



Handläggare: Anneli Rydström  
Telefon: 08-508 22 068

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd 2012-04-19

## **Svar på medborgarförslag om en administrativ biståndshandläggartjänst**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på medborgarförslaget.

Maria Mannerholm  
stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

I medborgarförslaget föreslås att en administrativ biståndshandläggare som hjälper de äldre att komma rätt i byråkratin inrättas.

Förvaltningen instämmer i synpunkterna om att det ska vara lätt för äldre att få rätt information och hjälp, vilket också är förvaltningens målsättning.

Förvaltningens samlade bedömning är att de behov som efterfrågas i medborgarförslaget tillgodoses i nuvarande organisation, bl.a. via kontaktcentret Äldre direkt och den telefonmottagning som stadsdelsförvaltningens beställarenhet äldre har och som är bemannad av biståndshandläggare under kontorstid. Beställarenheten äldre tar även emot besök för information och frågor.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för social omsorg. De fackliga organisationerna informeras den 3 april 2012 och pensionärsrådet den 16 april.

## Bakgrund

Medborgarförslag har inkommit till stadsdelsnämnden, om att en administrativ biståndshandläggartjänst som hjälper de äldre att komma rätt i byråkratin inrättas. Se bilaga. Det ska vara en person som de äldre kan komma i kontakt med per omgående och som kan hjälpa den äldre att fylla i rätt blanketter och att de anmäls till rätt instanser, samt kan upplysa om vilka olika möjligheter som finns. Alla har inte möjlighet att via dator informera sig om sina rättigheter och möjligheter, menar förslagsställaren.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer i synpunkterna om att det ska vara lätt för äldre att få rätt information och hjälp. Förvaltningen har stor förståelse för att det finns ett behov och en efterfrågan om att snabbt få hjälp. Servicen ska ständigt utvecklas och förbättras, så att den möter äldres och anhörigas behov och önskemål.

I Stockholms stad finns kontaktcentret Äldre direkt som äldre och anhöriga kan kontakta för frågor inom äldreomsorgen. Äldre direkt är kunniga inom äldreomsorgens område och kan svara på de flesta frågor. Övriga frågor hänvisas till rätt instans eller till biståndshandläggare vid stadsdelsförvaltningen.

Exempel på frågor som kan hanteras av Äldre direkt.

- Svarar på allmänna frågor och ge råd inom äldreomsorgens område, t.ex. hur ansökan om bistånd för insatser går till, om olika boendeformer för äldre, om stadens valfrihetsmodeller för vård- och omsorgsboende och för hemtjänst samt information om anhörigstöd och färdtjänst.
- Kan objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen.
- Hänvisar till tjänster på nätet, t.ex. till Jämför service, där information finns om olika verksamheter.
- Är länk till utförarenheter när hemtjänstkunden ringer och anmäler förseningar med mera.
- Är behjälpliga när den äldre önskar kontakt med biståndshandläggare på stadsdelsförvaltningen.
- Enkla fakturaärenden som till exempel är min faktura betald? OCR-nr?

Äldre direkt har öppet under kontorstid och planerar att utöka sina öppettider.



Stadsdelsförvaltningens beställarenhet äldre har också en telefonmottagning som är bemannad av biståndshandläggare under kontorstid. Beställarenheten äldre tar även emot besök för information och frågor.

En nära samverkan mellan beställarenheten och stadens växel är viktig, så att de äldre och anhöriga kopplas till beställarenhetens telefonmottagning eller till rätt biståndshandläggare.

Förvaltningens samlade bedömning är att de behov som efterfrågas i medborgarförslaget tillgodoses i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings nuvarande organisation och att det därför inte bör inrättas en administrativ biståndshandläggartjänst.

## **Bilaga**

Medborgarförslag om att inrätta en administrativ biståndshandläggartjänst