

PM - Äldre direkt som en väg in för alla Stockholms äldre

Bilaga 5

PM - Äldre direkt som en väg in för alla Stockholms äldre

Uppdrag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål 1.5.¹ har äldreförvaltningen genom budget 2022 fått i uppdrag att i samarbete med servicenämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Äldre direkt som en väg in för alla Stockholms äldre.

Bakgrund

Äldre direkt är ett kontaktcenter som infördes i Stockholms stad år 2008, som ett svar på den låga svarsfrekvens som rådde när äldre och anhöriga försökte nå äldreomsorgen i staden. Syftet med att inrätta funktionen Äldre direkt var att förbättra service och tillgänglighet i staden samt att förenkla för den äldre att nå berörd verksamhet. Många gånger behövde de som sökte kontakt ringa flera olika personer för att komma fram.² Genom att kontakta Äldre direkt skulle stadens äldre och anhöriga få snabbare svar på sina frågor.

Även biståndshandläggningen skulle effektiviseras genom att arbetet inte avbröts med inkommande samtal som rörde andra ärenden än myndighetsutövning. Biståndshandläggarna skulle avlastas och spara tid genom att Äldre direkt istället skulle ge medborgarna information och vägledning. Målsättningen var att Äldre direkt skulle kunna svara på 70 procent av allmänhetens inkomna frågor.

Utgångspunkt

Äldreförvaltningen har i detta uppdrag definierat begreppet "Äldre direkt som en väg in" som att; Äldre direkt är den funktion som stadens äldre ska vända sig till vid behov av kontakt med äldreomsorgen i Stockholms stad, att inga direktnummer till biståndshandläggare lämnas ut och att beställarenheterna inte har telefontider.

¹ I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.

² Utlåtande 2008:102 RVI (Dnr 036-3348/2007).

Äldre direkt

Äldre direkt ingår i stadens kontaktcenter och är en del av serviceförvaltningen i Stockholms stad. I detta uppdrag har samverkan skett med Äldre direkt genom kontinuerliga möten för inhämtning av kunskap och information över Äldre direkts organisation.

Äldre direkt besvarar allmänhetens frågor om stadens äldreomsorg och förmedlar kontakt med berörd stadsdelsförvaltning. Äldre direkts uppdrag är att ge stadens äldre, deras anhöriga och övriga intressenter lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning i äldreomsorgsfrågor. Syftet är dessutom att avlasta och effektivisera administrationen och frigöra tid för stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter inom äldreomsorgen till förmån för myndighetsutövning. Äldre direkt ger samma service och information till alla Stockholms äldre, anhöriga och övriga oberoende stadsdelstillhörighet, vilket bidrar till en ökad likställighet i staden. Kompetensen hos Äldre direkts medarbetare är hög och flera har högskoleutbildning i socialt arbete, juridik och ekonomi. Medarbetarna ges också kontinuerlig kompetensutveckling i sitt arbete.

Ansvarsfördelningen mellan Äldre direkt, stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen anges i det dokument som kallas för "Gränssnitt Kontaktcentertjänst Äldre direkt". Gränssnittet anger parternas övergripande ansvar. Där framgår att Äldre direkt efter sekretessprövning och samtycke, även kan lämna individspecifik information. De kan då svara på frågor om bland annat vilket stöd stadsdelsförvaltningen har beviljat, avgifter, kommunalt bostadsbidrag för person med funktionsnedsättning (KBF), hemvårdsbidrag, fakturafrågor, vissa journalanteckningar och kö-status till dagverksamheter. Utöver det ansvarar även Äldre direkt för att fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende samt kan bevilja anstånd med betalning av faktura som avser vård- och omsorgsavgift upp till 30 dagar.

Äldre direkt utövar inte myndighetsutövning och ärenden som avser detta hänvisas till stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter.

Äldre direkt genomför regelbundet undersökningar för att mäta nöjdheten hos sina kunder. I den senaste undersökningen "Nöjd kundindex" fick Äldre direkt 4,40 av 5,0 möjliga av både stadens äldre och anhöriga samt från stadens stadsdelsförvaltningar och äldreförvaltningen.

Ärendehantering

Under 2021 hanterade Äldre direkt 95 979 samtal och omkring två tredjedelar löstes vid första kontakten. Ofta besvarar Äldre direkt flera ärenden under ett samtal, vilket ovanstående statistik inte fångar in. I ärenden som gäller myndighetsutövning, sekretess och där invånaren begär kontakt med stadsdelsförvaltningen hänvisar Äldre direkt till berörd stadsdelsförvaltning i form av e-post som skickas till en funktionsbrevlåda. Ärenden som inte kan vänta i 24 timmar på återkoppling bedöms som akuta och förmedlas till beställarenheterna via en tjänsteingång, ofta kallad "jourtelefon" eller "mottagningstelefon". Under 2021 hanterades 1488 jour/akutsamtal av Äldre direkt.

Finansiering

Äldre direkt debiterar stadsdelsnämnderna och äldrenämnden en fast grundavgift per år för tjänsten i enlighet med beslut fattat av kommunfullmäktige. Avgiften baseras på den generella fördelningsnyckeln avseende äldreomsorg som ligger till grund för Stockholms stads budget. För år 2022 uppgår den totala grundavgiften för Äldre direkt till 8 825 000 kronor. För 2021 uppgick den totala kostnaden för grundavgiften till 8 267 000 kronor. Utöver den fasta kostnaden debiteras en avgift per samtal för den beställarenhet som ärendet tillhör. För 2022 debiteras 68,50 kronor per samtal.

Beställarenheterna

Stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter har möjlighet att inom ramen för lagstiftning och stadsövergripande styrdokument planera, genomföra och följa upp sin verksamhet. Detta innebär att beställarenheterna i flera avseenden kan välja hur de fördelar arbetet och hur kommunikationen med medborgare ska hanteras. Detta för att de på bästa sätt ska kunna tillgodose medborgarnas behov inom stadsdelsområdet.

När en beställarenhet får meddelande från Äldre direkt ska återkoppling till enskild ske inom två arbetsdagar. Vid akuta ärenden ska återkoppling ske till den enskilde samma dag.

Intervjuer med beställarenheterna

Inom ramen för uppdraget har äldreförvaltningen genomfört intervjuer med chefer för stadens beställarenheter. Några beställarenheter hade inte möjlighet att medverka vid en intervju och svarade i stället på frågor via e-post. Syftet med kartläggningen var att ta reda på hur beställarenheterna använder sig av Äldre direkt och hur de upplever att samverkan fungerar. För att fånga in medborgarnas perspektiv har även frågor ställts kring brukarundersökningar.

Samtliga tillfrågade beställarenheter ansåg att kommunikationen kring ärenden och samverkan med Äldre direkt fungerade bra och att Äldre direkt fyller en viktig funktion i staden.

Beställarenheter som använder Äldre direkt som en väg in

Av samanställningen framkom att åtta beställarenheter använde Äldre direkt som en väg in. Flertalet beställarenheter lämnade vid behov ut sina e-postadresser till medborgarna.

De tillfrågade upplevde att administrationen kring telefoner och telefontider hade minskat och frigjort mer tid och mindre stress för handläggarna sedan införandet av Äldre direkt.

Tre av åtta beställarenheter uppgav att de årligen genomförde brukarundersökningar för att få information om den enskildes upplevelse av kontakten med beställarenheten. Alla enheter uppgav att de fått positiva resultat. Däremot ställde inte beställarenheterna samma frågor i sina brukarenkäter.

Beställarenheter som lämnar ut direktnummer

Fem beställarenheter uppgav att de lämnade ut direktnummer till medborgare som hade en pågående kontakt med enheten. Den äldre fick också information om Äldre direkt och hänvisning dit vid frågor som inte krävde en kontakt med en biståndshandläggare. Okända ärenden inkom oftast via Äldre direkt.

Två beställarenheter hade öppna telefoner där biståndshandläggaren kunde anpassa efter deras möjlighet att svara. Tre av beställarenheterna hade fasta telefontider, varav en hade en mottagningsgrupp bestående av biståndshandläggare som tog emot samtal. Beställarenheterna upplevde att de äldre var nöjda med sättet att nå beställarenheten på. De ansåg också att detta sätt att arbeta upplevdes mer serviceinriktat för medborgarna som kunde kontakta den biståndshandläggare eller beställarenhet de hade en pågående insats eller ärende hos.

Två beställarenheter uppgav att deras sätt att vara organiserade gjorde det lämpligt att lämna ut sina direktnummer och vara anträffbara för medborgarna i så stor utsträckning som möjligt. En annan beställarenhet betonade att de som myndighet borde synas och finnas tillgängliga, samt att det fungerade smidigt att direkt kunna åtgärda det som kom in per telefon. Samma beställarenhet lyfte att kostnaderna för Äldre direkt var en faktor att ta hänsyn till.

En av beställarenheterna som vid tidpunkten för intervjuerna lämnade ut sina direktnummer, kommer till sommaren 2022 att övergå till att ha Äldre direkt som en väg in. Deras förhoppning var att det kommer att öka biståndshandläggarnas möjlighet att styra sitt

arbete, vara mer flexibla samt att minska administrationen vid kollegors frånvaro.

Två av de fem beställarenheterna uppgav att de årligen genomförde brukarundersökningar för att få information om den enskildes upplevelse av kontakten med beställarenheten. Bägge enheter uppgav att de fått positiva resultat. Däremot ställde inte beställarenheterna samma frågor i sina brukarenkäter.

Äldreförvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningens uppdrag har varit att i samarbete med serviceförvaltningen och i samråd med stadsdelsförvaltningarna utreda Äldre direkt som en väg in för alla Stockholms äldre. Äldreförvaltningen anser att det är viktigt att stadens medborgare får en så kompetent och snabb vägledning som möjligt. Det finns flera vinster med att ha en central funktion för detta, framförallt för okända ärenden och för frågor som inte behöver besvaras av en biståndshandläggare. För dessa ökar funktionen Äldre direkt likställigheten då de ger likvärdig information och vägledning oavsett vilken stadsdel en bor i och oavsett vem som besvarar frågan. Även tillgängligheten ökar när det inte finns telefontider att förhålla sig till.

För kända ärenden kan Äldre direkt som en väg in bidra till att kontakten fördröjs för den enskilde som vill komma i kontakt med ”sin” biståndshandläggare eller har frågor som avser myndighetsutövning. Att inte få en direktkontakt med sin biståndshandläggare kan skapa irritation och otydlighet hos medborgarna. Äldreförvaltningen anser därför att det kan finnas vinster för den enskilde att under ett pågående ärende själv kunna kontakta sin beställarenhet alternativt sin biståndshandläggare. Samtidigt bidrar Äldre direkt som en väg in att biståndshandläggarna inte behöver ta över frånvarande kollegors telefoner, eller bli avbrutna av inkommande samtal, vilket kan medföra att deras arbetssituation förbättras.

Äldreförvaltningen anser att varje beställarenhet ska ges fortsatt möjlighet att själva avgöra i vilken omfattning de ska använda Äldre direkt. Utöver medborgarnas upplevelse av hur kontakten med beställarenheterna fungerar, behöver även hänsyn tas till biståndshandläggarnas arbetssituation på den aktuella enheten. Hur beställarenheten är organiserad och hur många biståndshandläggare som finns på enheten kan också vara faktorer att ta hänsyn till i frågan om Äldre direkt som en väg in. Äldreförvaltningen anser att varje enskild beställarenhet har den bästa kunskapen om sin organisation och därför själva ska ges möjlighet att efter en

sammanvägd bedömning avgöra vilket kommunikationssätt med medborgarna som är lämpligast.

Äldreförvaltningen anser också att det är viktigt att beställarenheterna genomför regelbundna brukarundersökningar då det utöver inkomna klagomål saknas kunskap hos flertalet beställarenheter om medborgarnas upplevelse av kontakten med dem.

Äldreförvaltningen har genom budget 2022 fått i uppdrag att i samråd med stadsdelsnämnderna ta fram mätmetoder för den enskildes och där lämpligt anhörigas upplevelse av kontakten med beställarenheterna för att kunna säkerställa systematisk kvalitetsutveckling. Genom att mäta upplevelsen på ett strukturerat sätt ökar beställarenheternas förutsättningar att ta ställning till vad som fungerar i respektive stadsdel och om justeringar i kommunikationsvägarna behövs.

Sammanfattande bedömning

Stadens beställarenheter skiljer sig avseende storlek, resurser och hur de är organiserade. Hur kommunikationen med medborgarna sker ser olika ut. Äldre direkt avlastar beställarenheterna i stor utsträckning oavsett arbetssätt. Alla beställarenheter informerar om Äldre direkt och medborgare som vänder sig dit får en snabb kontakt och professionell vägledning.

Äldreförvaltningen rekommenderar att beställarenheterna följer upp medborgarnas upplevelse av kontakten med beställarenheten för att kunna säkerställa att deras arbetssätt möter medborgarnas behov i så stor utsträckning som möjligt. Det är viktigt att varje beställarenhet utifrån brukarundersökningar, klagomål- och synpunkter samt med hänsyn till biståndshandläggarnas arbetssituation och förutsättningarna i den egna organisationen, får ta ställning till hur kommunikationen med medborgarna ska se ut.