

A

B

C

D

E

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Äldreomsorgsavdelningen
Jan Öhlin
tfn 508 04 000

Tjänsteutlåtande
27 maj 2005

1 (2)

Dnr 530 - 139 - 2005

Sammanträde 14 juni 2005

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Inrättande av "Äldreomsorg Direkt" – motion från (kd)

Remiss från kommunstyrelsen, dnr 327-757/2005

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen från Ewa Samuelsson(kd) om inrättande av "Äldreomsorgen direkt"- ett telefonnummer och en kontakt rätt in i äldreomsorgen.

Anders Meuller
stadsdelsdirektör

Lennart Keberg
avdelningschef

Sammanfattning

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd har av Kommunstyrelsen fått i uppdrag att besvara en motion från Ewa Samuelsson (kd) om ett telefonnummer för direktkontakt till äldreomsorgen, ”*Äldreomsorgen direkt*”.

Förvaltningen är positiv till förslaget om en direktkontakt till äldreomsorgen men anser att organisationen för denna servicefunktion behöver ytterligare utredas.

Ärendets beredning

Ärendet utarbetat av Äldreomsorgsavdelningen.

Ärendet behandlat i Lokala pensionärsrådet den 27 maj 2005.

Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat motion (2005:17) av Ewa Samuelsson (kd) om ett telefonnummer och en kontakt rätt in i äldreomsorgen – ”*Äldreomsorgen direkt*” till SLK, KS Pensionärsråd, Hässelby-Vällingby SDN, Katarina- Sofia SDN och Liljeholmens SDN för yttrande senast 2005-06-23.

Ewa Samuelsson (kd) anser att en enkel tillgänglighet för en direktkontakt till äldreomsorgen bör finnas. Genom ett telefonnummer, likt sjukvårdsupplysningen, ska medborgare kunna få kontakt med en person som är kunnig inom äldreomsorgen. En lämplig placering vore på äldreomsorgskansliet. Här ska man kunna få besked om hur man når olika instanser, 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.

Förvaltningens synpunkter

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.