



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Stöðumat á aðgerðaáætlun með velferðarstefnu

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

Samkvæmt aðgerðaáætlun áttu 46 aðgerðir að hefjast 2021, þar af sjö með samsvörun í öðrum aðgerðum. Fjórtán aðgerðum er lokið og einungis ein aðgerð er ekki hafin.

Samkvæmt aðgerðaáætlun áttu ellefu aðgerðir að hefjast 2022, þar af tvær með samsvörun í öðrum aðgerðum. Allar aðgerðir eru hafnar og einni aðgerð er lokið.

Samkvæmt aðgerðaáætlun á ein aðgerð að hefjast 2023.

Á heildina er fimmtán aðgerðum lokið, 41 er í vinnslu og tvær eru ekki hafnar.

Aðgerðaáætlunin hefur verið uppfærð þannig að verklok tveggja aðgerða sem ekki tókst að ljúka árið 2021 og níu aðgerða sem ekki tókst að ljúka árið 2022 hafa verið færð til ársins 2023. COVID-19 faraldurinn setti strik í reikninginn og hægði aðeins á framkvæmd nokkurra aðgerða í áætluninni en nú þegar faraldurinn er í rénun hafa verkefnið færst ofar í forgangs röðina.

Sérstakur innleiðingarhópur hefur það hlutverk að tryggja að aðgerðaáætlun sé fylgt og að starfsfólk þekki og vinni eftir velferðarstefnunni. Hópurinn vinnur um þessar mundir að sérstakri innleiðingaráætlun, sem tekur til aukinnar upplýsingagjafar í formi mánaðarlegra fréttabréfa sviðsstjóra, sérstakrar kynningarherferðar á velferðarstefnunni, stöðu innleiðingar á starfsstöðum velferðarsviðs og nánari útfærslu ákveðinna stefnuáherslna í ákveðnum starfshópum með vinnustofum. Þá verður ÞEKKVEL (þekkingardagur velferðarsviðs) tileinkað velferðarstefnunni en dagurinn er sérstakur fræðsludagur þar sem allir starfsmenn sviðsins koma saman og fræðast.

Greinargerð

Stýrihópur, sem skipaður er framkvæmdastjórn velferðarsviðs, ber ábyrgð á innleiðingu velferðarstefnunnar. Sérstakur innleiðingarhópur, sem getið er að ofan, var settur á laggirnar 2022 og er skipaður sviðsstjóra, fjórum starfsmönnum sviðsins og utanaðkomandi ráðgjafa. Þá eru fimm undirhópar sem sjá um innleiðingu ákveðinna



aðgerða í málaflokkunum , börn og fjölskyldur, málefni fatlaðs fólks, málefni eldra fólks, Rafræn miðstöð og virkni og ráðgjöf.

Ekkert eyrnamerkt fjármagn hefur fengist til að framkvæma velferðarstefnuna og hafa þær aðgerðir sem hafa verið framkvæmdar tekið mið af því. Kostnaði var í upphafi mætt með niðurlagningu og tilfærslu starfa innan sviðsins samfara skipulagsbreytingunum sem voru gerðar. Að öðru leyti hefur kostnaði verið mætt með ýmsum hagræðingaraðgerðum og tilfærslum á sviðinu.

Hér á eftir verður gerð grein fyrir helstu aðgerðum í aðgerðaáætlun með velferðarstefnunni sem hefja eða ljúka átti árið 2022 og hvernig tekist hefur að innleiða þær. Varðandi þær aðgerðir sem ljúka átti 2021 er vísað til stöðumats, sem var lagt fram í velferðarráði 2. febrúar 2022. Í því minnisblaði kemur fram að helstu áherslumál hingað til hafi verið hinar viðamiklu skipulagsbreytingar á miðstöðvum, innleiðing verkefnisins Betri borg fyrir börn í öllum borgarhlutum og samfara því samræming þjónustuhverfa skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í fjóra borgarhluta. Enn fremur undirbúningur að stofnun Rafrænnar miðstöðvar, sem er fyrsta snerting borgarbúans við velferðarþjónustu borgarinnar og skipun sérfræðiteyma, sérstaklega nýs alþjóðateymis sem sinnir þjónustu við nýja íbúa í borginni af erlendum uppruna.

Staða helstu aðgerða í aðgerðaáætlun sem hefja eða ljúka átti á árinu 2022:

1. Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Aðgerð 1.1.1.

Sett hefur verið upp rafræn fræðsla fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu og mun henni ýtt úr vör á næstu misserum. Öll fræðsludagskrá sviðsins er unnin út frá velferðarstefnunni. Verið er að innleiða Torgið, stafrænt fræðslukerfi fyrir starfsmenn borgarinnar og færa á ákveðna fræðslu yfir á stafrænt form.

2. Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Aðgerð 1.2.1.

Nýjar reglur um stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk tóku gildi þann 1. febrúar 2022 og hafa verið í innleiðingu síðan. Reglurnar styðja við einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu við fatlað fólk.

Mikil vinna hefur farið fram á grundvelli verkefnisins Betri borg fyrir börn (BBB). Verið er að hanna kerfi sem á að styðja við þá nýju verkferla sem eru í vinnslu og eiga að auðvelda allt umsóknarferli fyrir foreldra og tengingu á milli skóla og miðstöðva. Unnið er að því að samræma aðra verkferla á milli miðstöðva sem tengjast öðrum málefnum barna og fjölskyldna.

3. Mæta fólki af erlendum uppruna

Aðgerðir 1.3.1. – 1.3.3.

Sett hefur verið á fót sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna, Alþjóðateymið. Teymið vinnur þvert á miðstöðvar og veitir faglega leiðsögn. Mikið hefur mætt á teyminu vegna gríðarlegrar fjölgunar flóttafólks í kjölfar stríðsins í Úkraínu. Unnið er að því að skilgreina betur stjórnskipulag teymisins.



Teymi árangurs- og gæðamats á skrifstofu velferðarsviðs sem sér um allar þjónustukannanir sviðsins sendir þær út á þeim tungumálum sem þarf til að mæta þörfum markhópsins hverju sinni.

4. Útfæra breytingar á þjónustunni

Aðgerð 2.1.1.

Rafræn miðstöð hefur verið sett á laggirnar og unnið er að því að hún taki við öllum þeim þjónustupáttum sem eðlilegt er að hún taki við. Unnið er að því að færa síðustu þjónustupætti yfir, þá einna helst símsvörun velferðarsviðs og er áætlað að það klárast árið 2023.

5. Efla notkun stafrænna lausna

Aðgerðir 2.2.1. – 2.2.3.

Allar umsóknir sem á að vera hægt að nálgast rafrænt hafa verið rafvæddar. Ákveðnar umsóknir verða þó ekki rafvæddar, t.d. umsóknir vegna heimahjúkrunar og atvinnu- og virkni fyrir fatlað fólk. Í þessum tilvikum eru góðar leiðbeiningar til íbúa á vefsíðu Reykjavíkurborgar og þeim beint í réttan farveg þar. Sumt á ekki að vera hægt að sækja um fyrr en síðar í ferlinu og er þá fólki beint í símabókun í gegnum Ráðgjafann.

Gagnvirkar Mínar síður eru komnar í loftið og þar er hægt að sækja um alla þjónustu velferðarsviðs. Eina undantekningin á því eru umsóknir um ákveðna styrki, en verið er að vinna í því verkefni þvert á borgina.

6. Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Aðgerðir 2.3.1. – 2.3.2.

Búið er að yfirfara bréf í flestum þjónustupáttum sviðsins og stærstum hluta verkefnisins er lokið. Eftir er að forrita málaskrá velferðarsviðs vegna svarbréfa fjárhagsaðstoðar og sérstaks húsnæðisstuðnings.

Allt efni um þjónustu velferðarsviðs á vef Reykjavíkurborgar, reykjavik.is, hefur verið endurskrifað með áherslu á skýrt málfar og aðgengileika. Fyrir liggur að auka þar upplýsingar um starfsemi velferðarsviðs og verður það efni skrifað með sömu áherslum á næstu misserum. Á árinu 2022 voru nokkur myndbönd um þjónustu og starfsemi velferðarsviðs unnin innanhúss en einnig var eitthvað um aðkeypt myndbönd.

7. Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Aðgerðir 3.1.1. – 3.1.6.

Búið er að sameina miðstöðvarnar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar í Austurmiðstöð. Verkefnið Betri borg fyrir börn hefur tekið til starfa í öllum fjórum borgarhlutum Reykjavíkur. Samræmt skipurit miðstöðva sem staðfest var í velferðarráði í október 2021, hefur verið endurskoðað með áherslu á samræmingu milli hverfa. Sérhæfð teymi hafa verið sett á laggirnar sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið. Teymin tryggja samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa. Teymin verða ýmist staðsett miðlægt eða á miðstöðvum.

Verklag varðandi kvartanir og athugasemdir í búsetuþjónustu velferðarsviðs hefur verið samþykkt og er komið í Upplýsingabrunn á Workplace. Verklag varðandi meint brot starfsmanna gagnvart fötluðu fólki hefur verið samþykkt og verður sett í



Upplýsingabrunninn. Gerðar hafa verið viðamiklar kannanir á viðhorfum íbúa á sambýlum og í íbúðakjörnum fyrir fatlað fólk í Reykjavík, á vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu og hafist er handa við könnun meðal notenda stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fatlað fólk. Sjá einnig aðgerð 2.1.1.

8. Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Aðgerðir 3.2.1. – 3.2.3.

Umbótateymi Rafrænnar miðstöðvar vinnur ötullega að því að greina núverandi ferli og huga að endurbótum með þarfir notenda í huga. Ítarlegar notendaránnsóknir hafa farið fram í þeim tilfellum þar sem ný kerfi eru þróuð og í hvívetna er hugsað út í þarfir þeirra sem ekki geta nýtt sér stafrænar lausnir og komið til móts við þá.

Sjá einnig aðgerð 2.2.3.

9. Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Aðgerðir 3.3.1. – 3.3.2.

Vinna er hafin við gerð greininga á ólíkum samfélagshópum. Vinna við hverja greiningu er umfangsmikil og tekur því lengri tíma en áætlað var við gerð aðgerðaáætlunar. Aðgengiskönnun var framkvæmd vorið 2021 í vinnuferli velferðarstefnu. Könnunin verður framkvæmd næst vorið 2023.

10. Skilgreina heildarþjónustu

Aðgerð 3.4.1.

Kortlagning samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti velferðarsviðs er lokið. Heildarlisti yfir hagsmuna- og samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti er í upplýsingabrunni velferðarsviðs á Workplace.

11. Samræma þjónustustig

Aðgerð 3.5.1.

Þessi aðgerð á að hefjast 2023.

12. Auka áherslu á valdeflingu

Aðgerðir 4.1.1. – 4.1.2.

Vinna við að fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagsaðstoð gengur vel. Virknihús leggur áherslu á að auka fjölbreytni í virkniúrræðum velferðarsviðs meðal annars með því að bjóða upp á námskeið fyrir atvinnuleitendur á íslensku. Haustið 2022 var farið af stað með samskonar námskeið á ensku. Boðið er upp á aukna valkosti í endurhæfingarúrræðum Virknihúss þar sem námskeið hafa verið samnýtt og ný úrræði komið inn vegna þarfa þeirra sem eru í endurhæfingu hverju sinni.

13. Efla traust

Aðgerð 4.2.1.

Öll fræðsludagskrá sviðsins sem sett er upp, er unnin út frá velferðarstefnunni. Verið er að innleiða Torgið, stafrænt fræðslukerfi fyrir starfsmenn borgarinnar og færa ákveðna fræðslu yfir á stafrænt form. Fræðsla um menningarnæmi er samstarfsverkefni allra sviða en gera má ráð fyrir að velferðasvið sérhanni fræðslu um menningarnæmi að hluta.

Sjá einnig aðgerð 1.1.1.



14. Vinna gegn fordómum

Aðgerð 4.3.1.

Sjá aðgerð 4.2.1. og einnig aðgerð 1.1.1.

15. Efla forvarnir

Aðgerðir 5.1.1. – 5.1.2.

Ákveðið var að gera forvarnaáætlun undir lýðheilsustefnu, í stað nýrrar forvarnastefnu. Samstarfshópur hefur verið skipaður með erindisbréfi. Búið er halda vinnustofu með öllum ráðgjöfum Betri borgar fyrir börn varðandi skilgreiningu á lágþröskuldaþjónustu. Innleiðing verklags, eyðublaða og samstarfs 1. og 2. þjónustustigs er í fullum gangi og verður fylgt eftir næstu misseri.

16. Auka frumkvæði

Aðgerðir 5.2.1. – 5.2.2.

Mikilvægt er að túlkun reglna og verklagsreglna sé samrýmd á miðstöðvum borgarinnar í því skyni að gætt sé jafnræðis. Miðlægar skrifstofur velferðarsviðs (skrifstofa málefna fatlaðs fólks, skrifstofa öldrunarþjónustu og skrifstofa ráðgjafarþjónustu og húsnaðismála) hafa á hendi slíkt samræmingarhlutverk með aðkomu lögræðiþjónustu. Því er sinnt með ýmsu móti, þ.e. með því að starfsmaður skrifstofunnar fari á milli miðstöðva og fjalli um álitamál með starfsmönnum þar eða að haldnir séu sameiginlegir fundir með deildarstjórum viðkomandi málaflokks til að ræða álitamál.

Sjá einnig aðgerð 1.1.1.

17. Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Aðgerðir 5.3.1. – 5.3.3.

Gagnþjónusta ÞON ásamt fjármálaskrifstofu velferðarsviðs hafa haft samstarf um gerð spálíkans í tengslum við reglulegar spár um þróun samfélagshópa og mat á þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs og gerð langtíma kostnaðaráætlana.

Til að setja á laggirnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfraði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana, var öll tölfraði færð yfir í vöruhús gagna. Sjá einnig aðgerð 3.3.1.

18. Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila

Aðgerð 6.1.1.

Fyrir liggur ítarlegur listi yfir samstarfsaðila og samráðsaðila skrifstofu ráðgjafarþjónustu. Skrifstofa málefna fatlaðs fólks hefur kortlagt helstu hagsmunaaðila á sviði málefna fatlaðs fólks og ábyrgðaraðila með samráði við þau. Í málefnum aldraðra hafa hópar verið kortlagðir.

19. Styrkja miðlun upplýsinga

Aðgerðir 6.2.1. – 6.2.4.

Skipuð hefur verið ritstjórn og ritstjóri sem hafa umsjón með útgefnu efni og vef velferðarsviðs. Ritstjórn ber ábyrgð á gæðum efnis, framsetningu og uppfærslu efnis á vefnum. Vefur um alla helstu velferðarþjónustu var tekinn í notkun í lok janúar 2022.

Velferðarsvið hefur undanfarin ár notað heimasíðu velferðarsviðs, Workplace og Facebook til miðlunar upplýsinga. Áfram verður haldið að þróa og finna nýjar leiðir til



upplýsingamiðlunar í þétu samstarfi við miðlæga upplýsingadeild Reykjavíkurborgar. Gengið er út frá því að allt fræðsluefni verði rafrænt og rafrænar lausnir notaðar við miðlun þess.

Sérfræðingar þeirra málaflokka sem heyra undir velferðarsvið og upplýsingafulltrúi fylgjast markvisst með og taka þátt í umræðu um velferðarmál í samfélaginu. Svör við fyrirspurnum fjölmiðla eru í forgangi í störfum upplýsingafulltrúa og er leitast við að veita upplýsingar hratt og vel. Fjölmiðlar fá sendar fréttatilkynningar þegar velferðarráð tekur mikilvægar ákvarðanir og þegar markverðir atburðir eiga sér stað á sviðinu. Reglur um samskipti við fjölmiðla eru í vinnslu og verða gefnar út á fyrsta ársfjórðungi 2023.

20. Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

Aðgerðir 6.3.1. – 6.3.2.

Upplýsingar um nýjungar, stefnur og strauma eru vaktaðar og þeim komið áleiðis til þeirra sem málið varðar með upplýsingum á fundum, Workplace og með fræðslu. Haldnir eru reglulegir fundir með deildarstjórum ásamt fræðslu og upplýsingafundum og Workplace hópur er nýttur til að fylgja eftir þeim atriðum sem tekin hafa verið fyrir. Miðstöðvar velferðarsviðs eru með ýmsar kynningar og umræður inni á miðstöðvunum um tiltekin efni og kynna sér það sem er efst á baugi hverju sinni. Auk þess er fylgst með upplýsingum sem koma gegnum áskriftarþjónustu Stjórnarráðsins og upplýsingar sem taldar eru mikilvægar eru sendar áfram á miðstöðvar. Skrifstofur hitta hagsmunaaðila með reglubundnum hætti, haldnir eru reglubundnir fundir með deildarstjórum á miðstöðvum borgarinnar og einnig hafa verið haldnir stórir fundir með ráðgjöfum.

21. Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum

Aðgerðir 6.4.1. – 6.4.4.

Samráðsvefur Reykjavíkurborgar - betrireykjavik.is - hefur verið notaður til að tryggja að hagsmunaaðilar geti komið athugasemdum á framfæri. Vettvangurinn verður áfram notaður þegar afla þarf umsagna um nýjar reglur og aðrar stefnumarkandi áherslur sviðsins.

Sjá einnig aðgerðir 3.2.1., 3.2.2. og 5.3.3.

22. Skapa framsækið vinnuumhverfi

Aðgerðir 7.1.1. – 7.1.2.

Innleiðing á verkefnastjórnunartólum og verkfærakistu fyrir stjórnendur og starfsfólk, er í vinnslu hjá stafrænum leiðtoga. Stofnaður var verkefnahópur í lok árs 2023. Rafræn miðstöð og fræðslustjóri vinna að málinu og stefna á að ljúka því á fyrri hluta árs 2023.

Búið er að ganga frá verklagi í tengslum við Starfatorg er hefur að markmiði að hvetja til starfsþróunar, þannig að starfsfólk velferðarsviðs hafi kost á að færa sig milli starfsstaða sviðsins. Verklag hefur ekki verið gefið út auk þess sem vinna við hugbúnaðarkerfi hefur dregist. Starfatorg verður auglýst um leið og hugbúnaður verður tilbúinn.

23. Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu

Aðgerð 7.2.1.



Fræðsluáætlun er sett fram fyrir haustönn og vorönn. Könnun var send á stjórnendur sumarið 2022 og verður send á stjórnendur á hverri önn til undirbúnings næstu annar.

24. Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Aðgerðir 7.3.1. – 7.3.5.

Fjölbreytt íslenskukennsla er í boði fyrir starfsfólk þeim að kostnaðarlausu. Námskeið eru í boði hjá tungumálaskóla, samningar hafa verið gerðir við nokkra aðila og í boði eru námskeið á ýmsum starfsstöðum borgarinnar eftir þekkingarstigi. Einnig geta allir stjórnendur óskað eftir íslenskunámskeiði á sínum starfsstöðvum, viðkomandi stofnun að kostnaðarlausu, þar sem áherslan er lögð á vinnutengdan orðaforða. Mannauðsráðgjafar eru mjög meðvitaðir um að auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði. Reglulega eru tekin samtöl við stjórnendur varðandi öll tækifæri til að uppfylla þessa aðgerð. Mannauðsskrifstofa velferðarsviðs mun setja á laggirnar starfshóp til að vinna að endurskoðun á ráðningarferli, starfsauglýsingum og hæfniskröfum nýs starfsfólks, með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins.

25. Styrkja innri upplýsingamiðlun

Aðgerðir 7.4.1. – 7.4.2.

Innleiðingarfasa er lokið og meirihluti starfsmanna sviðsins notar Workplace. Þó er enn ákveðinn starfshópur sem hvorki notar Workplace né tölvupóstfang borgarinnar. Átak verður gert til að ná til þessa hóps. Unnið er að uppsetningu og sniðmáti gæðaskjala þvert á svið borgarinnar í gæðahópi Reykjavíkurborgar.