

Ældre  Sagen

Dagens program

- **Digitaliseringens omfang og konsekvens**
- **Hvordan rækker vi ud til de mest digitalt udfordrede ældre?**
- **Nyt fra Snorresgade**
 - Ældre Sagen – hvor er vi i dag?
 - Frivilligportalen
 - Velfærdsteknologi
 - Kurser og webinarer
 - Kunstig intelligens (AI)
 - Blandede bolsjer (Giv-det-videre-kort)

Digitaliseringens omfang og konsekvens

Epinions undersøgelse



BEFOLKNINGENS OPLEVELSER OG UDFORDRINGER I ET DIGITALT SAMFUND – MED FOKUS PÅ ÆLDRE

- **Udfordret:** 35 % af befolkningen oplever at have udfordringer digitalt (i nogen, høj eller meget høj grad). Heraf oplever hele 10 %, at de i høj eller meget høj grad er udfordret digitalt – det svarer til ca. en halv million personer i Danmark.
- **Behov for hjælp:** 41 % af befolkningen har behov for hjælp til det digitale en gang imellem eller oftere. En stor del af befolkningen har behov for et sted eller en mulighed for at få hjælp til visse digitale opgaver.
 - **Afhængige af Hjælp – følelsen af at stå i gæld til andre:**
 - Knap halvdelen (45 %) over 84 år oplever i høj eller meget høj grad at være afhængig af hjælp til at begå sig digitalt.
 - For de 75-84-årige er det hver femte (21 pct.). Og de 55-74 årige 12-13 %.
- **Utrygge:** Hver tredje (33 %) mellem 55-64 år føler sig utryg ved at bruge digitale løsninger, de ikke har prøvet før. Tallet stiger til hver anden (55 %) blandt de 75-84-årige og for dem over 85 år til 2/3 (66 %) utrygge ved at bruge nye digitale løsninger.

Epinions undersøgelse



BEFOLKNINGENS OPLEVELSER OG UDFORDRINGER I ET DIGITALT SAMFUND – MED FOKUS PÅ ÆLDRE

- **Selvforvaltning:** Mere end hver fjerde (26 %) over 75 år oplever, at digitaliseringen gør, at de ikke kan klare sig selv. Blandt dem over 85 år er det 33 %.
- **Lysten mangler også:** Blandt de ældre over 75 år har omkring 40 % ikke lyst til at benytte de digitale løsninger – og oplever det som et "nødvendigt onde".
- **Svært at være medborger:** Hver tredje mellem 75-84 år oplever også, at det digitale gør det svært at være medborger – tallet stiger til 43 %, når vi ser på dem over 85 år.
- **Ingen it-enheder:** Og så er der faktisk også 10 % af ældre over 85 år har ikke adgang til nogle former for digitale enheder derhjemme!

Epinions undersøgelse



BEFOLKNINGENS OPLEVELSER OG UDFORDRINGER I ET DIGITALT SAMFUND – MED FOKUS PÅ ÆLDRE

Analog til digital selvbetjening og samvær frakobler ellers velfungerende ældre:

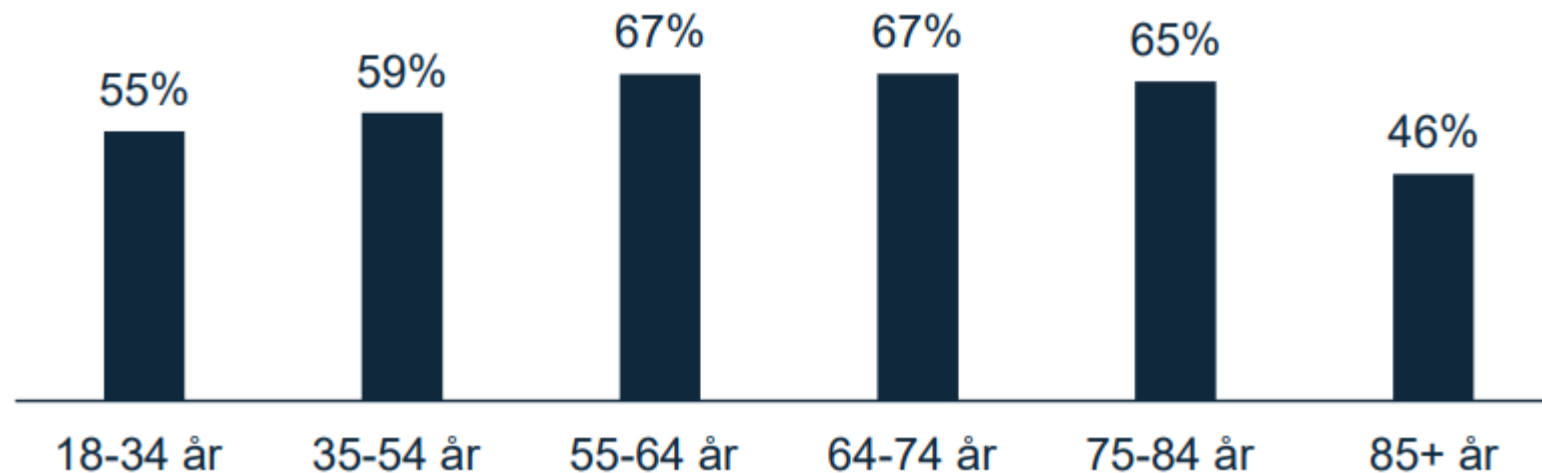
- Flere udgifter og færre rabatter
- Adgangen til velfærdsydelserne bliver sværere og koster it-udstyr, printer og net.
- **Mindre fysisk fællesskab – samtalen forsvinder**
- Bekymring for at overse vigtig (sundheds)information
- Adgangen til læge og sundhedssystemet bliver digitalt og dermed sværere for nogen
- Sammenhængskraften mindskes – når fysiske møder erstattes af digitale
- Retssikkerheden truet: Viden om rettigheder og muligheden for at opnå dem er blevet digitale
- Alt i alt: Følelse af manglende respekt og anerkendelse.

Epinions undersøgelse



Personlig kontakt: 86 pct. af befolkningen er helt enig eller enig i, at det også er vigtigt at kunne komme til at tale med et menneske ud over de digitale selvbetjeningsløsninger.

Vil gerne være bedre: Andelen som gerne vil være bedre til at benytte digitale løsninger:

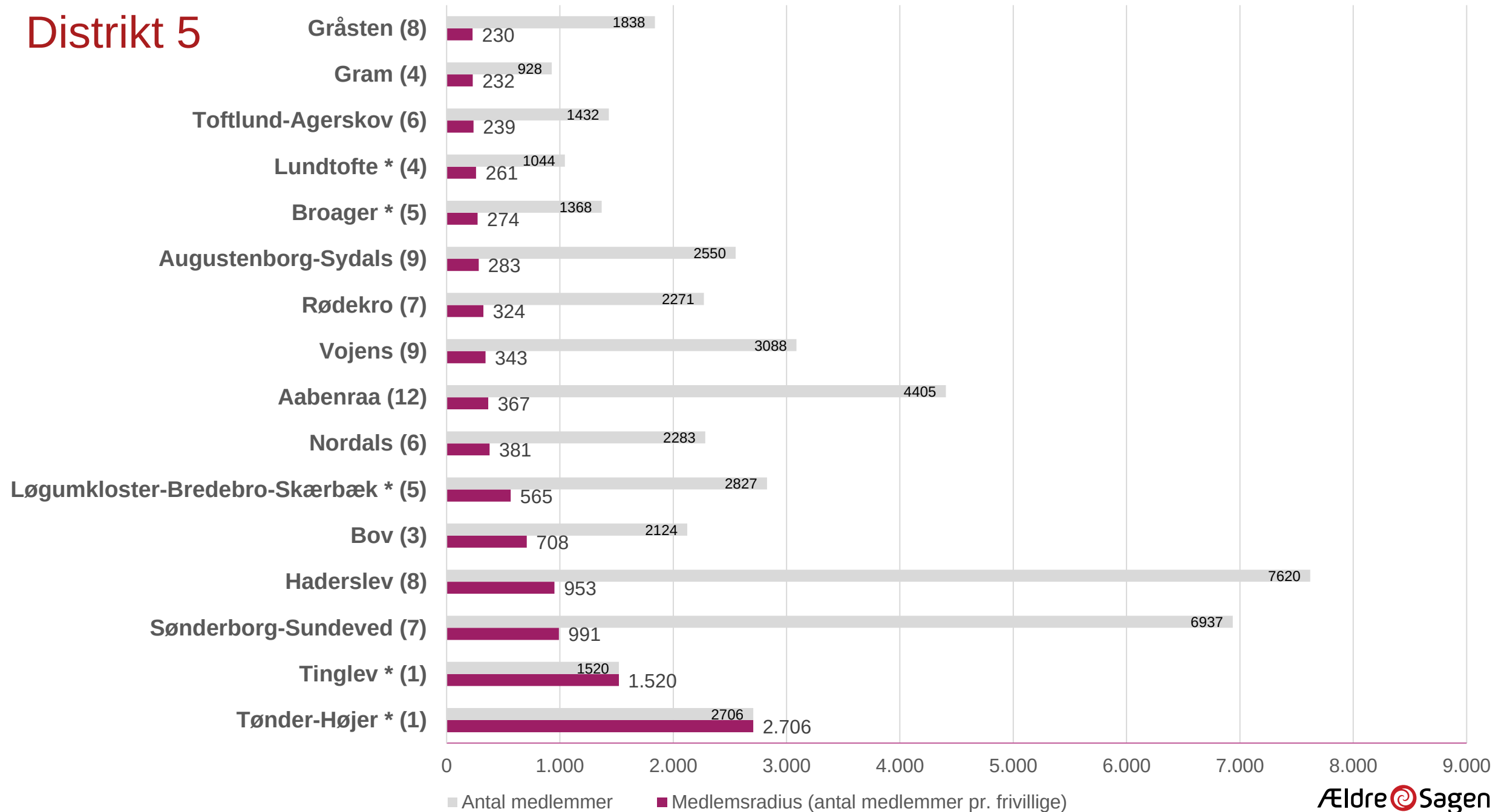


Så der er brug for os – der er brug for den venlige, tålmodige og mellemmenneskelige hjælp. Der er brug for fællesskaber, der sætter den enkelte i centrum.

Men...hvordan går det?

- Hvor mange har it-undervisning?
- Hvor mange har it-café?
- Hvor mange har it-hjælp i hjemmet?
- Hvor mange synes, at I har nok, der søger jeres hjælp (kunder i butikken)?
- Hvor mange har behov for at rekruttere flere frivillige?

Distrikt 5



Hvordan rækker vi hånden ud
til de mest digitalt udfordrede
ældre?

Social-humanitær organisation

Ældre Sagen er en almennyttig forening, hvis formål er, at **Danmark skal være et godt land at blive ældre i.** (§2)

Lokalbestyrelsens opgave er at fremme Ældre Sagens formål, bl.a. ved (§8.2):

- at arrangere medlemsaktiviteter og -arrangementer
- at forestå en **social-humanitær indsats**

”at sikre ældre friheden til og forudsætningerne for at klare sig selv bedst og længst muligt på egne betingelser som livsglade, aktive og ligeværdige medlemmer af samfundet.”

Ældre Sagens strategi for 2023-27

Det fremgår af Ældre Sagens strategi for 2023-27 (s. 25), at:

”Vi skal blive bedre til at tilpasse vores tilbud og budskaber” til flere og bredere målgrupper,

og (s. 31) at vi:

”har tilbud og kommunikation til den enkelte – fordi vi alle er forskellige”



Pasta-gudtjenester skal lokke folk i kirke

Hvordan rækker man ud?



Ud med fast søndagsgudstjeneste og ind med spaghetti-gudstjeneste, meditationsgudstjeneste, eller hvad man lokalt har behov for, lyder det fra flære yngre præster. (Foto: Foto: EHRBAHN JACOB Polfoto)

www.avisen.dk/pasta-gudtjenester-skal-lokke-folk-i-kirke_257879.aspx

Hvad vil det sige "At række ud"

At række ud – "at forsøge at opnå personlig eller følelsesmæssig kontakt med nogen"

- **Hvad rækker jeg ud med?**

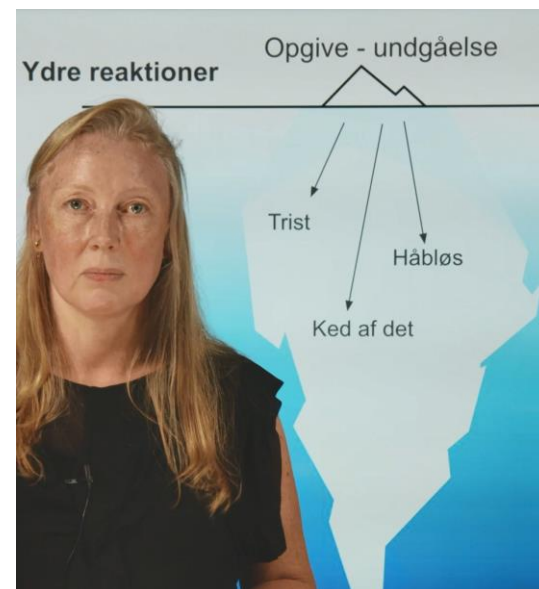
Mit sprog og mine handlinger

- **Hvad understøtter eller hæmmer dette?**

Kulturelle valg (traditioner, adfærd, tøjstil, indretning/design, musik, sange, mad og drikke)

Som social-humanitær organisation:

- Rækker vi ikke ud til andre med samme interesser som fx en klub gør.
- Vi rækker ud til folk, der er (digitalt) udfordret af forskellige underliggende grunde: Forskervideoer





IT og Teknologi i Ældre Sagens
lokalafdeling Tårnby



Frivillighedskultur hos Ældre
Sagen IT-cafe hjælper ældre ...



Ældre Sagen Gjern



Ældre Sagen Lyngby-Taarbæk



Ældre Sagen Brønshøj-Vanløse



Ældre Sagen Hvalsø



Hjælp og vejledning Ældre Sagen
Farum



Ældre Sagen i Hirtshals hjælper
med at løse IT-problemer - Nor...



Ⓜ Ældre Sagen
It-Cafe



Ⓜ Ældre Sagen
Kurser

Ældre Sagen står stærkt i Hirtshals

af [NordsøPosten](#) — 6. marts 2023 i [Fritid](#)



Komsammen hos Ældre Sagen på B&B by the Sea i Hirtshals. Foto (arkiv): Susanne Krohn Djurhuus.

Kilde: <https://nordsoeposten.dk/2-aeldre-sagen-staar-staerkt-i-hirtshals/>

At sætte "stedet" i centrum

- Vi skal have et sted at mødes
 - Et sted der åbner op for flest mulige
 - Et sted hvor man på en gang er hjemme og ude
- Kontrast - Rart



Dette sted er jeres it-café. Det er her man **måske** kan:

- Ringe og få hjælp
- Henvende sig om et hjemmebesøg
- Komme forbi med sin device
- Lytte til et foredrag om AI eller sundhedsapps m.v.


itFeen



+65

Dem vi
allerede
hjælper
4 → 8 %

Manglende
lyst
29 → 40 %

Bor alene
36 %
60/20

Ensomme
13 → 18 %

Demens
8 %

Nedsat
funktions
niveau
40 %
15 %

Interesser
95 %
Forening
37 → 24 %

Ny og næ
hjælp
41 %

Afhængige
af hjælp
23 → 45
%

Svigtede
15 %
Ingen
ydelse

Frustrerede
40%



Den venlige og tålmodige it-hjælp af et rigtigt menneske

Summen

- Hvad har gjort indtryk på jer, og hvad har I tænkt – i forhold til det i lige har hørt?
- **Gør I allerede det rigtige** – eller er der målgrupper (konkrete personer), I godt kunne tænke jer at "række mere ud til"?



Nyt fra Snorresgade

En stor bred platform

It: 210 lokalafdelinger
med 1.461 frivillige

215 lokalafdelinger
20.226 frivillige
110.000 arrangementer
2.800 rabataftaler



1.021.669 medlemmer – bladet 687.000



47.255 opkald til telefonisk rådgivning



75.000 e-mails/breve mv. til
Medlemsservice



70.000 opkald til Medlemsservice



15.000 telefonopkald til Omstillingen



1.500 medlemshenvendelser til
samfundsanalyse



33 høringssvar afsendt



32 breve til ministerier/styrelser
afsendt

Frivilligportalen

www.aeldresagen.dk/frivilligportalen

Aeldresagen.dkLokalafdelingerFrivilligportalen

Ældre Sagen

Frivilligportalen

NyhederKurserKontaktMin side

Søg

OrganisationsarbejdeFrivilligområderVærktøjer

Velkommen

Frivilligportalen

Frivilligportalen er for de frivillige i Ældre Sagen. Her finder du inspiration til udvikling af nye frivilligaktiviteter og information og værktøjer til de aktiviteter, der allerede er i gang.



Velfærdsteknologi

- **Ældrereformen:** Der skal ”etableres et korps af frivillige i regi af Ældre Sagen, der skal hjælpe og understøtte ældre borgere i at anvende relevant velfærdsteknologi i dagligdagen for de borgere, der ønsker det”.
- **Uddybning:** www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/frivilligomraader/digitalisering-og-it/velfaerdsteknologi

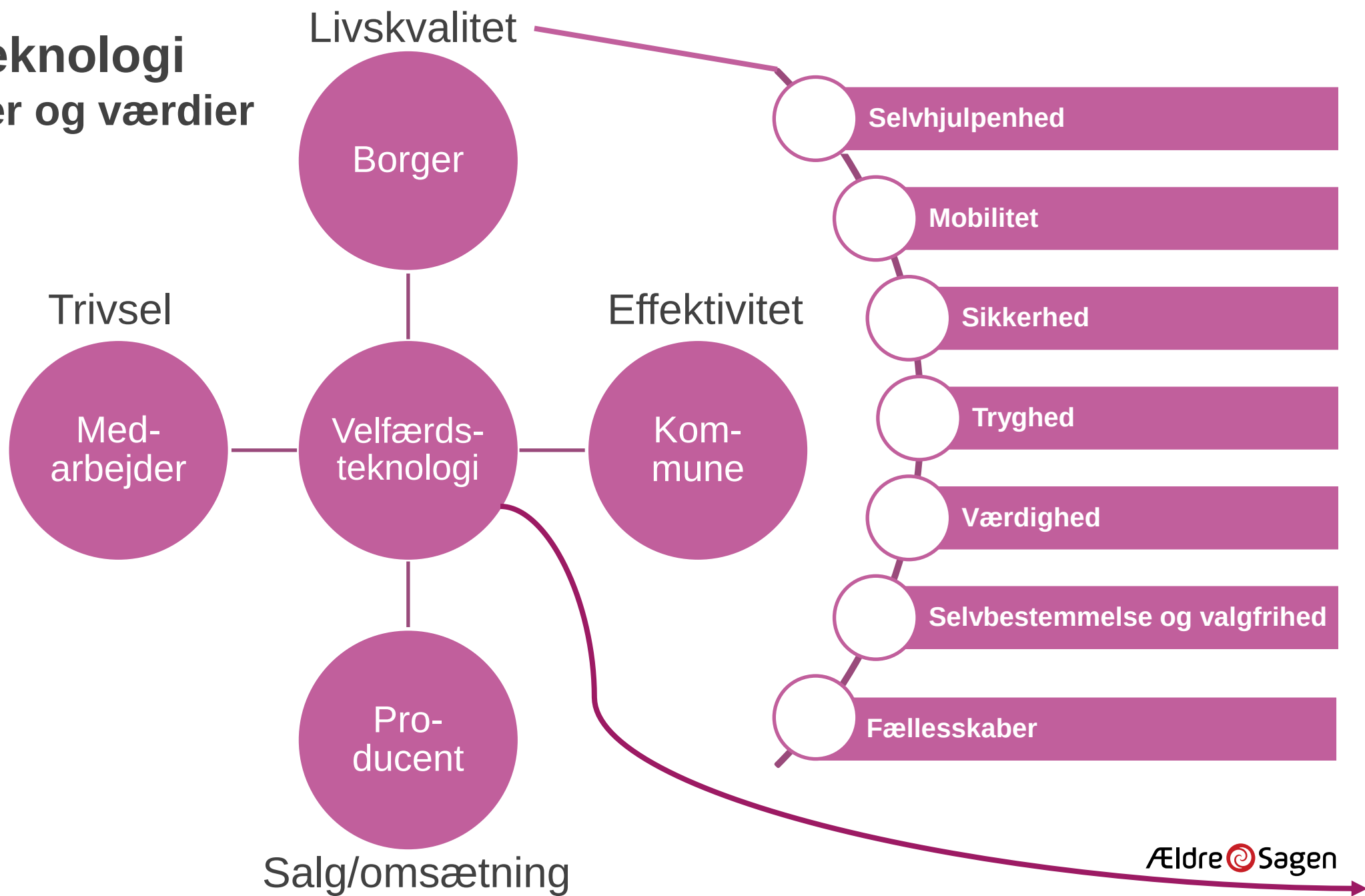
Hvad er velfærdsteknologi?

Velfærdsteknologi er en betegnelse for **digitale som fysiske hjælpemidler**, der fremmer **selvhjulpenhed** i hverdagens aktiviteter. Dermed kan de være med til at øge vores livskvalitet gennem fx mobilitet, tryghed og adgang til fællesskaber.

Begrebet dækker også arbejdsredskaber, som pleje- og omsorgspersonalet benytter, når de yder hjælp og behandling.

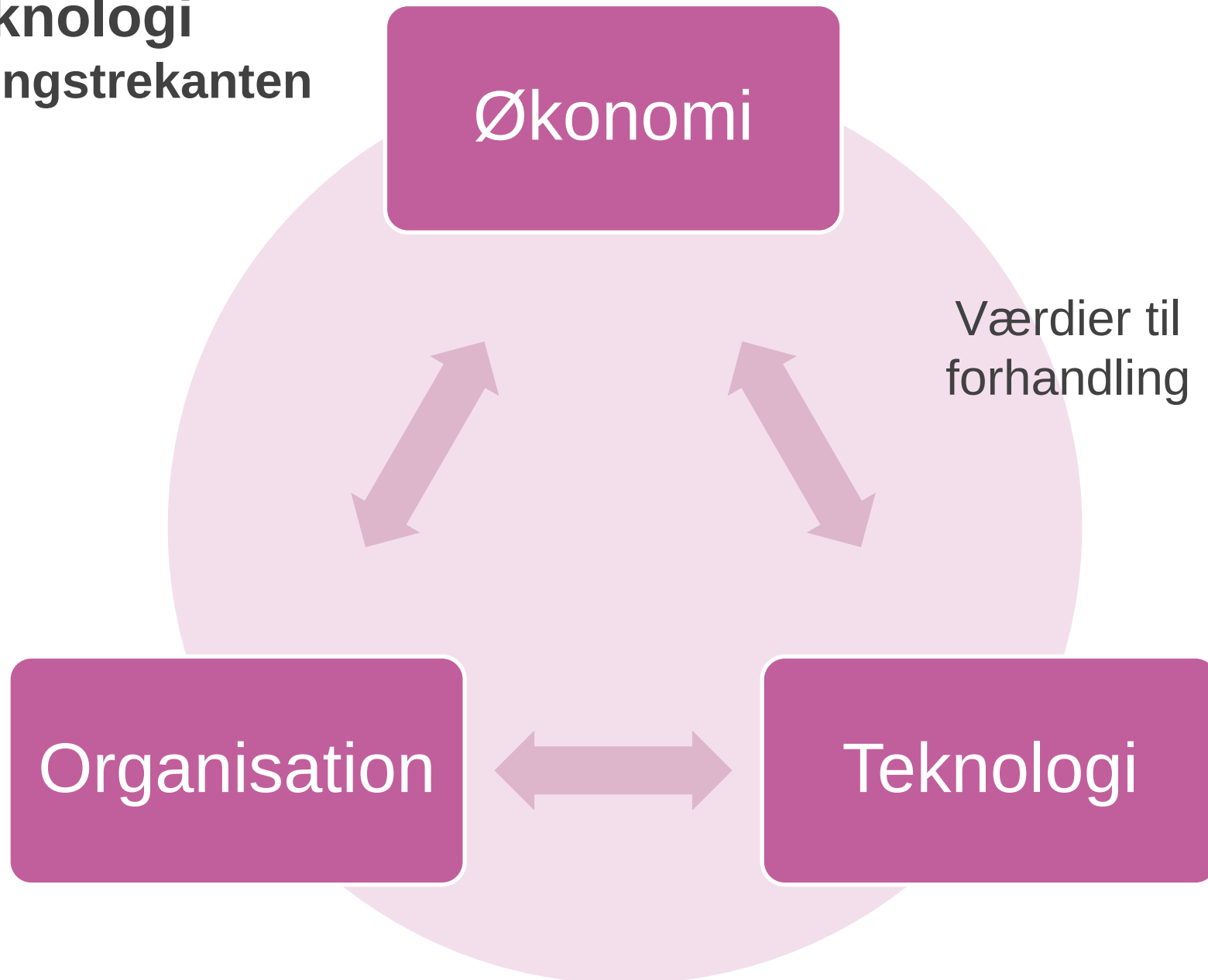
Velfærdsteknologi

Interessenter og værdier

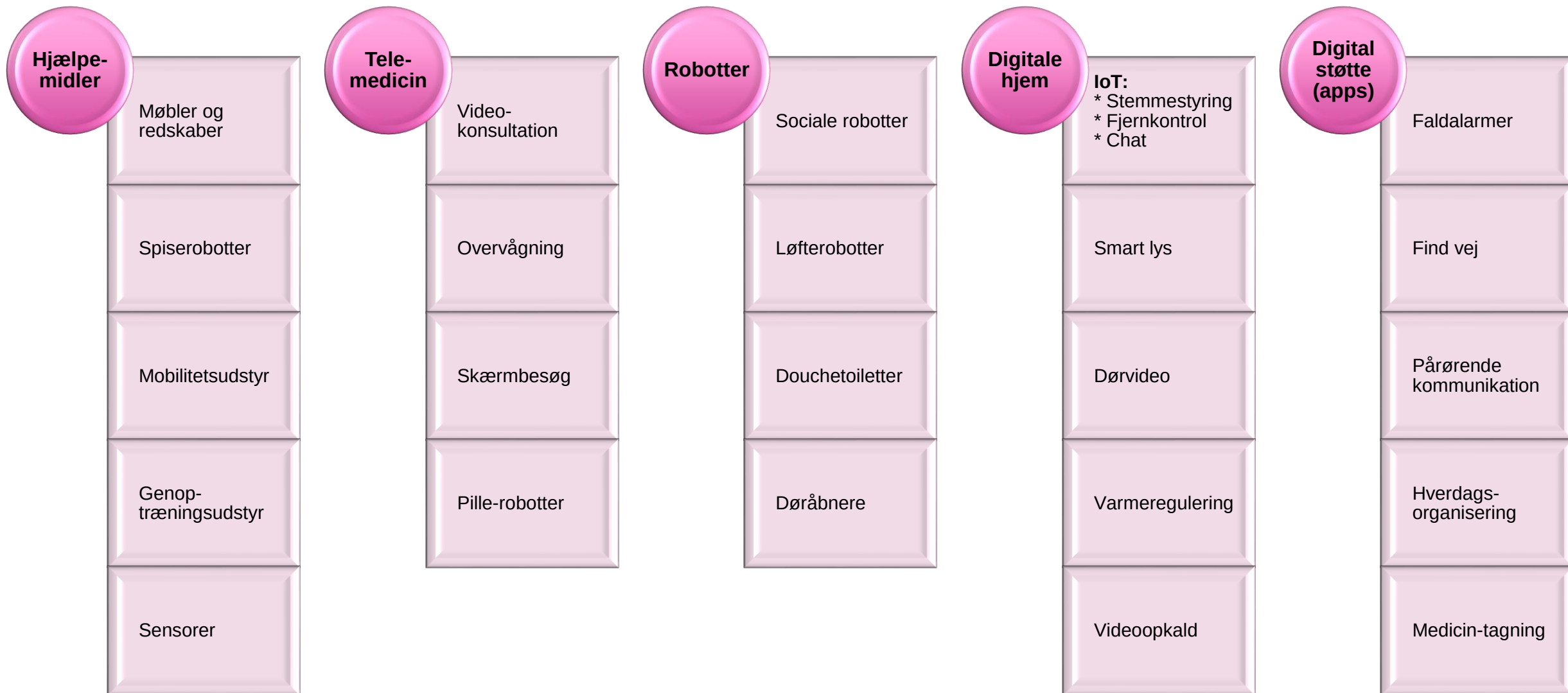


Velfærdsteknologi

Implementeringstrekanter



Eksempler på velfærdsteknologier



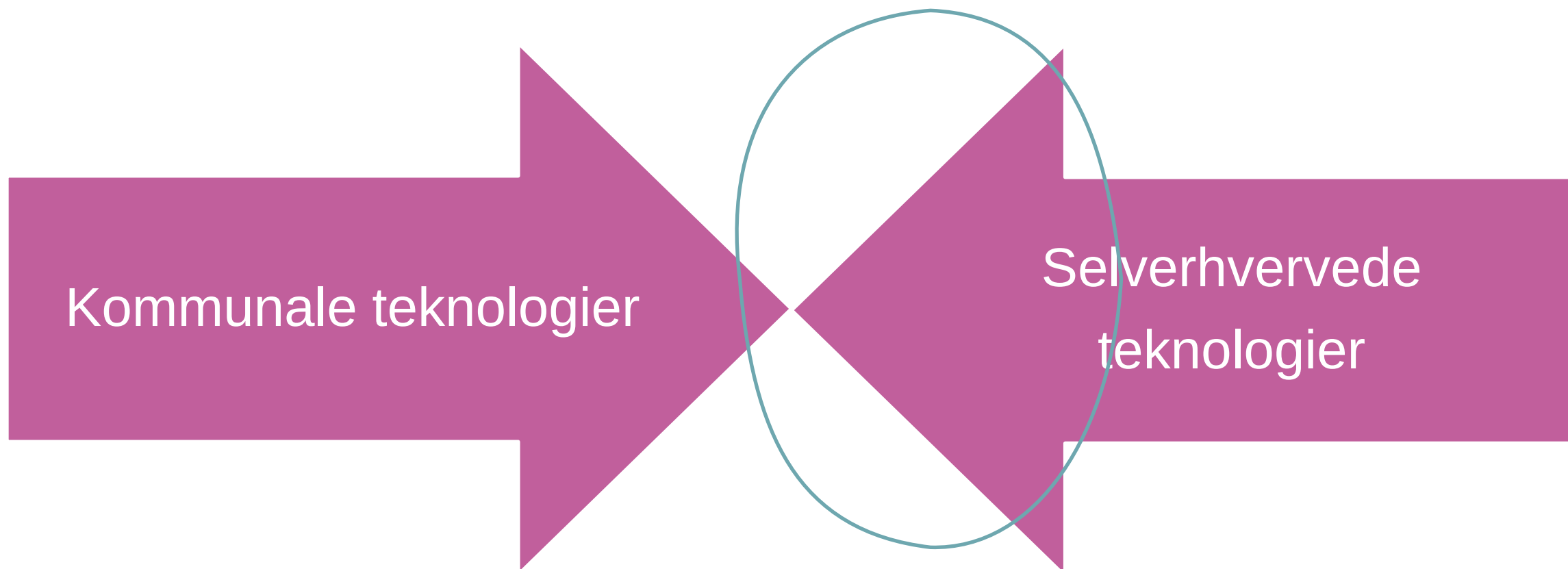
Hvor kan vi kan vi hjælpe med velfærdsteknologier?

Udrullet uden dialog

Udrullet med dialog

Valgfri - understøttet

Selvvalgt – uden støtte



Velfærdsteknologi i sekretariatet i 2025

Servicefunktion: Sparring til samarbejdsaftaler mellem kommuner og Ældre Sagens lokalafdelinger. Samt erfaringsdeling og krydskobling af lokalafdelingerne.

On- og offline klyngesamarbejde: For at sikre erfaringsudveksling og styrket lokal udvikling opbygger vi et klyngesamarbejde for lokalafdelinger med kommunale aftaler omkring velfærdsteknologi.

Interne samarbejder: Vi har etableret et lille internt samarbejdsforum for hhv. konsulenter i frivilligafdelingen, marketing og samfundsanalyse, så I kan få hjælp på flere niveauer samt sikre fælles fodslag omkring Ældre Sagens politik, praksis og kommunikation vedr. velfærdsteknologi.

Distrikter: For at sikre forankring tilbydes alle 10 distrikter 'distriktspakker' i form af halvdagsoplæg om Velfærdsteknologi i samarbejde interne som eksterne.

Kurser og webinarer for frivillige: Vi vil tilbyde kurser i velfærdsteknologi-frivillighed samt webinarer med udvalgte gæste-eksperter.

Kurser og webinarer

- **Kursuskataloget for 2025:**
 - Din digitale AI-hjælper
 - Sidste nyt for app-guider i caféen og i hjemmet
 - Bliv velfærds(teknologi)frivillig
 - Det digitale medborgerskab
 - It-aktivitetslederens rolle – drift og udvikling
 - Overblik og indblik i sundhedsapps *eller andre*
- **Webinarer:**
 - Aktuelle temaer vil løbende blive taget op
- **Kursus- og webinarønsker til 2025?**



Ældre Sagen og Generativ AI

Hvilke oplysninger må vi benytte som spørgsmål til Generativ AI (prompte)?

Oplysninger og informationer, der lever op til GDPR* (Persondataforordningen).

Det vil sige ingen:

- Personhenførbare informationer eller
- Interne virksomhedsinformationer og dokumenter, der ikke er offentlige tilgængelige

** General Data Protection Regulation: Her forstås personhenførbare oplysninger som enhver form for information, der kan identificere en fysisk person, enten direkte eller indirekte.*

Hvad er personhenførbare informationer?

Almindelige personoplysninger

- **Navn, adresse, alder, uddannelse og stilling:** Fulde navn eller initialer, bopæls- eller arbejdsadresse, eksamen, ansøgning, CV, ansættelsesdato, arbejdsområde m.v.
- **Kontaktoplysninger:** Personlige eller arbejdsrelaterede e-mailadresser, mobil- eller fastnettelefonnumre.
- **Økonomiske oplysninger:** Bankkontonumre, kreditkortoplysninger, skat og gæld.
- **Identifikationsnumre:** CPR-nummer, pasnummer, kørekortnummer (skal behandles fortroligt).
- **Andre private forhold:** Sociale problemer, sygedage, tjenstlige forhold, billeder, familieforhold, bolig, bil m.v.

Følsomme personoplysninger

- **Helbredsoplysninger:** Oplysninger om fysisk eller mental helbred: Fx lægejournaler, medicinske diagnoser m.v.
- **Biometriske data:** Fingeraftryk, ansigtsgenkendelse, (stemmeoptagelser hvis de indeholder følsomme personoplysninger).
- **Etnisk oprindelse:** Oplysninger om race eller etnisk baggrund.
- **Religiøse, politiske eller filosofiske overbevisninger:** Oplysninger om tro, livssyn eller fagforeningsmæssigt tilhørsforhold.
- **Seksuel orientering:** Oplysninger om seksuel orientering eller seksuelle præferencer.
- **Straffeforhold:** Oplysninger om domme og lovovertrædelser eller tilknyttede sikkerhedsforanstaltninger

Øvrige fortrolige oplysninger

- **Lokaliseringsdata:** GPS-data, IP-adresser.
- **Onlineidentifikatorer:** Cookies, enheds-ID'er.
- **Genetiske data**

Hvad er interne og informationer?

Virksomhedsoplysninger:

Udover personhenførbare oplysninger må vi heller ikke benytte interne dokumenter (fx mødereferater) og informationer i Ældre Sagen i en AI-forespørgsel (prompten):

- Der må kun anvendes dokumenter, som i forvejen er tilgængelige digitalt på Ældre Sagens hjemmeside.

Dokumenter og informationer, der blot deles i fx en e-mail må derfor ikke indgå i en AI-forespørgsel.

Ældre Sagen og generativ AI

Hvad skal vi være opmærksomme på, når vi formidler tekster og resultater (inspireret af AI-genereret information):

1. At alle faktuelle oplysninger er baseret på **autoritative kilder**, og er behæftet med identificerbare kildeoplysninger (fx anerkendte kilder og opslagsværker som fx Den Store Danske Encyklopædi, Danmarks Statistik, Videnskab.dk m.v.).
2. At vi som afsender kan stå inde for resultatet og formidler **ærligt og troværdigt**.
3. At resultatet afspejler Ældre Sagens **værdier og holdninger**.
4. At vi bevarer **ægtheden** i kommunikationen ved at undgå at benytte kunstigt generede billeder og illustrationer. Benyt i stedet for Ældre Sagens [billeddatabase](#), eller tag selv de nødvendige billeder (jf. punkt 5).
5. At vi ikke **krænker** ophavsmæssige rettigheder.

Generativ AI-resultater bør betragtes som **inspiration**. Vi formidler ikke ubearbejdede resultater uden, at vi forholder os til de fem opmærksomhedspunkter.

Ældre Sagen og generativ AI

Hvad skal vi i øvrigt være opmærksom på i vores it-frivillighed:

1. At vi kun benytter Generativ AI som et opslagsværk til fx at finde svar på tekniske spørgsmål eller til fx at komme med inspirationsforslag til planlægning af temaarrangementer og workshops.
2. At Generativ AI-værktøjer til rådgivning eller til at finde svar på spørgsmål, der kræver fagpersoner, ikke må benyttes i Ældre Sagen (se noter).

Blandede bolsjer

Gør jeres it-café og aktiviteter synlige

- På Frivilligportalen kan I bestille:
 - Beachflag
 - Roll-ups
 - A-skilte
- ...med egen tekst.

www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/organisationsarbejde/lokalafdelingen/materialbestilling/udstillingsmateriale



It-hjælpens grundlag

- Plakat med vilkårene for at få it-hjælp:
www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/frivilligomraader/digitalisering-og-it/den-lokale-it-hjaelp/aktivitetslederens-hjaelpeside

Ældre Sagen

Aftale med modtagere af it-hjælp

Modtageren skal være opmærksom 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 det pågældende tilfælde.
- Der vil være situationer, hvor det ikke lykkes at afhjælpe problemerne. It-hjælperen bør ikke kaste sig ud i opgaver, som ligger uden for hans/hendes egne og erfaring, da it-hjælperen ikke er dækket af en forsikring for den tekniske assistance.
- It-udstyr med problemer er meget sårbart, og data, e-mails, adresser, billeder og lignende kan gå tabt eller blive beskadiget.
- It-hjælperen kan må genoprette styresystemer og software ved hjælp af originale programmer og styresystemer. It-hjælperen skal afvise at træde ved piratkopierede programmer og lignende.
- Hjælpen skal for modtagerens egen risiko og regning i tilfælde af udgifter til eksempelvis opståede skader.
- It-hjælperen ikke håndterer modtagerens netværk, MITID og lignende.
- It-hjælperen kan identificere sig med Ældre Sagens ID-kort med billede.

Ældre Sagen har noteret dine kontaktoplysninger og hvilket problem, du ønsker hjælp til og eventuelt, hvordan problemet kan løses.

Personoplysninger optjeneres af Ældre Sagens lokalafdeling og deles snarest efter brug og senest ved udgangen af næstkommande år.

Læs hvordan Ældre Sagen behandler dine personoplysninger på:
www.aeldresagen.dk/privatlivspolitik

Kontakt datatilsynet: Ældre Sagen, Snorrevej 17-19, 2300 København S, Tlf. 33 96 86 86, Mail: dataperson@aelldresagen.dk

Jeg er bekendt med og accepterer ovenstående:

Dato _____ It-hjælp-modtagerens underskrift _____

Kontaktperson _____ Lokalaftelling _____

Side 1 ud af 2

Når du får it-hjælp

Vær opmærksom på, at den it-frivillige:

- Hjælper dig ulønnet
- Ikke er it-specialist, og blot hjælper med, hvad denne kan i forhold til det problem eller den udfordring, du kommer med
- Ikke er dækket af en forsikring for den tekniske hjælp, du modtager, og at du derfor selv er ansvarlig for skader, der skulle opstå som følge af hjælpen
- Kun må genoprette styresystemer og software ved hjælp af originale programmer og styresystemer, der ikke er piratkopierede eller lignende

Derudover skal du være opmærksom på:

- At du kun selv må håndtere MitID, netbank og lignende
- At it-udstyr med fejl eller problemer kan være sårbare. Det betyder, at data (som fx e-mails, adresser, billeder og lignende) i nogle tilfælde kan gå tabt eller blive beskadiget
- At hjælpen sker for på din egen risiko og regning i tilfælde af udgifter til eksempelvis opståede skader
- At der sagtens kan være situationer, hvor det ikke lykkes at hjælpe dig og løse dine problemer

Ældre Sagen

Giv-det-videre-kort

- Uddel Giv-det-videre-kort til personer, der har fået it-hjælp, og bed dem om at give det videre til ældre naboer, familie og venner – så vi spreder kendskabet til it-hjælpen.
- Kan bestilles ved at sende en mail til Christina Krause Schütz: design@aeldresagen.dk med de kontaktoplysninger, der skal stå på kortet. I får kortet til korrektur, før det bliver trykt.
- Husk at bestillingerne håndteres af it-aktivitetslederen, der har ansvaret for at sikre en fælles lokal løsning.

☐ MitID ☐ Digital post ☐ Borger.dk ☐ E-mail ☐ Sikkerhed på nettet ☐ SMS ☐ Smartphone ☐ Tablet ☐ Pc Jeg får god it-hjælp ☐ Apps ☐ Internet ☐ Sociale medier ☐ Windows/Mac ☐ TV/Streaming ☐ Printer ☐ Wi-fi ☐ Fotos ☐ Gode råd ☐	Du kan også få hjælp! Bare ring til [Kontaktperson, telefonnummer og mail] Ældre Sagen (LOKALAFDELING)
--	--

Styrk aktiviteterne

Flere på samme post

Vi opfordrer til,
at der så vidt muligt
er flere på hver it-aktivitetslederpost,
der deler ansvar og opgaver.

VI SES NÆSTE GANG

Tak til jer!

Martin Geysner

Ældre @ Sagen