

**Handläggare**  
Johanna Berglund  
Telefon: 08-50810258**Till**  
Norra innerstadens stadsdelsnämnd  
2026-01-22

## **Medborgarförslag om digitala stödinsatser för äldre**

### **Svar på medborgarförslag**

#### **Förvaltningens förslag till beslut**

Norra innerstadens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

#### **Sammanfattning**

Norra innerstadens stadsdelsnämnd har mottagit ett medborgarförslag om att erbjuda kurser för äldre personer om hur man använder digitala verktyg som Mobilt Bank-ID, olika appar och hur man håller sina uppgifter säkra på nätet. I medborgarförslaget beskrivs att man inom Stockholms stad kan boka hembesök men förslagsställaren menar att kurser skulle innebära en mer lättillgänglig hjälp. Förvaltningen bedriver ett omfattande arbete för att stärka äldre personers användning av smarta telefoner och surfplattor samt för att minska risken för bedrägerier. Förvaltningen erbjuder bland annat kurser, föreläsningar och individuellt stöd till äldre personer på träffpunkterna för seniorer, via telefon eller hembesök.

#### **Bakgrund**

Norra innerstadens stadsdelsnämnd har mottagit ett medborgarförslag om digitala stödinsatser till äldre personer. Nämnden beslutade vid sammanträdet den 11 december 2025 att överlämna medborgarförslaget till förvaltningen för beredning.

#### **Ärendet**

I medborgarförslaget beskrivs att bedrägerier mot äldre personer blir allt vanligare samt att äldre personer som inte använder digitala lösningar blir begränsade i vardagen. Förslagsställaren föreslår att nämnden ska anordna kurser på olika teman. Syftet är att minska bedrägerier, ett mer sammansvetsat samhälle, underlätta för äldre personer att använda digitala verktyg och öka tryggheten i samhället.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av kvalitetsavdelningen i samråd med äldreomsorgsavdelningen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen instämmer i att det är viktigt att rusta äldre personer att identifiera bedrägeriförsök och känna sig trygga att använda smarta telefoner och plattor. Kommunfullmäktige har fastställt en stadsgemensam funktionsbeskrivning för digitala stödjare. I den digitala stödjarens arbetsuppgifter ingår bland annat att ge information och rådgivning om digitala verktyg samt att stärka äldres förmåga att agera säkert på internet. Detta omfattar exempelvis information om vanliga tecken på bedrägeri, varför och hur skärmlås aktiveras, praktiska råd för att identifiera säkra webbplatser samt hur kortuppgifter kan skyddas.

Förvaltningen bedriver redan idag ett omfattande arbete för att stärka äldre personers användning av smarta telefoner och surfplattor samt för att minska risken för bedrägerier. Genom förvaltningens två It-pedagoger erbjuds stöd i användning av digitala verktyg, både genom hembesök och vid bokade tider på träffpunkterna. It-pedagogerna erbjuder drop-in-stöd på träffpunkterna flera gånger i veckan. Därutöver finns möjlighet att boka enskild tid samt att få stöd via telefon eller hembesök vid behov.

It-pedagogerna anordnar även utbildningar och föreläsningar. Bland annat erbjuds kurser i digitala begrepp och funktioner som behandlar säkerhet på nätet, lösenordshantering, e-legitimation och artificiell intelligens (AI). Det erbjuds även säkerhetskurer där man tar upp hur bedrägliga mejl och SMS används för att öka igenkänning och trygghet. Förvaltningen erbjuder dessutom föreläsningar om digitalt arv, med vägledning kring hur man kan tänka kring sitt digitala liv inför framtiden. Utbildningarna är pedagogiskt upplagda och består av en kombination av presentationer, informationsfilmer från exempelvis Polisen, Säkerhetskollen och Utbildningsradion (UR) samt interaktiva övningar såsom quiz.

Det bedrägeriförebyggande arbetet är ett prioriterat fokusområde, och en mer fördjupad säkerhetsföreläsning erbjuds också. Förvaltningens It-pedagoger ger därutöver ut ett nyhetsbrev med aktuell och lättillgänglig information inom området.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Jesper Ackinger  
Stadsdelsdirektör  
Norra innerstadens  
stadsdelsförvaltning

Maria Härenstam  
Avdelningschef  
Norra innerstadens  
stadsdelsförvaltning

**Bilagor**

1. Medborgarförslag om digitala stödinsatser för äldre

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Jesper Ackinger, Stadsdelsdirektör	2026-01-08
Maria Härenstam, Avdelningschef	2026-01-08