



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Stöðumat á aðgerðaáætlun velferðarstefnu

Velferðarstefna Reykjavíkur var samþykkt í velferðarráði 8. júní 2021 og í borgarráði og borgarstjórn 10. og 15. júní s. á. Kostnaðarmetin aðgerðaáætlun til fimm ára með 58 tímasettum aðgerðum, stórum og smáum, var lögð fram með stefnunni.

Minnisblað þetta innheldur viðbótarupplýsingar við minnisblað sviðsstjóra sem lagt var fram í velferðarráði 15. febrúar 2023 og er til upplýsinga um það sem áunnist hefur við innleiðingu stefnunnar síðustu sex mánuði.

Unnið er af krafti að innleiðingu stefnunnar og framgangi skilgreindra aðgerða. Fimm aðgerðum til viðbótar er lokið frá stöðumati í febrúar og því er alls 20 aðgerðum lokið, 37 aðgerðir eru í vinnslu og ein aðgerð er ekki hafin en henni á að ljúka 2025.

Sérstakur innleiðingarhópur hefur haft það hlutverk að tryggja að aðgerðaáætlun sé fylgt og að starfsfólk þekki og vinni eftir velferðarstefnunni. Hópurinn hefur unnið að sérstakri innleiðingaráætlun, sem tekur til aukinnar upplýsingagjafar í formi reglulegra fréttabréfa sviðsstjóra, sérstaks kynningarátaks á velferðarstefnunni, stöðu innleiðingar á starfsstöðum velferðarsviðs og nánari útfærslu ákveðinna stefnuáherslna í ákveðnum starfshópum með vinnustofum. Kynningarátak sviðsstjóra á velferðarstefnunni fór fram frá mars til maí 2023. Átakinu var hrint úr vör með kynningu á stefnunni fyrir stjórnendum á sérstökum starfsdegi í mars og í kjölfarið voru kynningar haldnar fyrir starfsfólk miðstöðva, heimahjúkrunar og heimastuðnings, búsetunnar, Rafrænnar miðstöðvar, Keðjunnar, Barnaverndar, Virkni húss, málaflokks heimilislausra, áfangaheimila og VoR-teymis. Þá verður ÞEKKVEL (þekkingardagur velferðarsviðs), sem fyrirhugað er að halda 3. október nk., tileinkaður velferðarstefnunni en dagurinn er sérstakur fræðsludagur þar sem allir starfsmenn sviðsins koma saman og fræðast. Innleiðingarhópurinn hefur að jafnaði fundað einu sinni til tvisvar í mánuði það sem af er árinu 2023.

Það sem af er ári hafa stjórnendur og aðrir starfsmenn verið sérstaklega hvattir til að halda stefnunni á lofti, vísa til hennar og tengja við störf sín. Í þessu ljósi hafa starfsmenn verið beðnir um að nýta kynningar, starfsdaga og vinnu við starfs- eða framkvæmdaáætlanir, til að kynna stefnuna fyrir starfsfólki og hafa hana að leiðarljósi.

Ýmislegt kynningar- og ítarefni hefur verið sett á upplýsingabrunn Workplace, sem allir starfsmenn velferðarsviðs hafa aðgang að, þar á meðal vinnuskjal með stöðu allra aðgerða í aðgerðaáætlun, samantekt yfir niðurstöður allra mælinga sem kveðið er á



um í aðgerðaáætlun, auk minnisblaða sem lögð hafa verið fyrir velferðarráð um stöðu á innleiðingu.

Greinargerð:

Hér á eftir verður gerð grein fyrir framvindu helstu aðgerða í vinnslu frá því að stöðumat var lagt fyrir velferðarráð 15. febrúar sl. Um stöðu annarra aðgerða er vísað til meðfylgjandi vinnuskjals sem og til minnisblaða sviðsstjóra velferðarsviðs er lögð voru fram í velferðarráði 2. febrúar 2022 og 15. febrúar 2023. Gerð verður grein fyrir aðgerðum í vinnslu eftir röð forgangsáherslna undir hverri stefnuáherslu í velferðarstefunni.

1. Engin tvö eru eins

Skilgreina, útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu (Fræðsla starfsfólks).

Torgið, stafrænt fræðslukerfi fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar, var opnað að hluta í júní sl. fyrir ákveðinn fjölda starfsstaða Reykjavíkurborgar en allir starfsstaðir Reykjavíkurborgar munu hafa aðgang í haust. Torgið mun halda utan um fræðslu og þjálfun starfsfólks, þar á meðal skyldufræðslu, nýliðaþjálfun, stjórnendabjálfun og alla aðra fræðslu sem stendur starfsfólki til boða. Í kerfinu getur starfsfólk sótt stafræna fræðslu, til dæmis á formi myndbanda eða texta, eða skráð sig í rauntímafræðslu hvort sem er fjarnámskeið eða staðnámskeið. Torgið mun stórbæta aðgengi að fræðslu sem og eftirfylgni og yfirsýn stjórnenda og er því um stórt framfaraskref að ræða. (Aðgerð 1.1.1).

Reykjavíkurborg hefur gert samning við Akademias um kaup á stafrænu fræðsluefni. Þar á meðal er fræðsla um menningarnæmi. Á velferðarsviði mun efnið verða skyldubundið fyrir allt starfsfólk sviðsins. Fræðslan er rafræn á Torginu og munu stjórnendur hafa yfirsýn yfir þáttöku starfsfólks þar. Þá verður einnig boðið upp á dýpri umfjöllun fyrir ákveðnar starfseiningar sviðsins og verður fræðslan þá í formi fyrirlestra á vinnustað. (Aðgerð 1.1.1 og 4.3.1).

Nú stendur yfir kynningarátak á Torginu þar sem starfsstöðvar eru heimsóttar. Tilgangurinn er að kynna Torgið og fræðsluáætlun velferðarsviðs fyrir starfsfólki velferðarsviðs. Fræðsluáætlun haustsins liggur fyrir og flest námskeið haustannar, hvort sem um stafræna, staðbundna eða fjarfræðslu er að ræða, eru aðgengileg í gegnum Torgið. Mikilvægt er að allt starfsfólk hafi upplýsingar um hvar fræðsluna er að finna. Með tilkomu Torgsins hefur mannauðspjónusta velferðarsviðs hvatt til þess að stafræn fræðsla sé notuð í bland við hefðbundna staðfræðslu. Kennslumyndbönd um móttöku matvæla fyrir móttökueldhús borgarinnar eru í lokavinnslu og verða aðgengileg starfsfólki í september, en stéttarfélagið Efling greiddi fyrir gerð fræðsluefnisins. Einnig greiddi Efling fyrir gerð myndbands um skaðaminnkun, sem verður jafnframt aðgengilegt í september. Dæmi um stafræna fræðslu sem unnin hefur verið innanhúss af starfsfólki og þegar er aðgengileg á Torginu eru Ofbeldi og fatlað fólk og neikvæð hegðun og tilfinningaminni. Gert er ráð fyrir að Torgið verði kynnt nánar í einni af vinnustofunum Þekkvél. Í tengslum við Þekkvél verða gerð myndbönd þar sem hver og ein stefnuáhersla er kynnt og sýnt verður frá hvernig mismunandi verkefni og verkþópar vinna með velferðarstefnunna. Styrkumsókn vegna gerðar þessara myndbanda hefur verið send á fræðslusjóði stéttarfélaga.



Mæta fólki af erlendum uppruna

Alþjóðateymi velferðarsviðs var sett á fót um áramótin 2021/2022. Fljótlega eftir að teymið tók til starfa braust Úkraínustríðið út sem leiddi til stóraukins fjölda flóttafólks á Íslandi. Hið nýja teymi átti erfitt með að takast á við verkefni af þeirri stærðargráðu og var því ákveðið að gera breytingar á skipulagi teymisins sem samþykktar voru í velferðarráði 26. apríl 2023. Breytingarnar fólust m.a. í að dreifa ráðgjöfum teymisins út á miðstöðvar Reykjavíkurborgar og minnka yfirbyggingu. Nýr yfirmaður Alþjóðateymisins hefur verið ráðinn og er unnið hörðum höndum að því að innleiða nýtt skipulag. (Aðgerð 1.3.1).

Ný upplýsingasíða fyrir flóttafólk hefur verið sett upp á vef Reykjavíkurborgar þar sem flóttafólk getur fundið allar nauðsynlegustu upplýsingar varðandi þá þjónustu sem Reykjavíkurborg veitir. <https://reykjavik.is/ibuar/velferd-og-studningur/flottafolk> (Aðgerð 1.3.2).

Ný þjónustu- og aðgengiskönnun var í vor send út til þeirra sem hafa verið í þjónustu velferðarsviðs sl. sex mánuði. Könnunin sem var endurtekning á aðgengiskönnun sem send var út árið 2021 var send út á sex tungumálum: íslensku, ensku, pólsku, arabísku, spænsku og úkraínsku (Aðgerð 1.3.2).

Starfslýsingar hafa verið yfirfarnar og samræmt evrópskt tungumálaviðmið er í öllum starfslýsingum og auglýsingum. Unnið er því að setja starfslýsingar í Hlöðuna og í upplýsingabrunn á Workplace og verða þær þar með aðgengilegar öllu starfsfólki. (Aðgerð 1.3.3).

2. Nálægð og aðgengileiki

Útfæra breytingar á þjónustunni

Umsóknir í öllum helstu þjónustubáttum hafa verið færðir frá miðstöðvum í hverfum yfir til Rafrænnar miðstöðvar. Unnið er að yfirfærslu símsvörunar og svörunar tölvupósta frá miðstöðvum til Rafrænnar miðstöðvar og er áætlað að henni ljúki fyrir árslok 2023. Í apríl sl. var búið að færa símsvörun og svörun tölvupósta frá Vesturmiðstöð yfir til Rafrænnar miðstöðvar og yfirfærslan fyrir Norðurmiðstöð stendur yfir. Austurmiðstöð er næst í röðinni og loks Suðurmiðstöð. Markmið verkefnisins er að hækka svarhlutfall í síma, fækka símtölum sem berast, flýta svörun tölvupósta, hækka hlutfall rafrænna umsókna og bæta þjónustu við íbúa í hverjum borgarhluta. (Aðgerð 2.1.1).

Efla notkun stafrænna lausna

Unnið er að því að einfalda og rafvæða umsóknaferli vegna tilvísana í skólaþjónustu. Tilvísanir í skólaþjónustu stafa yfirleitt frá kennurum eða starfsfólki skóla og eru beiðnir um ákveðna sérfræðiþjónustu, s.s. sálfræðiþjónustu eða þjónustu talmeinafræðings. Beiðnir eru sendar til miðstöðva Reykjavíkurborgar þar sem þjónustufulltrúar taka við þeim og sjá um skráningu og koma þeim í ferli. (Aðgerð 2.2.2).

Unnið er að umbótum í þjónustuskála Vesturmiðstöðvar í samvinnu við starfsfólk miðstöðvarinnar. Markmið verkefnisins er að gera svæðið öruggara, fækka komum



íbúa í þjónustuskálann og bæta þjónustu við þá sem mæta, t.d. með því að gera afgreiðslur skjótari. Sambærilegt verkefni mun hefjast fljótlega í Norðurmiðstöð. (Aðgerð 2.2.2).

Á Mínum síðum geta íbúar nú sótt um alla helstu þjónustu velferðarsviðs. Verkefni sem snýr að gagnvirkni síðnanna hefur verið samþykkt í verkefnaráði PON en það snýr að innleiðingu kerfisins Jira. Markmið verkefnisins er m.a. að senda stöðu umsókna frá Jira til Minna síðna þar sem hún er aðgengileg íbúum þannig að þeir geti fylgst með stöðu umsóknar á hverju stigi, allt frá móttöku og vinnslu til afgreiðslu. Verkefnið er á byrjunarstigi en aðgerðinni á ekki að ljúka fyrr en 2025. (Aðgerð 2.2.3).

Kerfið „S5“ hefur verið innleitt í tengslum við umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði, þjónustuíbúðir og sértækt húsnæði fyrir fatlað fólk. (Aðgerð 2.2.4).

Kerfið „Ráðgjafinn“ er tilbúið fyrir ráðgjöf, mat á þjónustu, útfærslu þjónustu o.fl. við fatlað fólk. Innleiðing stendur yfir og er áætlað að henni ljúki í lok ágúst 2023. Unnið er að útvíkkun Ráðgjafans þannig að hann geti einnig tekið til heimastuðnings. (Aðgerð 2.2.4).

Útboðsferli er yfirstandandi fyrir nýtt Stuðningskerfi VEL (Heimþjónustu- og búsetukerfi) sem gerir starfsfólki kleift að skrá rafrænt skilaboð og athugasemdir varðandi veitta þjónustu. Kerfið einfaldar starfsfólki störf sín og tryggir einnig öryggi upplýsinga sem hingað til hafa verið skráðar á blöð sem eru afhent við vaktaskipti. Fimm tilboð bárust og er úrvinnsla yfirstandandi. (Aðgerð 2.2.4).

Tvö síðastgreindu verkefni eru stærstu verkefni velferðarsviðs sem snúa að endurnýjun grunnkerfa og útfösun á HCL Lotus Notes (Málaskrá velferðarsviðs). Aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2025.

Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Búið er að yfirfara bréf í flestum þjónustubáttum sviðsins og 80% verkefnisins er lokið. Vinna við endurskoðun útsendra bréfa vegna sérstaks húsnæðisstuðnings stendur yfir og eftir er að forrita málaskrá vegna svarbréfa fjárhagsaðstoðar. Lok aðgerðar hafa verið færð til ársloka 2023. (Aðgerð 2.3.1).

3. Þjónustulipröð og skilvirkni

Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Áfram er unnið með endurskoðun verkferla á fagskrifstofum og stoðskrifstofum. Á skrifstofu ráðgjafar er unnið að endurskoðun verkferla bæði hvað varðar virkni og ráðgjöf og börn og barnafjölskyldur. Unnið er að endurskoðun verkferla á skammtímadvölum og heimilum. Reglulegir samráðsfundir eru með deildarstjórum miðstöðva og starfsdagar hafa verið haldnir með ráðgjöfum. Áfram verða þjónustukannanir lagðar fyrir notendur í samstarfi við teymi árangurs- og gæðamats. Á skrifstofu um málefni fatlaðs fólks eru vikulega samráðsfundir með deildarstjórum miðstöðva í málefnum fatlaðs fólks. Megintilgangur þeirra funda er að tryggja samhæfingu á milli miðstöðva. Þá hafa verið settir á laggirnar nokkrir sérfræðihópar sem skipa ráðgjafa sem vinna að sambærilegum verkefnum til þess að tryggja sömu



áherslur í ráðgjafapættinum. Þá hittast ráðgjafar í málaflokki fatlaðs fólks þvert á miðstöðvar mánaðarlega til að taka fyrir mál sem þarfnast samræmingar. Unnið hefur verið að nýjum verkferlum en þar að auki hafa eldri verkferlar verið endurskoðaðir og uppfærðir. Fundað er mánaðarlega með fulltrúum forstöðumanna frá öllum hverfum til þess að tryggja upplýsingaflæði og samræmingu. Þjónustukannanir hafa verið lagðar fyrir notendur í samstarfi við teymi árangurs- og gæðamats. Þessar kannanir eru liður í eftirlits- og gæðastýringu skrifstofunnar.

Á skrifstofu öldrunarmála hefur verið unnið sérstaklega að samhæfingu verkferla á skrifstofu öldrunar og áhersla lögð á samráð um öldrunarráðgjöf og ferli umsókna um þjónustuíbúðir. Reglulegir samráðsfundir eru með deildarstjórum heimaþjónustu og öðrum stjórnendum sem tilheyra skrifstofunni. Unnið er að þjónustukönnun meðal starfsmanna heimaþjónustunnar og gert ráð fyrir innleiðingu „Stuðningskerfi VEL--heimaþjónustu- og búsetukerfi“ í haust, sem áður er getið um. Kerfið mun efla gæðastýringu þjónustunnar sem og eftirlit.

Þjónusta miðlægra stoðskrifstofa (fjármál, mannauður og stjórnsýsla) við miðstöðvar og aðrar einingar sviðsins hefur verið eflað. Könnun var send til stjórnenda í maí en í henni var spurt um þjónustu stoðskrifstofa við einingar sviðsins. Niðurstöður verða kynntar fljótlega. (Aðgerð 3.1.6).

Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Í gangi er tilraunaverkefni um sameiginleg innkaup á kannanahugbúnaði fyrir Reykjavíkurborg. Í framhaldinu verður tekin ákvörðun um sameiginleg innkaup/útboð. Mælingar hófust í júní sl. í tengslum við umsóknir um heimastuðning, félagslegt húsnæði og sérstakan húsnæðisstuðning inni á Mínum síðum. Markmiðið með mælingunum er að meta hversu auðvelt/erfitt hafi verið að sækja um tiltekna þjónustu. (Aðgerðir 3.2.2 og 6.4.3).

Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Aðgengiskönnun hefur verið endurskilgreind og útvíkkuð þannig að hún mæli þjónustu velferðarsviðs þ.m.t. aðgengi að þjónustunni en ekki eingöngu aðgengið að þjónustunni. Þjónustukönnunin var lögð fyrir í maí 2023 og verður kynnt fljótlega. Aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2025. (Aðgerð 3.3.2).

4. Virðing og umhyggja

Auka áherslu á valdeflingu

Virknihús býður í dag upp á námskeið fyrir atvinnuleitendur bæði á íslensku og ensku. Einstaklingum með fjárhagsaðstoð til framfærslu hefur boðist að fara í fjármálafræðslu sem Umboðsmaður skuldara hefur veitt í Virknihúsi. Undirbúningur vegna virkninámskeiða miðstöðva og Virknihúss er að ljúka og stefnt er að sameiginlegum námskeiðum í haust. (Aðgerð 4.1.1).

Frá október 2022 til 1. júní 2023 hafa 39 einstaklingar fengið starf með aðstoð Atvinnu- og virknimiðlunar (AVM), af þeim hafa 12 fengið starf í gegnum starfsþjálfunarstyrki, sem gerðir eru af Vinnumálastofnun, Individual Placement and Support (IPS) og AVM



en það eru þríhliða samningar þar sem Reykjavíkurborg greiðir í sex mánuði með starfsmanni upphæð sem nemur hæsta kvarða fjárhagsaðstoðar, 228.689 kr. Bæði AVM og IPS starfsmenn aðstoða einstaklinga með fjárhagsaðstoð til framfærslu við að komast út á vinnumarkaðinn Ef starfshlutfall er undir 100% þá reiknast styrkurinn í samræmi við það. Fyrirtækin eru flest á einkamarkaði eða 30 en níu ráðningar eru innan starfsstöðva Reykjavíkurborgar. Fyrirtækin eru m.a. Arkitektastofan Batterið, Boðleið, Hótel Konsulat, Garðlist, Tölvutek og Góði hirðirinn en hjá Reykjavíkurborg eru það Leikskólinn Hulduheimar, Verkbækistöð í Árbæ (USK), Skrifstofa velferðarsviðs, Droplaugarstaðir og Alþjóðateymið. (Aðgerð 4.1.2).

Efla traust og vinna gegn fordómum

Fræðsluáætlun, sem áður er getið um, er unnin út frá velferðarstefnunni. Stafræn fræðsla sem snýr að menningarnæmi er tilbúin á Torginu og í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið verður útbúin fræðsla um þjónustumenningu. (Aðgerðir 4.2.1 og 4.3.1).

5. Frumkvæði og forvarnir.

Efla forvarnir

Innleiðing farsældarlaganna stendur yfir í gegnum verkefnið Betri borg fyrir börn. Ríkið greiðir eitt stöðugildi verkefnastjóra vegna innleiðingarinnar. Málstjórar hafa verið ráðnir á miðstöðvar Reykjavíkurborgar, innleiðing lausnarteyma og tengiliða er yfirstandandi í grunnskólum og undirbúningur hafinn í leikskólum. Unnið er að samræmingu ferla á 1. stigi þjónustu milli miðstöðva. (Aðgerð 5.1.1).

Verið er að leggja lokahönd á drög forvarnaáætlunar svo kynna meggi hana fyrir helstu stjórnendum og undirbúa fyrir frekari kynningu. Reiknað er með að það gerist á næstu dögum. (Aðgerð 5.1.2).

Auka frumkvæði

Stjórnendur sviðsins sóttu á tímabilinu janúar til maí 2023 umfangsmikla stjórnendafræðslu og þjálfun á vegum KVAN þar sem markmiðið var m.a. að auka sjálfstæði, frumkvæði, viðhorf og vinnubrögð. (Aðgerð 5.2.1).

Samráðshópar um túlkun reglna eru starfandi á sviðinu en í þeim fer fram endurskoðun á reglum og verklagi velferðarsviðs, með það fyrir augum að koma auga á atriði sem geta hindrað að einstaklingsbundin nálgun í þjónustu nái fram að ganga. (Aðgerð 5.2.2).

Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Gagnþjónusta þjónustu- og nýsköpunarsviðs (PON), fjármálaskrifstofa velferðarsviðs (VEL) og teymi árangurs- og gæðamats á skrifstofa stjórnslu VEL hafa unnið að gerð spálíkana fyrir fjárhagsaðstoð, heimastuðning og heimahjúkrun og sérstakan húsnæðisstuðning. Verkefnið er í vinnslu en aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2024. (Aðgerð 5.3.2).



Þá er vinna hafin við yfirfærslu á tölfræðigögnum í vöruhús gagna í samvinnu við Gagnþjónustu ÞON. Aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2025. (Aðgerðir 5.3.3 og 6.4.4).

6. Samtal og samráð.

Styrkja miðlun upplýsinga

Fylgst er með faglegri umræðu, tekið þátt í og ýtt undir umræðu um velferðarmál, svo sem með opnum fundum á borð við velferðarkaffi, umfjöllunum á vef Reykjavíkurborgar og ábendingum til fjölmiðla um áhugaverða viðmælendur. Svör við fyrirspurnum fjölmiðla eru í forgangi í störfum upplýsingafulltrúa og er leitast við að veita upplýsingar hratt og vel. Reglur um samskipti við fjölmiðla hafa verið gefnar út og eru aðgengilegar á vef Reykjavíkurborgar. Aðgerð er lokið en er stöðugt í þróun.

Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

Upplýsingar um nýjungar, stefnur og strauma eru vaktaðar og þeim komið áleiðis til þeirra sem málið varðar með upplýsingum á fundum, fræðslu og á Workplace. Á fagskrifstofunum fjórum er framkvæmdin með mismunandi hætti en allar eru með verklag sem tryggir vöktun og miðlun á helstu straumum og stefnum. Hvað varðar sérfræðiteymi þá eru þrjú sérhæfð teymi starfandi í málaflokki heimilislausra með miklar og flóknar þjónustubarfir. Deildarstjóri í málaflokki er sá aðili sem miðlar til forstöðumanna, sem miðla áfram til annarra starfsmanna nýjungum, breytingum á stefnum o.fl. Unnið er að því að festa verklag í sessi í sérfræðiteyminum hvað þetta varðar. (Aðgerð 6.3.1).

Skrifstofa velferðarsviðs á í góðu samstarfi við háskólasamfélagið og aðra hagaðila í velferðarþjónustu. Unnið er að því að festa í sessi verklag varðandi samstarfið. Aðgerð á að ljúka 2025. (Aðgerð 6.3.2).

7. Fagmennska og framsýni

Skapa framsækið vinnuumhverfi

Torgið verður komið í notkun fyrir allt starfsfólk Reykjavíkurborgar haustið 2023 og þar verður boðið upp á fjölda námskeiða. Með innleiðingu á Office 365 er starfsfólk hvatt til að nýta sér þau verkefnastjórnunarverkfæri sem þar er að finna, s.s. Teams. Með tilkomu Torgsins er hægt að fræðast um verkefnastjórnun og samvinnu í gegnum hugbúnað. (Aðgerð 7.1.1).

Hvað varðar Starfatorg, þá er hugbúnaðarkerfi enn í vinnslu en á meðan beðið er eftir því hefur Workplace hópur verið stofnaður þar sem stjórnendur geta deilt upplýsingum um starfsfólk sem hefur óskað eftir tilfærslu í starfi. Mannauðsþjónustan hefur einnig kost á að dreifa þar upplýsingum um starfsfólk og umsækjendur. (Aðgerð 7.1.2).

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks



Með tilkomu Ráðnýjar, nýja ráðningakerfi borgarinnar, voru ráðningarferli rýnd með fjölbreytni að leiðarljósi. Námskeið fyrir stjórnendur hafa staðið yfir í nokkurn tíma og verða áfram í boði. (Aðgerð 7.3.1).

Unnið hefur verið markvisst að því að uppfæra og framkvæma áhættumöt á öllum starfseiningum sviðsins. Öryggisnefnd vinnur að kortlagningu á aðgengi starfsfólks með sérhæfðar þarfir. Verklok aðgerðar hafa verið færð til ársins 2024. (Aðgerð 7.3.2).

Starfsfólki Reykjavíkurborgar með annað móðurmál en íslensku er boðið upp á að læra íslensku á fjölbreyttan hátt því að kostnaðarlausu. Námskeið eru haldin á starfsstöðum Reykjavíkurborgar víðs vegar um borgina og í boði eru sértæk íslenskunámskeið á starfsstað að beiðni starfsfólks eða stjórnenda. Starfsfólk hefur kost á að sækja kennsluna á vinnutíma eða utan hans henti það betur. Þeir skólar sem samið hefur verið við um íslenskukennslu fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar eru [Mímir](#), [Multikulti](#), [Tin Can Factory](#) og [RETOR Fræðsla](#). Mannauðs- og starfsumhverfissvið sinnir umsýslu og skipulagi kennslunnar. (Aðgerð 7.3.3).

Alþjóðateymi og miðstöðvar Reykjavíkurborgar auglýsa reglulega eftir starfsfólki með annað tungumál en íslensku. Vinna verður sett af stað til að skilgreina ákveðin stöðugildi þar sem ákveðin tungumálakunnátta er nauðsynleg. Aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2025. (Aðgerð 7.3.4).

Stjórnendur eru meðvitaðir um þá áherslu í velferðarstefnu að auka ráðningarfólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði. Fylgst er með tölfræði ráðninga með tilliti til þessa og sýnir hún að hlutfall starfsfólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður hefur aukist undanfarin ár. Tölfræði frá 2021-2023 verður tekin saman í næsta stöðumati. Aðgerð á ekki að ljúka fyrr en 2025. (Aðgerð 7.3.5).

Styrkja innri upplýsingamiðlun

Innleiðingarfasa Workplace er lokið og meirihluti starfsfólks sviðsins notar kerfið. Allt starfsfólk velferðarsviðs er sjálfkrafa sett inn í hópinn „Velferðarsvið“ þegar það hefur störf á sviðinu. Upplýsingabrunnur hefur verið settur upp og er starfsfólk reglulega minnt á brunninn og það efni sem bætist inn á hann. Allt nýtt og yfirfarið gæðaeefni, verkferlar og leiðbeiningar eru jafnframt sett inn á brunninn. (Aðgerð 7.4.1).

Gæðahópur Reykjavíkurborgar í samvinnu við fjármála- og áhættustýringarsvið (FAS) hefur unnið áhættugreiningu og undirbýr kröfulýsingu vegna sameiginlegrar gæðahandbókar borgarinnar en gert er ráð fyrir að sú handbók muni hýsa nýja gæðahandbók velferðarsviðs. Vinna við að færa inn gæðaeefni í Upplýsingabrunn á Workplace fyrir málaflokk eldra fólks og húsnæðismála stendur yfir. Um leið og efni er fært inn er farið yfir verk- og þjónustuferla. (Aðgerð 7.4.2).

Fylgiskjal:

Yfirlit yfir stöðu aðgerðaáætlunar velferðarstefnu, ágúst 2023.