

Handläggare
Elisabet Wallgren
Telefon: 08-50811659**Till**
Servicenämnden
2026-02-24

Remiss av handlingsplan för åldersvänlig stad

Svar på remiss från Kommunstyrelsen, KS 2025/524

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat handlingsplan för åldervänlig stad till servicenämnden för besvarande. Den reviderade handlingsplanen syftar till att säkerställa att äldre personer åtnjuter samma mänskliga rättigheter som andra grupper i samhället. För att uppnå detta måste äldre invånare erbjudas möjligheter att delta i samhällslivet, vara delaktiga i beslut som påverkar deras liv och få tillgång till nödvändiga tjänster och omsorg. Handlingsplanen har fem utvecklingsområden med tillhörande mål.

Förvaltningen delar bedömningen att det är angeläget att staden antar en handlingsplan för en åldersvänlig stad och ställer sig positiv till planens mål och utvecklingsområden. Flera av nämndens verksamhetsområden bidrar till utvecklingsområdena men att Kontaktcenter Stockholm bidrar särskilt genom svarsgrupp Äldre direkt. I kontakt med äldre och anhöriga tas synpunkter och utvecklingsförslag emot. Dessa tillvaratas endast i begränsad utsträckning och det finns en utvecklingspotential inom staden gällande inhämtning och strukturering av synpunkter från målgruppen. I detta kan Kontaktcenter vara en lämplig kanal där synpunkter kan samlas in och vidareförmedlas i staden. Vidare är en digital utveckling önskvärd då den bedöms kunna förbättra tillgängligheten. Kontaktcenter bedöms kunna utgöra ett stöd vid ökad digitalisering men vill framhålla att utökade uppdrag kan medföra ökad ärendemängd och därmed behov av förstärkta resurser. Kontaktcenter har genom uppskattade informations- och samverkansinsatser identifierat ett ökat behov av dialog och information, vilket bedöms stärka utvecklingsområdena. Även detta kan kräva resursförstärkning för fortsatt, eller ökat, genomförande av liknande insatser.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat handlingsplan för åldervänlig stad till servicenämnden för besvarande. Nämndens yttranden ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 2 mars 2026.

Handlingsplanen bifogas.

Handlingsplanen har tidigare gått ut på remiss, dock ej till servicenämnden. Kommunstyrelsen uppger att i samband med det tidigare remissförfarandet framkom behov av förändringar, tillägg och tydliggöranden. Ärendet återgick därför för vidare beredning och har nu reviderats. Revideringarna har till största del bestått av strukturförändringar, textjusteringar och förtydliganden av ansvar, medan sakinnehållet i huvudsak kvarstår.

Ärendet

I december 2024 beslutade kommunfullmäktige om Stockholms stads program för mänskliga rättigheter (MR-programmet). Målet med programmet är att Stockholms stad är en öppen, jämlik och jämställd stad, fri från alla former av diskriminering och rasism. Stockholms stads arbete mot ålderism (diskriminering baserad på ålder) integreras i MR-programmet, som betonar att alla invånare, oavsett ålder, har rätt att tillgodogöra sig sina grundläggande rättigheter och att staden aktivt arbetar mot diskriminering och ojämlikhet, något som tydligt kopplas till ålderismens effekter på äldres rättigheter.

Den reviderade handlingsplanen för en åldersvänlig stad syftar till att säkerställa att äldre personer åtnjuter samma mänskliga rättigheter som andra grupper i samhället. För att uppnå detta måste äldre invånare erbjudas möjligheter att delta i samhällslivet, vara delaktiga i beslut som påverkar deras liv och få tillgång till nödvändiga tjänster och omsorg.

Som grundare och fullvärdig medlem av det europeiska nätverket *Age-friendly cities and communities* har Stockholms stad åtagit sig att arbeta för att uppnå en åldersvänlig stad. Åtagandet omfattar att:

- lyssna på den åldrande befolkningens behov,
- samarbeta med äldre människor och över sektorsgränserna för att skapa åldersvänliga fysiska och sociala miljöer,
- bedöma och bevaka stadens åldersvänlighet,
- dela med sig av erfarenheter, prestationer och lärdomar till andra städer och samhällen.

Handlingsplanen innehåller fem utvecklingsområden som utgår från WHO:s modell och som har anpassats till stadens förutsättningar.

Dessa är:

- Delaktighet och inflytande
- Samverkan och partnerskap
- Social inkludering
- Bostäder och stadsmiljö
- Kommunikation och information

Till varje utvecklingsområde hör ett antal mål. Målen beskriver den långsiktiga förändring som eftersträvas. Målen avser att skapa en tydlig, gemensam riktning och samtidigt en flexibilitet för nämnder och bolag att utifrån sina verksamhetsområden ta fram aktiviteter för att uppnå målen. Nämnderna och bolag kan avgöra i vilken ordning de tar sig an de mål som berör deras verksamheter samt ska i sina verksamhetsplaner redovisa hur de avser att bidra till att staden når målsättningarna som anges i handlingsplanen genom att ange aktiviteter och/eller tillvägagångssätt. I uppföljningen av mål och indikatorer ska nämnder och bolag också redovisa hur utvecklingsarbetet fortskrider med fokus på såväl framgångar som utmaningar inom respektive fokusområde.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelning för verksamhetsstöd i samråd med verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar bedömningen att det är angeläget att staden antar en handlingsplan för en åldersvänlig stad och ställer sig positiv till planens mål och utvecklingsområden. Mot bakgrund av den demografiska utvecklingen med fler äldre i staden ser förvaltningen ett tydligt behov av samverkan, där handlingsplanen ger en klar riktning och fokus.

Förvaltningen anser att flera av nämndens verksamhetsområden bidrar till utvecklingsområdena men att Kontaktcenter Stockholm bidrar särskilt genom svarsgrupp Äldre direkt. Äldre direkt utgör en central ingång för äldre till staden och Kontaktcenter hanterar årligen en omfattande ärendemängd inom svarsgruppen. Äldre direkt utgör det största uppdraget inom verksamheten och 44 procent av allt arbetet kopplar till målgruppen äldre. Kontaktcenter har genom sin löpande kontakt med äldre mycket god kännedom om målgruppens behov, särskilt avseende trygghet, tillgänglighet och digitalt stöd.

Verksamhetsområdet ser en kontinuerlig ökning av ärenden till svarsgruppen och i kontakterna med äldre och deras anhöriga

identifieras värdefulla synpunkter och utvecklingsbehov. Dessa tillvaratas idag endast i begränsad utsträckning och det finns en utvecklingspotential inom staden gällande inhämtning och strukturering av synpunkter från målgruppen. Med utvecklat systemstöd och arbetssätt kan Kontaktcenter vara en lämplig kanal där synpunkter kan samlas in och vidareförmedlas som underlag för verksamhetsutveckling i staden.

För att kunna leva upp till målet om att ”Äldre ska uppleva att det är lätt att kommunicera med stadens verksamheter” bedöms det fortsatt finnas behov av att utveckla befintliga kanaler in till staden och särskilt se över möjligheterna med utökade digitala kontaktvägar, såsom e-tjänster och digitala formulär. Avsaknaden av digitala lösningar medför i dag ökad belastning på Äldre direkt. En ökad digitalisering av stadens blanketter och underlag efterfrågas även av både äldre och anhöriga. En digital utveckling bedöms kunna förbättra tillgängligheten och möjliggöra omprioritering av resurser i linje med behov av nya uppdrag som kan bli aktuella genom nya socialtjänstlagen. Verksamheten bedöms kunna utgöra ett stärkt stöd vid ökad digitalisering men vill framhålla att utökade uppdrag kan medföra ökad ärendemängd och därmed behov av förstärkta resurser.

Kontaktcenter har under gångna verksamhetsåret deltagit i flera nätverksträffar hos stadsdelsförvaltningarna riktade till äldre i syfte att informera om verksamhetens uppdrag och det stöd som finns i staden. Kontaktcenter har även genomfört flera nätverksträffar med det Kommunala pensionärsrådet och deltagit på Seniordagen. Dessa insatser har varit uppskattade och verksamheten upplever att det ger ett stort mervärde för målgruppen äldre. Vid dessa insatser lyfts ofta behov och önskemål om ökade insatser för att skapa delaktighet samt ökad information och kommunikation. Bland annat önskas det fler föreläsningar om Äldre direkt. Ett ökat åtagande i linje med ovanstående bedöms stärka utvecklingsområdena men innebär också behov av resursförstärkning för att möjliggöra fortsatt och/eller utökat deltagande utan att påverka ordinarie tillgänglighet.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Bilaga

Handlingsplan för åldersvänlig stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, förvaltningschef	2026-01-23