



Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Digitalt stöd för de äldre – resultat av en organisationsundersökning



Innehåll

1	Samhället digitaliseras snabbt	2
2	Behovet av digitalt stöd ökar	3
3	Äldreombudsmannens enkät till organisationer	6
4	Resultat	7
5	Organisationerna främjar digital jämlikhet bland äldre ...	12
6	Källor	16

Skribenter:

Elisa Virkola
Päivi Topo

Äldreombudsmannens publikationer 5
ISSN: 2954-2588
ISBN: 978-952-65554-6-1



Centrala punkter:

- Organisationerna besitter en djup förståelse om hur det lönar sig att genomföra digitalt stöd och flera årtionden av praktisk erfarenhet
- Att ge digitalt stöd är en viktig form av frivilligverksamhet och kamratskapet är av positiv betydelse i handledningssituationen.
- Organisationerna kan inte vara ansvariga instanser för att ordna digitalt stöd, men de är en viktig samarbetspartner.
- Det digitala stödet behöver praktiskt samarbete mellan kommuner och organisationer.

1 Samhället digitaliseras snabbt

"Den här digitala terrorn gör oss äldre hjälplösa." (en kontakt till äldreombudsmannens byrå)

Digitala färdigheter är allt mer nödvändiga för att sköta och uträtta vardagliga ärenden, få information, röra sig och delta i samhällets verksamhet. Människor i alla åldrar behöver ständigt många typer av hjälp med att använda och förstå digitala enheter och tjänster samt med att uppdatera kompetensen i anslutning till dem.

Även om digitaliseringen har gjort vardagen smidigare för många, har bristen på digitala färdigheter samtidigt gjort det svårare för många äldre att självständigt klara av att sköta sina egna ärenden, till exempel bankärenden och ärenden inom hälso- och sjukvårdstjänster. Många känner sig upplever en kraftlöshet inför de alltmer komplexa vardagssysslorna, det som den "digitala terrorn" orsakar.

Digitaliseringen har främjats både snabbt och omfattande i Finland. Alltför lite uppmärksamhet har ägnats åt hur man tryggar alla medborgares möjligheter att få information och agera. Digitala färdigheter har blivit en medborgarfärdighet utan att den offentliga makten förpliktas att trygga möjligheter för medborgare i alla åldrar att lära sig tillräckliga digitala färdigheter. Detta har försvagat ställningen av många äldre i samhället. (Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024, 26.)

Utslagning ur det digitala samhället berör en betydande del av de äldre medborgarna. Utifrån statistiken och enkäterna till befolkningen kan man uppskatta att över 300 000 äldre personer i Finland helt saknar digitala färdigheter. Sammanlagt kan uppskattningsvis över 600 000 personer inte uträtta elektroniska ärenden självständigt. Detta innebär att många behöver hjälp med att lära sig använda digitala tjänster och uträtta ärenden. Det finns dock stora regionala skillnader i tillhandahållandet av digitalt stöd och hur kommuninvånarnas behov tillgodoses är beroende av bostadsorten. (Kommunförbundet 2025.)

Organisationerna har redan i över ett kvarts sekel axlat ett stort ansvar för att erbjuda digitalt stöd. Det digitala stöd som organisationerna erbjuder är vanligtvis kamrathandledning, varvid en frivillig handledare i samma åldersklass handleder sina jämnåriga (Kärnä 2022). Organisationerna har i huvudsak fått stöd av STEA och kommunerna för att genomföra det digitala stödet. Andra centrala aktörer som ordnar digitalt stöd i kommunerna är bibliotek och medborgarinstitut samt de myndigheter som tillhandahåller digitalt stöd i sina egna tjänster.

Äldreombudsmannen gjorde i slutet av 2024 en enkät till organisationer för att utreda hur de ser nuläget för det digitala stödet, hurdant stöd de erbjuder för att skaffa och upprätthålla digitala färdigheter samt hur de beaktar behoven hos äldre som står utanför de digitala tjänsterna. I denna sammanställning presenteras ett sammandrag av organisationernas svar och deras roll i genomförandet av det digitala stödet beskrivs.

2 Behovet av digitalt stöd ökar

De som blivit utanför de digitala tjänsterna är i stor utsträckning äldre personer som har grundskoleutbildning, låg inkomstnivå eller nedsatt hälsotillstånd eller funktionsförmåga (Saukkonen m.fl. 2021; 2022). Det finns många orsaker till att digitala verktyg och servicekanaler inte används, såsom eget val, klen förtroende för den egna inlärningsförmågan, språkkunskaperna eller faktorer i anslutning till enheter och internetförbindelser. Många litar inte på sin egen förmåga att lära sig tillräckliga digitala färdigheter för att kunna uträtta ärenden på ett säkert sätt. Svårigheter att skaffa de förbindelser och den utrustning som behövs samt problem med språkkunskaperna utgör likaså hinder för att lära sig digitala färdigheter. (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022).

Många äldre personer vill dock lära sig digitala färdigheter, men får inte tillräckligt med stöd för det. Av finländarna i pensionsåldern uppger 62 procent att de ofta eller alltid behöver hjälp med att lära sig nya digitala saker (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata 2023). Stöd behövs till exempel för att ta i bruk en ny enhet, grundläggande digitala färdigheter, myndighets- och bankärenden. Dessutom behövs

färdigheter för att skilja säker elektronisk ärendehantering och falsk information från tillförlitlig information.

Vad är digitalt stöd?

Med digitalt stöd avses handledning i användningen av digitala tjänster och enheter samt annan verksamhet som syftar till att öka personens digitala färdigheter (Kommunförbundet 2025). De närstående är den största gruppen som ger digitalt stöd medan organisationerna har en betydande roll som tillhandahållare av digitalt stöd. Myndigheterna är skyldiga att erbjuda stöd i användningen av sina egna tjänster och digitalt stöd är ofta en del av den övriga service- och rådgivningen. Allmän rådgivning om att använda enheter hör dock inte till myndigheternas uppgifter. (Statens revisionsverk 2024.) Digitalt stöd erbjuds också vid sidan av annat arbete, så det identifieras inte alltid som digitalt stöd (Kommunförbundet 2025).

Tillgången till digitalt stöd förbättrar individens rättsskydd, eftersom misslyckade digitala tjänster kan utesluta andra möjligheter bland annat från tillgången till tjänster och upplevelsen av delaktighet (Kommunförbundet 2025). Grundlagen tryggar de äldres kulturella rättigheter, som också kan anses omfatta möjligheterna till livslångt lärande. Digitala färdigheter bör betraktas som en del av målen för livslångt lärande.

Digitalt stöd omfattar inläring av digitala färdigheter och stöd för självständig ärendehantering samt situationer där uträttandet av ärenden sköts med stöd. Detta har kallats för ärendehantering med stöd eller med en annan person. Många äldre personer sköter sina ärenden elektroniskt med stöd (t.ex. ärenden som gäller bank- eller hälso- och sjukvård). Att sköta ärenden med stöd identifieras knappt i lagstiftningen. Risken med att sköta ärenden med stöd är att dataskyddet försämrats och att det finns risk för ekonomiskt utnyttjande. (Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024.)

Det är också vanligt att uträtta ärenden elektroniskt för en annan persons räkning bland äldre och i det ingår att ge en officiell fullmakt till en annan person för att sköta varje enskilt ärende. Man kan till exempel ge en tillförlitlig personfullmakt att sköta betalningar i nätbanken.

Vid digital ärendehantering behövs ofta elektronisk identifiering med bankkoder eller mobilcertifikat. Organisationer som ger digitalt stöd sköter inte ärenden för någon annans räkning, utan deras uppgift är att ge råd om hur digitala enheter och tjänster används. Denna begränsning har gjorts för att trygga dataskyddet och en säker ärendehantering för den som behöver digitalt stöd.

Uträttande av ärenden på någon annans vägnar: en situation där en person sköter ärenden för en annan persons räkning till exempel på basis av en fullmakt, ett intressebevakningsbeslut eller någon annan laglig rätt. Bestämmelser om uträttande av ärenden på någon annans vägnar finns i lagstiftningen. Praxisen för att ge fullmakt varierar dock mellan olika myndigheter, banker och företag.

Sköta ärenden med stöd: en situation där personen själv sköter ärenden, men behöver stöd av en annan person. Enligt gällande lagstiftning får egna verktyg för elektronisk identifiering, till exempel bankkoder, inte överlåtas till en annan person och det gäller även då ärenden sköts med stöd.

Behovet av digitalt stöd kommer sannolikt att öka jämfört med nuläget (Kommunförbundet 2025). Behovet av digitalt stöd är inte heller ett övergående fenomen som minskar i och med de nuvarande äldsta åldersklasserna. Det är också skäl att notera att även personer med digitala färdigheter behöver stöd för att sköta ärenden, eftersom tjänsterna ständigt förändras.

Enligt regeringsprogrammet Ett starkt och engagerat Finland övergår Finland stegvis till att prioritera digitala tjänster som en kanal för myndighetsärenden (Prioritera digitalt-projektet). Lagstiftningen kommer att ändras under 2025 så att den digitala myndighetskommunikationen blir den primära kommunikationskanalen för att uträtta ärenden med staten, välfärdsområdena, kommunerna och andra myndigheter. Enligt regeringsprogrammet stöder kommunerna och organisationerna genom samarbete utvecklingen av äldre personers digitala färdigheter och säkerställer att tjänster erbjuds även dem som inte kan använda elektroniska tjänster.

Betydelsen av digitalt stöd har inte beaktats tillräckligt nationellt och det finns inga tydliga regionala koordinators eller ansvariga instanser för att erbjuda digitalt stöd. För närvarande har ingen lagstadgad skyldighet att ordna digitalt stöd. Det finns för lite digitalt stöd tillgängligt och vid sidan av frivilliga digitala handledare för äldre behövs klart fler aktörer som erbjuder digitalt stöd. Vikten av att utveckla det digitala stödet för myndigheternas egna tjänster ökar också. (Kommunförbundet 2025, MDB 2023, THL 2025.)

Det pågår också en reform av statens nät av service- och verksamhetsställen som genomförs av finansministeriet och där besöken på plats samlas till gemensamma kundserviceställen inom den offentliga förvaltningen. Statens revisionsverk har föreslagit

att man i samband med detta kunde planera ansvaret för samordningen av det digitala stödet. (Statens revisionsverk, Kommunförbundet 2025.)

Organisationerna stöder äldre personers digitala färdigheter på olika sätt. Utöver personlig när-, distans- och hemhandledning ordnas grupphandledning, studiecirklar, informationsinslag och -evenemang samt olika distansevenemang och webinarier. Enligt en enkät som genomfördes av SeniorSurf vid Centralförbundet för de gamlas väl bemöttes äldre personer över 22 000 gånger under organisationernas individuella handledningar 2024 och nästan 23 500 gånger under grupphandledning och informationsinslag. (Seniorsurf 2025.) I Kommunförbundets utredning var digitalt stöd som grundar sig på frivillighet och som erbjuds av pensionärsförbund ett av de oftast nämnda sätten att ordna digitalt stöd och en central samarbetspartner (2025).

Även om betydelsen av digitalt stöd lyfts fram tydligare än tidigare har den offentliga finansieringen till många aktörer som erbjuder digitalt stöd minskats under de senaste åren och regeringen, välfärdsområdena och kommunerna har beslutat att göra fler nedskärningar i finansieringen. Till följd av detta har finansieringen och resurserna för organisationer, medborgarinstitut och bibliotek minskat och hotar att minska även i fortsättningen.

3 Äldreombudsmannens enkät till organisationer

Äldreombudsmannens enkät besvarades av 19 organisationer. Enkäten skickades till organisationer som har många äldre medlemmar eller vars medlemmar är i åldern för ålderspension eller vars huvudsakliga syfte är att erbjuda digitalt stöd till äldre och yngre personer som behöver det. Representanterna för centralförbunden till sexton riksomfattande organisationer svarade på enkäten, dessutom deltog tre lokala organisationer som fokuserar på digitalt stöd.



Organisationer som svarade på enkäten

- pensionärsorganisationer: Pensionärerna rf, Eläkeliitto ry, Pensionstagarnas Centralförbund PCF rf, Kansallinen senioriliitto ry, Svenska Pensionärsförbundet rf
- organisationer inom äldrearbetet och närståendevården: Äldreinstitutet, Närståendevårdarnas förbund rf, Centralförbundet för de gamlas väl rf, Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto VALLI ry, Minnesförbundet rf
- folkhälsoorganisationer: Finlands Hjärtförbund rf, Osteoporosförbundet i Finland rf
- funktionshindersorganisationer: Invalidförbundet rf, Finska Hörselförbundet rf, Synskadades förbund rf
- organisationer och föreningar som erbjuder utbildning och rådgivning: Marthaförbundet rf, Savonetti ry, ATK Seniorit Mukanetti ry, Enter ry

En av respondenterna är en stiftelse, men i denna sammanställning använder vi benämningen organisationer. Organisationerna fungerar i regel med finansiering från Social- och hälsoorganisationernas understödscentral (STEA). Enkäten genomfördes med verktyget Webropol och i den betonades öppna frågor.

4 Resultat

Organisationernas stöd för användningen av digitala enheter och tjänster

Nästan alla organisationer som besvarade enkäten genomförde på något sätt stöd för äldre i användningen av digitala enheter och tjänster. Hos en del föreningar genomfördes verksamheten av lokala föreningar. Tolv respondenter erbjöd stöd för grundläggande färdigheter samt stöd för komplettering av digitala färdigheter antingen som individuell handledning eller grupphandledning. En del erbjöd också stöd vid anskaffning och uppdatering av enheter. Det fanns också omnämnanden om föreläsningar om datateknik eller handledning i användningen av ljudböcker och -tidningar. Hos en del av föreningarna omfattande verksamheten ingen egentlig handledning, men utförde handledning vid behov som en del av organisationens övriga verksamhet.

Fjorton respondenter hade anställda som anställdts för verksamhet inom digitalt stöd. En nästan lika stor andel av dem som genomförde det digitala stödet var äldre

kamrathandledare. En liten andel var kamrathandledare i arbetsför ålder. Vid förfrågan om antalet frivilliga varierade svaren från några frivilliga till hundratal.

Frivilliga digitala stödjare behöver också stöd. Detta gjordes genom att ordna utbildningar för dem och det var det vanligaste alternativet, samt genom att informera och ordna lokaler för digital handledning. Några organisationer ersatte också resekostnaderna och erbjöd utrustning för handledningen. Dessutom erbjöds gemensamma evenemang för att lära av varandra och nätverkande samt rekreation, t.ex. kaffestunder.

Digitalt stöd genomfördes mest via webben samt i kommunens lokaler, såsom biblioteket och medborgarinstitutet, dessutom i organisationernas egna och välfärdsområdets lokaler. En del organisationer gav handledning hemma hos äldre personer. Information om digitalt stöd gavs via flera kanaler i organisationernas egna tidningar och meddelanden, på webbplatsen och i sociala medier, i tidningar och på anslagstavlor. Dessutom gavs information om handledningen vid olika föreningars evenemang och via andra organisationers kommunikationskanaler. Även djungeltelegrafen och apotekens videotavlor nämndes som fungerande informationskanaler.

I genomförandet av det digitala stödet samarbetade man i regel med andra organisationer och kommunernas biblioteksväsende, i viss mån även med företag och välfärdsområden. Samarbete med medborgarinstitut nämndes också i några fall.

Hur genomför man digitalt stöd för lågutbildade äldre personer?

En stor del av de äldre med endast grundskoleutbildning behärskar inte de grundläggande digitala färdigheterna eller de räcker inte till för att uträtta ärenden självständigt. Enligt en befolkningsenkät som Institutet för hälsa och välfärd genomförde 2021 uträttade endast 36 procent av personer över 70 år med grundläggande utbildning ärenden självständigt i digitala tjänster. För högutbildade i samma ålder var motsvarande siffra 80 procent. (Saukkonen m.fl. 2021.) Med tanke på inriktningen av det digitala stödet är det viktigt att satsa på att nå och stöda de äldre som har utbildning på grundstadiet.

De som svarade på enkäten ansåg att det med tanke på lågutbildade personer och äldre personer som överhuvudtaget inte har digitala färdigheter är väsentligt med tillgång till personlig, individuell handledning som ordnas på ort och ställe. Det är viktigt att möjligheten till stöd är kontinuerlig och att handledningen är långsiktig. Kamrattstödet betydelse var viktig i handledningssituationen, det sänker tröskeln för att söka stöd:

”Utbildade frivilliga, som ofta själva är äldre, kan bättre leva sig in i de äldres situation och handleda dem.”



Viktiga faktorer ansågs också vara tydliga, praktiska exempel, framsteg i den handleddas egen takt samt uppmuntrande växelverkan och bemötande.

"Lugn och uppmuntrande personlig digital handledning. Inspiration genom konkreta ärenden."

Att ge digitalt stöd är en inlärningsituation där det ansågs vara ett centralt mål att väcka inre motivation:

"Det finns många som med rätt handledning blir motiverade att öva vidare."

"Medborgarorganisationerna kunde ha möjlighet att motivera människor och introducera smarta enheter och på så sätt öppna nya möjligheter för dem att delta och få information. Motivationen är betydelsefull för lärandet och kan tändas i verksamhet och gemenskap som är meningsfull för en själv."

Det är viktigt att lokalen där handledningen sker är tillgänglig och åtkomlig. De som använder hörselhjälpmedel behöver ofta ett utrymme med induktionsslinga och skrivtolkning gynnar många som har svår hörselnedsättning. Även handledning i grupp kan fungera om ämnet är avgränsat, deltagarna har samma utgångsläge och samma utrustning till sitt förfogande. En respondent hade ett försök med avgiftsfri utlåning av enheter för att inläringen av digitala färdigheter inte hindras av en svag ekonomisk situation.

Information om digitalt stöd samt uppmuntran till det ansågs vara viktigt. Det är bra att informera till exempel med hjälp av anslagstavlor eller tidningsannonser eller via andra tjänster.

"Om kommunikationen endast är digital når den inte de som står utanför den digitala världen".

Det väsentliga var enligt respondenterna att informationen om kontaktkanalerna i olika tjänster är tydlig och att det också finns möjlighet till digitalt stöd via telefon.

Utvecklingsobjekt för tillgången till och genomförandet av digitalt stöd

Cirka hälften av respondenterna hade haft svårigheter med att genomföra det digitala stödet. Svårigheter förekom med att hitta frivilliga, nå äldre personer till verksamheten och i de alltför knappa resurserna för den egna verksamheten. Även komplicerade enheter och applikationer medförde utmaningar till handledningen.

"I vissa områden är det svårt att hitta frivilliga och på andra håll råder det brist på kunder. Vissa kunder kan inte lämna sitt hem, dvs. de behöver

handledning hemma. Hemma finns också i allt högre grad apparater som är kopplade till nätet och som man inte kan ge råd om på biblioteket eller per telefon. Kunder med minnessjukdom är utmanande att handleda och ofta uppstår oro över hur de ska klara sig i allmänhet.”

Flera lösningar lyftes fram för att utveckla tillgången till och genomförandet av digitalt stöd. Det konstaterades att digitalt stöd inte kan byggas enbart på frivilligverksamhet. Man önskade en tydlig ansvarig instans för koordineringen av det digitala stödet, förtydligande av kommunens och välfärdsområdets roller, långsiktig finansiering samt tillräckliga resurser för att ordna det digitala stödet. Det vore bra att föreskriva om vem som ansvarar för ordnandet av digitalt stöd genom lag.

Det ansågs viktigt att stärka samarbetet mellan kommunerna, välfärdsområdena och organisationerna. Det föreslogs att kommunerna och välfärdsområdena skulle kunna utbilda tillhandahållare av digitalt stöd och att organisationerna skulle intensifiera sitt inbördes samarbete. Det framfördes att kommunen eller staden kunde erbjuda lokaler eller nödvändiga handledare. Kommunikationen kunde göras mer i samarbete. I kommunerna vore det bra att systematiskt utveckla det digitala stödet med hjälp av lokala nätverk.

”De lokala digitala nätverken, det vill säga de som omfattar en kommun, är bra, eftersom kunden söker stöd uttryckligen på sin egen ort. I det lokala digitala nätverket minimeras överlappande verksamhet mellan olika aktörer, marknadsföringen kan göras korsvis och kundhandledningen fungerar effektivare.”

Organisationerna ansåg det vara viktigt att det erbjuds mer digitalt stöd och på flera ställen, till exempel i kommunernas bibliotek. Det föreslogs att man systematiskt skulle fråga äldre kunder inom social- och hälsovården om behovet av digitalt stöd och vid behov hänvisa dem till tillhandahållarna av digitalt stöd. Det är till fördel att det digitala stödet är tillgängligt på bostadsorten och ligger nära hemmet. Det ansågs också nödvändigt att utveckla det digitala stödet i hemmet samt att utveckla tekniska och pedagogiska färdigheter hos dem som tillhandahåller stödet. Utöver utbildningen nämndes också behovet av att utveckla lämplig förenklad teknologi för handledningssituationer.

Den komplicerade ärendehantering med stöd

Organisationerna identifierade också svårigheter med att stöda vid ärendehantering. Behoven av stöd hos äldre personer för att uträtta ärenden är mycket varierade. Någon behöver endast lite stöd för att den elektroniska ärendehantering ska löpa smidigt, medan någon annan önskar att hens ärendehantering i e-tjänsterna skulle skötas helt av någon annan å hens vägnar. Av enkäten framgick att termerna sköta ärenden med stöd,

uträttande av ärenden för någon annans räkning och uträttande av ärenden tillsammans med någon annan orsakade förvirring.

Bland respondenterna fanns varierande praxis för hur man agerar i ärenden som kräver stark autentisering. En respondent framförde att de inte kan handleda ärenden som kräver stark autentisering, medan andra berättade att de handleder i alla slags frågor, såsom bank- och MittKanta-ärenden. En tredje svarade att de handleder om det inte är fråga om personens hälsouppgifter. Organisationerna hänvisade till de befintliga etiska anvisningarna för digitalt stöd (MDB 2024).

"Vi kan visa och berätta om möjligheterna med hjälp av egna applikationer eller enheter. Frivilliga har tystnadsplikt och de hanterar aldrig identifieringsverktyg, dvs. kunden sköter själv ärenden. Handledaren finns bredvid och ger alltså bara råd."

I svaren konstaterades att stöd för elektroniska tjänster som kräver stark autentisering inte kan grundas på frivilligverksamhet. I ärendehanteringens behandling behandlas den äldre personens personliga uppgifter, vilket innebär att handledningen skulle behöva tydliga regler och strukturer. Det behövs också tydlig information om begränsningarna och möjligheterna med handledning för både äldre personer och handledare.

"Den nuvarande praxisen, där det till exempel är nästan omöjligt att sköta bankärenden elektroniskt, om en äldre person med funktionsnedsättning inte beviljas bankkoder på grund av t.ex. nedsatt kognitiv förmåga, hjärnskada e.d. och t.ex. en närståendevårdare eller en närstående som fått status som officiell intressebevakare inte får uträtta ärenden elektroniskt med & för en äldre en bankkund med funktionsnedsättning, är ohållbar."

I svaren framkom också vissa äldre personers rädslor och deras sårbara ställning i anslutning till stark autentisering.

"De äldre är rädda för stark autentisering (rädsla för att uppgifterna hamnar hos en tredje part)."

Uträttande av ärenden även på andra än digitala sätt

Organisationerna ansåg det vara viktigt att man vid sidan av utvecklingen av det digitala stödet erbjuder alternativ för att uträtta ärenden på annat sätt än digitalt, och att det digitala stödet inkluderas i allt fler elektroniska tjänster. Särskilt inom den offentliga servicen ansågs möjligheten att uträtta ärenden både per telefon och ansikte mot ansikte vara viktig och att material också finns tillgängligt i pappersform. Det är viktigt att det finns rådgivningspunkter där man kan sköta flera ärenden under samma besök.

Många respondenter lyfte fram att äldre personer har svårt att hitta kontaktuppgifter till exempel till välfärdsområdena.

"Social- och hälsovårdsområdena utvecklar digitala hälso- och sjukvårdstjänster på grund av spartryck. Ställvis finns det endast information om de tjänsterna på nätet. Det här är definitivt ett problem som behöver uppmärksammas när man planerar digitalt stöd."

Med tanke på inläringen av digitala färdigheter kan ingen med tvång fås att använda digitala tjänster, utan man måste utveckla både andra serviceformer och smidig praxis för elektroniska tjänster som används med stöd.

5 Organisationerna främjar digital jämlikhet bland äldre

Resultaten av enkäten stärker uppfattningen om att organisationerna har en central roll i genomförandet av det digitala stödet. Organisationerna besitter nyttig information och mångsidig kompetens om genomförandet och utvecklingen av digitalt stöd för äldre. De har en syn på de utmaningar som den snabbt framskridna digitaliseringen medför till de äldres vardag samt förståelse för deras behov och förutsättningarna för att lyckas ge digitalt stöd. Organisationerna är en väsentlig aktör som kan förmedla de äldres behov och erfarenheter av handledningssituationer till utvecklingen och det lönar sig att utveckla det digitala stödet tillsammans med organisationerna. Organisationerna är centrala partner i byggandet av lokala nätverk för digitalt stöd.

Handledning i digitala färdigheter är en viktig form av frivilligverksamhet som i framtiden behövs alltmer för att förmågan att hantera digitala enheter och tjänster kommer att bli en ännu mer väsentlig del av det dagliga livet. Kamratskap har ett särskilt värde inom den digitala handledningen, eftersom det kan vara lättare för en kamrathandledare som hör till samma generation att sätta sig in i situationen för den som handleds. Det kan också vara lättare att närma sig och förstå kamrathandledaren. Enligt undersökningar lämpar sig det stöd som nära släktingar eller jämnåriga erbjuder för att lära sig digitala färdigheter, och de önskar också få sådant stöd (Rörna 2022, VALLI rf 2022).

Det är viktigt att identifiera att frivilliga handledare behöver kontinuerligt stöd, utbildning och koordinering för sin verksamhet. Vägledning som baserar sig på frivillighet har också sina gränser och datasäkerhetsrisker, om uppgiften till exempel är att stöda uträttandet av ärenden som kräver stark autentisering.

Personlig eller gruppbaserad handledning i en lugn atmosfär på den egna boningsorten utgör grunden för det digitala stödet. Digital handledning handlar om en inläringssituation som i bästa fall stärker äldre personers möjligheter att uträtta ärenden självständigt, stöder trygghetskänslan samt ökar säkerheten i att uträtta ärenden och få information.

Det är skäl att granska digital handledning som inlärningsituation närmare: Vilka pedagogiska färdigheter behövs i handledningssituationen samt hurdana olika inlärare finns det bland de äldre. Förmågan att väcka motivation är en väsentlig faktor för att lyckas med att erbjuda digitalt stöd.

Säker digital ärendehantering förutsätter rimliga digitala färdigheter. I organisationernas svar framkom orosmoment över gränserna för handledningssituationer samt över de äldres rädsla för otryggheten i att uträtta ärenden. Det behövs tydliga regler och förfaringsätt till de situationer där den äldres personliga uppgifter hanteras under handledningen. Organisationerna ska ha en klar uppfattning om vad de ansvarar för i genomförandet av det digitala stödet. Reglering på nationell nivå behövs för att göra uträttandet av ärenden smidigare och säkerställa dess säkerhet.

I tidigare utredningar har det framkommit att finländarna känner dåligt till det digitala stöd som myndigheterna och tredje sektorn, såsom organisationer, erbjuder. Många vet inte heller att myndigheten är skyldig att stöda användningen av sina egna digitala tjänster. (MDB 2023.) Det digitala stöd som organisationerna erbjuder borde göras mer känt och samarbete behövs både för att säkerställa lokalerna och för att marknadsföra verksamheten så att man når både äldre personer som behöver stöd och kamrathandledare som kan handleda. Samtidigt håller organisationernas finansiering på att kollapsa, vilket också gör framtiden för det organisationsbaserade digitala stödet osäker.

Av enkätsvaren kommer samma centrala budskap fram som i tidigare utredningar och undersökningar. Organisationerna har en betydande roll i tillhandahållandet av digitalt stöd, men stödet kan inte vara endast på organisationens ansvar. Verksamheten behöver en tydlig ansvarig instans och en verksamhetskoordinator. Organisationerna kan vara värdefulla partner då verksamheten utvecklas, men deras verksamhet beror på tillgången till frivilliga digitala handledare samt på de resurser som beviljats för varje verksamhetsår.

För regional och lokal utveckling behövs ett tydligt namngivet ledningsansvar med mandat och resurser för att främja digitalt stöd (Kommunförbundet 2025). Även lagstiftningen borde uppdateras till nutid, eftersom det för närvarande inte är någons lagstadgade skyldighet att ordna digitalt stöd.

Starkare digitalt stöd genom samarbete mellan kommuner och organisationer

Koordineringen och genomförandet av det digitala stödet är centrala konkreta samarbeten mellan regionala organisationer, kommuner och välfärdsområden. Äldreombudsmannen har i sin berättelse till riksdagen föreslagit att kommunerna ska förordnas ett lagstadgat ansvar för att samordna det digitala stödet inom sitt område. På så sätt skulle

informationen om digitalt stöd bättre nå alla som behöver det och det skulle vara möjligt för organisationer att avgiftsfritt erbjuda digitalt stöd i kommunernas lokaler.

Organisationerna önskade att äldreombudsmannen skulle samarbeta i anslutning till påverkansarbetet om digitaliseringsfrågor. Lagstiftningen förpliktar också äldreombudsmannen att främja samarbetet för att främja äldre personers ställning och rättigheter. År 2025 utarbetade äldreombudsmannen och organisationerna tillsammans ett ställningstagande för att förbättra likabehandlingen av äldre i ett digitaliserat samhälle.

I ställningstagandet betonades att digitalt stöd för att skaffa och upprätthålla grundläggande färdigheter ska ordnas för alla äldre personer som behöver det (äldreombudsmannens och organisationernas ställningstagande 2025). Kommunerna borde axla ett större ansvar för koordineringen av det digitala stödet och stöd för aktörer som genomför det digitala stödet för att informera, använda lokalerna och trygga kompetensen hos digitala handledare. Kommunförbundets utredning om nuläget för det digitala stödet i kommunerna och städerna (2025) stöder samma budskap.

Det lokala genomförandet av det digitala stödet förutsätter koordinering av verksamheten, sammanställning av nätverk, kommunikation, ordnande av lokaler samt gemensam utveckling. Dessa uppgifter sköts redan nu av många kommuner som i bästa fall samlar centrala lokala aktörer inom digitalt stöd. En sådan verksamhetsmodell behövs i alla kommuner och den kan också genomföras i samarbete mellan flera kommuner. Kommunerna, välfärdsområdena och organisationerna borde samarbeta med att informera om aktörer som ger digitalt stöd och tidpunkterna för digitalt stöd. Om kommunen och välfärdsområdet samarbetar med organisationer inom det digitala stödet, kan organisationerna koncentrera sig på att utbilda och stöda frivilliga samt på att genomföra det egentliga digitala stödet med de resurser som står till förfogande vid respektive tidpunkt. Organisationerna kan inte ansvara för handledningen i ärenden som kräver stark autentisering.

Ansvaret för digital handledning i situationer som kräver stark autentisering borde ligga hos den kommunala myndigheten eller någon annan myndighet, eftersom de redan nu ansvarar för handledningen för sina egna webbtjänster. Samservicekontoren för statens ämbetsverk håller på att utvecklas och gemensamma serviceställen för olika myndigheter som inrättas i samband med det bör alltid erbjuda möjligheten att få personligt stöd för digital kontakt med myndigheter, inklusive situationer där en person behöver mycket stöd för att uträtta sina ärenden.



Tabell 1: Organisationernas och kommunernas åtgärder för att genomföra det digitala stödet

Verksamhet i anslutning till digitalt stöd för äldre	Organisationernas centrala åtgärder	Behov av kommunens eller någon annan myndighets verksamhet
Regional samordning av det digitala stödet och dess gemensamma utveckling		X
Marknadsföring av och information om frivilligverksamheten	X	X
Rekrytering av frivilliga	X	
Utbildning och stöd för frivilliga	X	
Att ordna lokaler för handledningen	X	X
Handledning i anskaffning av utrustning	X	
Handledning i teknisk användning av enheter	X	
Handledning i elektronisk ärendehantering och annan användning	X	
Stöd vid bruket av elektroniska tjänster som kräver stark autentisering		X

Till slut

Antalet äldre och deras andel av befolkningen ökar snabbt under de kommande åren. Allt fler uppnår också en hög ålder. Även om de som gått i ålderspension under de senaste åren har klart bättre digitala färdigheter än de som pensionerats tidigare kommer det även i fortsättningen att finnas äldre som behöver digitalt stöd. Dessutom finns det personer som av olika orsaker inte uträttar ärenden digitalt. Bland dem finns också många som avstår från att använda digitala verktyg och tjänster på grund av nedsatt hälsa eller funktionsförmåga. Det är nödvändigt att stödet för livslångt lärande och upprätthållande av digitala färdigheter finns tillgängligt och garanteras ända till slutet av livet.

6 Källor

Centralförbundet för de gamlas väl (2025) [Fler än 45 000 möten inom organisationernas digitala handledning — SeniorSurf](#). (på finska)

Erkkilä, N. (2025) Utredning om kommunernas digitala stöd 2025. Kommunförbundet. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2025/2323-selvitys-kuntien-digituen-nykytilanteesta-2025> (på finska)

Institutet för hälsa och välfärd (2025) Lösningar för digitaliseringen av social- och hälsovården – så här stöder du kundernas jämlikhet och yrkespersonalens arbete. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/151106/URN_ISBN_978-952-408-480-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y (på finska)

Kärnä, E. (2022) Vertaisopastustyyli ja oppimisteoreettiset piirteet. I boken Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlainen, K. & Kärnä E. (red.) Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Gaudeamus, Helsinki.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023a) Digitalisering först men inte endast. Rapport om digital kompetens 2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Rapport+om+digital+kompetens+2023.pdf/94d0bb06-80c3-011b-1e9e-5b8335f50e82/Rapport+om+digital+kompetens+2023.pdf?t=1705916919049>

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023b) Smärtpunkter för att hitta digitalt stöd och nycklarna till lösningen. <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf/47d38b73-a6d5-a59a-7f54-8f2fea9c03a5/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf?t=1679479923324> (på finska)

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023c) Kundupplevelsen inom det digitala stödet. https://dvv.fi/documents/16079645/0/DVV-asiakaskokemuskartoitus_SV_saavutettava.pdf/72ecf226-3d48-04b0-9b0e-ab1d2ffa5032/DVV-asiakaskokemuskartoitus_SV_saavutettava.pdf?t=1696938973950

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2024) Etisk anvisning för det digitala stödet. <https://dvv.fi/sv/etisk-anvisning-for-det-digitala-stodet>

Rasi, P., & Taipale, S. (2020). Tuki, ohjaus ja koulutus – ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. Gerontologia, 34(4), 328–332. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/99601>

Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P & Heponiemi T (2021) Samband mellan faktorer som ökar risken för social marginalisering

och elektronisk ärendehantering för äldre: Resultat från de första vågorna av COVID-19-epidemin. Forskning i korthet 60/2021. Institutet för hälsa och välfärd.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143210/URN_ISBN_978-952-343-747-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y (på finska)

Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S & Heponiemi T (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41

Statsrådet (2023) Regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering 20.6.2023. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165043>

Statens revisionsverks revisionsberättelse 12/2024. Ordnande av servicekanaler och stöd för digitala tjänster. <https://www.vtv.fi/app/uploads/2024/11/VTV-Stallningstaganden-12-2024-Ordnande-av-servicekanaler-och-stod-for-digitala-tjanster.pdf> (Sammanfattande ställningstagande på svenska)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry, Ikäteknologiakeskus (2022) Utredning om de äldres digitala delaktighet. <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2022/10/Selvitysyksika%CC%88a%CC%88ntyneiden-digiosallisuudesta-2022.pdf> (på finska)

Äldreombudsmannen och 21 organisationer: Ställningstagande. <https://vanhusasia.fi/sv/-/stallningstagande-aldre-personers-jamlika-stallning-maste-tryggas-i-det-digitaliserade-samhallet>

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024. <https://vanhusasia.fi/sv/publikationer>

