



Handläggare: Ninnie Jonsson
Telefon: 508 12 400

Till
Södermalms stadsdelsnämnd
2010-08-26

Anmälan av Äldre direkts Kvartalsrapport II

Av Äldre direkts kvartalsrapport II för perioden april – juni 2010 framgår att det totalt i staden har mottagits 22 932 samtal. Detta är en minskning med föregående period då 27 942 samtal togs emot. Förklaringen till detta är att kvartal I präglades av en hög andel frågor rörande avgifter och fakturor. Tillgängligheten vad gäller besvarandet av samtal har ökat sedan föregående period. Den genomsnittliga väntetiden för att få tala med en handläggare har varit 1 minut och 57 sekunder.

För Södermalms del har 3 855 (varav 581 fakturafrågor) samtal tagits emot under kvartal II, jämfört med 4 592 (varav 1 164 fakturafrågor) samtal föregående period. Äldre direkt har själv kunnat lösa 50 % av de inkomna samtalen som avsett Södermalm. Frågor rörande hemtjänsten är de mest frekventa och har ökat från 1 254 till 1 493.

- Bilaga 1 Äldre direkts kvartalsrapport II, april – juni 2010
- Bilaga 2 Kvartalsrapport II från Äldre direkt, Södermalm april – juni 2010

Jonas Wilhelmsson
Biträdande avdelningschef