



Handläggare: Gunnel Dahlin
Telefon: 08-508 03 189

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Överenskommelse mellan Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Servicenämnden i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm

Förvaltningens förslag till beslut

1. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna, som är anställda för att besvara äldreomsorgsfrågor, inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm 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 äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Spånga-Tensta 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.
3. Ärendet justeras omedelbart.

Maria Häggblom

Gunnel Dahlin

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Förslag till överenskommelse mellan Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Servicenämnden

Sammanfattning

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 3 nov beslutades om inrättandet av Kontaktcenter Stockholm 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 samtliga stadsdelsnämnder delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, 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 äldreomsorgen 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 Stockholm erfordras också att stadsdelsnämnden ger de handläggare vid kontaktcenter som arbetar med äldreomsorgens ärenden biståndshandläggbarbehörighet i Paraplysystemet och behörighet till Agresso webb.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid för handläggarna på stadsdelsförvaltningen. Ökade möjligheter att ta fram övergripande statistik och jämförelser medför att felaktigheter och klagomål snabbare upptäcks och kan åtgärdas.

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 Stockholm inklusive Äldre direkt 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 ett skriftligt avtal mellan resp. stadsdelsnämnd och servicenämnden som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Kontaktcenter Stockholm 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 Stockholm 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 lanserats. Det är ett telefonnummer som är enkelt att komma ihåg och som från första dagen serverar alla äldre i staden.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och de fackliga organisationerna informeras.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att handläggarna vid Kontaktcenter Stockholm ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom äldreomsorgens verksamhetsområde 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 Stockholm biståndshandläggbarbehörighet till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb. Handläggningen vid Kontaktcenter Stockholm sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för äldreomsorg. Varje ärende registreras för att kunna följas upp per stadsdel 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. äldreomsorgens verksamhetsområde är det angeläget att Kontaktcenter Stockholm för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom äldreomsorgens område som utförs av Kontaktcenter Stockholm. 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 Stockholm, 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 äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.