



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Stöðumat á aðgerðaáætlun velferðarstefnu

Velferðarstefna Reykjavíkurborgar 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 var lögð fram með stefnunni.

Minnisblað þetta gerir grein fyrir stöðu aðgerða í vinnslu, undir hverri stefnuáherslu, frá síðasta stöðumati sem lagt var fyrir velferðarráð 5. mars 2025. Um stöðu allra aðgerða í heild er vísað til meðfylgjandi vinnuskjals þar sem grænmerktum aðgerðum er lokið en gulmerktar aðgerðir eru í vinnslu. Aðgerðir sem fengið hafa nýja lokadagsetningu eru sérmerktar. Jafnframt er vísað til fyrri stöðumata sem lögð voru fram í velferðarráði; 2. febrúar 2022, 15. febrúar 2023, 30 ágúst 2023, 17. apríl 2024 og 5. mars 2025. Gerð verður grein fyrir aðgerðum í vinnslu eftir röð forgangsáherslna undir hverri stefnuáherslu í velferðarstefnunni.

Þrettán aðgerðum er lokið frá því stöðumat var lagt fram í mars 2025. Alls er því 49 aðgerðum lokið en 9 aðgerðir teljast enn vera í vinnslu.

1. Engin tvö eru eins

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

Starfandi eru samráðshópar sem munu vinna áfram að samræmingu á túlkun reglna og gerð verklags. Farið er reglulega yfir mál sem tekin hafa verið fyrir hjá áfrýjunarnefnd með tilliti til þess hvort nauðsynlegt sé að breyta reglum. Vinnu við verkefnið telst lokið. *(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).*

2. Nálægð og aðgengileiki

Efla notkun stafrænna lausna

Umbótateymi velferðarsviðs (VEL) stýrir stórum umbótaverkefnum sem snúa að einföldun á ferlum og skipulagi, endurnýjun grunnkerfa og innleiðingu á nýjum lausnum



sem breyta því hvernig sviðið veitir þjónustu. Dæmi um verkefni í gangi eru dala.care innleiðing, þróun og innleiðing tölvukerfisins Búa, fjarvöktun langvinnra sjúkdóma, flutningur Vesturmiðstöðvar og umbreyting framlínupjónustu. (Aðgerð 2.2.2: Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim).

Litlar breytingar frá síðustu stöðutöku. Notendur geta sótt um alla þjónustu á Mínun síðum en beðið er eftir fullri innleiðingu á Ráðgjafanum til að notendur geti séð fleiri upplýsingar um sín mál. (Aðgerð 2.2.3: Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál).

Uppfærðar áætlanir gera ráð fyrir að Velferðarbúi verði búinn að taka við af Málaskrá fyrir árið 2029. Þá mun vinna hefjast við að færa málaskrá Barnaverndar í Velferðarbúa. Áætlað er að dala.care verði innleitt fyrir árið 2026. Veita 2.0 er í smíðum fyrir öll sveitarfélög landsins og tekur hluta af virkni málaskrárinnar. (Aðgerð 2.2.4: Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra).

Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Litlar breytingar frá síðustu stöðutöku. Yfirferð allra staðlaðra bréfa velferðarsviðs lauk árið 2022. Unnið er nú að endurskoðun og forritun svarbréfa sérstaks húsnæðisstuðnings. Áætluð verklok eru í lok nóvember. Áframhaldandi vinna er í gangi til að unnt verði að birta öll svarbréf VEL í stafrænu pósthólfi á Mínun síðum Reykjavíkurborgar og á island.is. (Aðgerð 2.3.1: Yfirfara öll stöðluð bréf sem send eru til notenda úr málaskrá velferðarsviðs og sjá til þess að þau séu á vönduðu og skýru máli).

3. Þjónustulipurð og skilvirkni

Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Litlar breytingar frá síðustu stöðutöku. Hluti af þeim skipulagsbreytingum sem ráðist var í við innleiðingu velferðarstefnunnar var að auka eftirlitshlutverk fagskrifstofa VEL (skrifstofur málefna fatlaðs fólks, öldrunarmála og ráðgjafar). Ráðið var í tvö stöðugildi með styrk frá Jöfnunarsjóði sveitarfélaga, til að sinna eftirliti og úttektum í málaflokki fatlaðs fólks. Yfirstandandi er hugmyndavinna vegna aukinnar gæðastýringar, samhfæingar og eftirlits á þeim skrifstofum sem veita stoðþjónustu. (Aðgerð 3.1.6: Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs verði eftt með það að markmiði að auka gæðastýringu, samhfæingu og eftirlit með þjónustuveitingu. Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftt með það að markmiði að auka þjónustu við stjórnendur stofnana).

Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Teymi árangurs- og gæðamats hefur sett upp áætlun um reglubundnar notendakannanir í helstu þjónustupáttum velferðarsviðs í samráði við fagskrifstofur. Árlega verður farið yfir þessa áætlun og hún uppfærð ef þörf er á. Nú þegar eru reglubundnar kannanir framkvæmdar í ýmsum þjónustupáttum t.d. skólaþjónustu, Virkni húsi og Keðjunni. Þjónustu- og aðgengiskönnun velferðarsviðs hefur verið send



út prisvar. Verkefni telst lokið. (Aðgerð 3.2.1 og 6.4.2: Skilgreina þjónustupætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda).

Vinna við framkvæmd sjálfvirkra kannana er ekki hafin en reglulega eru framkvæmdar kannanir á mörgum helstu þjónustupáttum velferðarsviðs. (Aðgerð 3.2.2 og 6.4.3: Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar).

Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Tölfræðimælaborð eru í sífelldri þróun og nú eru til staðar mælaborð um þjónustu við flóttafólk, heimilislaust fólk, umsóknir, húsnæði og skólaþjónustu. Mælaborð um fjárhagsaðstoð og þjónustu við fólk í heimahúsum eru í vinnslu. Mælaborðin eru aðgengileg öllu starfsfólki Reykjavíkurborgar. Þjónustu- og nýsköpunarsvið (ÞON) hefur unnið að því síðan 2023 að færa öll gögn velferðarsviðs yfir í nýjan gagnagrunn og vöruhús gagna, sem á að uppfæra sjálfkrafa til að hægt verði að tengja gögnin við mælaborð og sýna raunstöðu. Í dag eru notaðar eldri tengingar í þessa vinnu sem eiga að fjara út í framtíðinni. Aðgerð telst lokið. Sjá nánar aðgerð 5.3.3 að neðan. (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 þjónustuparfir hópanna kortlagðar).

Samræma þjónustustig

Úttekt er í vinnslu og stefnt að því að henni verði lokið fyrir árslok 2025. (Aðgerð 3.5.1: Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá miðstöðvum).

4. Virðing og umhyggja

Auka áherslu á valdeflingu

Undirbúningshópur Grettistaks fær nú þjónustu í Virkni húsi. Áfram er boðið upp á námskeið á ensku í Atvinnu- og virknimiðlun og hópastarf á ensku í TINNU. Samstarf við Vinnumálastofnun er hafið í þeim tilgangi að útvega þátttakendum af erlendum uppruna aðgang að Bara Tala íslenskukennsluappinu. Vinna er í gangi við að skýra verklag varðandi aðgengi fólks sem fær fjárhagsaðstoð til framfærslu. Aðgerð telst lokið. (Aðgerð 4.1.1: Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs).

Það sem af er af árinu 2025, þ.e. fram til loka nóvember hafa verið gerðir starfspjálfunarsamningar fyrir 110 einstaklinga. Í starfspjálfunarsamningi felst að fyrirtæki gera samning um að ráða einstakling, í ákveðinn fjölda mánaða, sem fær fjárhagsaðstoð til framfærslu. Á móti fá fyrirtækin, mánaðarlega í ráðningarstyrk, ígildi fjárhagsaðstoðar viðkomandi einstaklings. Aðgerð telst lokið. (Aðgerð 4.1.2: Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagsstöð).

Efla traust og vinna gegn fordómum



Á Torginu má nálgast fræðslumyndbandið „Lyklar að góðri þjónustu“ er byggir á þjónustustefnu borgarinnar. Teymi þjónustuupplifunar hjá ÞON stendur að myndbandinu sem er textað á íslensku, ensku og pólsku. ÞON stefnir að því að fyrir árslok verði tilbúið námskeið fyrir starfsfólk í framlínu um þjónustu með áherslu á viðmót og ásýnd. Námskeiðið verður stafrænt á Torginu og sem staðnámskeið. Aðgerð telst lokið. (Aðgerðir 4.2.1 - Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu og 4.3.1: Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu).

5. Frumkvæði og forvarnir

Efla forvarnir

Aðgengisleiðir barna og fjölskyldna að þjónustunni eru alveg skýrar og fastákveðnar. Í fyrsta lagi getur barn leitað til ráðgjafa Betri borgar fyrir börn (BBB) í gegnum fasta viðveru viðkomandi í skólum borgarinnar. Í öðru lagi er hægt að hringja í Rafræna miðstöð til að óska eftir viðtali þegar foreldri hentar, Rafræn miðstöð hringir, afgreiðir eða vísar á ráðgjafa á miðstöð. Í þriðja lagi er hægt að óska eftir viðtali við ráðgjafa á miðstöð gegnum viðtalsbeiðnir sem verða til eftir samtal í lausnarteymum eða nemendaverndarráðum. (Aðgerð 5.1.1: Skilgreina og koma á lágþröskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur þar sem því verður við komið í samræmi við stefnu ríkisins um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna).

Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Tölfræðimælaborð eru í sífelldri þróun og nú eru til staðar mælaborð um þjónustu við flóttafólk, heimilislaust fólk, umsóknir, húsnæði og skólaþjónustu. Mælaborð um fjárhagsaðstoð og þjónustu við fólk í heimahúsum eru í vinnslu. Mælaborðin eru aðgengileg öllu starfsfólki Reykjavíkurborgar. ÞON hefur unnið að því síðan 2023 að færa öll gögn velferðarsviðs yfir í nýjan gagnagrunn og vöruhús gagna, sem á að uppfærast sjálfkrafa til að hægt verði að tengja gögnin við mælaborð og sýna raunstöðu. Í dag eru notaðar eldri tengingar í þessa vinnu sem eiga að fjara út í framtíðinni. Aðgerð telst lokið. (Aðgerðir 5.3.3 og 6.4.4: Setja á laggirnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfræði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana).

6. Samtal og samráð

Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

Á árinu 2024 voru unnin 14 rannsóknarverkefni af nemendum í Háskóla Íslands. Á árinu 2025 hefur rannsóknarteymi velferðarsviðs veitt níu leyfi fyrir rannsóknum, ýmist meistararannsóknum eða stærri rannsóknum. Verkefni er viðvarandi en telst lokið. (Aðgerð 6.3.2: Skapa samræðuvettvang og viðburði fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélagið til að deila þekkingu og eiga samtal um strauma og stefnur í velferðarþjónustu)



7. Fagmennska og framsýni

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Í öllum auglýsingum velferðarsviðs koma fram hvatningarorð þar sem fólk með fjölbreytilegan bakgrunn, þ.m.t. erlendan er hvatt til að sækja um störfín auk þess sem íslenska og önnur tungumálaviðmið eru samkvæmt samræmdum evrópskum viðmiðum. Aðgerð telst lokið. (Aðgerð 7.3.1: *Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins*).

Reykjavíkurborg hefur ráðið verkefnastjóra sem sinnir aðgengismálum þvert á borgina og hefur unnið með miðstöðvum og starfseiningum velferðarsviðs. Aðgerð telst lokið. (Aðgerð 7.3.2: *Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks*).

Enn er ekki hægt með einföldum hætti að kalla fram tölfræði um fjölda fólks af erlendum uppruna sem sinnir ábyrgðar- og sérfræðistörfum hjá Reykjavíkurborg. Aðgerð telst lokið. (Aðgerð 7.3.5: *Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði*).

Styrkja innri upplýsingamiðlun

Vinna við að yfirfara og uppfæra alla verk- og þjónustuferla er í fullum gangi og á lokastigum. Efni úr núverandi Gæðahandbók verður fært yfir á SharePoint. og stefnt er að því að þeirri vinnu verði lokið um miðjan janúar 2026. (Aðgerð 7.4.2: *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*).