



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
AVDELNINGEN FÖR STRATEGI OCH PLANERING

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 106-127/2008
SID 1 (6)
2008-04-25

Handläggare: Marita Åkersten
Telefon: 08- 508 36 215

Till
Äldrenämnden
den 13 maj 2008

Äldre direkt - kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens yttrande som svar på remissen
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad

Gunnel Rohlin
direktör

Raili Karlsson
avdelningschef

Sammanfattning

I ett tjänsteutlåtande från Stadsledningskontoret föreslås att ett kontaktcenter för äldre - Äldre direkt- ska inrättas fr.o.m. 1 juli 2008. Inledningsvis ska Äldre direkt placeras i Hässelby-Vällingbys befintliga kontaktcenter i avvaktan på permanent placering. Enligt förslaget ska Äldre direkt fr.o.m. 2009 finansieras genom att 17 mnkr omfördelas inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning utgör Äldre direkt en viktig del i arbetet med att öka stadens service och tillgänglighet för invånarna. Äldre direkt kommer också att fylla en viktig funktion för äldre och deras anhöriga när det gäller information om kundval och valfrihet i vård- och omsorgsboenden. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är Äldre direkts organisation och lokalisering direkt avhängigt kontaktcentrets uppdrag. Äldreförvaltningen är tveksam till att verksamheten redan under första året kan komma att avlasta stadsdelsnämnderna så att de kan göra

motsvarande effektiviseringar i biståndshandläggarnas arbete och förordar en successiv uppbyggnad av verksamheten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningens avdelning för strategi och planering. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 6 maj 2008.

Bakgrund

Stockholm stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda medborgare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter. Förstudien, som genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd, visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten låg på ca 40 %. I april 2005 driftsattes ett kontaktcenter i Bromma och ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005. Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande samtal, den genomsnittliga svarsfrekvensen på inkommande samtal ligger över 90 %.

Ärendet

Äldre direkt

Stadsledningskontoret föreslår att ett kontaktcenter för äldre - Äldre direkt- ska inrättas fr.o.m. 1 juli 2008. Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. 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. Målsättningen är att 70 % av inkomna frågor ska kunna besvaras eller tas om hand direkt, i övriga ärenden ska återkoppling ske senast nästkommande arbetsdag.

Inledningsvis ska Äldre direkt placeras i Hässelby-Vällingbys befintliga kontaktcenter i avvaktan på permanent placering. Vid starten för Äldre direkt lanseras ett nytt nummer. Det ska vara ett nummer som är enkelt att komma ihåg och som från första dagen kommer att serva alla äldre i staden. Ambitionen är att ha ett nummer till Äldre direkt och ett till staden i övrigt. Kostnaden och möjligheten att få ett

nummer som är lätt att känna igen är faktorer som spelar in. Samtalen kommer successivt att styras till kontaktcentret. Det ska också fortsättningsvis vara möjligt att ringa direkt till en tjänsteman men direktnummer ska användas sparsamt.

Bemanning

Äldre direkt ska bemannas med personal som har erfarenhet från äldreomsorgen. För mer komplicerade frågor är det en fördel med erfarenhet som biståndshandläggare. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

Varje samtal tar i genomsnitt 4 minuter. När Äldre direkt är fullt utbyggt och alla direktnummer är omstyrda uppskattas antalet samtal per dag bli ca 2200. Det innebär ca 30 heltider inkl. ledning. Beroende på hur mycket handläggning som utförs av Äldre direkt kan bemanningen behöva ökas ytterligare.

Ärendehantering

Äldre direkt ska ta hand om frågor som är vanliga och som inte är myndighetsutövning, till exempel:

- Svara på allmänna frågor och ger råd inom äldreomsorgens område
- Objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen
- Hänvisa till tjänster på nätet
- Vara länk till utförarenhet när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med biståndshandläggare
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Dessutom föreslås att kontaktcentret ska ta hand om vissa handläggningsärenden av relativt enkel karaktär såsom administration av e-tjänster och administration och utredning av färdtjänstansökningar. Handläggning av riksfärdtjänst och KBH, vilket inbegriper myndighetsutövning, nämns också som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden.

Verksamhetssystem

Äldre direkt kommer att behöva ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna inom Äldre direkt ha tillgång till Paraplyet, äldreomsorgens verksamhetssystem, och Agresso, ekonomisystemet. För att få tillgång till varje förvaltnings verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan resp. stadsdelsnämnd. Avgränsningar mellan Äldre direkt och resp. stadsdelsförvaltning kommer upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och Äldre direkts uppdrag.

Nyttan för invånarna

De äldre får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller fråga. Detta spar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av t.ex. färdtjänst medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden.

Ekonomisk nytta för staden

Äldre direkt kommer att avlasta stadens växlar och biståndshandläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte avbryts av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna inte behöver ägna sig åt frågor gällande fakturor, utebliven hemtjänst etc.

Finansiering

Äldre direkt föreslås från 2009 finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen. Budgetmedel, motsvarande Äldre direkts bemanning och drift som uppskattas till ca 17 miljoner beroende på handläggningsuppgifter och teknikval, omfördelas i budget för år 2009 till den nya organisationen som därmed också tar över arbetsuppgifterna.

Kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 i och med starten av Äldre direkt föreslås bekostas av central medelsreserv och uppskattas till 5,0 mnkr. Faktorer som påverkar kostnaderna är samtalsvolymen och dess ökningstakt och valet av lokal.

Stadsledningskontoret föreslår också att IT stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegration och system för kunskapsåterföring exempelvis en webbassistent tas fram av IT avdelningen och finansieras via i budgeten avsatta medel för IT satsningar. Medel kommer därmed att ansökas via e-tjänstprogrammet.

Huvuddelen av dessa lösningar kommer att kunna återanvändas för kontaktcenter med annan inriktning än äldreomsorg samt vara en stomme för e-tjänster och "mina sidor" vilket gör att dessa kostnader inte kan belasta enbart Äldre direkt utan bör ses som en del av stadens IT-satsning. Stadsledningskontoret avser att återkomma i särskilt ärende om Kontaktcenter för övriga verksamheter inom staden som bygger på samma synsätt och upplägg som inom Äldre direkt.

Förvaltningens synpunkter

Enligt äldreförvaltningens uppfattning utgör Äldre direkt en viktig del i arbetet med att öka stadens service och tillgänglighet för invånarna. Ett gemensamt telefonnummer kommer att underlätta för stadens äldre att komma i kontakt med äld-

reomsorgen. Äldre direkt kommer också att fylla en viktig funktion för äldre och deras anhöriga när det gäller information om kundval och valfrihet i vård- och omsorgsboenden. En annan viktig effekt av ett kontaktcenter är att biståndshandläggarna kan ägna mer av sitt arbete åt biståndsbedömning, uppföljning och kontakter med enskilda brukare och anhöriga.

Stadsledningskontoret föreslår att Äldre direkt också ska utföra enklare handläggningsärenden, bland annat färdtjänstutredningar. I förslaget nämns också handläggning av riksfärdtjänst och KBH som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden. I handläggning av riksfärdtjänst, KBH och fastställande av avgifter ingår myndighetsutövning. Äldreförvaltningen anser inte att sådana ärenden ska förläggas till ett kontaktcenter då det är viktigt att det finns klara ansvarsgränser mellan stadsdelsförvaltningarna och kontaktcentret. Det är också viktigt att alla beslut om insatser sker inom den verksamhet som har kostnadsansvaret.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det angeläget att rutiner och handläggning av färdtjänstutredningar effektiviseras. För närvarande pågår en översyn av ansvarsfrågan för färdtjänstutredningar av Kommunförbundet i Stockholms län (KSL). Översynen har initierats med anledning av att nuvarande färdtjänstavtal mellan länets kommuner och Stockholms läns landsting sagts upp. När det gäller handläggning av färdtjänst bör det också tas i beaktande att färdtjänstutredningar förutsätter en personlig kontakt med den enskilde vilket har betydelse för var kontaktcentret är beläget. Det kan också vara en fördel om handläggaren har en viss lokalkännedom om den enskildes bostadsområde.

Enligt äldreförvaltningens mening är Äldre direkts organisation och lokalisering direkt avhängigt kontaktcentrets uppdrag. Om Äldre direkt enbart arbetar med information, råd och vägledning är det möjligt med ett kontaktcenter för hela staden. Det är då inte heller av samma betydelse var i staden kontaktcentret är beläget. Om kontaktcentret däremot ska handlägga bl.a. färdtjänstärenden anser äldreförvaltningen att det bör finnas flera regionala kontaktcenter.

Vidare anser äldreförvaltningen att Äldre- och handikappjourens verksamhet bör beaktas i samband med ett inrättande av Äldre direkt. Äldre- och handikappjouren är välkänd inom andra verksamheter som sjukhus, primärvård, larmtjänst etc. och fungerar idag i många avseenden som ett kontaktcenter. Trygghetsjouren är dessutom verksam dygnet runt och sannolikt kan det göras vissa samordningsvinster genom en integrering av de båda verksamheterna. Detta har visat sig vara en framgångsfaktor i ett liknande projekt som bedrivs i Göteborgs stad, ÄldreLotsen.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning bör uppbyggnaden av Äldre direkts verksamhet ske successivt. Det är också viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess effekter för stadsdelnämnderna. Enligt förslaget ska 17 mnkr omfördelas 2009 inom ramen för äldreomsorgens medel för finansiering av



Äldre direkt. Äldreförvaltningen är tveksam till att verksamheten redan under första året kan komma att avlasta stadsdelsförvaltningarna så att de kan göra motsvarande effektiviseringar i biståndshandläggarnas arbete.

Till sist anser äldreförvaltningen att inrättandet av Äldre direkt bör senareläggas till förslagsvis 1 september 2008. Dels för att undvika att starta en ny verksamhet under den period då en stor del av ordinarie personal och chefer inte är i tjänst. Dels för att det under semestertider är svårt att nå ut med information till allmänheten. Dessutom skulle det sammanfalla med en annan stor förändring inom äldreomsorgens verksamhetsområde då valfrihet med ett nytt köhanteringssystem inom stadens vård- och omsorgsboenden införs den 1 juli 2008.

Bilaga

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande "Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm", Dnr 036-3348/2007