



Handläggare: Anneli Hilmersson
Telefon: 08-508 29 470

Till
kommunstyrelsen

Äldre direkt- kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor/ ärenden - Äldre direkt-
inrättas fr.o.m. 1 juli 2008 i enlighet med förslag som redovisas i detta
ärende.
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 resp. 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

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

Irene Svenonius
Stadsdirektör

Carina Lundberg Uudelepp
Bitr. stadsdirektör

Sammanfattning

Det ska finnas ett nummer dit stockholms äldre medborgare och deras anhöriga kan ringa för att få råd och stöd. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas senast under nästa arbetsdag. 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. 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 tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Den satsning som nu görs på Äldre direkt samt kommande utveckling för andra delar av stadens verksamhetsprocesser innebär en omfattande satsning på öka tillgänglighet.

13. UTLÅTANDE 036-3348-2008 BILAGA 2.DOC

105 35 Stockholm. Ragnar Östbergs Plan 1
Telefon 08- 508 29 000. Fax 08- 508 29 249
anneli.hilmersson@stadshuset.stockholm.se

www.stockholm.se/kontaktcenter

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.

Gemensam handläggning av färdtjänst föreslås vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att handläggningen blir enhetlig över staden. Viss handläggning i ett kontaktcenter är också bra ur arbetsmiljösynpunkt då mer variation i arbetet kan erbjudas.

Det är svårt att förutse hur många som kommer att använda sig av numret i starten och därmed också bedöma bemanningen. Numret föreslås under de första veckorna vara öppet utan styrning av samtal från stadsdelarna för att sedan låta stadsdelarna ansluta sig etappvis under hösten.

Bakgrund

Stockholm 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, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. Stadens kunder kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök på kontoren. Andelen fysiska besök minskar stadigt, andelen e-post ökar samtidigt som andelen e-tjänster fortfarande är rätt blygsam. Således är telefonin den klart största kommunikationskanalen för stadens kunder.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades den 25 mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten låg på ca 40%. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

En fördjupad analys genomfördes sedan i Bromma. Därefter sattes ett kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005. Projektet visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst telefoni där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta servicehandläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige 2 maj 2007, nu arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudande som står till buds utifrån deras behov. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I budgeten för 2008 betonas att "Stockholm stads hemsida ska göra det möjligt för den äldre och anhöriga att söka information om olika alternativ, kvalitetsredovisningar av olika boenden, jämföra alternativ". I budgeten nämns också att för att nå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet äldreomsorg "ska riktade informationsinsatser för att underlätta medborgarnas valfrihet inom äldreomsorgen genomföras". Där är Äldre direkt en viktig del.

I föreliggande ärende redovisas hur ett kontaktcenter för äldreomsorgens frågor – Äldre direkt- kommer att fungera.

Ärendet

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare och andra intressenter ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden utreds nu inom ramen för e-förvaltning införandet av kontaktcenter i Stockholm.

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 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. 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. Vid starten för Äldre direkt lanseras ett nytt nummer. Det ska vara ett nummer som är enkelt att komma ihåg och som från första dagen kommer att serva alla äldre i staden. Eftersom det är svårt att beräkna hur många som kommer att använda sig av numret i starten och därmed också bedöma bemanningen kommer numret vara öppet utan att varken talsvar eller nummerbyte genomförs på stadsdelarna de första veckorna för att därefter låta stadsdelarna ansluta sig etappvis under hösten.

Kontaktcenterpiloter

Förstudier till kontaktcenter piloter i Bromma och Hässelby och resultatet från piloterna visar att flertalet frågor som invånarna ställer är frågor som kan besvaras av ett kontaktcenter. Många samtal som idag slussas direkt till biståndshandläggaren eftersom det är kundens kontakt inom förvaltningen ska ofta till någon annan vilket gör att det blir biståndshandläggaren som får hänvisa och koppla samtalen till rätt person. Det kan exempelvis vara ekonomiavdelningen eller utförarenheten som har ansvaret för frågan.

Före starten av kontaktcenter piloten i Bromma gjordes en undersökning av samtalen och deras ärendeklass. Nedan visas samtalens fördelning.

Information och vägledning	40 %
Ny ansökan	9 %
Status anmälan eller ärende	21 %
Synpunkter central förvaltning	12 %
Synpunkter utförarverksamheter	18 %

Ca 30 % av inkommande samtal till svarsgruppen för äldreomsorg i Bromma respektive Hässelby/Vällingbys kontaktcenter kopplas vidare till handläggarna och företrädesvis sker detta under telefontiden som idag finns kvar både i Bromma och H/V. Resterande samtal fördelas enligt tabellen nedan. Eftersom det är svårt att upprätthålla god svarsfrekvens när alla ringer samtidigt och att en stor del av samtalen kan lösas i KC bör telefontiden tas bort vilket ger personalen möjlighet att arbeta med de ärenden som kommit in.

Nedan presenteras hur olika typer av ärenden inom äldreomsorgen fördelar sig på kontaktcentret i Hässelby/Vällingby.

Äldreomsorg myndighetsutövning

Ärendetyp	juli	augusti	sept	okt	Totalt	
					2:a halvåret	
Boende	110	94	84	92		380
Dagverksamhet	13	5	3	11		32
Fakturafråga	113	64	81	85		343
Fixaren	29	46	64	115		254
Färdtjänst	95	81	72	68		316
Godman, förvalt	3	8	7	7		25
Hemtjänst	350	308	290	296		1244
KBH	2	0	0	1		3
Kopplat till avd ÄO	266	223	218	316		1023
Landstingsfråga	31	44	43	48		166
Personlig ass, ledsagr	3	5	3	7		18
Riksfärdstjänst	9	8	3	6		26
Trygghetslarm ÄO	31	29	20	24		104
Totalt	1055	915	888	1076		3934

Ärendefördelning av samtalen gällande myndighetsutövning äldreomsorg i KC H/V 2007

Äldreomsorg utförare

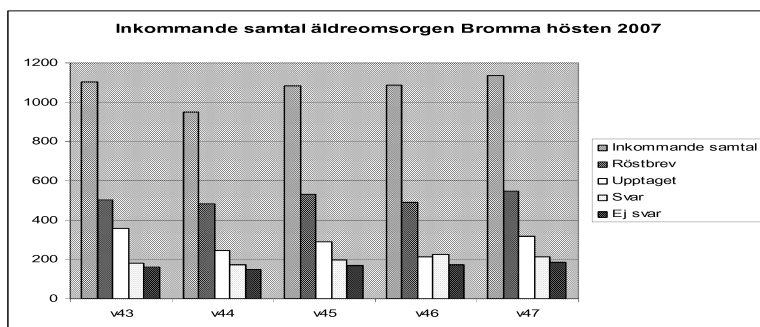
Ärendetyp	juli	augusti	sept	okt	Totalt	
					2:a halvåret	
Boende	9	4	6	6		25
Dagverksamhet			1	0		1
Fakturafråga	1	4	4	1		10
Hemtjänst	210	164	135	128		637
Kopplat till Utf	9	6	2	6		23
Pers ass, ledsagn	3	2	2	1		8
ÄO-info						0
Totalt	232	180	150	142		704

Ärendefördelning av samtalen som berör utförare äldreomsorg i KC H/V 2007

Tillgänglighet

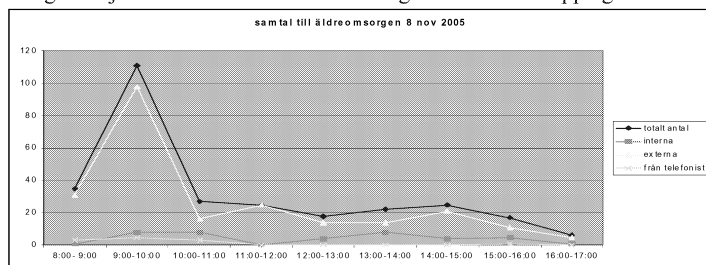
En anledning till att behovet av ett kontaktcenter har uppmärksamats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 20-30 % av samtalen. Flertalet hjälpsökande måste ringa flera gånger för att komma fram. Kunder ringer omväxlande till stadsdelens växel, sin biståndshandläggare,

utföraren, stadens trygghetsjour eller trycker på sin larmknapp. Det vanliga är att kunden ringer till flera av ovanstående instanser innan någon svarar och tar emot ärendet och då är det långt ifrån säkert att det är rätt person som svarar.



Detaljerad beskrivning av inkommande samtal till äldreomsorg-beställare v43-47 2007

Under samtalsmätningen kom i genomsnitt 200 samtal per dag till direktnummer och av dessa besvarades i genomsnitt 20%. I tabellen nedan visas hur samtalen fördelar sig under dagen. Telefontiden företrädesvis på förmiddagar slår igenom och gör att just under denna tid är det många som möts av upptagetton.



Samtalens fördelning över dagen.

Införande av ett kontaktcenter medför att fler kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten. Nedan visas antalet samtal och tillgängligheten till svarsgruppen för äldreomsorgen och omsorg om funktionshindrade under hösten 2007.

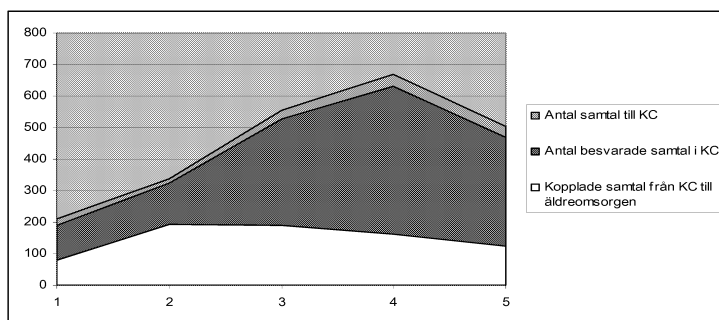
06075 Äldre Handikapp	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8
Antal samtal	209	339	554	670	502	375	403	389
Antal besvarade samtal	190	325	528	631	469	364	378	370
Tillgänglighet i KC	91%	96%	95%	94%	93%	97%	94%	95%

Antalet samtal per vecka till KC Bromma svarsgrupp äldre och funktionshindrade v1-v8 år 2008

13. UTLÅTANDE 036-3348-2008 BILAGA 2.DOC

105 35 Stockholm. Ragnar Östbergs Plan 1
Telefon 08- 508 29 000. Fax 08- 508 29 249
anneli.hilmersson@stadshuset.stockholm.se

www.stockholm.se/kontaktcenter



Samtal till KC Bromma v1-5 år 2008. Det mörklila fältet visar hur mycket KC avlastar bakomvarande avdelning. Snitt 70%

Styrning av samtalen till KC

Erfarenheter och telefonmätningar från piloterna i både Bromma och Hässelby/Vällingby visar att kunder ringer på biståndshandläggarens direktnummer i första hand. Genom detta blir tillgängligheten låg och kvaliteten för den enskilde sämre.

Dagens Telefonipolicy uppmuntrar samtal till direktnummer och numren skrivs bl.a. ut på visitkort, fakturor m.m. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänsteman men numren ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet.

För att samtalen ska hamna hos KC behöver följande åtgärder vidtas:

1. Handläggarnas nummer byts ut och de gamla numren styrs automatiskt om till Kontaktcenter. Byte av nummer görs etappvis stadsdel för stadsdel.
2. Direktnummer som ibland presenteras på hemsidan tas bort och på visitkortet anges numret till kontaktcenter. Direktnummer till handläggare som idag anges på varje faktura tas bort och ersätts även där med numret till Äldre direkt.
3. Handläggare uppmanas vara återhållsamma med direktnummer och samtidigt hänvisa kunder som vill komma i kontakt med dem att ringa KC vilken tid som helst på dagen. KC registrerar nödvändig information i Ärendehanteringssystemet och handläggare ringer upp senast under nästkommande vardag.

Förväntad samtalsvolym till Äldre direkt

Samtalsmängden till ett framtida Äldre direkt beräknas utifrån ett genomsnitt av samtalen till Bromma och Hässelby/Vällingby. Dessa stadsdelar har olika karaktär där det är en stor mängd samtal till H/V och färre till Bromma och därmed förväntas inte Stockholm i stort avvika för mycket från detta genomsnitt. KC i Bromma och H/V tar tillsammans emot ca 800 samtal per vecka till svarsgruppen för Äldre och funktionshindrade och svarsfrekvensen ligger över 90%. Utöver dessa samtal rings 1600 samtal till direktnummer varav ca 20-25% får svar direkt. Statistiken visar att 1600 samtal är ca 800 unika nummer.

Initialt utan omstyrning av direktnummer beräknas Äldre direkt få 1060 samtal per dag genom att ett svarsgruppsalternativ adderas till varje stadsdels växel. De som har frågor om äldreomsorg ombeds trycka 1 och blir sedan automatiskt kopplade till Äldre direkt. När handläggarnas direktnummer ändras blir samtalen dubbelt så många ca 2200. Samtalen kommer främst på förmiddagen eftersom äldreomsorgens biståndshandläggare traditionellt haft telefontid under förmiddagen. Telefontider kommer att fasas ut i och med att Äldre direkt införs vilket innebär att samtalspuckeln kommer att fördelas över en längre tid på dagen efter en tid.

Bemanning

För att besvara de vanligaste frågorna är det givetvis en fördel med erfarenhet ifrån arbete inom äldreomsorgen som biståndshandläggare eller inom hemtjänsten. För de frågor som är lite mer komplicerade men ändå vanliga 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 2200. Det innebär ca 30 heltider inkl. ledning. Beroende på hur mycket handläggning som utförs av Äldre direkt kan bemanningen behöva ökas ytterligare.

Nyttan för invånarna

De äldre får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller fråga. 70 % av frågorna besvaras direkt och övriga ärenden ska återkopplas senast under nästa arbetsdag. 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. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för dem som vill

och kan, att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Äldre direkt blir en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Uppföljningen av verksamheten utökas och medför att felaktigheter och klagomål snabbare upptäcks och kan åtgärdas

Ekonomisk nytta för staden

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

Ärendehantering

Äldre direkt tar hand om frågor som är vanliga och som **inte är** myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som kan hanteras i kontaktcenter.

- 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?

För att få större variation i arbetet i Äldre direkt, vilket är bra ur arbetsmiljösynpunkt, och för att öka antalet frågor som löses vid första kontakten är det en fördel att ta in vissa handlägningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Det är dock inte meningen att ärenden ska stanna i KC utan det ska vara frågor som löses direkt eller inom några dygn.

Administration av e-tjänster och administration och utredning av färdtjänstansökningar är ärenden som med fördel kan handläggas i Äldre direkt.

Färdtjänsthandläggning

Den sista juli 2007 var det 33 000 av stadens invånare som hade färdtjänst. Många färdtjänster beviljas under 1 år och måste därmed förnyas årligen. Under 2006 utreddes i Stockholm stad 13674 ansökningar om färdtjänst.

Färdtjänsthandläggningen kan med fördel hanteras i Äldre direkt eftersom det är stora volymer och samtidigt ger detta en möjlighet till att variera arbetsuppgifterna.

Med gemensam handläggning av färdtjänst skulle samordningsvinster ges eftersom volymerna ökar. Det ger möjlighet att mer koncentrerat arbeta med en typ av ärenden under en hel eller del av dag. Stora volymer ger också möjlighet att arbeta för ett utökat samarbete med landstinget om att införa mer digital handläggning av färdtjänst. Digitala läkarintyg för färdtjänst är ett exempel som skulle förenkla hanteringen.

Beslutsmånad	Kommun	FB	Stadsdel	FB	Antal ärenden	Antal avslag	Andel avslag
2007, januari							
	Stockholm				1349		
			Bromma		97	14	14%
			Enskede-Årsta		82	14	17%
			Farsta		114	22	19%
			Hägersten		60	3	5%
			Hässelby-Vällingby		100	15	15%
			Katarina-Sofia		59	2	3%
			Kista		45	13	29%
			Kungsholmen		70	12	17%
			Liljeholmen		38	3	8%
			Maria-Gamla Stan		131	14	11%
			Norrmalm		82	16	20%
			Rinkeby		31	9	29%
			Skarpnäck		69	8	12%
			Skärholmen		83	14	17%
			Spånga-Tensta		52	6	12%
			Vantör		72	11	15%
			Ålvsjö		42	4	10%
			Östermalm		120	17	14%

Färdtjänst utredningar i stockholm januari 2007

Handläggning av riksfärdtjänst och KBH

Handläggningen av både riksfärdtjänst och KBH är handläggning som passar bra i ett Kontaktcenter och det är också ärenden som kan bedömas olika både inom och mellan förvaltningar. Eftersom detta inbegriper både myndighetsutövning och budgettilldelning föreslås att Äldre direkt avvaktar med dessa ärenden tillsvidare.

Ärendehanteringssystem

Ett kontaktcenter som hanterar så stora volymer som sannolikt blir fallet med ett 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.

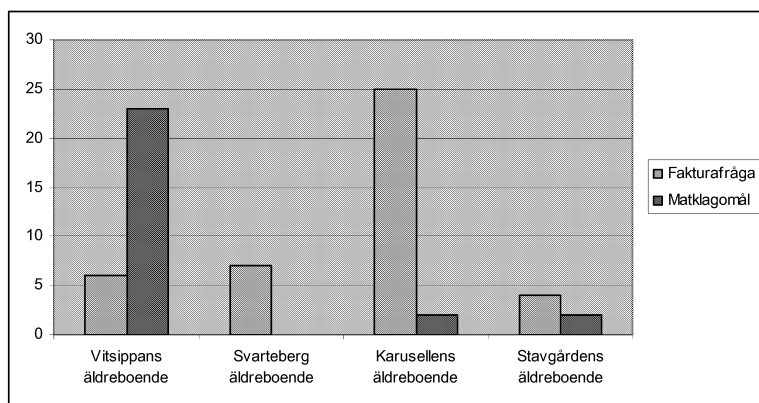
För att kunna få ut statistik måste varje samtal registreras och kategoriseras med:

- Huvudkategori ex., Äldreomsorg
- Ärendetyp ex. köstatus, ansökan, boende, hemtjänst
- Ärendeklass ex. Information och vägledning, göra/lämna ansökan/nytt ärende, erhålla status på existerande ärende/ansökan, lämna synpunkter/klagomål
- Berörd enhet/stadsdel/utförare
- Ansvarig handläggare

Förutom det interna behovet ger registreringen av varje ärende oss möjligheten att presentera informationen om ärendet på kundens "Mina sidor" när detta finns tillgängligt. På så sätt kan kunden själv följa sitt ärende. Har kunden ett aktuellt färdtjänstärende så finns denna information tillgänglig på "Mina sidor" och kunden kan se att handlingarna kommit in och att de kommer att bli kontaktade eller kontrollera vilken tid som var avsatt för färdtjänstbesöket. Handläggaren i Äldre direkt kan också komma åt informationen om kunden väljer att ringa oss istället.

Analys av inkommande ärenden

Äldre direkt innebär väldigt många samtal per dag och detta ger stora möjligheter att analysera och notera avvikelser som ligger till grund för insatser. Statistik ska kunna tas fram efter beställning från ledningen centralt och i dialog med varje förvaltning.



I tabellen ovan beskrivs väldigt enkelt hur rapporten skulle kunna se ut. Rapporten ger indikationer på var och vilka insatser som behöver göras.

Det är inte bara antalet ärenden av varje typ som kommer att analyseras utan exempelvis också hur lång tid det tar att lösa olika typer av ärenden. Allt för att vi ska ge bästa möjliga service och information till invånarna.

Ärenden via andra kanaler än telefoni

Inkommande ärenden via exempelvis fax, e-post eller brev scannas eller läses in digitalt i ärendehanteringssystemet. Via de kontaktuppgifter som finns informeras avsändaren om handlägningsprocessen för denna typ av ärende (automatisk svarsmall för de olika kategorier av ärenden som finns). Finns redan ett ärende så kopplas ev. ny information till redan påbörjat ärende.

Hantera olika språk i KC

I ett första steg kommer handläggarna i Äldre direkt i sin profil lägga in vilka språk handläggaren behärskar. När ett språk efterfrågas kan rätt handläggare sökas och kontaktas. När fler verksamhetsområden har kontaktcenter i likhet med Äldre direkt kan handläggaren oberoende av specialistkompetens hjälpa invånaren att få sin fråga ställd och beslut om tolk m.m. kan fattas. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken.

Brådskande ärenden

Det kommer alltid att finnas ärenden som är av mer eller mindre akut natur som gör att varje stadsdel bör ha ett nummer där Äldre direkt kan nå behörig person under hela dagen. Företrädesvis en mobiltelefon som biståndshandläggarna turas om att ansvara för. Dessa ärenden ska inte förväxlas med trygghetsjouren.

Krishantering

Vid kriser och andra händelser som skapar många samtal kan likvärdig information meddelas av många handläggare samtidigt. Ett äldre direkt kommer genom en relativt stor mängd telefonlinjer snabbt kunna anpassas till att ta emot många samtal oavsett art.

Behov av Verksamhetssystem

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna i kontaktcenter ha tillgång till stadens verksamhetssystem. För Äldre direkt behövs tillgång till främst Paraplyet, äldreomsorgens verksamhetssystem, och Agresso, ekonomisystemet.

Idag finns ingen naturlig behörighetsgräns i Paraplyet utan antingen så ser handläggare allt eller inget. I kontaktcenter kommer handläggarna inte att handlägga ärenden, utan behöver endast ha tillgång till följande fakta ur Paraplyet:

- Aktuella beslut
- Avgiftsberäkning (avgiftsgrundande inkomster)
- Aktuella utförare
- Nuvarande biståndshandläggare

I Agresso behövs tillgång till följande information:

- Kunna se fakturan
- Ta fram OCR-nummer
- Se om en faktura är betald eller inte

Projektet kommer att utreda vidare möjligheten att ”spegla upp” önskad information från verksamhetssystemen till ärendehanteringssystemet. Dels för att det är önskvärt att få så mycket information som möjligt automatiskt registrerat i varje ärende och dels för att den nödvändiga informationen ska vara lättillgänglig.

behörigheter för stadsövergripande information

Idag har trygghetsjouren behörighet att gå in i paraplyet för alla invånare oavsett stadsdel. Ett hinder är dock att handläggarna måste logga ut och in i varje stadsdels Paraply eftersom de som ringer kommer från olika stadsdelar.

Det finns idag ingen enkel lösning på att införa en behörighetsnivå som har tillgång till alla förvaltningarnas Paraply med en inloggning. Alternativet som utreds vidare är att ”spegla upp” önskad information och endast när det är nödvändigt logga in i respektive stadsdels Paraply.

För att få tillgång till varje förvaltnings verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt 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 upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och Äldre direkts uppdrag. Hela tiden med de äldre och deras anhörigas bästa i fokus.

Övriga Hjälpmedel

Information måste finnas lättillgänglig för handläggarna i Äldre direkt. Exempel på information som ska finnas är:

- Serviceguiden
- Vårdgivarkatalog
- Avgifter inom äldre omsorgen
- Frågor och svar - webbassistent eller liknande där vanliga frågor och svar finns presenterade och där handläggarna kan lägga in nya frågor och svar kontinuerligt.
- Uppdaterad biståndshandläggarförteckning med ansvarsområden
- Organisationsskiss över stadens äldreomsorg
- Information om lokala avvikelser

Arbets sätt

Inkommande ärenden per telefon registreras i ärendehanteringssystemet och för varje ärende utses en ansvarig handläggare. Det kan vara en handläggargrupp i Äldre direkt eller en handläggargrupp på en stadsdel om det är ett biståndsärende eller en chef om det gäller ett klagomål. Ärenden stängs eller lämnas öppna och kunden informeras om handlägningsprocessen och att ärendet kan följas på "mina sidor" när denna tjänst är etablerad. Finns det redan ett ärende så kopplas ev. ny information till redan påbörjat ärende.

Verksamheten organiseras i 2 nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Det kan t.ex. röra sig om samtal där den äldre inte har fått sin matlåda eller någon som vill söka färdtjänst. Nivå 2 finns som back up vid samtalstoppar men tar hand om handlägningsärenden exempelvis färdtjänsthandläggning. Mest fördelaktigt är om personalen alternerar mellan nivåerna.

Arbets sätt på bakomvarande avdelningar

Stadsdelarna behöver här inte ansvara för att ge information och rådgivning samt lösa enklare ärenden. Arbetet för biståndshandläggarna ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade till biståndsarbete. De vanliga frågorna hanteras av Äldre direkt. Handläggarna kan koncentrera sig på sina kunder. Samtal kommer att ersättas med "ärenden" där handläggaren får kort information om vad ärendet gäller och kan därmed både planera sin tid och förbereda sig på ett bättre sätt än tidigare inför att den enskilde ska ringas upp eller besökas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning. Till projekt kontaktcenter har en styrgrupp knutits med representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt IT-avdelningen.

Ett diskussionsunderlag har skickats ut till ansvariga för äldreomsorgen på varje stadsdelsförvaltning samt till äldreförvaltningen tillsammans med inbjudan till workshop. Två workshopar anordnades med representanter ifrån stadens äldreomsorg där materialet gick igenom och där specifika frågor diskuterades för att fånga upp synpunkter och idéer. Totalt deltog 35 personer.

Ärendet bereds i Cesam 18 mars.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

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 föreslår 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 samstämmt.

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.