



Handläggare: Ewa-Britt Ek
Telefon: 08-508 01 401

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Överenskommelse mellan Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i samband med inrättandet av Äldre direkt i Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

1. Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd att i enskilda ärenden handlägga 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. Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 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.

Olle Johnselius
Stadsdelsdirektör

Ulla Johansson
Verksamhetsområdeschef

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. 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. För att Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd, som inledningsvis kommer att förvalta Äldre direkt, ska kunna biträda stadsdelsnämnden i enskilda ärenden på bästa sätt och utföra de uppgifter som åläggs Äldre direkt, erfordras att stadsdelsnämnden delegerar handläggarna vid Äldre direkt biståndshandläggbarbehörighet i paraplyet äldreomsorg och behörighet till Agressowebb. Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Äldre direkt 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.

Bakgrund

I budgeten för år 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 vare sig talsvar eller nummerbyte genomförs inom stadsdelsförvaltningarna de första månaderna för att därefter låta förvaltningarna ansluta sig etappvis under hösten.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive 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.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom verksamhetsområdet äldreomsorg efter samråd med stadsledningskontorets IT-avdelning respektive juridiska avdelning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att handläggarna vid Äldre direkt ska kunna bistå stadsdelsnämnderna 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 stadsdelsnämnderna delegerar till handläggarna vid Äldre direkt biståndshandläggbarhet till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb. Handläggningen vid Äldre direkt sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningarnas 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 stadsdelsnämnderna.

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 stadsdelsnämndernas räkning följer upp, utvärderar och kvalitets-

säkrar 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.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden enligt 6 kap 33 § kommunallagen delegerar till handläggarna, som är anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd, att i enskilda ärenden handlägga frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde. Handläggarna får därvid i erforderlig omfattning tillgång till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen, och Agresso webb samt har i övrigt att ge enskilda rådgivning och information.

Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Äldre direkt 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.

Bilaga: Överenskommelse Rinkeby-Kista SDN och Hässelby-Vällingby SDN

Bilaga

Mellan Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnd, kontaktcenter Äldre direkt, nedan kallat Äldre direkt, träffas följande

Överenskommelse

Uppdrag

Stadsdelsnämnden har i beslut 2008-06-18 delegerat till handläggarna vid Äldre direkt att för stadsdelsnämndens räkning i enskilda ärenden handlägga 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 bestämmer stadsdelsnämnden 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 web, allt inom Äldre direkts verksamhetsområde.

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

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

Äldre direkt skall kontinuerligt informera stadsdelsnämnden om verksamheten vid äldre direkt.

Stockholm den

Stockholm den

För Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Olle Johnselius
Stadsdelsdirektör

Leif Spjut
Stadsdelsdirektör