



Håndbog for it-hjælpere

SOM KOMMER I PRIVATE HJEM

Ældre@Sagen

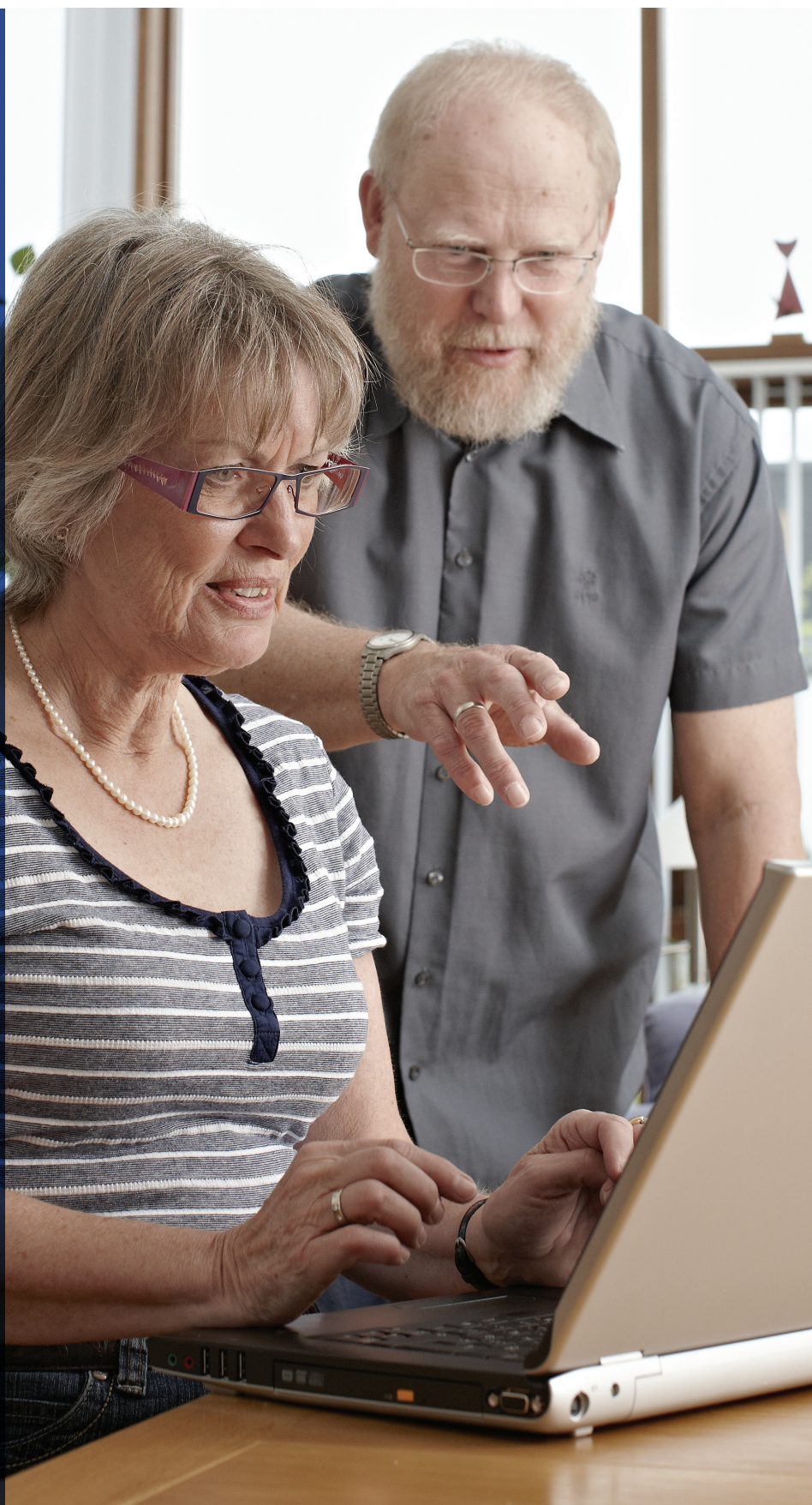
2019

Denne håndbog henvender sig til dig, som er frivillig it-hjælper i Ældre Sagen.

I mange af Ældre Sagens lokalafdelinger gør frivillige en kæmpe indsats som it-hjælpere. For mange ældre kan det betyde forskellen mellem at lære at bruge en computer og at lade den stå, fordi den driller. For ældre, der har svært ved at komme ud af hjemmet, kan det være en af de eneste muligheder for at få hjælp til at komme i gang med at bruge computeren og bl.a. komme på internettet, samt at bryde den isolation, som kan være et resultat af ikke at kunne bevæge sig udenfor og møde andre mennesker.

Der er mange måder at organisere it-hjælpen på i lokalafdelingerne. I nogle lokalafdelinger er der 20 it-hjælpere, som ved hjælp af et vagtskema skiftes til at "være på vagt" og overdrager en mobiltelefon til den næste på listen, når vedkommendes vagt er afsluttet. I andre lokalafdelinger er der en enkelt it-hjælper, som hjælper efter behov.

Begge metoder er lige gode, og der er mange flere organisationsmåder end disse to. Denne håndbog har til formål at skabe en fælles ramme, som kan være en hjælp i det frivillige arbejde som it-hjælper.



Hvad laver en it-hjælper?

En it-hjælper tager efter aftale ud i private hjem og hjælper med diverse it-problemer. It-hjælperens opgave kan være at forsøge at afhjælpe små problemer med computeren og måske give gode råd til arbejdet fremover, der vil gøre det nemmere at overskue it-opgaverne.

Nogle af de spørgsmål, en it-hjælper kan opleve, er:

- Hvordan kommer jeg i gang med at bruge et mailprogram?
- Skriften på min skærm er alt for lille. Hvordan gør jeg den større?
- Jeg kan ikke finde ud af at åbne et billede i en mail.
- Hvordan installerer jeg en ny printer?
- Mine børnebørn har lagt spil ind på computeren, og nu virker mine programmer ikke mere.
- Jeg står overfor at skulle købe en ny computer – hvad har jeg brug for?
- Jeg kan ikke komme i gang med min nye tablet
- Mit nye smart tv vil ikke vise mine kanaler

En it-hjælper tilbyder som regel ikke generel undervisning i et længere tidsforløb, men instruktion indenfor et afgrænset område, som fx i brugen af Internettet og e-mail.

Hjælpen gives efter princippet hjælp-til-selvhjælp eller bruger-til-bruger-støtte.

It-hjælperen er ikke:

- en lønnet ansat
- en erstatning for en ekspert/konsulent
- en, der kan eller skal træffe beslutninger for den person, hjælperen besøger
- til rådighed for telefonsupport, undtagen efter aftale

It-hjælperen foretager ingen tekniske reparationer.

It-kontaktpersonens rolle

De fleste lokalafdelinger har udpeget en it-aktivitetsleder/kontaktperson, som støtter lokalafdelingen i brugen af it. De har overblik over lokalafdelingens it-aktiviteter og de opgaver, der er forbundet med de forskellige aktiviteter.

Hvis du har spørgsmål til din opgave som it-hjælper, kan din it-aktivitetsleder/kontaktperson hjælpe dig eller henvise til sekretariatet i tilfælde af spørgsmål, som han eller hun ikke kan svare på.

Aftalen for it-hjælpere i Ældre Sagen

Når du starter som frivillig it-hjælper, skal du skrive under på en aftale for it-hjælper i Ældre Sagen. Aftalen for it-hjælper beskriver rammerne for den frivillige indsats og har til formål at beskytte både dig som frivillig og brugeren af it-hjælpen. Aftalen finder du bagerst i håndbogen.

Inden du skriver under, kan du eventuelt gennemgå aftalen med din it-aktivitetsleder/kontaktperson eller formand for lokalbestyrelsen.

Aftalen indebærer, at du som frivillig:

- **Er ulønnet**

Det er afgørende for at fastholde den ligeværdige relation, som er grundlæggende i Ældre Sagens frivillige arbejde, at du ikke modtager penge for din frivillige indsats.

- **Har tavshedspligt og ikke må videregive personlige oplysninger om brugeren uden dennes samtykke. Dog undtaget almindelig oplysningspligt, når menneskers liv og velfærd er i fare**

Det betyder, at du ikke må fortælle udenforstående om brugeren eller om, hvad brugeren har betroet dig om sine personlige forhold. Reglen beskytter brugeren, dig og jeres indbyrdes fortrolighed.

- **Ikke modtager penge, arv og gaver fra brugeren**

Reglen giver dig både pligt og ret til at afslå gaver fra brugeren. Reglen beskytter dig mod at komme i taknemmelighedsgæld til brugeren eller komme under mistanke for at udnytte brugeren økonomisk.

- **Ikke håndterer brugerens penge. Ved hjælp til netbank benyttes demomiljøerne hos de banker, som stiller et demomiljø til rådighed**

Reglen tjener til beskyttelse af dig som frivillig, så du ikke kan blive beskyldt for at udnytte muligheden for at tilegne dig økonomiske midler.

- **Modtager Ældre Sagens id-kort med billedlegitimation**

Det er vigtigt, at du kan identificere dig som frivillig, når du bevæger dig i private hjem. Det skaber tryghed både hos den ældre, som modtager hjælpen og hos eventuelle pårørende (se næste side om id-kort).

- **Returnerer id-kort til it-aktivitetsleder ved ophævelse af aftalen**

Grunden til, at kortet skal afleveres, er, at det ikke må falde i de forkerte hænder, når du ikke længere selv har brug for det.

- **Modtager Ældre Sagens blad Aktiv og kursuskataloget**

Når du er registreret som frivillig, modtager du fire gange om året bladet Aktiv og to gange om året et kursuskatalog. I kursuskataloget kan du orientere dig om mulighederne for at deltage i spændende kurser og temadage, der kan inspirere i dit frivillige arbejde.

- **Er omfattet af Ældre Sagens generelle forsikring for frivillige, dog ikke i forhold til den konkrete it-hjælp (se nedenfor)**

Ældre Sagen har tegnet en ansvarsforsikring, arbejdsskadeforsikring og en ulykkesforsikring, der dækker alle frivillige.

Hvis uheldet er ude, er det vigtigt, at du straks retter henvendelse til din it-aktivitetsleder eller lokalformand, som efterfølgende henvender sig til Ældre Sagens jurister i Rådgivningen. Rådgivningen vil være behjælpelig med at afklare forsikrings spørgsmål.

Du er forpligtet til at kontakte din lokalbestyrelse / it-kontaktperson, hvis der opstår særlige spørgsmål eller ændringer i din frivillige opgave.

- **Ikke kan pålægges opgaver**

Som frivillig kan du vælge at påtage dig opgaver – du kan aldrig blive pålagt en opgave. Det betyder også, at du har ret og pligt til at sige fra overfor opgaver, som du ikke ønsker, har forudsætninger for at løse eller ikke magter.

- **Altid er ledet af frivillige**

Der er altid et frivilligt led mellem det offentlige eller andre arbejdsgivere og den frivillige. Som frivillig modtager du derfor opgaver fra din it-aktivitetsleder eller andre frivillige.

- **Forholder dig partipolitisk -, etnisk - og religiøs neutral**

Det betyder, at du ikke tager personlige politiske og religiøse overbevisninger med ind i det frivillige arbejde. Og at du som frivillig ikke gør forskel på mennesker.

Husk

Rammerne er til for at støtte og hjælpe det frivillige arbejde både for dig som frivillig og de ældre, der modtager hjælpen.

Kørsel

Din lokalbestyrelse kan vælge, om der skal ydes kørselsgodtgørelse for de udgifter, der er forbundet med din kørsel. Det er alene op til lokalbestyrelsen at træffe denne beslutning. Hvis din lokalbestyrelse har truffet beslutning om at yde kørselsgodtgørelse til it-hjælpere, og det ikke kan lade sig gøre at få dækket kørselsudgifterne ved hjælp af lokalafdelingens egne midler eller paragraf 18 midler, er en mulighed, at I opkræver deltagerbetaling.

SKAT kræver til brug for udbetaling af kørselsgodtgørelse en liste med navn og adresse samt kørte km. for hvert besøg. Udbetalingen af kørselsgodtgørelse kan kun ske via kassereren mod ovennævnte dokumentation. Listen anvendes også til afregning af evt. brugerbetaling, hvis det er sket direkte til it-hjælperen.

Du altid velkommen til at kontakte regnskabskonsulenterne i Økonomiafdelingen med råd om, hvordan ovenstående kan gøres bedst muligt. Se kontaktoplysninger bagerst i hæftet.

Id-kort

Frivillige, der kommer i andres hjem, skal kunne legitimere sig som frivillige i Ældre Sagen. Derfor har Ældre Sagen udfærdiget et særligt id-kort til alle frivillige, der skal ud og løse en opgave i andres hjem.

For at få tilsendt et id-kort, skal du sende et vellignende foto samt navn, adresse og eventuelt medlemsnummer til Ældre Sagen, att. FrivilligService, Snorresgade 17-19, 2300 København S eller til e-mail frivilligservice@aeldresagen.dk

Forsikring og ansvar

Ældre Sagen har tegnet en ansvarsforsikring, arbejdsskedeforsikring og en ulykkesforsikring, der dækker alle frivillige.

Forsikringen dækker det, der kaldes almindelige frivillige opgaver. Når du som it-hjælper hjælper med computerrelaterede problemer, ligger dette udenfor dette område. Derfor er du som it-hjælper ikke omfattet af den nævnte forsikringsdækning. Tab af personlige data, programmer eller skade på computeren er derfor uden forsikringsdækning og kan medføre erstatningsansvar for dig.

Der kan altså ikke opnås erstatning for skader af nogen art i forbindelse med it-hjælpen, ligesom ansvaret for eventuelle ulovlige handlinger, såsom piratkopiering, krænkelse af licensrettigheder, patentrettigheder eller lignende, er forhold som må afgøres de to personer imellem og ikke et anliggende, der kan involvere Ældre Sagen.

Det er derfor vigtigt, at du som it-hjælper pointerer overfor modtageren af hjælpen, at det er på brugerens egen risiko, hvis du, i samråd med brugeren foretager fejlaf-

hjælpning på computeren, der kan være kritisk. Såfremt modtageren af hjælpen ikke er indstillet på dette, skal du afholde dig fra at forsøge at hjælpe.

Det er vigtigt, at modtageren af hjælpen forstår, at bistanden ydes for modtagerens egen regning og risiko, hvis der skulle opstå en skade. Vis eventuelt modtageren af hjælpen det dokument, som findes bagerst i dette hæfte (se side 11). Dokumentet beskriver de vilkår, som hjælpen gives under, og kan benyttes til at skabe en gensidig forventningsafstemning, inden hjælpen begynder. Dokumentet finder du også på Frivilligportalen www.aeldresagen.dk/vilkår.

Der kan være enkelte tilfælde, hvor forsikringen alligevel dækker. For alle skadestilfælde vil det derfor bero på en konkret og individuel vurdering, om en skade er dækket eller ej.

Det er derfor vigtigt, at ansvaret og erstatningspligten ikke anerkendes af dig, men at du straks retter henvendelse til din it-aktivitetsleder eller lokalformand, som efterfølgende henvender sig til Ældre Sagens jurister i Rådgivningen. Rådgivningen vil være behjælpelig med at afklare forsikrings spørgsmål.

Brug af demomiljøer til demonstration af offentlige hjemmesider og netbank

I takt med den offentlige digitalisering er det nødvendigt for flere at kunne benytte NemID og offentlige selvbetjeningsløsninger. Derfor er det en fordel at kunne demonstrere, hvordan man logger på med NemID og bruger offentlige hjemmesider og evt. netbank uden brug af egne eller brugerens personlige oplysninger. Logger du på brugerens netbank svarer det til at håndtere brugerens penge (se side 4). Nedenfor finder du information om, hvilke demomiljøer, der med fordel kan benyttes, hvis du gerne vil hjælpe med netbank og/eller offentlige hjemmesider.

Demomiljø til brug for hjælp til NemID og Digital Post

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet et demomiljø, som frit kan bruges af alle til hjælp og undervisning i NemID og Digital Post. Med demomiljøet undgår du, at personlig information bliver synliggjort, og der er ingen risiko for at sende information til en offentlig myndighed ved en fejl.

Link til demomiljøet findes på Frivilligportalen www.aeldresagen.dk/demomiljøer.

Demomiljøer af netbank

Der er nogle banker, som ligeledes har oprettet demomiljøer. Her kan du logge på en fiktiv konto og se, hvordan netbanken ser ud og prøve at foretage transaktioner. På Frivilligportalen under *It og teknologi* og under *Redskaber og inspiration til undervisning og it-hjælp*, finder du en liste med links til netbank-demomiljøer.

Kurser for frivillige

Når du er registreret som frivillig, vil du automatisk modtage et kursus-katalog. Kurserne er gratis, og tilmelding sker på Ældre Sagens hjemmeside efter aftale med din lokalformand.

Registrering som frivillig

Når du underskriver frivilligaftalen som it-hjælper, vil vi registrere dig i vores database. Denne registrering følger selvfølgelig persondataforordningen. Du vil derefter kunne få id-kort, er dækket af Ældre Sagens forsikringer for frivillige og modtager bladet AKTIV og nyhedsbrev på den e-mailadresse, som du opgiver.

Husk

Til brug for registreringen skal FrivilligService have: Dit navn, adresse, telefonnummer, eventuelt e-mailadresse, fødselsdato og eventuelt medlemsnummer.

Redskaber på Frivilligportalen

På Frivilligportalen finder du som it-hjælper en række redskaber, som kan være en hjælp i din frivillige indsats. Du kan finde følgende redskaber på Frivilligportalen www.aeldresagen.dk/it-og-teknologi:

- Links til demomiljøer.
- Dokumentet "Vilkår for hjælpen", som kan udskrives og udleveres til gennemlæsning af modtageren af it-hjælpen.
- E-læringsprogrammerne "Bliv dus med din computer" og "Bliv dus med din tablet", som begge egner sig godt til it-nybegyndere.
- "Håndtering af personoplysninger", som er en vejledning for Ældre Sagens it-frivillige.
- Og meget mere.

Nyhedsbrev til frivillige

Nogle gange om måneden udsendes nyhedsbreve til it-frivillige. Nyhedsbrevet indeholder nyttig information om emner relateret til undervisning og support fx orientering om nye demomiljøer, nye publikationer og nye kursustilbud. Nyhedsbrevet udsendes kun via e-mail. Det er derfor vigtigt, at vi har din e-mailadresse og at du giver os besked, hvis du får ny e-mailadresse.



Modtagere af it-hjælpen skal være opmærksomme på, at:

- It-hjælperen er ulønnet, frivillig, ikke-kommerciel og ikke it-specialist, men han/hun yder hvad han/hun formår og kan hjælpe med i det pågældende tilfælde.
- Der vil være situationer, hvor det ikke lykkedes at afhjælpe problemerne. It-hjælperen bør ikke kaste sig ud i opgaver, som ligger uden for hans/hendes evner og erfaring, da it-hjælperen ikke er dækket af en forsikring for den tekniske assistance.
- It-udstyr med problemer er meget sårbare, og data, e-mails, adresser, billeder og lignende kan gå tabt eller blive beskadiget.
- It-hjælperen må kun genoprette styresystemer og software ved hjælp af originale programmer og styresystemer. It-hjælperen skal afvise at bistå ved piratkopierede programmer og lignende.
- Hjælpen sker for modtagerens egen risiko og regning i tilfælde af udgifter til eksempelvis opståede skader.
- It-hjælperen ikke håndterer modtagerens netbank, NemID og lignende.

Denne aftale foreligger i to identiske og underskrevne eksemplarer til henholdsvis lokalafdelingen og den frivillige. Ældre Sagens sekretariat underrettes af aktivitetslederen med henblik på registrering.

Ældre Sagens sletter dine oplysninger, når du ophører med at være frivillig. Du har ret til at bede om indsigt i, få korrigeret eller slettet de personoplysninger, Ældre Sagen behandler. Du har ret til at klage til Datatilsynet over Ældre Sagens behandling af dine personoplysninger.

Dataansvarlig: Landsforeningen Ældre Sagen, Snorresgade 17-19, 2300 København S, tlf. 33 96 86 86, e-mail: aeldresagen@aeldresagen.dk

Aftale om frivillig indsats i Landsforeningen Ældre Sagen

Bedes udfyldt enten elektronisk eller med blokbogstaver

Der er indgået aftale om at virke som frivillig i Landsforeningen Ældre Sagen mellem:

Navn _____

Adresse _____

Postnr. _____

By _____

Telefon _____

E-mail _____

Fødselsdag _____

Evt. medlemsnummer _____

og Landsforeningen Ældre Sagen v/ aktivitetsleder:

Navn _____

Lokalafdeling _____

Denne aftale indebærer, at du som frivillig

- er ulønnet.
- har tavshedspligt og ikke videregiver personlige oplysninger om brugerne uden disses samtykke. Dog undtaget almindelig oplysningspligt når menneskers liv og velfærd er truet.
- ikke modtager arv, gaver og lignende fra brugerne.
- ikke håndterer brugernes penge, netbank, NemID, medicin eller udfører professionelle pleje- eller træningsopgaver.
- ikke har nøgle til brugernes bolig.
- ikke påtager dig ansattes arbejde eller udfører opgaver, som er offentlige lovbestemte forpligtelser.
- kan modtage Ældre Sagens identitetskort (bestilles af kontaktperson/aktivitetslederen og destrueres ved ophævelse af aftalen).
- forholder dig neutral i partipolitisk, etnisk og religiøs henseende.
- er omfattet af Ældre Sagens ansvars-, ulykkes- og erhvervsskadeforsikring for frivillige
- registreres i Ældre Sagens medlemsdatabase (som vedligeholdes af sekretariatet på baggrund af oplysninger fra aktivitetslederen).
- har modtaget information om Ældre Sagens generelle frivilligpolitik og evt. særlige forhold, som gælder på dit aktivitetsområde.

Aftalen kan opsiges uvarslet og gensidigt – tavshedspligten er dog stadig gældende.

Frivillige er altid ledet af frivillige. Kontakt derfor din aktivitetsleder, hvis der opstår særlige spørgsmål eller ændringer i din frivillige opgave.

sted og dato

aktivitetslederens underskrift

den frivilliges underskrift

nde aktiviteter

Socialt arbejde

- Besøgsven
- Besøgsven med hund
- Bisidder
- Café med socialt sigte
- Plejecenter, dagcenter mv.
- Aktiviteter med demente
- Integrationsaktiviteter
- Hjælpende Hånd
- Kørestolsskubber
- Gå-med-ven
- Sorg- og livsmodsgruppe
- Aktiviteter med mænd
- Patientven
- Spiseven
- Tryghedsopkald
- Vejledning
- Vågetjeneste
- Socialt arbejde, andre aktiviteter

estyrelsen

Du kan finde
Frivilligaftalen på
Frivilligportalen
under It og teknologi
under Blanketter
og skabeloner.

Nyttige telefonnumre og mailadresser

Ældre Sagens sekretariat:
Tlf. 33 96 86 86
aeldresagen@aeldresagen.dk

FrivilligService:
frivilligservice@aeldresagen.dk

Rådgivningen:
tlf. 80 30 15 27

It-konsulenterne i Frivilligafdelingen:
It-team@aeldresagen.dk

Ældre © Sagen

Snorresgade 17-19 · 2300 København S · Tlf. 33 96 86 86 · www.aeldresagen.dk