



HÄSSELBY-VÄLLINGBY
STADSDELSFÖRVALTNING
AVDELNINGEN FÖR STADSDELSMILJÖ OCH TEKNIK

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2008-06-12
SID 1 (3)

Handläggare: André Hagberg
Eva Silfverhammar

Telefon: 08-508 040 58

Dnr 000-271-2008

Sammanträde 17 juni 2008

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Delegation i samband med inrättande av Äldre direkt i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingbys 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.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren
avdelningschef

Sammanfattning

Enligt förslag till beslut från kommunfullmäktige som avses att tas upp vid sammanträde den 9 juni 2008 föreslås inrättandet av ett kontaktcenter Äldre direkt för äldreomsorgens frågor/ärenden fr.o.m. den 1 juli 2008. Äldre direkt placeras inledningsvis i Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd som förfogar över den tekniska utrustningen. För detta erfordras att samtliga stadsdelsnämnder delegerar till handläggarna vid Äldre direkt att i enskilda ärenden biträda respektive nämnd med information och rådgivning till enskilda inom äldreomsorgens verksamhetsområde.

Äldre direkt innefattar ingen myndighetsutövning eller att beslut tas i enskilda ärenden. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende ligger kvar hos stadsdelsnämndens biståndshandläggare.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och juridiska avdelning.

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 är Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - en viktig del.

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 och därmed Äldre direkt 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 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 resp. stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingbys 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 samstämmt.

Förvaltningens synpunkter

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 m.m. 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. Verksamheten vid Äldre direkt 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. Verksamheten vid Äldre direkt 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 äldreomsorgens verksamhetsområde är det angeläget att Äldre direkt som inledningsvis placeras i Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom äldreomsorgens område som utförs vid Äldre direkt. För genomförandet bör Hässelby-Vällingbys stadsdelsförvaltning ta fram statistik och bistå med analyser både på stadsövergripande nivå per stadsdel och ärendetyp. Ingen uppföljning görs med personuppgifter varför ökad risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter ej bedöms föreligga.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att Stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingbys 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 enskild rådgivning och information.
