



Handläggare: Lisbeth Oulis  
Tfn: 08-508 02 340

Till  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

## Motion om införande av 020-nummer till socialtjänsten

Remiss från kommunstyrelsen – svar på motion

### Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Omedelbar justering

Verner Stadthagen  
tf stadsdelsdirektör

Gun Rydgren  
tf verksamhetsområdeschef

Kristina Grape  
tf verksamhetsområdeschef

### Sammanfattning

Tjänsteutlåtandet är ett remissvar på en motion från (v) om att kommunfullmäktige föreslås utreda möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholm för att öka tillgängligheten. Många människor med svag ekonomi har inte fast telefon utan använder mobiltelefon med telefonkort och har därför inte råd att köpa i telefonväxlar för att få tag i sin handläggare. Enligt motionären ringer därför många brukare istället till socialjouren, ibland via 112.

Socialtjänstens tillgänglighet för invånarna i staden är av största vikt. Förvaltningen har inga indikationer på att socialtjänstens tillgänglighet skulle vara dålig även om det finns förbättringsområden. Verksamheterna har ett fungerande system med särskilda journummer. Införande av gratis 020-nummer för tjänster i staden är naturligtvis till ekonomisk fördel för invånarna men det medför inte självklart att handläggningen av ärenden blir snabbare. I första hand bör omfattningen av de i motionen beskrivna problemen undersökas. Skulle det visa sig att problemet är så omfattande som motionären antyder, är det rimligt att staden förutsättningslöst utreder hur tillgängligheten kan förbättras.

### Bilaga

Motion om införande av 020-nummer till socialtjänsten, dnr 325-346/2009



### **Remissbehandling**

Kommunstyrelsen, RVII har begärt remissvar på ”Motion (2009:6) om införande av 020-nummer till socialtjänsten”. Förvaltningen har fått förlängd remisstid till den 28 augusti 2009.

Remissvar har också begärts av stadsdelsnämnderna i Skärholmen och Älvsjö, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden samt av stadsledningskontoret.

### **Motionens innehåll**

Motionären Karin Rågsjö (v) föreslår i motionen att kommunfullmäktige bör utreda möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad. Anledningen är att det enligt motionären har framkommit att många brukare inte kommer fram till sina handläggare inom socialtjänsten och därför istället ringer till socialjouren som inte är rätt instans. Ibland ringer brukare 112 som då kopplar vidare till socialjouren.

Enligt motionären har invånare med svag ekonomi många gånger inte fast telefon utan använder sig av mobiltelefon med telefonkort. Om dessa måste köa i växel i väntan på att få tag i sin handläggare tar telefonkortet slut och därför kan de, som verkligen behöver kontakt med handläggarna, inte ens ringa.

Motionären menar att 020-nummer till stadens socialtjänst skulle lösa problem med tillgänglighet och framkomlighet via telefon till stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst och garantera att det inte blir en ekonomisk fråga för hushåll med försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen är enig med motionären om att tillgängligheten hos socialtjänsten ska vara hög. Det ska vara lätt att komma fram till sin handläggare. Socialjouren utgör endast jour för stadens socialtjänst utanför kontorstid. Det är naturligtvis inte heller bra om brukare ringer 112 i onödan.

Enligt stadens telefonpolicy ska anställda vara tillgängliga på sin telefon i så hög utsträckning som möjligt. Om de inte kan ta emot samtalet ska den som ringer via telefonsvarare få information om när tjänstemannen kan nås, kunna lämna meddelande och bli vid behov bli uppringd av handläggaren. Det är viktigt att förvaltningen ser till att anställda tar ansvar för att upprätthålla den servicen.

Enheterna inom förvaltningens samtliga verksamheter inom socialtjänsten har var och en varje dag handläggare som är tillgängliga för akuta samtal och som ska kunna svara i annan handläggares ställe om den som ringer inte kan vänta. Hand-

läggaren tar också vid behov emot meddelanden till den ordinarie handläggaren, som ringer upp när han/hon blir ledig. Verksamheternas enheter har särskilda s.k. jour-telefoner med egna 08-nummer, vilket underlättar för växeln att alltid koppla rätt eller uppge rätt nummer till brukaren. Systemet med jourer är uppbyggt inom ramen för varje enhets budget och jourerna fördelas på samtliga handläggare enligt ett i förväg uppgjort schema. Jourerna är tillgängliga även under lunchtid.

Ett möjligt förbättringsområde inom förvaltningen finns när det gäller bokning av besök för ekonomiskt bistånd. Bokningen har särskilda tider för detta fyra dagar i veckan. På annan tid får den som ringer automatisk upplysning om när de kan ringa. Fyra samtal kan stå i kö samtidigt. Eftersom det kan bli fråga om ganska lång väntan i vissa fall, skulle det vara en förbättring för brukarna om bokningen hade gratis 020-nummer.

Förvaltningen är av uppfattningen att tillgängligheten för brukarna generellt är hög i den egna organisationen både för kontakt per telefon och vid personligt besök. Klagomålshanteringen har inte heller visat att tillgängligheten skulle vara dålig.

Ett generellt införande av gratis 020-nummer för att få kontakt med socialtjänsten skulle givetvis var bra för brukarna ur ekonomiskt synvinkel. Kanske borde möjligheten finnas för fler verksamheter än socialtjänsten. Det är dock svårt att överblicka alla konsekvenser - om t.ex. antalet samtal ökar kraftigt kan det hända att nuvarande resurser inte räcker till. Förvaltningen kan inte bedöma kostnaderna för att införa en sådan tjänst men utgår ifrån att den medför ökade kostnader jämfört med dagens.

Det kan vara värt att notera att införandet av 020-nummer inte självklart medför snabbare handläggning av enskilda ärenden – i alla fall om 020-numren ska bemannas med nuvarande resurser. Gratis 020-nummer brukar oftast gälla verksamheter där personal kan svara på vissa specifika frågor, erbjuda rådgivning (ej myndighetsutövning) och ge information. En person med ett ärende hos socialtjänsten har rätt till individuell bedömning och det är därför inte möjligt att ge människor besked utifrån en allmän kunskap om vad som avgör rätten till t.ex. ekonomiskt bistånd. Om ärendet gäller annat än ekonomiskt bistånd, t.ex. vård och omsorg blir det ännu svårare att utan ingående kunskap om ärendet kunna ge några besked över telefon. Det är också därför personer aktuella vid socialtjänsten har egna handläggare som har skyldighet att följa upp de beslut som fattas. Det är endast om ordinarie handläggare inte är i tjänst eller är upptagen med andra klienter som vikarierande handläggare eller ”jour” kan och ska träda in.

Av motionen framgår inte hur stort problemet är eller hur vanligt det är att människor ringer socialjouren eller 112 för att de måste köa eller inte kommer fram till



sina handläggare i staden. Förvaltningen menar att staden i första hand närmare bör undersöka detta. Skulle det visa sig att problemet är så omfattande som motionären antyder, är det rimligt att staden förutsättningslöst utreder hur tillgängligheten kan förbättras.

---