

Äldre direkt

Kontaktcenter Stockholm





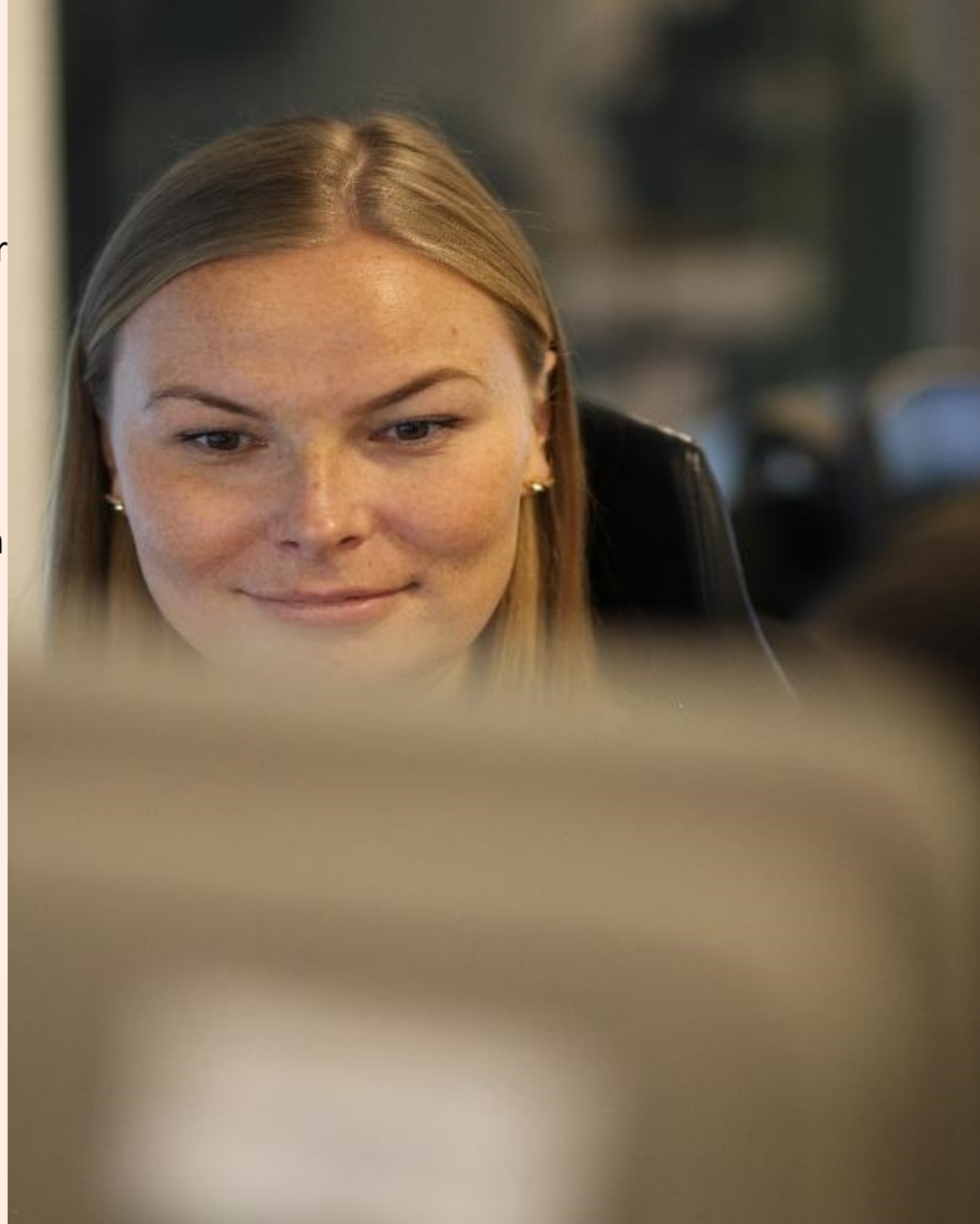
Beslut och bakgrund till Äldre direkt

- Äldre direkt startades 1 juli 2008 och var första byggstenen i det som idag är stadens Kontaktcenter. Kommunfullmäktige tog beslut om att starta Äldre direkt för att förbättra service och tillgänglighet för stadens äldre invånare.
- Kontaktcenter har utbildad personal med bakgrund från t.ex. äldreomsorgen som tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen.
- När Äldre direkt startades fick Äldre direkt ett nytt nummer. Tanken var att ha ett nummer som är enkelt att komma ihåg och som alla äldre i staden kan ringa.



Vårt uppdrag på Kontaktcenter Stockholm

- Vi är Stockholms stads samordnande kundservice. Vi skapar värde för stockholmarna så att de enkelt får tillgång till likvärdig och lättillgänglig service, information och vägledning av hög kvalité.
- Syftet är att avlasta kärnverksamheten och därmed bidra till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot målgrupper.
- Vi ser kontinuerligt över våra gemensamma processer, arbetssätt och systemstöd så att de nyttjas effektivt
- Vi är anpassningsbara och utvecklar verksamheten utifrån stadens behov. Vi avlastar kärnverksamheterna och vi ger likvärdig service till stockholmarna.



Kontaktcenter

Värde



Kontaktcenters verksamhet är intäktsfinansierad

- Intäkterna ska täcka samtliga kostnader, målet är ett nollresultat.
- Olika betalande kunder – prismodell som säkerställer att alla betalar för sin del.



En samlad väg in till staden

Kontaktcenter möter stockholmarna via telefon och mail, man:

- svarar på frågor
- löser eller vidarebefordrar ärenden
- guidar till rätt instans
- handlägger administrativa ärenden

Bred kompetens - förenklad kontakt

- Medarbetarna har bred kompetens och verkar inom flera områden
- Stadens invånare kan få stöd och hjälp för ett flertal områden i samma samtal
- Löser frågor vid första kontakt.

Avlastar kärnverksamheten

- Svarar på frågor
- Guidar till rätt instans när man inte kan lösa ärendet.
- Samlar in och vidarebefordrar information om ärendet för att göra handläggarens arbete mer effektivt.

Kontaktcenters yrke är kundservice

- Kontaktcenters servicehandläggare är specialister på service och arbetar kontinuerligt med att förbättra kundnöjdheten.
- Arbetar med coaching och kvalitetssäkring.

Verktyg för service

Kontaktcenter har rätt plattformar för att ge en kvalitativ service.

- System som hanterar kontakter effektivt och ger statistik.
- Funktioner som t.ex. call-back och mätning av NKI.

Bemanningsplanering och trafikstyrning

- Bemanningsplanering utifrån prognoser ger hög tillgänglighet
- Aktiv trafikstyrning ger ett effektivt resursutnyttjande

Kontaktcenter Stockholm



Kontaktcenter hanterar ca 473 000 kontakter per år

Andel ärenden:

- 72 % telefon
- 25 % e-post
- 3 % brev och övrigt



Kontaktcenter har cirka 85 medarbetare:

- 5 chefer
- 1 verksamhetsutvecklare
- 2 bemanningsplanerare
- 1 personaladministratör
- 7 handläggare
- Ca 65 servicehandläggare



Vi hanterar 5 basuppdrag och 15 tilläggsuppdrag

Vi hjälper till inom tre huvudområden inom:

- Sociala frågor
- Skol-/förskolefrågor
- Samhällsbyggnadsfrågor



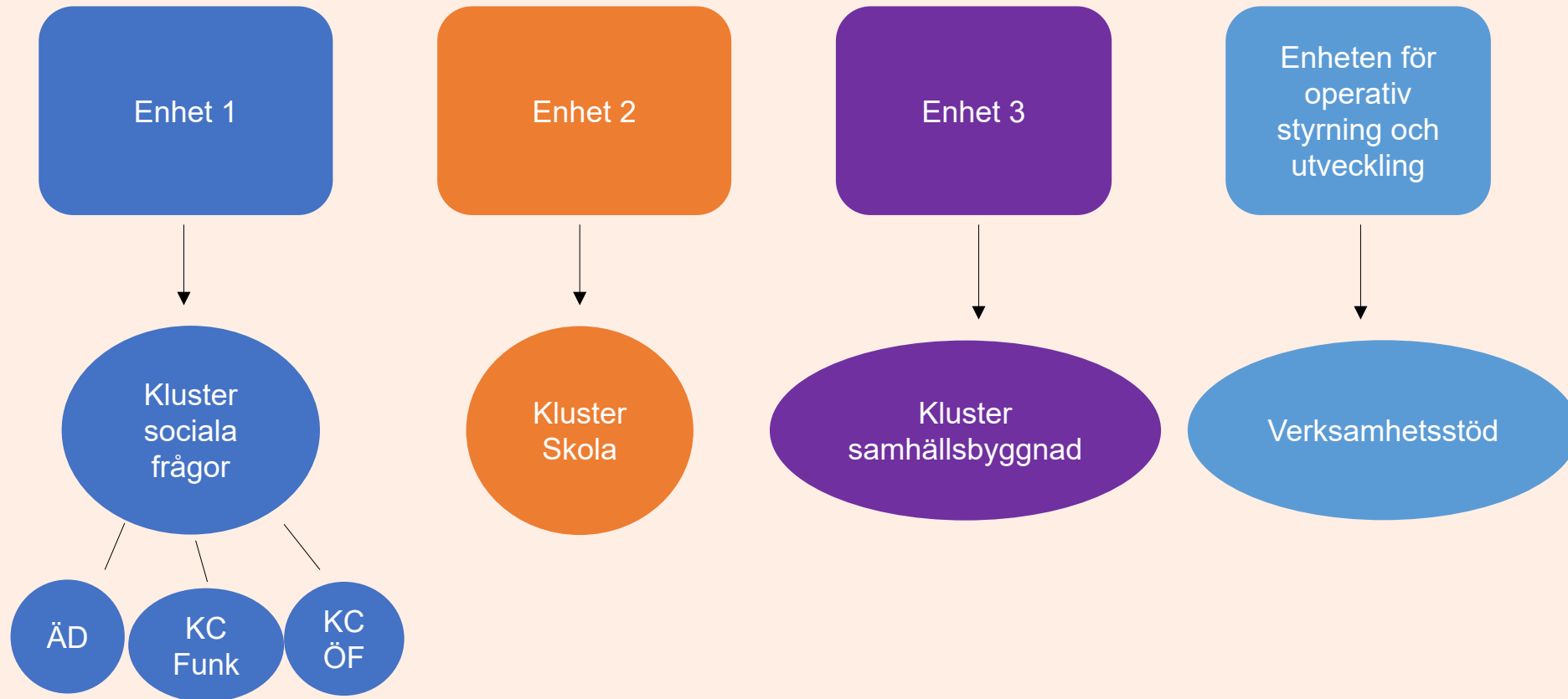
Våra öppettider:

Måndag–torsdag 08.00–16.00
Fredag 08.00–15.00

Äldre direkt

Måndagar september-maj 08.00–18.00

Organisation



Budgetuppdraget 2025

”Servicenämnden ska i samarbete med äldregruppen och berörda stadsdelsnämnder förbättra samarbete och arbetssätt avseende äldre direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg. I arbetet ska ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetiderna samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare”

Fokus på:

Korta väntetider

Bättre rutiner och uppföljning

Möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i kontakt med biståndshandläggare

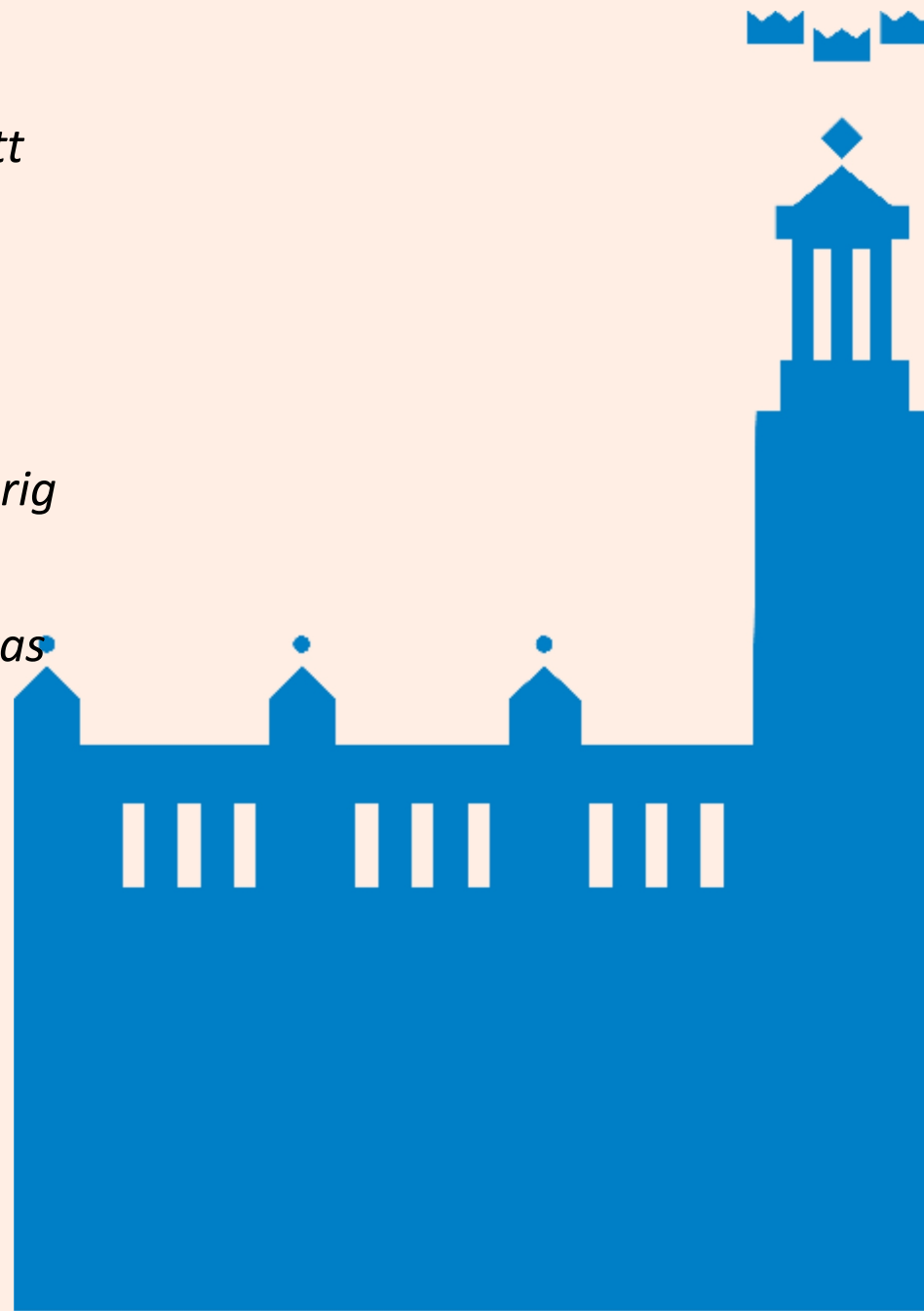


• Budgetuppdrag Äldre direkt 2026

Servicenämnden, stadsdelsnämnderna och äldrenämnden ska bedriva ett systematiskt utvecklingsarbete för att stärka och utveckla information, webb och kontaktvägar för äldre och anhöriga.

Äldre Direkts servicenivåer ska stärkas genom att stadsdelsnämnderna i samråd med servicenämnden utvecklar rutiner och arbetssätt som möjliggör för äldre och anhöriga att snabbt komma i kontakt med ansvarig handläggare vid stadsdelsförvaltningen.

I utvecklingen av kommunikation och kontaktvägar ska särskild hänsyn tas till att målgrupperna växer till följd av demografisk förändring.



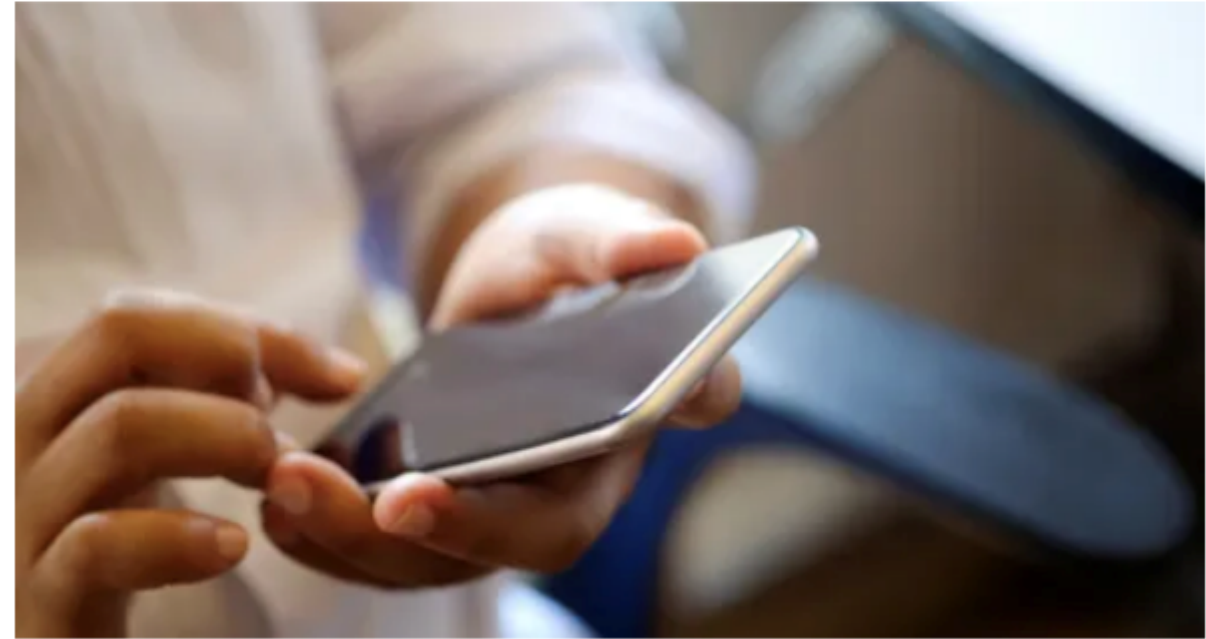
Historik:

Långa väntetider och missnöje

Långa väntetider för att nå Kontaktcenter resulterade i:

- Missnöjda stockholmare
- Missnöjda uppdragsgivare
- Påtryckningar från politiken

Frustration hos äldre: "Köar i timmar"



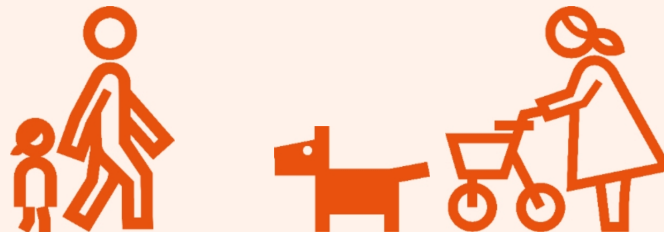
2023 var den genomsnittliga kötiden till Äldre Direkt 15 minuter.

Hur jobbade KC före januari 2025?

Skolfrågor

Sociala frågor

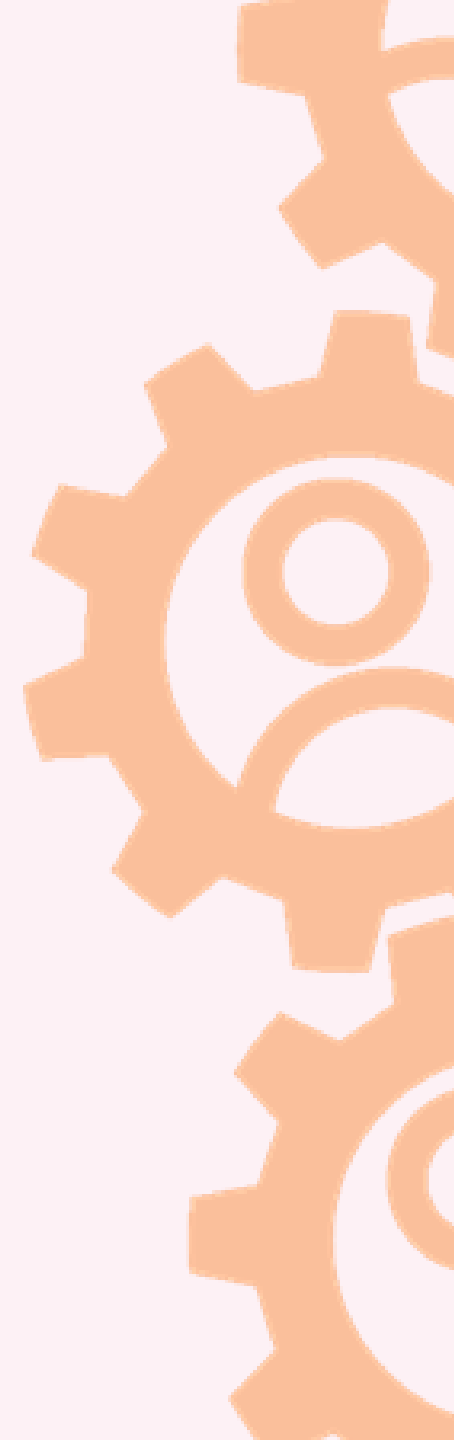
**Samhällsbyggnads-
frågor**



Vårt nya arbetssätt

- **Breddad kompetens – multiskilling**
 - Medarbetare arbetar över fler svarsgrupper parallellt
- **Aktiv trafikstyrning i realtid**
 - Bemanning anpassas efter efterfrågan
- **Mer möjlighet till möten och utbildning**
 - Utan att påverka tillgängligheten negativt

Vi har ökat kapaciteten med 45% utan att öka bemanningen



Äldre direkt – Historiska siffror

2023
Servicenivå
23% (mål 85%)
ÄHT
9:47

2023
Väntetid
14:47 min

2024
Servicenivå
54% (Mål 85%)
ÄHT
9:03

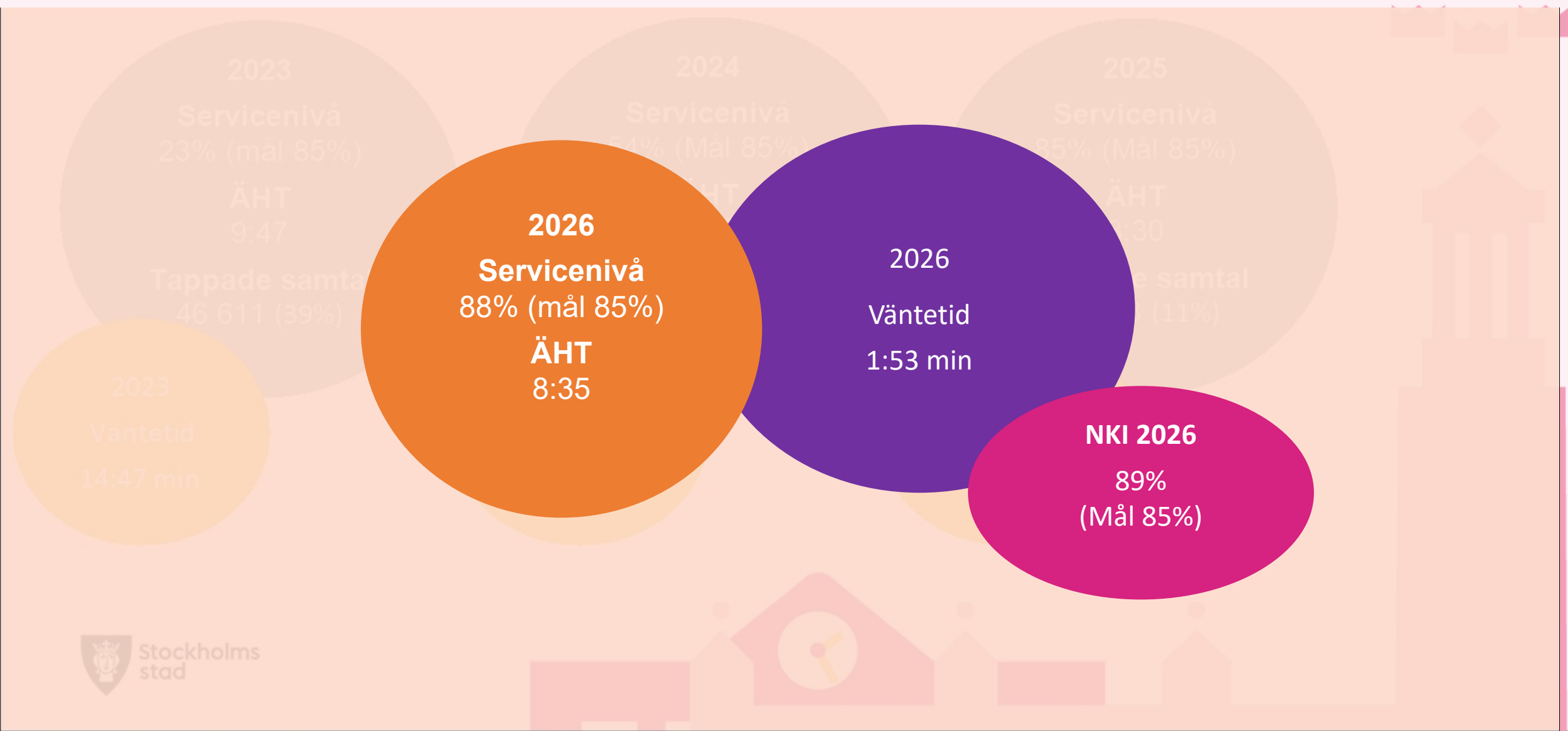
2024
Väntetid
9:09 min

2025
Servicenivå
85% (Mål 85%)
ÄHT
8:30

2025
Väntetid
2:18 min



Äldre direkt - idag





När det är som mörkast, då dyker ett ljus upp i mörkret – och det ljuset nuförtiden det heter Äldre direkt. Äldre direkt är Stockholms stads, Stockholms kommuns, hjälpservice för att svara på alla frågor som medborgarna kan ha. De som svarar i telefon där, de är helt fantastiska! De har total koll på allt du kan tänka dig att fråga om dina gamla föräldrars liv, vad du behöver hjälp med, vart du ska ringa.

Det är som i en modern saga där huvudpersonen gått vilse i den digifysiska skogen, och så dyker det upp nåt hjälpsamt väsen, som tar en under armen och lotsar en vidare, genom den mycket skrämmande och komplicerade labyrint där det moderna åldrandet utspelar sig. Det är fantastiskt faktiskt!

Svarsgrupp Äldre direkt

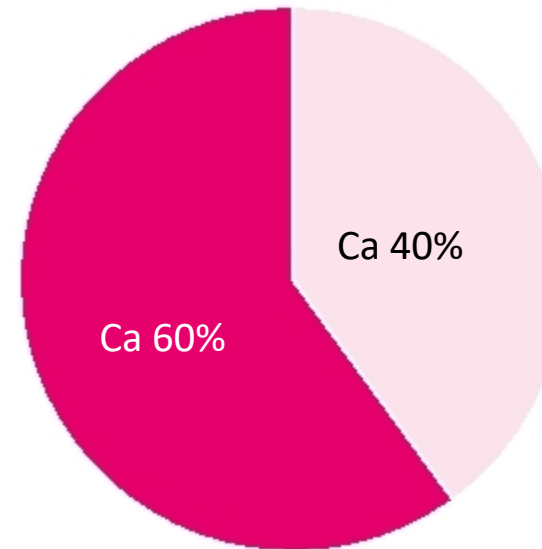


Servicehandläggare

- Hanterar flera olika system
- Svarar på komplexa frågor och gör bedömningar
- Multikompetens
- Högskoleutbildade, personer som arbetat i omsorgsyren
- Bred erfarenhet av bemötande och service

35 medarbetare
som svarar på Äldre
direkt

En tredjedel har arbetat
mer än 10 år på ÄD



44% av alla inkomna
ärenden på KC
hanteras av ÄD

Äldre direkt – Hanterade ärenden



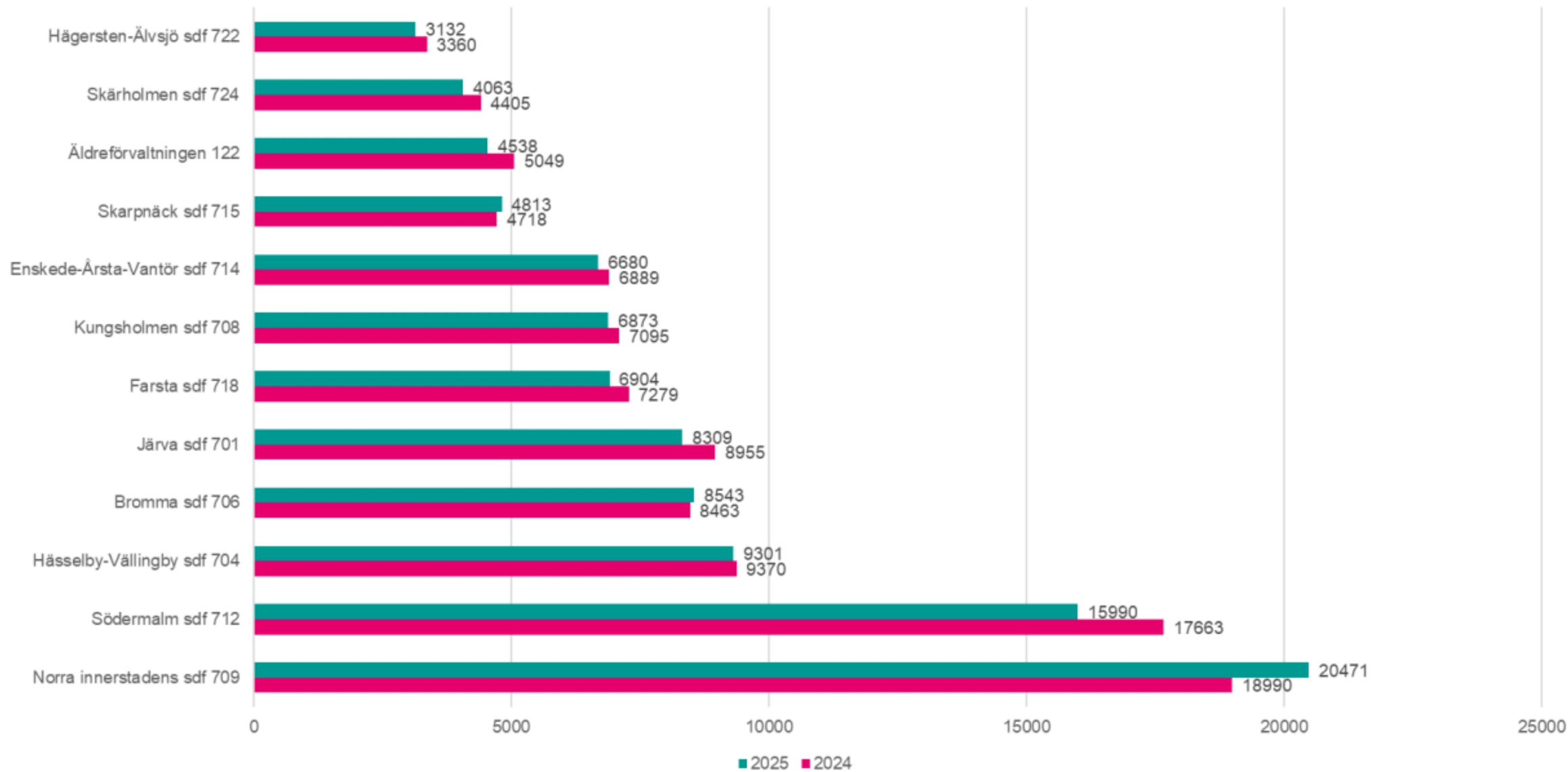
- Antal samtal över dagen – Äldre direkt



- Under 2026 har Äldre direkt hittills haft 44 379 inkommande samtal, i snitt 11 095 samtal per månad

- Bemanningsplanering och trafikstyrning säkerställer god tillgänglighet över hela veckan, så att man kommer fram ungefär lika snabbt oavsett när man ringer.
- Behovet av antalet handläggare varierar, från ca 6 handläggare en fredagsmorgon, till ca 25 handläggare en måndagsförmiddag

Ärenden per Uppdragsgivare 2024 och 2025



Fakta om Äldre Direkt

- Äldre direkt stänger aldrig för lunch, konferens, möten osv.
- En trygghet för Stockholmare att det finns "ett nummer in för Stockholms äldreomsorg"
- En kunskapsbank som är unik i staden
- Äldre direkt hjälper målgruppen med information och vägledning för att kunna leva ett självständigt och rikt liv
- Vi möjliggör en tillgänglig och inkluderande stad. De som inte är digitala i målgruppen har alltid en möjlighet att ringa till oss.
- Administrativt arbete – utomkommunala ansökningar, förhandsbesked m.m

- Vi besvarar de flesta samtal inom 2 min
- Under en dag hanteras ca 500 ärenden
- En jourlinje för akuta ärenden - Äldre direkt och KC Funktionsnedsättning

- Tillgång Paraplysystemet/Sociala system som också används av biståndshandläggarna.

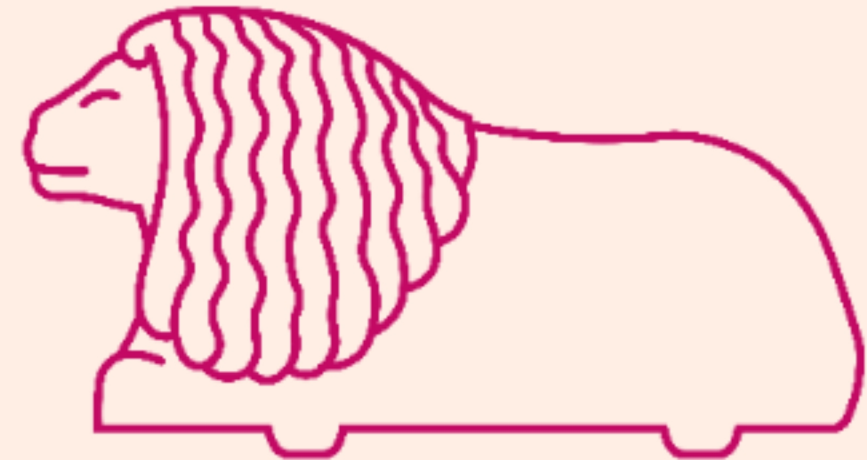
Vilka kontaktar oss?

- Enskilda
- Anhöriga
- Närstående
- God man/förvaltare
- Utförare
- Regioner
- Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten
- Biståndshandläggare i andra stadsdelsförvaltningar/kommuner
- Polis, domstol etc.



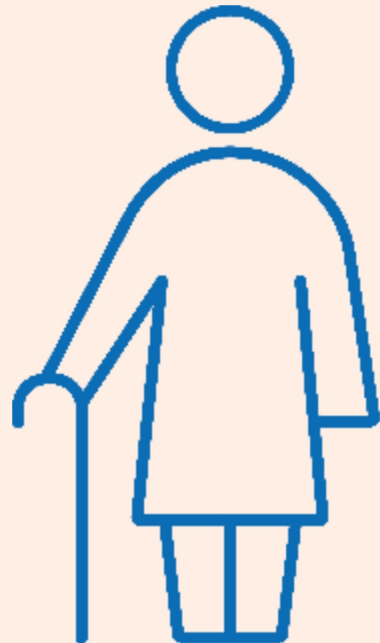
Vilka aktörer har vi kontakt med?

- Beställarenheterna äldreomsorg avseende myndighetsutövning
- Äldreförvaltningen avseende trygghetslarm och andra frågor avseende avtal mm.
- Äldreomsorgens verksamheter så som Träffpunkter, Digitala stödjare, Fixare, Syn- och hörselinstruktör, Anhörigstöd
- Övrig Socialtjänst; Ekonomiskt bistånd, Relationsvårdsteam, Dödsbesektionen mm.
- Övriga verksamheter i staden så som Hyresadministrationen, Bostadsanpassning
- Regionen avseende hjälpmedel, medicin, sjukvård, färdtjänstbeslut och resa,
- **Pensionsmyndigheten; Bostadstillägg för pensionärer**
- **Andra kommuner**
- **Skatteverket, Migrationsverket**



Vad kan vi svara på?

Äldre direkt informerar om en rad frågor. Vi kan svara på allt ifrån hur du **ansöker om hemtjänst** till hur du kan **få ett äldreboende**. Våra multikompetenta servicehandläggare kan också hjälpa dig med många närliggande områden som t.ex. **Parkeringsstillstånd för rörelsehindrade** och **Överförmyndarfrågor** dvs om du eller någon i din **närhet behöver en god man**.



Exempel från verkligheten

En invånare ringer eftersom hans far akut har åkt till sjukhus. Modern, som är dement och vanligtvis tas om hand av fadern, är nu ensam hemma. Hon kan inte laga mat själv och glömmer att äta. Invånaren har inte möjlighet att hjälpa henne och bedömer att hon inte klarar sig utan stöd.

Invånare ringer angående en faktura som hen fått. Hen uppger att hen inte förstår fakturan och varför det står hemtjänst flera gånger och att trygghetslarmet står med, det skulle ju vara gratis!

Min förälder bor i Umeå och vill flytta till ett äldreboende i Stockholms stad. Får man det och hur gör man det?

Invånare uppger att hen vårdar sin partner, men att detta börjar bli väldigt tungt. Invånare säger att hen har svårt att lämna huset, då hens partner bara kan vara ensam kortare stunder. Invånaren vill veta vilken hjälp det finns att få.

Fördelning av ärenden

35 % av alla ärenden rör myndighetsutövning och skickas vidare till biståndshandläggarna på SDF

22 % av alla ärenden rör biståndshandläggning som hanteras av Äldre direkt

13,4 % av alla ärenden rör avgift/faktura som hanteras av Äldre direkt

4 % av alla ärenden rör tjänsteärenden som ska till uppdragsgivarna

4,9 % av alla ärenden rör allmänna frågor om äldreomsorgen i Stockholms stad

3,8 % av alla ärenden rör frågor utanför staden så som Regionen etc.

0,8 % av ärendena är jourärenden/akuta ärenden

4,1 % av alla ärenden rör frågor gällande Trygghetslarm

5,9 % av alla ärenden rör frågor som gäller stadens övriga verksamheter så som socialtjänst etc.

Beröm!

Vill bara säga att vi tycker att ni gör ett jättefint jobb!

Önskar er alla en fin helg från oss på EÅV

Invånare sa i samtal att hen var så tacksam för vår service och stöd och ville ge oss alla beröm och ett tack

Invånare hälsar att vi alltid är tydliga och duktiga

Äldre direkt gör ett fantastiskt jobb och jag (invånaren) är så tacksam att ni finns

En invånare undrade om vi alla gått charmkurs för att vi alltid är så trevliga och glada ✨

Bästa servicen får jag från Äldre direkt och Claes Ohlson i Skärholmen!!!

Jag tog precis emot beröm för snabb och bra service på ÄD som också tackade för att vi finns och underlättar vardagen för våra äldre 😊

Kommunikation och till målgruppen



Stockholms stad

Hemtjänst i morse, fotboll ikväll.

Hej, vi hoppas att du mår bra och har kul med dina intressen. Du kanske brukar gå på fotboll, ta en fika med vännerna eller är ute och dejtar. Det utesluter inte att du kan behöva stöd för att klara av vardagen, ett trygghetslarm, hemtjänst eller något annat. Då kan du ansöka om äldreomsorg genom Stockholms stad, även under helger, kvällar och nätter. Nu vet du det, ha en fin dag.



Läs mer på webbplatsen [aldreomsorg.stockholm](https://aldreomsorg.stockholm.se) eller ring Äldre direkt 08-80 65 65

• dagverksamhet och stötfunktion
• omsorgsplanering
• information till omgivning
• information till omgivning
• information till omgivning

Du får inte bli påverkad fysiskt, medicinskt och ekonomiskt, i din drömmar och visioner.

Har du frågor till oss eller behöver hjälp med ansökan?

Ring Äldre direkt 08-80 65 65
socialstadsstockholm.se
aldreomsorg.stockholm



• vi hoppas att du mår bra och inte behöver oss

Men äldreomsorgen finns om du behöver hemtjänst eller annan hjälp.

Läs mer på webben [aldreomsorg.stockholm](https://aldreomsorg.stockholm.se) Ring Äldre direkt 08-80 65 65



Är livet en dans?
Vi finns här om stegen blir tunga.



"Ibland är hon så elak mot mig"

En nära relation ska vara trygg, aldrig våldsam. Det finns stöd och hjälp att få.



"Ibland blir hon så rasande"

En nära relation ska vara trygg, aldrig våldsam. Det finns stöd och hjälp att få.



Är livet en dans?
Vi finns här om stegen blir tunga.

Läs mer på [aldreomsorg.stockholm](https://aldreomsorg.stockholm.se) Ring Äldre direkt 08-80 65 65



"Ibland är hon så elak mot mig"

En nära relation ska vara trygg, aldrig våldsam. Det finns stöd och hjälp att få.

Ring Äldre direkt 08-80 65 65

Läs mer på webben [socialstadsstockholm/vald-i-naera-relationer](https://socialstadsstockholm.se/vald-i-naera-relationer)



"Ibland blir han så rasande arg"

En nära relation ska vara trygg, aldrig våldsam. Det finns stöd och hjälp att få.

Ring Äldre direkt 08-80 65 65

Läs mer på webben [socialstadsstockholm/vald-i-naera-relationer](https://socialstadsstockholm.se/vald-i-naera-relationer)



Frågor?

