



Verkefnaáætlun velferðarstefnu Reykjavíkurborgar

Kynning fyrir velferðarráð Reykjavíkurborgar

4. mars 2026

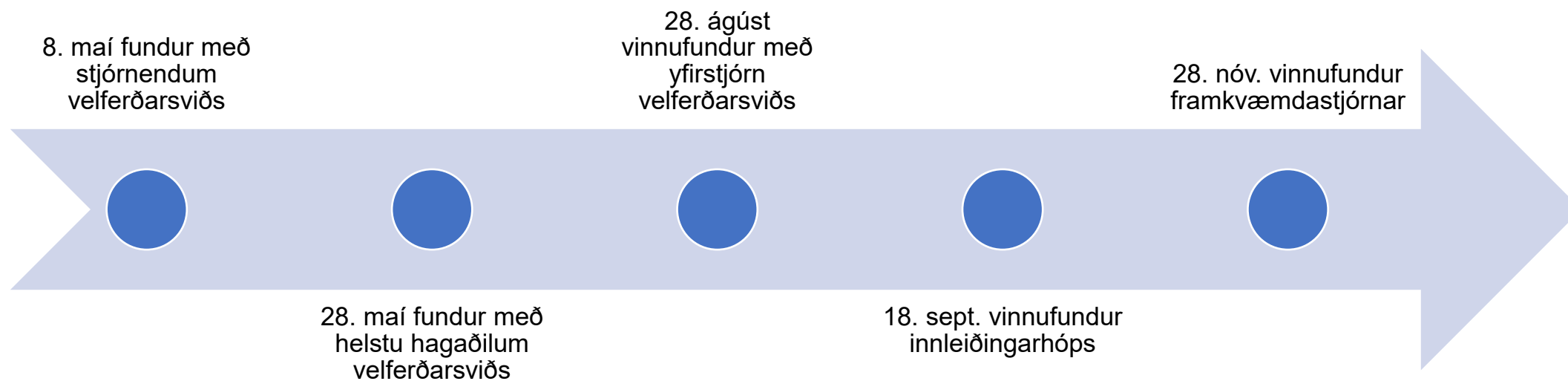


REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll





Samráð við helstu hagaðila við mótun aðgerðaáætlunar 2026-2030





Skilgreiningar

Verkefni = stefnumarkandi verkefni t.d. „Styrkja snemmtæka heimaþjónustu og starfsemi félagsmiðstöðva“

Aðgerðir = hvert verkefni getur falið í sér nokkrar aðgerðir t.d. „kynna þjónustu sérstaklega fyrir eldri borgara, senda út bréf og veita forgang að úrræðum“

Mælanleg markmið = Fyrir hvert verkefni er skilgreint mælanlegt markmið þ.e. hverju viljum við ná fram t.d. þjónustukannanir sem mæla upplifun eldri borgara og langveikra hópa á þjónustu velferðarsviðs

90 daga aðgerðaáætlun = aðgerðaáætlun velferðarsviðs 2026-2030 verður brotin niður í tíu 90 daga tímabil (2 á hverju ári) þar sem útgangspunkturinn er að verkefni séu ekki umfangsmeiri en svo að þau nái að klárast á því tímabili. Ef ekki þarf að áfangaskipta þeim.

Ábyrgðamenn verkefna = eru ábyrgir fyrir ákveðnum verkefnum, skilgreiningu þeirra og úrvinnslu þeirra þ.m.t. að samráð sé haft við viðeigandi aðila.





Stefnumarkandi áherslur

16 forgangsáherslur 2026-2030





Forgangsáherslur 2026-2030

16 forgangsáherslur - 46 verkefni



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll





1. Engin tvö eru eins

- a) **Einstaklingsmiðuð þjónusta sem tekur mið af fjölbreyttum þörfum óháð aldri, fötlun eða bakgrunni**

Verkefni*

1. Bæta sveigjanleika og aðgengi að úrræðum með því að mæta fólki þar sem það er statt og tryggja þannig einstaklingsbundna nálgun.
2. Auka þátttöku notenda í þjónustugreiningu og ákvarðanatöku.

- b) **Fjölbreytt og sveigjanleg úrræði, þjónustuleiðir og búsetuform þ.m.t. samræmt en sveigjanlegt verklag**

Verkefni*

1. Þróa enn frekar fjölbreyttari virkniúrræði fyrir fatlað fólk og fólk með geðraskanir.
2. Bæta snemmtæka íhlutun og úrræði fyrir fjölskyldur til að koma í veg fyrir að mál þróist með neikvæðum hætti.
3. Efla þjónustu fyrir fólk af erlendum uppruna.
4. Efla heimþjónustu með aukinni heimahjúkrun og dagdvöl í samstarfi við ríkið.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.





2. Nálægð og aðgengileiki

- a) **Mæta notendum þar sem þau kjósa að fá þjónustuna þannig að allir fái greiðan aðgang að þjónustunni**

Verkefni*

1. Betri nýting húsnæðis borgarinnar fyrir námskeið, viðburði og virkni notenda.
2. Auka aðgengi notenda að upplýsingum um þjónustu velferðarsviðs.
3. Sameina og samræma þjónustufyrirkomulag framlínustarfa og starfsemi félagsmiðstöðva.

- b) **Samnýting mannauðs milli starfsstaða og aukin viðvera starfsfólks á vettvangi**

Verkefni*

1. Þróa sveigjanlega og nálæga þjónustu með hreyfanlegum ráðgjöfum.
2. Auka hreyfanleika og samvinnu starfsfólks milli starfsstaða.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.





3. Þjónustulipurð og skilvirkni

a) Einfeldari, skýrari og samræmdir verkferlar

Verkefni*

1. Samræma þjónustu þannig að sömu úrræði séu í boði óháð búsetu.
2. Vinna gæðaviðmið og faglegt mat til að bæta þjónustu og skilvirkni.
3. Einfalda og samræma verkferla með skýrum leiðbeiningum og rafrænum lausnum.
4. Einfalda og tryggja samfellu í þjónustu þegar notendur flytja milli borgarhverfa.

b) Áhersla á kjarnastarfsemi og aukin hæfnipróun starfsfólks

Verkefni*

1. Auka hlutfall fagmenntaðs starfsfólks í framlínu þjónustu.
2. Nýta þekkingu og reynslu starfsfólks af erlendum uppruna.
3. Efla stafræna hæfni og bjóða upp á fjölbreytt netnámskeið.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess





4. Virðing og umhyggja

- a) **Virðing fyrir ólíkum bakgrunni, aukin fræðsla um fordóma og fjölbreytileika**

Verkefni*

1. Tryggja sérhæfða fræðslu og endurmenntun fyrir starfsfólk um fordóma og fjölbreytileika.
2. Efla starfsfólk sem veitir fólki með geðrænar áskoranir heimaþjónustu, þ.m.t. fræðslu um geð- og fíknivanda, réttindi og úrræði.

- b) **Starfsumhverfi sem endurspeglar virðingu**

Verkefni*

1. Tryggja menningarnæma þjónustu með áherslu á inngildingu.
2. Efla úrræði og verkefni sem styðja sjálfshjálp og jafningjastuðning.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.





5. Frumkvæði og forvarnir

a) Heildræn forvarnarstefna frá vöggu til grafar

Verkefni*

1. Efla fjölbreyttar forvarnir tengdar lífsstíl, heilsu og samfélagslegum þáttum í samfélagshúsum/félagsmiðstöðvum.
2. Draga úr félagslegri einangrun og einmanaleika.
3. Efla þjálfun og sérmenntun starfsfólks, í áfallamiðaðri nálgun m.a. til að taka eftir/greina vanda fyrr, hlúa að og bregðast við.
4. Nýta samfélagsmiðla og áhrifavalda til að miðla forvarnarskilaboðum.

b) Heildstæð vinna gegn ofbeldi í samfélaginu

Verkefni*

1. Skima fyrir ofbeldi og ofbeldistengdum vanda og tryggja markviss viðbrögð.
2. Taka þátt í viðbragðs- og stuðningsteymi sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu.
3. Koma á samstarfi við aðrar þjónustustofnanir borgarinnar um sértækar lausnir fyrir þau börn sem beita ofbeldi.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.





6. Samtal og samráð

a) Meira og virkara samráð við hagaðila

Verkefni*

1. Auka samráð við hagaðila á hönnunarstigi þjónustu og verkefna þar með talið notendur, starfsfólk og félagasamtök.
2. Vera í virku samráði og samstarfi við háskólasamfélagið.
3. Taka þátt í alþjóðlegu þróunarstarfi í velferðarmálum.

b) Samráð innan Reykjavíkurborgar og við aðrar stofnanir

Verkefni*

1. Auka samvinnu á milli sviða borgarinnar og annarra samstarfsstofnana.
2. Styrkja samstarf milli stofnana og kerfa velferðarkerfisins.
3. Tryggja aðkomu annarra þjónustuveitenda að einstaklingsbundnum þjónustuáætlunum.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.





7. Fagmennska og framsýni

a) Skapa framsækið vinnuumhverfi með stafrænum lausnum

Verkefni*

1. Innleiða gervigreind og sjálfvirkni t.d. með nýsköpunar- og tilraunaverkefnum.
2. Innleiða gagnreyndar aðferðir í þjónustu.
3. Nýta tæknilausnir til að bæta þjónustu og auka sjálfstæði aldraðra.

b) Efla innri og ytri upplýsingamiðlun

Verkefni*

1. Bæta upplýsingamiðlun á þjónustupáttum sviðsins með jákvæðum og uppbyggilegum hætti.
2. Nýta markvisst samfélagsmiðla m.a. til að ná til þeirra sem ekki eru í virkni.
3. Miðla upplýsingum þegar rangar upplýsingar eru á ferð um hópa fólks í viðkvæmri stöðu.

c) Þekkingardrifið starfsumhverfi og markviss fræðsla

Verkefni*

1. Þjóða upp á fræðslu og stuðning sem byggir undir góða andlega og líkamlega heilsu starfsfólks.
2. Efla fóstrakerfi (mentor) fyrir nýtt starfsfólk.

d) Gagnadrifin ákvörðunartaka - mælaborð og öflug upplýsingamiðlun

Verkefni*

1. Aukin skilvirkni í gagnavinnslu.
2. Auka aðgengi starfsfólks að tölfraeðiupplýsingum í rauntíma sem nýtast í starfi.
3. Efla árangursmat verkefna og þjónustu.

*Það á eftir að skilgreina þær aðgerðir sem unnið verður að undir hverju verkefni en það verður gert í upphafi verkefnisins sem hluti af skilgreiningu þess.



Aðgerðarætlun (90 dagar)	Áhersla	Hópur	Lokið	Janúar	Febrúar	Mars	Athugasemdir
1. Eignir tvö eru eins a) Einstaklingsmiðuð þjónusta sem tekur mið af fjölbreyttum þörfum óháð aldri, fötlun eða bakgrunni 1 Bæta sveigjanleika og aðgengi að úrræðum með því að mæta fólki þar sem það er statt og tryggja þannig einstaklingsbundna nálgun 2 Auka þátttöku notenda í þjónustugreiningu og ákvarðanatöku b) Fjölbreytt og sveigjanleg úrræði, þjónustuleiðir og búsetuform þ.m.t. samræmt en sveigjanlegt verklag 1 Þróa enn frekari fjölbreyttari virkniúrræði fyrir fatlað fólk og fólk með geðraskanir 2 Bæta snemmtækan stuðning og úrræði fyrir fjölskyldur til að koma í veg fyrir að mal þroist með neikvæðum hætti 3 Efla þjónustu fyrir fólk af erlendum uppruna 4 Efla heimabiðnustu með aukinni heimahiúkrun og daedvöl í samstarfi við ríkið	Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu.						
2. Nálgæð og aðgengileiki 1 Betri nýting húsnæðis borgarinnar fyrir námskeið, viðburði og virkni notenda 2 Auka aðgengi notenda að upplýsingum um þjónustu velferðarsviðs 3 Sameina og samræma þjónustufyrirkomulag framlínustarfa og starfsemi félagsmiðstöðva b) Samnýting mannaúðs milli starfsstaða og aukin viðvera starfsfólks á vettvangi 1 Þróa sveigjanlega og nálæga þjónustu með hreyfanlegum ráðgjöfum 2 Auka hreyfanleika og samvinnu starfsfólks milli starfsstaða	Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu.						
3. Þjónustulipurð og skilvirkni a) Einfaldari, skýrari og samræmdir verkferlar 1 Samræma þjónustu þannig að sömu úrræði séu í boði óháð búsetu 2 Vinna gæðaviðmið og faglegt mat til að bæta þjónustu og skilvirkni 3 Einfalda og samræma verkferla með skýrum leiðbeiningum og rafrænum lausnum 4 Einfalda og tryggja samféllu í þjónustu þegar notendur flytja á milli borgarhverfa b) Áhersla á kjarnastarfsemi og aukin hæfnipróun starfsfólks 1 Auka hlutfall fagmenntaðs starfsfólks í framlínu þjónustu 2 Nýta þekkingu og reynslu starfsfólks af erlendum uppruna 3 Efla starfærna hæfni og bjóða upp á fjölbreytt netnámskeið	Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu. Áhersla er lögð á að tryggja gættu og gættu af þeim sem eru í þörfu af þjónustu.						

Aðgerðaráætlun (90 dagar)	Ábyrgð	Hópur	Lokið	Janúar	Febrúar	Mars	Athugasemdir
1. Engin tvö eru eins a) Einstaklingsmiðuð þjónusta sem tekur mið af fjölbreyttum þörfum óháð aldri, fötlun eða bakgrunni 1 Bæta sveigjanleika og aðgengi að úrræðum með því að mæta fólki þar sem það er statt og tryggja þannig einstaklingsbundna nálgun 2 Auka þátttöku notenda í þjónustugreiningu og ákvarðanatöku b) Fjölbreytt og sveigjanleg úrræði, þjónustuleiðir og búsetuform þ.m.t. samræmt en sveigjanlegt verklag 1 Þróa enn frekari fjölbreyttari virkniúrræði fyrir fatlað fólk og fólk með geðraskanir 2 Bæta snemmtækan stuðning og úrræði fyrir fjölskyldur til að koma í veg fyrir að mal þroist með neikvæðum hætti 3 Efla þjónustu fyrir fólk af erlendum uppruna 4 Efla heimabiðnustu með aukinni heimahiúkrun og daedvöl í samstarfi við ríkið	Skrifstofustjóri í málefnum fatlaðs fólks Skrifstofustjóri í málefnum fatlaðs fólks Skrifstofustjóri í málefnum fatlaðs fólks Skrifstofustjóri ráðgjafarþjónustu Skrifstofustjóri ráðgjafarþjónustu Skrifstofustjóri öldrunarmála Framkvæmdastjóri, Suðurmiðstöðvar Skrifstofustjóri sviðsstjóra Skrifstofustjóri öldrunarmála Framkvæmdastjóri, Norðurmiðstöðvar Framkvæmdastjóri, Norðurmiðstöðvar Skrifstofustjóri sviðsstjóra Skrifstofustjóri sviðsstjóra Framkvæmdastjóri, Vesturmiðstöðvar Framkvæmdastjóri, Austurmiðstöðvar Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri						
2. Nálgæð og aðgengileiki 1 Betri nýting húsnæðis borgarinnar fyrir námskeið, viðburði og virkni notenda 2 Auka aðgengi notenda að upplýsingum um þjónustu velferðarsviðs 3 Sameina og samræma þjónustufyrirkomulag framlínustarfa og starfsemi félagsmiðstöðva b) Samnýting mannaúðs milli starfsstaða og aukin viðvera starfsfólks á vettvangi 1 Þróa sveigjanlega og nálæga þjónustu með hreyfanlegum ráðgjöfum 2 Auka hreyfanleika og samvinnu starfsfólks milli starfsstaða	Framkvæmdastjóri, Suðurmiðstöðvar Skrifstofustjóri sviðsstjóra Skrifstofustjóri öldrunarmála Framkvæmdastjóri, Norðurmiðstöðvar Framkvæmdastjóri, Norðurmiðstöðvar Skrifstofustjóri sviðsstjóra Skrifstofustjóri sviðsstjóra Framkvæmdastjóri, Vesturmiðstöðvar Framkvæmdastjóri, Austurmiðstöðvar Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri						
3. Þjónustulipurð og skilvirkni a) Einfaldari, skýrari og samræmdir verkferlar 1 Samræma þjónustu þannig að sömu úrræði séu í boði óháð búsetu 2 Vinna gæðaviðmið og faglegt mat til að bæta þjónustu og skilvirkni 3 Einfalda og samræma verkferla með skýrum leiðbeiningum og rafrænum lausnum 4 Einfalda og tryggja samféllu í þjónustu þegar notendur flytja á milli borgarhverfa b) Áhersla á kjarnastarfsemi og aukin hæfnipróun starfsfólks 1 Auka hlutfall fagmenntaðs starfsfólks í framlínu þjónustu 2 Nýta þekkingu og reynslu starfsfólks af erlendum uppruna 3 Efla starfærna hæfni og bjóða upp á fjölbreytt netnámskeið	Skrifstofustjóri sviðsstjóra Skrifstofustjóri sviðsstjóra Framkvæmdastjóri, Vesturmiðstöðvar Framkvæmdastjóri, Austurmiðstöðvar Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri Mannauðsstjóri						

