



2018-05-21

Socialnämnden

Dnr Son 2018/114

Äldre Direkt – en kontaktväg speciellt anpassad för kommunens äldre, motion från Lennart Nilsson m.fl. – remissvar till kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Socialförvaltningens förslag till socialnämnden, kommunstyrelsen och kommunfullmäktige

1. Motionen avslås.

Ärendet i korthet

Lennart Nilsson, Lydia El Hachem och Roland Borgström (KD) har inkommit till kommunfullmäktige med motionen ”Äldre Direkt – en kontaktväg speciellt anpassad för kommunens äldre”. Socialnämnden har fått motionen för beredning. I motionen föreslås att äldre ska få en särskild kontaktväg, kontaktcentret ”Äldre Direkt”, för att direkt få svar på olika frågor som berör äldre. Socialförvaltningen föreslår att motionen avslås, men ställer sig positiv till att se över och förenkla de äldres möjlighet att komma i kontakt med kommunen inom ramen för nuvarande organisation.

Handlingar

1. Socialförvaltningens tjänsteskrivelse, 2018-05-21
2. Motionen ”Äldre Direkt – en kontaktväg speciellt anpassad för kommunens äldre”

Bakgrund

Lennart Nilsson, Lydia El Hachem och Roland Borgström (KD) har inkommit till kommunfullmäktige med motionen ”Äldre Direkt – en kontaktväg speciellt anpassad för kommunens äldre”. I motionen beskrivs att tillgängligheten till information förbättrats för de flesta av Järfällas invånare dels genom den digitala revolutionen, dels genom att Järfällas kundtjänst inrättats.

Där beskrivs också att Stockholms stad identifierat äldre personer som en grupp medborgare som har fått en sämre tillgänglighet. Stockholms stad har därför infört kontaktcentret ”Äldre Direkt”, en kontaktväg som är speciellt anpassad för kommunens äldre. Kontaktcentret har ett eget telefonnummer och den äldre får svar direkt av en tjänsteman, utan att bli vidarekopplad. Den äldre möts inte av en inspelad röst och behöver inte välja att knappa in olika sifferval för olika områden, med risk för att komma till en avdelning som inte passar in på ärendet. När den äldre ringer kan hen få vägledning och information om äldreomsorgen i Stockholms stad,



till exempel hemtjänst, anhörigstöd, boenden för äldre, färdtjänst, hjälpmedel, ledsagning, svar på fakturafrågor.

Analys

Järfälla kommuns servicecenter hanterar idag alla samtal som kommer in via växeln. Idag ringer alla som vill ha information eller få svar på sina frågor till ett enda nummer, 08-580 285 00. Där möts den som ringer av en inspelad röst som informerar om knappvalsalternativen om man vill nå exempelvis äldreomsorg. Det är än många gånger svårt för en äldre person, som kanske fått funktionsnedsättningar i form av sämre syn eller hörsel, att både lyssna in informationen om knappval, minnas den, se knapparna och knappa in.

Redan idag finns en möjlighet att vänta kvar för att få komma till telefonist som kopplar vidare till kön. På så sätt slipper den enskilde att göra knappval.

Ett direkttelefonnummer kommer inte att innebära att kötid kan elimineras helt. Däremot slipper den enskilde att välja eller vänta kvar innan hen kopplas in i kön.

Överväganden

En kontaktväg in i form av kontaktcentret ”Äldre Direkt” används i Stockholms stad för att förenkla för alla de äldre som bor i Stockholms stad. Järfälla har ett mindre antal äldre än Stockholm, så bedömningen är att det inte behövs ett eget kontaktcenter i Järfälla kommun. Äldres samtal skulle kunna administreras av Servicecenter utan att ett specifikt kontaktcenter skapas. Samma personer som svarar på äldrefrågor idag inom servicecenter skulle kunna svara på frågorna som inkommer via ett direktnummer eller på annat sätt.

Många äldre har varit vana med direktnummer och telefonköer, så att ringa till ett enda nummer skulle kanske underlätta för en del, även om man inte slipper kötid.

Kommunens servicecenter har fått förfrågan om möjligheten att införa en lösning av liknande typ, med direktnummer, men där nuvarande personal inom servicecenter används för att besvara samtalen från direktnumret. Servicecenter bekräftar att det skulle fungera rent tekniskt att ha en direktnummerlösning, men att det finns vissa installationskostnader samt vissa administrativa kostnader.

Den kostnadsberäkning som servicecenter gjort för installationskostnader och kostnader från telefonleverantör är 13 000 kronor för införandeåret samt 4 000 kronor per år från år 2 och framåt. Dessutom tillkommer kostnad om ett helt nytt nummer ska beställas.

Servicecenter ser också att det kan tillkomma administrativa kostnader, såtillvida att en halvtidstjänst kan komma att behövas för att motsvara de behov som uppstår i samband med utökad servicegrad. Lön, sociala avgifter med mera för en halvtidstjänst kommer att motsvara cirka 280 000 kronor.

Då det redan idag finns möjlighet att inte göra ett knappval, utan vänta kvar och bli kopplad via telefonist handlar övervägandena framför allt om hur stor nytta är för



respektive äldre person som behöver servicen relaterad till kostnaden för serviceinsatsen.

Socialförvaltningen ser positivt på att se över och förenkla de äldres möjlighet att ringa till kommunen.

Barnkonsekvensanalys

Beslutet berör äldre, det vill säga personer över 65 år, och bedöms inte medföra några konsekvenser ur ett barnrättsperspektiv

Ekonomiska konsekvenser

Införandekostnader, kostnader för teknik samt administrativa kostnader beräknas enligt följande (baserade på uppgifter från servicecenter samt sociala avgifter):

Typ av kostnad	År 1 (per år)	År 2 och framåt (per år)	Kommentar
Installationskostnader Telia	13 000*	4 000	*Därtill tillkommer kostnader telefonnummer, om ett helt nytt ska beställas.
Administrativa kostnader (halvtidslön + sociala avgifter)	277 760	277 760	
SUMMA	290 760	281 760	

Kostnaderna beräknas understiga 300 000 kronor per år.

Slutsatser

Socialförvaltningen föreslår att motionen avslås, men att förvaltningen ställer sig positiv till att se över och förenkla de äldres möjlighet komma i kontakt med kommunen inom ramen för nuvarande organisation.

Jenny Wilhelmsson
Socialdirektör

Anneli Lagerberg
Avdelningschef Äldreomsorg och
funktionshinder

Expedieras
Kommunstyrelsen
Servicecenter
Jenny Wilhelmsson
Anneli Lagerberg
Dennis Forsberg
Katarina Jonsson
Inger Brandell