

Protokoll nr 2 fört vid Södermalms stadsdelsnämnds pensionärsråds (SPR) sammanträde måndagen den 13 februari 2023

Justerat via e-post den 15 februari 2023.

Närvarande

Ledamöter: Cecilia Söderman (SPF)
Kerstin Tovesson (PRO)
Per Rudin (PRO)
Catarina Stavenberg (SPF)

Ersättare: Marianne Elinsdotter (PRO)
Karin Bergman (PRO)
Britt Holmström (SPF)
Lars Bromander (SKPF)

Frånvarande: Catrin Jarl (SPF)
Åsa Kindblom (SKPF)

Tjänstepersoner: Odini Nzeribe, avdelningschef ÄO
Nicoletta Zoannos, sekreterare
Susanne Schenström, enhetschef
serviceförvaltningen (endast under punkt
4)

1. Mötets öppnande

Ordförande Cecilia Söderman öppnar mötet.

2. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkänns.

3. Val av justerare

Ordförande Cecilia Söderman och vice ordförande Per Rudin

väljs till justerare.

4. Susanne Schenström, enhetschef serviceförvaltningen, är inbjuden att berätta om kontaktcenters uppdrag gällande Äldre direkt.

Susanne Schenström, enhetschef på serviceförvaltningen, presenterar Kontaktcenter Stockholm, och särskilt den stadsgemensamma tjänsten Äldre Direkt.

Susanne berättar att Kontaktcenter får in totalt 10 000 samtal (inte bara till Äldre Direkt) om dagen och en svarstid inom 48 timmar utlovas. Många av de ärenden som hanteras av Äldre Direkt handlar om information och vägledning med syftet att avlasta biståndshandläggarna. Snittväntetiden för ett samtal är sex minuter och trettio sekunder och Susanne Schenström skulle gärna se att väntetiden skulle kunna vara kortare – runt tre minuter. Flertalet av de 30 medarbetare som finns på Äldre Direkt är socionomer och jurister samt en del studenter. Susanne Schenström berättar att verksamheten håller på att ta fram en kontaktstrategi. Kontaktstrategin är tänkt att utgöra ett viktigt styrande dokument för Kontaktcenters utveckling av tillgänglighet och service till medborgarna i stort. De flesta som ringer till Äldre Direkt är nöjda med servicen de får enligt de undersökningar som gjorts (NKI-Nöjd Kund Index).

Rådet diskuterar de långa svarstiderna, antal val/knapptryckningar som behövs för att hamna rätt och svarsgarantin på 48 timmar. Rådet lyfter möjligheten till så kallad callback, vilket innebär att som inringare kunna lämna sitt telefonnummer och bli uppringd. Susanne Schenström berättar att serviceförvaltningen ser över möjligheten till detta.

5. Alexandra Wynn, stadsdelsdirektör, kommer och presenterar sig för rådet.

Alexandra Wynn har fått förhinder. Odi Nzeribe återkommer med förslag på nytt datum för när Alexandra Wynn kan vara med på nämndens sammanträde.

6. Anmälan av justerat protokoll från den 16 januari 2023 för Södermalms stadsdelsnämnds pensionärsråd
Protokollet läggs till handlingarna.

7. Ärenden till stadsdelsnämndens sammanträde
Ärende 5, Verksamhetsberättelse och bokslut 2022
Fråga om hur förvaltningen följer upp att de åtgärder som

föreslås i verksamhetsuppföljningarna genomförs. Detta sker löpande och i samband med kommande verksamhetsuppföljning.

Rådet lyfter att utfallen på indikatorerna om kontinuitet och utevistelse fortfarande inte uppfylls. Odini Nzeribe berättar att aktiviteter och utevistelse fortsatt är ett prioriterat område samt svårigheterna med kontinuitetsindikatorn.

Rådet lyfter att det är viktigt att förvaltningen samverkar med andra utförare inom valfrihetssystemet för att utbyta erfarenheter och på så sätt stärka kvaliteten i utförandet av insatser inom äldreomsorgen.

Ärende 6, Skrivelse från (M) och (S) angående måltidsdryck på Södermalms öppna träffpunkter för äldre
Se bilaga 1.

Ärende 7, Skrivelse från (SD) avseende buss 55
Se bilaga 2.

8. Information från avdelningschefen

Måndag 17 april föreslås som utbildningsdag. Rådets önskemål om innehåll innefattar information om ramtid, hur processen ser ut kring LOV inom hemtjänsten, kanske finns möjlighet att ha med en hemtjänstutförare, nuläget kring avslag och information om satsningen på nollvision hemlöshet.

Odini Nzeribe informerar att från den 8 februari har vissa lättnader införts i rekommendationerna för source control inom kommunal vård och omsorg. Det innebär bland annat att inga munskydd behöver bäras i det patientnära arbetet. Men vid bekräftad smitta ska kirurgiskt munskydd IIR användas i det patientnära arbetet.

Vidare informerar Odini Nzeribe om att införandet av nyckelfri hemtjänst sätter igång under kvartal fyra på Södermalm. Just nu kontaktas många fastighetsägare av äldreförvaltningen.

Ärendet kring Humana Assistans indragna tillstånd att utföra personlig assistans påverkar inte några omsorgstagare inom äldreomsorgen på Södermalm.

Odini Nzeribe informerar att Stockholms sjukhem som driver Hornskrokens vård- och omsorgsboende på entreprenad valt att inte förlänga sitt entreprenadavtal från 1 februari 2024.

Detta innebär att Södermalms stadsdelsnämnd behöver fatta beslut om i fall en ny upphandling ska genomföras eller om Hornskroken ska återgå till egen regi. Ärendet kring detta ska behandlas på nämndens sammanträde i mars.

9. Kontaktpersoner vård- och omsorgsboende

Kerstin Tovesson, Hornskrokens vård- och omsorgsboende – besök i verksamheten. Många aktiviteter som pågår och det upplevs som en väl fungerande verksamhet.

Marianne Elinsdotter, Kulltorps vård- och omsorgsboende – har etablerat kontakt med biträdande enhetschef som telefonledes informerat om vilka olika aktiviteter som genomförs på Kulltorp samt att en ny demensavdelning med 14 platser ska öppnas.

10. Anmälan av kommunstyrelsens pensionärsråds protokoll

Inget protokoll har inkommit. Sekreterare Nicoletta Zoannos kollar upp var protokollen hamnar.

11. Information om inkomna handlingar

Inga inkomna handlingar.

12. Övriga frågor

Boendeplanen för år 2024– rådet får möjlighet att lämna synpunkter på boendeplanen i samband med att ärende behandlas på nämndens sammanträde i april.

Råden önskar att företrädare för förvaltningens lex Sarah-team bjuds in och berättar mer om arbetet med lex Sarah. Odini Nzeribe återkommer med förslag på datum.

13. Nästa sammanträde

Måndag 13 mars, kl. 10-12 i konferensrum
Skinnarviksparken, Virkesvägen 3. Rådets förmöte startar från kl. 9.30.

14. Mötets avslutande

Ordförande avslutar mötet.