



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Velferðarráð
Sendandi: Rannveig Einarsdóttir

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 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 17. apríl 2024. 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 og 17. apríl 2024. Gerð verður grein fyrir aðgerðum í vinnslu eftir röð forgangsáherslna undir hverri stefnuáherslu í velferðarstefnunni.

Sjö aðgerðum er lokið frá því stöðumat var lagt fram í apríl 2024. Alls er 35 aðgerðum lokið en 23 aðgerðir eru enn í vinnslu.

1. Engin tvö eru eins

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

Vinnu miðar vel við endurskoðun verklagsreglna og reglna velferðarsviðs með það að leiðarljósi að þær styðji við einstaklingsmiðaða þjónustu. Starfandi eru samráðshópar sem vinna að samræmingu á túlkun reglna og gerð verklags. Þá er í undirbúningi verklag sem miðar að því að fara á hálfis árs fresti yfir tölfræði áfrýjunarnefndar með tilliti til þess hvort nauðsynlegt sé að breyta reglum. (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

Hæfniskröfur vegna starfa á velferðarsviði hafa verið endurskoðaðar með það að markmiði að útrýma hindrunum fyrir fólk af erlendum uppruna.

Sérstaklega var kortlagt í hvaða störfum á velferðarsviði væri hægt að gera minni kröfur til tungumálakunnáttu. Þegar stjórnendur auglýsa eftir starfsfólki ber þeim að fara eftir evrópskum tungumálaramma út frá þeirri kortlagningu en hún er aðgengileg öllum



stjórnendum á innri vef Reykjavíkurborgar sem og sérstakar upplýsingar um skilgreiningu og leiðbeiningar um tungumálaviðmið í auglýsingum.

Aðgerð telst því lokið en þess má geta að við auglýsingar starfa er farið yfir hæfniskröfur í hvert sinn og þær rýndar með tilliti til þessa. Þá er meginþorri starfslýsinga kominn á upplýsingabrunn Workplace (WP) og þær 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

Efla notkun stafrænna lausna

Rafræn miðstöð og þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) vinna að margvíslegum verkefnum sem snúa að endurnýjun grunnkerfa og eflingu stafrænna lausna. Meðal verkefna sem eru yfirstandandi eru innleiðing Dala.Care og þróun tölvukerfa Ráðgjafans og Veitu. Jafnframt standa yfir prófunarverkefni með ýmsar velferðartæknilausnir, t.d. Dignio, sem er stafrænt fjarvöktunarkerfi í prófunum í heimahjúkrun Reykjavíkurborgar sem er ætlað til fjarvöktunar á einkennum langvinnra sjúkdóma og Habbie, sem er stafrænt fjarþjálfunarkerfi í prófun hjá endurhæfingarteymum og heimaþjónustu Reykjavíkurborgar. Allar ofangreindar hugbúnaðarlausnir hafa verið þróaðar út frá notendamiðaðri hönnun. (Aðgerð 2.2.2: Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim).

Notendur geta sótt um alla þjónustu á Mínum 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).

Vonir eru bundnar við að innleiðingu Ráðgjafans verði lokið fyrir alla málaflokka fyrir lok 2025. Dala.care á að vera fullinnleitt í mars 2025. (Aðgerð 2.2.4: Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra).

Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Yfirferð allra staðlaðra bréfa velferðarsviðs (VEL) 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 Mínum 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

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 til eins árs með styrk frá



Jöfnunarsjóði sveitarfélaga, til að sinna eftirliti og úttektum í málaflokki fatlaðs fólks. Yfirstandandi er hugmyndavinna vegna aukinnar gæðastýringar, samhæfingar og eftirlits á þeim skrifstofum sem veita stoðþjónustu. (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 markmiði að auka þjónustu við stjórnendur stofnana).

Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Unnið er að því að einfalda yfirlitsskjal þar sem fram kemur staða mælinga á mælikvörðum velferðarstefnu. Bætt verður við skjalið dálki þar sem fram kemur hversu oft viðkomandi mæling fer fram. (Aðgerð 3.2.1 og 6.4.2: Skilgreina þjónustuþætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda).

Tímaáætlun vegna sjálfvirkni þjónustukannana seinkaði þar sem kannanahugbúnaður sem notaður var á VEL bauð ekki upp á sjálfvirkni í þjónustukönnunum. Nýr kannanahugbúnaður, Qualtrics, samræmdur fyrir öll svið Reykjavíkurborgar, hefur verið innleiddur á VEL. Undirbúningur vegna sjálfvirkra kannana mun hefjast á næsta ári í samstarfi við PON sem gerir mælingar í tengslum við umsóknir á Mínum síðum er snúa að umsóknum um almennt félagslegt húsnæði, heimastuðning og sérstakan heimilisstuðning. (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

Fundað verður með skrifstofustjórum fagskrifstofa fyrir árslok, með það að markmiði að kanna hvaða greiningar á að setja í forgang innan hvers málaflokks. 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 þjónustuþarfir hópanna kortlagðar).

Samræma þjónustustig

Í samráði við fagskrifstofur er unnið að úttekt á þeim þjónustuferlum sem ekki hafa verið samræmdir að fullu á milli miðstöðva. Könnun á þjónustu við eldra fólk hefur þegar verið send út á miðstöðvar og það sama er í farvatninu fyrir þjónustu við börn og fjölskyldur og stuðningsþjónustu við fatlað fólk. Samanburður á lýðfræði og þjónustu í hverfum auk niðurstaðna þjónustu- og aðgengiskönnunar 2025 munu mynda tölfræðihluta úttektarinnar. (Aðgerð 3.5.1: Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá miðstöðvum).

4. Virðing og umhyggja

Auka áherslu á valdeflingu

Virknihús heldur nú í fyrsta sinn utan um undirbúningshóp fyrir Grettistak í kjölfar uppsagnar samnings borgarinnar við SÁÁ. Um er að ræða fimm vikna dagskrá, áður en þátttaka í Grettistaki hefst. Áfram verður boðið upp á námskeið á ensku í Atvinnu- og virknimiðlun og hópastarf á ensku í TINNU. (Aðgerð 4.1.1: Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs).



Frá 1. jan. - 15. sept. 2024 hafa verið gerðir starfspjálfunarsamningar fyrir 73 einstaklinga. Þar af voru 49 starfspjálfunarsamningar vegna flóttafólks í þjónustu Vinnumálastofnunar (VMST) sem velferðarsvið hefur umsýslu með. Í starfspjálfunarsamningi felst að fyrirtæki gera samning um að ráða einstakling í ákveðinn fjölda mánaða, sem nýtur fjárhagsaðstoðar til framfærslu og fyrirtækin fá í staðinn ígildi fjárhagsaðstoðarinnar mánaðarlega í ráðningastyrk. Alls var ráðið í 68 störf á tímabilinu 1. jan. - 15. sept. 2024, fyrir tilstilli Atvinnu- og virknimiðlunar. Á bak við þær ráðningar eru 55 fyrirtæki og stofnanir. Reykjavíkurborg er með níu ráðningar. Þar af voru gerðir 24 starfspjálfunarsamningar fyrir fólk á fjárhagsaðstoð á samtals 18 vinnustöðum. Talsverður hluti af starfsemi Atvinnu- og virknimiðlunar fer í að mynda tengsl við atvinnulífið og öflun starfa fyrir notendur fjárhagsaðstoðar

(Aðgerð 4.1.2: Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagsstöð).

Efla traust og vinna gegn fordómum

Þekkingardagur velferðarsviðs (ÞekKVEL), sem haldinn var 9. október 2024, var helgaður nýsköpun í þjónustu. Hluti af dagskránni var að sýna myndbönd sem voru unnin sérstaklega um þau verkefni og þjónustu sem hafa skarað fram úr. Myndböndin eru aðgengileg inni á Torginu, fræðsluvef Reykjavíkurborgar sem og á alnetinu. Þá má geta þess að ÞON hefur sótt um styrk vegna gerðar fræðslumyndbanda um framlínubjónustu sem nýtast munu öllu starfsfólki Reykjavíkurborgar. Fimm námskeið í áhugahvetjandi samtali fóru fram á árinu og verða þau öll aftur á dagskrá 2025. Aðgerð 4.3.1 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

Búið er að skilgreina hvað þarf til svo lágþröskuldabjónusta geti átt sér stað og starfshópur undir verkefninu Betri borg fyrir börn (BBB) hefur lokið við gerð verkferla sem lúta að innleiðingu laga nr. 86/2021, um samþætta þjónustu í þágu farsældar barna, á öllum stigum þjónustunnar. M.a. geta foreldra nú pantað viðtal gegnum Rafræna miðstöð, án milliliða og börn/foreldrar geta nú óskað eftir 1-3 viðtölum við starfsfólk BBB. Aðgerð telst því lokið. *(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).*

Auka frumkvæði

Stjórnendafræðslu á vegum ráðgjafafyrirtækisins Kvan er lokið. Námskeið í áhugahvetjandi samtali hefur verið sett á dagskrá fyrir ráðgjafadeild sem og deild forstöðumanna, sbr. aðgerð 5.2.1. Aðgerð telst lokið. *(Aðgerð 5.2.1: Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu).*



Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Tölfræðimælaborð eru í sífelltri þróun og nú eru til staðar mælaborð fyrir flóttafólk, gistiskýli og umsóknir um húsnæði, en mælaborð um skólaþjónustu er 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. Búist er við að vöruhúsið verði tilbúið að taka við öllum gögnum velferðarsviðs í lok árs og þá verður hægt að bæta við mælaborðum. Enn sem komið er mæla mælaborðin ekki ánægju notenda með þjónustuna en undirbúningur að slíkri útfærslu mun hefjast á næsta ári. (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

Fagskrifstofur og sérhæfð teymi hafa öll komið upp kerfisbundnum leiðum til að vakta, rýna og miðla helstu straumum og stefnum í viðeigandi málaflokkum, ýmist með Workplace-hópum eða reglubundnum samráðsfundum. Aðgerð er lokið.

(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).

Samningur milli Reykjavíkurborgar og Háskóla Íslands um rannsóknir á sviði velferðarmála, sem hefur gilt um nokkurra ára skeið var endurnýjaður í nóvember 2023 til þriggja ára. Tilgangur samningsins er að efla samstarf Félagsráðgjafardeildar HÍ og velferðarsviðs, til að nýta sem best sérþekkingu, kunnáttu, efnivið og aðstöðu sem samningsaðilar búa yfir. Markmið samningsins eru að stuðla að framgangi vísindarannsókna í velferðarmálum, stuðla að þróun þjónustu og nýsköpun, afla frekari þekkingar á viðhorfum og þörfum notenda þjónustu, styrkja nýliðun félagsráðgjafa í starfi hjá velferðarsviði Reykjavíkurborgar, að starfsfólk velferðarsviðs og nemendur og starfsfólk Félagsráðgjafardeildar Háskóla Íslands hafi greiðan og gagnkvæman aðgang að sérþekkingu hvers annars, tryggja nemendum í félagsráðgjöf starfsþjálfun undir handleiðslu sérþjálfara starfsþjálfunarkennara hjá velferðarsviði og að efla tengsl Félagsráðgjafardeildar HÍ og VEL. Samningurinn er góður grunnur að samræðuvettvangi milli aðila.

Nýlega var skapaður slíkur samræðuvettvangur milli velferðarsviðs og nokkurra opinberra aðila, s.s. Félagsráðgjafardeildar HÍ, Vinnumálastofnunar, félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins en tilefnið var koma lykilfyrirlesarans Cormac Russell til landsins á ÞekkVEL. Í tengslum við ráðstefnuna boðaði velferðarsvið til fundar með ofangreindum aðilum ásamt fleiri aðilum innan Reykjavíkurborgar til að eiga samtal um strauma og stefnur í velferðarmálum. (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 er í fullri notkun en í henni heldur framkvæmdastjórn sviðsins utan um helstu umbótaverkefni. Að öðru leyti hefur framgangur ekki alltaf verið með skýrum hætti en í öllum umbótaverkefnum er almennt unnið að því að fræða starfsfólk og þróa áfram vinnuumhverfi þess, þ.m.t. stafrænt vinnuumhverfi, með því markmiði að gera það skilvirkara og framsæknara. Aðgerð telst lokið en áfram er þó unnið að þróun framsækis vinnuumhverfis. (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).

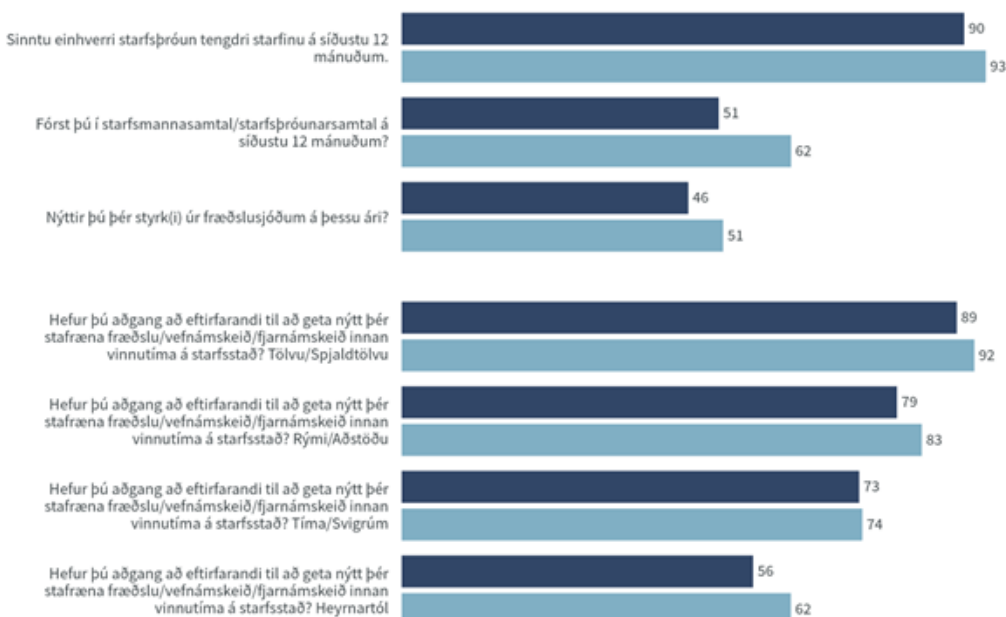
Starfsfólk á velferðarsviði hefur verið duglegt að sinna starfsþróun og telur almennt að sú fræðsla sem það sótti hafi nýst í starfi, sjá svör við neðangreindum spurningum í starfsmannakönnun frá síðasta ári sem framkvæmd er árlega hjá Reykjavíkurborg.

Starfsþróun og símenntun

Niurstöður eru ekki birtar ef n<20

Já (%)

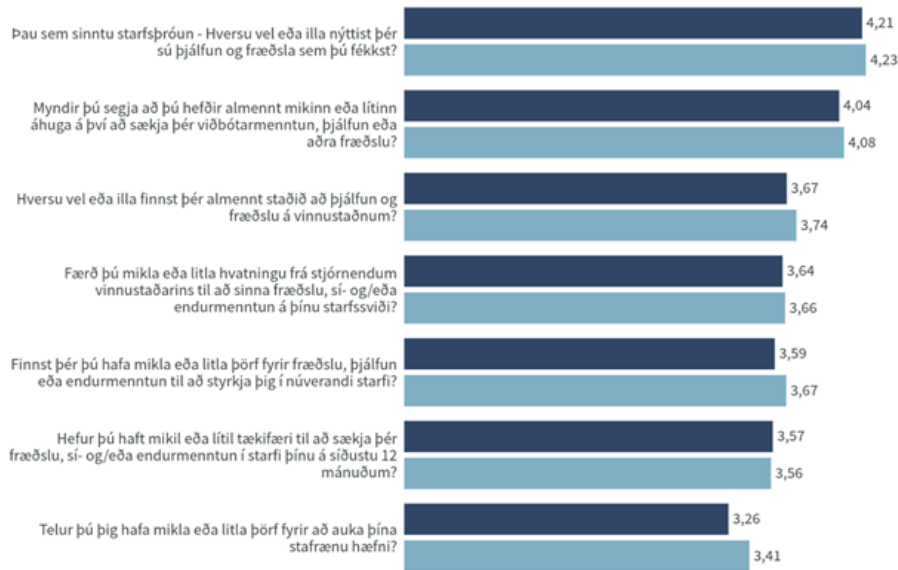
■ Velferðarsvið ■ Reykjavíkurborg





Meðaltal (1-5)

■ Velferðarsvið ■ Reykjavíkurborg



Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Ráðný (50skills) er komin í fulla vinnslu og er í áframhaldandi þróun. Regluleg uppfærsla á þekkingu stjórnenda er í gangi. (Aðgerð 7.3.1: *Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins*).

Unnið hefur verið markvisst að því að uppfæra og framkvæma áhættumöt á öllum starfseiningum sviðsins. Eðlileg framvinda aðgerðar hefur verið á árinu. (Aðgerð 7.3.2: *Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks*).

Það er markmið velferðarsviðs að auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á sviðinu. Ekki er unnt að kalla fram með einföldum hætti tölfræði um fjölda fólks af erlendum uppruna í slíkar stöður úr því kerfi sem heldur utan um ráðningar á sviðinu. Unnið er að lausn.

(Aðgerð 7.3.5: *Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði*).

Styrkja innri upplýsingamiðlun

Í ljósi upplýsinga um endalok WP í september 2025 og þar með upplýsingabrunnsins, verður farið í undirbúningsvinnu fyrir innleiðingu á nýjum arftaka WP þegar ákvörðun ÞON liggur fyrir um hvaða kerfi verður fyrir valinu. Upplýsingabrunnur er í stöðugri þróun og unnið er markvisst að innsetningu efnis. Efni af upplýsingabrunni verður fært yfir í nýtt kerfi sem og í nýtt gæðakerfi sem er í prófunum, sjá nánar aðgerð 7.4.2 að neðan. Aðgerð telst lokið. (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*).



Nýtt gæðakerfi er í prófunum hjá ÞON og beðið er niðurstöðu þeirra prófana. Á meðan vinnur velferðarsvið að frekari uppsetningu og undirbúningi flutnings gæðaefnis og leiðbeininga úr núverandi gæðahandbók, sem er komin til ára sinna, og af upplýsingabrunni WP, þar sem finna má stærstan hluta af verkferlum sviðsins. Farið verður markvisst yfir hvort allir ferlar séu uppfærðir í tengslum við flutninginn. Sjá í tengslum við 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).*