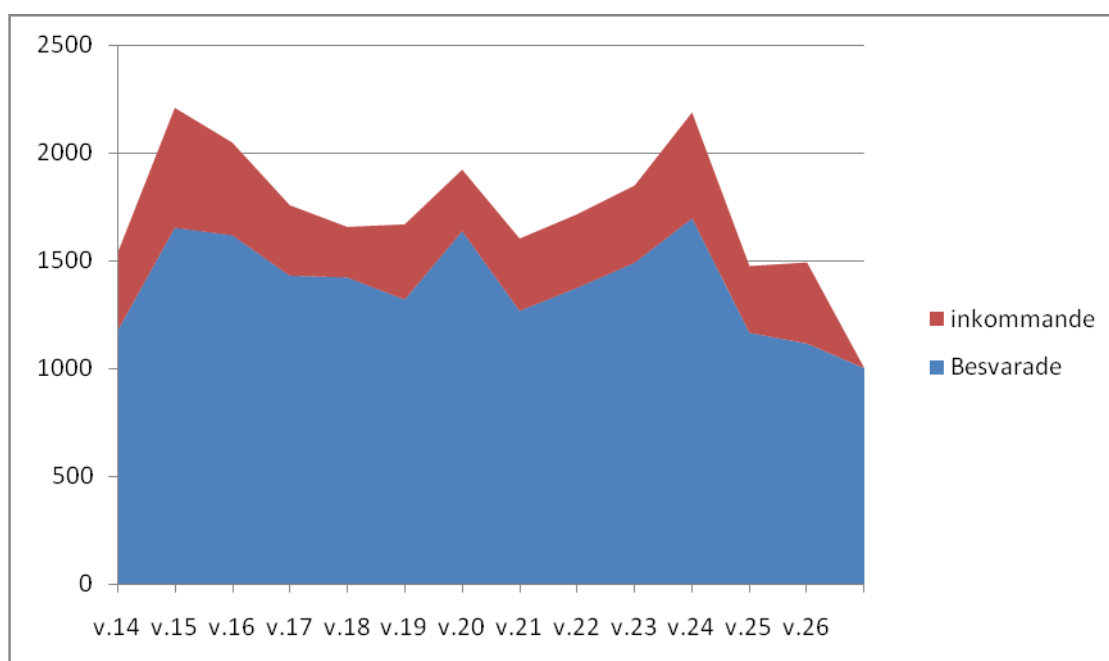


## Äldre direkts Kvartalsrapport II April-juni 2010

### Antal samtal under perioden

Under det andra kvartalet av 2010 har 22932 samtal inkommit till Äldre direkt. Utöver dessa samtal har ÄD besvarat 307 ärenden inkomna ifrån medborgarna genom e-post.



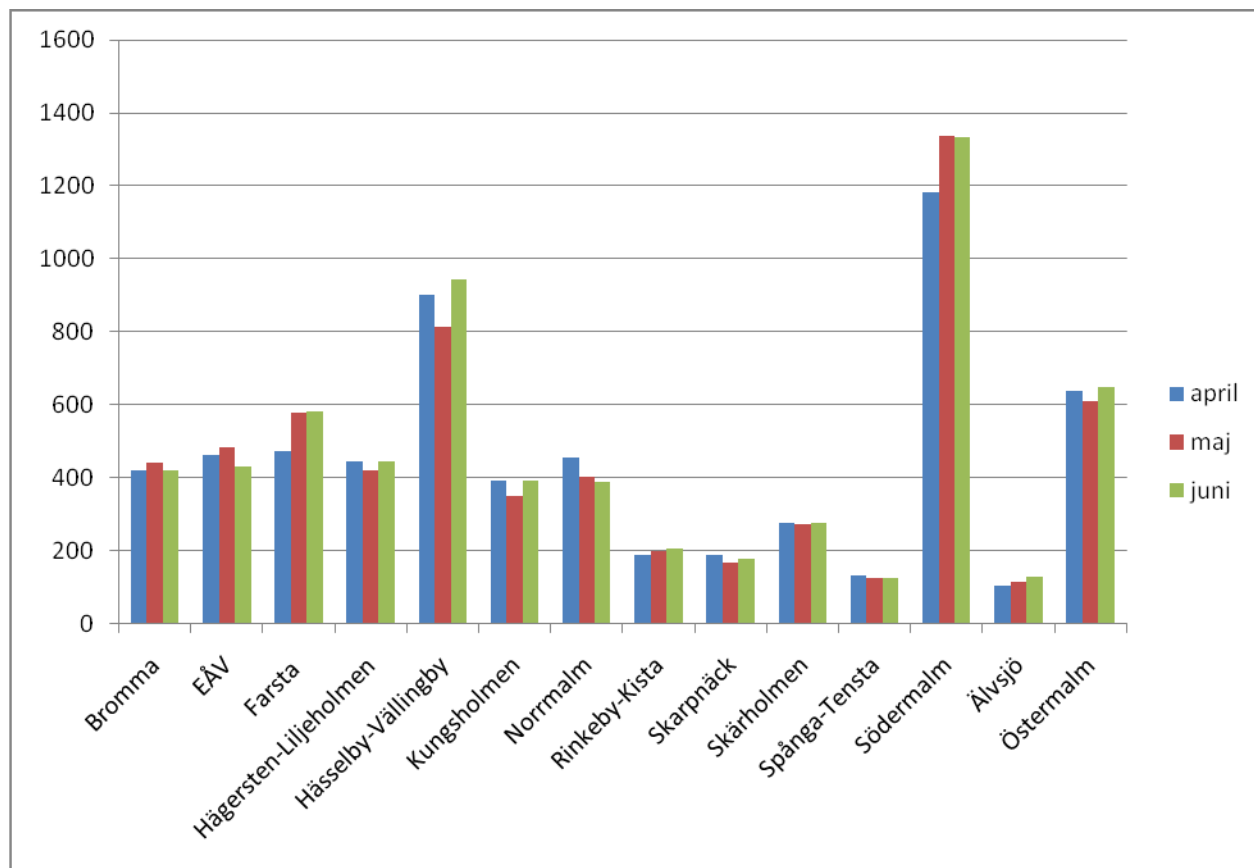
*I grafen ovan synliggörs de samtalstoppar som kommer i samband med fakturautskicken varje månad.*

### Tillgänglighet

56 % av samtalen har besvarats inom 1 minut och 75 % inom 3 minuter. Den genomsnittliga väntetiden för att få tala med en servicehandläggare har varit 1 minut och 57 sekunder.

I genomsnitt har ett samtal till Äldre direkt pågått i 5 minuter och 13 sekunder.

## Antal ärenden per stadsdelsförvaltning



*Tillägg: Ytterligare ärenden har besvarats av Äldre direkt. Dessa är inte redovisade i ovanstående diagram då tillhörighet till en specifik stadsdel inte kunnat fastställas.*

I juni har Äldre Direkt funnits i Husbys lokaler i ett år och den 1 juli i år fyllde Äldre Direkt 2 år! På dessa två år har mycket hunnit hända. Vårt samarbete med beställarenheterna, utförarna, Äldreförvaltningen, Trygghetsjouren, övriga avdelningar inom serviceförvaltningen och många fler har växt och utvecklats vilket vi tycker är väldigt positivt.

Äldre direkt består idag av 17 servicehandläggare och kommer till hösten att anställa ytterligare medarbetare för att förbättra servicen. Vår förhoppning är att under hösten besöka de olika stadsdelarna för att vidare kunna utveckla samarbetet och därmed verksamheten.

Tack för dessa 2 år som gått, vi ser fram emot hösten och ett fortsatt samarbete!

*Vi uppskattar alltid att ni kontaktar oss med era förslag, idéer eller frågor.*

**Trevlig sommar från oss på Äldre direkt,**

Eva Åsander  
enhetschef  
Tfn: 508 11 510

Feven Ghebreghergis  
Anna- Karin Lindberg  
vikarierande gruppledare  
Tfn: 508 11 513

Lisa Kringsberg  
vikarierande samordnare  
Bodil Wiberg  
servicehandläggare  
Tfn: 80 65 65

