



Velferðarstefna Reykjavíkurborgar

# Reykjavík – fyrir okkur öll

2021-2030

Velferðarstefna Reykjavíkurborgar er rammi utan um metnaðarfulla velferðarþjónustu sem hefur það að markmiði að auka lífsgæði og stuðla að því að allir Reykvíkingar eigi kost á að lifa með reisn.

Við veitum margs konar þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur með forvarnir, menningarnæmi og mannréttindi í fyrirrúmi.

Stefnan er hugsuð sem vegvísir fyrir borgarbúa og um leið fyrir starfsfólk í velferðarþjónustu. Áfram eru til stefnur í einstaka málaflokkum, svo sem í húsnæðismálum, málefnum aldraðra og málefnum fatlaðs fólks. Við mótun velferðarstefnunnar hlustuðum við á fjölbreyttar raddir borgarbúa, starfsmanna, samstarfsaðila og kjörinna fulltrúa.

Markmið borgarinnar er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé sannarlega fyrir okkur öll.

# Reykjavík - fyrir okkur öll



# Framtíðarsýn



Í Reykjavík er veitt velferðarþjónusta sem stuðlar að góðri líðan íbúa og við upplifum að Reykjavík sé fyrir okkur öll.

# Hlutverk



Velferðarsvið stuðlar að auknum lífsgæðum sérhvers íbúa Reykjavíkur með því að sýna frumkvæði og bregðast við fjölbreyttum þörfum einstaklinga og fjölskyldna fyrir velferðarþjónustu.

# Gildi velferðarsviðs

## Virðing



Við berum virðingu fyrir öllum þeim sem við eigum í samskiptum við.

Við fögnum fjölbreytileika og komum fram við fólk eins og við viljum að komið sé fram við okkur.

## Virkni



Við viljum að allir geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum.

Við vinnum að því að efla frumkvæði og sjálfstæði notenda og starfsfólks velferðarþjónustu.

## Velferð



Við erum leiðandi í umræðu um velferðarmál og lífsgæði borgarbúa.

Við vinnum að lausnum og veitum skilvirka velferðarþjónustu sem tekur mið af þörfum hvers og eins.

# Stefnumarkandi áherslur



# 1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

Það, að engin tvö eru eins, er grundvallarnálgun í velferðarþjónustu borgarinnar. Í því felst að mál hvers einstaklings er metið á eigin forsendum og þess gætt að greining og leiðir til lausna og þjónustu séu sniðnar að hverjum og einum.

Horft er til aðstæðna íbúa sem þurfa á velferðarþjónustu að halda, meðal annars til fjölskyldu og nærumhverfis.

Þetta er sérstaklega mikilvæg nálgun í því margbreytilega samfélagi sem Reykjavík er.



## Forgangsráherslur

- 1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu
- 1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu
- 1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna



# 1. Engin tvö eru eins | Forgangsaðherslur

## 1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Skilgreina hvernig stefnuáherslan „Engin tvö eru eins“ á að birtast í innra starfi velferðarsviðs, þjónustu og viðhorfi starfsfólks. Í því felst meðal annars að áherslan á að verða hluti af þjónustumenningu sviðsins.

## 1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Útfæra og að lokum innleiða þjónustuna út frá skilgreiningu á stefnuáherslunni „Engin tvö eru eins“. Í því felst að kortleggja þarfir notenda og skipuleggja í kjölfarið upplýsingamiðlun, samskipti, eftirfylgni, endurgjöf og úrbætur, þar sem við á.

## 1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna

Greina hvernig velferðarsvið getur skipulagt þjónustu sína þannig að hún taki meira tillit til fólks af erlendum uppruna. Markmiðið er að mæta þörfum ört vaxandi hóps borgarbúa með menningarnæmi að leiðarljósi.



## 2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

Velferðarþjónustan er aðgengileg og nálæg þeim sem á þurfa að halda.

Íbúar eiga að geta nálgast upplýsingar og þjónustuna sjálfa hvernig og hvar sem þeim hentar.

Forsendan er einfalt skipulag sem er hannað út frá þörfum notenda.



### Forgangsráherslur

- 2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni
- 2.2 Efla notkun stafrænna lausna
- 2.3 Notað vandað, skýrt og auðskilið mál





## 2. Nálægð og aðgengileiki | Forgangsherslur

### 2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni

Útfæra hvernig auka megi aðgengi, viðbragðsflýti og einfaldleika í velferðarþjónustu. Þannig skapast aukið traust notenda á þjónustuna. Sérstaklega þarf að útfæra hvernig styrkja má þessa þætti með skipulagi, réttri fræðslu, stjórnun og innri samskiptum.

### 2.2 Efla notkun stafrænna lausna

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

### 2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Yfirfara allt efni um velferðarþjónustu og sjá til þess að það sé á vönduðu og skýru máli. Forðast að nota lagatexta og kerfismál í efni sem ætlað er notendum þjónustunnar.



# 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnunarkandi áhersla

Velferðarþjónusta er margþætt og fjölbreytt. Því skiptir öllu máli að hún sé skipulögð á notendavænan, heildstæðan og skilvirkan hátt þar sem hver þjónustubáttur gegnir mikilvægu og skýru hlutverki í gangverki þjónustunnar.

Fagleg sérhæfing og frumkvæði starfsfólks eru lykilþættir í góðri velferðarþjónustu. Mikilvægt er að gæðaviðmið og verklag styðji starfsfólk við að veita skilvirka og góða þjónustu.

Leitast skal við að tryggja virkt notendasamráð við skipulagningu og framkvæmd þjónustunnar. Áhersla er lögð á að mynda sterkar tengingar við samstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar.



## Forgangsaðherslur

- 3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs
- 3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni
- 3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa
- 3.4 Skilgreina heildarþjónustu
- 3.5 Samræma þjónustustig



# 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Forgangsaðherslur

## 3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

## 3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Greina núverandi verklag, þarfir notenda og hverju þarf að breyta til að þeir séu ávallt í fyrirrúmi við skipulagningu þjónustunnar og hafðir með í ráðum með virku notendasamráði. Sérstaklega þarf að skoða aðferðir notendamiðaðrar hönnunar og ferðalag notenda í gegnum þjónustuferlið.

## 3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Skilgreina ólíka samfélagshópa til að tryggja menningarnæma þjónustu sem felur í sér að samskipti taki mið af aðstæðum þeirra og þörfum. Einnig þarf að fylgjast með lýðfræðilegri þróun og öðrum breytingum sem verða í samfélaginu og geta haft áhrif á þjónustupörf hópanna.



## 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Forgangsaðherslur

### 3.4 Skilgreina heildarþjónustu

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

### 3.5 Samræma þjónustustig

Auka samstarf og vinna að samræmingu velferðarþjónustu milli hverfa og tryggja þannig að allir borgarbúar fái góða og heildstæða þjónustu, óháð búsetu. Í því felst að miðla þekkingu og árangursríkum aðferðum milli þjónustumiðstöðva, móta skýra gæðafaerla og innleiða árangursríkt verklag með markvissum hætti. Á sama tíma þarf að tryggja svigrúm til að mæta ólíkum þjónustubörfum og sérstöðu nærumhverfis.



## 4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

Þjónusta sem snýr að heill og hamingju skal einkennast af samkennd, umhyggju og umfram allt virðingu fyrir einstaklingnum.

Ekki er gefist upp á neinum og áhersla lögð á hjálp til sjálfshjálpar.

Þessi áhersla á sér birtingarmynd í skipulagi, stjórnun og mannlegum samskiptum.



### Forgangsáherslur

- 4.1 Auka áherslu á valdeflingu
- 4.2 Efla traust
- 4.3 Vinna gegn fordómum



# 4. Virðing og umhyggja | Forgangsaðherslur

## 4.1 Auka áherslu á valdeflingu

Styrkja þá nálgun að sérstök áhersla sé lögð á valdeflingu fólks og félagslega sjálfbærni innan velferðarþjónustu borgarinnar. Horft verði sérstaklega á virkni einstaklinga og hvatningu til starfa, náms og tómtunda, þar sem það á við.

## 4.2 Efla traust

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Þetta felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

## 4.3 Vinna gegn fordómum

Útfæra hvernig unnið er gegn öllum birtingarmyndum fordóma gagnvart notendum velferðarþjónustu með hugmyndafræði mannréttinda að leiðarljósi. Lykilatriði í því er markviss fræðsla, upplýsingamiðlun og skýrar skilgreiningar á orðavali og hugtakanotkun.



# 5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

Lögð er áhersla á forvarnir í allri velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar.

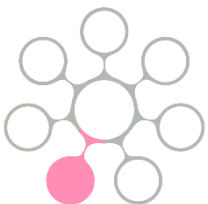
Þjónustan hvílir á fyrirbyggjandi aðgerðum þar sem traustar upplýsingar og vísbendingar eru nýttar í forvarnir.

Ef tölfræðigreiningar eða upplýsingar gefa til kynna að grípa þurfi inn í aðstæður hjá einstaklingum og hópum sýnir starfsfólk frumkvæði.



## Forgangsáherslur

- 5.1 Efla forvarnir
- 5.2 Auka frumkvæði
- 5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku



# 5. Forvarnir og frumkvæði | Forgangsaðherslur

## 5.1 Efla forvarnir

Útfæra hvernig má auka forvarnir til að fyrirbyggja og draga úr líkum á því að fólk lendi í félagslegum vanda. Greina þarf þjónustubætti og notendahópa til að kortleggja hvar hægt er að beita forvörnum í auknum mæli.

## 5.2 Auka frumkvæði

Samhliða því að efla forvarnir þarf að skoða hvernig frumkvæði getur orðið stærri þáttur í vinnubrögðum starfsfólks. Þetta felur í sér markvissa valdeflingu meðal starfsfólks með fræðslu og þjálfun.

## 5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Rýna og greina tölfræðigögn með markvissari hætti og eftir atvikum tengja þau við upplýsingar frá starfsfólki og notendum velferðarþjónustunnar. Markmiðið er að draga ályktanir og spá fyrir um þróun, svo sem á lýðfræði og notendahópum, auk þess að greina áhrif slíkra breytinga á velferðarþjónustu.





## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

Árvekni gagnvart fjölbreyttum þörfum fólks er lykillinn að trausti í garð velferðarþjónustu borgarinnar.

Áhersla er lögð á reglubundið og markvisst samtal og samráð við ólíka en vel skilgreinda hagsmunaaðila, notendur og aðra borgarbúa.



### Forgangsaðherslur

- 6.1** Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila
- 6.2** Styrkja miðlun upplýsinga
- 6.3** Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt
- 6.4** Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum



# 6. Samtal og samráð | Forgangsaðherslur

## 6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila

Auka samráð við hagsmunaaðila með það að markmiði að styrkja samtal við samfélagið. Rýna og endurskoða virkt samráð við hagsmunahópa og stofna til reglubundins samráðsvettvangs ef þörf er á.

## 6.2 Styrkja miðlun upplýsinga

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

## 6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

Rýna markvisst í strauma og stefnur í velferðarþjónustu, meðal annars í tengslum við háskólasamfélagið og á alþjóðavettvangi.

## 6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustupáttum.



# 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

Mikilvægt er að í velferðarþjónustu starfi faglegt og framsýnt starfsfólk sem vinnur saman að árangursríkum lausnum í takt við nýjustu þekkingu og tækni.

Hlutverk starfsfólks er að koma til móts við fjölbreyttar þarfir notenda og stuðla þannig að auknum lífsgæðum þeirra.

Styðja þarf frumkvæði starfsfólks og tryggja því tækifæri til að vaxa og dafna í starfi. Þverfaglegt samstarf og aukin sérhæfing starfsfólks eru lykilatriði til að ná þeim markmiðum.



## Forgangsaðherslur

- 7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi
- 7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu
- 7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks
- 7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun



# 7. Fagmennska og framsýni | Forgangsaðherslur

## 7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi

Skapa framsækið vinnuumhverfi þar sem stafrænar lausnir og nýstárlegar aðferðir við stjórnun eru nýttar til að auka afköst, gæði þjónustu, sveigjanleika og starfsánægju. Til að vera samkeppnishæf um framúrskarandi starfsfólk þarf að veita því tækifæri til að sýna frumkvæði og hámarka hæfileika sína og framlag.

## 7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu

Styðja við frumkvæði starfsfólks til að afla sér þekkingar og miðla henni áfram. Jafnframt að ýta undir frumkvæði starfsfólks til að finna leiðir sem mæta fjölbreyttum þörfum notenda og auka lífsgæði þeirra.

## 7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

## 7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun

Starfsfólk borgarinnar hafi greiðan og skýran aðgang að upplýsingum. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.



# Reykjavík

– fyrir okkur öll



# Aðgerðaáætlun velferðarstefnu 2021–2025



# Uppbygging aðgerðaáætlunar



**7**

stefnumarkandi  
áherslur



**25**

forgangsáherslur



**58**

aðgerðir

Ábyrgð

Kostnaður

Tími

Mælikvarðar

Fyrsta aðgerðaáætlun velferðarstefnu Reykjavíkurborgar gildir til ársloka 2025.

Aðgerðaáætlunin er mótuð út frá framtíðarsýn, hlutverki, stefnumarkandi áherslum og forgangsáherslum í nýrri velferðarstefnu. Aðgerðirnar byggjast þannig á sterkum grunni víðtæks samráðs við fjölmarga aðila sem fram fór í vinnu við gerð velferðarstefnunnar.

Hver aðgerð er sett fram undir forgangsáherslum velferðarstefnunnar. Alls eru aðgerðirnar í áætluninni 58 talsins en nokkrar þeirra birtast undir fleiri en einni forgangsáherslu.

Búið er að kostnaðarmeta 31 aðgerð af 58. Gróft kostnaðarmat vegna þeirra aðgerða er 349 m.kr. Tvær aðgerðir hafa nú þegar verið samþykktar í borgarráði.

Skörun er á níu aðgerðum og eftir er að meta 16 aðgerðir en ítarlegra kostnaðarmat ásamt nánari útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir eigi síðar en 1. október 2021.

Aðgerðaáætlunin verður endurskoðuð árlega með tilliti til kostnaðar í takt við þróun fjárhagsramma sviðsins og verðlagsbreytinga.

# 1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

## 1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu | Forgangskáhersla

Skilgreina hvernig stefnuáherslan „Engin tvö eru eins“ á að birtast í innra starfi velferðarsviðs, þjónustu og viðhorfi starfsfólks. Í því felst meðal annars að áherslan á að verða hluti af þjónustumenningu sviðsins.

### Aðgerð 1.1.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

### Ábyrgð

Mannauðsþjónusta velferðarsviðs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

### Kostnaður

Rafræn fræðsla verður samtvinnuð fræðsluáætlun velferðarsviðs.

Heildaráætlun fyrir fræðslumál sviðsins er um **3,5 milljónir** króna á ári og mun sviðið forgangsráða verkefnum í samræmi við núverandi fjárheimildir.

### Tímaáætlun

2021–2023



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangskáherslu 1.1

- Allt starfsfólk sem á í beinum samskiptum við notendur hafi fengið fræðslu í þjónustumenningu, menningarnæmi og notendamiðaðri nálgun.



# 1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

## 1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu | Forgangssáhersla

Útfæra og að lokum innleiða þjónustuna út frá skilgreiningu á stefnuáherslunni „Engin tvö eru eins“.

Í því felst að kortleggja þarfir notenda og skipuleggja í kjölfarið upplýsingamiðlun, samskipti, eftirfylgni, endurgjöf og úrbætur, þar sem við á.

### Aðgerð 1.2.1

Endurskoða verklagsreglur og reglur velferðarsviðs með það að leiðarljósi að þær styðji við einstaklingsmiðaða þjónustu og starfsfólk hafi skýrt umboð til athafna.

### Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er áætlaður kostnaður metinn **15 milljónir** króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

### Tímaáætlun

2022–2025



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangssáherslu 1.2

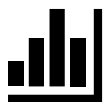
- Allar verklagsreglur velferðarsviðs styðji við einstaklingsmiðaða nálgun.

# 1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

## 1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna | Forgangsráðgjafi

Greina hvernig velferðarvið getur skipulagt þjónustu sína þannig að hún taki meira tillit til fólks af erlendum uppruna. Markmiðið er að mæta þörfum ört vaxandi hóps borgarbúa með menningarnæmi að leiðarljósi.

<b>Aðgerð 1.3.1</b>  Setja á fót sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna.  Teymið vinnur þvert á þjónustumiðstöðvar og veitir faglega leiðsögn.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa ráðgjafarþjónustu  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir einu stöðugildi við innleiðingu og samhæfingu þvert á þjónustumiðstöðvar.  Áætlaður kostnaður nemur <b>15 milljónum</b> króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021
<b>Aðgerð 1.3.2</b>  Upplýsingar um þjónustu og notendakannanir séu aðgengilegar á ensku og eftir atvikum öðrum tungumálum í takti við lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.  Efni verði ýmist þýtt eða gert aðgengilegt fyrir þýðingavél.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarvið.  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir auknum kostnaði vegna þýðinga sem áætlað er að nemi <b>2 milljónum</b> króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2022–2023
<b>Aðgerð 1.3.3</b>  Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa á velferðarsviði með það að markmiði að útrýma hindrunum fyrir fólk af erlendum uppruna.	<b>Ábyrgð</b> Mannauðsþjónusta velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir 50% stöðugildi í einn mánuð.  Kostnaður er metinn um <b>625 þúsund</b> krónur á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2022



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráðgjafi 1.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur af erlendum uppruna og kannað hversu auðvelt eða erfitt þeim þykir að sækja um þjónustu á velferðarsviði.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur af erlendum uppruna og kannað hvort þeir beri traust til þjónustu velferðarsviðs.

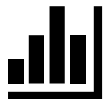
## 2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

### 2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig auka megi aðgengi, viðbragðsflýti og einfaldleika í velferðarþjónustu. Þannig skapast aukið traust notenda á þjónustuna. Sérstaklega þarf að útfæra hvernig styrkja má þessa þætti með skipulagi, réttri fræðslu, stjórnun og innri samskiptum.

<b>Aðgerð 2.1.1</b>	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra
Setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu.	<b>Kostnaður</b> Með sameiningu tveggja þjónustumiðstöðva verður fjárheimild nýtt til að setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð.  Ítarlegra kostnaðarmat ásamt nánari útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.
	<b>Tímaáætlun</b> 2022

#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.1



- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hversu auðvelt eða erfitt þeim þykir að sækja um þjónustu á velferðarsviði.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji bið eftir þjónustunni ásættanlega.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hversu auðvelt er að ná sambandi við ráðgjafa eða sérfræðing á velferðarsviði.

## 2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

### 2.2 Efla notkun stafrænna lausna | Forgangsráðgjafi

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

<b>Aðgerð 2.2.1</b>  Gera allar umsóknir velferðarsviðs rafrænar.	<b>Ábyrgð</b> Stafrænn leiðtogi velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir og verður ítarlegra kostnaðarmat lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.  <b>Tímaáætlun</b> 2021
<b>Aðgerð 2.2.2</b>  Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir þremur stöðugildum til að vinna eingöngu að endurskoðun og rafvæðingu ferla og er kostnaður metinn <b>45 milljónir</b> króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2022–2025



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráðgjafi 2.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að umsóknarferlið hafi verið skýrt og aðgengilegt.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þjónustan mæti þörfum þeirra.
- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji stafrænt vinnuumhverfi sitt gott.

## 2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

### 2.2 Efla notkun stafrænna lausna | Forgangsaðhersla

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

<b>Aðgerð 2.2.3</b>  Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál.	<b>Ábyrgð</b> Stafrænn leiðtogi velferðarsviðs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.  <b>Kostnaður</b> Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir en unnið er að „Mínum síðum“ hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði sem mun bera þann kostnað að mestu leyti.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2025
<b>Aðgerð 2.2.4</b>  Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.  <b>Kostnaður</b> Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir en þjónustu- og nýsköpunarsviði mun bera þann kostnað að mestu leyti.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2025



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að umsóknarferlið hafi verið skýrt og aðgengilegt.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þjónustan mæti þörfum þeirra.
- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji stafrænt vinnuumhverfi sitt gott.

## 2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

### 2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál | Forgangsaðhersla

Yfirfara allt efni um velferðarþjónustu og sjá til þess að það sé á vönduðu og skýru máli. Forðast að nota lagatexta og kerfismál í efni sem ætlað er notendum þjónustunnar.

<b>Aðgerð 2.3.1</b>  Yfirfara öll stöðluð bréf sem send eru til notenda úr málaskrá velferðarsviðs og sjá til þess að þau séu á vönduðu og skýru máli.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við lögfræðiþjónustu velferðarsviðs.  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir 50% stöðugildi í eitt ár og er kostnaður metinn <b>7,5 milljónir</b> króna.  Verkefnið verður unnið af starfsfólki skrifstofu velferðarsviðs og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins.  <b>Tímaáætlun</b> 2021
<b>Aðgerð 2.3.2</b>  Yfirfara og viðhalda útgefnu og birtu efni velferðarsviðs með áherslu á skýrt málfar og aðgengileika.  Auka notkun mynda, táknmynda og myndbanda.	<b>Ábyrgð</b> Ritstjórn velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir aðkeyptri vinnu við gerð myndbanda sem nemur <b>2 milljónum</b> króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2022



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að upplýsingar um þjónustu og bréf frá velferðarsviði séu auðlesin og skýr.

# 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

## 3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs | Forgangsaðhersla

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

### Aðgerð 3.1.1

Setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 2.1.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 2.1.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 2.1.1

### Aðgerð 3.1.2

Þjónustusvæði velferðarsviðs verði fjögur.

Núverandi þjónustumiðstöðvar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar verði sameinaðar frá og með 1. janúar 2022.

Með einni þjónustumiðstöð í austasta hluta borgarinnar, sem hefur tæplega 36 þúsund íbúa á bak við sig, gefst betra tækifæri til sérhæfingar starfsfólks í mikilvægum þjónustubáttum.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

#### Tímaáætlun

2021

### Aðgerð 3.1.3

Verkefnið Betri borg fyrir börn yfirfært á fjögur þjónustusvæði í samstarfi við skóla- og frístundasvið.

Markmiðið er að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs.

#### Ábyrgð

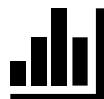
Verkefnastjórn velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs í þágu farsældar barna.

#### Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2022



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.1

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að stoðþjónustu sviðsins.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að fagskrifstofum sviðsins.

# 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnunarmarkandi áhersla

## 3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs | Forgangsaðhersla

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

### Aðgerð 3.1.4

#### Ábyrgð

Sviðsstjóri velferðarsviðs

Skipurit þjónustumiðstöðva verði endurskoðuð með áherslu á samræmingu á milli hverfa.

Skipuritin eiga jafnframt að endurspegla helstu áherslur velferðarstefnunnar og áherslu á lágþróskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur þeirra.

#### Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2022

### Aðgerð 3.1.5

#### Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

Sérhæfð teymi sett á laggirnar sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið, til dæmis húsnæðismálum, ráðgjöf við börn og fjölskyldur á grundvelli lagafrumvarps um farsæld barna, þjónustu við erlenda íbúa, málefnum heimilisslauss fólks, virkniúrræðum og stuðningsþjónustu við börn og fullorðna.

Teymin tryggir samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa.

Teymin verða ýmist staðsett miðlægt eða á þjónustumiðstöðvum.

#### Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2023

### Aðgerð 3.1.6

#### Ábyrgð

Sviðsstjóri velferðarsviðs

Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs verði eftl með það að markmiði að auka gæðastýringu, samræmingu og eftirlit með þjónustuveitingu.

Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftl með það að markmið að auka þjónustu við stjórnendur stofnana.

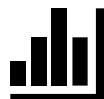
#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir tilfærslum á fjárheimildum og er kostnaður metinn um **60 milljónir** króna vegna fjögurra stöðugilda til að efla hlutverk fagskrifstofa og stoðþjónustu.

Kostnaðurinn mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021–2024



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.1

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að stoðþjónustu sviðsins.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að fagskrifstofum sviðsins.



# 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

## 3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni | Forgangsáhersla

Greina núverandi verklag, þarfir notenda og hverju þarf að breyta til að þeir séu ávallt í fyrirrúmi við skipulagningu þjónustunnar og hafðir með í ráðum með virku notendasamráði. Sérstaklega þarf að skoða aðferðir notendamiðaðrar hönnunar og ferðalag notenda í gegnum þjónustuferlið.

### Aðgerð 3.2.1

Skilgreina þjónustuþætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Áætlaður kostnaður er metinn um **1 milljón** króna á ári og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021–2023

### Aðgerð 3.2.2

Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Áætlaður kostnaður er metinn um **15 milljónir** króna á ári sem nemur einu stöðugildi.

Gert er ráð fyrir tilfærslum á fjárheimildum og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021–2023

### Aðgerð 3.2.3

Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 2.2.3

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 2.2.3

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 2.2.3



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 3.2

- Þjónustukannanir um helstu þjónustuþætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.

## 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

### 3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa | Forgangsaðhersla

Skilgreina ólíka samfélagshópa til að tryggja menningarnæma þjónustu sem felur í sér að samskipti taki mið af aðstæðum þeirra og þörfum. Einnig þarf að fylgjast með lýðfræðilegri þróun og öðrum breytingum sem verða í samfélaginu og geta haft áhrif á þjónustupörf hópanna.

#### Aðgerð 3.3.1

Skilgreina og gera greiningar á ólíkum samfélagshópum í þjónustu velferðarsviðs á hverjum tíma með tilliti til lýðfræði, tölfræðigagna og annarra þátta.

Á þeim grunni eru þjónustubarfir hópanna kortlagðar.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við fagskrifstofur velferðarsviðs.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn **15 milljónir** króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

Árleg framkvæmd frá 2021.

#### Aðgerð 3.3.2

Gera aðgengiskönnun meðal ólíkra notendahópa velferðarþjónustu.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

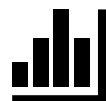
#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í þrjú mánuði á ári og er áætlaður kostnaður metinn um **3,7 milljónir** króna.

Aðgengiskönnun er nú þegar framkvæmd af teymi árangurs- og gæðamats sem hluti af árlegum könnunum og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

Árleg framkvæmd frá 2021.



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.3

- Árlegar tölfræðigreiningar framkvæmdar á helstu samfélagshópum í þjónustu sviðsins.
- Árleg aðgengiskönnun lögð fyrir notendur velferðarsviðs.

## 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

### 3.4 Skilgreina heildarþjónustu | Forgangsaðhersla

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

#### Aðgerð 3.4.1

Kortleggja samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti velferðarsviðs.

#### Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í sex mánuði og er áætlaður kostnaður metinn um **7,5 milljónir** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021

#### Aðgerð 3.4.2

Útbúa verkferla um samvinnu milli velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila á grundvelli þjónustupátta.

#### Ábyrgð

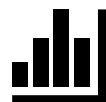
Þjónustumiðstöðvar í samvinnu við fagskrifstofur.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í sex mánuði og er áætlaður kostnaður metinn um **7,5 milljónir** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2022–2023



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.4

- Kortlagning samstarfsaðila í öllum þjónustupáttum velferðarsviðs.
- Gerð verkferla um samvinnu velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila.

## 3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

### 3.5 Samræma þjónustustig | Forgangsaðhersla

Auka samstarf og vinna að samræmingu velferðarþjónustu milli hverfa og tryggja þannig að allir borgarþátttakendur fái góða og heildstæða þjónustu, óháð búsetu. Í því felst að miðla þekkingu og árangursríkum aðferðum milli þjónustumiðstöðva, móta skýra gæðaferla og innleiða árangursríkt verklag með markvissum hætti. Á sama tíma þarf að tryggja svigrúm til að mæta ólíkum þjónustubörfum og sérstöðu nærumhverfis.

#### Aðgerð 3.5.1

Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá þjónustumiðstöðvum.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í eitt ár. Kostnaður er metinn **15 milljónir** króna á ári og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2023-2025



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.5

- Þjónustuferlar séu samræmdir milli þjónustumiðstöðva.

## 4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

### 4.1 Auka áherslu á valdeflingu | Forgangsráðgjafaráhersla

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

#### Aðgerð 4.1.1

Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs.

#### Ábyrgð

Virkinhús

#### Kostnaður

Aðgerðin fellur undir tillögur að markvissum vinnu- og virkniaðgerðum vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar Covid-19 sem samþykktar voru í borgarráði 28. janúar 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2025

#### Aðgerð 4.1.2

Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagstoð.

#### Ábyrgð

Skrifstofa ráðgjafarþjónustu í samstarfi við mannauðs- og starfsumhverfissvið Reykjavíkurborgar.

#### Kostnaður

Aðgerð fellur undir tillögur að markvissum vinnu- og virkniaðgerðum vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar Covid-19 sem samþykktar voru í borgarráði 28. janúar 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2025



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráðgjafaráherslu 4.1

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur átaksverkefna og kannað hversu mikið val þeir hafi haft um leiðir til virkni.
- Fjölgun notenda fjárhagsaðstoðar sem taka þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur sem hafa tekið þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum og kannað hvort þeir hafi farið í áframhaldandi virkni.
- Fjölgun notenda með erlent ríkisfang sem taka þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum.

## 4. Virðing og umhyggja | Stefnunarmarkandi áhersla

### 4.2 Efla traust | Forgangsaðhersla

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Þetta felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

#### Aðgerð 4.2.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 4.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir upplifi traust á velferðarþjónustuna.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvernig þeir upplifi viðmót starfsfólks.

## 4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

### 4.3 Vinna gegn fordómum | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig unnið er gegn öllum birtingarmyndum fordóma gagnvart notendum velferðarþjónustu með hugmyndafræði mannréttinda að leiðarljósi. Lykilatriði í því er markviss fræðsla, upplýsingamiðlun og skýrar skilgreiningar á orðavali og hugtakanotkun.

#### Aðgerð 4.3.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 4.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir hafi upplifað fordóma í þjónustuveitingu velferðarsviðs.

# 5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

## 5.1 Efla forvarnir | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig má auka forvarnir til að fyrirbyggja og draga úr líkum á því að fólk lendi í félagslegum vanda. Greina þarf þjónustupætti og notendahópa til að kortleggja hvar hægt er að beita forvörnum í auknum mæli.

### Aðgerð 5.1.1

Skilgreina og koma á lágþröskuldapjónustu við börn og fjölskyldur þar sem því verður við komið í samræmi við stefnu ríkisins um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna.

#### Ábyrgð

Velferðarsvið í samvinnu við skóla- og frístundasvið.

#### Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

#### Tímaáætlun

2021–2023

### Aðgerð 5.1.2

Endurnýja stefnu í forvarnamálum fyrir Reykjavíkurborg.

Stefnan verði unnin í þverfaglegu samstarfi við þá aðila innan borgarinnar sem koma að þjónustu við börn og unglunga.

#### Ábyrgð

Velferðarsvið í samvinnu við skrifstofu borgarstjóra, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um **1 milljón** króna á ári og rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2022–2023



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 5.1

- Styttri biðtími eftir fyrstu þjónustu við börn og fjölskyldur þeirra.
- Fjölgun barna sem fá lágþröskuldapjónustu sem felst í viðtali eða ráðgjöf.
- Fækkun tilvísana í greiningar hjá sálfræðingum og talmeinafræðingum á þjónustumiðstöð.



# 5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

## 5.2 Auka frumkvæði | Forgangsaðhersla

Samhliða því að efla forvarnir þarf að skoða hvernig frumkvæði getur orðið stærri þáttur í vinnubrögðum starfsfólks. Þetta felur í sér markvissa valdeflingu meðal starfsfólks með fræðslu og þjálfun.

### Aðgerð 5.2.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1

### Aðgerð 5.2.2

Endurskoða verklag velferðarsviðs með það að markmiði að starfsfólki verði veitt rýmra umboð til athafna í sínum störfum.

#### Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs í samráði við lögfræðipjónustu.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks og er kostnaður metinn um **1,5 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2022–2023



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 5.2

- Tillögur liggja fyrir um eflingu frumkvæðis í störfum og vinnubrögðum starfsfólks.

# 5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

## 5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku | Forgangshersla

Rýna og greina tölfræðigögn með markvissari hætti og eftir atvikum tengja þau við upplýsingar frá starfsfólki og notendum velferðarþjónustunnar. Markmiðið er að draga ályktanir og spá fyrir um þróun, svo sem á lýðfræði og notendahópum, auk þess að greina áhrif slíkra breytinga á velferðarþjónustu.

### Aðgerð 5.3.1

Skilgreina og gera greiningar á ólíkum samfélagshópum í þjónustu velferðarsviðs á hverjum tíma með tilliti til lýðfræði, tölfræðigagna og annarra þátta.

Á þeim grunni eru þjónustuparfir hópanna kortlagðar.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 3.3.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 3.3.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 3.3.1

### Aðgerð 5.3.2

Gera reglulegar spár um þróun samfélagshópa og meta þannig þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs og gera langtíma kostnaðaráætlanir.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra og skrifstofa fjármála og reksturs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi af hálfu velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1 milljón** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs liggur ekki fyrir.

#### Tímaáætlun

2022–2024

### Aðgerð 5.3.3

Setja á lagginnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfræði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi af hálfu velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1 milljón** króna og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs liggur ekki fyrir.

#### Tímaáætlun

2022–2025



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsherslu 5.3

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvort þeir telji sig hafa góðar upplýsingar og tölfræðigögn til að taka ákvarðanir.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvort þeir nýti sér mælaborð um þjónustu velferðarsviðs og ánægju þeirra með mælaborðið.

## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

### 6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila | Forgangsaðhersla

Auka samráð við hagsmunaaðila með það að markmiði að styrkja samtal við samfélagið.

Rýna og endurskoða virkt samráð við hagsmunahópa og stofna til reglubundins samráðsvettvangs ef þörf er á.

#### Aðgerð 6.1.1

Kortleggja hagsmunahópa og útbúa verkferil þar sem samráð við þá er skilgreint. Í því felst að skilgreina aðila á velferðarsviði sem bera ábyrgð á samráði við hagsmunaaðila.

Jafnframt að skilgreina hlutverk þeirra gagnvart hagsmunaaðilum og starfseiningum innan velferðarsviðs.

#### Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1,5 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2021–2022



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.1

- Könnun lögð fyrir hagsmunaaðila þar sem kannað er hvort þeir telji sig eiga í virku samráði við Reykjavíkurborg.

## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

### 6.2 Styrkja miðlun upplýsinga | Forgangssáhersla

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

<b>Aðgerð 6.2.1</b>	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við samskiptateymi Reykjavíkurborgar.
Skipuð verði ritstjórn og ritstjóri sem hafi umsjón með útgefnu efni og vef velferðarsviðs.	<b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir tveimur stöðugildum og er áætlaður kostnaður <b>30 milljónir</b> króna á ári.
Ritstjórn ber ábyrgð á gæðum efnis, framsetningu og uppfærslu efnis á vefnum.	Kostnaði verður mætt með tilfærslum á fjárheimildum sviðsins.
	<b>Tímaáætlun</b> 2021
<b>Aðgerð 6.2.2</b>	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið.
Nýr vefur um alla helstu velferðarþjónustu tekinn í notkun.	<b>Kostnaður</b> Sjá aðgerð 6.2.1
Efni hans uppfært og haldið við með notendamiðaða hönnun að leiðarljósi.	<b>Tímaáætlun</b> 2021

#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangssáherslu 6.2



- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji auðvelt að nálgast upplýsingar um þjónustu velferðarsviðs á vefnum.
- Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla komnar í notkun.

## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

### 6.2 Styrkja miðlun upplýsinga | Forgangsaðhersla

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

#### Aðgerð 6.2.3

Nýta fjölbreyttar rafrænar leiðir til að miðla upplýsingum og fréttum um velferðarþjónustu. Sérstök áhersla lögð á að finna og þróa nýjar leiðir til upplýsingamiðlunar, nýta kosti samfélagsmiðla og setja efni fram á myndrænan hátt.

Upplýsingamiðlun á að vera rafræn nema sérstakar þarfir kalli á annað.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir aðkeyptri vinnu við gerð myndbanda sem nemur **2 milljónum** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2021

#### Aðgerð 6.2.4

Tryggja að velferðarsvið sé virkur þátttakandi í faglegri umræðu um velferðarmál.

Fjölmiðlar hafi greiðan aðgang að fréttum, öðrum upplýsingum og opinberum gögnum.

Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla unnar og gerðar aðgengilegar.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn á **15 milljónir** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins

#### Tímaáætlun

2021–2022

#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.2



- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji auðvelt að nálgast upplýsingar um þjónustu velferðarsviðs á vefnum.
- Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla komnar í notkun.

## 6. Samtal og samráð | Stefnunmarkandi áhersla

### 6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt | Forgangsaðhersla

Rýna markvisst í strauma og stefnur í velferðarþjónustu, meðal annars í tengslum við háskólasamfélagið og á alþjóðavettvangi.

<b>Aðgerð 6.3.1</b>  Fagskrifstofur og sérhæfð teymi beri ábyrgð á því að vakta, rýna og miðla helstu straumum og stefnum í sínum málaflokkum til starfsfólks.	<b>Ábyrgð</b> Fagskrifstofur velferðarsviðs og sérhæfð teymi.  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir ígildi eins stöðugildis sem skiptist á fagskrifstofurnar þrjár.  Kostnaður er metinn um <b>15 milljónir</b> króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2022	<b>Aðgerð 6.3.2</b>  Skapa samræðuvettvang og viðburði fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélagið til að deila og eiga samtal um strauma og stefnur í velferðarþjónustu.	<b>Ábyrgð</b> Fagskrifstofur á skrifstofu velferðarsviðs í samráði við skrifstofu sviðsstjóra.  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir að skýra hlutverk fagskrifstofa og er vinnuframlag metið á um <b>2 milljónir</b> króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2025
--	---	--	---

#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.3



- Starfslýsingar starfsfólks á fagskrifstofum og í sérhæfðum teymum feli í sér skilgreinda ábyrgð á því að rýna, miðla og stofna til samtals um strauma og stefnur í málaflokkum þeirra.

## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

### 6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum | Forgangsaðhersla

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustubáttum.

#### Aðgerð 6.4.1

Tryggt verði að hagsmunaaðilum gefist færi á að koma á framfæri athugasemdum með rafrænum hætti þegar um er að ræða stefnumarkandi breytingar eða breytingar á reglum.

#### Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir auknu vinnuframlagi starfsfólks velferðarsviðs og er kostnaður metinn á **1,2 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

#### Tímaáætlun

2021–2022

#### Aðgerð 6.4.2

Skilgreina þjónustubætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum.

#### Ábyrgð

Sjá aðgerð 3.2.1

#### Kostnaður

Sjá aðgerð 3.2.1

#### Tímaáætlun

Sjá aðgerð 3.2.1



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.4

- Þjónustukannanir um helstu þjónustubætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.
- Mælaborð sem birtir rauntímagögn og niðurstöður kannana verði komið í notkun.

## 6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

### 6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum | Forgangsaðhersla

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustubáttum.

<b>Aðgerð 6.4.3</b>  Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar.	<b>Ábyrgð</b> Sjá aðgerð 3.2.2  <b>Kostnaður</b> Sjá aðgerð 3.2.2  <b>Tímaáætlun</b> Sjá aðgerð 3.2.2	<b>Aðgerð 6.4.4</b>  Setja á laggirnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfræði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana.	<b>Ábyrgð</b> Sjá aðgerð 5.3.3  <b>Kostnaður</b> Sjá aðgerð 5.3.3  <b>Tímaáætlun</b> Sjá aðgerð 5.3.3
---	--	---	--

#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.4



- Þjónustukannanir um helstu þjónustubætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.
- Mælaborð sem birtir rauntímagögn og niðurstöður kannana verði komið í notkun.



# 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

## 7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi | Forgangsáhersla

Skapa framsækið vinnuumhverfi þar sem stafrænar lausnir og nýstárlegar aðferðir við stjórnun eru nýttar til að auka afköst, gæði þjónustu, sveigjanleika og starfsánægju. Til að vera samkeppnishæf um framúrskarandi starfsfólk þarf að veita því tækifæri til að sýna frumkvæði og hámarka hæfileika sína og framlag.

<b>Aðgerð 7.1.1</b>  Innleiða verkefna- stjórnunartól fyrir stjórnendur og starfsfólk á velferðarsviði.  Kynna og eftir þörfum aðstoða stjórnendur við að innleiða gagnreyndar aðferðir í verkefnastjórnun og teymisvinnu.  Verkfærakista verður útbúin og gerð að- gengileg fyrir stjórn- endur og starfsfólk.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir kostnaði vegna hugbúnaðar sem metinn er á um <b>1 milljón</b> króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2022	<b>Aðgerð 7.1.2</b>  Innleiða verklag og „starfatorg“ með það að markmiði að hvetja til starfspróunar þar sem starfsfólki velferðarsviðs er gefinn kostur á að færa sig milli starfsstaða sviðsins.	<b>Ábyrgð</b> Mannauðsþjónusta velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um <b>2 milljónir</b> króna á ári og rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.  <b>Tímaáætlun</b> 2021
---	---	---	--

### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 7.1



- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji sig hafa þekkingu og færni til að nýta sér stafrænar lausnir í starfi.
- Verklag um tilfærslu í starfi útgefið og kynnt stjórnendum og starfsfólki sviðsins.

# 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

## 7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu | Forgangsaðhersla

Styðja við frumkvæði starfsfólks til að afla sér þekkingar og miðla henni áfram.

Jafnframt að ýta undir frumkvæði starfsfólks til að finna leiðir sem mæta fjölbreyttum þörfum notenda og auka lífsgæði þeirra.

### Aðgerð 7.2.1

Framsækin fræðsluáætlun verði grunnur fyrir þekkingardrífna vinnustaðamenningu.

Tryggt verði að stjórnendur séu virkir þátttakendur í mótun fræðsluáætlunar sem endurspeglir óskir starfsfólks og þarfir vinnustaða.

### Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

### Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

### Tímaáætlun

2021–2022



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.2

- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það hafi sótt sér fræðslu sem nýtist í starfi.

# 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

## 7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks | Forgangsaðhersla

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

### Aðgerð 7.3.1

Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur við ráðningar nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins.

#### Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn á **15 milljónir** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021–2022

### Aðgerð 7.3.2

Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

#### Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

#### Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um **2 milljónir** króna á ári og rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

#### Tímaáætlun

2021–2022

### Aðgerð 7.3.3

Tryggja að starfsfólk af erlendum uppruna hafi kost á að sækja íslenskukennslu.

#### Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

#### Kostnaður

Enginn kostnaður fellur á velferðarsvið þar sem stéttarfélög greiða fyrir íslenskukennslu.

#### Tímaáætlun

2021–2025



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.3

- Hlutfall starfsfólks af erlendum uppruna á velferðarsviði endurspeglir lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.

## 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

### 7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks | Forgangsaðhersla

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

<b>Aðgerð 7.3.4</b>  Auka áherslu á ráðningar starfsfólks með tungumálakunnáttu sem nýtist í störfum sem fela í sér bein samskipti við notendur af erlendum uppruna.	<b>Ábyrgð</b> Mannauðspjónusta velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Sjá aðgerð 7.3.1  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2025
<b>Aðgerð 7.3.5</b>  Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði.	<b>Ábyrgð</b> Mannauðspjónusta velferðarsviðs  <b>Kostnaður</b> Sjá aðgerð 7.3.1  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2025



#### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.3

- Hlutfall starfsfólks af erlendum uppruna á velferðarsviði endurspeglar lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.

# 7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

## 7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun | Forgangsáhersla

Starfsfólk borgarinnar hafi greiðan og skýran aðgang að upplýsingum.

Nýta þarf fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

<b>Aðgerð 7.4.1</b>  Innleiða og festa í sessi notkun á Workplace og Workplace Knowledge Library með það að markmiði að upplýsingagjöf til starfsfólks sé skýr, aðgengileg og sniðin að störfum þess.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um <b>1 milljón</b> króna á ári og rúmast innan fjárheimilda sviðsins.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2022	<b>Aðgerð 7.4.2</b>  Yfirfara og uppfæra alla verk- og þjónustuferla í gæðahandbók velferðarsviðs og útbúa nýja ferla þar sem þörf er á.  Tryggja aðgengi starfsfólks að gæðahandbókinni og kynna efni hennar á markvissan hátt fyrir starfsfólki.	<b>Ábyrgð</b> Skrifstofa sviðsstjóra  <b>Kostnaður</b> Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er áætlaður kostnaður metinn <b>15 milljónir</b> króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins.  <b>Tímaáætlun</b> 2021–2023
---	--	--	--



### Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 7.4

- Allir verk- og þjónustuferlar velferðarsviðs verði aðgengilegir í gæðahandbók.

# Yfirlit

Áherslur og aðgerðir

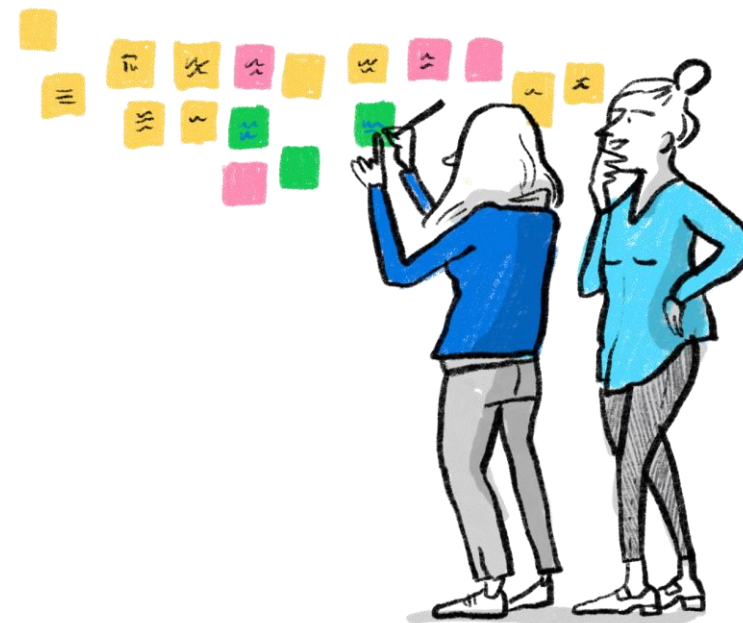


Stefnumarkandi áherslur	Forgangsaðherslur	Aðgerðir
<b>1</b> <b>Engin tvö eru eins</b>	1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
	1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	Endurskoða verklagsreglur
	1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna	Sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna • Upplýsingar aðgengilegar á fleiri tungumálum • Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa
<b>2</b> <b>Nálægð og aðgengileiki</b>	2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni	Rafræn þjónustumiðstöð
	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	Allar umsóknir rafrænar • Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla • Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ • Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu
	2.3 Notað vandað, skýrt og auðskilið mál	Yfirfara öll stöðluð bréf • Yfirfara efni með áherslu á skýrt málfar
<b>3</b> <b>Þjónustulipurð og skilvirkni</b>	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	Rafræn þjónustumiðstöð • Þjónustusvæði verði fjögur • Betri borg fyrir börn yfirfært á önnur svæði • Skipurit þjónustumiðstöðva samræmd • Sérhæfð teymi sett á laggirnar • Hlutverk fagskrifstofa og stoðþjónustueininga eftir
	3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni	Skilgreina þjónustupætti sem mældir verða reglubundið • Sjálfvirkni í þjónustukönnunum • Gagnvirkar „Mínar síður“
	3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa	Skilgreina ólíka samfélagshópa • Árleg aðgengiskönnun
	3.4 Skilgreina heildarþjónustu	Kortlagning samstarfsaðila • Verkferlar um samvinnu velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila
	3.5 Samræma þjónustustig	Meta samræmi í þjónustuveitingu

Stefnumarkandi áherslur	Forgangsaðherslur	Aðgerðir
<b>4</b> <b>Virðing og umhyggja</b>	4.1 Auka áherslu á valdeflingu	Auka valkosti innan virkni- og endurhæfingarúrræða • Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun
	4.2 Efla traust	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
	4.3 Vinna gegn fordómum	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
<b>5</b> <b>Frumkvæði og forvarnir</b>	5.1 Efla forvarnir	Lágþröskuldapjónusta við börn og fjölskyldur • Endurnýja stefnu í forvarnamálum
	5.2 Auka frumkvæði	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk • Endurskoða verklag svo að starfsfólk fái rýmra umboð til athafna
	5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku	Greiningar á samfélagshópum • Spár um þróun samfélagshópa og langtíma kostnaðaráætlanir • Mælaborð með rauntíma tölfræði um þjónustu og ánægju
<b>6</b> <b>Samtal og samráð</b>	6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila	Kortlagning hagsmunahópa og verkferill samráðs
	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	Ritstjórn og ritstjóri • Nýr vefur • Fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar • Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla
	6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt	Vöktun og miðlun á straumum og stefnum • Umræðuvettvangur fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélag
	6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	Hagsmunaaðilar geti komið athugasemdum á framfæri með rafrænum hætti • Greiningar á samfélagshópum • Sjálfvirkni í þjónustukönnunum í kjölfar þjónustuveitingar • Mælaborð með rauntíma tölfræði um þjónustu og ánægju



<h1>7</h1> <h2>Fagmennska og framsýni</h2>	7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi	Verkefnastjórnunartól fyrir stjórnendur og starfsfólk	•	Innleiða „starfatorg“ vegna starfsþróunar						
	7.2 Styðja við þekkingardrifna vinnustaðamenningu	Fræðsluáætlun sem endurspeglar óskir starfsfólks og þarfir vinnustaða.								
	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur	•	Kortleggja aðgengi allra starfseininga	•	Starfsfólk geti sótt íslenskukennslu	•	Ráðningar starfsfólks með tungumálakunnáttu sem nýtist í starfi	•	Ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðarstöður
	7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun	Workplace og Workplace Knowledge Library	•	Verk- og þjónustuferlar í gæðahandbók uppfærðir						



# Reykjavík

– fyrir okkur öll





## Tillaga

**Viðtakandi:** Velferðarráð

**Sendandi:** Stýrihópur um mótun velferðarstefnu

---

***Efni tillögu: Velferðarstefna Reykjavíkurborgar - Reykjavík, fyrir okkur öll.***

Lagt er til að velferðarráð samþykki meðfylgjandi drög að velferðarstefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlun sem lögð er fram samhliða. Stefnan er vegvísir fyrir borgarbúa jafnt sem starfsfólk sem veitir þjónustuna. Grunnmarkmið stefnunnar er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé fyrir alla borgarbúa. Meginþættir stefnunnar byggjast á sjö stefnumarkandi áherslum sem eru raktar í meðfylgjandi stefnuskjali. Í aðgerðaáætlun eru settar fram þær aðgerðir sem eru nauðsynlegar til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga í starfsemi velferðarsviðs.

Áætlaður kostnaður við framkvæmd aðgerðaáætlunarinnar er metinn á um 350 m.kr. en endanlegt kostnaðarmat verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október nk. Aðgerðaáætlunin verði endurskoðuð árlega með tilliti til kostnaðar í takt við þróun fjárhagsramma sviðsins og verðlagsbreytinga.

### **Greinargerð:**

Á fundi velferðarráðs þann 20. september 2019 var samþykkt að velferðarsvið hæfi undirbúning að heildstæðri velferðarstefnu. Í greinargerð með samþykkt ráðsins kom fram að áskoranir í velferðarþjónustu á 21. öldinni væru margar. Breytingar í samfélaginu og auknar kröfur til þjónustu kölluðu á sífellda endurskoðun á verklagi hjá stofnunum sviðsins og að sjálfsögð krafa um notendasamráð á öllum stigum kallaði á grundvallarbreytingar í samskiptum, viðmóti og samráði við notendur og aðstandendur þeirra. Ákall væri um breyttar vinnuaðferðir í takt við nýjustu tækni og þekkingu og væri það mikilvægur þáttur í allri endurskipulagningu. Breyttar kröfur til þjónustu kölluðu á breytt vinnulag sem starfsþróun á sviðinu þyrfti að taka mið af.

Sérstakur stýrihópur var settur á laggirnar til að leiða stefnumótunina og utanaðkomandi ráðgjafarfyrirtæki fengið til að vinna með hópnum að því markmiði að móta heildstæða velferðarstefnu og framtíðarsýn velferðarmála í Reykjavíkurborg. Stefnumótuninni var ætlað að ná fram heildarmynd af þeim mismunandi málaflokkum

sem heyra undir velferðarráð og velferðarsvið, forgangsraða verkefnum og skipuleggja starfsemina þannig að stefna sviðsins, gildi og leiðarljós í þjónustuveitingu væru ávallt í forgrunni og í samræmi við stefnumótun ráðsins.

Í stýrihópnum áttu sæti Heiða Björg Hilmisdóttir, formaður velferðarráðs sem var jafnframt formaður hópsins, Elín Oddný Sigurðardóttir, fulltrúi Vinstri grænna í velferðarráði, Örn Þórðarson, fulltrúi Sjálfstæðisflokksins í velferðarráði en Egill Þór Jónsson tók sæti hans í hópnum um miðbik tímabilsins, Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs, Sigprúður Erla Arnardóttir, framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða, Súsanna Finnbogadóttir, fulltrúi samtakanna Pepp Ísland, Halldór Örn Sævarson, þáverandi varaformaður Öryrkjabandalags Íslands og Ellert B. Schram þáverandi formaður Félags eldri borgara en Ingibjörg H. Sverrisdóttir tók sæti hans eftir formannsskipti í félaginu. Dís Sigurgeirsdóttir skrifstofustjóri var verkefnisstjóri hópsins.

Helstu verkefni stýrihópsins voru að hafa heildaryfirsýn yfir stefnumótunarferlið, móta kröfur til velferðarstefnunnar, greina helstu hagsmunaaðila, rýna efni og niðurstöður vinnustofa, samþykkja verkáætlun og tímalínu verkefnisins og forgangsraða helstu verkefnum. Ráðgjafarfyritækið Stratagem leiddi vinnu við mótun meðfylgjandi stefnuskjals og forgangsáherslna undir forystu Þórðar Sverrissonar ráðgjafa.

### **Aðferðafræði og vinnsluferli stefnunnar**

Stefnumótunarvinnan byggir á þremur skrefum; *greiningu, úrvinnslu og innleiðingu*. Hér verður gerð grein fyrir þeim hluta vinnunnar er sneri að greiningu og úrvinnslu en framundan er innleiðing stefnunnar og eru helstu verkefni útfærð í sérstakri aðgerðaáætlun sem fylgir tillögunni.

Lagt var upp með að í stefnumótuninni fælist raunhæf markmiðasetning og gerð verk- og tímaáætlunar til 5-10 ára. Verklag notendasamráðs yrði fest í sessi og skipulag á þjónustu sviðsins endurskoðað. Þjónustumiðstöðvar, fjöldi þeirra, kjarnastarfsemi og staðsetning yrði tekin til endurskoðunar sem og samspil þeirra við Barnavernd Reykjavíkur og skrifstofu velferðarsviðs til að tryggja flæði þekkingar og verklags. Þá yrði í sama augnamiði unnið áfram að auknu samstarfi velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs.

### **Greining; mat á stöðunni**

Fyrsta skrefið var að greina stöðuna almennt á þeim viðfangsefnum sem snúa að velferðarmálum í Reykjavík. Fjölmörg gögn voru skoðuð sem tengdust velferðarmálum beint eða óbeint. Þannig var litið til margvíslegra stefna innan borgarinnar sem taka þurfti tillit til og skapa samhljóm í áherslum Reykjavíkurborgar. Ýmsar skýrslur og vefsíður um velferðarmál voru skoðaðar, héraendis og erlendis. Horft var til þróunar í velferðarmálum almennt og litið til útlanda, einkum Norðurlanda, til að fá hugmyndir og átta sig á nálgun og uppbyggingu. Einnig var rýnt í alþjóðlega straua auk heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna til að gæta þess að áhersla velferðarmála tæki tillit til þeirra.

Umfangsmikið samráðsferli sett af stað og var það sú megináðferð sem notast var við í vinnu við stefnumótunina. Um var að ræða afar víðtæka vinnu, þar sem víða var leitað fanga, hjá einstaklingum innan velferðarsviðs, stjórnslu borgarinnar, fulltrúum ólíkra

hópa hagaðila, auk hins almenna íbúa Reykjavíkurborgar. Um þúsund manns komu að greiningarvinnunni, ýmist í viðtölum, á rýnifundum, í gegnum netkönnun og íbúagátt.

Afrakstur þessa fyrsta skrefs vinnunnar var skýr mynd af stöðu mála og þeim lykilspurningum sem þörf væri á að svara. Auk þess komu fram fjölmargar skoðanir um þær áherslur sem ættu að einkenna framtíð velferðarmála. Á grunni þessara upplýsinga var mögulegt að hefja næsta skref vinnunnar: úrvinnsluna eða stefnumótunina sjálfa.

## Úrvinnsla; mótun stefnunnar

Annað skref vinnunnar, mótun velferðarstefnu, var unnin á grunni greiningarinnar. Þátttakendur í þessu skrefi voru fyrst og fremst meðlimir stýrihóps verkefnisins auk ráðgjafa Stratagem. Líkt og við greininguna var áhersla lögð á opið og víðtækt samráðsferli og að gefa þar með íbúum borgarinnar, hagsmunaaðilum, samstarfsaðilum og starfsfólki velferðarsviðs tækifæri á að koma athugasemdum á framfæri, til að tryggja sem breiðustu samstöðu um velferðarstefnuna. Álíka fjöldi kom að úrvinnslunni með þátttöku í vinnustofum, fundum með stýrihópnum, fundum með stjórnendum í framkvæmdastjórn velferðarsviðs, á Þekkingardegi velferðarsviðs, sem helgaður var velferðarstefnunni og með opnu samráðsferli í gegnum umsagnagátt velferðarsviðs og samráðsvef Reykjavíkurborgar.

## Sátt um lokaafurðina

Meðfylgjandi stefnuskjal er afrakstur víðtæks samráðs þeirra fjölmörgu aðila sem hafa látið sig velferðarþjónustu borgarinnar varða. Stefnuskjalið hefur tekið miklum breytingum í því ferli sem það hefur gengið í gegnum á því rúma ári sem liðið er frá því að stýrihópurinn samþykkti fyrstu drög. Á grunni ítarlegrar greiningar, sem náði til stefnumála, skipulags og mannaúðs, var mótuð ný framtíðarsýn, ásamt því að hlutverk velferðarsviðs var skilgreint upp á nýtt. Stefnuáherslur voru útfærðar og forgangsverkefni skilgreind við hverja áherslu, auk þess sem tilgreindar voru hugmyndir að aðgerðum tengdum forgangsáherslum.

Við stefnumótunina var horft til margvíslegra strauma sem eru að verki í samfélaginu. Um er að ræða þróun sem tengist viðhorfum einstaklinga og birtist í óskum og væntingum til að upplifa hluti á annan hátt en áður. Áherslur og þarfir einstaklinga breytast og koma fram í kröfum sem taka þarf tillit til. Lögð var áhersla á að meta þessa strauma og hvaða þýðingu þeir hefðu á áherslur og skipulag sviðsins.

Í fyrsta lagi má nefna að í auknum mæli vilja einstaklingar láta líta á sig sem einstaka en ekki sem kennitölu á skrá. Hver einstaklingur hefur sínar þarfir og óskir og vill að þeim sé mætt á þann hátt. Í öðru lagi vilja einstaklingar fá þjónustu eins fljótt og auðið er og hafa minni þolmörk gagnvart bið. Í velferðarstefnunni er því lögð áhersla á að einfalda ferla og flækjustig sem snýr að íbúum um leið og lögð er áhersla á að styrkja þjónustukerfi og hugsa samskipti utan frá og inn, þ.e. frá íbúum inn að sviðinu. Í þriðja lagi er aukin áhersla á lipra og skilvirka þjónustu. Aukinn þungi er lagður á að þjónusta einkennist af raunverulegri umhyggju og skilningi á því að engin tvö séu eins og aðstæður geti verið mjög mismunandi. Notandinn vill fá þjónustu á sínum forsendum, ekki síst með stafrænum leiðum og fá að vera þáttakandi í ferlinu. Aðgengi og upplýsingar skapi þannig betri upplifun og virði í þjónustunni. Í fjórða lagi er vaxandi krafa um notkun tækninnar. Þar er horft sérstaklega til stafrænu byltingarinnar með

rafrænum umsóknum og smáforritum (öppum). Í fimmta lagi er lögð áhersla á hagnýtar upplýsingar til íbúa. Með stóraukinni notkun stafrænna leiða í samskiptum eykst magn upplýsinga sem einstaklingar hafa aðgang að og aukið flækjustig þýðir að sníða þarf upplýsingarnar að þeim þörfum. Hver og einn viðskiptavinur vill upplýsingar sem eru hagnýtar og feli þannig í sér einhvern ávinning. Markviss greining og notkun gagna innan velferðarsviðs er hér lykilatriði.

## Aðgerðaáætlun

Samhliða lokaskrefum stefnumótunarvinnunnar var hafist handa við gerð aðgerðaáætlunar á velferðarsviði. Í þeirri vinnu voru haldnar vinnustofur með starfsfólki og stjórnendum til að skapa sem víðtækast eignarhald og sátt um næstu skref. Við mótun aðgerðaáætlunar var horft til framtíðarsýnar, hlutverks, stefnuáherslna og forgangsáherslna stefnunnar. Hver aðgerð er sett fram á grunni forgangsáherslna og því er skýrt hvernig hver aðgerð mun stuðla að því að markmiðum stefnunnar verði náð. Alls eru aðgerðirnar 58 talsins en nokkrar aðgerðir eiga við um fleiri en eina forgangsáherslu.

Helstu aðgerðir stefnunnar eru stór skref í stafrænni umbreytingu, til dæmis verða allar umsóknir um velferðarþjónustu gerðar rafrænar, allir þjónustuferlar rafvæddir og grunnkerfi endurnýjuð og samþætt. Skipulagi velferðarsviðs verður breytt til að mæta notendum enn betur með stofnun rafrænnar þjónstumiðstöðvar, sem verður fyrsta stopp íbúa í þjónustu, verkefnið Betri borg fyrir börn verður útfært í öll hverfi og sérhæfð teymi mynduð sem sérhæfa sig í málaflokkum. Miðlun upplýsinga verður eflað með nýjum vef þar sem áhersla er á aðgengilegar upplýsingar um þjónustuna og stofnun ritstjóra og ritstjórnar. Gögn sviðsins verða enn betur nýtt og greind til að mæta betur þörfum notenda fyrir þjónustu, rauntíma tölfræði miðlað með mælaborði og spálíkönun verða innleidd til að geta betur greint framtíðarþarfir. Til að tryggja að þjónustan mæti þörfum notenda þá verður gripið til aðgerða sem snúa að notendasamráði, samráði við hagsmunaaðila og mælingar á þjónustunni framkvæmdar reglulega. Gripið verður til aðgerða til að mæta notendum og starfsfólki af erlendum uppruna til dæmis með stofnun sérhæfðs teymis um málefni fólks af erlendum uppruna, upplýsingar og kannanir sviðsins verða á fleiri tungumálum og hæfniskröfur til starfa á velferðarsviði verða endurskoðaðar til að ryðja hindrunum úr vegi fyrir þennan hóp. Til að ná fram markmiðum stefnunnar er þörf á að efla fræðslu til starfsfólks og verður áherslan á fræðslu í notendamiðaðri hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Fylgiskjöl:

*Drög að velferðarstefnu Reykjavíkurborgar*

*Aðgerðaáætlun með velferðarstefnu*

*Umsögn fjármála- og áhættustýringarsviðs um velferðarstefnu, dags. 4. júní 2021*

*Erindisbréf stýrihóps um mótun velferðarstefnu dags. 23. janúar 2020*

*Jafnréttisskimun, dags. 4. júní 2021*



## Umsögn

**Viðtakandi:** Sviðsstjóri velferðarsviðs  
**Sendandi:** Sviðstjóri fjármála- og áhættustýringarsviðs

### Efni: Velferðarstefna Reykjavíkurborgar

Óskað hefur verið eftir umsögn fjármála- og áhættustýringarsviðs um nýja Velferðarstefnu Reykjavíkurborgar. Stefnan er vegvísir fyrir borgarbúa jafnt sem starfsfólk sem veitir þjónustuna. Grunnmarkmið stefnunnar er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé fyrir alla borgarbúa. Megin þættir stefnunnar byggjast á sjö stefnumarkandi áherslum sem eru raktar í stefnuskjali.

### Aðgerðaráætlun og kostnaðarmat

Velferðarsvið hefur unnið aðgerðaráætlun sem byggir á framlagðri velferðarstefnu. Þar eru listaðar upp aðgerðir fyrir allar sjö stefnumarkandi áherslur sem velferðarstefnan byggir á. Hluti þeirra aðgerða hefur verið kostnaðarmetinn en áætlað er að vinnu við kostnaðarmat allra þátta verði lokið fyrir 1. október 2021. Niðurstaða kostnaðarmats velferðarsviðs vegna þeirra þátta sem metnir hafa verið er 319 m.kr. auk 30 m.kr. sem áætlað er að þurfi til að standa straum af kostnaði við tvö stöðugildi samskiptastjóra og vegna breytingastjórnunar. Kostnaðarmatið gerir ráð fyrir að kostnaður þeirra þátta sem þegar hafa verið metnir að fjárhæð 319 m.kr. verði fjármagnaðir með tilfærslum á fjármagni og verkefnum innan sviðsins og rúmist þar af leiðandi innan ramma sviðsins. Auk þess gerir kostnaðarmatið ráð fyrir að ráða þurfi í tvö ný stöðugildi og viðbótarkostnaður við þau áætlaður 30 m.kr. á ári.

### Umsögn

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur rýnt kostnaðarmat þeirra aðgerða sem velferðarsvið hefur nú þegar kostnaðarmetið. Fjármála- og áhættustýringarsvið telur að horft hafi verið til allra helstu þátta við mat velferðarsviðs á þeim þáttum aðgerðaráætlunar og gerir ekki athugasemd við það.

Fjármála- og áhættustýringarsvið bendir þó á að enn vantar mikið til að hægt sé að leggja heildstætt mat á kostnað við velferðarstefnuna þar sem kostnaðarmat liggur ekki enn fyrir vegna fjölda aðgerða.

Halldóra Káradóttir,  
sviðsstjóri fjármála- og áhættustýringarsviðs

## ERINDISBRÉF

### Stýrihópur um mótun velferðarstefnu

**Ábyrgðarmaður:** Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

#### **Inngangur:**

Velferðarráð samþykkti, á fundi sínum þann 20. september 2019 að móta heildstæða stefnu í velferðarmálum. Velferðarráð hefur mótað stefnu á fjölmörgum sviðum á undanförunum árum, s.s. stefnu í málefnum eldri borgara, stefnu í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum, stefnu í málefnum heimilislausra, velferðartæknistefnu o.s.frv. Þá er einnig fjöldi stefna Reykjavíkurborgar sem velferðarsvið vinnur eftir, s.s. þjónustustefna, upplýsingastefna, matarstefna, mannréttindastefna o.s.frv. Heildstæð velferðarstefna hefur hinsvegar ekki verið mótuð hjá Reykjavíkurborg.

Áskoranir í velferðarþjónustu á 21. öldinni eru margar og mikilvægt að þær séu ávarpaðar í heildstæðri velferðarstefnu. Breytingar í samfélaginu og auknar kröfur til þjónustu kalla á sífellða endurskoðun á verklagi hjá stofnunum sviðsins. Sjálfsögð krafa um notendasamráð á öllum stigum kallar á grundvallarbreytingar í samskiptum, viðmóti og samráði við notendur og aðstandendur þeirra. Ákall er um breyttar vinnuaðferðir í takt við nýjustu tækni og þekkingu og er það mikilvægur þáttur í allri endurskipulagningu og stefnumótun. Breyttar kröfur til þjónustu kalla á breytt vinnulag og starfsþróun á sviðinu þarf að taka mið af því.

#### **Markmið og hlutverk:**

Markmið með stofnun stýrihópsins er að móta heildstæða velferðarstefnu. Stefnumótuninni er ætlað að ná fram heildarmynd af þeim mismunandi málaflokkum sem heyra undir velferðarráð og velferðarsvið, forgangsraða verkefnum og skipuleggja starfsemina þannig að stefna sviðsins, gildi og leiðarljós í þjónustuveitingu verði ávallt í forgrunni og í samræmi við stefnumótun ráðsins. Stefnumótunin mun felast í samhæfingu gildandi stefnumótunar, eins og kostur er, raunhæfri markmiðasetningu og setningu verk- og tímaáætlunar til 5-10 ára. Verklag notendasamráðs verður fest í sessi og skipulag á þjónustu sviðsins endurskoðað með það að leiðarljósi ná heildstæðri sýn á málefni fjölskyldna. Þjónustumiðstöðvar, fjöldi þeirra, kjarnastarfsemi og staðsetning verða tekin til endurskoðunar sem og samspil þeirra við Barnavernd og skrifstofu sviðsins til að tryggja flæði þekkingar og verklags. Þá verður í sama augnamiði unnið áfram að auknu samstarfi velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs.

#### **Helstu verkefni:**

1. Hafa heildaryfirsýn yfir stefnumótunarferlið.
2. Móta kröfur til velferðarstefnunnar.
3. Greina helstu hagsmunaaðila.
4. Rýna efni og niðurstöður vinnustofa.
5. Samþykkja verkáætlun og tímalínu verkefnisins.
6. Móta og kostnaðarmeta aðgerðaáætlun og forgangsraða.
7. Annað sem hópurinn telur skipta máli.

Formaður leiðir hópinn og ákveður nánari tilhögun.

Starfsmaður stýrihópsins sér um utanumhald, boðun funda, ritun fundagerða og önnur praktísk atriði.



Stýrihópurinn getur í samráði við sviðsstjóra falið sérstökum faghópum á velferðarsviði að vinna að ákveðnum verkefnum í tengslum við stefnumótunina, s.s. starfsmönnum í deild gæða og rannsókna og í fjármáladeild.

**Stýrihópurinn skipa:**

Heiða Hilmisdóttir, Samfylkingin, formaður hópsins.

Elín Oddný Sigurðardóttir, Vinstri græn.

Örn Þórðarson, Sjálfstæðisflokkurinn.

Regína Ásvaldsdóttir, velferðarsvið.

Sigbrúður Erla Arnardóttir, Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða.

Súsanna Finnbogadóttir, Pepp Ísland, samtök fólks í fátækt.

Þuríður Harpa Sigurðardóttir, Öryrkjabandalag Íslands.

Ellert B. Schram, Félag eldri borgara.

**Starfsmaður stýrihópsins:**

Dís Sigurgeirsdóttir, velferðarsvið.


**Samráð:**

Í starfi sínu skal hópurinn hafa hagsmuni notenda að leiðarljósi. Einnig þær stefnur sem Reykjavíkurborg hefur þegar samþykkt, s.s. mannréttindastefnu, þjónustustefnu og upplýsingastefnu. Drög að stefnunni verði send til helstu hagsmunaaðila áður en til endanlegrar samþykktar kemur.

**Starfstími:**

Stýrihópurinn starfar á tímabilinu janúar – september 2020.

Reykjavík, 23. janúar 2020



Regína Ásvaldsdóttir  
sviðsstjóri



Númer skjals:	FMS-EBL-029
Skjalalykill:	02.01 Fjárhagsáætlun
Útgáfa:	1
Útgáfudags:	13.07.2018
Síðast rýnt / næst rýnt:	2018 / 2019
Ábyrgðarmaður:	Deildarstjóri áætlunar og greiningar

## FMS-EBL-029 Jafnréttisskimun

### Tilgangur jafnréttisskimmunar:

Með jafnréttisskimun er tekið saman með einföldum hætti mat á áhrifum tillögunnar/verkefnisins á jafnrétti kynjanna og/eða jaðarsetta hópa í samræmi við stefnu Reykjavíkurborgar um kynjaða fjárhags- og starfsáætlun. Jafnréttisskimunin styður við ákvarðanatöku stjórnenda og kjörinna fulltrúa og forgangsröðun um ráðstöfun fjármuna. Fáir tillagan áframhaldandi brautargengi, er gert ráð fyrir að hún fari í jafnréttismat hafi hún jafnréttisáhrif.

### Upplýsingar um verkefnið/tillöguna:

<b>Dagsetning:</b>	4. júní 2021
<b>Svið:</b>	Velferðarsvið
<b>Unnið af:</b>	Dís Sigurgeirsdóttir/Randver Kári Randversson/Ólafía Dögg Ásgeirsdóttir
<b>Verkefni/tillaga:</b>	Velferðarstefna Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlun
<b>Þjónustubáttur:</b>	Velferðarsvið
<b>Stofnun/kostn.st.:</b>	Allir kostnaðarstaðir velferðarsviðs
<b>Fjárhæð:</b>	Áætluð um 350 m.kr. en endanlegt kostnaðarmat liggur fyrir 1. október 2021
<b>Annað:</b>	

### Jafnréttisskimun:

#### Hver er tillagan og hvert er markmið hennar?

Lagt er til að velferðarstefna Reykjavíkurborgar verði samþykkt ásamt meðfylgjandi aðgerðaáætlun. Velferðarstefna Reykjavíkurborgar er rammi utan um metnaðarfulla velferðarþjónustu sem hefur það að markmiði að auka lífsgæði og stuðla að því að allir Reykvíkingar eigi kost á að lifa með reisn. Við mótun stefnunnar og innleiðingu hennar á velferðarsviði er horft til samfélagsins alls, með það í huga að markmið borgarinnar sé að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé sannarlega fyrir okkur öll. Settar eru fram sjö stefnuáherslur: 1) engin tvö eru eins 2) nálægð og aðgengileiki 3) þjónustulipurð og skilvirkni 4) virðing og umhyggja 5) frumkvæði og forvarnir 6) samtal og samráð 7) fagmennska og framsýni.

Við mótun aðgerðaáætlunar var horft til framtíðarsýnar, hlutverks, stefnuáherslna og forgangsaáherslna stefnunnar. Hver aðgerð er sett fram á grunni forgangsaáherslna og því er skýrt hvernig hver aðgerð mun stuðla að því að markmiðum stefnunnar verði náð. Alls eru aðgerðirnar 47 talsins en nokkrar aðgerðir hvíla á fleiri en einni stefnuáherslu. Helstu aðgerðir stefnunnar eru stór skref í stafrænni umbreytingu, aðgerðir er snúa að notendasamráði, upplýsingamiðlun styrkt, ákvarðanatöku verði enn gagnadrifnari, aðgerðir til að mæta betur notendum og starfsfólki að erlendum uppruna og fræðsla til starfsfólks sem styður við markmið stefnunnar þar sem áherslan er á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

#### Hefur verið hugað að aðgerðum við undirbúning tillögunnar til þess að stuðla að jafnrétti? Ef já, lýsið.

Framkvæmd stefnunnar miðast við að hlutverk velferðarsviðs sé að stuðla að auknum lífsgæðum sérhvers íbúa Reykjavíkur með því að sýna frumkvæði og bregðast við fjölbreyttum þörfum einstaklinga og fjölskyldna í velferðarþjónustu. Þetta á jafnt við um alla einstaklinga, óháð kyni.

#### Hvaða hópa snertir tillagan?

Alla þjónustunotendur velferðarsviðs jafnt.

#### Hvernig hefur tillagan áhrif á stöðu kynjanna og jaðarsetta hópa? Rökstyðjið.

Aðgerðirnar standa öllum kynjum jafnt til boða. Stefnan tekur sérstaklega til jaðarsettra hópa, þar sem áhersla er á að efla þjónustu við íbúa með erlendan uppruna, börn og fjölskyldur þeirra, og að þjónusta sé veitt á einstaklingsmiðaðan hátt. Áhersla á frumkvæði og forvarnir ávarpar stöðu heimilisláusra með miklar og flóknar þjónustuparfir.

---

Er talin vera þörf á jafnréttismati á tillöggunni? <sup>1</sup>
Nei

---

<sup>1</sup> Jafnréttismat felur í sér ítarlega kortlagningu á stöðu kynjanna og jaðarsettra hópa á viðkomandi sviði og greiningu á því hvernig tillagan getur aukið jafnrétti og/eða tryggt réttindi þeirra. Jafnréttismat tekur mið af mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar, lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10 frá 2008 og Evrópusáttmála um jafna stöðu kvenna og karla í sveitarfélögum og héruðum samþykktum í borgarstjórn 20. október 2009.