



Handläggare: Thomas Kultti
Telefon: 508 19 101

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-06-17

Överenskommelse mellan stadsdelsnämnderna Farsta och Hässelby-Vällingby i samband med inrättandet av Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

1. Farsta stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggare anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till paraplssystemet, i den del det avser äldreomsorgen, och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Farsta stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilaga, och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Enligt ett ärende som behandlas vid kommunfullmäktiges sammanträde den 9 juni 2008 föreslås inrättandet av ett kontaktcenter, Äldre direkt, för ärenden och frågor inom äldreomsorgen fr.o.m. den 1 juli 2008. För detta erfordras att samtliga stadsdelsnämnder delegerar till handläggarna vid kontaktcentret att i enskilda ärenden biträda respektive nämnd med information och rådgivning till enskilda inom äldreomsorgens verksamhetsområde.

För att Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, som inledningsvis kommer att förvalta Äldre direkt, ska kunna biträda stadsdelsnämnderna i enskilda ärenden på bästa sätt och utföra de uppgifter som åläggs kontaktcentret erfordras att stadsdelsnämnderna delegerar till handläggarna vid Äldre direkt biståndshandläggbarbehörighet i Paraplysystemet avseende äldreomsorg och behörighet till Agressowebb.

Tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster blir Äldre direkt en viktig del i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Kontaktcentret frigör också tid för biståndshandläggarna som kan ägna mer tid till kontakten i övrigt med äldre och anhöriga. Ökade möjligheter att ta fram övergripande statistik och jämförelser medför att felaktigheter och klagomål snabbare upptäcks och kan åtgärdas.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning i samarbete med Farsta stadsdelsförvaltning samt med IT-avdelningen och juridiska avdelningen inom stadsledningskontoret.

Bakgrund

I budget 2008 för Stockholms stad betonas att "Stockholm stads hemsida ska göra det möjligt för den äldre och anhöriga att söka information om olika alternativ, kvalitetsredovisning 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 äldreområdet" genomföras. Där är Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgens frågor en viktig del.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som till exempel äldreomsorg tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm och därmed Äldre direkt ska kommunicera med invånarna på deras villkor. Huvudsakligen ska detta ske via telefon, vilket fortfarande är den främsta kommunikationskanalen, men även via e-tjänster, e-post, SMS och andra alternativ.

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. Eftersom det är svårt att beräkna hur många som kommer att använda sig av numret i starten och därmed också bedöma bemanningen kommer numret vara öppet utan att varken talsvar eller nummerbyte genomförs på stadsdelarna de

första månaderna för att därefter låta stadsdelarna ansluta sig etappvis under hösten.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, där Äldre direkt kommer att etableras inledningsvis, som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Äldre direkt i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra, dels säkerhetsfrågor (30 § personuppgiftslagen). Kontinuerlig kommunikation och dokumentation är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmigt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att handläggarna vid Äldre direkt ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom äldreomsorgens verksamhetsområde – exempelvis information om äldreboende, enklare fakturafrågor, hur ansökan om hemtjänst, färdtjänst, riksfärdtjänst med mera går till samt även bistå med att anmäla utebliven eller försenad hemtjänstinsats – erfordras att stadsdelsnämnden delegerar till handläggarna vid Äldre direkt biståndshandläggbarbehörighet till Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen, och Agresso webb.

Handläggningen vid kontaktcentret sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för äldreomsorg. Varje ärende registreras för att kunna följas upp per stadsdelsområde 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 tillgänglighet och service inom äldreomsorgens verksamhetsområde är det angeläget att Äldre direkt, som inledningsvis placeras inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom äldreomsorgens område som utförs vid kontaktcentret. För genomförandet bör Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning ta fram statistik och bistå med analyser både på stadsövergripande nivå samt per stadsdelsområde och ärendetyp. Ingen uppföljning görs med personuppgifter 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 vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 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.

Bilaga

Förslag till avtal mellan stadsdelsnämnderna Farsta och Hässelby-Vällingby

bilaga

Mellan Farsta stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd,
nedan kallat Äldre direkt, träffas följande

Överenskommelse

Uppdrag

Farsta stadsdelsnämnd har i beslut 2008-06-17 delegerat till handläggarna vid Äldre direkt i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 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 Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

Behandling av personuppgifter

I egenskap av personuppgiftsansvarig beslutar Farsta stadsdelsnämnd att handläggarna vid Äldre direkt, vid fullgörandet av uppdraget, äger behörighet att för stadsdelsnämndens räkning i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorg och Agresso webb, allt inom Äldre direkts verksamhetsområde.

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

Farsta stadsdelsnämnd är arkivansvarig för ärenden inom äldreomsorgen och personuppgiftsansvarig för uppgifterna i verksamhetssystemen. Äldre direkt är personuppgiftsbiträde.

Äldre direkt skall kontinuerligt informera Farsta stadsdelsnämnd om verksamheten vid Äldre direkt.

Stockholm den

Stockholm den

För Farsta stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör