

ANVISNINGAR FÖR VÄNVERKSAMHETEN

12/2019

Frivillig IT-handledare

Frivilliga inom Röda Korsets vänverksamhet kan handleda vänklienter i användningen av olika digitala apparater och tjänster.

Handledningen gäller oftast hantering av apparatens (dator, pekplatta, smarttelefon) grundläggande inställningar, användning av e-post och andra kommunikationsverktyg, överföring och skickande av fotografier, internetuppkoppling, sökning av information, uppdateringar, dataskyddsfrågor samt nedladdning och användning av appar.

Den frivilligas uppgift är framför allt att hjälpa klienten att lära sig använda apparaten eller programmet självständigt. Målet är att klienten efter handledningen kan använda apparaten mer självständigt.

Man bör särskilt komma ihåg att en frivillig inte ska sköta klientens ekonomiska ärenden eller handleda klienten i användningen av andra tjänster som kräver säker identifiering, såsom FPA:s och Skatteförvaltningens e-tjänster. Den frivilliga kan hamna i en besvärlig situation exempelvis om ett misstag inträffar under handledningen eller om klienten börjar anklaga den frivilliga för missbruk. Banker och myndigheter såsom FPA och Skatteförvaltningen är skyldiga att erbjuda handledning i användningen av sina tjänster.

En frivillig kan dock exempelvis hjälpa till med att boka tid eller följa med en klient till FPA-byrån som följeslagare.

De frivilligas bakgrund när det gäller användningen av datateknik varierar. De handleder klienterna enligt sin förmåga. Om de inte kan lösa problemet försöker de hänvisa klienten till någon annan.

De frivilliga har tystnadsplikt och agerar alltid i enlighet med Röda Korsets principer, spelreglerna för vänverksamheten och de allmänna principerna för frivilligarbetet.

