



Starfsemi velferðarsviðs og úrbætur í þjónustu og aðgengi

Kynning fyrir aðgengis- og samráðsnefnd 2. maí 2024

Dís Sigurgeirsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu stjórnslu

Anna Sigrún Baldursdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu öldrunar

Kristjana Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafar

Aðalbjörg Traustadóttir, skrifstofustjóri skrifstofu um málefni fatlaðs fólks



Hlutverk og starfsemi velferðarsviðs

- Ábyrgð á framkvæmd velferðarþjónustu borgarinnar
- Aðallega félagsþjónusta, barnavernd, þjónusta við börn og fjölskyldur, fatlað fólk, eldra fólk, innflytjendur og heimilislaust fólk
- Framkvæmd þjónustunnar fer fram á 4 miðstöðvum Reykjavíkurborgar og starfseiningum þeirra í hverfum borgarinnar og Rafrænni miðstöð
- Um 3500 starfsmenn starfa á velferðarsviði á mánuði að meðaltali
- Leiðarljós starfsins er velferðarstefnan sem samþykkt var í júní 2021
- Aðgerðaáætlun velferðarstefnu gildir til ársloka 2025
- Af 58 aðgerðum er 28 lokið og 30 eru í vinnslu



Undir velferðarsvið heyra...

117

starfsstaðir



77

starfsstaðir með
sólhringsþjónustu



4

miðstöðvar



60

Íbúðakjarnar eða
sambýli fyrir fatlað fólk



17

félagsmiðstöðvar
fyrir fullorðna



37

smáhús eða íbúðir í
flokki „húsnæði-fyrst“



8

Skammtímadvalir og
heimili fyrir fötluð börn



2

hjúkrunarheimili



3

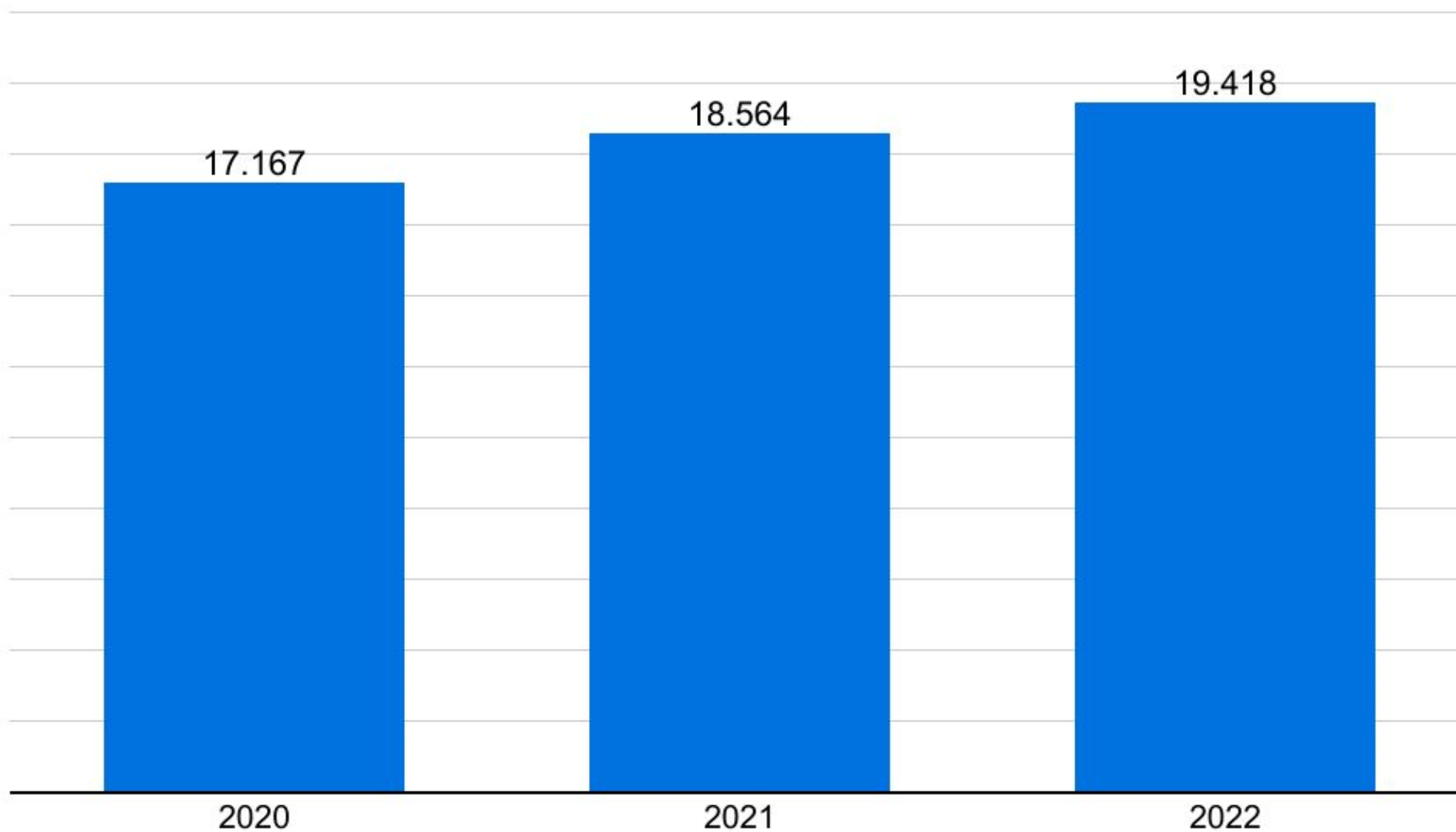
neyðarskýli



... og fleira! 3



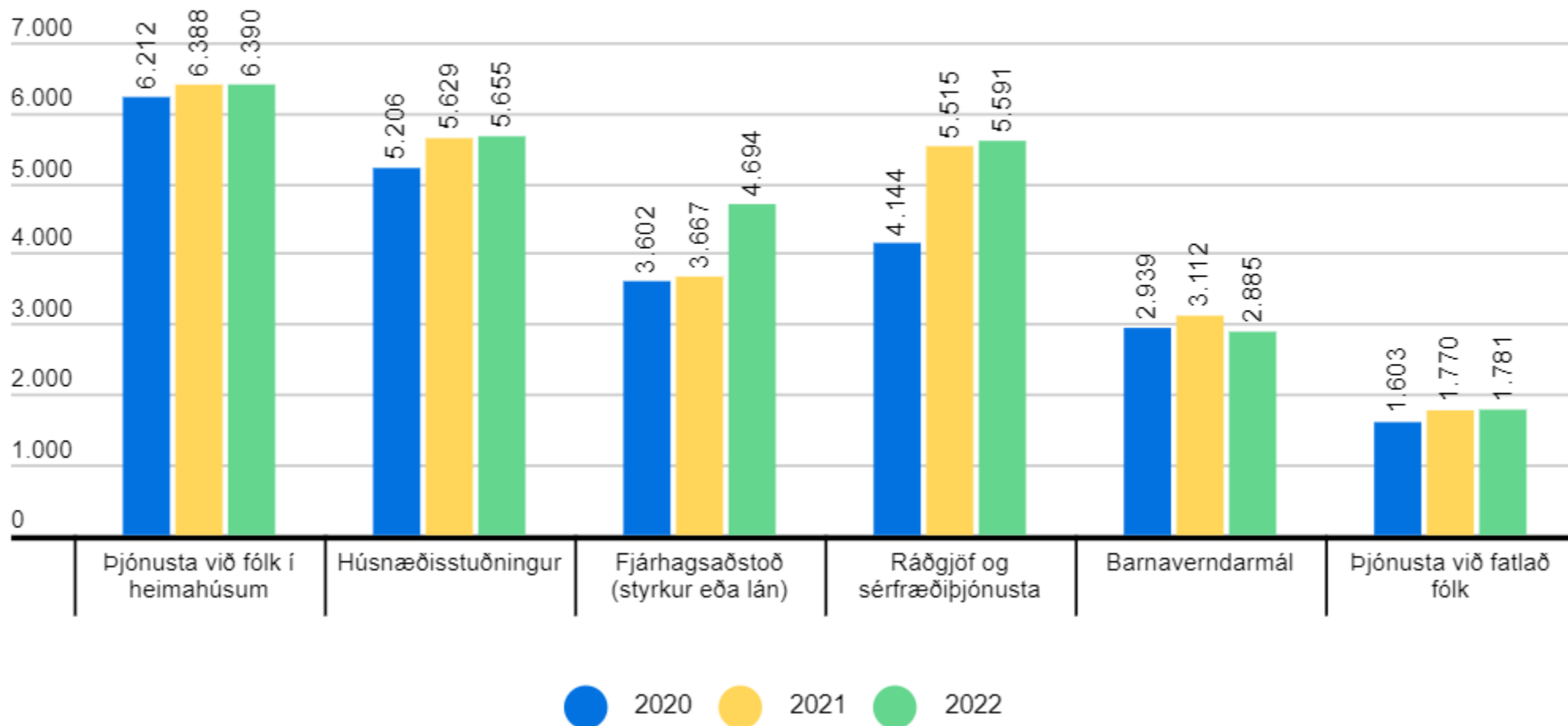
Heildarfjöldi notenda velferðarsviðs 2020–2021





Notendum fer fjölgandi í flestum flokkum

Fjöldi notenda eftir þjónustuflokkum



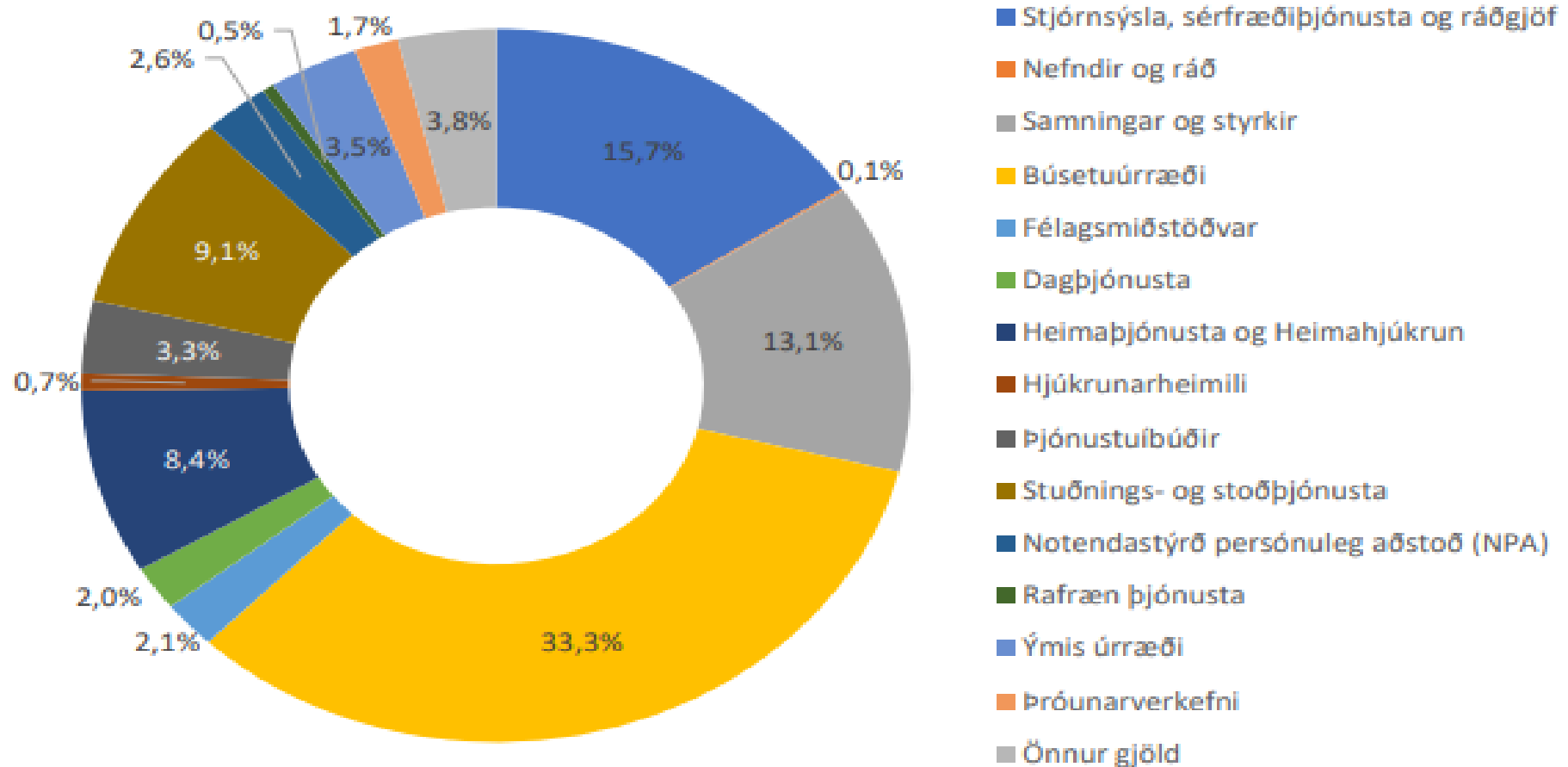


Tekjur og gjöld 2024

	Áætlun 2024
Þjónustutekjur	3.430.980
Tekjur v. verkefna frá ríki	5.529.837
<i>Tekjur samtals</i>	8.960.817
Laun og launatengd gjöld	28.956.691
Annar rekstrarkostnaður	23.266.007
<i>Rekstrargjöld samtals</i>	52.222.698
Rekstarniðurstaða	43.261.881

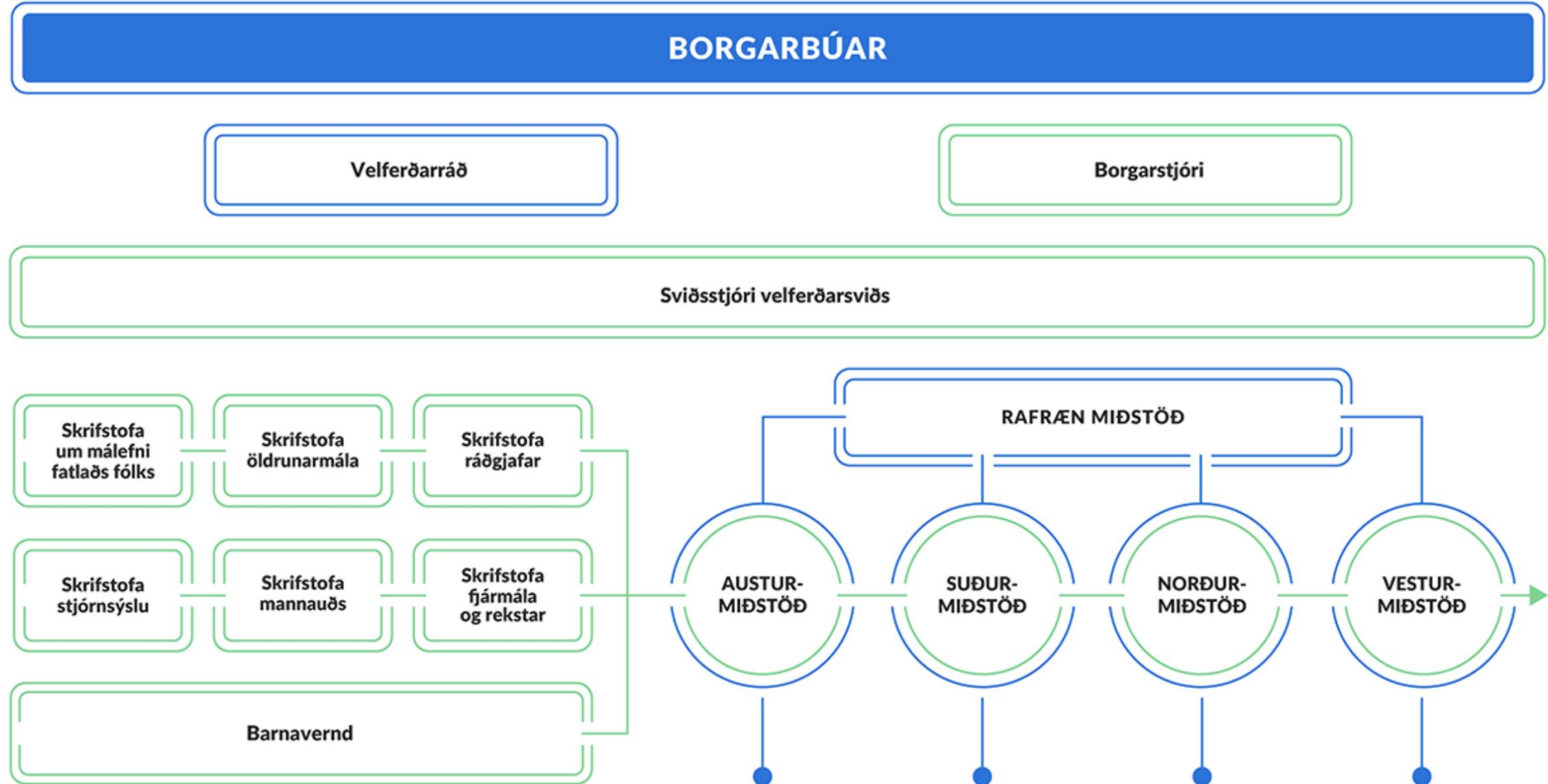


SKIPTING REKSTRAR 2022





Skipurit velferðarsviðs





Miðstöðvar Reykjavíkurborgar



NORÐURMIÐSTÖÐ



VESTURMIÐSTÖÐ



SUÐURMIÐSTÖÐ



AUSTURMIÐSTÖÐ



RAFRÆN MIÐSTÖÐ



Miðstöðvar og helstu verkefni þeirra

- Betri borg fyrir börn – samþætt þjónusta með skóla- og frístundasviði
- Fjölbreytt búsetuþjónusta
- Félagsleg ráðgjöf
- Félagsstarf fyrir fullorðið fólk
- Fjárhagsaðstoð
- Frístundaráðgjöf og efling félagsauðs
- Heimþjónusta (heimahjúkrun og heimastuðningur)
- Sérstakur húsnæðisstuðningur
- Stoð- og stuðningsþjónusta
- Tengiliðir við íbúaráðin
- Samræmd móttaka flóttafólks
- Alþjóðateymi
- Samstarf stofnanna og félagasamtaka um margvísleg verkefni
- Skipulag þjónustu við heimilislaustr fólk með miklar og flóknar þjónustuþarfir



Skrifstofa velferðarsviðs





Þrjár stoðskrifstofur

Skrifstofa stjórnsýslu:

Þjónusta við velferðarráð og borgarráð, upplýsinga- og gæðamál, innleiðing nýrra kerfa, skjalastjórnun, umsjón með viðburðum og heimsóknum, yfirumsjón með innleiðingu á velferðarstefnu borgarinnar, móttaka og úrvinnsla erinda

Lögfræðiteymi: Lögfræðiráðgjöf við velferðarsvið

Teymi árangurs- og gæðamats :Tölfræðivinnsla- og greiningar, framkvæmd kannana og úttekta

Skrifstofa fjármála og rekstrar: Gerð fjárahagsáætlunar sviðsins

Skrifstofa mannauðs: Sinnir mannauðsmálum fyrir velferðarsvið



Þjónustu- og aðgengiskannanir

2024:

- Heimili fyrir börn – könnun meðal aðstandanda
- Foreldrakönnun um þjónustu við börn á grunnskólaaldri (VEL og SFS)
- Könnun meðal foreldra sem eru á bið eftir þjónustu – unnið úr niðurstöðum (VEL og SFS)
- PMTO – foreldranámskeið
-

2023:

- Þjónustu- og aðgengiskönnun
- Skammtímadvöl- könnun meðal aðstandanda

2022:

- SkaHm – foreldrakönnun
- SkaHm- samstarfsaðilar

2021:

- Þjónustu- og aðgengiskönnun

2020:

- Skólapijónusta- sýnileiki og viðbragðsflýttir
- Ráðgjöf við börn og fjölskyldur



Skrifstofa öldrunarmála

Anna Sigrún Baldursdóttir, skrifstofustjóri



Skrifstofa öldrunarmála

Helstu verkefni:

- Samþætt heimaþjónusta; heimahjúkrun (SÍ) og heimastuðningur
- Þjónustuíbúðir og hjúkrunarheimili (2)
- Matarþjónusta - heimsendur matur og matur í félagsmiðstöðvum
- Félagstarf eldra fólks

Þau verkefni sem ber hæst sem stendur:

- Undirbúningur samninga við SÍ í ljósi áherslna stjórnvalda
- Þróun þjónustuíbúða
- Breytingar í eldhúsi



Þjónustu- og aðgengiskönnun VEL 2023

Þjónusta fyrir eldra fólk

Þjónustu- og aðgengiskönnun velferðarsviðs 2023

241 þátttakendur voru með þjónustu fyrir eldra fólk



Almennt er eldra fólk ánæggt með þjónustu Reykjavíkurborgar



Tækifæri til umbóta

- Rafrænar umsóknir - 44% finnst best að sækja um með rafrænum hætti
 - Í febrúar hófst öldrunarráðgjöf í rafrænni miðstöð - símsvörun
- Betri greining svarenda
 - Fjórðungur svarenda eru ættingjar - áhrif á svörun?
- Nánara mat á þjónustu heimastuðnings fyrir yngri en 67 ára



Skrifstofa ráðgjafar

Kristjana Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri



Skrifstofa ráðgjafar

Börn og fjölskyldur – helstu verkefni:

- Betri borg fyrir börn og innleiðing farsældarlaga
- Keðjan – veiting stuðningsþjónustu þvert á borgina – heimili og skammtímadvalir
 - Uppbygging húsnæðisúrræða í málefnum fatlaðs fólks hefur áhrif á barnaúrræðin
- Þjónusta við börn með fjölþættan vanda – langveik börn / fötluð börn með umfangsmiklar þjónustuparfir
- Forvarnaráætlun á grundvelli lýðheilsustefnu – eftirfylgd

Virgni og ráðgjöf – helstu verkefni:

- Fjárhagsaðstoð, félagsleg ráðgjöf, úthlutun félagslegs húsnæðis
 - Umbótaverkefni með Rafrænni miðstöð: Aukin skilvirkni – draga úr sóun
 - Samstarf við önnur kerfi – m.a. vegna fyrirhugaðra breytinga á lögum um almannatryggingar
- Heimilislausir með miklar og flóknar þjónustuparfir – endurskoðuð aðgerðaráætlun og úrræðauppbygging
- Virkniús: Atvinnu- og virkniúrræði þurfa að þróast, m.a. vegna fjölbreyttari samsetningu notendahópsins



Þjónustu- og aðgengiskannanir vegna barna og fjölskyldna þeirra



Þjónustu- og aðgengiskönnun 2023

Fötluð og langveik börn:

- 96 þátttakendur voru með þjónustu.

Börn og fjölskyldur:

- 286 þátttakendur voru með þjónustu

Svarhlutfall 31%



Jákvætt

Börn og fjölskyldur:

- 90% upplifir vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki
- 83% finnst starfsfólk hlusta á sig

• Langveik og fötluð börn:

- 90% upplifir vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki
- 79% finnst starfsfólk hlusta á sig



Almennt

- Upplifun foreldra af erlendum uppruna af þjónustu/aðgengi oftast betri en annarra hópa foreldra
- Upplifun fjölskyldna fatlaðra barna af þjónustu/aðgengi nær alltaf verst
- Athugasemdir gerðar við heimasíðu, hún ekki skilvirk, og upplýsingar settar óskýrt fram
- Réttindi óljós - erfitt að finna hvaða úrræði barn á rétt á
- Stór hluti fjölskyldna þarf aðstoð við að sækja um þjónustu



Kannanir í samstarfi velferðar- og skóla- og frístundasviðs (BBB)

Foreldrakönnun um skóla- frístunda- og velferðarþjónustu við börn á grunnskólaaldri:

- Framkvæmd í nóv. 2023- janúar 2024
- Fyrsta könnunin sem gerð er í samstarfi velferðar- og skóla- og frístundasviðs á grundvelli verkefnisins Betri borg fyrir börn.
- Verður lögð fyrir að nýju eftir 2 ár. Undirbúningur fyrir könnun meðal leikskóabarna er í undirbúningi

Foreldrakönnun meðal foreldra sem eru á bið eftir þjónustu

- Framkvæmd í jan.- feb. 2024.
- Verið að rýna niðurstöður



Aðrir kannanir (börn og barnafjölskyldur)

Heimili fyrir börn: Aðstandendur:

- Almennt mjög jákvæðar niðurstöður. Allir þátttakendur bera mikið eða frekar mikið traust til þjónustunnar. Ábendingar koma fram um starfsmannaveltu og ekki nógu hátt hlutfall fagmenntaðs starfsfólks

Foreldrafræðsla og uppeldisráðgjöf: Foreldrar.

- Almennt mjög jákvæðar niðurstöður. 70% foreldra segja að bið hafi verið ásættanleg, 75% segja að ráðgjöfin hafi mætt þörfum, 81% ánægð með þjónustuna

SkaHm: Foreldrar

- Almennt mjög jákvæðar niðurstöður. Á bilinu 78-96% ánægja með þjónustuþætti og gagnsemi þeirra. Jákvæð breytt líðan barna og foreldra



Viðbrögð við niðurstöðum - Hvað höfum við gert?

- Breytingar á heimasíðu
- Endurskoðun á öllum verkferlum í tengslum við BBB og innleiðingu farsældarlaganna
- Aukið notenda- og þjónustukannanir – markviss rýning
- Málstjórar samþættingar á öllum miðstöðvum
- Fundað með helstu samstarfsaðilum t.d. Þroskahjálp, Umhyggju, Sjónarhóli, Einstökum börnum.
- Rafrænn ráðgjafi
- Unnið að nýjum þjónustulýsingum fyrir skammtímadvalir og heimili fyrir börn



Á döfinni í Betri borg fyrir borg

Samráðsfundur með ritstjórn velferðarsviðs:

- Þurfum við frekari notendaprófanir á heimasíðunni t.d. með foreldrum fatlaðra barna.
- Rýna frekar vísbendingar um að foreldrar þurfi mikla aðstoð til að sækja um þjónustu á miðstöðvum borgarinnar

Áframhaldandi vinna innan Betri Borgar fyrir Börn:

- Starfshópur sem gerir áætlun um hvernig eigi að fylgja eftir niðurstöðum þjónustukannanna og mælinga og þróa mælikvarða

Frekari rýning á niðurstöðum foreldrakönnunar og könnunar meðal foreldra sem eru á bið eftir þjónustu fyrir börn sín

Unnið að nýju mælaborði um skólaþjónustu sem veitir rauntímaupplýsingar t.d. um biðtíma

Upplýsingabréfi til foreldra sem eiga börn á biðlista



Skrifstofa um málefni fatlaðs fólks

Aðalbjörg Traustadóttir, skrifstofustjóri



Hlutverk

- **Helstu verkefni:**
 - **Stefnumótun, undirbúningur mála fyrir velferðarráð**
 - **Innleiðing nýjunga á sviði laga- og reglugerða**
 - **Heildstæð þróun húsnæðismála og búsetuþjónustu og eftirfylgd uppbyggingaráætlunar**
 - **Annast virkt eftirlit með framkvæmd og setningu gæðaviðmiða um þjónustu**
 - **Samræming verklags á miðstöðvum borgarinnar**
 - **Eftirlit með starfsemi velferðarsviðs í málefnum fatlaðs fólks**
 - **Fagleg stýring málaflokksins**
 - **Á skrifstofunni eru 5.5 stöðugildi sérfræðinga**
 - **Vinnu- og virknimiðuð stoðþjónusta og vettvangsgeðteymi heyra einnig undir skrifstofuna**
 - **Helstu áskoranir:**
 - **Langir biðlistar eftir lögbundinni þjónustu, dómsmál og fjármögnun**



Fullorðið fatlað fólk með þjónustu á velferðarsviði 2022

1441

með þjónustu á
velferðarsviði árið 2022

506

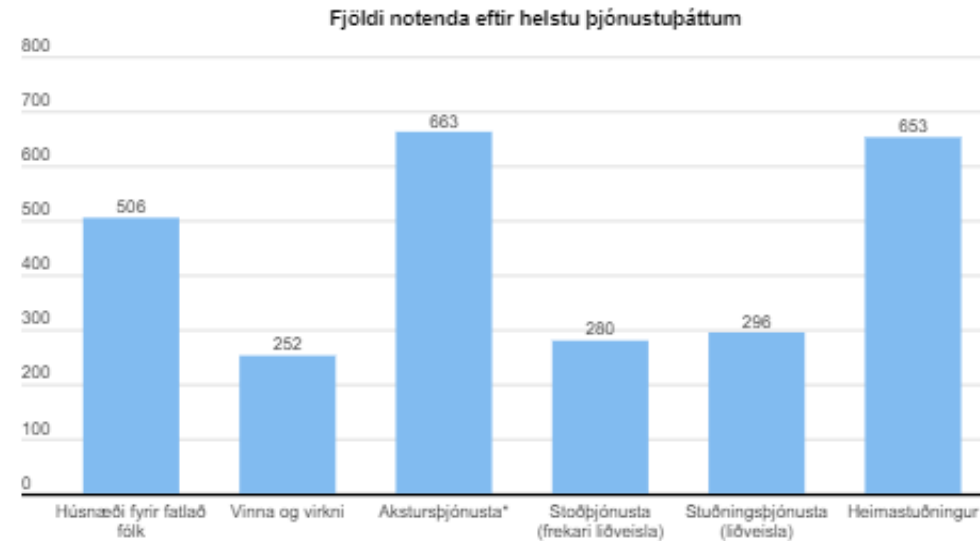
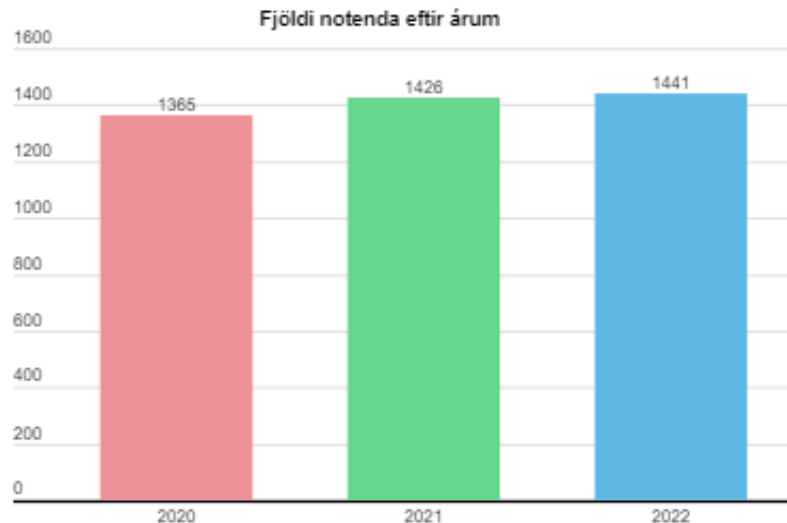
íbúar í húsnæði fyrir fatlað fólk

29

með notendastýrða
persónulega aðstoð (NPA)

179

með heimsendan mat



* Fjöldi notenda í akstursþjónustu fatlaðs fólks árið miðast við þá sem fengu jafnframt aðra tegund þjónustu skv. lögum um málefni fatlaðs fólks



Niðurstöður þjónustu og aðgengiskönnunar

Þjónusta fyrir fatlað fólk

Þjónustu- og aðgengiskönnun velferðarsviðs 2023

274 þátttakendur voru með þjónustu fyrir fatlað fólk



Markvisst unnið að umbótum í þjónustu velferðarsviðs, t.d. hvað varðar skipulag, upplýsingagjöf, samræmingu og nýtingu stafrænna lausna



Viðbrögð

- Úrbótaáætlun fyrir hverja starfseiningu
- Efni á heimasíðu yfirfarið
- Endurskoðun verkferla
- Rýning á stoð- og stuðningsþjónustu
- Málstjórar
- Aukin fræðsla, til starfsfólks og notenda
- Vinna með viðhorf



Reykjavík