



Handläggare: Riitta Sköld  
Tfn: 08-508 09 307

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Tillfällig hjälp att komma ut. Svar på medborgarförslag. Återremiss.**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden besvarar medborgarförslaget med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
Stadsdelsdirektör

Lars B Strand  
Vik. avdelningschef

### **Sammanfattning**

Vid sitt sammanträde den 31 mars 2002 beslutade stadsdelsnämnden att återremittera förvaltningens förslag till svar på medborgarförslaget om att få tillfällig hjälp att komma ut vid extrema väderleksförhållanden. Om hjälpbehovet vid extrema väderleksförhållanden bedöms som akut prioriterar förvaltningen ärendet för att kunna ge de insatser som är nödvändiga, som t.ex. att få hjälp med måltider, handling eller apoteksärenden. Förvaltningen är även behjälplig med information om och telefonnummer till de frivilligorganisationer och utomstående serviceföretag som kan erbjuda både för stöd och tillfällig hjälp när situationen inte är akut. Det är dock inte möjligt för förvaltningen att prioritera insatser för tillfällig hjälp för att komma ut under extrema väderleksförhållanden.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för strategi och stöd i samverkan med chefen för beställarenheten för äldreomsorg.

## Bakgrund

Norrmalms stadsdelsnämnd behandlade 2002-03-21 förvaltningens förslag till svar på Kerstin Fischers medborgarförslag om att få tillfällig hjälp att komma ut då väderleken är sådan att det är svårt för de äldre och funktionshindrade personer att ta sig ut (*bilaga 1*). Nämnden beslutade återremittera ärendet (*bilaga 2*). Förvaltningen bör redovisa vad som är praktiskt möjligt att ordna i akuta situationer och hur det rent faktiskt skall gå till. Det framgick inte heller hur det existerande informationsproblemet kan lösas.

## Förvaltningens synpunkter

Kommunen har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd. Förvaltningen framhåller att alla ska ha rätt att få sin sak på ett korrekt sätt prövad och bedömd. Förvaltningen beklagar om man inte lyckats föra ut informationen om tillvägagångssättet.

Förvaltningens beställarenhet / äldreomsorg utreder behov och beslutar om insatser för vuxna över 65 år som bor på Norrmalm. Förvaltningens handikappomsorg har motsvarande uppdrag då yngre personer med funktionshinder söker bistånd eller hjälp.

### *Tillvägagångssätt*

De äldre eller funktionshindrade personer som behöver hjälp - det kan handla om akuta, tillfälliga eller mer bestående insatser - tar kontakt med stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare.

Biståndshandläggaren utreder, bedömer och beslutar om insatsen. Varje ansökan prövas individuellt och utformningen av de beviljade insatser sker i samverkan med den enskilde.

Vid ett akut behov av hjälp prioriteras handläggningen av ärendet. Biståndshandläggaren gör en preliminär bedömning så att beslutet kan meddelas och den beviljade insatsen verkställas så snart som möjligt. Om det akuta behovet av hjälp inträffar efter kontorstid har den enskilde möjlighet att ta kontakt med stadens Trygghetsjour.

Om så önskas kan biståndshandläggaren vara behjälplig vid valet av vårdgivaren.

Förvaltningen tar emot 5 - 8 ansökningar per år som är av akut tillfällig karaktär. De insatser som då har varit möjliga att bevilja och ordna har handlat om hjälp med måltider, personlig hygien, handling eller hämtning av apoteksvaror när detta av någon anledning har förhindrats.

Ännu har inte förvaltningen mottagit någon ansökan om tillfällig hjälp vid extrema väderleksförhållanden. Om sådan situation inträffar och den sökande inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt kommer förvaltningen att prioritera ärendet för att kunna ge nödvändiga hjälpinsatser. Detta kan vara inköp av mat, apoteksärenden eller andra nödvändiga insatser. Det är inte möjligt för förvaltningen att prioritera insatser för att komma ut under extrema väderleksförhållanden.

Förvaltningen vill dock lyfta fram de möjligheter som frivilligorganisationer och utomstående serviceföretag erbjuder för stöd och tillfällig hjälp. Förvaltningen är behjälplig med information och telefonnummer.

### *Information*

Norrmalms stadsdelsförvaltning har publicerat en informationsbroschyr ”Hemtjänst på Norrmalm” som blev färdig i mars 2002. Förvaltningens förhoppning är att broschyren kan avhjälpa problemen med informationen. Broschyren innehåller information om vart man kan vända sig vid behov av hjälp och vilka vårdgivare som ska utföra de insatser som är beviljade.

Informationsbroschyren delas ut till sjukhusens geriatriska kliniker, primärvårdens mottagningar, apoteken, frivilligorganisationerna, pensionärsorganisationerna och församlingarna. Beställaravdelningens äldreomsorgsenhet och handikappomsorg har utfärdat kvalitetsgarantier som ger ytterligare information om de tjänster och den service som enheterna tillhandahåller (*bilaga 3 och 4*).

### **Bilagor**

1. Medborgarförslaget från Kerstin Fischer
2. Utdrag ur stadsdelsnämndens protokoll 2002-03-21
3. Kvalitetsgarantier; äldreomsorg
4. Kvalitetsgarantier; handikappomsorg
5. Barnchecklista