använda surfplatta, smarttelefon och diverse appar ska vara individuell.

### Projekt Digitaliseringsombud (DigO) i Vaxholms stad

Projektet syftar till att införa digitaliseringsombud (DigO) inom Hemtjänst egen regi. Målet med Projekt DigO är att stärka hemtjänstpersonalens kompetens inom digitalisering och välfärdsteknik för att kunna främja nya arbetssätt och öka användandet av välfärdsteknik och andra IT-lösningar.

Projektet kommer pågå från november 2021 till årsskiftet 2022/2023. Projektet finansieras av stadsbidrag 2021-2022. Projektet kan komma att förlängas ifall stadsbidragen förlängs.

3 personer inom hemtjänsten egen regi kommer få lägga 10% av sin arbetstid som digitaliseringsombud under projektets gång. Digitaliseringsombuden kommer få utbildning inom området samt möjlighet att delta vid ex. mässor, workshops etc.

Projektledare är E-strateg inom socialförvaltningen och projektets styrgrupp består av avdelningschef samt enhetschef för hemtjänst egen regi.

### Kostnad

Kostnaden för 3st digitaliseringsombud som lägger 10% av arbetstiden (ca 4 timmar/vecka) under projektets period på 14 månader uppgår till cirka 170 000kr. Projektet finansieras av stadsbidrag.

### Arbetsbeskrivning för DigO:

- Får extra kunskap och utbildning inom digitalisering och välfärdsteknik
- Ambassadörer – inspirera och fånga upp behov hos personal och brukare och förmedla vidare till projektledare
- Hjälpa till extra vid nyanställningar med våra digitala produkter/program
- Vara behjälpliga vid implementering av nya digitala produkter eller välfärdsteknik
- Genomföra behovsundersökningar (hos både personal och brukare) kring framtida behov av välfärdstekniklösningar
- Hålla ex. inspirationsföreläsningar och enklare utbildningstillfällen om digitalisering för seniorer
- Öka den digitala kompetensen hos brukare med inköp, så att fler utför inköp självständigt

## Tidsplanering

Utöver det kontinuerliga arbetet med att vara ambassadörer samt hjälpa till vid nyanställningar kommer tre separata delprojekt att genomföras.

### *Delprojekt 1 – Utbildning gällande digitalisering/välfärdsteknik*

- Sammanställa utbildningsmaterial för personalgruppen gällande digitalisering/välfärdsteknik
- Genomföra utbildningar för personalgruppen gällande digitalisering/välfärdsteknik

Delprojekt 1 ska vara utförd innan juni 2022.

### *Delprojekt 2 – ökad digital kompetens hos stadens seniorer*

- Effektivisera processen för inköp med fokus på brukarens delaktighet och självständighet
- Öka den digitala kompetensen hos brukare med inköp, så att fler utför inköp självständigt
- Genomföra enklare utbildningstillfällen om digitalisering för seniorer på kanonen

Delprojekt 2 ska vara utförd innan oktober 2022.

### *Delprojekt 3 – Behovsundersökningar kring framtida behov av välfärdstekniklösningar*

- Struktur för kontinuerliga undersökningar gällande digitalisering /välfärdsteknik för målgrupperna:
  - Anställda inom socialförvaltningen
  - Brukare
  - Seniorer/medborgare
- Genomförande, sammanställning samt analysering av undersökningarna

Delprojekt 3 ska vara utförd innan 31 december 2022.



Socialförvaltningen  
Angelica Holmström  
E-strateg

## Digitalt utanförskap hos stadens seniorer

### Förslag till beslut

Förvaltningen får i uppdrag att införa föreslagna aktiviteter i syfte att öka digital inkludering.

### Sammanfattning

Utifrån det uppskattade projektet *Mer digital* som genomfördes i Vaxholms stad under våren 2020 uppmärksammades ett fortsatt behov av digitalt stöd för seniorer i utvärderingen av projektet, vilket socialförvaltningen gick i uppdrag av socialnämnden att utreda vidare.

Regeringens digitaliseringsstrategi, som innebär att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, ställer förväntningar på att alla medborgare ska vara förtroga med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Alla är dock inte förtroga med detta eller har förmågan att delta vilket leder till att ju större andel av befolkningen som ökar sin digitala kompetens, desto större blir även exkluderingen för de individer som är, eller riskerar att hamna, i ett digitalt utanförskap. Var femte pensionär i Sverige använder inte internet alls idag, och bland de äldsta har inte ens hälften använt sig av samhällets olika e-tjänster. Av de som är födda på 1920- och 30-talet använder 4 av 10 inte internet alls och drygt 3 av 10 anser själva att de behöver ha behov av digital hjälp.

Men även andra målgrupper än pensionärer befinner sig i ett digitalt utanförskap, StorSTHLMs förstudie visar att även bland annat nyanlända, långtidsarbetslösa och individer med funktionsvariationer och psykisk ohälsa riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Förstudien visar även att bristande motivation och självtillit, tillgång till digitala verktyg samt brister i digitala kunskaper/färdigheter i kombination med låg socioekonomisk status bidrar till digitalt utanförskap. Digital delaktighet är således en fråga för socialtjänsten – eftersom det påverkar människors levnadsförhållanden, ekonomisk och social trygghet samt delaktighet i samhället.

Det finns många goda exempel på insatser för att öka digital delaktighet runt om i landet, som både innefattar individuell assistans, fortbildning, kompetensutveckling samt tillgänglighetsgörande av digital teknik och information. Exempel på detta är IT-guider på bibliotek/träffpunkter, Digidelcenter, studiecirkel, välfärdsbibliotek m.m. Ett annat exempel är SeniorNet som är en uppskattad ideell förening där seniorer lär seniorer använda digital teknik i sina lokala föreningar genom nationellt stöd från SeniorNet. De lokala föreningarna kan erbjuda support, praktiskt stöd, utbildning etc.

Behovsinventeringen i Vaxholms stad visar på ett behov av digitalt stöd riktad mot seniorer på en för dem välkänd arena, träffpunkt Kanonen. Där kan både aktiviteter för att öka motivation och färdigheter äga rum samt ge möjlighet till kontinuerligt praktiskt stöd i användandet av digitala verktyg. Alla seniorer har dock inte möjlighet att ta sig till Kanonen, samt att det finns behov av en servicefunktion i hemmet som seniorer kan vända sig till med tekniska problem. Gällande personer med olika funktionsvariationer behöver insatser för digital inkludering genomföras av resp. utförare som bör inkludera digitalisering och digital kompetens i genomförandeplan. Utförare bör även ges möjlighet att vid behov kunna utöka sina aktiviteter för digital inkludering genom ex. tillgång till projektmedel.

Trots att seniorer verkar vara en överrepresenterad målgrupp för digitalt utanförskap så visar ex. StorSthlms förstudie att digitalt utanförskap drabbar flera målgrupper, bland annat nyanlända och personer som är långtidsarbetslösa. Ett långsiktigt arbete med digital inkludering kan således inte enbart rikta in sig mot seniorer. Staden behöver säkerställa att tillgång till digitala verktyg finns samt möjlighet för alla medborgare att kunna få stöd och hjälp i att öka sin digitala kompetens. Detta arbete lämpar sig bättre på Vaxholms stadsbibliotek, där IT-handledning redan erbjuds idag och där mer fokus kan läggas på dessa målgrupper ifall seniorer istället kan få stöd och hjälp på Kanonen.

Socialnämnden har som mål att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att öka självständighet, delaktighet och verksamheternas kvalitet. Som en grund för att socialförvaltningen ska kunna arbeta vidare med digitaliseringens möjligheter krävs digital kompetens hos våra medborgare för att kunna vara delaktiga och självständiga i dagens allt mer digitaliserade samhälle. För att kunna öka digital inkludering behövs aktiviteter på flera olika nivåer för att säkerställa att Staden bidrar till att våra medborgare både motiveras, ges tillgång till digitala verktyg samt får möjlighet att främja sina digitala färdigheter. Socialförvaltningen har redan pågående samt planerade aktiviteter som bidrar till digital inkludering som ligger inom ramen för ord. verksamhet och budget. Exempel på detta är informationskampanjer, revidering av riktlinjer, kompetenshöjande insatser via digitaliseringsombud inom hemtjänst etc.

Socialförvaltningen föreslår socialnämnden besluta införa ytterligare aktiviteter i syftet att öka digital inkludering under 2022:

- Utforma struktur för privata utförare och föreningar att ansöka om digitaliseringsbidrag hos socialförvaltningen
- Bidra ekonomiskt till uppstart av en lokal SeniorNet-förening
- Inhandla surfplattor till Vaxholms stadsbibliotek för utlåning på plats
- Se över möjlighet att utöka fixartjänst till att även inkludera tekniskt stöd i hemmet för seniorer över 67år
- Erbjud IT-handledning på Kanonen

Dessa aktiviteter finansieras av stadsbidrag. Aktiviteterna kan komma att förlängas för 2023 ifall stadsbidrag för ändamålet även tillfaller Vaxholms stad nästa år samt ifall utvärdering av IT-handledning och digital fixartjänst visar att behovet av dessa insatser kvarstår. Utvärderingarna genomförs i slutet av 2022.

## **Bakgrund**

Utifrån det uppskattade projektet *Mer digital* som genomfördes i Vaxholms stad under våren 2020 uppmärksammades ett fortsatt behov av digitalt stöd för seniorer i utvärderingen av projektet. Socialförvaltningen fick i uppdrag av socialnämnden i november 2021 att utreda olika möjligheter till en fortsättning av arbetet med att minska det digitala utanförskapet hos Stadens seniorer. Detta arbete presenteras utförligt i utredningen *"Digital inkludering – Med fokus på digitalt utanförskap hos Vaxholms stads seniorer"* och nedan presenteras enbart en kort sammanfattning av det digitala utanförskapet i Sverige idag, goda exempel på projekt/aktiviteter i andra kommuner samt förslag på fortsatt arbete för Vaxholms stad gällande digital inkludering.

## **Ärendebeskrivning**

Regeringens digitaliseringsstrategi, som innebär att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, ställer förväntningar på att alla medborgare ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Alla är dock inte förtrogna med detta eller har förmågan att delta vilket leder till att ju större andel av befolkningen som ökar sin digitala kompetens, desto större blir även exkluderingen för de individer som inte hänger med.

I 2021-årsupplaga av undersökningen *Svenskarna och internet* som genomförs årligen av Internetsstiftelsen framträder en tydlig bild av ett samhälle som till stora delar är digitaliserat, och där det uppkopplade livet för de flesta är en självklar del av både arbete, skola och fritid. Av hela befolkningen i Sverige ser vi att 9 av 10 använder internet varje dag. Men mitt i denna digitalisering finns det ändå en del som inte använder internet överhuvudtaget, och det är nästan enbart äldre. Var femte pensionär använder inte internet alls, och bland de äldsta har inte ens hälften använt sig av samhällets olika e-tjänster. Av de som är födda på 1920- och 30-talet använder 4 av 10 inte internet alls och drygt 3 av 10 behöver digital hjälp.

FoU-nordost har under början av 2022 bjudit in till dialogforum gällande digital delaktighet hos äldre. Även här konstateras att socialtjänstens brukare och kommunens invånare befinner sig i ett digitaliserat samhälle. De presenterar en modell för analys av digitalt utanförskap/delaktighet som bygger på en behovstrappa, där vi som kommun behöver kunna fånga in behov och förutsättningar på dessa olika trappsteg: Motivation, Tillgång, Färdigheter och Användning. Alla trappsteg är viktigt för att kunna arbeta med digital inkludering och öka individens digitala delaktighet.

Men även andra målgrupper än pensionärer befinner sig i ett digitalt utanförskap, StorSthlm:s förstudie visar att även bland annat nyanlända, långtidsarbetslösa och individer med funktionsvariationer och psykisk ohälsa riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Förstudien visar även att bristande motivation/självförtroende, tillgång till digitala verktyg och brister i digitala kunskaper/färdigheter i kombination med låg socioekonomisk status bidrar till digitalt utanförskap. Digital delaktighet är således en fråga för socialtjänsten – eftersom det påverkar människors levnadsförhållanden, ekonomisk och social trygghet samt delaktighet i samhället.

Det finns många goda exempel på insatser för att öka digital delaktighet ute i landet, som både innefattar individuell assistans, fortbildning, kompetensutveckling samt tillgänglighetsgörande av digital teknik och information. Exempel på detta är IT-guider på bibliotek/träffpunkter, Digidelcenter, studiecirklar, SeniorNet, välfärdsbibliotek m.m.

## **Behovsinventeringar Vaxholms stad**

I diskussioner med KPFR framfördes att alla steg på behovstrappan (FoU:s modell för analys av digitalt utanförskap/delaktighet) är viktiga för att kunna uppnå en ändamålsenlig användning. I och med pandemin har det blivit tydligare att behovet är stort hos Stadens seniorer att öka sin digitala användning och för detta krävs både hjälp med tekniken samt stöd i att praktiskt utföra digitala aktiviteter. Behov finns också av någon servicefunktion/helpdesk dit man som senior kan vända sig till när det blir tekniska problem. Kanonen är en bra mötesplats för aktiviteter som syftar till att motivera och utbilda seniorer kring digital teknik. Detta kan ske både i form av föreläsningar eller exempelvis att skolorndomar får i uppdrag att hjälpa till med handledning.

I en behovsinventering som genomfördes tillsammans med Vaxholm stadsbibliotek uppmärksammades att många medborgare som upplever ett digitalt utanförskap vänder sig till biblioteket för att få stöd och hjälp. Biblioteket har publika datorer, utskriftsmöjligheter samt tillgängligt Wifi. Biblioteket erbjuder även tidsbokning av IT-handledning i ett separat utrymme. Många medborgare, främst nyanlända, har behov av ytterligare stöd och hjälp med kommunikation med andra myndigheter samt deras e-tjänster. Biblioteket ser över sin IT-struktur med fokus på informationssäkerhet vilket kan leda till en kommande förändring gällande medborgarnas tillgång till ex. officepaket och utskriftsmöjligheter. Det finns även önskemål om att kunna utöka sitt teknikutbud med surfplattor som även kan användas inom ramen för IT-handledning och som alla medborgare kan nyttja på plats i biblioteket.

I ytterligare en behovsinventering som genomfördes tillsammans med seniorstödjare på Kanonen uppmärksammades även där ett behov av IT-handledning på Kanonen. Många boenden samt besökande seniorer vänder sig ofta till seniorstödjaren för att få enklare IT-hjälp med ex. sin mobiltelefon eller surfplatta. Detta behov tror seniorstödjaren skulle kunna tillgodoses genom ex. tematräffar där seniorerna både kan motiveras/inspireras samt få möjlighet att få praktisk hjälp. Det finns även ett behov av att få bankerna att ställa upp med hjälp med Bank-ID. På Kanonen finns idag en stationär dator i studion med WIFI som går att använda på kontorstid. Även utskrivna broschyrer/handledningar för enklare ärenden på internet skulle kunna finnas på Kanonen som stöd för boende och besökare.

För målgruppen som tillhör LSS samt som ej deltar i skolundervisning (där digital kompetens ingår i läroplan) blir arbetet med digital kompetens viktig i de utförarverksamheter som möter målgruppen då individerna genom lagstiftningen ska också kunna vara med i samhällslivet på samma villkor som alla andra. Genomförandeplaner är ett inarbetat arbetssätt för att fånga upp vad brukarna vill göra, hur de vill göra det och vilket stöd de behöver, och ska således även inkludera områden som rör digitalisering och digital kompetens. Vid uppföljning av privata utförare, samt vid individuell behovsuppföljning av handläggare är det således viktigt för Staden att utvärdera individens behov samt hur väl stödet motsvarar behovet oavsett om behovet tillgodoses genom digital teknik eller på annat sätt.

## **Förslag på fortsatt arbete för digital inkludering**

För att kunna öka digital inkludering behövs aktiviteter på flera olika nivåer för att säkerställa att Staden bidrar till att våra medborgare både motiveras, ges tillgång till digitala verktyg samt får möjlighet att främja sina digitala färdigheter. Vissa av aktiviteterna nedan är redan pågående arbete eller aktiviteter som ligger inom ramen för ordinarie verksamhet och budget.

**Samverkan med Vaxholms stadsbibliotek**

Enligt bibliotekslagen ska biblioteken "*verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskaphämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet*". Bibliotek är också ofta en nyckelaktör när det gäller att öka medborgares kunskap om digitala samhällstjänster, mycket beroende på att deras mötesplats vänder sig till alla medborgare. Förvaltningen behöver upprätta ett närmare och mer kontinuerligt samarbete med Vaxholms stadsbiblioteket för att gemensamt arbeta mot digital inkludering. I denna samverkan inkluderar gemensamma behovsbedömningar, aktiviteter och informationsinsatser, ex. vid evenemang som "*e—medborgarveckan*" eller dyl.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: För att seniorer i Vaxholm ska kunna ges möjlighet att öka sina kunskaper och användandet av surfplattor föreslås förvaltningen via stadsbidrag bidra till detta ifall inte Vaxholms stadsbiblioteket själva via stadsbidrag har möjlighet att köpa in surfplattor som medborgare på plats får låna. Detta ökar även möjligheten för biblioteket att anordna träffar, studiecirklar, handledning etc. med surfplatta som digitalt verktyg och inte enbart en dator.

**Riktlinjer, rutiner och arbetssätt**

Medarbetares kunskaper kring digitaliseringens möjligheter och hinder för att kunna delta i samhällslivet på samma villkor som alla andra samt för levnadsnivån behöver öka. Detta för att alla medarbetare som möter våra medborgare ska kunna motivera användandet av digitala verktyg för att öka individens självständighet och delaktighet.

Även riktlinjer för äldreomsorg, LSS och socialpsykiatri behöver revideras för att säkerställa att digitalisering och digital kompetens kan användas som en del i behovsbedömning och genomförandeplan.

**Informationskampanjer**

Det finns ett flertal olika självhjälpsguider för digital kompetens idag, bland annat *Digitalhjälpen* via post-och telestyrelsen, *Betalningshjälpen* som är utformad av Sveriges största banker och SPF Seniorerna, *Internetkunskap* av Internetsstiftelsen m.fl. Förvaltningen vill via hemsidan och tryckt material kunna sprida dessa självhjälpsguider för att medborgare lättare ska få kännedom om samt tillgång till materialet.

**Privata aktörer**

Förvaltningens fortsatta arbete inkluderar att säkerställa att privata utförare arbetar med digitalisering utifrån angivet upphandlingsunderlag samt gällande riktlinjer.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Privata utförare inom äldreomsorg och LSS bör under 2022 ges möjlighet att ansöka om digitaliseringsbidrag från kommunen för att inkomma med projektförslag i syfte att utöka digital kompetens eller användning av digitala verktyg/välfärdsteknik. Digitaliseringsbidraget kommer finansieras genom stadsbidrag och beviljas utifrån att stadsbidragens mål och syfte uppnås genom bidraget. Utföraren kommer sedan få återrapportera resultat och kostnad för projektet för att förvaltningen ska kunna säkerställa att bidraget används till avsedd projektbeskrivning.

**Föreningar**

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Föreningar verksamma inom Vaxholms stad bör på samma villkor som privata aktörer under 2022 erbjudas möjlighet att ansöka om digitaliseringsbidrag

från kommunen för att inkomma med projektförslag i syfte att utöka digital kompetens eller användning av digitala verktyg/välfärdsteknik för föreningens målgrupp.

### **Lokal SeniorNet-förening**

SeniorNet Sweden är en ideell, nationell och oberoende förening. De hjälper seniorer att ta del av de möjligheter digitaliseringen ger i dagens samhälle. *Seniorer lär seniorer använda digital teknik.* SeniorNet finns över hela Sverige med drygt 40 lokala föreningar och mer än 7 000 medlemmar, bland annat i Danderyd, Täby, Vallentuna och Norrtälje. SeniorNet är riksorganisationen i ett nätverk bestående av lokala föreningar runt om i landet. Respektive lokal förening har en egen styrelse och lägger själv upp studieprogram och övrig verksamhet. De lokala föreningarna erbjuder support, praktiskt stöd, utbildning och inte minst en intressesocial gemenskap. Medlemsavgiften är 250kr/kalenderår.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Vaxholms stad föreslås bidra ekonomiskt ifall intresse finns att starta upp en lokal SeniorNet-förening. Bidraget kan exempelvis utöver lokalkostnader bestå av en uppstartspeng med villkor att alla Stadens seniorer erbjuds delta på föreningens aktiviteter under uppstartsåret eller liknande.

### **Digital fixartjänst**

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Förvaltningen vill undersöka ifall nuvarande fixartjänst går att utöka under 2022 för att även inkludera tekniskt stöd i hemmet för seniorer över 67 år. Den tillfälliga utökningen finansieras av stadsbidrag och utvärderas senare under året utifrån hur stort behovet har varit av tekniskt stöd i hemmet.

### **Digitaliseringsombud (Projekt DigO)**

Hemtjänst egen regi har sedan HT21 ett projekt med 3st Digitaliseringsombud som lägger 10% av arbetstiden på att öka hemtjänstens digitala kompetens. Målet med Projekt DigO är att stärka hemtjänstpersonalens kompetens inom digitalisering och välfärdsteknik för att kunna främja nya arbetssätt och öka användandet av välfärdsteknik och andra IT-lösningar. Projektet pågår hela 2022. Digitaliseringsombudens arbetsuppgifter som berör digital inkludering är bland annat:

- Hålla inspirationsföreläsningar och enklare utbildningstillfällen om digitalisering för seniorer
- Öka den digitala kompetensen hos brukare med inköp, så att fler utför inköp självständigt

### **IT-handledning**

Utöver den IT-handledning som Vaxholms stadsbibliotek erbjuder idag bedöms behovet vara stort på Kanonen för en specifik IT-handledning i grupp eller enskilt gentemot seniorer.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Erbjud öppna träffar på Kanonen för IT-handledning under 2022. Förvaltningen undersöker möjligheten att införa ett projekt med en medborgarlots/kontaktcenter för alla medborgare, där IT-handledning isåfall skulle kunna inkluderas i den projektbeskrivningen. Annars skulle IT-handledning kunna ske inom ramen för projekt DigO, via seniorstödjare eller genom tillfällig anställning (ex. ungdomsanställning, del av arbetsmarknadsåtgärd eller liknande). Anställningen finansieras av stadsbidrag och utvärderas senare under året utifrån hur stort behovet har varit av IT-handledning.



## **Barnrättsperspektivet/Prövning av barnets bästa**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser för barn.

## **Jämställdhetsperspektivet**

Utifrån att olika typer av insatser föreslås införas på olika arenor ökar förutsättningarna för att medborgare ges mer jämlika möjligheter för att kunna minska sitt digitala utanförskap. Föreslaget beslut bedöms inte få andra effekter ur ett jämställdhetsperspektiv.

## **Måluppfyllelse**

Socialnämnden har som mål att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att öka självständighet, delaktighet och verksamheternas kvalitet. Som en grund för att socialförvaltningen ska kunna arbeta vidare med digitaliseringens möjligheter krävs digital kompetens hos våra medborgare för att kunna vara delaktiga och självständiga i dagens allt mer digitaliserade samhälle. Att arbeta med digital inkludering är således en förutsättning för att socialnämnden ska kunna uppnå sitt digitaliseringsmål.

## **Finansiering**

Föreslaget beslut kommer finansieras av stadsbidrag för år 2022. Aktiviteterna kan komma att förlängas för 2023 ifall stadsbidrag för ändamålet även tillfaller Vaxholms stad nästa år samt ifall behov kvarstår utifrån utvärderingar av insatserna som genomförs i slutet av 2022.

## **Bedömning**

Behovsinventeringen i Vaxholms stad visar på ett behov av digitalt stöd riktad mot seniorer på en för dem välkänd arena, träffpunkt Kanonen. Där kan både aktiviteter för att öka motivation och färdigheter äga rum samt ge möjlighet till kontinuerligt praktiskt stöd i användandet av digitala verktyg. Alla har dock inte möjlighet att ta sig till Kanonen, samt att det finns behov av en servicefunktion i hemmet som seniorer kan vända sig till med tekniska problem. Gällande personer med olika funktionsvariationer behöver insatser för digital inkludering genomföras av resp. utförare som bör inkludera digitalisering och digital kompetens i genomförandeplan. Utförare bör även ges möjlighet att utöka sina aktiviteter för digital inkludering genom ex. tillgång till projektmedel.

Trots att seniorer verkar vara en överrepresenterad målgrupp för digitalt utanförskap så visar ex. StorSthlms förstudie att digitalt utanförskap drabbar flera målgrupper, bland annat nyanlända och personer som är långtidsarbetslösa. Ett långsiktigt arbete med digital inkludering kan således inte enbart rikta in sig mot seniorer. Staden behöver säkerställa att tillgång till digitala verktyg finns samt möjlighet för alla medborgare att kunna få stöd och hjälp i att öka sin digitala kompetens. Detta arbete lämpar sig bättre på Vaxholms stadsbibliotek, där IT-handledning redan erbjuds idag och där mer fokus kan läggas på dessa målgrupper ifall seniorer istället kan få stöd och hjälp på Kanonen.

För att kunna öka digital inkludering behövs aktiviteter på flera olika nivåer för att säkerställa att Staden bidrar till att våra medborgare både motiveras, ges tillgång till digitala verktyg samt får möjlighet att främja sina digitala färdigheter. Socialförvaltningen har redan pågående samt planerade aktiviteter som bidrar till digital inkludering som ligger inom ramen för ord. verksamhet och budget. Exempel på detta är informationskampanjer, revidering av riktlinjer, kompetenshöjande insatser via digitaliseringsombud inom hemtjänst etc.

Socialförvaltningen föreslår socialnämnden besluta införa ytterligare aktiviteter i syftet att öka digital inkludering:

- Utforma struktur för privata utförare och föreningar att ansöka om digitaliseringsbidrag hos socialförvaltningen
- Bidra ekonomiskt till uppstart av en lokal SeniorNet-förening
- Inhandla surfplattor till Vaxholms stadsbibliotek för utlåning på plats
- Se över möjlighet att utöka fixartjänst till att även inkludera tekniskt stöd i hemmet för seniorer över 67år
- Erbjuder IT-handledning på Kanonen

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande *Digital inkludering*, 2022-04-12, Angelica Holmström

Utredning *Digital inkludering – Med fokus på digitalt utanförskap hos Vaxholms stads seniorer*, 2021-12-13, Angelica Holmström

### **Kopia på beslutet till:**

**För åtgärd:** Angelica Holmström, Socialförvaltningen

**För kännedom:** Camilla Lundholm, Socialförvaltningen





**VAXHOLMS  
STAD**

# Digital inkludering

**Med fokus på digitalt utanförskap hos Vaxholms stads  
seniorer**

Angelica Holmström  
2021-12-13

## Sammanfattning

Utifrån det uppskattade projektet *Mer digital* som genomfördes i Vaxholms stad under våren 2020 uppmärksammades ett fortsatt behov av digitalt stöd för seniorer i utvärderingen av projektet.

Regeringens digitaliseringsstrategi, som innebär att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, ställer förväntningar på att alla medborgare ska vara förtroga med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Alla är dock inte förtroga med detta eller har förmågan att delta vilket leder till att ju större andel av befolkningen som ökar sin digitala kompetens, desto större blir även exkluderingen för de individer som inte hänger med. Var femte pensionär använder inte internet alls idag, och bland de äldsta har inte ens hälften använt sig av samhällets olika e-tjänster. Av de som är födda på 1920- och 30-talet använder 4 av 10 inte internet alls och drygt 3 av 10 anser sig själva behöva digital hjälp.

Men även andra målgrupper än pensionärer befinner sig i ett digitalt utanförskap, StorSthlm:s förstudie visar att även bland annat nyanlända, långtidsarbetslösa och individer med funktionsvariationer och psykisk ohälsa riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Förstudien visar även att bristande motivation/självförtroende, tillgång till digitala verktyg och brister i digitala kunskaper/färdigheter i kombination med låg socioekonomisk status bidrar till digitalt utanförskap. Digital delaktighet är således en fråga för socialtjänsten – eftersom det påverkar människors levnadsförhållanden, ekonomisk och social trygghet samt delaktighet i samhället.

Det finns många goda exempel på insatser för att öka digital delaktighet ute i landet, som både innefattar individuell assistans, fortbildning, kompetensutveckling samt tillgänglighetsgörande av digital teknik och information. Exempel på detta är IT-guider på bibliotek/träffpunkter, Digidelcenter, studiecirkel, välfärdsbibliotek m.m.

Behovsinventeringen i Vaxholms stad visar på ett behov av digitalt stöd riktad mot seniorer på en för dem välkänd arena, träffpunkt Kanonen. Där kan både aktiviteter för att öka motivation och färdigheter äga rum samt ges möjlighet till kontinuerligt praktiskt stöd i användandet av digitala verktyg. Alla har dock inte möjlighet att ta sig till Kanonen, samt att det finns behov av en servicefunktion i hemmet som seniorer kan vända sig till med tekniska problem. Gällande personer med olika funktionsvariationer behöver insatser för digital inkludering genomföras av resp. utförare som bör inkludera digitalisering och digital kompetens i genomförandeplan. Utförare bör även ges möjlighet att utöka sina aktiviteter för digital inkludering genom ex. tillgång till projektmedel.

Trots att seniorer verkar vara en överrepresenterad målgrupp för digitalt utanförskap så visar ex. StorSthlms förstudie att digitalt utanförskap drabbar flera målgrupper, bland annat nyanlända och personer som är långtidsarbetslösa. Ett långsiktigt arbete med digital inkludering kan således inte enbart rikta in sig mot seniorer. Staden behöver säkerställa att tillgång till digitala verktyg finns samt möjlighet för alla medborgare att kunna få stöd och hjälp i att öka sin digitala kompetens. Detta arbete lämpar sig bättre på Vaxholms stadsbibliotek, där IT-handledning redan erbjuds idag och där mer fokus kan läggas på dessa målgrupper ifall seniorer istället kan få stöd och hjälp på Kanonen.

För att kunna öka digital inkludering behövs aktiviteter på flera olika nivåer för att säkerställa att Staden bidrar till att våra medborgare både motiveras, ges tillgång till digitala verktyg samt får

möjlighet att främja sina digitala färdigheter. Socialförvaltningen har redan pågående samt planerade aktiviteter som bidrar till digital inkludering som ligger inom ramen för ordinarie verksamhet och budget. Exempel på detta är informationskampanjer, revidering av riktlinjer, kompetenshöjande insatser via digitaliseringsombud inom hemtjänst etc.

Ytterligare aktivitetsförslag i syftet att öka digital inkludering föreslås införas under 2022:

- Utforma struktur för privata utförare och föreningar att ansöka om digitaliseringsbidrag hos socialförvaltningen
- Bidra ekonomiskt till uppstart av en lokal SeniorNet-förening
- Inhandla surfplattor till biblioteket för utlåning på plats
- Se över möjlighet att utöka fixartjänst till att även inkludera tekniskt stöd i hemmet för seniorer över 67
- Erbjud IT-handledning på Kanonen

Dessa aktiviteter finansieras av stadsbidrag. Aktiviteterna kan komma att förlängas för 2023 ifall stadsbidrag för ändamålet även tillfaller Vaxholms stad nästa år samt ifall behov kvarstår utifrån utvärderingar som genomförs i slutet av 2022.

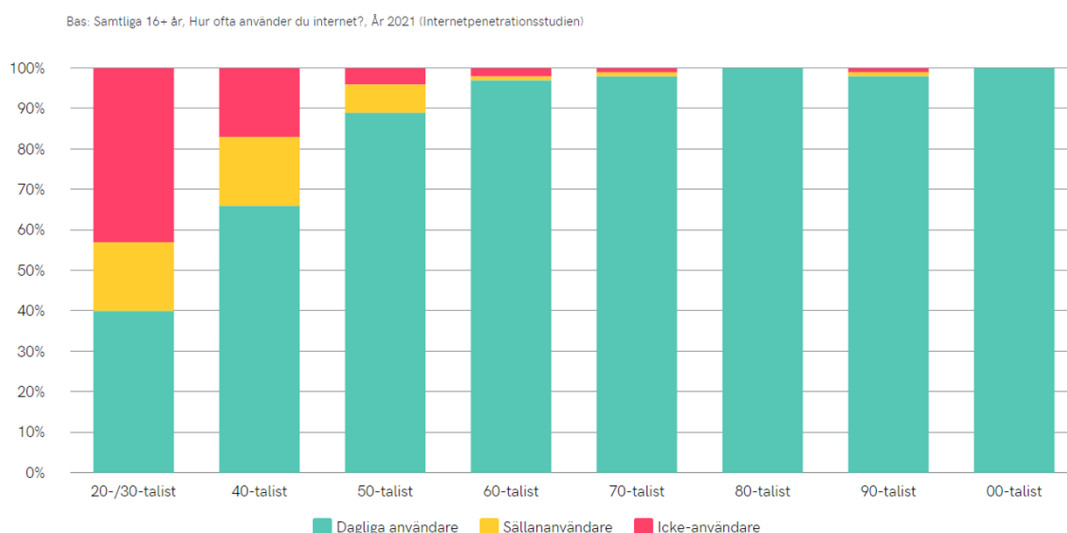
## Bakgrund

Utifrån det uppskattade projektet *Mer digital* som genomfördes i Vaxholms stad under våren 2020 uppmärksammades ett fortsatt behov av digitalt stöd för seniorer i utvärderingen av projektet. Socialförvaltningen fick i uppdrag av socialnämnden i november 2021 att utreda olika möjligheter till en fortsättning av arbetet med att minska det digitala utanförskapet hos Stadens seniorer. Utredningen nedan presenterar kort en beskrivning av det digitala utanförskapet i Sverige idag, goda exempel på projekt/aktiviteter ute i kommunerna samt förslag på fortsatt arbete för Vaxholms stad gällande digital inkludering.

### Svenskarna och internet

I 2021-årsupplaga av undersökningen *Svenskarna och internet* som genomförs årligen av Internetsstiftelsen framträder en tydlig bild av ett samhälle som till stora delar är digitaliserat, och där det uppkopplade livet för de flesta är en självklar del av både arbete, skola och fritid. Av hela befolkningen i Sverige ser vi att 9 av 10 använder internet varje dag. Att vi är ett uppkopplat folk syns också tydligt i att 9 av 10 använder olika digitala samhällstjänster, till exempel hos Skatteverket, vården eller biblioteket.

Men mitt i denna digitalisering finns det ändå en del som inte använder internet överhuvudtaget, och det är nästan enbart äldre. Var femte pensionär använder inte internet alls, och bland de äldsta har inte ens hälften använt sig av samhällets olika e-tjänster. Av de som är födda på 1920- och 30-talet använder 4 av 10 inte internet alls och drygt 3 av 10 behöver digital hjälp.



Den ökade digitaliseringen av samhället gör att de som aldrig eller sällan använder internet riskerar att bli alltmer isolerade och hamna i digitalt utanförskap. Särskilt eftersom de digitala tjänsterna är inbäddade i många centrala samhällsverksamheter. Så i en tid när digitala verktyg och tjänster blivit det normala i nästan alla samhällets institutioner, riskerar de som inte använder internet alls att hamna i ett utanförskap.

Sverige år 2021 är alltså ett land där digitala plattformar och tjänster erbjuder stora möjligheter, men där det finns en okunskap om hur tjänsterna fungerar, och en utbredd oro för vad som kan hända på nätet. De som besvarat frågorna till denna rapport har också fått tillfälle att lämna egna skriftliga kommentarer som vittnar om en frustration över krånglig teknik, svårbegripliga meddelanden från datorns system och en rädsla för att göra fel.

Digital kompetens innefattar de färdigheter, kunskaper och attityder som behövs för att kunna använda digitala tjänster och vara fullt delaktig i ett digitaliserat samhälle. Med ökad kunskap finns möjligheten för alla att nyttja digitaliseringens möjligheter, och för var och en att avgöra om en digital tjänst är säker eller inte. Genom kunskap kan man fatta ett informerat beslut om man vill vara en del av livet på nätet eller inte, och i vilken omfattning.

### **FoU-Nordost Dialogforum kring *Digital delaktighet för äldre***

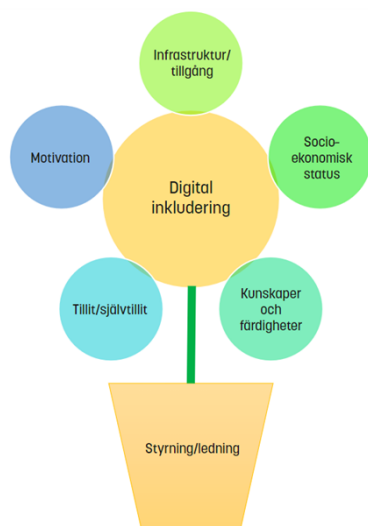
FoU-nordost har under början av 2022 bjudit in till Dialogforum gällande digital delaktighet hos äldre. Även här konstateras att socialtjänstens brukare och kommunens invånare befinner sig i ett digitaliserat samhälle. Regeringens digitaliseringsstrategi (som innebär att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter) ställer förväntningar på att alla medborgare ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Alla är dock inte förtrogna med detta eller har förmågan att delta vilket leder till att ju större andel av befolkningen som ökar sin digitala kompetens, desto större blir även exkluderingen för de individer som hänger med.

Digital delaktighet är en fråga för socialtjänsten – eftersom det påverkar människors levnadsförhållanden, ek. och sociala trygghet och delaktighet i samhället. Diskussioner pågår även om inte digital delaktighet snart börjar ses som del av "en skälig levnadsnivå", vilket stället ännu större krav på kommuner att arbeta med frågan. FoU-nordost arbetar tillsammans med nordostkommunerna vidare med 4 huvudfrågor:

- 1) Vilken är socialtjänstens roll i detta?
- 2) Vilka behov har individen på detta område – och hur tar vi vara på dem?
- 3) Vilka insatser kan fylla dessa behov?
- 4) Vad behöver vi (*socialtjänst*) för att kunna ge den här sortens stöd på ett hållbart sätt?

Ett länsövergripande samarbete pågår tillsammans med resterande FoU-enheter i länet, Nestor, Äldrecentrum och Karolinska institutet för att jobba vidare med dessa frågor samt säkerställa att kommuner får stöd i att arbeta vidare med alla delar som berör Digital inkludering (se Iacobaeus blomma nästa sida).

Inom ramen för dialogforumen sammanställdes även en inventering av pågående insatser för att öka digital delaktighet i länet.



Dialogforumen – ex. pågående insatser

<p><b>Assistans</b></p> <p><b>Digitalt stöd i hemmet</b> "Digitala fixare" "Digital hemguide"</p> <p><b>Telefonsupport i digitala frågor</b></p>	<p><b>IT-guider</b> Öppen verksamhet medborgarkontor, bibliotek, seniorcenter</p> <p><b>Digidelcenter</b> 23 st i landet</p>	<p><b>Fortbildning</b></p> <p><b>Cirklar och kurser i digital teknik</b> Studieförbund, Seniorcenter, Seniornet mm.</p>
<p><b>Kompetens</b></p> <p><b>Kompetensutveckling</b> Personal inom äldreomsorg Blivande personal</p>		<p><b>Tillgänglighet</b></p> <p><b>Tillgänglighetsanpassning</b> kommunala hemsidor, e-tjänster och liknande</p>

FoU-nordost rekommenderar även "modell för analys av digitalt utanförskap/delaktighet" som en behovstrappa kommuner kan använda sig utan för att kunna genomföra lokala behovsinventeringar samt använda modellen som stöd för att kunna identifiera vilka insatser som behövs även på individnivå.

## 2. Vilka behov har individen på detta område - och hur tar vi reda på dem ?



## StorSthlm:s utredning kring digitalt utanförskap

Redan 2019 påbörjades en diskussion bland alla kommuner i Stockholms län om ett gemensamt projekt kring digitalt utanförskap. Arbetet mynnade ut i en förstudie som har pågått under hela 2021. Förstudien omfattade samtliga 26 kommuner i Stockholms län och fokuserar på personer som inte kan ta del av samhällets välfärdstjänster och som står långt från arbetsmarknaden. Studien går inte att applicera på målgruppen seniorer rakt av, men presenteras ändå för att visa på övergripande behov och resultat av digital inkludering.

Förstudien tar fast på dessa faktorer som bidragande till digitalt utanförskap:

- Bristande motivation
- Bristande infrastruktur och eller bristande tillgång
- Bristande kunskap och färdigheter
- Låg socioekonomisk status
- Bristande tillit och eller självtillit
- Samhälleliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap: Bristande styrning och ledning

## Målgrupper som riskerar digitalt utanförskap



### Studiens slutsats:

- Det fysiska mötet inte kan ersättas
- Insatser är ofta kortsiktiga
- Insatser saknar förankring i kommunens strategiska verksamheter inom kommunikation och IT
- Problemet inte går att utbilda bort
- Mellankommunalt samarbete är kostnadseffektivt och smart

### StorSthlm:s rekommendationer utifrån förstudien är bland annat:

- Att säkerställa fysiska mötesplatser där kurser kan anordnas, ex. datautbildningar som ger datakörkort
- Att bättre samarbete med civilsamhället behövs
- Att insatser behövs för att komplettera bibliotekens arbete
- Att kompetensen hos personal behöver stärkas med utbildning samt att det behövs möjlighet till erfarenhetsutbyte
- Att det bör finnas möjlighet för medborgare att få tillgång till lånedatorer
- En sammanhållen strategi i Stockholms län i kombination med nationella riktlinjer för att på ett strukturellt och jämlikt sätt kunna arbeta med digital inkludering

## **Goda exempel**

Nedan presenteras en kort sammanfattning av olika projekt/exempel för att öka digital inkludering i olika kommuner i Sverige. Många exempel riktar sig inte direkt mot äldre, utan även mot alla medborgargrupper. Exempelen är främst tagna från olika samverkanforum som förvaltningens E-strateg medverkat i under HT21-VT22 samt utifrån informationstexter på kommuners webbsidor och belyser således inte alla projekt/exempel som kommuner jobbar med i Sverige idag.

### **IT-vårdar**

Stockholms stad låter ungdomar som befinner sig långt från arbetsmarknaden att anställas som IT-vårdar på bibliotek, medborgarkontor etc. Deras huvudsakliga arbetsuppgift är att erbjuda besökare/kunder hjälp med enklare IT-relaterade frågor samt avlasta övrig personal med diverse uppgifter som förekommer på arbetsplatsen.

### **IT-körkort**

Alla de ca 400 nyanlända i arbetsför ålder på Södermalms stadsdel ska ges möjlighet att nå en sådan grundläggande kompetens för vardaglig IT-hantering att de klarar den digitala kommunikation och informationssökning som krävs av dem när de söker arbete och kommunicerar med myndigheter samt klarar den digitala kommunikation som krävs på arbetsplatserna. Det åligger arbetsmarknadsenheten att erbjuda detta som en del i integrationsarbetet.

### **IT-handledning**

De flesta bibliotek eller medborgarkontor erbjuder idag någon typ av IT-handledning där man antingen på drop in eller via tidsbokning får hjälp av en bibliotekarie/assistent med enklare IT-handledning, ex söka information på nätet, skapa e-post eller facebook-konto, hantera olika webbtjänster etc. Vaxholms stadsbibliotek erbjuder detta idag.

### **SeniorNet**

SeniorNet Sweden är en ideell, nationell och oberoende förening. De hjälper seniorer att ta del av de möjligheter digitaliseringen ger i dagens samhälle. *Seniorer lär seniorer använda digital teknik.* SeniorNet finns över hela Sverige med drygt 40 lokala föreningar och mer än 7 000 medlemmar, bland annat i Danderyd, Täby, Vallentuna och Norrtälje. SeniorNet är riksorganisationen i ett nätverk bestående av lokala föreningar runt om i landet. Respektive lokal förening har en egen styrelse och lägger själv upp studieprogram och övrig verksamhet. De lokala föreningarna erbjuder support, praktiskt stöd, utbildning och inte minst en intressesocial gemenskap. Medlemsavgiften är 250kr/kalenderår.

### **Digital fixartjänst**

Erbjuds bland annat i Stockholms stad, Solna, Lidingö, Vallentuna och innebär en utökning av arbetsuppgifter vid fixartjänstens hembesök som inkluderar stöd med digitala tjänster och produkter som syftar till att underlätta vardagen. Till skillnad från IT-handledning sker detta enskilt i seniorens hem.

### **Välfärdsbibliotek**

Borås stad har infört ett välfärdsbibliotek. Även Solna stad och Lidingö Stad har planer på att implementera detta. Välfärdsbiblioteket är till för att stödja invånare till att leva ett aktivt, tryggt och självständigt liv.



Hit kan seniorer komma för att inspireras och lära sig mer om välfärdsteknik samt låna hem och testa exempelvis surfplattor, medicinpåminnare, sensorlampa, fjärrstyrda eluttag, förstoringsglas med lampa och nyckelhittare.

Ett flertal kommuner erbjuder utlåning av surfplattor till seniorer på biblioteken.

### **DigiDelcenter**

Vid ett DigiDelCenter får kommunens invånare stöd för att kunna ta del av digitaliseringens möjligheter. DigiDelCenter drivs i kommunal regi och är därigenom en del i ett större digitaliseringsarbete. Just nu finns det 23 DigiDelCenter på plats i Sverige, dock inget i Stockholmsområdet. Verksamheten på DigiDelCenter ska vara behovsdriven men en ambition är att besökare ska känna igen konceptet oavsett kommun. DigiDelnätverkets nationella koordinator bistår DigiDelCenter med ett enhetligt koncept. Det finns tre grundläggande kriterier som ett DigiDelCenter ska uppfylla:

- Vara en tillgänglig och bemannad plats dit alla invånare kan komma för att utan kostnad få hjälp med det digitala.
- Ha ett uttalat mandat att vara en nod för kommunal medborgarservice med fokus digital delaktighet.
- Ingå i ett nationellt kvalitetsarbete inom digital handledning, digital kompetens och digitalisering

### **Surfcaféer/tematräffor för seniorer**

Ett flertal kommuner runt om i Sverige erbjuder surfcaféer för seniorer i biblioteken eller på mötesplatser för seniorer. Även seniorföreningar erbjuder liknande upplägg. Surfcaféerna innehåller ofta olika teman och kräver förhandsanmälning. Surfcaféerna för seniorer är ett tillfälle att mötas och prova på teknik tillsammans.

### **Datorskolan**

Datorskolan är en privat tjänst som syftar till att hjälpa den del av befolkningen som lever i ett digitalt utanförskap och inte upptäckt rätt sätt för dem att komma igång med lärandeprocessen. De experimenterar med olika typer av media för att hitta innovativa sätt att lära ut och lära sig och erbjuder bland annat fysiska träffar, pappersguider eller förinspelade videokurser. Bibliotek i bland annat Österåker, Norrtälje, Täby, Sollentuna och Lidingö har avtal med Datorskolan.

### **Digitala boendestödjare**

Solna stad har haft ett projekt inom boendestöd där man uppmärksammat att målgruppen riskerar att hamna i digitalt utanförskap och att det finns ett behov av att praktiskt få stöd med hur man använder digitala verktyg. Målgruppen hade ofta tillgång till ex surfplatta, smartphone eller dator men behöver stöd i att kunna delta i det dagliga digitala samhället. Boendestödjarna har fått utbildning och stödmaterial för att sedan som en naturlig del av insatsen boendestöd kunna öka brukarnas digitala kompetens.

## Resultat

### Behovsinventeringar

#### Sammanfattning av diskussioner från KPFR

E-strateg genomförde i februari 2022 en behovsinventering tillsammans med KPFR. Möjlighet fanns att både innan och efter mötet komplettera med ytterligare frågeställningar, behov eller information. Nedan följer en sammanfattning av behovsinventeringen och diskussionerna.

Alla steg på behovstrappan (FoU:s modell för analys av digitalt utanförskap/delaktighet) är viktiga både motivation tillgång och färdigheter, för att kunna uppnå en ändamålsenlig användning. I och med pandemin har det blivit tydligare att behovet är stort hos Stadens seniorer att öka sin digitala användning. Det är väldigt viktigt att man får öva för att öka sina färdigheter. För detta krävs både hjälp med tekniken samt stöd i att praktiskt utföra digitala handlingar, ex att maila kontinuerligt.

Föreningarna kan stötta i detta arbete men behöver hjälp av någon med mer tekniska kunskaper och som pedagogiskt kan stötta. SPF har erbjudit datakurser men få deltagare har anmält sig. En tanke på orsak till detta kan vara att det är svårt med tekniken, ex hjälp med uppdateringar av datorer etc, vilket gör att motivationen hos seniorer minskar.

Behov finns av någon servicefunktion/helpdesk dit man som senior kan vända sig till när det blir tekniska problem (ex. med samtal via Skype). Detta är extra viktigt när kommunen bjuder in till digitala möten.

Kanonen är en bra mötesplats för aktiviteter som syftar till att motivera och utbilda seniorer kring digital teknik. Detta kan ske både i form av föreläsningar eller exempelvis att skolungdomar får i uppdrag att hjälpa till med detta.

Det är även viktigt att komma ihåg att inte tvinga människor att använda sig av digitala verktyg, utan att det ska finnas alternativa sätt att vara delaktig i samhällslivet, ex att ansökningar inte bara ska hanteras via e-tjänst.

#### Sammanfattning av diskussioner med Vaxholms stadsbibliotek

I en behovsinventering som genomfördes tillsammans med chef och medarbetare på Vaxholm stadsbibliotek uppmärksammades att många medborgare som upplever ett digitalt utanförskap vänder sig till biblioteket för att få stöd och hjälp. Biblioteket har publika datorer, utskriftsmöjligheter samt tillgängligt Wifi. Biblioteket erbjuder även tidsbokning av IT-handledning i ett separat utrymme, en tjänst som dock har varit vilande under coronapandemin men som ska startas upp igen. Personalen bedömer att de har den digitala kompetensen som krävs för denna tjänst, men att de önskar mer tillgång till ytterligare handledningsmaterial samt övergripande riktlinjer/policies. Dock kvarstår att många medborgare, främst nyanlända, har behov av ytterligare stöd och hjälp med kommunikation med andra myndigheter samt deras e-tjänster, vilket inte ligger inom ramen för bibliotekets ansvarsområde. Biblioteket ser över sin IT-struktur med fokus på informationssäkerhet vilket kan leda till en kommande förändring gällande medborgarnas tillgång till ex. officepaket och utskriftsmöjligheter. Det finns även önskemål om att kunna utöka sitt teknikutbud med surfplattor som även kan användas inom ramen för IT-handledning som alla medborgare kan nyttja på plats i biblioteket.

### **Sammanfattning av diskussioner med Seniorstödjare på Kanonen**

I en behovsinventering som genomfördes tillsammans med Seniorstödjare på kanonen uppmärksammades ett uttalat behov av IT-kurser på Kanonen. Många boenden samt besökande seniorer vänder sig ofta till seniorstödjaren för att få enklare IT-hjälp med ex. sin mobiltelefon eller surfplatta. Detta behov tror seniorstödjaren skulle kunna tillgodoses genom ex. tematräffar där seniorerna dels kan inspireras (kanske genom att tillsammans titta på seniorsurfarna) samt få möjlighet att få praktisk hjälp. Det finns även ett behov av att få bankerna att ställa upp med hjälp med Bank-ID etc. på plats eftersom alla lokala bankkontor i Vaxholm är nedlagda. På Kanonen finns idag en stationär dator i studion med WIFI som går att använda på kontorstid. Även utskrivna broschyrer/handledningar för enklare ärenden på internet skulle kunna finnas på Kanonen som stöd för boende och besökare.

### **LSS/Person med funktionshinder**

Ett av huvudsyftena med att utveckla digitalisering och välfärdstekniken är möjligheten till ökad delaktighet och självständighet för medborgare på alla arenor så som i samhällslivet, i hemmet, på arbetet och fritiden. Digitala verktyg bidrar till fler uttrycksätt och kommunikation och därigenom kan delaktigheten öka. Det kan kompensera och bidra till att individen kan hitta egna strategier för att hantera vardagslivet, men med hjälp av teknik och på det sättet använda personalstöd till mer sociala insatser. För målgruppen som tillhör LSS samt som ej deltar i skolundervisning (där digital kompetens ingår i läroplan) blir arbetet med digital kompetens viktig i de utförarverksamheter som möter målgruppen då individerna genom lagstiftningen ska också kunna vara med i samhällslivet på samma villkor som alla andra. Genomförandeplaner/individuell plan är ett inarbetat arbetssätt för att fånga upp vad brukarna vill göra, hur de vill göra det och vilket stöd de behöver, och ska således även inkludera områden som rör digitalisering och digital kompetens. Vid uppföljning av privata utförare, samt vid individuell behovsuppföljning av handläggare är det således viktigt för Staden att utvärdera individens behov samt hur väl stödet motsvarar behovet oavsett om behovet tillgodoses genom digital teknik eller på annat sätt.

### **Slutsats**

Behovsinventeringen i Vaxholms stad visar på ett behov av digitalt stöd riktad mot seniorer på en för dem välkänd arena, träffpunkt Kanonen. Där kan både aktiviteter för att öka motivation och färdigheter äga rum samt ge möjlighet till kontinuerligt praktiskt stöd i användandet av digitala verktyg. Alla har dock inte möjlighet att ta sig till Kanonen, samt att det finns behov av en servicefunktion i hemmet som seniorer kan vända sig till med tekniska problem. Gällande personer med olika funktionsvariationer behöver insatser för digital inkludering genomföras av resp. utförare som bör inkludera digitalisering och digital kompetens i genomförandeplan. Utförare bör även ges möjlighet att utöka sina aktiviteter för digital inkludering genom ex. tillgång till projektmedel.

Trots att seniorer verkar vara en överrepresenterad målgrupp för digitalt utanförskap så visar ex. StorSthlms förstudie att digitalt utanförskap drabbar flera målgrupper, bland annat nyanlända och personer som är långtidsarbetslösa. Ett långsiktigt arbete med digital inkludering kan således inte enbart rikta in sig mot seniorer. Staden behöver säkerställa att tillgång till digitala verktyg finns samt möjlighet för alla medborgare att kunna få stöd och hjälp i att öka sin digitala kompetens. Detta arbete lämpar sig bättre på Vaxholms stadsbibliotek, där IT-handledning redan erbjuds idag och där mer fokus kan läggas på dessa målgrupper ifall seniorer istället kan få stöd och hjälp på Kanonen.

### **Förslag på fortsatt arbete för digital inkludering**

För att kunna öka digital inkludering behövs aktiviteter på flera olika nivåer för att säkerställa att Staden bidrar till att våra medborgare både motiveras, ges tillgång till digitala verktyg samt får möjlighet att främja sina digitala färdigheter. Vissa av aktiviteterna nedan är redan pågående arbete eller aktiviteter som ligger inom ramen för ord. verksamhet och budget. Förslag på nya aktiviteter som identifierats redovisas separat under resp. stycke.

#### ***Samverkan med Vaxholms stadsbibliotek***

Enligt bibliotekslagen ska biblioteken *”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapshämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”*. Bibliotek är också ofta en nyckelaktör när det gäller att öka medborgares kunskap om digitala samhällstjänster, mycket beroende på att deras mötesplats vänder sig till alla medborgare. Förvaltningen behöver upprätta ett närmare och mer kontinuerligt samarbete med Vaxholms stadsbiblioteket för att gemensamt arbeta mot digital inkludering. I denna samverkan inkluderar gemensamma behovsbedömningar, aktiviteter och informationsinsatser, ex. vid evenemang som *”e—medborgarveckan”* eller dyl.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: För att seniorer i Vaxholm ska kunna ges möjlighet att öka sina kunskaper och användandet av surfplattor föreslås förvaltningen via stadsbidrag bidra till detta ifall inte biblioteket själva via stadsbidrag har möjlighet att köpa in surfplattor som medborgare på plats får låna. Detta ökar även möjligheten för biblioteket att anordna träffar, studiecirklar, handledning etc. med surfplatta som digitalt verktyg och inte enbart en dator.

#### ***Riktlinjer, rutiner och arbetssätt***

Medarbetares kunskaper kring digitaliseringens möjligheter och hinder för att kunna delta i samhällslivet på samma villkor som alla andra samt för levnadsnivån behöver öka. Detta för att alla medarbetare som möter våra medborgare ska kunna motivera användandet av digitala verktyg för att öka individens självständighet och delaktighet.

Även riktlinjer för äldreomsorg, LSS och socialpsykiatri behöver revideras för att säkerställa att digitalisering och digital kompetens kan användas som en del i behovsbedömning och genomförandeplan.

#### ***Informationskampanjer***

Det finns ett flertal olika självhjälpsguider för digital kompetens idag, bland annat *Digitalhjälp*en via post-och telestyrelsen, *Betalningshjälp*en som är utformad av Sveriges största banker och SPF Seniorerna, *Internetkunskap* av Internetsstiftelsen m.fl. Förvaltningen vill via hemsidan och tryckt material kunna sprida dessa självhjälpsguider för att medborgare lättare ska få kännedom om samt tillgång till materialet.

#### ***Privata aktörer***

Förvaltningens fortsatta arbete inkluderar att säkerställa att privata utförare arbetar med digitalisering utifrån angivet upphandlingsunderlag.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Privata utförare inom äldreomsorg och LSS bör under 2022 ges möjlighet att ansöka om digitaliseringsbidrag från kommunen för att inkomma med projektförslag i syfte att utöka digital kompetens eller användning av digitala verktyg/välfärdsteknik.

Digitaliseringsbidraget kommer finansieras genom stadsbidrag och beviljas utifrån att stadsbidragens mål och syfte uppnås genom bidraget. Utföraren kommer sedan få återrapportera resultat och kostnad för projektet för att förvaltningen ska kunna säkerställa att bidraget används till avsedd projektbeskrivning.

### **Föreningar**

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Föreningar verksamma inom Vaxholms stad bör på samma villkor som privata aktörer under 2022 erbjudas möjlighet att ansöka om digitaliseringsbidrag från kommunen för att inkomma med projektförslag i syfte att utöka digital kompetens eller användning av digitala verktyg/välfärdsteknik för föreningens målgrupp.

Vaxholms stad föreslås även bidra ekonomiskt ifall intresse finns att starta upp en lokal SeniorNet-förening. Bidraget kan exempelvis utöver lokalkostnader bestå av en uppstartspeng med villkor att alla Stadens seniorer erbjuds delta på föreningens aktiviteter första året.

### **Digital fixartjänst**

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Förvaltningen vill undersöka ifall nuvarande fixartjänst går att utöka under 2022 för att även inkludera tekniskt stöd i hemmet för seniorer över 67 år. Den tillfälliga utökningen kan finansieras av stadsbidrag och sedan utvärderas utifrån hur stort behovet har varit av tekniskt stöd i hemmet.

### **Digitaliseringsombud (Projekt DigO)**

Hemtjänst egen regi har sedan HT21 ett projekt med 3st Digitaliseringsombud som lägger 10% av arbetstiden på att öka hemtjänstens digitala kompetens. Målet med Projekt DigO är att stärka hemtjänstpersonalens kompetens inom digitalisering och välfärdsteknik för att kunna främja nya arbetssätt och öka användandet av välfärdsteknik och andra IT-lösningar. Projektet pågår hela 2022. Digitaliseringsombudens arbetsuppgifter är bland annat att:

- Få extra kunskap och utbildning inom digitalisering och välfärdsteknik
- Vara ambassadörer – inspirera och fånga upp behov hos personal och brukare och förmedla vidare till projektledare
- Hålla inspirationsföreläsningar och enklare utbildningstillfällen om digitalisering för seniorer
- Öka den digitala kompetensen hos brukare med inköp, så att fler utför inköp självständigt

### **IT-handledning**

Utöver den IT-handledning som Vaxholms stadsbibliotek erbjuder idag bedöms behovet vara stort på Kanonen för en specifik IT-handledning i grupp eller enskilt gentemot seniorer.

Förslag på ny aktivitet för att öka digital inkludering: Erbjud öppna träffar på Kanonen för IT-handledning under 2022. Förvaltningen undersöker möjligheten att införa ett projekt med en medborgarlots/kontaktcenter för alla medborgare, där IT-handledning isåfall skulle kunna inkluderas i den projektbeskrivningen. Annars skulle IT-handledning kunna ske inom ramen för projekt DigO, via seniorstödare eller genom tillfällig anställning (ex. ungdomsanställning, del av arbetsmarknadsåtgärd eller liknande) och finansieras av stadsbidrag.

Socialförvaltningen  
Jan Sjöström  
Verksamhetsutvecklare

## Revidering av lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, hemtjänst

### Förslag till beslut

Reviderade värdighetsgarantier inom hemtjänst antas.

### Ärendebeskrivning

Varje kommun är ytterst ansvarig för kvalitetsnivån i de äldreomsorgstjänster de erbjuder. Ett flertal kommuner arbetar med värdighetsgarantier med syftet att förtydliga, främst för de äldre och deras närstående, vad de kan förvänta sig av kommunens äldreomsorg.

Värdegrundsgarantier har tidigare antagits och gäller från 2017-04-18 varför revidering behöver göras. Ett förslag till revidering lämnades fram till Socialnämndens sammanträde 2022-03-15.

Nämnden beslutade att återremittera ärendet vid sammanträdet 2022-03-15 med motiveringen att förvaltningen får i uppdrag att omformulera punkten tillgänglighet.

Punkten har reviderats i samråd egen regi, hemtjänst. Förslag är att punkten tillgänglighet reviderats från:

- **Tillgänglighet:** Vi har telefontider varje dag mellan 07.00 till 16.00 måndag till fredag. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig.

Till:

- **Tillgänglighet:** Vi har telefontider varje dag mellan 07.00 till 16.00 måndag till fredag. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig. *Behöver du ha hjälp mellan planerade besök och det är akut kan du använda trygghetstelefonen.*

Värdighetsgarantierna ser då ut i sin helhet:

Vaxholms stads hemtjänst garanterar:

- **Kontakt efter beslut:** Vi tar kontakt med dig senast dagen efter du fått ditt beslut.

- **Uppstart:** Vi startar omvårdnadsinsatsen senast två dygn från det att du har beviljats bistånd eller efter överenskommelse. Vi startar serviceinsatsen inom fjorton dagar från det datum du har beviljats bistånd eller överenskommelse.
- **Utsedd kontaktperson:** Du får ett kontaktteam/kontaktperson inom senast inom fem dagar efter det att din insats har startat.
- **Individuell planering:** Ditt kontaktteam/kontaktperson och samordnaren gör en individuell planering tillsammans med dig inom två veckor efter att du fått hemtjänst.
- **Tillgänglighet:** Vi har telefontider varje dag mellan 07.00 till 16.00 måndag till fredag. Om vi inte har möjlighet att svara i telefonen när du ringer, kan du lämna ett meddelande så ringer vi upp dig. Behöver du ha hjälp mellan planerade besök och det är akut kan du använda trygghetstelefonen.
- **Integritet:** Vi har arbetskläder, legitimation och synlig namnskyld som visar att vi kommer från hemtjänsten. Personalen ringer eller knackar alltid på dörren när de kommer, även om de har nyckel.
- **Inom angiven tid:** Personalen håller de tider som ni har kommit överens om. Skulle vi bli försenade mer än en 30 minuter så ringer vi upp dig.

### **Barnrättsperspektivet/Prövning av barnets bästa**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser för barn.

### **Jämställdhetsperspektivet**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser/effekter ur ett jämställdhetsperspektiv.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande, Jan Sjöström, Sf, 2022-04-11

**För åtgärd:** Jan Sjöström, verksamhetsutvecklare, sf



Socialförvaltningen  
Lorentz Ogebjér  
Enhetschef

## Rapportering ej verkställda gynnande beslut kvartal 1 2022

### Förslag till beslut

Informationen noteras till protokollet.

**Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta:**

Informationen noteras till protokollet.

### Ärendebeskrivning

Enligt gällande rutiner rapporteras till socialnämnden, kommunfullmäktige och stadens revisorer vad förvaltningen har rapporterat till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) i fråga om beslut om insatser enligt SoL (Socialtjänstlagen) och LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) för kvartal 1 2022, som ej har verkställts inom tre månader efter beslut.

Inom lagrummet för SoL saknas icke verkställda beslut inom tre månader.

Inom lagrummet för LSS finns ett(1) icke verkställt beslut inom tre månader.

Insatsen avser bifall 9 § 5 LSS avlösarservice. Utföraren har svårigheter att rekrytera. Tilltänkta avlösare har tackat nej till uppdraget.

### Handlingar i ärendet

- Tjänsteutlåtande, 2022-04-13

**För kännedom:** Kommunstyrelsen



Socialförvaltningen  
Jan Sjöström  
Verksamhetsutvecklare

## **Analys av behov korttidsboende för äldre**

### **Förslag till beslut**

Förvaltningen får i uppdrag att hitta korttidsboenden i närheten av Vaxholm.

### **Ärendebeskrivning**

Den enskilde kan beviljas korttidsboende i syfte att återvända till sitt ordinära boende eller för att beredas plats på ett särskilt boende. Ibland är det inte praktiskt möjligt att flytta hem direkt efter en sjukhusvistelse till följd av förändring i den enskildes fysiska förmåga.

Idag tillgodoses behovet av platser för personer med demensdiagnos i huvudsak på Vaxholm stads särskilda boende. Förenade Care som har driver entreprenaden tillstånd för verksamhet motsvarande 5 platser som då inkluderar växelvård.

Socialförvaltningen har sedan 2018-07-01 utnyttjat ett ramavtal via STIC (Stockholms inköpscentral) för behov av placeringar inom insatsen korttidsboende när inte behovet kan tillgodoses i Vaxholm. Avtalet löper ut 2022-08-31.

Vid utvärdering av avtalet har de boenden som utnyttjats och haft plats enligt urvalslistan varit framförallt Skutan (Huddinge) och Saltsjöbadens sjukhus (Saltsjöbaden). Placeringarna har lett till att betydande restid för handläggarna i samband med uppföljning. Även anhöriga har lämnat kritik mot att det är långt att resa till för besök.

Förvaltningen bedömer att ett korttidsboende behöver ha stort fokus på närhet till Vaxholm. Detta bedöms betydelsefullt för anhöriga och angeläget från förvaltningens sida. Även om ett nytt ramavtal tecknas så finns risk att förvaltningen hamnar samma situation med långväga placeringar med fortsatt kritik från anhöriga och ökad tidsspillan i form restid vid uppföljning för handläggarna.

Förvaltningen bedömer det angeläget att skyndsamt undersöka olika alternativ till korttidsboenden i geografisk närhet till Vaxholm i de fall behoven inte kan tillgodoses i Vaxholm.

### **Barnrättsperspektivet/Prövning av barnets bästa**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser för barn.



### **Jämställdhetsperspektivet**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser/effekter ur ett jämställdhetsperspektiv.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande, Jan Sjöström, Sf

### **Kopia på beslut till**

**För åtgärd:** Agneta Franzén, Förvaltningschef



Socialförvaltningen  
Agneta Franzen  
Förvaltningschef

## **Redovisning av socialnämndens svar på revisionens slutfrågor för 2021**

### **Förslag till beslut**

Informationen noteras till protokollet.

### **Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen besluta:**

Informationen noteras till protokollet.

### **Ärendebeskrivning**

Revisionen har ställt sina slutfrågor relaterat till nämndens bokslut för 2021. Frågorna besvarades av nämndens presidium på slutrevisionen och redovisas på nämndens sammanträde.

### **Barnrättsperspektivet/Prövning av barnets bästa**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser för barn.

### **Jämställdhetsperspektivet**

Föreslaget beslut bedöms inte få några konsekvenser/effekter ur ett jämställdhetsperspektiv.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande, 2022-04-13

Svar till revisionen- Slutrevision 2021 Vaxholms stad, 2022-03-25

### **Kopia på beslutet till:**

**För åtgärd:** Agneta Franzén, sf

**För kännedom:** Revisionen

## Frågor till kommunstyrelsen och nämnderna - slutrevision 2021, den 25 mars 2022.

### Socialnämnden

**Målet angående utredningstid i antal dagar inom barn- och ungdom har ökat och uppgår till 112 dagar 2021(målnivå 90 dagar). Vad är skälet och vilka åtgärder vidtas?**

- Skälet är sjukskrivning/personalbrist i kombination av tillfällig ökad ärendemängd.
- Normala handläggningstider råder nu under nuvarande situation.
- Personalstyrkan är nu fulltalig och målnivån på 90 dagar förväntas uppnås under 2022.

**Nettokostnadsavvikelsen för LSS-verksamheten är 3,7%. Vad är skälet och vilka åtgärder vidtas?**

- Skälet är viss volymökning
- Det bör påpekas att kostnaderna är lägre än Bm. Kostnaderna har analyserats och inom sysselsättning är kostnaden per brukare högre jmf BM. Detta beror till stor del på lokalens läge, (vilket återkommande har nämnts i boksluten), där kostnader för resor (från Vaxholm till Rindö) bidrar till högre kostnader. Uppdrag till teknik och fastighet har lämnats från KS för att hitta mer ändamålsenliga lokaler. (**åtgärd**) Just nu söker även utföraren efter bättre lokaler på egen hand. Det kan vara så att problemet kan lösas inom kort/ under året
- För 2021 var underskottet ca 1,6 mkr (enligt nettokostnadsavvikelsen i Kolada) . Kostnaden för LSS 2020 var ca 40,9 mkr enligt bokslut och 2021 ca 40,1 dvs ett lägre utfall. Vilket gör att nettokostnadsavvikelsen för 2021 (preliminärt uträknad) kan närma sig målet på 0%.

Nyckeltal	Område	2017	2018	2019	2020
Kostnad LSS boende, kr/brukare	Stockholms läns kommuner	1 096 445	1 136 292	1 166 452	1 203 850
Kostnad LSS boende, kr/brukare	Vaxholm	954 667	1 035 150	1 047 739	1 113 840
Kostnad LSS daglig verksamhet, kr/brukare	Stockholms läns kommuner	302 188	315 150	318 552	301 640
Kostnad LSS daglig verksamhet, kr/brukare	Vaxholm	363 400	344 958	378 500	325 917
Nettokostnadsavvikelse LSS, (%)	Stockholms läns kommuner	5,6	5,6	4,1	4,1
Nettokostnadsavvikelse LSS, (%)	Vaxholm	3,1	2,0	-0,6	3,7

**Vi har noterat att nämnden inte fattat något beslut om sin internbudget, utan ärendet noterades som en informationsärende. Vad är anledningen till detta och anser inte nämnden att det är rimligt att denna fattar beslut om internbudgeten?**

- Budget sätts av KF i nov-december. Internbudgetens fördelning har sedan lång tid varit ett informationsärende

**Nämnden gör bedömningen att kvaliteten i SÄBO är god, trots att kundnöjdheten endast uppgår till 68%. Vilka kriterier ligger till grund för nämndens bedömning av kvaliteten?**

- BM kommer från 2020. Ingen brukarundersökning i riket utfördes under 2021. Därav svårt att dra slutsats.
- En åtgärd att öka kvalitet är att upphandla utförandet/ vilket har skett
- De tidigare brukarundersökningarna visar att brukarna generellt inte är missnöjda över kvalitet i vården utan över brister i lokalerna, vilka är svåra att åtgärda.
- Ingen förändring i avvikelser eller synpunkter och klagomål under perioden 2021
- Efter överlämnandet har olika delar av kvalitet följts upp med täta samverkansmöten med Förenade Care, där bedömningen är att Förenade Care arbetat systematiskt med att öka kvaliteten.
- Det bedöms för tidigt att bedöma effekterna av övertagandet.

**Hur hanteras de klagomål som inkommer och som avser SÄBO som drivs av Förenade Care och harnågon analys gjorts för att bedöma om det finns substans i dessa?**

- Fler ärenden har överlämnats till IVO vilka avskrevs för att de saknade substans.
- Övriga synpunkter och klagomål har hanterats kontinuerligt. Kritiken bedöms överlag bestå av (personal/ anhörigas) åsikter mot förändringar, nödvändiga för att en bibehållen en god omvårdad och långsiktig kvalitet på bemanning (scheman) utifrån given kostnadsram enligt avtal.

**Har nämnden, i avtalet med Förenade Care, säkerställt möjlighet till insyn i verksamheten så att man exempelvis kan ta del av scheman, intervju personal etc. och har denna möjlighet i så fall nyttjats i samband med uppföljning?**

- Ja- Krav på insyn och möjligheter är säkerställda i avtalet.
- Strukturerad uppföljning ska utföras under hösten 2022 enligt plan.
- Dessutom genomförs samverkansmöten regelbundet/ varje månad.
- Avvikelser rapporteras till nämnd med eventuella synpunkter

**I jämställdhetsredovisningen i nämndens bokslut anges att en enkät har eller ska göras, utifrån ett jämställdhetsperspektiv, inom biståndsbedömning vid funktionshinder och ekonomiskt bistånd. Vad förväntas nämnden få för information från denna enkät och hur avses informationen användas?**

- Att göra en undersökning inom de två områdena bedömdes nödvändigt eftersom ingen brukarundersökning har utförts, ( i Vaxholm) varför analys om ur ett jämställdhetsperspektiv ur ett brukarperspektiv inte kunde utföras tidigare inom området
- Undersökningarna är genomförda. Utifrån resultatet kunde inte några avvikelser hittas
- Brukarundersökningen inom ekonomiskt bistånd har redovisats för nämnden
- Inom funktionshinderområdet var svarsfrekvens/ antalet svarande lågt.
- Syftet var att undersöka om det fanns förbättringsområden ur ett jämställdhetsperspektiv.



Socialförvaltningen  
Anton Davidsson  
Dataskyddsombud/Nämndsekreterare

## **Redovisning av delegeringsbeslut till 2022-04-26**

### **Förslag till beslut**

Informationen noteras till protokollet.

### **Ärendebeskrivning**

Socialnämnden har överlåtit beslutanderätt till utskott, ordförande och tjänstepersoner i enlighet med socialnämndens delegeringsordning.

I kommunallagen (6 kap 40 § samt 7 kap. 8 §) framgår att nämnden ska besluta i vilken utsträckning beslut som har fattats på delegation ska anmälas till den. Beslut som inte anmäls ska protokollföras särskilt, om beslutet får överklagas enligt bestämmelserna i 13 kap.

Socialnämnden har beslutat att endast beslut som överklagas med laglighetsprövning ska redovisas till nämnden (SN 2020/§56).

Till socialnämndens sammanträde 2022-04-26 finns inga delegeringsbeslut att rapportera.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteutlåtande, 2022-04-12



Utestående uppdrag till förvaltningen

Uppgifter markerade med \* är obligatoriska

Nr.*	Rubrik*	Beskrivning*	Beslutsdatum*	Status	Förvaltningens kommentar	Förvaltning	Uppskattad tidsåtgång (intern)	Uppskattade externa kostnader	Klart senast*
1	Förvaltningen ska utreda hur awikelserapporteringen för privata utförare kan hålla jämförbar kvalitet som hos verksamheter i egen regi.		2021-09-21/§ 57	Pågående		Socialförvaltningen			
2	Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att minska totalkostnaden för projektet och att minska kostandsökningen för nämnden såväl som för boende i det kommande särskilda boendet.		2021-11-09/§65	Pågående		Socialförvaltningen			
3	Förvaltningen ska utreda olika möjligheter till en fortsättning av arbetet med att minska det digitala utanförskapet hos stadens seniorer.		2021-11-09/§71	Pågående		Socialförvaltningen			
4	Förvaltningen får i uppdrag att utreda förutsättningarna för en gemensam familjerätt med andra nordostkommuner och återrapportera förslag på åtgärder.		2022-03-15 § 22	Pågående		Socialförvaltningen			