



Reykjavík, 15. apríl 2024

VEL22090177

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. Kostnaðarmetinn aðgerðaáætlun til fimm ára með 58 tímasettum aðgerðum, var lögð fram með stefnunni.

Minnisblað þetta inniheldur mat á stöðu aðgerða frá síðasta stöðumati sem var lagt fyrir velferðarráð 30. ágúst 2023. 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 hafa fengið nýja lokadagsetningu eru merktar með appelsínugulum og bláum lit. Jafnframt er vísað til fyrri stöðumata sem lögð voru fram í velferðarráði 2. febrúar 2022, 15. febrúar 2023 og 30. ágúst 2023. Gerð verður grein fyrir aðgerðum í vinnslu eftir röð forgangsáherslna undir hverri stefnuáherslu í velferðarstefnunni.

Átta aðgerðum er lokið frá því stöðumat var lagt fram í ágúst 2023. Alls er 28 aðgerðum lokið en 30 aðgerðir eru í vinnslu. Allar aðgerðir eru hafnar.

1. Engin tvö eru eins

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

Torgið, fræðslukerfi borgarinnar var opnað á velferðarsviði (VEL) í júní 2023. Innleiðing er langt komin en fjöldi starfsmanna hefur þegar nýtt sér Torgið. Þar er meðal annars að finna fræðslu um menningarnæmi, notendamiðaða hönnun og þjónustu, sem er sniðin að öllu starfsfólki VEL. Enn er eftir að útbúa ítarlegra fræðsluefni fyrir þá sem vinna störf þar sem dýpri fræðsla er nauðsynleg, s.s. fyrir Alþjóðateymi VEL, en undirbúningur stendur yfir. Þá hafa VEL og þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) hafið samstarf um fræðslu fyrir framlínustarfsfólk VEL um þjónustumenningu. Áætlað er að hún verði í boði frá og með hausti 2024. Formlega er aðgerðinni lokið en verkefninu lýkur þó aldrei þar sem stöðugt þarf að styðja við menningarnæmi og þjónustumenningu. (Aðgerð 1.1.1: Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu).



Reykjavík



Vinnu við endurskoðun verklagsreglna og reglna velferðarsviðs með það að leiðarljósi að þær styðji við einstaklingsmiðaða þjónustu miðar vel. Reglur um þjónustu við börn og fjölskyldur frá 2020 voru beinlínis samdar með einstaklingsmiðaða nálgun í huga sem og allt verklag er byggir á þeim. Sama á við um reglur um stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir frá 2021, reglur um stuðningsþjónustu frá 2021 og reglur um notendastýrða persónulega aðstoð frá 2019, sem voru síðast endurskoðaðar 2023. Reglur um fjárhagsaðstoð voru endurskoðaðar á síðasta ári og voru nokkrar breytingar gerðar sem tryggja enn frekar einstaklingsmiðaða nálgun og skýrt umboð til athafna. Einnig hefur allt verklag varðandi þjónustu við börn og fjölskyldur undir verkefninu Betri borg fyrir börn, verið endurskoðað með farsæld barna að leiðarljósi, þ.m.t. einstaklingsmiðaða nálgun. Þá eru starfandi í öllum þjónustuflokkum samráðshópar sem vinna að samræmingu á túlkun reglna og verkferlum. *(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).*

Mæta fólki af erlendum uppruna

Starfslýsingar eru komnar á Workplace og aðgengilegar öllu starfsfólki velferðarsviðs. *(Aðgerð 1.3.3: Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa á velferðarsviði með það að markmiði að útrýma hindrunum fyrir fólk af erlendum uppruna).*

2. Nálægð og aðgengileiki

Útfæra breytingar á þjónustunni

Rafræn miðstöð tók til starfa 1. janúar 2022. Miðstöðin hefur tekið við símsvörun fyrir allar miðstöðvar ásamt afgreiðslu fjölmargra þjónustupátta. Miðstöðin er í dag almennt fyrsti viðkomustaður íbúa í leit að velferðarþjónustu borgarinnar. *(Aðgerð 2.1.1: Setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu).*

Efla notkun stafrænna lausna

Endurskoðun og rafvæðing allra þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim er yfirgripsmikið verkefni. Rafræn miðstöð (RM) hefur síðustu ár unnið fjölda umbótaverkefna sem heyra undir þessa aðgerð. Í dag eru átta stór verkefni af þessu tagi í gangi hjá miðstöðinni.

- Yfirfærsla símsvörunar og svörunar tölvupósta frá miðstöðvum til RM. (Símsvörun og svörun tölvupósta fyrir allar miðstöðvar hefur verið færð yfir til RM)
- Símaráðgjöf hjá RM. (RM hefur tekið yfir vakthafandi ráðgjöf varðandi erindi sem berast í gegnum síma eða tölvupóst fyrir allar miðstöðvar nema Vesturmiðstöð, sem verður færð yfir í maí 2024).
- Fjarvöktun hjartabilunareinkenna. (Um er að ræða tilraunaverkefni með lausnina Dignio þar sem starfsfólk skjávvers RM vaktar rafrænt hjartabilunareinkenni þjónustunotenda).





- Ráðgjöf í deild virkni og ráðgjafar. (Umbótateymi velferðarsviðs vinnur að endurskoðun allra verkferla og verklags í deild virkni og ráðgjafar á miðstöðvum).
- Fjarhreyfipjálfun. (Prófanir standa yfir á verkefninu, en um er að ræða lausnina Habbie, sem er fjarþjálfunarlausn fyrir þjónustunotendur í heimaþjónustu. Unnið í samvinnu við Endurhæfingarteymi VEL).
- Framþróun í heimaþjónustu. (Umfangsmikil greining og lausnir að breyttu fyrirkomulagi innan heimaþjónustu Reykjavíkurborgar með það að markmiði að mæta áskorunum framtíðarinnar, s.s. hlutfallslegri fjölgun eldra fólks.)
- Næturþjónusta fyrir fatlað fólk. (Umfangsmikil greining og lausnir á næturþjónustu í íbúðakjörnum fyrir fatlað fólk).
- Skjáheimsóknir fyrir fatlað fólk. (Veiting þjónustu í gegnum fjarlausnir við þjónustunotendur í húsnæði með stuðningi. Starfsfólk búsetukjarna veitir þjónustuna frá kjarna.)

(Aðgerð 2.2.2: Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglit í þeim).

Mínar síður eru komnar í loftið og þar er hægt að sækja um alla þjónustu velferðarsviðs. *(Aðgerð 2.2.3: Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál).*

Smíði Ráðgjafans er í fullum gangi og stefnt er á að hann verði kominn í virkni fyrir alla málaflokka á þessu ári. Innleiðing Ráðgjafans mun leiða til verulegrar hagræðingar hjá bæði notendum og starfsfólki og er því í algerum forgangi á VEL. Innleiðing á dala.care fyrir heima-, stoð-, og stuðningsþjónustu er í startholum og mun verða bylting varðandi utanumhald um þjónustu (pappírslausa) í umönnunarstörfum á sviðinu. Ósk/Veita (kerfið sem heldur utan um fjárhagsaðstoð) er ekki fullklárað með tilliti til aðgerða sem einfalda starfsfólki sporin og er í lægri forgangi en ráðgjafinn. Þá er nýtt málaskrárkerfi fyrir Barnavernd í skoðun. *(Aðgerð 2.2.4: Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra).*

Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Öll sniðmát að svarbréfum VEL voru yfirfarin og endurrituð árið 2021 með tilliti til vandaðs og skýrs máls. Tæknilegar hindranir stóðu þó í vegi fyrir því að unnt væri að nota þau á sjálfvirkan máta í Málaskrá VEL þannig að þau voru ekki send út í öllum þjónustubáttum. Nú er hins vegar unnið að forritun og prófun svarbréfa umsókna sem unnin eru í Málaskrá VEL en stefnt er að verklokum á vormánuðum 2024. Samhliða því fer fram vinna við svarbréf í nýjum kerfum á borð við Veitu (bakendi fjárhagsaðstoðar). Hluti af verkefninu er einnig að sjá til þess og útfæra, að öll svarbréf VEL fari inn á Mínar síður Reykjavíkurborgar og island.is. Það verkefni er í innleiðingu og vinnst jafnt og þétt. *(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

Hluti af þeim skipulagsbreytingum sem ráðist var í við innleiðingu velferðarstefnunnar var að auka eftirlitshlutverk fagskrifstofa VEL (skrifstofur málefna fatlaðs fólks, öldrunarmála og ráðgjafar). Fengist hefur fjármagn frá Jöfnunarsjóði sveitarfélaga til að ráða í tvö stöðugildi til að sinna eftirliti og úttektum í málaflokki fatlaðs fólks. (Aðgerð 3.1.6: *Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs verði eftt með það að markmiði að auka gæðastýringu, samhæfingu og eftirlit með þjónustuveitingu. Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftt með það að markmið að auka þjónustu við stjórnendur stofnana*).

Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Vinna er langt komin með skilgreiningu þjónustupátta og gerð áætlunar um reglubundnar þjónustukannanir meðal notenda helstu þjónustupátta í samstarfi við fagskrifstofur. Kannanir í öllum helstu þjónustupáttum hafa verið gerðar síðustu ár ásamt þjónustu- og aðgengiskönnun 2021 og 2023. Til stendur að nýta þær kannanir og mæla flesta þjónustupætti með úrtakskönnun annað eða þriðja hvert ár, eftir því sem við á. Þegar áætlanir eru tilbúnar með fagskrifstofum fer framkvæmdastjórn yfir þær. (Aðgerð 3.2.1: *Skilgreina þjónustupætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda*).

Tímaáætlun vegna sjálfvirkni þjónustukannana seinkaði þar sem kannanahugbúnaður bauð ekki upp á sjálfvirkni í þjónustukönnunum. Viðeigandi kannanahugbúnaður verður keyptur 2024. Aðgerðin fylgir aðgerð 3.2.1. og verða sjálfvirkar kannanir settar upp þar sem við á og tækni býður upp á. Þjónustu- og nýsköpunarsvið er með mælingar í tengslum við umsóknir á Mínum síðum, er snúa að umsóknum um almennt félagslegt húsnæði, heimastuðning og sérstakan heimilisstuðning. (Aðgerð 3.2.2: *Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar*).

Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Vinna er hafin við gerð greininga á hópum í þjónustu velferðarsviðs og lýðfræði hverfa. Auk þess hafa verið sett upp nokkur tölfræðimælaborð fyrir starfsfólk og eru fleiri slík mælaborð í vinnslu. Sjá nánar aðgerð 5.3.3. (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 þjónustuþarfir hópanna kortlagðar*).

Aðgengis- og þjónustukönnun meðal notenda velferðarsviðs var gerð 2021 og 2023. Til stendur að framkvæma könnun annað hvert ár og greina niðurstöður eftir notendahópum. Niðurstöður 2025 verða einnig greindar eftir miðstöðvum og nýttar inn í aðgerð 3.5.1. Aðgerð telst því lokið. (Aðgerð 3.3.2: *Gera aðgengiskönnun meðal ólíkra notendahópa velferðarþjónustu*).





Samræma þjónustustig

Vinna er hafin í teymi árangurs- og gæðamats á VEL við að undirbúa og skipuleggja úttekt, sem mun kanna hvort samræmi sé í veitingu þjónustu á miðstöðvum. Úttektin verður margþætt og mun m.a. fela í sér rýni á niðurstöðum þjónustu- og aðgengiskönnunar 2025 eftir miðstöðvum, tölfræðigreiningar og kannanir meðal starfsfólks. Stefnt er á að niðurstöður liggi fyrir í lok árs 2025. (Aðgerð 3.5.1: *Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá miðstöðvum*).

4. Virðing og umhyggja

Auka áherslu á valdeflingu

Vinna er hafin við að auka framboð úrræða fyrir notendur Virkniúss meðal annars með því að bjóða námskeið Atvinnu- og virknimiðlunar (AVM) á ensku. AVM er starfrækt innan Virkniúss og þar starfa fjórir starfsmenn. Jafnframt hafa verið settir af stað morgunfundir á ensku fyrir þátttakendur í TINNU (virkniverkefni fyrir einstæða foreldra með börn). Verið er að skoða tilraunaverkefni til að ná betur til ungra karla sem njóta fjárhagsaðstoðar. Unnið er að því að skoða hvernig betur má þjónusta fólk af erlendum uppruna, sérstaklega þann hóp sem hvorki er íslensku- né enskumælandi. Í því samhengi er einnig verið að skoða möguleika á frekara samstarfi við aðila utan Virkniúss. (Aðgerð 4.1.1: *Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs*).

Alls var ráðið í 62 störf á árinu 2023 fyrir tilstilli AVM. Á bak við þær ráðningar eru 33 fyrirtæki og stofnanir og þar af eru 13 ráðningar hjá Reykjavíkurborg. Gerðir voru 25 starfsþjálfunarsamningar fyrir fólk á fjárhagsaðstoð á samtals 16 vinnustöðum. Talsverður hluti af starfsemi AVM fer í að mynda tengsl við atvinnulífið og afla starfa fyrir notendur fjárhagsaðstoðar. Auk þess sér AVM um umsýslu starfsþjálfunarsamninga vegna þeirra einstaklinga sem eru með stöðu flóttafólks hjá Vinnumálastofnun. Samtals voru gerðir 165 samningar á árinu 2023. Vinnumálastofnun greiðir útlagðan kostnað vegna starfsþjálfunarstyrkja en öll umsýsla er kostuð af AVM. (Aðgerð 4.1.2: *Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagstöð*).

Efla traust

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar er aðgengileg og er skylda fyrir allt nýtt starfsfólk á sviðinu að kynna sér hana. Stjórnendur sóttu stjórnendadag borgarstjóra 2024 en dagurinn var helgaður þjónustu. Heildstæð fræðsla um þjónustumeningu sem nær til allra í framlínupjónustu borgarinnar er í vinnslu eins og getið var um að framan. Fræðslan er unnin í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) og áætlað er að hún verði í boði frá og með hausti 2024. Þá er fræðsla um áhugahvetjandi samtöl fræðsla sem allir ráðgjafar, félagsráðgjafar og sálfræðingar á miðstöðvum, virkniúsi og forstöðumenn í málaflokki fatlaðs fólks munu sækja með það að markmiði að innleiða velferðarstefnuna í ráðgjöf og læra að nota áhugahvetjandi samtöl við ráðgjöf. (Aðgerð 4.2.1: *Setja upp*





rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notenda-miðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu).

Traust notenda til þjónustu sviðsins var mælt í þjónustu- og aðgengiskönnun sem lögð var fyrir 2023. Niðurstaðan var að einungis rúmlega helmingur notenda, eða 54%, upplifðu traust til þjónustunnar. Hins vegar upplifðu 88% notenda gott viðmót starfsfólks.

Vinna gegn fordómum

Fræðsla um menningarnæmi sem sniðin er að öllu starfsfólki VEL er komin inn á Torgið en ítarlegri fræðsla til ákveðinna hópa er í vinnslu, eins og greint var frá að framan. (Aðgerð 4.3.1: *Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu*).

Í þjónustu- og aðgengiskönnun 2023 voru notendur spurðir hvort þeir hefðu upplifað fordóma í þjónustuveitingu velferðarsviðs. 19% töldu sig hafa upplifað fordóma. Nánari rýni leiddi í ljós að flestir upplifðu fordóma vegna félagslegrar stöðu sinnar.

5. Frumkvæði og forvarnir

Efla forvarnir

Tvær vinnustofur um lágþröskuldabjónustu voru haldnar vorið 2022 og 2023. Allir ferlar sem varða þjónustu borgarinnar í tengslum við Betri borg fyrir börn voru kynntir á sameiginlegum fundi beggja ráða í lok janúar 2024 og á vettvangi stofnana vorið 2024. (Aðgerð 5.1.1: *Skilgreina og koma á lágþröskuldabjónustu við börn og fjölskyldur þar sem því verður við komið í samræmi við stefnu ríkisins um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna*).

Áætlun vegna stefnu í forvarnarmálum var lögð fram og samþykkt í borgarráði 7. mars 2024. Aðgerð er því lokið. (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 unglinga*).

Til að efla forvarnastarf og samstarf milli VEL, skóla- og frístundasviðs og menningar-íþróttá- og tómstundasviðs hefur verið sett á laggirnar eitt sameiginlegt stöðugildi forvarnafulltrúa, sem starfar miðlægt og þvert á sviðin. Forvarnafulltrúinn tók til starfa 1. apríl sl.

Auka frumkvæði

Torgið, fræðsluvettvangur borgarinnar, varð aðgengilegt starfsfólki VEL í júní 2023 og er þar að finna margvíslegt fræðsluefni sem er nauðsynlegt fyrir starfsfólk borgarinnar. Eins og getið er um að ofan er þar að finna fræðsluefni um notendamiðaða hönnun, þjónustustefnu borgarinnar og menningarnæmi en ítarlegra efni er í vinnslu. (Aðgerð 5.2.1: *Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu*).





Endurskoðun á verklagi velferðarsviðs með það að markmiði að starfsfólki verði veitt rýmra umboð til athafna í sínum störfum er langt á veg komið, sbr. umfjöllun undir forgangsáherslu 1, aðgerð 1.2.1 að framan. Yfirstandandi er endurskoðun umbótateymis VEL á verklagi ráðgjafa á miðstöðvum í málaflokki virkni og ráðgjafar með stöðlun verklags í huga. Í þeirri vinnu eru m.a. skoðuð tækifæri til rýmra umboðs starfsfólks. (Aðgerð 5.2.2: Endurskoða verklag velferðarsviðs með það að markmiði að starfsfólki verði veitt rýmra umboð til athafna í sínum störfum).

Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur afhent velferðarsviði spálíkan um þróun samfélagshópa til að meta þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs. Markmið verkefnisins var að geta spáð fyrir um þjónustupörf í eftirfarandi tilvikum: Fjöldi notenda sem þarf framfærslustyrk, fjöldi notenda sem þarf sérstakan húsnæðisstuðning, fjöldi notenda sem þarf heimþjónustu og fjöldi notenda sem þarf heimahjúkrun. Spálíkanið gagnast vel fyrir tvö síðastnefndu tilvikin en gagnast ekki jafn vel eitt og sér fyrir tvö fyrrnefndu tilvikin. Viðræður um næstu skref eru framundan. (Aðgerð 5.3.2: Gera reglulegar spár um þróun samfélagshópa og meta þannig þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs og gera langtíma kostnaðaráætlanir).

Tölfræðimælaborð fyrir flóttafólk, gistiskýli, umsóknir og húsnæði, hafa verið tekin í gagnið en mælaborð um skólaþjónustu er í vinnslu. Mælaborðin eru aðgengileg öllu starfsfólki Reykjavíkurborgar. Þjónustu- og nýsköpunarsvið 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. Teymi árangurs og gæðamats vinnur að því að setja upp tölfræði úr könnunum í mælaborð. Þegar þeirri vinnu lýkur er vonast til að hægt verði að bæta við stöðu sem sýnir ánægju notenda með þjónustuna. Þetta atriði verður jafnframt skoðað aftur þegar reglubundnar/sjálfvirkar kannanir eru komnar á. (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

Komið hefur verið á fót fjórum faghópum á Workplace sem ná utan um alla þjónustu velferðarsviðs. Hóparnir eru: fatlað fólk, eldra fólk, börn og fjölskyldur og virkni og ráðgjöf. Sérfræðingar á velferðarsviði á hverju fagsviði fyrir sig hafa verið fengnir til að halda utan um hópana, miðla efni og hvetja annað starfsfólk til þess. Markmiðið er að skapa faglegan vettvang þar sem hægt er að deila upplýsingum um framþróun og nýsköpun, innan og utan borgar, segja frá áhugaverðum umfjöllunum í fjölmiðlum, ráðstefnum sem varða málaflokkinn og þar fram eftir götunum. Í gegnum hópana gefst einnig tækifæri til að koma upplýsingum á framfæri, svo sem þegar verklag eða reglur breytast. Framundan





er að kynna hópana fyrir starfsfólki velferðarsviðs, svo þeir þjóni tilgangi sínum sem best. Þegar þeir eru orðnir virkir mun allt nýtt starfsfólk á sviðinu fara sjálfkrafa inn í hópana. Þá mun allt starfsfólk geta treyst því að þar megi nálgast nýjustu strauma og stefnur og að það geti tekið þátt í samræðum um nýjungar og álitæfni á fagsviði viðkomandi.

Fréttum af ákvörðunum velferðarráðs og velferðarmálum í borginni er deilt á Facebook-síðu velferðarsviðs. Síðan er nokkuð virk og hefur 3.100 fylgjendur. Þar eru einnig birt viðtöl og greinar úr fjölmiðlum þar sem velferðarsvið og starfsfólk þess kemur við sögu. Velferðarsvið notast einnig við Workplace og aðra samfélagsmiðla Reykjavíkurborgar til að miðla fréttum, svo sem Facebook, instagram og X, þegar það þykir eiga við. *(Aðgerð 6.3.1: Fagskrifstofur og sérhæfð teymi beri ábyrgð á því að vakta, rýna og miðla helstu straumum og stefnum í sínum málaflokkum til starfsfólks).*

Nokkrir félagsráðgjafar á velferðarsviði eru stundakennarar hjá félagsráðgjafadeild Háskóla Íslands (HÍ). Samstarf er á milli lögfræði-, mannfræði- og félagsráðgjafadeildar HÍ í tengslum við valáfanga er varðar flóttafólk. Velferðarsvið hefur boðið starfsþjálfunarnemum í meistaranámi í félagsráðgjöf upp á starfsnám á starfsstöðvum velferðarsviðs og sviðið hefur haft milligöngu um að fá kennara sem hafa verið að gera áhugaverðar rannsóknir, til að koma og kynna niðurstöður sínar. Velferðarsvið er einnig með samstarfsaðila á menntavísindasviði Háskóla Íslands. *(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

Skapa framsækið vinnuumhverfi

"Verkefnaskrá velferðarsviðs" hefur verið sett á laggirnar þar sem öll helstu umbótaverkefni velferðarsviðs eru sett fram í verkefnastjórnunartóli. Ekki hefur verið útbúin verkefnalista um gagnreyndar verkefnastjórnunaraðferðir. *(Aðgerð 7.1.1: Innleiða verkefnastjórnunartól 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 aðgengileg fyrir stjórnendur og starfsfólk).*

Fallið hefur verið frá því að þróa sérstakt hugbúnaðarkerfi fyrir starfatorg. Þess í stað verður haldið áfram að þróa þá lausn sem var sett á tímabundið á meðan þróun hugbúnaðarkerfisins stóð yfir, Workplace (WP). Starfatorg er síða á WP sem allir mannauðsfulltrúar VEL og forstöðumenn allra starfseininga VEL eiga aðild að. Verklagið er þannig að mannauðsráðgjafar láta vita af umsækjendum sem gætu hentað í tímabundin störf, s.s. vegna afleysinga, fæðingarorlofs, tímabundinna verkefna og/eða starfsfólki sem óskar eftir tilfærslu/starfsþróun innan velferðarsviðs. Unnið verður að útvíkkun starfatorsins á WP þannig að allir starfsmenn sviðsins geti fylgst með störfum sem eru laus til umsókna á sviðinu. *(Aðgerð 7.1.2: Innleiða verklag og „starfatorg“ með það að markmiði að hvetja til starfsþróunar þar sem starfsfólki velferðarsviðs er gefinn kostur á að færa sig milli starfsstaða sviðsins).*





Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Í hvert sinn er starf er auglýst á VEL er starfsauglýsing skoðuð með tilliti til mögulegra hindrana fyrir starfsfólk af erlendum uppruna eða fyrir fatlað fólk. Samræming hefur farið fram á tungumálakunnáttu sem miða skal við í hvert starf. Þá er sérstök orðsending sett inn í allar starfsauglýsingar sviðsins, svohljóðandi: *“Í samræmi við mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar og velferðarstefnu er lögð áhersla á að starfsstaðir velferðarsviðs endurspegli fjölbreytileika samfélagsins. Við hvetjum því fólk af öllum kynjum, fatlað fólk og fólk með fjölbreyttan menningarlegan bakgrunn til að sækja um starfið.”* Ekki hefur verið farið gagnert í heildarendurskoðun á öllum hæfniskilyrðum í auglýsingum, heldur er það gert í hvert sinn sem störf losna. (Aðgerð 7.3.1: Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins).

Við kortlagningu á aðgengi á öllum starfseiningum, til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks, var í áhættumati farið yfir aðgengismál. Ef þörf var á voru aðgerðir til úrbóta settar í áætlun. (Aðgerð 7.3.2: Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks).

Unnið er að því að taka saman tölfræði er varpar ljósi á aukningu í ráðningum fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á VEL. (Aðgerð 7.3.5: Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði).

Styrkja innri upplýsingamiðlun

Innleiðingarfasa WP er lokið og meirihluti starfsfólks sviðsins hefur aðgang að og notar WP. Settir hafa verið upp skilgreindir faghópar á WP til að auka upplýsingagjöf til starfsfólks. Koma þarf betur af stað notkun faghópanna og mun ritstjórn velferðarsviðs annast það. Ritstjórnin mun fara yfir Upplýsingabrunn og klára uppsetningu á leiðbeiningum og gæðaeefni vorið 2024. Sjá í tengslum við aðgerð 7.4.2. (Aðgerð 7.4.1: 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).

Sameiginleg gæðahandbók Reykjavíkurborgar er enn í biðstöðu og ekki hefur verið ákveðið í hvaða kerfi ný gæðahandbók verður hýst. Unnið er að því að færa inn og uppfæra gæðaeefni í Upplýsingabrunn sviðsins á Workplace. Ritstjórn velferðarsviðs mun fara markvisst yfir Upplýsingabrunn og klára uppsetningu á leiðbeiningum og gæðaeefni vorið 2024. Hluti þeirrar vinnu er kynning á Upplýsingabrunninum eins og sjá má í aðgerð 7.4.1. (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).

