



Till Östermalms stadsdelsnämnd  
sammanträde 2008-12-18

## Överenskommelse med servicenämnden i samband med inrättande av kontaktcenter för äldreomsorgsfrågor

### Förslag till beslut

1. Östermalms stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna, som är anställda för att besvara äldreomsorgsfrågor vid serviceförvaltningens kontaktcenter att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Paraply-systemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Östermalms stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med servicenämnden om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilaga 1 och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.

Göran Månsson  
stadsdelsdirektör

Marianne Snell  
avdelningchef äldreomsorg

### Sammanfattning

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 3 nov beslutades om inrättandet av s.k. kontaktcenter inom servicenämnden från och med den 5 nov 2008. Till servicenämnden överförs därmed också ansvaret för "Äldre direkt" från Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd. För detta erfordras att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som inom servicenämndens kontaktcenter, för att besvara äldreomsorgsfrågor, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorg och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

För att servicenämnden som kommer att förvalta kontaktcenter där "Äldre direkt" är en del ska kunna biträda stadsdelsnämnden i enskilda ärenden på bästa sätt och utföra de uppgifter som åläggs kontaktcenter erfordras också att stadsdelsnämnden ger de handläggare vid kontaktcenter som arbetar med äldreomsorgens ärenden biståndshandläggbarbehörighet i Paraplysystemet och behörighet till Agresso webb.

Kontaktcenter blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Kontaktcenter bör också kunna frigöra tid för handläggarna på stadsdelsförvaltningen. Ökade möjligheter att ta fram övergripande statistik och jämförelser medför att felaktigheter bör kunna upptäckas snabbare och åtgärdas.

”Äldre direkt” är finansierat de närmaste åren genom att kommunfullmäktige i senaste budgeten beviljade servicenämnden 9 mnkr för 2009 och 17 mnkr för 2010.

### **Bakgrund**

I budgeten för 2008 betonas att ”Stockholm stads hemsida ska göra det möjligt för den äldre och anhöriga att söka information om olika alternativ, kvalitetsredovisningar av olika boenden, jämföra alternativ”. I budgeten nämns också att för att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet äldreomsorg ”ska riktade informationsinsatser för att underlätta medborgarnas valfrihet inom äldreomsorgen genomföras”. Där spelar kontaktcenter en viktig del. I budgeten för 2009 poängteras effektivitet och fokus på kärnverksamheterna vilket kontaktcenter ska vara med och förverkliga.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas en skriftlig överenskommelse mellan resp. stadsdelsnämnd och servicenämnden som reglerar dels den behandling av personuppgifter som kontaktcenter i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra dels säkerhetsfrågor (30 § personuppgiftslagen). Kontinuerlig dokumentation och kommunikation med stadsdelsförvaltningarna är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmigt.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. äldreomsorg tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter ska kommunicera med invånarna på deras villkor. Huvudsakligen via telefon, vilket fortfarande är den klart största kommunikationskanalen, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Vid starten för ”Äldre direkt” har ett nytt telefonnummer 80 65 65 lanserats. Det är ett telefonnummer som är enkelt att komma ihåg och som serverar alla äldre i staden.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom stadsdelsförvaltningen utifrån en mall från serviceförvaltningen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

För att handläggarna vid kontaktcenter ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom äldreomsorgen exempelvis information om äldreboende, enklare fakturafrågor, hur ansökan om hemtjänst, färdtjänst, riksfärdtjänst m.m. går till samt även bistå med att anmäla utebliven eller försenad hemtjänstinsats erfordras att stadsdelsnämnden delegerar till handläggarna vid kontaktcenter biståndshandläggbarbehörighet till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb. Handläggningen vid kontaktcenter sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningen. Varje ärende registreras för att kunna följas upp per stadsdelsförvaltning och vilken typ av ärende som avses. Handläggningen innefattar ingen myndighetsutövning eller att beslut tas i enskilda ärenden. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende ligger kvar hos stadsdelsnämnden.

För att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgängligheten och service inom bl.a. äldreomsorgen är det angeläget att kontaktcenter för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom äldreomsorgens område som utförs av kontaktcenter. För genomförandet bör serviceförvaltningen ta fram statistik och bistå



med analyser på både stadsövergripande nivå och per stadsdel och ärendetyp. Ingen statistik med personuppgifter görs varför ökad risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter ej bedöms föreligga.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda för att besvara äldreomsorgsfrågor, inom servicenämnden vid kontaktcenter, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgen, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Paraply-systemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

---



## Bilaga

Mellan Östermalms stadsdelsnämnd och servicenämnden träffas följande

### Överenskommelse

#### Uppdrag

Stadsdelsnämnden har i beslut 2008-12-18 delegerat till handläggarna på serviceförvaltningens kontaktcenter som arbetar med äldreomsorgsfrågor att för stadsdelsnämndens räkning i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgen, och därvid i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Paraply-systemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

#### Behandling av personuppgifter

I egenskap av personuppgiftsansvarig bestämmer stadsdelsnämnden att handläggarna på kontaktcenter som arbetar med äldreomsorgsfrågor, vid fullgörandet av uppdraget, äger behörighet att för stadsdelsnämndens räkning i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Paraply-systemet, i den del det avser äldreomsorg och Agresso webb, allt inom kontaktcenters verksamhetsområde.

Höga krav på säkerhet och begränsad åtkomst skall iakttas vid användandet av nämnda verksamhetssystem.

Stadsdelsnämnden är arkivansvarig för ärenden inom äldreomsorgen och personuppgiftsansvarig för uppgifterna i verksamhetssystemen. Kontaktcenter är personuppgiftsbiträde. Kontaktcenter skall kontinuerligt informera stadsdelsnämnden om verksamheten.

Stockholm den

Stockholm den

För Östermalms stadsdelsnämnd

För servicenämnden

---

Göran Månsson  
stadsdelsdirektör

---

Teenie Bennerholt  
förvaltningsdirektör