



Hlutverk, framtíðarsýn og umbótaverkefni

Rafræn miðstöð | 22. nóvember 2023





Hlutverk Rafrænnar miðstöðvar

Staðan í dag

Þjónusta við íbúa

- tekur við fyrstu erindum og þjónustubeiðnum frá íbúum í þörf fyrir velferðarþjónustu
- veitir íbúum framúrskarandi ráðgjöf og upplýsingar með rafrænum hætti
- afgreiðir umsóknir t.d. fjárhagsaðstoð og akstursþjónustu
- veitir heimahjúkrun og -stuðning í gegnum skjá eða aðra velferðartækni

Umbætur

- vinnur markvisst að umbótum á þjónustu velferðarsviðs t.d. hvað varðar ferli, skipulag, upplýsingagjöf, samræmingu og nýtingu stafrænna lausna
- leiðir prófanir og innleiðingu á velferðartækni hjá velferðarsviði
- vinnur að innleiðingu stafrænna lausna hjá velferðarsviði í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið

Skipulag

Hjá Rafrænni miðstöð starfa fimm teymi

- Þjónustuteymi
- Ráðgjafarteymi
- Skjáver
- Umbótateymi
- Velferðartæknismiðja



Hlutverk Rafrænnar miðstöðvar

Framtíðarsýn

Tillagan

- Með yfirlærslu símsvörunar og símaráðgjafar verður Rafræn miðstöð í samræmi við tillögu við stofnun miðstöðvarinnar
- Yfirlærslu símsvörunar og svörun tölvupósta frá miðstöðvum lýkur í desember 2023
- Yfirlærsla símaráðgjafar frá miðstöðvum lýkur í febrúar 2024

Í skoðun

- Heimabjónustan – Framlínuþjónusta og aukin fjarheimabjónusta
- Þróun þjónustuskála á miðstöðvum
- Sérstakur húsnæðisstuðningur
- Yfirlærsla símanúmera miðstöðva í 411-1111 og netspjall í samvinnu við þjónustuver Reykjavíkurborgar

Áherslur

- Notenda- og þjónustumiðuð
- Gæði, samræming og skilvirkni
- Framsækni, nýsköpun og nýting stafrænna lausna
- Skýrleiki, skipulag og árangursmælingar
- Frábær vinnustaðarmenning



Ferill umbótaverkefna

Fasi 1





Ferill umbótaverkefna

Fasi 2 eða 3



Framþróun í heimaþjónustu RVK

Skilgreining

Lýsing á áskorun

Á komandi árum er fyrir séð að aukning verði á fjölda eldra fólks sem hlutfall af borgarbúum. Þetta mun leiða til fjölgunar eldri notenda í velferðarþjónustu borgarinnar ásamt hlutfallslegri fækkun starfsfólks til að sinna þjónustunni. Á sama tíma er fyrir séð að langtíma hjúkrunarrygnum muni ekki fjölga í samræmi við fólksfjölgun og mun því verða mikil aukning á þjónustu í heimahúsi. Þar að auki má gera ráð fyrir því að þjónustubætur muni gera auknar kröfur til þjónustunnar t.d að hún sé einstaklingsmiðaðri og aðgengilegri.

Verkefnið felst í að:

- greina þjónustubætti heimaþjónustu, núverandi ferli, umfang, samspil ólíkra starfseininga og flæði notenda í gegnum þjónustuna.
- móta tillögur að umbótum, breyttu skipulagi/ferli og nýtingu á stafrænum lausnum, velferðartækni og fjarþjónustu sem ætlað er að mæta áskorunum framtíðarinnar, auka gæði og gera þjónustuna skilvirkari. Áhersla skal vera á forvarnir, eftirlit og snemmtæka íhlutun.

Staðan í dag

Eldra fólk sækir ýmiskonar velferðarþjónustu til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar en einna helst má nefna samþætta heimaþjónustu, heimsendan mat, akstursþjónustu og þjónustu veittra frá þjónustuíbúðum.

- Heimaþjónusta er í veitt frá þremur byggðum í Reykjavík og er um að ræða samþætta þjónustu heimahjúkrunar og heimastuðning.
- Sérhæfð endurhæfingarteymi eru þverfagleg teymi sem staðsett eru í hverri byggð. Þau veita einstaklingsbundna endurhæfingu í heimahúsi með það að markmiði að endurheimta og viðhalda virkni, heilsu og lífsgæðum.
- SELMA er teymi hjúkrunarfræðinga og lækna sem hefur það markmið að efla heilbrigðisþjónustu við fólk sem fær heimahjúkrun og verður fyrir skyndilegum veikindum eða versnun á heilsufari. Teymið er ráðgefandi bakland fyrir starfsfólk heimahjúkrunar.
- Skjáver Rafrænnar miðstöðvar veitir samþætta heimaþjónustu með aðstoð velferðartækni. Í dag er tvennskonar þjónusta veitt af Skjáverinu, annars vegar skjáheimsóknir og hins vegar vöktun sjálfvirka lyfjaskammtara. Nýir þjónustubættir eru í farvatninu.

Afmörkun

Verkefnið snýr að heimaþjónustu Reykjavíkurborgar. Ekki er unnið sérstaklega með félagsstarf, akstursþjónustu og aðra þjónustu velferðarsviðs við eldra fólk nema talin sé þörf á því sérstaklega.

Ætlaður ávinningur

Í lok verkefnis mun liggja fyrir skýr framatning á stöðu heimaþjónustunnar í dag og vel mótaðar tillögur að lausnum til að mæta þeirri breytingu sem er í vöndum með fjölgun eldra fólks. Tillögurnar munu byggja á greiningarvinnu á núverandi starfsemi og breyttum þörfum framtíðarinnar.

Fasi

1

Málaflokkur

Eldra fólk, Velferðartækni

Stefnumarkandi áherslur

2 / 3 / 5 / 7

Hagaðilar

Skrifstofa öldrunarmála
Heimaþjónusta Reykjavíkurborgar
Endurhæfingarteymin
SELMA

Notendahópar

Íbúar sem þiggja heimaþjónustu borgarinnar (heimahjúkrun, heimastuðning, endurhæfingu o.s.frv.).

Mögulegar hindranir

Engar fyrir séðar hindranir

Tengd verkefni

Greining umbótateymis á málaflokki eldra fólks og tölvukerfinu *Ráðgjafinn*
Mótun velferðartækni miðjunnar á erkitýpum í heimaþjónustu
Gott að eldast og vegferð ríkisins t.d. áherslur heilbrigðisráðuneytis á fjarheilbrigðisþjónustu
Stuðningskerfi velferðarþjónustu
Vinna vegna stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldra fólks

Næturþjónusta fyrir fatlað fólk

Skilgreining

Lýsing á áskorun

50 íbúðakjarnar fyrir fatlað fólk hjá Reykjavíkurborg eru með næturvaktir. Ýmsar áskoranir fylgja því, m.a. eftirfarandi:

- Reglubundið innlit starfsfólks getur raskað nætursvefni íbúa.
- Íbúar geta farið fram úr á nóttunni án þess að starfsfólk viti af því og er þá hætt á óhöppum.
- Næturvaktir eru kostnaðarsamar og það getur reynt erfitt að manna þær.

Markmið verkefnisins er að

- Kortleggja núverandi fyrirkomulag næturþjónustu velferðarsviðs, umfang, þarfir íbúa og starfsfólks og helstu áskoranir.
- Móta tillögur að umbótum, breyttu skipulagi/ferli og nýtingu á stafrænum lausnum, velferðartækni og fjarþjónustu sem ætlað er að mæta áskorunum sem eru til staðar. Áhersla skal vera á sjálfstæði íbúa, eftirlit og snemmtæka ihlutun.

Staðan í dag

Af 60 íbúðakjörnum velferðarsviðs veita 50 sólarhringsþjónustu.

- 0,5 næturvakt – 4 kjarnar
- 1 næturvakt – 29 kjarnar
- 2 næturvaktir – 17 kjarnar

Um 400 íbúar búa á kjörnum þar sem er næturþjónusta (athugið að þessir íbúar eru ekki allir að fá þjónustu á nóttunni). Þessar upplýsingar sýna að velferðarsvið rekur nokkuð umfangsmikla næturþjónustu við fatlað fólk.

Afmörkun

Verkefnið snýr að næturþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk en ekki þjónustu á öðrum tíma dags eða í öðrum málaflökki.

Ætlaður ávinningur

Í lok verkefnisins mun liggja fyrir skýr mynd af fyrirkomulagi næturþjónustu í íbúðakjörnum við fatlað fólk og skýrar tillögur að lausnum sem ætlað er að bæta öryggi og þjónustu við íbúa sem fá næturþjónustu ásamt því að auka skilvirki og snemmtækni þjónustunnar og draga þannig úr kostnaði við veitingu hennar.

Fasi

1

Málaflökur

Fatlað fólk, velferðartækni

Stefnumarkandi áherslur

2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7

Hagaðilar

Skrifstofa um málefni fatlaðs fólks
Réttindagæsla fatlaðs fólks
Proskahjálp
Geðhjálp
Stjórnendur og starfsfólk íbúðakjarna
Persónuverndarlögfræðingur velferðarsviðs
Sérfræðingateymi nauðungar og þvingunar

Notendahópar

Fatlaðir íbúar á íbúðakjörnum Reykjavíkurborgar sem fá veitta þjónustu á nóttunni.

Mögulegar hindranir

Verkefnið er viðkvæmt t.d. með tilliti til persónuverndar þar sem það felur m.a. í sér að móta tillögur að lausnum sem geta hugsanlega falið í sér fjarþjónustu og –eftirlit að nóttu til.

Tengd verkefni

Ráðgjöf í deild virkni og ráðgjafar

Skilgreining

Lýsing á áskorun

Samkvæmt 9.gr. reglna Reykjavíkurborgar um fjárhagsaðstoð skulu notendur sem fengið hafa fjárhagsaðstoð til framfærslu lengur en þrjá mánuði fá félagslega ráðgjöf. Í tengslum við ráðgjöfina skal gerð einstaklingsáætlun með notanda og gerir stefna deildar virkni og ráðgjafar ráð fyrir að áhersla sé lögð á eftirfylgni áætlunarinnar í áframhaldandi ráðgjöf. Verklag virðist skýrt hvað þetta varðar, en erfitt hefur reynst að fylgja þessari reglu eftir, og ráðgjafar tala um mikið álag í starfi.

Verkefnið felst í því að skoða hvaða þættir valda ráðgjöfum álagi, og hvaða umbætur megi vinna svo rými skapast til að gera þeim kleift að framfylgja þessari reglu þannig að stuðningur í eftirfylgni einstaklingsáætlunarinnar skili sér sem best og að vinna með skjólstæðingum skili árangri, m.a. með fækkun notenda með fjárhagsaðstoð.

Staðan í dag

Aðsókn í ráðgjöf er mikil, bið er eftir viðtölum, en sá hópur sem fær fjárhagsaðstoð til framfærslu er einungis hluti þeirra sem sækja þjónustu deildarinnar. Eins er töluverð aukning erlendra ríkisborgara, en ráðgjöf til þeirra getur verið flókin og umfangsmikil og krafist mikils tíma ráðgjafa.

Ekki hefur gengið eftir að tryggja að notendur sem fengið hafa fjárhagsaðstoð til framfærslu lengur en þrjá mánuði séu boðaðir í fyrsta viðtal strax þegar komið er á fjórða mánuð. Einnig eru endurkomuviðtöl færri en æskilegt er. Eins hefur ekki náðst að gera einstaklingsáætlanir fyrir nokkurn hluta þessa hóps eins og kveður á um í reglum, og eftirfylgni áætlana er ábótavant.

Afmörkun

Verkefnið snýr eingöngu að ráðgjöf í deild Virkni og ráðgjafar á miðstöðvum. Starfsemi Atvinnu- og virkniáætlunar eða Virknihúss verður ekki skoðuð sérstaklega, nema að því leyti sem þau hafa áhrif hvað áskorunina varðar.

Flóttafólk sem heyrir undir Samræmda móttöku flóttafólks og umsækjendur um alþjóðlega vernd eru líka utan ramma verkefnisins.

Ætlaður ávinningur

Skýrt yfirlit þeirrar þjónustu sem ráðgjafar í deild Virkni og ráðgjafar sinna og tillögur að umbótum til að stuðla að bættri þjónustu við íbúa, að 9. gr. reglna um fjárhagsaðstoð sé framfylgt, aukinni skilvirkni og minna álagi á ráðgjafa.

Fasi

1

Málaflokkur

Virkni og ráðgjöf

Stefnumarkandi áherslur

3 / 4 / 7

Hagaðilar

Skrifstofa Ráðgjafarþjónustu
Deildir Virkni og ráðgjafar á miðstöðvum

Notendur - ytri

Notendur deildar virkni og ráðgjafar, með sérstakri áherslu á þann hóp sem hefur fengið fjárhagsaðstoð til framfærslu lengur en þrjá mánuði.

Notendur - innri

Ráðgjafar og stjórnendur í deild virkni og ráðgjafar

Mögulegar hindranir

Tölfræðigögn mögulega ekki öll til staðar eða ekki nógu skýr eða samræmd
Svigrúm starfsfólks til að taka þátt í verkefninu

Tengd verkefni

Vinna við umbætur í starfi deildar virkni og ráðgjafar sem fór fram 2022.
Afrakstur vinnunnar var *Skýrsla um skipulag deildar virkni og ráðgjafar*

Fjarvöktun hjartabilunareinkenna

Skilgreining

Fasi

2

Málaflokkur

Eldra fólk, Velferðartækni, Hjúkrun

Stefnumarkandi áherslur

2 / 3 / 5 / 7

Lýsing á áskorun / verkefni

Á komandi árum er fyrir séð að aukning verði á fjölda eldra fólks sem hlutfall af borgarbúum. Þetta mun leiða til fjölgunar eldri notenda í velferðarþjónustu borgarinnar sem eru með langvinna sjúkdóma t.d. hjartabilun og munu þurfa umtalsverða þjónustu heim til sín í formi eftirlits, stuðnings, hjúkrunar og fræðslu. Samhliða þessu eru vísbendingar um að skortur verði á mannafla til þess að anna þessari auknu eftirspurn. Farið var í verðfyrirspurn og var niðurstaðan að fara í prófunarverkefni með Dignio / Öryggismiðstöðinni.

Verkefnið felst í að:

- Ganga frá samningi og hefja prófunarverkefni á fjarvöktunarlausninni Dignio til þess að fylgjast með sjúkdómseinkennum og lífsmarkamælingum einstaklinga með hjartabilun, móta nýtt skipulag og ferli í samvinnu við heimahjúkrun og aðra helstu hagaðila.
- Meta kostnað og ábata við nýtingu fjarvöktunarlausnanna í þjónustu velferðarsviðs og ákveða hvort rök séu fyrir að fara í viðtækari innleiðingu á fjarvöktunarlausn af þessu tagi.

Staðan í dag

Í dag er vöktun hjartabilunareinkenna í höndum hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun. Hjúkrunarfræðingar fara í vitjanir til notenda með hjartabilun til þess að mæla lífsmörk og gera einkennamat. Einnig hefur þetta eftirlit farið fram í skjáveri Rafrænnar miðstöðvar síðastliðin 3 ár, þar sem eftirlit með einkennum hjartabilunar og meðferð fer fram í gengum skjá.

Verkefnið er í dag þannig að þegar ástand einstaklinga hefur verið stöðugt í einhvern tíma eiga þeir að útskrifast úr eftirliti heimahjúkrunar og færast yfir í almennt eftirlit á göngudeild hjartabilunar. Það hefur hinsvegar reynst hjúkrunarfræðingum oft erfitt að útskrifa fólk vegna eðlis sjúkdómsgangs hjartabilunar.

Afmörkun

Verkefnið snýr eingöngu að þjónustu við einstaklinga með hjartabilun sem eru notendur heimahjúkrunar. Verkefnið er prófunarverkefni og nær til 12 mánaða með heimild til að lengja um 6 mánuði til viðbótar.

Ætlaður ávinningur

Í lok verkefnis munu liggja fyrir skýr verkefni um notkun lausnar af þessu tagi og gögn um fýsileika fjarvöktunarlausnar og kostnaðar- og ábatagreining.

Jafnframt munu liggja fyrir upplýsingar um upplifun skjólstæðinga af notkun lausnanna og áhrif lausnanna á líðan þeirra og hegðun t.d. sjálfstæði og þekkingu á eigin sjúkdómi.

Hagaðilar

Skrifstofa öldrunarmála
Heimahjúkrun Reykjavíkurborgar
Göngudeild hjartabilunar á LSH

Notendahópar

Einstaklingar með hjartabilun í þjónustu heimahjúkrunar

Mögulegar hindranir

Tæknifærni eldra fólks í þjónustu heimahjúkrunar gæti haft áhrif á nýtingu á lausninni.

Til að verkefnið hefjist þarf leyfi Embætti Landlæknis fyrir veitingu fjarheilbrigðisþjónustu að liggja fyrir. Ef tafir eru á veitingu leyfisins getur það haft áhrif á verkefnið.

Tengd verkefni

Framþróun í Heimaþjónustu RVK
Rannsóknarverkefni Göngudeildar hjartabilunar LSH og Sidekick
Notkun HSU á Dignio lausninni

Fjarþjálfun

Skilgreining

Lýsing á áskorun / verkefni

Á komandi árum er fyrir séð að aukning verði á fjölda eldra fólks sem hlutfall af borgarbúum. Það er því mikilvægt að heilsa eldra fólks haldist góð langt fram á eldri árin bæði til að stuðla að góðum lífsgæðum eldra fólks en einnig til að koma í veg fyrir of mikið álag á velferðarkerfið. Til eru stafrænar fjarþjálfunarlausnir sem geta gert þjálfun eldra fólks einfaldari og ýtt undir sjálfstæði þess.

Verkefnið felst í að:

- Ganga frá samningi og hefja prófunarverkefni á fjarþjálfunarlausninni Habbie og móta nýtt skipulag og ferli í samvinnu við endurhæfingarteymi velferðarsviðs og aðra helstu hagaðila.
- Meta kostnað og ábata við nýtingu fjarþjálfunarlausninnar í þjónustu velferðarsviðs og ákveða hvort rök séu fyrir að fara í viðtækari innleiðingu á lausn af þessu tagi.

Staðan í dag

Sérhæfð endurhæfingarteymi eru þverfagleg teymi sem staðsett eru í hverri byggð. Þau veita einstaklingsbundna endurhæfingu í heimahúsi með það að markmiði að endurheimta og viðhalda virkni, heilsu og lífsgæðum.

Hjá endurhæfingarteymunum starfa íþróttafræðingar, iðjuþjálfar og aðrir sérfræðingar sem aðstoða íbúa í endurhæfingu m.a. við þjálfun. Að meðaltali varir endurhæfing í 5 vikur en að hámarki 16 vikur.

Afmörkun

Verkefnið snýr að fjarþjálfun fyrir einstaklinga sem fá þjónustu endurhæfingarteyma velferðarsviðs. Hugsanlega geta þó íbúar fengið áframhaldandi fjarþjálfun eftir að endurhæfingu lýkur hjá endurhæfingarteymi t.d. með aðkomu skjáværs Rafrænnar miðstöðvar.

Ætlaður ávinningur

Í lok verkefnis munu liggja fyrir skýr verkerli um notkun lausnar af þessu tagi og gögn um fýsileika fjarþjálfunarlausninnar og kostnaðar- og ábatagreining.

Jafnframt munu liggja fyrir upplýsingar um upplifun skjólstæðinga af notkun lausninnar og áhrif lausninnar á líðan þeirra og hegðun t.d. sjálfstæði.

Fasi

2

Málaflokkur

Eldra fólk, Velferðartækni

Stefnumarkandi áherslur

2 / 3 / 5 / 7

Hagaðilar

Skrifstofa öldrunarmála
Endurhæfingarteymin
Heimþjónustan

Notendahópar

Íbúar sem fá þjónustu endurhæfingarteyma og eru í þörf fyrir þjálfun.

Mögulegar hindranir

Tæknifærni eldra fólks í þjónustu endurhæfingarteyma gæti haft áhrif á nýtingu á lausninni.

Tengd verkefni

Framþróun í heimþjónustu RVK
Endurhæfing - Tillögur að endurhæfingarstefnu
Samþætting heimasjúkrþjálfunar við aðra heimþjónustu á velferðarsviði Reykjavíkur

Skjáheimsóknir fyrir fatlað fólk

Skilgreining

Lýsing á áskorun / verkefni

Íbúar sem búa í húsnæði með stuðningi eða fá stoð- og stuðningsþjónustu eru í þörf fyrir margvíslega þjónustu t.d. vegna félagslegrar einangrunar, einmanaleika, lyfjastuðnings, skipulagningar og virkniþvotningar.

Prófunarverkefnið gengur út á að hefja skjáheimsóknir í þremur íbúðakjörnum og í stoð- og stuðningsþjónustunni í Norðurmiðstöð.

Markmið verkefnisins er m.a. að auka sjálfstæði, virkni, hreyfingu og heilsu íbúa, styrkja félagslegt tengslanet og auka öryggi þeirra og starfsfólks.

Kannanir verða lagðar fyrir íbúa og starfsfólk í upphafi og lok verkefnisins til að mæla m.a. ánægju íbúa og starfsfólks og þjónustumagn.

Staðan í dag

Velferðartæknismiðjan framkvæmdi greiningu á þörfum íbúa sem fá þjónustu í íbúðakjörnum fyrir fatlað fólk (Fasi 1). Greiningin var framkvæmd í ítarlegu samráði við íbúa, starfsfólk, stjórnenda, sérfræðinga og hagsmunasamtaka. Ein af tillögum á grundvelli þessarar greiningar var að nýta skjáheimsóknir í þjónustunni.

136 íbúar eru í húsnæði með stuðningi og 602 íbúar að fá stoð- eða stuðningsþjónustu frá Reykjavík.

Ákveðið var að prófunarverkefnið yrði framkvæmt á eftirfarandi stöðum: Sóleyjargata (G2), Skarphéðingsgata (G1), Móavegur (P1) og Norðurmiðstöð (stoð- og stuðningsþjónusta).

Afmörkun

Verkefnið snýr að fötluðum íbúum sem búa utan íbúðakjarna en fá þjónustu frá starfsfólki íbúðakjarna eða miðstöðvar í gegnum stoð- og stuðningsþjónustu. Starfsfólk sem nú þegar sinnir íbúum mun framkvæma skjáheimsóknirnar innan síns starfsstaðar.

Ætlaður ávinningur

Í lok verkefnisins munu liggja fyrir skýr verkferli um nýtingu skjáheimsókna í þjónustu við fatlað fólk og gögn sem sína hvort prófunarverkefnið hafi haft jákvæð áhrif á lífsgæði og sjálfstæði íbúa, öryggi og starfsánægju og afkastagetu þjónustunnar.

Fasi

2

Málaflokkur

Fatlað fólk, Velferðartækni

Stefnumarkandi áherslur

2 / 3 / 4 / 5 / 7

Hagaðilar

Skrifstofa um málefni fatlaðs fólks
Stjórnendur og starfsfólk íbúðakjarna
Réttindagæsla fatlaðs fólks
Öryrkjabandalagið
Þroskahjálp
Geðhjálp

Notendahópar

Fatlaðir íbúar sem búa utan íbúðakjarna en fá þjónustu frá starfsfólki íbúðakjarna eða miðstöðvar í gegnum stoð- og stuðningsþjónustu.

Mögulegar hindranir

Engar fyrirséðar hindranir

Tengd verkefni

Skjáver Rafrænnar miðstöðvar hefur veitt heimaþjónustu í formi skjáheimsókna í lengri tíma og er því mikil reynsla af framkvæmd sambærilegs verkefnis innanhúss.



Takk kærlega fyrir

Styrmir Erlingsson

Framkvæmdastjóri Rafrænnar miðstöðvar



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll