

Välfrädsområdesfullmäktige 01.10.2024 § 54

§ 54

Svar på den av ledamot Järvenpää och 30 andra ledamöter inlämnade fullmäktigemotionen Förebyggande av digital marginalisering hos äldre

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Rosendahl Sanna K
Suominen Tuula

Förslag

Välfrädsområdesfullmäktige beslutar

1. ge följande svar på fullmäktigemotionen:

Svar på fullmäktigemotionen

Bakgrund

I fullmäktigemotionen begärs en utredning om hur användningen av e-tjänster kan underlättas för äldre personer. Därtill frågas, hur man kan göra det smidigare att sköta ärenden åt en annan person. En ytterligare fråga är huruvida Västra Nylands välfrädsområde har ett pågående samarbetsprojekt med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB).

Serviceområdets syn på frågorna som framställs i motionen
Målet i strategin för digitalisering och informationshantering inom social- och hälsovården 2023–2025 (SHM 2023) är att alla välfrädsområden i första hand använder digitala tjänster alltid när det är lämpligt eller alltid när kunderna har möjlighet att använda digitala tjänster. I strategin (SHM 2023) konstateras, att när antalet äldre personer ökar i framtiden ska servicessystemet allt bättre stödja möjligheten att sköta ärenden åt en annan person.

Såsom det beskrivs i motionen är bristen på kunskaper eller apparater en utmaning när det gäller användning av e-tjänster bland äldre personer. Inom serviceområdet för äldre anses det viktigt att möjligheterna att delta och använda digitala tjänster utökas genom att de äldres digitala kunskaper stärks och möjligheterna att sköta ärenden åt en annan person görs smidigare. I planeringen av tjänster som förutsätter apparater identifieras de tjänster där det är ändamålsenligt att inkludera utlåning av apparater till en del av tjänsten.

Välfrädsområdet som en föregångare när det gäller att utnyttja digitala applikationer och teknologi

Ett mål i välfrädsområdets strategi, som välfrädsområdesfullmäktige godkände den 25 oktober 2022, § 69, är att vara en föregångare när det gäller att utnyttja digitala applikationer och teknologi. I servicestrategin, som välfrädsområdesfullmäktige godkände den 24 oktober 2023, § 60, betraktas e-tjänsterna som en möjlighet att underlätta deltagandet, för vilka välfrädsområdet förbereder både personal och kunder. Det är väsentligt att vi i vår verksamhet beaktar även sådana kunder, som av

någon anledning inte kan använda e-tjänster genom att erbjuda dem olika alternativ för att sköta ärenden.

Det är viktigt välfärdsområdet beaktar möjligheterna att uträtta ärenden åt en annan person redan när man konkurrensutsätter och upphandlar system, så att systemen uppfyller de nationella kraven. Så här har man gjort bland annat i de nu pågående stora upphandlingarna som gäller klient- och patientdatasystemet och en plattform för digitala tjänster.

Digitaliseringsrådgivning för äldre

Enligt § 96 i förvaltningsstadgan svarar serviceområdet för tjänster för äldre svarar för rådgivning, handledning och bedömning för äldre. Att stärka den digitala rådgivningen och de digitala kunskaperna kan anses ingå i detta. Enligt servicestrategin, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 24 oktober 2023, § 60, sker 50 procent av kontakterna år 2025 via digitala kanaler. Det finns då mer tid för rådgivning och bemötande till sådana invånare, för vilka e-tjänsterna inte är ett lämpligt alternativ.

Med tanke på förebyggande av digital marginalisering hos äldre är det viktigt att stärka de digitala färdigheterna bland invånarna i åldersgruppen likvärdigt i hela området. Enligt välfärdsplanen för äldre, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 13 februari 2024, § 4, är ett mål att erbjuda äldre personer stöd för att använda digitala tjänster. Välfärdsområdet stödjer genomförandet av digital rådgivning till exempel genom att tillhandahålla lokaler och bevilja understöd till organisationer. Organisationsaktörer och/eller kommunernas bibliotekstjänster ordnar avgiftsfri digital rådgivning med låg tröskel för äldre personer i alla kommuner i välfärdsområdet.

Till exempel välfärdsområdets partnerskapsaktör Enter rf:s digitala rådgivning genomförde under perioden januari–juni 2024 mer än 800 rådgivningar och mer än 50 distansrådgivningar för områdets äldre invånare. I området finns även andra organisationer och föreningar som erbjuder digital rådgivning. I augusti 2024 inleddes ett projekt för digitalt stöd i välfärdsområdet. Avsikten är att utveckla en verksamhetsmodell för samarbete och stöd och bygga upp ett nätverk som man kommunicerar med regelbundet bland annat om nya tjänster eller ändringar i välfärdsområdets digitala tjänster.

Fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person

Att ge fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person förutsätter stark autentisering, antingen fysiskt av den som registrerar eller genom digital stark autentisering, så att det är möjligt att säkerställa fullmaktsgivaren. Om det inte går att ge fullmakten digitalt i tjänsten Suomi.fi kan man använda MDB:s tjänst för assisterat befullmäktigande.

MDB har för tillfället två verksamhetsställen i Västra Nyland (Esbo, Raseborg) och ett verksamhetsställe i Helsingfors, där det är möjligt att fysiskt på plats ge fullmakt att sköta ärenden åt en annan person. Fullmakten kan ges på webben om fullmaktsgivaren och den befullmäktigade har tillgång till stark elektronisk autentisering, dvs. nätbankskoder eller mobilcertifikat. Om sådana inte finns, kan fullmakten ges med en fullmaktsansökan och autentiseringen stärks vid behov senare genom en personlig kontakt.

En del av välfärdsområdena har genomfört pilotprojekt med den ovannämnda tjänsten för assisterat befullmäktigande, såsom i motionen nämnda Kajanalands välfärdsområde. Fullmakt för att sköta ärenden åt annan person kan då göras exempelvis enligt det tillvägagångssätt som

välfrädsområäet har fastställt i tjänsten eller på ansökan. Även i en smidigare verksamhetsmodell för att sköta ärenden åt en annan person ska man följa gällande lagstiftning, såsom lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (517/29.6.2016, 10§).

Välfrädsområäet har för tillfället inget samarbetsprojekt med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB). Verksamhetsmodellen, och möjligheten att genomföra ett pilotprojekt om den, har presenterats i serviceområdenas ledningsgrupper, men beslut om att genomföra ett pilotprojekt eller att inleda ett projekt har ännu inte tagits.

Systemspecifik fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person i e-tjänster

Med en fullmakt att uträtta ärenden inom hälso- och sjukvården kan den befullmäktigade uträtta ärenden åt fullmaktsgivaren i frågor som gäller hälso- och sjukvård. Den här fullmakten medger en mer omfattande möjlighet att uträtta ärenden i välfrädsområäets e-tjänster samt i nationella system, såsom Kanta-tjänsterna. Rätten att uträtta ärenden åt en annan person kontrolleras varje gång i registret i tjänsten Suomi.fi. Alla system som används utnyttjar dock inte det nationella registret. Därför har man i Västra Nylands välfrädsområde tagit fram en verksamhetsmodell, där en person kan befullmäktiga en annan person att uträtta ärenden åt fullmaktsgivaren genom att personligen lämna in en blankett som skrivs ut från välfrädsområäets webbplats till en enhet inom hälso- och sjukvården. Uppgifterna dokumenteras i systemets interna register. Fullmakten att uträtta ärenden åt en annan person gäller då tjänster inom hälso- och sjukvården i Västra Nylands välfrädsområde samt vissa e-tjänster som hänför sig till systemet i fråga, såsom tidsbokning till hälso- och sjukvården. Blanketten används inom hälsostationstjänsterna, mun- och tandvårdstjänsterna och funktionshindersservicen.

Sammanfattning

Stöd för användning av e-tjänster och digital kompetens bland äldre personer tillhandahålls genom den digitala rådgivningen som ordnas tillsammans med samarbetspartner, samt genom att erbjuda servicekanaler som är lämpliga för klienterna. Välfrädsområäets serviceområde för tjänster för äldre ser det viktigt att bedöma möjligheterna att göra det smidigare att sköta ärenden åt en annan person.

och

2. konstatera att fullmäktigemotionen är slutbehandlad.

Behandling

Ekonomidirektör Rajahalme avlägsnade sig från sammanträädet under behandlingen av detta ärende kl. 19.58.

Beslut

Välfrädsområäesfullmäktige godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Bilaga

- 1 Valtuutettu Järvenpään valtuustoaloite: Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisy / Ledamot Järvenpääs

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria

Välfrädsområdesstyrelsen 16.09.2024 § 141

§ 141

Beredning och upplysningar:

fornamn.efternamn@luvn.fi

Förslag

Välfrädsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfrädsområdesstyrelsen beslutar föreslå välfrädsområdesfullmäktige att välfrädsområdesfullmäktige beslutar

1. ge följande svar på fullmäktigemotionen:

Svar på fullmäktigemotionen

Bakgrund

I fullmäktigemotionen begärs en utredning om hur användningen av e-tjänster kan underlättas för äldre personer. Därtill frågas, hur man kan göra det smidigare att sköta ärenden åt en annan person. En ytterligare fråga är huruvida Västra Nylands välfrädsområde har ett pågående samarbetsprojekt med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB).

Serviceområdets syn på frågorna som framställs i motionen
Målet i strategin för digitalisering och informationshantering inom social- och hälsovården 2023–2025 (SHM 2023) är att alla välfrädsområden i första hand använder digitala tjänster alltid när det är lämpligt eller alltid när kunderna har möjlighet att använda digitala tjänster. I strategin (SHM 2023) konstateras, att när antalet äldre personer ökar i framtiden ska servicessystemet allt bättre stödja möjligheten att sköta ärenden åt en annan person.

Såsom det beskrivs i motionen är bristen på kunskaper eller apparater en utmaning när det gäller användning av e-tjänster bland äldre personer. Inom serviceområdet för äldre anses det viktigt att möjligheterna att delta och använda digitala tjänster utökas genom att de äldres digitala kunskaper stärks och möjligheterna att sköta ärenden

åt en annan person görs smidigare. I planeringen av tjänster som förutsätter apparater identifieras de tjänster där det är ändamålsenligt att inkludera utlåning av apparater till en del av tjänsten.

Välfärdsområdet som en föregångare när det gäller att utnyttja digitala applikationer och teknologi

Ett mål i välfärdsområdets strategi, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 25 oktober 2022, § 69, är att vara en föregångare när det gäller att utnyttja digitala applikationer och teknologi. I servicestrategin, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 24 oktober 2023, § 60, betraktas e-tjänsterna som en möjlighet att underlätta deltagandet, för vilka välfärdsområdet förbereder både personal och kunder. Det är väsentligt att vi i vår verksamhet beaktar även sådana kunder, som av någon anledning inte kan använda e-tjänster genom att erbjuda dem olika alternativ för att sköta ärenden.

Det är viktigt välfärdsområdet beaktar möjligheterna att uträtta ärenden åt en annan person redan när man konkurrensutsätter och upphandlar system, så att systemen uppfyller de nationella kraven. Så här har man gjort bland annat i de nu pågående stora upphandlingarna som gäller klient- och patientdatasystemet och en plattform för digitala tjänster.

Digitaliseringsrådgivning för äldre

Enligt § 96 i förvaltningsstadgan svarar serviceområdet för tjänster för äldre svarar för rådgivning, handledning och bedömning för äldre. Att stärka den digitala rådgivningen och de digitala kunskaperna kan anses ingå i detta. Enligt servicestrategin, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 24 oktober 2023, § 60, sker 50 procent av kontakterna år 2025 via digitala kanaler. Det finns då mer tid för rådgivning och bemötande till sådana invånare, för vilka e-tjänsterna inte är ett lämpligt alternativ.

Med tanke på förebyggande av digital marginalisering hos äldre är det viktigt att stärka de digitala färdigheterna bland invånarna i åldersgruppen likvärdigt i hela området. Enligt välfärdsplanen för äldre, som välfärdsområdesfullmäktige godkände den 13 februari 2024, § 4, är ett mål att erbjuda äldre personer stöd för att använda digitala tjänster. Välfärdsområdet stödjer genomförandet av digital rådgivning till exempel genom att tillhandahålla lokaler och bevilja understöd till organisationer. Organisationsaktörer och/eller kommunernas bibliotekstjänster ordnar avgiftsfri digital rådgivning med låg tröskel för äldre personer i alla kommuner i välfärdsområdet.

Till exempel välfärdsområdets partnerskapsaktör Enter rf:s digitala rådgivning genomförde under perioden januari–juni 2024 mer än 800 rådgivningar och mer än 50 distansrådgivningar för områdets äldre invånare. I området finns även andra organisationer och föreningar som erbjuder digital rådgivning. I augusti 2024 inleddes ett projekt för digitalt stöd i välfärdsområdet. Avsikten är att utveckla en verksamhetsmodell för samarbete och stöd och bygga upp ett nätverk som man kommunicerar med regelbundet bland annat om nya tjänster eller ändringar i välfärdsområdets digitala tjänster.

Fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person

Att ge fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person förutsätter stark autentisering, antingen fysiskt av den som registrerar eller genom digital stark autentisering, så att det är möjligt att säkerställa fullmaktsgivaren. Om det inte går att ge fullmakten digitalt i tjänsten Suomi.fi kan man använda MDB:s tjänst för assisterat befullmäktigande.

MDB har för tillfället två verksamhetsställen i Västra Nyland (Esbo, Raseborg) och ett verksamhetsställe i Helsingfors, där det är möjligt att fysiskt på plats ge fullmakt att sköta ärenden åt en annan person. Fullmakten kan ges på webben om fullmaktsgivaren och den befullmäktigade har tillgång till stark elektronisk autentisering, dvs. nätbankskoder eller mobilcertifikat. Om sådana inte finns, kan fullmakten ges med en fullmaktsansökan och autentiseringen stärks vid behov senare genom en personlig kontakt.

En del av välfärdsområdena har genomfört pilotprojekt med den ovannämnda tjänsten för assisterat befullmäktigande, såsom i motionen nämnda Kajanalands välfärdsområde. Fullmakt för att sköta ärenden åt annan person kan då göras exempelvis enligt det tillvägagångssätt som välfärdsområdet har fastställt i tjänsten eller på ansökan. Även i en smidigare verksamhetsmodell för att sköta ärenden åt en annan person ska man följa gällande lagstiftning, såsom lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (517/29.6.2016, 10§).

Välfärdsområdet har för tillfället inget samarbetsprojekt med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB). Verksamhetsmodellen, och möjligheten att genomföra ett pilotprojekt om den, har presenterats i serviceområdenas ledningsgrupper, men beslut om att genomföra ett pilotprojekt eller att inleda ett projekt har ännu inte tagits.

Systemspecifik fullmakt att uträtta ärenden åt en annan person i e-tjänster

Med en fullmakt att uträtta ärenden inom hälso- och sjukvården kan den befullmäktigade uträtta ärenden åt fullmaktsgivaren i frågor som gäller hälso- och sjukvård. Den här fullmakten medger en mer omfattande möjlighet att uträtta ärenden i välfärdsområdets e-tjänster samt i nationella system, såsom Kanta-tjänsterna. Rätten att uträtta ärenden åt en annan person kontrolleras varje gång i registret i tjänsten Suomi.fi. Alla system som används utnyttjar dock inte det nationella registret. Därför har man i Västra Nylands välfärdsområde tagit fram en verksamhetsmodell, där en person kan befullmäktiga en annan person att uträtta ärenden åt fullmaktsgivaren genom att personligen lämna in en blankett som skrivs ut från välfärdsområdets webbplats till en enhet inom hälso- och sjukvården. Uppgifterna dokumenteras i systemets interna register. Fullmakten att uträtta ärenden åt en annan person gäller då tjänster inom hälso- och sjukvården i Västra Nylands välfärdsområde samt vissa e-tjänster som hänför sig till systemet i fråga, såsom tidsbokning till hälso- och sjukvården. Blanketten används inom hälsostationstjänsterna, mun- och tandvårdstjänsterna och funktionshindersservicen.

Sammanfattning

Stöd för användning av e-tjänster och digital kompetens bland äldre personer tillhandahålls genom den digitala rådgivningen som ordnas tillsammans med samarbetspartner, samt genom att erbjuda servicekanaler som är lämpliga för klienterna. Välfärdsområdets serviceområde för tjänster för äldre ser det viktigt att bedöma möjligheterna att göra det smidigare att sköta ärenden åt en annan person.

och

2. konstatera att fullmäktigemotionen är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Välfrädsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Ledamot Järvenpää samt 30 andra ledamöter lämnade vid välfrädsområdesfullmäktiges sammanträde den 16 april 2024, § 29, in motionen "Förebyggande av digital marginalisering hos äldre".

I fullmäktigemotionen föreslås det att man för att förebygga digital marginalisering utreder hur man skulle kunna hjälpa dem som inte har digitala färdigheter eller möjlighet att uträtta ärenden med hjälp av digitala apparater. Samtidigt frågas, hur man skulle man kunna underlätta möjligheten för en närstående eller någon annan att uträtta ärenden åt en annan person samt göra det möjligt att ge Suomi.fi-fullmakter i samband med andra ärenden när man använder välfrädsområdets tjänster. I motionen ställs också frågan om hur man skulle kunna utveckla samarbetet med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata för att förbättra tjänsterna för invånarna.

Enligt 26 § i förvaltningsstadgan har fullmäktigeledamöterna rätt att lämna in motioner i frågor som hänför sig till välfrädsområdets verksamhet. På en motion som inte påverkar budgeten och som undertecknats av minst 15 fullmäktigeledamöter ska välfrädsområdesstyrelsen så fort som möjligt men senast ett halvt år efter att motionen lämnats in förelägga ett svar för behandling i välfrädsområdesfullmäktige.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom Verkställighet

Beslutshistoria