

Utlåtande 2005: RVII (Dnr 327-757/2005)

Inrättande av ”Äldreomsorgen Direkt”

Motion av Ewa Samuelsson (kd) (2005:17)

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande
Motion (2005:17) av Ewa Samuelsson (kd) anses besvarad med
vad föredragande borgarrådet anför i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande.

Bakgrund

Ewa Samuelsson (kd) har i en motion (2005:17), *bilaga 2*, föreslagit att Stockholms stad ska inrätta en lättillgänglig telefonkontakt, liknande sjukvårdsupplysningen, för äldreomsorgsfrågor. Syftet är att medborgarna lätt ska kunna få kontakt med en kunnig person som kan ge information om olika insatser, vilken hjälp som finns att få, information om avgifter m.m. Motionären föreslår äldreomsorgsberedningens kansli som en lämplig placering för en sådan funktion.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Katarina-Sofia och Liljeholmen samt kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Stadsledningskontoret anser att det åligger stadsdelsnämnderna att tillhandahålla lättillgänglig information om vilken service och vilka insatser som finns att tillgå. Vidare pekar stadsledningskontoret på äldreombudsmannen, en

viktig informatör av äldreomsorgsfrågor i Stockholms stad, som funnits i staden sedan 1999 och som är centralt placerad på välfärd och utbildningsavdelningen. Några av äldreombudsmannens viktigaste uppgifter är att informera om stadens äldreomsorg och att ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare. Förutom detta finns också Stockholms stads äldre- och handikappjour, Trygghetsjouren, som är bemannad dygnet runt och som förutom att besvara trygghetslarm och ge akuta stödinsatser i hemmet, också ger information, råd och stöd per telefon.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd stödjer intentionen i motionen. Nämnden anser att det är viktigt att staden kan ge lättillgänglig och korrekt information till de äldre när helst de behöver och att det finns sådan information även utanför kontorstid. Vidare anser nämnden att funktionen ”Äldreomsorgen direkt” bör ses som en del av en mer heltäckande informationsstrategi från stadens sida.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd anser att en väl fungerande information och tillhandahållande av råd och service till stadsdelens invånare är en angelägen fråga som kontinuerligt bör ses över och utvecklas. Nämnden anser att detta främst är stadsdelsförvaltningarnas ansvarsområde. Med ytterligare en central funktion för information inom äldreomsorgen befarar nämnden att det kan finnas risk för att medborgare hänvisas mellan allt för många olika instanser och att konsekvensen av detta kan även bli att onödigt dubbelarbete utförs. I övrigt anser nämnden att äldreombudsmannen fyller en viktig funktion i staden genom att tillvarata och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål.

Liljeholmens stadsdelsnämnd tillstyrker motionen.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning tillstyrker stadsledningskontorets förslag till beslut.

Kommunstyrelsens pensionärsråd tillstyrker motionen.

Mina synpunkter

God tillgänglighet till information och upplysning är, som Ewa Samuelsson skriver i sin motion, viktigt för äldres trygghet. Jag anser att information finns tillgänglig i staden idag, genom flera olika kanaler. Äldreomsorgen i Stockholms stad är dock så komplex att det inte är möjligt att, som motionären skriver, få ”en kontakt rätt in i äldreomsorgen”. En kontakt kommer inte att kunna svara på alla frågor om olika sjukdomar, symtom, vård och omsorgsboenden, dagvård eller annan service som rör den enskilde. Den enskilde riskerar att, trots att en första kontakt upprättas, skickas runt till olika instanser. Erfarenheter från seniorlinjen i Köpenhamn visar att en samlande och centralt inrättat

funktion får ta emot mycket klagomål, snarare än att vara informativ. Nödvändiga kunskaper upprätthålls och tas bättre tillvara i en sammanhållen organisation, som stadsdelsnämnderna utgör. Där kan också klagomål hanteras direkt. Det är redan idag några av äldreombudsmannens viktigaste uppgifter att informera äldre och anhöriga om stadens äldreomsorg. Enligt äldreombudsmannen är många frågor verksamhetsfrågor som bäst kan hanteras av respektive stadsdelsnämnd. Eftersom de ansvarar för stora delar av stadens service och tjänster utgör de den mest naturliga kontakten för medborgarna. Medarbetarna har god kännedom om stadsdelsnämndens upptagningsområde, utbud, organisation och kan därmed snabbt slussa medborgarna till rätt kontakter med förvaltningen. I flera stadsdelsnämnder pågår ett utvecklingsarbete för att förbättra informationen till medborgarna. Det är viktigt att detta arbete fortsätter i fler stadsdelar. Ökad tillgänglighet i form av ökad möjlighet att nå biståndshandläggare för information är ett sätt att lösa frågan. Bromma och Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnder har startat kontaktcentra för att öka tillgängligheten för bl.a. äldre medborgare. Liljeholmens stadsdelsnämnd bedriver uppsökande verksamhet till alla över 80 år.

Stadens webbsida är ett utmärkt hjälpmedel för snabb och övergripande information om service och verksamheter samt varje stadsdelsnämnds förvaltning och verksamhetsfält.

Stockholms stads äldre- och handikappjour, Trygghetsjouren, anser jag till stora delar fungerar som den ”Äldreomsorg Direkt” som motionären föreslår. Trygghetsjouren är bemannad dygnet runt och ger - förutom att besvara trygghetslarm och ge akuta stödinsatser i hemmet - information, råd och stöd per telefon. På Trygghetsjouren finns personer som känner verksamheter inom äldre- och handikappomsorg och som kan svara på komplexa frågor. Många frivilligorganisationer i staden har också upplysningsverksamhet som vänder sig till äldre. Röda Korset bedriver en telefonjour. Alzheimerföreningen bedriver en telefonjour för närstående till demenssjuka personer. Demensförbundet har en telefonupplysningstjänst och rådgivning.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin* och *Sten Nordin* (båda m) och *Lotta Edholm* (fp) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. bifalla motionen
2. därutöver anföras.

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre.

Tanken med en funktion som Äldreomsorgen Direkt skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte Internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till. Idag sker vid telefonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelefoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre.

Äldreomsorgen Direkt skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en Äldreomsorgen Direkt-funktion. Noteras kan också att kommunstyrelsens pensionärsråd vill bifalla motionen.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion (2005:17) av Ewa Samuelsson (kd) anses besvarad med vad fördragande borgarrådet anför i utlåtandet.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Margareta Olofsson

Anette Otteborn

ÄRENDET

Ewa Samuelsson (kd) har i en motion (2005:17), *bilaga 2*, föreslagit att Stockholms stad ska inrätta en lättillgänglig telefonkontakt, liknande sjukvårdsupplysningen, för äldreomsorgsfrågor. Syftet är att medborgarna lätt ska kunna få kontakt med en kunnig person som kan ge information om olika insatser, vilken hjälp som finns och som man har rätt att få, information om avgifter m.m. Motionären föreslår äldreomsorgsberedningens kansli som en lämplig placering för en sådan funktion.

REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Katarina-Sofia och Liljeholmen samt kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande av den 16 maj 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Precis som motionären påpekar är möjligheten till lättillgänglig information en viktig trygghetsfaktor för den enskilde. I Stockholms stad har stadsdelsnämnderna ansvar för stora delar av stadens service och tjänster varför de också utgör den mest naturliga kontaktytan gentemot medborgarna. Det åligger stadsdelsnämnderna att tillhandahålla lättillgänglig information om vilken service och vilka insatser som finns att tillgå.

I flera stadsdelsnämnder pågår olika former av utvecklingsarbete för att förbättra service och tillgänglighet för medborgarna. Ett exempel är Bromma stadsdelsnämnd som under våren startar ett utvecklingsprojekt med ett telefonbaserat kontaktcenter. Kontaktcentret ska svara för vägledning och information samt ta emot synpunkter och klagomål från medborgare och brukare.

En annan viktig informatör av äldreomsorgsfrågor i Stockholms stad är äldreombudsmannen som är centralt placerad på välfärd och utbildningsavdelningen. Några av äldreombudsmannens viktigaste uppgifter är att informera om stadens äldreomsorg och att ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare. Äldreombudsmannen ska också ta tillvara och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål samt förmedla dessa vidare till beslutsfattare, personal på stadsdelsförvaltningarna etc.

Äldreombudsmannen har funnit i Stockholms stad sedan 1999 och är numera en väl etablerad och känd funktion i staden. Äldreombudsmannen har telefontid dagtid måndag – fredag. Av äldreombudsmannens årsrapport för 2004 framgår att under året har ca 1 000 inkomna synpunkter registrerats och att antalet telefonsamtal uppskattas

till minst det dubbla. Enligt äldreombudsmannen är många av de frågor som inkommer verksamhetsfrågor som bäst kan besvaras av respektive stadsdelsförvaltning.

Förutom den information som stadsdelsförvaltningarna och äldreombudsmannen kan tillhandahålla finns också Stockholms stads äldre- och handikappjour, Trygghetsjouren. Trygghetsjouren är bemannad dygnet runt och är en viktig trygghetsfaktor för många äldre och personer med funktionshinder. Förutom att besvara trygghetslarm och ge akuta stödinsatser i hemmet ger Trygghetsjouren också information, råd och stöd per telefon.

Enligt stadsledningskontorets uppfattning bör den informationservice som stadsdelsnämnderna tillhandahåller, tillsammans med äldreombudsmannen och Trygghetsjouren, kunna tillgodose de behov som finns av information, råd och stöd när det gäller äldreomsorgsfrågor. Det är emellertid angeläget att det bedrivs ett kontinuerligt utvecklingsarbete av informations servicen i stadsdelsnämnderna, bland annat genom att utnyttja ny teknik inom området.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslöt den 14 juni 2005 att överlämna och åberopa tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordförande *Fredrik Wallén* (kd), ledamot *Helen Jäderlund Eckardt m fl* (fp) och ledamot *Catharina Hillerström Vagli m fl* (m) enligt följande.

Vi reserverar oss mot beslutet då vi yrkade att nämnden skulle besluta följande:

Att rekommendera kommunfullmäktige att bifalla den aktuella motionen.

Att i övrigt bifalla förvaltningens förslag till beslut.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande *Fredrik Wallén* (kd), till vilket ledamot *Catharina Hillerström Vagli m fl* (m) och ledamot *Helen Jäderlund Eckardt m fl* (fp) anslöt sig, *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot *Catharina Hillerström Vagli m fl* (m) och ledamot *Helen Jäderlund Eckardt m fl* (fp), till vilket vice ordförande *Fredrik Wallén* (kd) anslöt sig, *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 27 maj 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningen stödjer intentionerna i motionen om inrättande av ett telefonnummer och en kontakt rätt in i äldreomsorgen – ”*Äldreomsorgen direkt*”. Det är viktigt att staden kan ge lättillgänglig och korrekt information till de äldre när helst de behöver. För att detta skall fungera optimalt behöver en organisation byggas upp med ett antal

personer, kunniga inom området äldreomsorg, som besvarar frågor även utanför kontorstid.

Till hösten kommer Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning att starta ett ”*Kontaktcenter*” för att öka tillgängligheten för stadsdelens medborgare. Kontaktcenter, ersätter nuvarande telefonister och bemannas med kvalificerade handläggare med bra kunskaper om äldreomsorg och det innebär att medborgarna kommer att kunna få svar på alla sina frågor om exempelvis äldreomsorgen. En del frågor kan antas vara lokalt präglade och besvaras lämpligast på stadsdelsnivå. Vissa ärenden kommer också att handläggas direkt via telefonkontakt. På sikt kommer öppettiderna att utökas och Kontaktcenter kommer att vara bemannat även på kvällstid.

Erfarenheterna från Kontaktcenterförsöket får visa om informationstillgängligheten för gruppen äldre ökar. Funktionen ”Äldreomsorgen direkt” bör enligt förvaltningen ses som en del av en mer heltäckande informationsstrategi från stadens sida.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd beslöt den 21 juni 2005 att överlämna och återropa tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamöterna *Margareta Björk m.fl.* (m) och *Fredrik Lundin* (fp), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten *Patrik Holmberg* (kd), *bilaga 1*.

Katarina-Sofia stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 8 juni 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningen delar uppfattningen att det ska vara lätt för medborgarna att få information om den kommunala servicen, vilka tjänster staden erbjuder samt vart man vänder sig med olika frågor.

Enligt den nuvarande organisationen ansvarar stadsdelsnämnderna för större delen av stadens service och tjänster inom sina direkta kompetensområden. Stadsdelsnämnden är således den mest naturliga kontaktytan till medborgarna. Personalen här har god kännedom om områdets upptagningsområde, utbud av tjänster, organisation och personalkännedom. Detta underlättar att snabbt slussa medborgarna rätt i kontakter med förvaltningen. Nödvändig kunskap om olika vårdgivare inom stadsdelen samt olika handläggare specifika kompetens upprätthålls och tas lätt tillvara i en mindre organisation. Närheten till kollegor underlättar också vid informationsutbyte och ärendeöverföring.

Biståndshandläggning utgör ofta den första kontakt för de som söker kontakt med äldreomsorgen. För att upprätthålla en god tillgänglighet har man inom Katarina-Sofia stadsdelsförvaltning upprättat en daglig jourverksamhet, bemannad av en biståndshandläggare.

Inom staden finns sedan 1999 en äldreombudsman vars viktigaste uppgifter är att informera om stadens äldreomsorg, ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare samt även att vägleda till rätt stadsdelsförvaltning eller myndighet. Äldreombudsmannen ska också ta tillvara och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål och förmedla dessa till berörda beslutsfattare. En informationsbroschyr om denna verksamhet har spridits genom stadsdelsförvaltningarna. Förvaltningen anser att denna funktion fyller en viktig funktion i staden.

Även stadens webbsida med hänvisningar till respektive förvaltning och verksamhetsfält ger en översiktlig information om bland annat äldreomsorgsfrågor.

Förvaltningen anser att en väl fungerande information och tillhandahållande av råd och service till stadsdelens invånare är en angelägen fråga som kontinuerligt bör ses över och utvecklas. I huvudsak faller detta inom stadsdelsförvaltningarnas ansvarsområde. Med ytterligare en central funktion för information inom äldreomsorgen befarar förvaltningen att det kan finnas risk för att medborgare hänvisas mellan allt för många olika instanser. Konsekvensen kan även bli att onödigt dubbelarbete utförs.

Liljeholmens stadsdelsnämnd beslöt den 16 juni 2005 att

1. Stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande,
2. Nämnden för sin del tillstyrker motionen, samt
3. Nämnden anför därutöver;

Stadsdelsnämnden är positiv till att pröva ”Äldreomsorgen Direkt” enligt motionärens förslag.

”Äldreomsorgen Direkt” bör vara centralt placerad och bemannas av personal som kan lämna allmän och övergripande information och vid behov hänvisa vidare utan att gå in på individuella och personliga bedömningar. Det är dock viktigt att hålla rågången gentemot andra angränsande verksamheter, stadsdelsnämndernas biståndsbedömare som ger individuell rådgivning och information och utreder biståndsbehov, äldreombudsmannen som kan ge individuell rådgivning och fungera som medlare och ha överblicken över staden, trygghetsjouren som ger individuellt råd och stöd vid akuta situationer utanför kontorstid.

Reservation anfördes av ledamöterna *Daniel Somos* och *Anne Wompa* och tjänstgörande ersättaren *Anita Schneider* (alla m), ledamöterna *Karin Berggren* och *Elisabet Abelson* (båda fp) samt tjänstgörande ersättaren *Karolina Eriksson* (kd), *bilaga 1*.

Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 16 maj 2005 är i huvudsak av följande lydelse.

Förvaltningen är i huvudsak positiv till motionärens förslag om inrättande av "Äldreomsorgen Direkt". Det skall vara lätt och enkelt för äldre och deras närstående att få information om äldreomsorgen och att få tydliga och rätt svar på sina frågor.

Många äldre och närstående, som inte redan har kontakt med äldreomsorgen, kan ha svårt att veta vart man skall vända sig eller så har man mer "allmänna frågor" om äldreomsorgen, en sådan aktuell fråga är t.ex. seniorbostäder. Här kan "Äldreomsorgen Direkt" vara till hjälp.

De äldre kan säkert känna sig nöjda med denna "allmänna" information. Men merparten av de äldre vill också ha svar på vad som gäller just för henne/honom, utifrån de egna individuella behoven. I dessa fall måste stadsdelsnämndens biståndshandläggare kontaktas eller ta kontakt med den äldre. Det finns därför en risk att en central funktion blir ännu en instans som slussar den äldre vidare i systemet.

Liljeholmens stadsdelsförvaltning anser ändå att det är värt att pröva ett "Äldreomsorgen Direkt" med syfte att öka stadens service till äldre och deras närstående genom att kunna ringa ett telefonnummer för en första "guidning" i äldreomsorgen, likt sjukvårdsupplysningen.

I Göteborg finns en verksamhet som liknar det som föreslås av Ewa Samuelsson (kd). Staden bör därför kontakta Göteborgs stad för att ta del av deras erfarenheter i den fortsatta beredningen av ärendet.

Som ett led i det uppsökande arbetet, kommer Liljeholmens stadsdelsförvaltning att skicka ut en "informationsguide" till alla personer över 80 år i stadsdelen, i september. Information skickas sedan ut kontinuerlig ut till alla personer som fyller 80 år. I ett följebrev informeras den äldre om möjligheten att kunna kontakta Liljeholmens äldreomsorg direkt genom namngiven person vid Beställarenheten – äldre och ett telefonnummer.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning beslöt den 10 juni 2005 att åberopa stadsledningskontorets tjänstutlåtande som svar på motionen.

Reservation anfördes av ledamöterna *Ewa Samuelsson (kd)*, *Margareta Björk (m)* och *Helen Jäderlund Eckardt (fp)*, bilaga 1.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna *Margareta Olofsson (v)*, *Lilian Falkbäck* och *Amanj Mala-Ali* (båda s) och *Ylva Wahlström (mp)*, bilaga 1.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslöt den 2 juni 2005 att bifalla motionen och uttalar därtill följande.

KPR föreslår att motionen skall *bifallas*. Många äldre och anhöriga har i dag svårt att ta sig fram genom djungeln av kontaktvägar och telefonnummer i stadens kommunala maskineri. Förr fanns kuratorer i äldreomsorgen som kunde ge information om det mesta. Dessa utmärkta personer är nu ett minne blott. Vi instämmer i och för sig i stadsledningskontorets synpunkter angående äldreombudsmannen, trygghetsjouren, stadsdelsförvaltningarna osv. Men just denna uppräknig illustrerar vår uppfattning att vägen till god information kan vara snårig, inte minst för riktigt gamla människor som inte är så alerta som i yngre dagar.

Vid behandlingen (2005-05-12) av ärendet om äldreombudsmannens årsrapport för år 2004 uttalade KPR under avsnittet om information att ”staden bör överväga att stärka ÄO, till exempel genom ökade kansliresurser”. Denna förstärkning kan gärna ske i form av en funktion kallad Äldreomsorgen Direkt. En formell koppling till ÄO är möjligen mindre lämplig — i praktiken är närheten till ombudsmannen självfallet fördelaktig.

RESERVATIONER M M

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Det särskilda uttalandet av vice ordförande Fredrik Wallén (kd), till vilket ledamot Catharina Hillerström Vagli m fl (m) och ledamot Helen Jäderlund Eckardt m fl (fp) anslöt sig, är av följande lydelse.

Motionären väcker en bra idé om att göra tillgängligheten till stadens äldreomsorg större. Risken för framförallt inledande oklarheter kring vilken omsorg man behöver och har rätt till skulle sannolikt minska betydligt med ett införande av det föreslagna systemet.

Det särskilda uttalandet av ledamot Catharina Hillerström Vagli m fl (m) och ledamot Helen Jäderlund Eckardt m fl (fp), till vilket vice ordförande Fredrik Wallén (kd) anslöt sig, är av följande lydelse.

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även Trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre.

Tanken med en funktion som "Äldreomsorgen Direkt" skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte Internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till. I dag sker vid telefonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelefoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre. "Äldreomsorgen Direkt" skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en "Äldreomsorgen Direkt" funktion.

Katarina-Sofia stadsdelsnämnd

Reservationen av ledamöterna Margareta Björk (m) mfl och Fredrik Lundin (fp) är av följande lydelse.

Förslag till beslut

Att bifalla motionen

Att omedelbart justera ärendet

Samt att därutöver anföra

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre.

Tanken med en funktion som "Äldreomsorgen Direkt" skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till. Idag sker vid telefonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelefoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre.

"Äldreomsorgen Direkt" skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en "Äldreomsorgen Direkt" funktion. Noteras kan också att kommunstyrelsens pensionärsråd vill bifalla motionen.

Reservationen av ledamoten Patrik Holmberg (kd) är av följande lydelse.

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att:

1. Tjänsteutlåtandet i stort utgör svar på remissen.
2. Bifalla motionen i sin helhet.
3. Beslutet justeras omedelbart.
4. Samt att därutöver anföra:

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre.

Tanken med en funktion som Äldreomsorgen Direkt skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till. Idag sker vid telefonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelefoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre.

Äldreomsorgen Direkt skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en Äldreomsorgen Direkt-funktion. Noteras kan också att kommunstyrelsens pensionärsråd vill bifalla motionen.

Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservationen av ledamöterna Daniel Somos och Anne Wompa och tjänstgörande ersättaren Anita Schneider (alla m), ledamöterna Karin Berggren och Elisabet Abelson (båda fp) samt tjänstgörande ersättaren Karolina Eriksson (kd) är av följande lydelse.

Att bifalla motionen
Att därutöver anföra:

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även Trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre. Tanken med en funktion som "Äldreomsorgen Direkt" skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte Internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till.

I dag sker vid telefonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelesoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre. "Äldreomsorgen Direkt" skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en "Äldreomsorgen Direkt" funktion. Noteras kan också att Kommunstyrelsens pensionärsråd vill bifalla motionen.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning

Reservationen av ledamöterna Ewa Samuelsson (kd), Margareta Björk (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp) är av följande lydelse.

Förslag till beslut

1. att bifalla motionen
2. samt att därutöver anföra

Äldreombudsmannen gör ett mycket bra och uppskattat arbete. Hennes tid är dock begränsad och medborgare är hänvisade att ringa under telefontid. Även trygghetsjouren fyller sin funktion vid behov av akut hjälp till våra äldre.

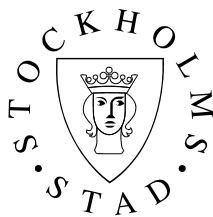
Tanken med en funktion som Äldreomsorgen Direkt skulle vara att medborgare lätt skulle få svar på enklare frågor eller bli slussade vidare till rätt person i staden. Många äldre har inte internet så att de kan gå in på hemsidor och få svar. De flesta av oss uppskattar när vi lätt kan få tag i en person att ställa våra frågor till. Idag sker vid tele-

fonuppringning också ofta vidarekopplingar via knapptelefoner vilket kan skapa osäkerhet för de äldre.

Äldreomsorgen Direkt skall vara som ett slags journummer som man kan ringa för att få hjälp. Om staden centralt inte kan/vill inrätta denna medborgarservice bör stadsdelsnämnderna uppmanas att enskilt eller några tillsammans ta ansvar för att inrätta en Äldreomsorgen Direkt-funktion. Noteras kan också att kommunstyrelsens pensionärsråd vill bifalla motionen.

Det särskilda uttalandet av ledamöterna Margareta Olofsson (v), Lilian Falkbäck och Amanj Mala-Ali (båda s) och Ylva Wahlström (mp) är av följande lydelse.

Precis som motionären påpekar är möjligheten till lättillgänglig information en viktig trygghetsfaktor för den enskilde. I flera stadsdelsnämnden pågår ett utvecklingsarbete för att förbättra informationen till medborgarna. Vi anser att det är viktigt att detta arbete fortskrider i fler stadsdelar. Ökad tillgänglighet i form av ökad möjlighet att nå biståndshandläggare för information t ex är ett sätt att lösa frågan på.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2005:17

**2005:17 Motion av Ewa Samuelsson (kd) om inrättande av
"Äldreomsorgen Direkt"**

Äldreomsorgen Direkt

Det måste 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, i första hand vad som gäller för Stockholms stad. En lämplig placering vore på vårt äldreomsorgskansli. Här ska man kunna få besked om hur man når olika insatser, vilken hjälp som finns och som man har rätt att få, vilka avgifter som gäller, hur man kan lämna synpunkter eller klagomål, vilka intresseföreningar som finns och annat som hör ihop med äldreomsorgen.

För att känna trygghet är det viktigt att människor lätt kan få kontakt och information om hur det fungerar i Stockholm. En del av den oro som äldre människor och också anhöriga ger uttryck för, kan bero på dålig information och svårigheter att komma fram till "rätt instans". Detta måste vi som medborgarföreträdare rätta till. Vi har ansvar för att människor känner tillit till omsorgen och att den fungerar. Genom god tillgänglighet kan vi öka tryggheten och därmed livskvalitén. Därför anser vi att vi behöver inrätta "Äldreomsorgen Direkt" – ett telefonnummer och en kontakt rätt in i äldreomsorgen.

Kristdemokraterna föreslår kommunfullmäktige besluta
att inrätta "Äldreomsorgen Direkt" enligt ovan.

Stockholm den 21 februari 2005

Ewa Samuelsson