

# Anvisningar för tillämpning av Digistödets etiska riktlinjer

1. Stark identifiering i det digitala stödet
2. Digitalt stöd för elektroniska myndighetsärenden
3. Behandling av personligt innehåll och uppgifter
4. Bedömning av förutsättningarna för uträttande av ärenden
5. Uträttande av ärenden på någon annans vägnar och digitalt stöd
6. Allmänt digitalt stöd som ges vid sidan av kundtjänsten
7. Digitalt stöd på distans
8. När digi inte är det lämpligaste alternativet



# Stark identifiering i det digitala stödet

I allmänhet måste man identifiera sig starkt innan man kan utträta ärenden i den offentliga förvaltningens elektroniska tjänster (statens, kommunernas och välfärdsområdenas tjänster). Genom stark autentisering säkerställer man användarens identitet. Verktyg för autentiseringen är nätbankkoder, mobilcertifikat och certifikatkort.

Kunden sköter alltid själv om den starka identifieringen. Den digitala stödjaren får inte använda en annan persons personliga användarnamn.

Även bankernas och myndigheternas egen kundtjänst ger stöd för problem med stark identifiering.

När man identifierar sig i tjänsterna kan den digitala stödjaren hjälpa till med många saker. Hen kan till exempel

- ge råd hur man hittar i tjänsten på ett datasäkert sätt
- ge råd om hur man minns användarnamn och skriver dem
- hjälper uppdatera apparater och programvara

Medborgarrådgivningen hjälper också till med stark identifiering i Suomi.fi-tjänsten.

[www.kansalaisneuvonta.fi/sv-FI](http://www.kansalaisneuvonta.fi/sv-FI)

## Tainas berättelse om digitalt stöd



Taina har av sina barnbarn fått en smarttelefon och goda råd om hur man använder den. Hon är nu rädd att smarttelefonen håller på att gå sönder, men telefonen är bara långsam eftersom programvaran inte har uppdaterats.

Taina ber bibliotekets digitala stödjare om hjälp med att sköta sina skatteärenden. Tjänsten är bekant, men nu när det är aktuellt att betala fastighetsskatten lyckas Taina inte längre logga in i den digitala tjänsten med sin telefon.

Taina försöker identifiera sig och visar den digitala stödjaren felmeddelandet på grund av det felaktiga användarnamnet. Den digitala stödjaren ger råd om hur man kan radera användarnamnets kryptering, varefter det är lättare att skriva den rätt.

Identifieringen framskrider dock inte och den digitala stödjaren tror att orsaken kan finnas i webbläsaren. Efter att webbläsaren har uppdaterats kan Taina ta sig in i e-tjänsten och ser skatteuppgifterna.



# Digitalt stöd för uträttande av ärenden vid myndigheter

Det digitala stödet från myndigheterna, dvs. staten, kommunerna och välfärdsområdena, ger råd och handledning i det tekniska digitala stödet för e-tjänster, men också i innehållsfrågor. Däremot får man inte se eller ta ställning till kundens personliga innehåll i annat digitalt stöd.

Den digitala stödjaren kan inte uträtta ärenden för en persons vägnar eller ta ställning till innehållsärenden på kundens vägnar.

Den digitala stödjaren hänvisar kunden till myndighetens kundtjänst för elektronisk ärendehantering i frågor som gäller innehållet. I samband med varje myndighetstjänst finns det kontaktuppgifter till assistans.

Ibland kan myndighetens handledning i användning av dess tjänst förutsätta att kunden visar sekretessbelagda eller annars känsliga personuppgifter. Innan känsliga uppgifter behandlas säkerställer kundtjänsten att kunden förstår situationen och godkänner att uppgifterna visas.

Den digitala stödjaren ställer sig i kundens ställning och kan ge kunden råd när hen beaktar att råden inte skadar personen eller miljön.

## Eskos berättelse om digitalt stöd



Esko är trött på att alltid ringa hälsocentralens telefontjänst för att få information om blodprovets resultat. Han skulle vilja lära sig använda elektroniska hälsovårdstjänster.

Organisationens kamrathandledare för digitalt stöd handleder gärna. Den digitala stödjaren berättar på förhand att hen dock inte kan använda tjänsten tillsammans med Esko, eftersom Eskos personliga hälsouppgifter syns där. Den digitala stödjaren och Esko bekantar sig med handledningsvideorna i den elektroniska tjänsten. På videon visar man tydligt var blodprovresultaten finns i tjänsten. Den digitala stödjaren påminner Esko om att han i fortsättningen också kan kontakta kundtjänsten för den digitala tjänsten. De skriver ut kontaktuppgifterna till kundtjänsten.

Esko verkar pigg och villig att lära sig. Den digitala stödjaren tipsar ännu om det lokala laboratoriets elektroniska tidsbokning. Detta skulle spara Eskos tid, eftersom man också kan boka tid utan att ringa.



# Behandling av personligt innehåll och uppgifter

Kunden kan be den digitala stödjaren om handledning som kräver att hen ser kundens sekretessbelagda eller annars känsliga personuppgifter. Då ska den digitala stödjaren säkerställa att kunden förstår situationen och godkänner att hens uppgifter visas.

Den digitala stödjaren kan inte uträtta ärenden för en persons vägnar eller ta ställning till innehållsärenden på kundens vägnar.

Den digitala stödjaren hänvisar kundens tjänsteleverantör i frågor som gäller e-tjänstens innehåll till kundtjänsten, vars kontaktuppgifter finns i den digitala tjänsten.

Innan möjliga känsliga eller sekretessbelagda uppgifter behandlas säkerställer den digitala stödjaren att kunden förstår situationen och godkänner att uppgifterna visas.

Den digitala stödjaren ställer sig i kundens ställning och kan ge kunden råd när hen beaktar att råden inte skadar personen eller miljön.

## Pirkkos berättelse om digitalt stöd



Pirkko kommer till biblioteket för att be om råd när hon inte lyckas öppna pdf-bilagor i e-post på telefonen.

Den digitala stödjaren frågar närmare vilken slags telefon och bilaga det är fråga om. Den digitala stödjaren berättar tydligt att när hen handleder i användningen av e-post kan hen se innehållet i Pirkkos eventuellt känsliga e-post. Pirkko förstår situationen, men anser att innehållet i e-postmeddelandet är sådant att det inte skadar att visa det för den digitala stödjaren. Då kan handledningen fortsätta.

Pirkko visar vad som händer när hon försöker öppna en pdf-bilaga i ett e-post. Den digitala stödjaren märker att problemet är appen Adobe Acrobat. Efter att appen laddats ner öppnar Pirkko e-posten på nytt och nu öppnas också bilagan.



# Bedömning av förutsättningarna för uträttande av ärenden

En digital stödjare kan ibland i sitt arbete också möta kunder som man inte etiskt kan uppmuntra att uträtta ärenden självständigt. En ansvarsfull digital stödjare bedömer kundens förutsättningar att uträtta ärenden, till exempel hälsotillstånd, myndighetsålder eller berusning.

Den digitala stödjaren möter kunden, handleder kunden vad hen kan och vid behov handleder hen framåt med respekt till tjänsteleverantörens kundtjänst.

Den digitala stödjaren kan inte uträtta ärenden för en persons vägnar eller ta ställning till innehållsärenden på kundens vägnar.

Om kunden är minderårig är det viktigt att försäkra att kunden förstår riskerna och de egna rättigheterna angående hanteringen av personuppgifter.

Mer om ämnet i [publikationen Lapsi verkossa](#).

Varje kund som får digitalt stöd vill bli hörd. Den digitala stödjaren lyssnar, men lovar ändå inte alltid att lösa alla de frågor som kunden lyft fram.

## Pekkas berättelse om digitalt stöd



Yrkeskolestuderande myndiga Pekka kommer till de ungas stödpunkt under påverkan av rusmedel. Pekka har tidigare sökt stöd för att uträtta ärenden på samma ställe eftersom han har koncentrationssvårigheter och lider av vanföreställningar. Nu ber Pekka om råd för att grunda ett eget företag.

Den digitala stödjaren börjar utan brådska diskutera Pekkas företagsidé och hans nyheter i allmänhet. Pekka är ivrig och vill genast ansöka om finansiering för ett nytt företag. Den digitala stödjaren märker att Pekka är påverkad av rusmedel och undviker att handleda Pekkas verksamhet och beslutsfattande i denna situation.

Tillsammans bokar den digitala stödjaren och Pekka en diskussionstid hos kundtjänsten vid den lokala första företagarpunkten. Den digitala stödjaren hjälper Pekka också att skicka ett meddelande om företagsidén till elevhandledaren vid den egna läroanstalten.





# Uträttande av ärenden för på någon annans vägnar och digitalt stöd

En person kan inte alltid sköta sina egna ärenden själv, till exempel på grund av sjukdom, ålder eller handikapp. I dessa situationer måste man hitta lösningar på hur man kan uträtta hens ärenden.

Den digitala stödjaren kan inte uträtta ärenden för en kunds vägnar eller ta ställning till innehållsärenden på hens vägnar.

Den digitala stödjaren kan hjälpa kunden och hens närstående att uträtta ärenden på någon annans vägnar genom att berätta om olika alternativ.

En digital stödjare eller närstående kan inte använda en annan persons nätbankskoder. Nätbankskoderna är personliga. Den digitala stödjaren kan dock ge råd om användningen av användarnamn och hjälpa till att kontakta bankens kundtjänst.

En närstående kan sköta en annan persons ärenden till exempel med Suomi.fi-fullmakter, bankspecifika fullmakter eller med en intressebevakningsfullmakt. Intressebevakning kan endast sökas om de övriga alternativen inte räcker till.

[Läs mer om att uträtta ärenden på någon annans vägnar](#)

## Abdirahims berättelse om digitalt stöd



Abdirahim tar inte bara hand om sin familj utan också om sina farföräldrar. Farföräldrarna skulle vilja att Abdirahim, som har bättre kunskaper i digitala ärenden och finska, hämtar deras läkemedel på apoteket och sköter betalningen av fakturor på deras vägnar.

Kamrathandledaren för digitalt stöd berättar för Abdirahim varför det inte är tillåtet att använda en annan persons bankkoder för att betala fakturan. Banken kan avsluta nätbankskoderna om den märker att de har missbrukats.

Den digitala stödjaren ger Abdirahim och farföräldrarna råd om att uträtta ärenden hos banken för att de fullmakter som behövs för att sköta penningärenden ska kunna beviljas. Den digitala stödjaren fortsätter genom att berätta hur en närstående kan hjälpa till att sköta en annan persons ärenden till exempel med Suomi.fi-fullmakter eller med en intressebevakningsfullmakt.

Abdirahim funderar på saken. Nästa gång han besöker mötesplatsen fortsätter han diskussionen med den bekanta kamrathandledaren.



# Allmänt digitalt stöd som ges vid sidan av kundtjänsten

Myndigheterna, det vill säga staten, kommunerna och välfärdsområdena, är skyldiga att ge råd om hur de använder sina egna tjänster. Myndigheterna ger digitalt stöd till exempel via sina egna kundservicekanaler och samservicekontor. Om behovet av digitalt stöd är större än vad myndighetens kundservice kan svara på, kan kunden hänvisas till icke-brådskande digitalt stöd.

Kundtjänsten för e-tjänster bör känna till var kunden kan få mer krävande och icke-brådskande digitalt stöd.

Kundtjänsten för tjänsteleverantörer hjälper vid allmänna digitala problem som uppstår i samband med digitala ärenden. Varje organisation fastställer själv gränserna för det digitala stödet som ges i kundservicen.

Kundtjänsten kan hänvisa en kund som behöver mer krävande digitalt stöd till en digital stödjare i den egna organisationen eller till en annan lokal tjänst som erbjuder digitalt stöd.

Det är bra om alla digitala stödjare känner de lokala aktörerna som erbjuder stöd och undervisning i digitala färdigheter för olika målgrupper.

## Jussis berättelse om digitalt stöd



Jussi vill byta bransch, och söker information om arbetsplatser och studier. Jussi skulle behöva hjälpmedel som stöd för valet av bransch och studierna, eftersom han har inlärningssvårigheter.

Kundtjänsten hjälper Jussi att hitta lämpliga studieplatser i den digitala tjänsten. Under samtalet märker kundtjänsten att Jussi har större svårigheter än vanligt att använda nätet.

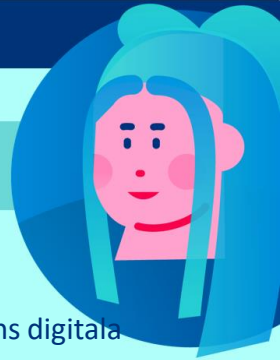
Kundtjänsten diskuterar situationen med Jussi och hör om inlärningssvårigheter. Under diskussionen framkommer det att Jussi skulle vara intresserad av att få mer information om stödåtgärder och nödvändiga hjälpmedel. Kundbetjänares kommer att tänka på lokala kurser i digital kompetens vid arbetarinstitutet och en organisation som stöder inlärningssvårigheter.

Jussi är nöjd med tipsen eftersom han inte har känt till kurserna i digital kompetens nästan i grannskapet. Det var också viktigt att höra att en bekant organisation erbjuder handledning i användningen av hjälpmedel för lärande.



# Digitalt stöd på distans

## Olgas berättelse om digitalt stöd



Olika möjligheter till digitalt stöd på distans har blivit vanligare. Digitalt stöd som ges på distans kräver kompetens av dem som ger, utvecklar och tar emot digitalt stöd. Fjärrkontroll och skärmdelning är två olika sätt att ge och ta emot distansstöd.

Digitalt stöd på distans kan vara svårt för många kunder att förstå och använda. Den digitala stödjaren beaktar kundens färdighetsnivå och ger tydliga anvisningar och stöd i distansstödet program och praxis.

Finansbranschens, såsom bankernas och försäkringsbolagens, tjänster ska inte handledas med ett distanshanteringsprogram och handledaren får inte se kundens inloggning på något sätt.

Det lönar sig att uppmuntra kunden att agera självständigt och först ge handledning med hjälp av skärmdelning, utan direkt fjärrkontroll av datorn.

Det är bra att komma ihåg att det finns många bedrägerier som härmar distansstöd. Ge och ta emot digitalt stöd på ett säkert sätt.

Överlåtelsen av fjärrkontroll utsätter stödmottagaren för missbruk, identitetsstöld och ekonomiska förluster.

Oлга är studerande som hjälper sin mamma att sköta föreningens digitala ärenden.

Oлга och mamman ringer tillsammans till organisationens digitala stöd och ber om råd för att spara medlemsregistrets dataskyddsbeskrivning i pdf-format. Den digitala stödjaren och Oлга använder skärmdelning. Den digitala stödjaren berättar att situationen inte sparas även om det är möjligt. Den digitala stödjaren hjälper till att spara pdf-filen.

När problemet har lösts frågar Olgas mamma samtidigt om uppföljningen av organisationens medlemsavgifter och tänker öppna nätbanken. Den digitala stödjaren avbryter och stänger skärmdelningen. Den digitala stödjaren förklarar att skärmdelning inte kan användas när man identifierar sig i eller använder nätbanken.

Den digitala stödjaren berättar var nätbankens anvisning och dess rätta punkt finns. Dessutom råder hen att kontakta bankens kundtjänst om anvisningarna inte hjälper.





# När digi inte är det lämpligaste alternativet

Även om största delen av finländarna smidigt sköter sina ärenden digitalt är det inte rätt lösning i alla situationer. Många tjänsteleverantörer ordnar uträttandet av ärenden även på annat sätt än i digitala tjänster. Ibland är det etiskt att vägleda kunden att utträta ärenden på annat sätt än digitalt.

Digital ärendehantering är inte alltid tillgängligt eller möjligt för alla. Identifiera situationer där digi inte är det lämpligaste alternativet och hänvisa kunden till andra kanaler enligt situationen.

Även om en digital tjänst inte är möjlig just nu, kan den senare vara ett lämpligt alternativ för en person.

Även de som inte själva kan utnyttja digitala tjänster har rätt att få information om olika digitala enheter och de möjligheter som digitaliseringen erbjuder.

Det bästa med tanke på alla kunders eget intresse är inte att uppmuntra till självständig digital ärendehantering och digitalt mod.

## Senjas berättelse om digitalt stöd



Senja bor i ett stödboende, där de boende uppmantras att vara aktiva inom sina egna ramar.

Senja har utmaningar med kognitiv prestationsförmåga.

Senja är inbjuden att besöka en släkting. En släkting har rekommenderat att resa med buss. Senja ber personalen om hjälp med att skaffa biljett. Senja har en smarttelefon, men är inte van vid att använda den för digitala ärenden.

En anställd vid boendet som fungerar som digital stödjare identifierar att Senja tvekar med biljettappen. Hen rekommenderar att Senja skaffar biljetten vid servicepunkten. Den digitala stödjaren föreslår för Senja kan ta med en vän eller en anställd vid boendeenheten som stöd för biljettköp, om hon så önskar. Den digitala stödjaren skriver ut en karta och rutten till servicepunkten samt skriver ännu en lapp med viktiga saker att komma ihåg då man ska köpa en biljett.

Senja går till servicepunkten tillsammans med en vän och kan skaffa biljetter. Boendeenheten fortsätter att bekanta sig med nyttiga digitala tjänster i lämplig takt för Senja.

