

Svar

Viðtakandi: Velferðarráð
Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Vægi og valdsviðs sérhæfðs þjónustufulltrúa þegar það kemur t.d. ágreiningsmálum eða kvörtunum.

Á fundi velferðarráðs þann 20. febrúar lagði fulltrúi Flokks fólksins fram eftirfarandi fyrirspurn vegna aðgerðaáætlunar í málefnum eldri borgara:

„Hvert verður vægi og valdsviðs sérhæfðs þjónustufulltrúa þegar það kemur t.d. að ágreiningsmálum eða kvörtunum.“

Svar:

Í drögum að aðgerðaráætlun sem lögð var fram til kynningar á fundi velferðarráðs þann 20. febrúar 2019 kom fram að fyrirhugað er að í þjónustuveri Reykjavíkurborgar verði sérhæfður þjónustufulltrúi sem getur svarað fyrirspurnum um þjónustu við eldri borgara og vísað erindum á viðeigandi aðila þar sem eldri borgarar geta fengið úrlausn sinna mála. Þannig er um upplýsingamiðlun að ræða fyrst og fremst en ekki fullnaðarafgreiðslu einstakra mála. Þessi aðgerð á sér stoð í stefnu í málefnum eldri borgara í Reykjavík 2018-2022 en samkvæmt henni eiga eldri borgarar í Reykjavík og aðstandendur þeirra að fá góðar og vandaðar upplýsingar um þá þjónustu sem í boði er, geta nálgast upplýsingarnar um þjónustu og félagsstarf á auðveldan og aðgengilegan hátt út frá færni sinni, s.s. í síma, í bæklingum og á netinu. Hlutverk sérhæfðs fulltrúa er að mæta eldri borgurum með vinsemd og áhuga og greiða götu þeirra innan borgarkerfisins sem utan þannig að þeir fái á markvissan hátt úrlausn sinna mála. Ágreiningsmál eða kvörtunum varðandi þjónustu á vegum velferðarsviðs er vísað til þjónustumiðstöðva í því hverfi sem viðkomandi býr. Auk þess geta eldri borgarar og aðstandendur þeirra sent inn ábendingar á vefsíðu Reykjavíkurborgar um það sem betur má fara í þjónustu borgarinnar eða annað sem þeir vilja koma á framfæri. Ábendingum er svarað eins fljótt og hægt er.