



Handläggare: Gunnel Dahlin
Telefon: 508 03 189

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Remiss ang. Äldre Direkt - Kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar yttrandet.
2. Omedelbar justering

Maria Häggblom
Stadsdelsdirektör

Gunnel Dahlin
Avdelningschef

Bilagor

1. remiss : Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgen i Stockholm



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Äldre. Stadsdelsnämndens pensionärsråd fick ärendet utdelat på sammanträde den 10 april 2008 och gavs därmed möjlighet att inkomma med synpunkter.

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att göra en stor satsning för att erbjuda invånarna ett större utbud av sociala tjänster via olika kanaler: Genom att öka kommunikation via e-mail, telefon och webb avser staden att minska på besöken på de olika förvaltningarna. Ambitionen är att genom ökad användning av olika e-tjänster effektivisera och göra besparingar samtidigt som tillgängligheten ska öka.

Förvaltningens synpunkter

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.