

## Äldre direkt - kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor/ärenden - Äldre direkt - inrättas från och med 1 juli 2008 i enlighet med stadsledningskontorets förslag (*bilaga 2*) och med det som föredragande borgarråd anför i utlåtandet.
2. Äldre direkt placeras inledningsvis i Hässelby-Vällingbys befintliga Kontaktcenter. Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd ansvarar för förvaltningen av Äldre direkt i avvaktan på permanent placering.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att besluta om en anvisning för Äldre direkt.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att verkställa kommunfullmäktiges beslut samt besluta om detaljorganisation.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd och övriga nämnder.
6. Kommunstyrelsen medges ökade kostnader om 5,0 mnkr för inventarier, lokaler, bemanning som uppstår 2008 i samband med inrättandet av Äldre direkt. Finansieringen sker ur *Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2008 års budget.
7. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att tillse att skriftliga överenskommelser mellan respektive stadsdelsnämnd och Äldre direkt träffas som reglerar hantering av personuppgifter och att initiera att nämnderna gör erforderliga delegeringar till handläggarna vid kontaktcentret.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande

1. Stadsdirektören får i uppdrag att genomföra samtliga erforderliga upphandlingar och teckna avtal.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att besluta om erforderliga lokalförhyrningar och teckna samverkansavtal.
3. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utarbeta nyckeltal och indikatorer för uppföljning och utvärdering.
4. Stadsdirektören får i uppdrag att initiera nödvändiga avtal om ansvarsfördelningen mellan Äldre direkt och stadsdelsförvaltningarna.
5. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital särskilt reserverade medel om 650 mnkr för IT-satsningar.

**Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson** anför följande.

#### *Ärendet*

Stadsledningskontoret föreslår att ett kontaktcenter för äldre - Äldre direkt - ska inrättas från och med 1 juli 2008. Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. 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. Målsättningen är att 70 % av inkomna frågor ska kunna besvaras eller tas om hand direkt, i övriga ärenden ska återkoppling ske senast nästkommande arbetsdag.

Inledningsvis ska Äldre direkt placeras i Hässelby-Vällingbys befintliga kontaktcenter i avvaktan på permanent placering. 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. Ambitionen är att ha ett nummer till Äldre direkt och ett till staden i övrigt. Kostnaden och möjligheten att få ett nummer som är lätt att känna igen är faktorer som spelar in. Samtalen kommer successivt att styras till kontaktcentret. Det ska också fortsättningsvis vara möjligt att ringa direkt till en tjänsteman men direktnummer ska användas sparsamt.

## Bemanning

Äldre direkt ska bemannas med personal som har erfarenhet från äldreomsorgen. För mer komplicerade frågor är det en fördel med erfarenhet som biståndshandläggare. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

Varje samtal tar i genomsnitt 4 minuter. När Äldre direkt är fullt utbyggt och alla direktnummer är omstyrda uppskattas antalet samtal per dag bli ca 2 200. Det innebär cirka 30 heltidstjänster inklusive ledning. Beroende på hur mycket handläggning som utförs av Äldre direkt kan bemanningen behöva ökas ytterligare.

## Ärendehantering

Äldre direkt ska ta hand om frågor som är vanliga och som inte är myndighetsutövning, till exempel:

- Svara på allmänna frågor och ge råd inom äldreomsorgens område
- Objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen
- Hänvisa till tjänster på nätet
- Vara länk till utförarenhet när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med biståndshandläggare
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Dessutom föreslås att kontaktcentret ska ta hand om vissa handlägningsärenden av relativt enkel karaktär såsom administration av e-tjänster och administration och utredning av färdtjänstansökningar. Handläggning av riksfärdtjänst och KBH, vilket inbegriper myndighetsutövning, nämns också som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden.

## Verksamhetssystem

Äldre direkt kommer att behöva ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna inom Äldre direkt ha tillgång till Paraplyet, äldreomsorgens verksamhetssystem, och Agresso, ekonomisystemet. För att få tillgång till varje förvaltnings verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal

mellan resp. stadsdelsnämnd. Avgränsningar mellan Äldre direkt och resp. stadsdelsförvaltning kommer upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och Äldre direkts uppdrag.

#### Nyttan för invånarna

De äldre får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller fråga. Detta spar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av t.ex. färdtjänst medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden.

#### Ekonomisk nytta för staden

Äldre direkt kommer att avlasta stadens växlar och biståndshandläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte avbryts av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna inte behöver ägna sig åt frågor gällande fakturor, utebliven hemtjänst etc.

#### Finansiering

Äldre direkt föreslås från 2009 finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen. Budgetmedel, motsvarande Äldre direkts bemanning och drift som uppskattas till cirka 17 miljoner beroende på handläggningsuppgifter och teknikval, omfördelas i budget för år 2009 till den nya organisationen som därmed också tar över arbetsuppgifterna.

Kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 i och med starten av Äldre direkt föreslås bekostas av Central medelsreserv och uppskattas till 5,0 mnkr. Faktorer som påverkar kostnaderna är samtalsvolymer och dess ökningstakt och valet av lokal.

Stadsledningskontoret föreslår också att IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring exempelvis en webbasistent tas fram av IT-avdelningen och finansieras via i budgeten avsatta medel för IT-satsningar. Medel kommer därmed att ansökas via e-tjänstprogrammet.

Huvuddelen av dessa lösningar kommer att kunna återanvändas för kontaktcenter med annan inriktning än äldreomsorg samt vara en stomme för e-tjänster och ”mina sidor” vilket gör att dessa kostnader inte kan belasta enbart Äldre direkt utan bör ses som en del av stadens IT-satsning. Stadsledningskontoret avser att återkomma i särskilt ärende om Kontaktcenter för övriga verk-

samheter inom staden som bygger på samma synsätt och upplägg som inom Äldre direkt.

### *Beredning*

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret. Till projektet kontaktcenter har en styrgrupp knutits med representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt IT-avdelningen. Två workshopar har anordnats med representanter ifrån stadens äldreomsorg. Ärendet har remitterats till äldrenämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma, Hässelby-Vällingby, Skarpnäck, Spånga-Tensta och Södermalm. Kommunstyrelsens pensionärsråd har inkommit med synpunkter på ärendet den 6 maj 2008.

*Äldrenämnden* anser att Äldre direkt kommer att utgöra en viktig del i arbetet med att öka stadens service och tillgänglighet för invånarna. Äldre direkt kommer också att fylla en viktig funktion för äldre och deras anhöriga när det gäller information om kundval och valfrihet i vård- och omsorgsboenden. Enligt nämndens uppfattning är Äldre direkts organisation och lokalisering direkt avhängigt kontaktcentrets uppdrag. Nämnden anser att ärenden med myndighetsutövning inte ska förläggas till ett kontaktcenter då det är viktigt att det finns klara ansvarsgränser mellan stadsdelsförvaltningarna och kontaktcentret. Det är också viktigt att alla beslut om insatser sker inom den verksamhet som har kostnadsansvaret.

*Bromma stadsdelsnämnd* är positiv till att Stockholms äldre får ett telefonnummer att ringa till, där kunniga medarbetare kan informera och ge vägledning i frågor av allmän art som rör äldreomsorg. När det gäller individuella handläggningsfrågor befarar nämnden att en central funktion inte kan leva upp till kraven på god service och tillgänglighet. För handläggning av färdtjänstansökningar anser nämnden att central handläggning innebär försämrad tillgänglighet för den äldre och sämre effektivitet i handläggningen. Nämnden instämmer inte i förslaget att tillfälligt upprätta Äldre direkt inom ramen för Hässelby-Vällingby kontaktcenter, utan förordar att staden avvaktar med att starta Äldre direkt till dess att teknisk infrastruktur och permanent organisationstillhörighet är klara. Nämnden föreslår att staden, i stället för en central funktion, överväger att upprätta flera lokala eller regionala kontaktcenter.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* tillstyrker förslaget att inrätta Äldre direkt och att inledningsvis placera verksamheten i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings befintliga kontaktcenter i avvaktan på en permanent placering. I Hässelby-Vällingby inrättades kontaktcenter i oktober 2005. Nämndens erfarenhet från de snart tre åren med kvalificerade servicehandläggare som direkt

bemöter kunder per telefon, e-post och SMS är att kontaktcenter innebär tydliga kvalitets-, effektivitets- och tillgänglighetsökningar.

Nämnden uttalar att Äldre direkt bör utvärderas efter första verksamhetsåret.

*Skarpnäcks stadsdelsnämnd* ser gärna ett samlat kontaktcenter som svarar på alla slags frågor och betjänar fler stadsdelar i Söderort men är skeptisk till ett kontaktcenter bara för äldre. Nämnden är tveksam till ett Äldre direkt för hela staden. Nämnden bedömer att med ett Äldre direkt förbättras servicen till de äldre förutsatt att de handläggare och den telefonservice som finns idag kan vara kvar inom myndighetsutövningen. Nämnden anser även att viss lokalkännedom är värdefull. Stockholms äldre- och handikappjours roll borde belysas i förslaget. När det gäller färdtjänst är handläggaren skyldig att träffa den sökande. Nämnden anser att man inte kan hänvisa äldre personer ända till Hässelby–Vällingby i denna fråga.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* ställer sig positiv till inrättandet av ett kontaktcenter. Det är positivt att de äldre och deras anhöriga via ett enda telefonnummer kan nå initierad personal som kan ge råd och stöd. För att även framgent bevara möjligheten till att göra hembesök föreslår nämnden att färdtjänst-ärenden även i fortsättningen handläggs på stadsdelsförvaltningen. Det är viktigt att det även i framtiden måste finnas möjlighet att i vissa speciella ärenden kunna göra hembesök. Nämnden understryker dock vikten av att invånare bemöts på samma sätt och att bedömningar görs på samma sätt oavsett i vilken stadsdel man bor.

*Södermalms stadsdelsnämnd* är positiv till stadsledningskontorets förslag att inrätta ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor/ärenden – Äldre direkt. Att inrätta ett kontaktcenter för äldre medborgare och deras anhöriga är ett viktigt steg för att utveckla tillgängligheten i staden. Nämnden anser att det vore önskvärt att utreda möjligheterna för staden att integrera Äldre direkt med Stockholms stads Trygghetsjour. Genom att integrera Äldre direkt med Trygghetsjouren skulle betydande samordningsvinster kunna göras. Stadens äldre och deras anhöriga är i behov av en samlad information som innefattar såväl kommunal som landstingskommunal service. Nämnden anser därför att det vore önskvärt att samverka med sjukvårdshuvudmannen i det fortsatta utvecklingsarbetet.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* anser att allt bör göras för att förbättra situationen för äldre som behöver stadens stöd och omsorg; lättillgänglig hjälp och information är en viktig del i detta. Samtidigt ställer sig rådet tveksamt till om det föreslagna kontaktcentret verkligen skulle innebära att de äldre skulle få en bättre service. Rådet anser att den som redan nyttjar stadens äldreservice

i första hand vill ha kontakt med redan kända tjänstemän och utförare. Vad som bör prioriteras är därför tillgängligheten vid stadsdelsförvaltningarna och hos utförarna. Rådet anser att handläggning av färdtjänstansökningar förutsätter personlig kontakt och lokalkännedom. Sådana ärenden bör därför inte hanteras av kontaktcentret. Rådet skulle helst se att Äldre direkt startar med den måttliga ambitionsnivån att ”ge information, råd och vägledning” och att en eventuell fortsatt utbyggnad sker successivt.

### *Mina synpunkter*

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda medborgare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet

Det ska inte vara besvärligt för äldre att komma i kontakt med Stockholms stad. Äldre direkt blir, tillsammans med befintliga medborgarkontor, e-tjänster och tryckt informationsmaterial, en viktig del i arbetet med att förbättra stadens service och tillgänglighet. Ett gemensamt telefonnummer kommer att underlätta för stadens äldre att komma i kontakt med äldreomsorgen. Äldre direkt kommer också att fylla en viktig funktion för äldre och deras anhöriga när det gäller information om kundval och valfrihet i vård- och omsorgsboenden. Tidigare projekt i staden samt erfarenheter från Göteborgs kommun visar att kundcentra är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden där kompetenta servicehandläggare direkt kan ge svar i de flesta frågor. Målsättningen är att 70 % av inkomna frågor ska kunna besvaras eller tas om hand direkt, i övriga ärenden ska återkoppling ske senast nästkommande arbetsdag.

Ökade satsningar på IT-stöd möjliggör för dem som vill och kan, att uträtta sina ärenden och söka information när de vill på webben. Detta leder till att biståndshandläggarna kan ägna mer av sin arbetstid till biståndsbedömning, uppföljning och kontakter med enskilda äldre och anhöriga. Den satsning som nu görs på Äldre direkt samt kommande utveckling för andra delar av stadens verksamhetsprocesser innebär en omfattande satsning på ökad tillgänglighet och en ökad administrativ effektivitet inom förvaltningen. Den ökade servicenivån kommer sannolikt att innebära att stadens verksamheter får ett bättre anseende bland medborgarna, kostnadsbesparingar och snabbare ärendehandläggning.

Det är avsikten att Äldre direkt ska ta hand om frågor som är vanliga och som inte är myndighetsutövning. För att få större variation i arbetet, vilket är bra ur arbetsmiljösynpunkt, och för att öka antalet frågor som löses vid första

kontakten kan det vara en fördel att ta in vissa handläggningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. I stadsledningskontorets förslag föreslås bland annat att Äldre direkt ska ansvara för färdtjänstutredningar. I förslaget nämns också handläggning av riksfärdtjänst och KBH som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden.

Det är ytterst angeläget att rutiner och handläggning av färdtjänstutredningar effektiviseras. För närvarande pågår en översyn av ansvarsfrågan för färdtjänstutredningar av Kommunförbundet i Stockholms län (KSL). Översynen har initierats med anledning av att nuvarande färdtjänstavtal mellan länets kommuner och Stockholms läns landsting sagts upp.

Färdtjänstutredningar förutsätter en personlig kontakt med den enskilde vilket har betydelse för var kontaktcentret är beläget. Det kan också vara en fördel om handläggaren har en viss lokalkänedom om den enskildes bostadsområde. Många ansökningar är idag också kombinerade med hembesök. Jag anser därför att handläggning av färdtjänstärenden tills vidare ska ligga kvar hos stadsdelsnämnderna. Jag vill dock understryka vikten av en enhetlig handläggning och att medborgare bemöts på samma sätt och att bedömningar görs på samma sätt oavsett i vilken stadsdel man bor.

I handläggning av riksfärdtjänst och KBH ingår myndighetsutövning. Om ansvaret för denna handläggning i framtiden ska övergå till Äldre direkt är det viktigt att beakta att alla beslut om insatser ska ske inom den verksamhet som har kostnadsansvaret. Kostnadsansvaret bör i sådana fall flyttas över.

Kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 i och med starten av Äldre direkt föreslås bekostas av Central medelsreserv och uppskattas till 5,0 mnkr.

Det IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring exempelvis en webbassistent tas fram av IT-avdelningen och finansieras via i budgeten avsatta medel för IT-satsningar. Huvuddelen av dessa lösningar kommer att kunna återanvändas för kontaktcenter med annan inriktning än äldreomsorg, vilket gör att dessa kostnader inte kan belasta enbart Äldre direkt utan bör ses som en del av stadens IT-satsning.

Äldre direkt föreslås från 2009 finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen. Budgetmedel, motsvarande Äldre direkts bemanning och drift som uppskattas till ca 17 miljoner beroende på handläggningsuppgifter och teknikval, omfördelas i budget för år 2009 till den nya organisationen som därmed också tar över arbetsuppgifterna. Det är en bra princip att resurserna följer med verksamheten. Det är därför viktigt att Äldre direkt fungerar fullt ut efter årsskiftet så att stadsdelsnämnderna kan göra motsvarande



effektiviseringar i biståndshandläggarnas arbete. Det är också viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess effekter för stadsdelnämnderna.

I det fortsatta arbetet med Äldre direkt bör Äldre- och handikappjourens verksamhet beaktas. Äldre- och handikappjouren är välkänd inom andra verksamheter som sjukhus, primärvård, larmtjänst etc. och fungerar idag i många avseenden som ett kontaktcenter. Jouren är dessutom verksam dygnet runt och sannolikt kan det göras vissa samordningsvinster genom en integrering av de båda verksamheterna.

#### *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Stadsledningskontorets förslag ”Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm”

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Carin Jämtin* och *Roger Mogert* (båda s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande.

1. Återremittera ärendet för att beakta remissvaren och återkomma med ett förslag när den tekniska infrastrukturen är klar och det finns förslag på en permanent organisation.
2. Staden framställer en katalog med relevant information om de olika boendalternativen, där även äldreomsorgens uppgifter beaktas.
3. Därutöver anför följande.

Det är bra med samlad och tillgänglig service och att mötet med människor hamnar i fokus genom att Stockholms äldre får ett telefonnummer att ringa till, där kunniga medarbetare kan svara på allmänna frågor om äldreomsorgen. Redan i ärendet såg vi dock tveksamheter i planeringen, framförallt tidplanen, finansieringen, risk för dubbelarbete samt informationen till de äldre om det nya telefonnumret.

I remissomgången har det därefter framkommit så stora frågetecken att ärendet inte kan anses vara tillräckligt utrett. Remissvaren har inte beaktats i tillräcklig omfattning för att förslaget ska kunna tillstyrkas. Den snäva tidsplanen riskerar dessutom att försämra servicen till de äldre. Den korta svarstiden i remissomgången har på Södermalm medfört att lokala pensionärsrådet inte har kunnat delta i beredningen av remissvaret. Alla stadsdelsnämnder har inte heller varit med i remissomgången, vilket är olyckligt i en sådan här viktig stadsövergripande fråga. Ytterligare en aspekt som saknas i ärendet

är hur arbetsfördelningen för biståndshandläggarna kommer att se ut när denna nya organisation etableras. Hur arbetet ska fördelas mellan dem och personalen på Äldre direkt måste tydligare framgå, annars finns det risk för dubbelarbete. Dessutom kommer de stora förändringar som sker inom äldreomsorgen i sommar genom kundvalsmodellen i sig att innebära en stor omställning.

När detta ärende behandlades i äldreförvaltningen, gick den borgerliga majoriteten på äldreförvaltningens tjänsteutlåtande, som delvis innebar att inrättandet av "Äldre direkt" skulle senareläggas till september. Frågan är varför äldreborgarrådet nu vidhåller 1 juli 2008 som startdatum, och därmed har olika ståndpunkter som äldreborgarråd i förhållande till sitt uppdrag som ordförande i äldrenämnden?

Vidare varnar Bromma stadsdelsnämnd, som har erfarenhet av kontaktcenter, för att en central enhet inte kan leva upp till kraven på god service, och inte kommer att innebära kostnadsbesparingar. Nämnden anser att man ska avvakta med att starta verksamheten tills stadsledningskontoret har återkommit med en permanent organisation och har den tekniska infrastrukturen klar. Skarpnäcks stadsdelsnämnd å andra sidan är tveksamma till ett kontaktcenter endast för äldre, och till ett Äldre direkt för hela staden. De föreslår ett samlat kontaktcenter för Söderort och för alla verksamheter. Både Skarpnäcks och Södermalms stadsdelsnämnder anser att man bör beakta äldre och handikappjournens roll i detta arbete.

KPR redovisar viktiga synpunkter om vikten av lokalkännedom och att tillgängligheten vid stadsdelsförvaltningarna och hos utförarna bör prioriteras. Ett Äldre direkt borde startas med en måttlig ambitionsnivå enligt KPR och det anser vi också vara rimligt. Rådgivning om kundval måste enligt vår uppfattning ligga på biståndshandläggaren som känner den äldre.

Vidare är finansieringen bekymmersam. I ärendet framgår det att Äldre direkt fr.o.m. nästa år ska finansieras som en del av äldreomsorgens budget. Med tanke på att äldreomsorgen redan har visat sig vara underfinansierad under det borgerliga styret, med 122 miljoner i underskott för 2007 som facit, är det angeläget att man nu inte tar från den vård och omsorg som ska erbjudas de äldre stockholmarna, trots det goda syftet. Istället bör den borgerliga majoriteten avsätta extra resurser till äldreomsorgen för att finansiera Äldre direkt. På så sätt garanterar man de äldre att äldreomsorgens resurser inte kommer att belastas för att bekosta denna enhet. För att bedriva en ansvarsfull politik bör denna aspekt beaktas av den borgerliga majoriteten.

Dessutom saknar vi belysning om hur telefonnumret till Äldre direkt ska spridas till allmänheten. I ärendet framgår det att man hoppas att enheten ska "avlasta stadens växlar och biståndshandläggning". Risken är att detta inte kommer att bli en realitet. Tills detta ärende behandlas i kommunfullmäktige, kommer det att vara mindre än en månad kvar innan enheten och kundvalsmodellen införs. Den korta tidsperioden gör det orimligt att hinna med informationsarbetet. För att enheten ska få genomslag bör broschyrer följa, till de äldre och de anhöriga, samt information via medborgarkontoren och handläggarna.

Slutligen är vi bekymrade över hur biståndshandläggarna ska kunna "objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen". Utifrån vilken information

ska de ”objektivt hjälpa” de äldre? Trots många ärenden om kundvalsmodellen det senaste året, har den borgerliga majoriteten hittills inte lyckats konkret förklara hur informationen till de äldre ska se ut. För att den äldre ska kunna göra ett väl avvägt val krävs det att relevant information finns om de boendalternativen, där kvaliteten avseende bl.a. personaltäthet och personalkontinuitet finns med. Som ett komplement till broschyrer måste det finnas en objektiv och enhetlig information om äldreboendena. Att denna information inte finns idag är en stor brist som staden måste åtgärda innan kundvalssystemet sjösätts. Med anledning av detta begär vi att staden framställer en allsidig och seriös informationskatalog över alla boenden i staden, där hänsyn bland annat tas till sammanställningen i Socialstyrelsens äldreguide.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor/ärenden - Äldre direkt - inrättas från och med 1 juli 2008 i enlighet med stadsledningskontorets förslag (*bilaga 2*) och med det som föredragande borgarråd anför i utlåtandet.
2. Äldre direkt placeras inledningsvis i Hässelby-Vällingbys befintliga Kontaktcenter. Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd ansvarar för förvaltningen av Äldre direkt i avvaktan permanent placering.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att besluta om en anvisning för Äldre direkt.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att verkställa kommunfullmäktiges beslut samt besluta om detaljorganisation.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd och övriga nämnder.
6. Kommunstyrelsen medges ökade kostnader om 5,0 mnkr för inventarier, lokaler, bemanning som uppstår 2008 i samband med inrättandet av Äldre direkt. Finansieringen sker ur *Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov* i 2008 års budget.
7. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att tillse att skriftliga överenskommelser mellan respektive stadsdelsnämnd och Äldre direkt träffas som reglerar hantering av personuppgifter och att initiera att nämnderna gör erforderliga delegeringar till handläggarna vid kontaktcentret.

**Kommunstyrelsen** beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande

1. Stadsdirektören får i uppdrag att genomföra samtliga erforderliga upphandlingar och teckna avtal.

2. Stadsdirektören får i uppdrag att besluta om erforderliga lokalförhyrningar och teckna samverkansavtal.
3. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utarbeta nyckeltal och indikatorer för uppföljning och utvärdering.
4. Stadsdirektören får i uppdrag att initiera nödvändiga avtal om ansvarsfördelningen mellan Äldre direkt och stadsdelsförvaltningarna.
5. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital särskilt reserverade medel om 650 mnkr för IT-satsningar.

Stockholm den 28 maj 2008

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

Ewa Samuelsson

*Anette Otteborn*

**Reservation** anfördes av *Carin Jämtin, Malte Sigemalm, Abdo Goriya och Kersti Py Börjeson* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Stadsledningskontoret föreslår att ett kontaktcenter för äldre - Äldre direkt - ska inrättas från och med 1 juli 2008. Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. 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. Målsättningen är att 70 % av inkomna frågor ska kunna besvaras eller tas om hand direkt, i övriga ärenden ska återkoppling ske senast nästkommande arbetsdag.

Inledningsvis ska Äldre direkt placeras i Hässelby-Vällingbys befintliga kontaktcenter i avvaktan på permanent placering. 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. Ambitionen är att ha ett nummer till Äldre direkt och ett till staden i övrigt. Kostnaden och möjligheten att få ett nummer som är lätt att känna igen är faktorer som spelar in. Samtalen kommer successivt att styras till kontaktcentret. Det ska också fortsättningsvis vara möjligt att ringa direkt till en tjänsteman men direktnummer ska användas sparsamt.

### Bemanning

Äldre direkt ska bemannas med personal som har erfarenhet från äldreomsorgen. För mer komplicerade frågor är det en fördel med erfarenhet som biståndshandläggare. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

Varje samtal tar i genomsnitt 4 minuter. När Äldre direkt är fullt utbyggt och alla direktnummer är omstyrda uppskattas antalet samtal per dag bli ca 2 200. Det innebär cirka 30 heltidstjänster inklusive ledning. Beroende på hur mycket handläggning som utförs av Äldre direkt kan bemanningen behöva ökas ytterligare.

### Ärendehantering

Äldre direkt ska ta hand om frågor som är vanliga och som inte är myndighetsutövning, till exempel:

- Svvara på allmänna frågor och ge råd inom äldreomsorgens område
- Objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen
- Hänvisa till tjänster på nätet

- Vara länk till utförarenhet när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med biståndshandläggare
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Dessutom föreslås att kontaktcentret ska ta hand om vissa handlägningsärenden av relativt enkel karaktär såsom administration av e-tjänster och administration och utredning av färdtjänstansökningar. Handläggning av riksferdtjänst och KBH, vilket inbegriper myndighetsutövning, nämns också som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden.

#### Verksamhetssystem

Äldre direkt kommer att behöva ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna inom Äldre direkt ha tillgång till Paraplyet, äldreomsorgens verksamhetssystem, och Agresso, ekonomisystemet. För att få tillgång till varje förvaltnings verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan resp. stadsdelsnämnd. Avgränsningar mellan Äldre direkt och resp. stadsdelsförvaltning kommer upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och Äldre direkts uppdrag.

#### Nyttan för invånarna

De äldre får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller fråga. Detta spar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av t.ex. färdtjänst medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden.

#### Ekonomisk nytta för staden

Äldre direkt kommer att avlasta stadens växlar och biståndshandläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte avbryts av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna inte behöver ägna sig åt frågor gällande fakturor, utebliven hemtjänst etc.

## Finansiering

Äldre direkt föreslås från 2009 finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen. Budgetmedel, motsvarande Äldre direkts bemanning och drift som uppskattas till cirka 17 miljoner beroende på handläggningsuppgifter och teknikval, omfördelas i budget för år 2009 till den nya organisationen som därmed också tar över arbetsuppgifterna.

Kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 i och med starten av Äldre direkt föreslås bekostas av central medelsreserv och uppskattas till 5,0 mnkr. Faktorer som påverkar kostnaderna är samtalsvolymen och dess ökningstakt och valet av lokal.

Stadsledningskontoret föreslår också att IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring exempelvis en webbsistent tas fram av IT-avdelningen och finansieras via i budgeten avsatta medel för IT-satsningar. Medel kommer därmed att ansökas via e-tjänstprogrammet.

Huvuddelen av dessa lösningar kommer att kunna återanvändas för kontaktcenter med annan inriktning än äldreomsorg samt vara en stomme för e-tjänster och ”mina sidor” vilket gör att dessa kostnader inte kan belasta enbart Äldre direkt utan bör ses som en del av stadens IT-satsning. Stadsledningskontoret avser att återkomma i särskilt ärende om Kontaktcenter för övriga verksamheter inom staden som bygger på samma synsätt och upplägg som inom Äldre direkt.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 26 februari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ambitionen är att ha ett nummer till Äldre direkt och ett till staden i övrigt. Kostnaden och möjligheten att få ett nummer som är lätt att känna igen är faktorer som spelar in. Stadsledningskontoret föreslår att ett nytt nummer lanseras för Äldre direkt. Det ska vara ett nummer som är enkelt att komma ihåg och som från första dagen kommer att tillgängligt för alla stadens äldre.

Eftersom det är svårt att beräkna hur många som kommer att använda sig av numret i starten och därmed också bedöma bemanningen föreslås att numret från 1 juli 2008 och ett antal veckor framöver ska vara öppet utan aktiv styrning av samtalen. Därefter kommer stadsdelarna att anslutas etappvis under hela hösten.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar till halvårsskiftet utan sannolikt först vid årsskiftet. Stadsledningskontoret tycker att det är viktigt att starta upp verksamheten då övriga delar är färdigutredda och före-

slår därför att Äldre direkt inledningsvis bedrivs i Hässelby - Vällingby stadsdelsförvaltning inom ramen för deras kontaktcenter och med den teknik som finns etablerad sedan drygt 2 år tillbaka. Stadsledningskontoret återkommer om permanent organisationstillhörighet för Äldre direkt i ett särskilt ärende där även kontaktcenter för övriga processer och verksamhetsområden behandlas.

Det finns idag ingen enkel lösning på att införa en behörighetsnivå som har tillgång till alla förvaltningarnas Paraply med en inloggning. Alternativet som stadsledningskontoret föreslår är att utreda vidare hur det är möjligt att "spegla upp" önskad information från Paraplyet till ärendehanteringssystemet i Äldre direkt. Till dess att detta är möjligt behöver Äldre direkt vid behov logga in i respektive stadsdels Paraply i likhet med hur trygghetsjouren arbetar idag.

För att Äldre direkt ska få tillgång till varje förvaltnings verksamhetssystem föreslår stadsledningskontoret att det träffas skriftliga avtal mellan resp. stadsdelsnämnd och Äldre direkt som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Äldre direkt i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra dels säkerhetsfrågor (30 § personuppgiftslagen). Kommunikation och dokumentation är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmigt.

Avgränsningar mellan Äldre direkt och resp. stadsdelsförvaltning kommer att upprättas (SLA-service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelningen och Äldre direkts uppdrag. Stadsledningskontoret föreslår därmed att Äldre direkt, utifrån ingångna avtal och avgränsningar, övertar ansvaret för att ta hand om frågor som är vanliga och som **inte är** myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som föreslås hanteras av Äldre direkt.

- Svarar på allmänna frågor och ger råd inom äldreomsorgens område
- Kan objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen
- Hänvisa till tjänster på nätet
- Vara länk till utförarenhet när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med biståndshandläggare.
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald? OCRnr?

Äldre direkt föreslås från 2009 finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen. Budgetmedel, motsvarande Äldre direkts bemanning och drift som uppskattas till ca 17 miljoner beroende på handläggningsuppgifter och teknikval, omfördelas i budget för år 2009 till den nya organisationen som därmed också tar över arbetsuppgifterna.

Kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 i och med starten av Äldre direkt föreslås bekostas av central medelsreserv och uppskattas till 5,0 mnkr. Faktorer som påverkar kostnaderna är samtalsvolymen och dess ökningstakt och valet av lokal.

Stadsledningskontoret föreslår också att IT stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring exempelvis en webbassistent tas fram av IT avdelningen och finansieras via i budgeten avsatta medel för IT satsningar. Medel kommer därmed att ansökas via e-tjänstprogrammet.

Huvuddelen av dessa lösningar kommer att kunna återanvändas för kontaktcenter



med annan inriktning än äldreomsorg samt vara en stomme för e-tjänster och ”mina sidor” vilket gör att dessa kostnader inte kan belasta enbart Äldre direkt utan bör ses som en del av stadens IT-satsning. Stadsledningskontoret återkommer i särskilt ärende om Kontaktcenter för övriga verksamheter inom staden som bygger på samma synsätt och upplägg som inom Äldre direkt.

## BEREDNING

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret. Till projekt kontaktcenter har en styrgrupp knutits med representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt IT-avdelningen. Två workshoppar har anordnats med representanter ifrån stadens äldreomsorg. Ärendet har remitterats till äldrenämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma, Hässelby-Vällingby, Skarpnäck, Spånga-Tensta och Södermalm. Kommunstyrelsens pensionärsråd har inkommit med synpunkter på ärendet den 6 maj 2008.

### *Innehållsförteckning*

*Sid*

Bromma stadsdelsnämnd  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd  
Skarpnäcks stadsdelsnämnd  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd  
Södermalms stadsdelsnämnd  
Kommunstyrelsens pensionärsråd

## **Äldrenämnden**

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 13 maj 2008 att godkänna förvaltningens yttrande som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Leif Rönngren m fl (s) och ledamöterna Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 25 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning utgör Äldre direkt en viktig del i arbetet med att öka stadens service och tillgänglighet för invånarna. Ett gemensamt telefonnummer kommer att underlätta för stadens äldre att komma i kontakt med äldreomsorgen. Äldre direkt kommer också att fylla en viktig funktion för äldre och deras anhöriga när det gäller information om kundval och valfrihet i vård- och omsorgsboenden. En annan viktig effekt av ett kontaktcenter är att biståndshandläggarna kan ägna mer av sitt arbete åt biståndsbedömning, uppföljning och kontakter med enskilda brukare och anhöriga.

Stadsledningskontoret föreslår att Äldre direkt också ska utföra enklare handläggningsärenden, bland annat färdtjänstutredningar. I förslaget nämns också handläggning av riksfärdtjänst och KBH som tänkbara arbetsuppgifter i framtiden. I handläggning av riksfärdtjänst, KBH och fastställande av avgifter ingår myndighetsutövning. Äldreförvaltningen anser inte att sådana ärenden ska förläggas till ett kontaktcenter då det är viktigt att det finns klara ansvarsgränser mellan stadsdelsförvaltningarna och kontaktcentret. Det är också viktigt att alla beslut om insatser sker inom den verksamhet som har kostnadsansvaret.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det angeläget att rutiner och handläggning av färdtjänstutredningar effektiviseras. För närvarande pågår en översyn av ansvarsfrågan för färdtjänstutredningar av Kommunförbundet i Stockholms län (KSL). Översynen har initierats med anledning av att nuvarande färdtjänstavtal mellan länets kommuner och Stockholms läns landsting sagts upp. När det gäller handläggning av färdtjänst bör det också tas i beaktande att färdtjänstutredningar förutsätter en personlig kontakt med den enskilde vilket har betydelse för var kontaktcentret är beläget. Det kan också vara en fördel om handläggaren har en viss lokalkännedom om den enskildes bostadsområde.

Enligt äldreförvaltningens mening är Äldre direkts organisation och lokalisering direkt avhängigt kontaktcentrets uppdrag. Om Äldre direkt enbart arbetar med information, råd och vägledning är det möjligt med ett kontaktcenter för hela staden. Det är då inte heller av samma betydelse var i staden kontaktcentret är beläget. Om kontaktcentret däremot ska handlägga bl.a. färdtjänstärenden anser äldreförvaltningen att det bör finnas flera regionala kontaktcenter.

Vidare anser äldreförvaltningen att Äldre- och handikappjourens verksamhet bör beaktas i samband med ett inrättande av Äldre direkt. Äldre- och handikappjouren är välkänd inom andra verksamheter som sjukhus, primärvård, larmtjänst etc. och fungerar idag i många avseenden som ett kontaktcenter. Trygghetsjouren är dessutom verksam dygnet runt och sannolikt kan det göras vissa samordningsvinster genom en integrering av de båda verksamheterna. Detta har visat sig vara en framgångsfaktor i ett liknande projekt som bedrivs i Göteborgs stad, ÄldreLotsen.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning bör uppbyggnaden av Äldre direkts verksamhet ske successivt. Det är också viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess effekter för stadsdelnämnderna. Enligt förslaget ska 17 mnkr omfördelas 2009 inom ramen för äldreomsorgens medel för finansiering av Äldre direkt. Äldreförvaltningen är tveksam till att verksamheten redan under första året kan

komma att avlasta stadsdelsförvaltningarna så att de kan göra motsvarande effektiviseringar i biståndshandläggarnas arbete.

Till sist anser äldreförvaltningen att inrättandet av Äldre direkt bör senareläggas till förslagsvis 1 september 2008. Dels för att undvika att starta en ny verksamhet under den period då en stor del av ordinarie personal och chefer inte är i tjänst. Dels för att det under semestertider är svårt att nå ut med information till allmänheten. Dessutom skulle det sammanfalla med en annan stor förändring inom äldreomsorgens verksamhetsområde då valfrihet med ett nytt köhanteringssystem inom stadens vård- och omsorgsboenden införs den 1 juli 2008.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

**Bromma stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att godkänna förvaltningens yttrande som svar på remissen och överlämna det till kommunstyrelsen.

**Bromma stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

### *Förbättrad service och tillgänglighet genom "Äldre direkt"*

Förvaltningen är positiv till att de äldre i Stockholm får ett telefonnummer dit de och deras anhöriga kan ringa och där kunniga medarbetare kan svara på allmänna frågor som rör äldreomsorg och ge information och vägledning.

Förvaltningen delar uppfattningen att det är angeläget att skapa enkla och tydliga rutiner för de äldre vid kontakt med staden. När det gäller frågor som rör den individuella handläggningen som beslut, köplats, fakturor m.m. befarar vi dock att en central funktion som ska betjäna stadens cirka 25 000 kunder i äldreomsorgen, inte kommer att kunna leva upp till kraven på god service och tillgänglighet.

Handläggning av färdtjänst i "Äldre direkt" kommer, enligt förvaltningens mening, inte att ge den förbättrade service till de äldre eller den ekonomiska rationalisering som är syftet med ett gemensamt kontaktcenter. Att ge personalen varierade arbetsuppgifter, för att skapa en bättre arbetsmiljö, kan inte vara ett godtagbart motiv för en organisationsförändring i detta sammanhang. Vi menar att utgångspunkten självklart ska vara de äldres behov och en organisation som ger god service och tillgänglighet.

Under 2007 inkom till Bromma 859 läkarintyg för färdtjänst för äldre, varav 435 ansökningar bereddes. Vid utredning av färdtjänstären är handläggaren skyldig att träffa sökande för att undersöka andra möjliga resealternativ än färdtjänst. Omkring sjuttiofem procent av de äldre, ofta tillsammans med anhöriga, kommer till stadsdelsförvaltningen för färdtjänstutredning. För övriga tjugofem procent, gör personal från Brommas kontaktcenter utredning vid hembesök.

Konsekvensen av en gemensam handläggning av färdtjänst i "Äldre direkt" blir,

för de äldre eller för handläggarna, längre och kostsammare resor. En ökad restid med 30 minuter, tur och retur till Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, per färdtjänst-ärende innebär 220 fler restimmar per år för Brommas äldre eller för personal från "Äldre direkt". Översatt till hela staden, 13 674 utredda färdtjänst-ärenden under 2006, så blir restiden och därmed kostnaden och miljöpåverkan avsevärd högre.

Förvaltningen vill också påtala att det inte är möjligheten att skicka läkarintyg digitalt som förenklar handläggningen av färdtjänst. Om däremot tiden för att förnya färdtjänsttillstånden förlängs, så att tillstånden gäller mer än ett år i taget, kan handläggningen rationaliseras.

#### *Kompetens, ansvar och avgränsning*

Kraven på kompetens i form av utbildning och erfarenhet styrs naturligtvis av arbetsuppgifternas innehåll och omfattning. Förvaltningen vill framhålla vikten av specialistkompetens för medarbetare i ett kontaktcenter för specifika verksamhetsfrågor som äldreomsorg. Om "Äldre direkt" ska kunna ta hand om och lösa sjuttio procent av inkommande frågor är det nödvändigt att dess medarbetare har ingående kunskaper om verksamhetsområdet. Det är förvaltningens mening att medarbetarna i "Äldre direkt", så som verksamheten beskrivs i detta ärende, ska vara biståndshandläggare med kunskap om de lagar, riktlinjer och anvisningar som gäller för verksamheten och som är insatta i och kan hantera äldreomsorgens komplexa verksamhetssystem.

"Äldre direkt" ska ta hand om frågor som är vanliga och som inte är myndighetsutövning. I ärendet anges bland annat avgiftsberäkning och överklagande av beslut som exempel på frågor som "Äldre direkt" ska hantera, liksom att objektivt hjälpa till att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen. Då detta är områden som också innefattar myndighetsutövning vill förvaltningen framhålla vikten av klara avgränsningar för handläggningen av äldreomsorgens frågor och en tydlig ansvarsfördelning mellan "Äldre direkt" och stadsdelsförvaltningens äldreomsorg.

#### *Finansiering*

Förvaltningen finner inte att det i ärendet redovisas att ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor leder till kostnadsbesparingar. En kostnad på 17 mnkr fördelad på 14 stadsdelar skulle tvärtom innebära en kostnadsökning för Brommas äldreomsorg jämfört med idag.

När kontaktcenter startade i Bromma 2005 minskades äldreomsorgens bemanning med en biståndshandläggare och budgeten minskade i samma omfattning eftersom handläggning av all färdtjänst, riksfärdtjänst och KBH överfördes till Brommas kontaktcenter. Därutöver flyttades budget för riksfärdtjänst och KBH till kontaktcenter. För Bromma, som idag har ett fungerande kontaktcenter, skulle föreliggande förslag innebära att arbetsuppgifter som riksfärdtjänst och KBH återförs till verksamheten, medan resurserna för handläggning av dessa ärenden inte återförs. Förvaltningen vill framhålla att en ny organisation, ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, inte får belasta äldreomsorgen med högre kostnader än idag.

#### *Staden bör avvakta med att starta "Äldre direkt"*

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar till den 1 juli 2008 utan sannolikt först vid årsskiftet. Stadsledningskontoret före-

slår att ”Äldre direkt” inledningsvis bedrivs i Hässelby - Vällingby stadsdelsförvaltning inom ramen för deras kontaktcenter.

Under 2007 tog Bromma kontaktcenter emot 5 365 telefonärenden för äldreomsorgen. För att svara på de äldres frågor krävs kunskap om Brommas äldreomsorg och ett nära samarbete med biståndshandläggarna inom verksamheten. Att på två månader organisera om kontaktcenter, överföra arbetsuppgifter till Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, samt inte minst informera de äldre och anhöriga om vad denna organisationsförändring innebär, ser vi som svårt och med stor risk att servicen till de äldre i Bromma försämras. Förändringar som påverkar de äldre bör inte forceras utan genomföras med stor omsorg.

Förvaltningen instämmer därför inte i stadsledningskontorets förslag att ”Äldre direkt” inledningsvis ska bedrivas i Hässelby - Vällingby stadsdelsförvaltning utan förordar att staden avvaktar med att starta ”Äldre direkt” till dess att stadsledningskontoret återkommit om permanent organisationstillhörighet och teknisk infrastruktur för ”Äldre direkt”.

#### *Brommas kontaktcenter*

Stadens första kontaktcenter startade i Bromma i april 2005, med uppdrag att utveckla och förbättra servicen till de boende i Bromma. Under 2007 tog Brommas kontaktcenter emot cirka 30 500 telefonärenden, varav 5 365 ärenden avsåg äldreomsorgen. I Brommas kontaktcenter arbetar idag tretton personer, varav två informatörer / webbhandläggare. Åtta anställda arbetar inom svarsgrupperna förskola (inklusive köhandläggning), individ- och familjeomsorg, stadsmiljö, samt övrigt som även omfattar konsumentvägledning och handläggning av kollo. Tre anställda handlägger färdtjänst, riksfärdtjänst och KBH samt besvarar telefonärenden inom äldre- och handikappomsorgens svarsgrupp.

Med erfarenhet av verksamheten i Brommas kontaktcenter tror förvaltningen att om ett kontaktcenter ska fungera så som det beskrivs i ärendet, med individuella handlägningsfrågor och färdtjänsthandläggning, så förutsätter det att medarbetarna har ingående kunskaper om äldreomsorgens verksamhet, lokal kännedom och närhet till kunder och verksamheter. Förvaltningen föreslår att staden, i stället för en central funktion, överväger att upprätta flera lokala eller regionala kontaktcenter.

## **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att

1. överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. uttala att *Äldre direkt - kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm* bör utvärderas efter första verksamhetsåret.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 14 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I Hässelby-Vällingby inrättades kontaktcenter i oktober 2005. Förvaltningens erfarenhet från de snart tre åren med kvalificerade servicehandläggare som direkt bemöter kunder per telefon, e-post och SMS är att kontaktcenter innebär tydliga kvalitets-, effektivitets- och tillgänglighetsökningar. Biståndshandläggare som är verksamma i en förvaltning med kontaktcenter lägger mer arbetstid till kärnverksamheten, som består av myndighetsutövning och biståndshandläggning. Frågor som kan lösas direkt per telefon är lämpliga att hänskjuta till ett särskilt kontaktcenter, eller Äldre direkt, i syfte att uppnå den tillgänglighet och servicenivå som staden har som mål att tillhandahålla till medborgarna.

Fördelarna med kontaktcenter/Äldre direkt finns på flera plan. Dels ökar tillgängligheten för medborgarna, och dels ökar den administrativa effektiviteten inom förvaltningen. Den ökade tillgängligheten och servicenivån innebär att stadens verksamheter får ett bättre anseende bland medborgarna, och den ökade effektiviteten innebär potential för kostnadsbesparingar och snabbare ärendehantering.

I förvaltningens befintliga kontaktcenter finns kapacitet för de ca 5-7 personer som uppskattas behöva anställas inom ramen för Äldre direkt. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker förslaget att inrätta Äldre direkt, och att inledningsvis placera verksamheten i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings befintliga kontaktcenter i avvaktan på en permanent placering.

Verksamheten kommer under hösten 2008 att flytta till andra lokaler i Stockholm. När verksamheten har uppnått sin avsedda volym uppskattas ca 30 personer inklusive ledning vara anställda inom Äldre direkt.

Nedan följer en sammanställning av synpunkter från äldreomsorgsavdelningen på ett kommande Äldre direkt:

- Det är positivt att handläggarna inte behöver tjänstgöra som växel, utan får utföra mer kvalificerade uppgifter.
- Det är positivt att fakturafrågor och besvarande av frågor om avgifter föreslås bli en uppgift för Äldre direkt, då detta avlastar handläggarna.
- Handläggning av färdtjänst inom Äldre direkt avlastar biståndshandläggarna. Det är dock viktigt att Äldre direkt i fortsatt handläggning av färdtjänst har kunskap om närmiljön i stadsdelarna (t.ex. om det är backigt, långt till hållplatser etc.). Kommunens handläggare har kunskap om miljön i stadsdelarna. Den information som kommunens handläggare ger i färdtjänstärenden är värdefull också för landstinget.
- Telefontider för handläggare används för att pensionärer ska få tag på sin handläggare. Om handläggare inte har telefontider kommer det vara svårt att garantera att handläggaren ringer upp en viss tid p.g.a. inplanerade hembesök, vårdplaneringar m.m.
- Införandet av Äldre direkt fr.o.m. 2008-07-01 infaller samtidigt med införande av ett nytt köhanteringssystem och valfrihetssystem – detta torde medföra ökad belastning på Hässelby-Vällingbys kontaktcenter, vilket bör beaktas i tilldelningen

från stadens centrala medelreserv.

- Äldre direkt måste ha god kunskap om äldreomsorgen och utvecklingen och de förändringar som sker inom verksamheten på lokal nivå.
- Även KBH-ärenden kan handläggas av Äldre direkt, vilket avlastar handläggarna.
- Personalförsörjningsfrågan är viktig – personer med ”rätt” kompetens måste jobba inom Äldre direkt.
- Personalen måste ha nära anknytning till den lokala äldreomsorgen, med en möjlighet att överföra aktuell information från stadsdel till Äldre direkt och vice versa.
- Kostnaden för stadsdelen blir 1 Mkr, vilket motsvarar två handläggare. Enligt förvaltningens bedömning kommer man inte att kunna reducera antalet handläggare i motsvarande grad. Förvaltningen uppskattar den totala kostnadsökningen för införandet av Äldre direkt till ca 0,5 Mkr.

### **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att godkänna förvaltningens förslag till svar på remissen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp), *bilaga 1*.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att kontaktcenter verkar vara en effektiv organisation. I och med stadens omorganisation till serviceförvaltningen och kommande centralisering av växel och IT inser förvaltningen att detta inte är effektivt att varje stadsdel skulle ha ett eget kontaktcenter. Förvaltningen anser att skulle vara värdefullt att tillskapa ett samlat kontaktcenter som svarar på alla slags frågor och betjänar fler stadsdelar i Söderort. Ett gemensamt kontaktcenter som servar alla slags verksamheter borde vara kostnadseffektivt. Förvaltningen är däremot tveksam till ett Äldre direkt för hela staden. Enligt förslaget från stadsledningskontoret kommer finansieringen från nästa år att belasta stadsdelens tilldelade budget inom äldreomsorgen och förvaltningen bedömer att inga ytterligare besparingar kan göras inom äldreomsorgen i Skarpnäck. Det blir troligen endast förvaltningens myndighetsutövning som har något att vinna på detta förslag. Utförarenheterna har få allmänna förfrågningar från äldre. Förvaltningen bedömer att med ett Äldre direkt förbättras servicen till de äldre förutsatt att de handläggare och den telefonservice som finns idag kan vara kvar inom myndighetsutövningen. Förvaltningen anser även att viss lokalkännedom är värdefull. Stockholms äldre- och handikappjours roll borde beaktas i förslaget då även den har funktion som kontaktcenter

idag.

Färdtjänsthandläggning innebär att den sökande gör besök på stadsdelsförvaltningens kontor eller att handläggaren gör hembesök. Handläggaren är skyldig att träffa den sökande. Förvaltningen anser att man inte kan hänvisa äldre personer ända till Hässelby – Vällingby i denna fråga. Förvaltningen är tveksam till möjligheten att hålla ett ärendehanteringssystem ajour för hela staden och samtidigt se till att uppgifter läggs in i paraplysystemet.

## **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att

1. besluta att i huvudsak bifalla förvaltningens förslag
2. att i övrigt anföra följande:

För att även framgent bevara möjligheten till att göra hembesök föreslår förvaltningen att färdtjänstärenden även i fortsättningen handläggs på stadsdelsförvaltningen. Vi delar förvaltningens åsikt om att det är viktigt att det även i framtiden måste finnas möjlighet att i vissa speciella ärenden kunna göra hembesök. Vi vill dock understryka vikten av att invånare bemöts på samma sätt och att bedömningar görs på samma sätt oavsett i vilken stadsdel man bor.

Vice ordförande Abdo Goriya meddelade gemensamt för (s), (mp) och (v) att de lämnar ärendet utan eget ställningstagande.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Det är positivt att de äldre och deras anhöriga via ett enda telefonnummer kan nå initierad personal som kan ge råd och stöd. Många frågor som idag hamnar hos tjänstemän inom stadsdelen kommer att kunna besvaras i kontaktcenter. Det kommer troligtvis att innebära viss besparing i verksamheten. I dag när allt fler uppgifter läggs på handläggarna är detta naturligtvis mycket positivt.

Det redovisade förslaget till kontaktcentrum är genomarbetat och ger en bra bild av hur verksamheten är tänkt. Naturligtvis är det svårt att veta hur verkligheten kommer att se ut men det finns ingenting som säger att den här verksamheten inte kommer att bli bra för den enskilde. Förvaltningen ställer sig därför positiv till inrättandet av ett kontaktcenter.

Den enda invändningen till förslaget rör hanteringen av färdtjänstansökningar. Många ansökningar är idag kombinerade med hembesök. Det torde vara ogörligt för



ett kontaktcenter att göra hembesök. Att ta bort möjligheten att genom ett hembesök kunna ansöka om färdtjänst tror vi upplevs som en försämring av de äldre. Förvaltningen föreslår därför att färdtjänstärendena även fortsättningsvis handläggs på stadsdelsförvaltningarna.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande 2008-04-01.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till stadsledningskontorets förslag att inrätta ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor/ärenden – Äldre direkt. Att inrätta ett kontaktcenter för äldre medborgare och deras anhöriga är ett viktigt steg för att utveckla tillgängligheten i staden.

Förvaltningen har följande synpunkter:

Äldre direkt föreslås finansieras inom ramen för de medel som är avsatta för äldreomsorgen för 2009. Kostnader för bemanning och drift uppskattas till ca 17 miljoner kronor per år.

Stadsdelen Linnéstaden i Göteborgs stad har i samverkan med bl.a. primärvården bedrivit ett projekt – Äldrelotsen sedan år 2003. Äldrelotsen är knuten till trygghetsjouren och på vis kan befintlig struktur samutnyttjas. Projektet är inte direkt jämförbart med Äldre direkt, men har ett flertal beröringspunkter. I dagsläget är 14 stadsdelar och en kranskommun anslutna till Äldrelotsen, som erbjuder personlig vägledning till bl.a. kommunal och landstingskommunal service – dygnet runt. Kostnaden för denna service är 5 kr per person över 75 år. Budgeten är cirka 1,9 mnkr. Viktiga faktorer som bidragit till att hålla kostnaderna nere är att projektet vuxit organiskt samt att projektet integrerats med den redan befintliga Trygghetsjourens verksamhet.

Förvaltningen anser att det vore önskvärt att utreda möjligheterna för staden att integrera Äldre direkt med Stockholms stads Trygghetsjour. Genom att integrera Äldre direkt med Trygghetsjouren skulle betydande samordningsvinster kunna göras. Trygghetsjouren har en liknande verksamhetsinriktning och är redan bemannad med erfarna och kompetenta biståndshandläggare – dygnet runt.

Stadens äldre och deras anhöriga är i behov av en samlad information som innefattar såväl kommunal som landstingskommunal service. Förvaltningen anser därför att det vore önskvärt att samverka med sjukvårdshuvudmannen i det fortsatta utvecklingsarbetet av Kontaktcenter för äldreomsorgen - Äldre direkt.

På Södermalms stadsdelsförvaltning deltar representanter från stadsdelsnämndens

pensionärsråd redan i beredningen av, för äldreomsorgen, viktiga ärenden. Förvaltningen anser att beredningsgruppens synpunkter är viktiga för att få en allsidig belysning av aktuell frågeställning. Genom korta svarstider på remisser, i detta ärende fem vardagar, omöjliggörs denna beredning vilket förvaltningen beklagar.

I slutrapporten för de pilotprojekt som pågått inom stadsdelarna Hässelby - Vällingby och Bromma redovisas betydelsefulla erfarenheterna och synpunkter. Förvaltningen anser att det är viktigt att erfarenheterna i slutrapporten tas tillvara vid införandet av Äldre direkt.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen till kommunstyrelsen.

## **Kommunstyrelsens pensionärsråd**

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** tog vid sitt sammanträde den 6 maj 2008 del av ärendet.

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** gjorde följande uttalande:

KPR yttrade sig i juni 2005 över en remitterad motion (2005:17) av Ewa Samuelson (kd) med rubriken "Äldreomsorgen Direkt". Motionären ville att det skulle finnas en enkel lättillgänglig direktkontakt till äldreomsorgen i Stockholm. "Genom ett telefonnummer, likt sjukvårdsupplysningen, ska medborgare kunna få kontakt med en person som är kunnig inom äldreomsorgen", hette det i motionen. (Den ansågs besvarad av KF i januari 2006 i samband med beslut om äldreomsorgsplanen 2006-2010.)

KPR föreslog för sin del att motionen skulle bifallas och påpekade bland annat att många äldre och anhöriga har svårt att ta sig fram genom djungeln av kontaktvägar och telefonnummer i stadens kommunala maskineri. Visst finns äldreombudsmannen, trygghetsjouren, stadsdelsförvaltningarna och så vidare som kan ge information, sa KPR, men just denna mångfald visar att vägen till god information kan vara snårig, inte minst för riktigt gamla människor som inte längre är så alerta.

Nu återkommer idén med direktkanal för äldre men i betydligt mer storslagen form. KF har beslutat om en omfattande satsning för att införa en heltäckande "e-förvaltning" i syfte att ge medborgarna bättre service och att spara pengar (se ärende 9 på dagens lista). Det föreslagna Äldre direkt är uppenbarligen tänkt att utgöra en första pionjäretapp i detta stora arbete. Vi frågar oss om detta var vad kd-motionären föreställde sig år 2005.

KPR anser att allt bör göras för att förbättra situationen för äldre som behöver stadens stöd och omsorg; lättillgänglig hjälp och information är en viktig del i detta. Sam-

tidigt ställer vi oss tveksamma till om det föreslagna kontaktcentret verkligen skulle innebära att de äldre skulle få en bättre service. Gamla människors oro och bekymmer kan inte jämföras med en ilsken felparkerares eller en missnöjd bredbandskunds. Att *personliga kontakter är det överlägset bästa sättet att kommunicera* är ett känt faktum. Detta gäller i särskilt hög grad äldre personer. Visionen om ett stort kontaktcenter med ett trettiotal anonyma kundbetjänares ter sig mot den bakgrunden inte positiv för stadens vård- och omsorgstagare.

Detta är vår utgångspunkt när vi nu går vidare med kommentarer till delar i förslaget.

I kontaktcentret ska utbildad personal inom olika äldreomsorgsområden "ta hand om och lösa" ärenden direkt i stället för att de kopplas vidare "längre in i organisationen". Ett enda telefonnummer ska betjäna "alla äldre i staden", heter det. (Direktnummer till en tjänsteman ska användas sparsamt!) För en person som för första gången vill ha kontakt med äldreomsorgen kan ett servicenummer säkert vara bra. Den som redan nyttjar stadens äldreservice vill förstås i första hand ha kontakt med redan kända tjänstemän och utförare. *Vad som bör prioriteras är därför tillgängligheten vid stadsdelsförvaltningarna och hos utförarna.* (Denna serviceaspekt har ju vid flera tillfällen undersökts generellt i staden, och såvitt vi vet har tillgängligheten per telefon förbättrats avsevärt under senare år.) Med det stora utbudet av hemtjänstföretag är för övrigt god tillgänglighet redan nu en känd konkurrens fördel.

Vi ställer oss undrande till de beräkningar som ligger till grund för förslaget om centrets *bemannings*. Ringer stockholmarna verkligen 2 200 samtal per dag angående äldreomsorg? Och: varifrån ska de 30 centeranställda tas (gärna "med erfarenhet som biståndshandläggare")? Eftersom *finansieringen* avses ske inom ramen för äldreomsorgens budget, så blir det verksamheten i stadsdelsnämnderna som får avstå resurser, till exempel i form av tjänster som biståndshandläggare eller medel för hemtjänst. *Bli vård och omsorg för de äldre bättre på detta sätt?*

Vad gäller de *ärenden* som Äldre direkt föreslås hantera noterar vi att flera kategorier avser frågor som är av uppenbart lokal eller individuell karaktär och där områdes- och personkännedom är väsentlig. Till exempel "vara länk till utförarenhet när kunder ringer och anmäler förseningar", "vara behjälpliga när kund [sic] önskar kontakt med biståndshandläggare", "objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen". Den sistnämnda ärendetypen hänger intimt samman med biståndsbedömningen och hanteras bäst i den personliga kontakten mellan den äldre och biståndsbedömaren – inte per distans. KPR instämmer vidare med äldreförvaltningen i att handläggning av färdtjänstansökningar förutsätter personlig kontakt och lokalkännedom. Sådana ärenden bör inte hanteras av kontaktcentret.

Den föreslagna *tidsplanen* för genomförandet är orimligt forcerad. Äldreförvaltningen föreslår senareläggning till 1 september 2008, redan det alltför tidigt. Oavsett

omfattning och ambitionsnivå anser KPR att förslaget måste utredas ytterligare och konsekvenserna analyseras. Tidigast i början av år 2009 skulle ett kontaktcenter kunna sjasättas.

Vi delar också förvaltningens uppfattning om centrets *lokalisering*: ”Om Äldre direkt enbart arbetar med information, råd och vägledning är det möjligt med ett kontaktcenter för hela staden.” Och då kan det ligga var som helst.

**För vår del skulle vi helst se att Äldre direkt startar med den måttliga ambitionsnivån att ”ge information, råd och vägledning” och att en eventuell fortsatt utbyggnad sker successivt (som också förvaltningen förordar).**

## RESERVATIONER M.M.

### Äldrenämnden

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Leif Rönngren m fl (s) och ledamöterna Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp) enligt följande:

Mot beslutet reserverar sig vice ordföranden Leif Rönngren m fl (s) och ledamöterna Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp) då de föreslog äldrenämnden att:

1. Delvis bifalla förvaltningens förslag till beslut
2. Staden framställer en katalog med relevant information om de olika boendialternativen, där även äldreguidens uppgifter beaktas
3. Därutöver anföra följande.

Det är bra med samlad och personlig service och att mötet med människor hamnar i fokus genom denna enhet, men vi är oroliga för att "Äldre direkt" kommer att innebära dubbelarbete då detta arbete redan finns idag genom de medborgarkontor som vi initierade. Förutom att denna serviceenhet kommer att innebära extra arbetsuppgifter för biståndshandläggarna, finns det risk för att äldre slussas fram och tillbaka i onödan mellan olika organisationer.

Vidare är finansieringen bekymmersam. Äldreomsorgen har redan visat sig vara underfinansierat under det borgerliga styret, och att då ta beslut om att resurser ska tas därifrån för att finansiera "Äldre direkt" är oansvarigt. Att ta från den vård och omsorg som ska erbjudas de äldre stockholmarna är minst sagt oacceptabelt, trots det goda syftet. Istället bör den borgerliga majoriteten ta beslut om att extra resurser kommer tillföras äldreomsorgen för att finansiera "Äldre direkt", för att på så sätt garantera att äldreomsorgens resurser inte kommer att belastas för att bekosta denna nya enhet.

Vi saknar också belysning av hur detta nya telefonnummer ska spridas till allmänheten. För att enheten ska få det genomslag man hoppas på, bör ju broschyrer också följa, till de äldre och deras anhöriga.

Vi anser liksom äldreförvaltningen att inrättandet av "Äldre direkt" bör senareläggas. De stora förändringar som kommer att ske inom äldreomsorgen i sommar kommer att i sig innebära en stor omställning.

Slutligen är vi bekymrade över hur personalen ska kunna "objektivt hjälpa till med att välja utförare utifrån valfrihetsmodellen". Utifrån vilken information kommer de att "objektivt hjälpa" de äldre? Det har varit många ärenden om kundvalsmodellen det senaste året, men hittills har den borgerliga majoriteten inte lyckats konkret förklara hur informationen till de äldre ska se ut. För att den äldre ska kunna göra ett väl avvägt och informerat val krävs att relevant information finns om de olika boendialternativen, där kvaliteten avseende bland annat personaltäthet och personalkontinuitet är viktiga

ingredienser i informationen. Det finns skräckexempel där den äldre och anhöriga endast har presenterats långa listor med namn på boenden utan någon ytterligare information. Så får det givetvis inte gå till. Det är inte heller önskvärt att beslutet i huvudsak baseras på färgglada broschyrer där äldreboende enbart framhåller sina fördelar. Som ett komplement till broschyrer måste det finnas en mer objektiv och enhetlig information om äldreboendena. Denna information finns inte idag. Det är en stor brist som staden måste komma tillrätta med innan kundvalssystemet och ”Äldre direkt” införs. Med anledning av detta begär vi att staden framställer en allsidig och seriös informationskatalog över alla boenden i staden, där hänsyn bland annat tas till äldreguidens sammanställning. Äldreguidens betygsättning av boendena är en viktig indikator som personalen på ”Äldre direkt” bör ta hänsyn till i sina rekommendationer till de äldre.

## **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp) enligt följande:

Vi yrkar att Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag samt att anförda följande:

Förvaltningens remissvar är i huvudsak utmärkt och pekar på de många brister som finns i förslaget. Bl.a. är det helt orimligt att äldre ska åka till Hässelby eller Vällingby för att få sin ansökan om färdtjänst utredd, då personligt möte med handläggare är ett krav. Alternativet, att handläggare ska få timplånga resor tvärs över staden måste anses som mycket ineffektivt och kostsamt för kontaktcenter.

Förslaget från äldreborgarrådet innebär att införandet av en telefontjänst för äldre kommer att betalas av minskade resurser till äldreomsorgen. D v s 17 miljoner ska omfördelas från äldreomsorgens service, vård och omsorg till ett kontaktcenter som inte innebär annat än att man kan få svar på en allmän fråga.

Tidigare har såväl den borgerliga majoriteten som äldreborgarrådet själv sagt att den stora satsning som görs på IT i staden – de 650 speciellt avsatta miljonerna – skulle innebära att t.ex. äldre kunde vända sig till ett kontaktcenter med enkla frågor. Inte att pengarna skulle tas från vård och omsorg, särskilt boende, stöd i hemmet, avlastning och rehabilitering – d.v.s. allt det som äldreomsorgen utgör.

Vi anser att det är helt fel att stadens äldre, genom minskad service och omsorg, ska betala denna telefonservice.