



Handläggare: Gunilla Schedin  
Telefon: 508 09 015

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## Överenskommelse mellan Norrmalms stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i samband med inrättandet av Äldre direkt

### Förslag till beslut

1. Norrmalms stadsdelsnämnd delegerar, enligt 6 kap. 33 § kommunallagen, till handläggarna som är anställda vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen, och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Norrmalms stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilaga 1, och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren  
avdelningschef

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige kommer vid sitt sammanträde den 9 juni 2008 att föreslå besluta om att inrätta ett kontaktcenter, Äldre direkt. Verksamheten, som till en början kommer att organiseras inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, ska bistå stadsdelsnämnderna med information och rådgivning i enskilda ärenden inom äldreomsorgen. Detta kräver att stadsdelsnämnderna, till handläggarna vid Äldre direkt, delegerar biståndshandläggarbehörighet i paraplysystemet och Agresso webb. Vidare måste en överenskommelse träffas mellan Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd och Norrmalms stadsdelsnämnd angående behandling av personuppgifter.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och juridiska avdelning.

## Bakgrund

I stadens budget 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, om kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet äldreomsorg ska uppnås, ska "riktade informationsinsatser för att underlätta medborgarnas valfrihet inom äldreomsorgen genomföras".

Kommunfullmäktige kommer vid sitt sammanträde den 9 juni 2008 att föreslå besluta att fr.o.m. den 1 juli 2008 inrätta ett kontaktcenter, Äldre direkt.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden, t.ex. äldreomsorg, tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm och därmed Äldre direkt ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS och liknande.

Verksamheten, som inledningsvis kommer att organiseras inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, ska bistå stadsdelsnämnderna med information och rådgivning i enskilda ärenden inom äldreomsorgen. Det kan gälla exempelvis information om äldreboende, enklare fakturafrågor, ansökan om hemtjänst, färdtjänst, riksfärdtjänst och anmälan om utebliven eller försenad hemtjänstinsats.

Handläggningen vid Äldre direkt kommer att ske i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för äldreomsorg. Varje ärende ska registreras för att kunna följas upp per stadsdelsnämnd och typ av ärende. Handläggningen innefattar ingen myndighetsutövning eller beslutanderätt i enskilda ärenden. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i enskilda ärenden ligger kvar hos stadsdelsnämnden. Kontinuerlig kommunikation och dokumentation är viktig så att frågor handläggs enhetligt och samstämmiga upplysningar lämnas i enskilda ärenden.

Äldre direkt blir, tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster, en viktig del 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.

För att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgänglighet och service inom äldreomsorgens verksamhetsområde är det angeläget att Äldre direkt för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom äldreomsorgens verksamhet som kommer att utföras vid Äldre direkt. För genomförandet bör Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning ta fram statistik och bistå med analyser både på stadsövergripande nivå, per stadsdelsnämnd och per ärendetyp. Ingen uppföljning görs med personuppgifter varför risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter inte bedöms föreligga.

I samband med inrättandet av Äldre direkt kommer ett nytt telefonnummer att lanseras. Det ska vara ett nummer som är enkelt att komma ihåg och som från första dagen kommer att kunna betjäna alla äldre i staden. Eftersom det är svårt att beräkna hur många som kommer att använda sig av numret till en början och därmed också bedöma vilken bemanning som fordras kommer numret att vara öppet utan att varken talsvar eller nummerbyte görs på stadsdelsförvaltningarna de första månaderna. Därefter kommer man att låta stadsdelsförvaltningarna ansluta sig etappvis under hösten.

För att handläggarna vid Äldre direkt ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom äldreomsorgens verksamhetsområde krävs att stadsdelsnämnden till handläggarna vid Äldre direkt delegerar biståndshandläggbarhet till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorg, och Agresso webb.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver en skriftlig överenskommelse träffas mellan resp. stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Överenskommelsen ska reglera den behandling av personuppgifter som Äldre direkt i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra (30 § personuppgiftslagen).

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden, enligt 6 kap. 33 § kommunallagen, delegerar till handläggarna vid Kontaktcenter Äldre direkt inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd att i enskilda ärenden biträda med handläggningen vad gäller frågor och upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och



därvid i erforderlig omfattning få tillgång till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb.

Vidare föreslås att stadsdelsdirektören får i uppdrag att träffa överenskommelse med Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd angående den behandling av personuppgifter som krävs för att handläggarna vid Äldre direkt ska kunna utföra sitt uppdrag.

### **Bilaga**

Överenskommelse mellan Norrmalms stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, kontaktcenter Äldre direkt.