Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 3. 09 2020
ÞON20060041

Lagt fyrir fund mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs 20.08.2020.

Til Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: **Kynning á stöðu innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkur**

Lögð er fram skýrsla um stöðu innleiðingar þjónustustefnu, nánar tiltekið fyrsta fasa innleiðingarinnar.

Lagt fram til kynningar.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs

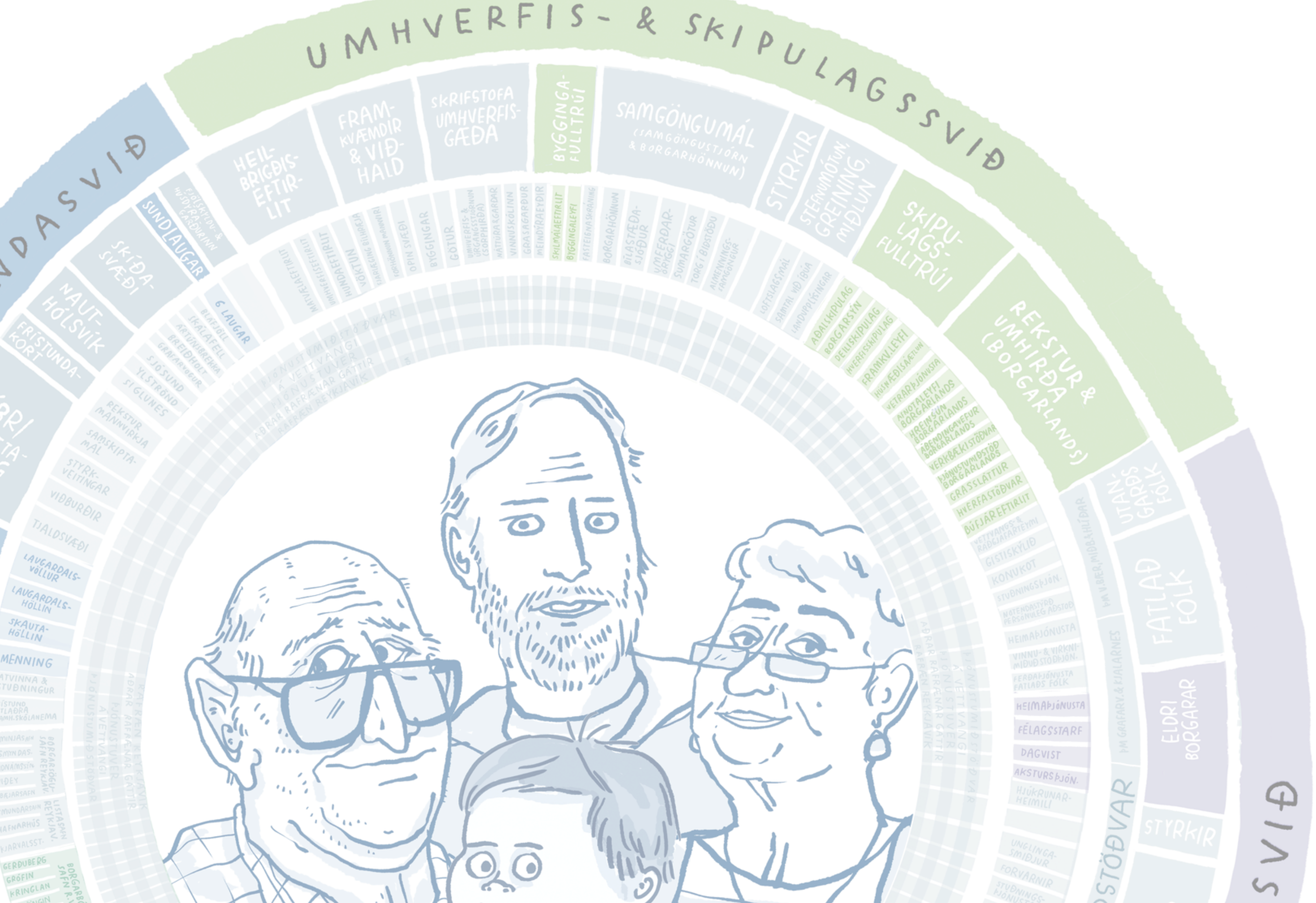
Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri

FYRSTI FASI- LOKASKÝRSLA

INNLEIÐING ÞJÓNUSTUSTEFNU

OKTÓBER 2019

Arna Ýr Sævarsdóttir – Andri Geirsson – Elísabet Ingadóttir – Silja Lind Haraldsdóttir
Valgerður Pétursdóttir



Greining

Fyrsti fasi greiningar vegna innleiðingar þjónustustefnu var unnin með ráðgjafa fyrirtækinu Capacent á tímabilinu 28.maí til 26. nóvember 2018. Á þessu tímabili var farið í tvo greiningarspretti og úr þeim urðu til 48 umbótaverkefni.

- Undirbúningur og kortlagning kerfis: febrúar til og með apríl 2018.
- Greining 1: 28.maí – 13.júlí 2018
- Greining 2: 3.september – 26.nóvember 2018

Verkefnin voru í upphafi flokkuð í eftirfarandi flokka: Gerum´etta, Grunnsnilld, Kerfisleg nýsköpun og Pólitísk stefnumótun. Áherslunni var svo breytt í að flokka frá flækjustigi yfir í það að flokka hver raunstaða verkefna væri. Flokkunin er því eftirfarandi:

- **Lokið:** verkefni sem búið er að sinna og skilgreint sem lokið.
- **Í vinnslu:** verkefni sem er verið að vinna að, hvort sem það er innan sviðs eða er í höndum verkefnastofu þjónustuhönnunar.
- **Ekki byrjað:** verkefni sem svið hefur nú þegar áætlað að muni fara í framkvæmd en er ekki byrjað.
- **Fer ekki af stað:** verkefni sem eru ekki tímabær eða svið telur ekki ástæðu til að fara í með rökstuddum hætti.

Framkvæmd og staðan í dag

Samantekt greiningar var kynnt fyrir sviðum í lok hvers greiningarspretts og hófu tengiliðir að vinna að umbótum annað hvort í samvinnu við teymi þjónustuhönnunar eða starfsmenn og teymi á sviðum. Í dag er staðan þannig að af 48 umbótaverkefnum er; 6 verkefnum lokið, 5 fara ekki af stað, 4 fóru til í úrvinnslu hjá stýrihóp, 19 verkefni eru í vinnslu og 14 verkefni hafa ekki hafist en byrjað er að leggja grunnin að þeim. Nánari

útlistun á verkefnum, tengiliðum og framgangi eftir sviðum má finna í viðauka 1.

Niðurstaða og lærdómur

Innleiðing umbótaverkefna gafst misvel en mikill lærdómur varð hjá teyminu sem leiddi til þess að ný nálgun í innleiðingu þjónustustefnu hefur verið þróuð og byggð á eftirfarandi spurningum sem komu upp m.a. við vinnu í fyrsta fasa:

1. Hvernig færum við eignarhaldið yfir á sviðin/deildirnar?
2. Hvernig fáum við sviðin til skuldbinda sig fjárhagslega?
3. Hvernig fáum við sviðin til skuldbinda mannauð í verkefnin?
4. Hvernig dreifum við Design Thinking þvert á Reykjavíkurborg?
5. Hvernig byggjum við upp eftirspurn eftir þjálfun og fræðslu?
6. Hvernig skölum við vinnu okkar svo við náum lengra á styttri tíma?

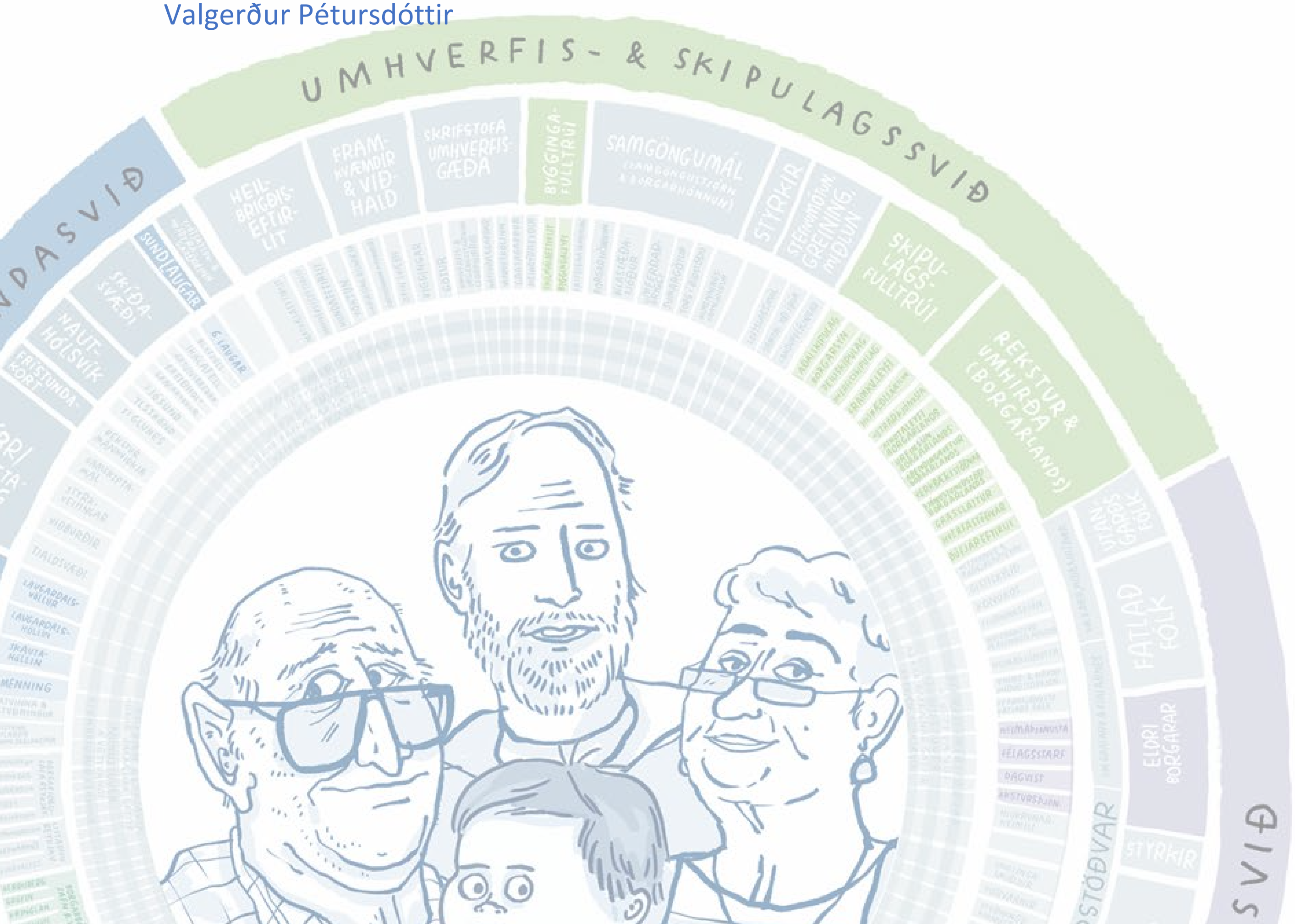
Þessi nýja nálgun hefur fengið nafnið Gróðurhúsið, en það er vinnustofa þar sem mismunandi teymi innan borgarinnar koma sjálf með áskoranir í þjónustu og vinna að lausn/prótótýpu með stuðningi frá verkefnastofu þjónustuhönnunar. Svipaðar nálganir í að notendamiða þjónustu hjá opinberum stofnunum hefur reynst vel hjá borgum erlendis t.d. hjá New York borg og Kaupmannahöfn. Vinnustofan er haldin vikulega í 8 vikur og í 3 tíma í senn. Með þessu nýja fyrirkomulagi ætti að nást meiri samstaða og skýrara eignarhald yfir verkefnum. Þar sem greining og lausnir verða unnar og þróuð af starfsmönnum á viðkomandi skrifstofu verður auðveldara að viðhalda umbótum og stöðugu samtali við notendur. Við náum að

FYRSTI FASI- LOKASKÝRSLA

INNLEIÐING ÞJÓNUSTUSTEFNU

OKTÓBER 2019

Arna Ýr Sævarsdóttir – Andri Geirsson – Elísabet Ingadóttir – Silja Lind Haraldsdóttir
Valgerður Pétursdóttir



Greining

Fyrsti fasi greiningar vegna innleiðingar þjónustustefnu var unnin með ráðgjafa fyrirtækinu Capacent á tímabilinu 28.maí til 26. nóvember 2018. Á þessu tímabili var farið í tvo greiningarspretti og úr þeim urðu til 48 umbótaverkefni.

- Undirbúningur og kortlagning kerfis: febrúar til og með apríl 2018.
- Greining 1: 28.maí – 13.júlí 2018
- Greining 2: 3.september – 26.nóvember 2018

Verkefnin voru í upphafi flokkuð í eftirfarandi flokka: Gerum´etta, Grunnsnilld, Kerfisleg nýsköpun og Pólitísk stefnumótun. Áherslunni var svo breytt í að flokka frá flækjustigi yfir í það að flokka hver raunstaða verkefna væri. Flokkunin er því eftirfarandi:

- **Lokið:** verkefni sem búið er að sinna og skilgreint sem lokið.
- **Í vinnslu:** verkefni sem er verið að vinna að, hvort sem það er innan sviðs eða er í höndum verkefnastofu þjónustuhönnunar.
- **Ekki byrjað:** verkefni sem svið hefur nú þegar áætlað að muni fara í framkvæmd en er ekki byrjað.
- **Fer ekki af stað:** verkefni sem eru ekki tímabær eða svið telur ekki ástæðu til að fara í með rökstuddum hætti.

Framkvæmd og staðan í dag

Samantekt greiningar var kynnt fyrir sviðum í lok hvers greiningarspretts og hófu tengiliðir að vinna að umbótum annað hvort í samvinnu við teymi þjónustuhönnunar eða starfsmenn og teymi á sviðum. Í dag er staðan þannig að af 48 umbótaverkefnum er; 6 verkefnum lokið, 5 fara ekki af stað, 4 fóru til í úrvinnslu hjá stýrihóp, 19 verkefni eru í vinnslu og 14 verkefni hafa ekki hafist en byrjað er að leggja grunnin að þeim. Nánari

útlistun á verkefnum, tengiliðum og framgangi eftir sviðum má finna í viðauka 1.

Niðurstaða og lærdómur

Innleiðing umbótaverkefna gafst misvel en mikill lærdómur varð hjá teyminu sem leiddi til þess að ný nálgun í innleiðingu þjónustustefnu hefur verið þróuð og byggð á eftirfarandi spurningum sem komu upp m.a. við vinnu í fyrsta fasa:

1. Hvernig færum við eignarhaldið yfir á sviðin/deildirnar?
2. Hvernig fáum við sviðin til skuldbinda sig fjárhagslega?
3. Hvernig fáum við sviðin til skuldbinda mannauð í verkefnin?
4. Hvernig dreifum við Design Thinking þvert á Reykjavíkurborg?
5. Hvernig byggjum við upp eftirspurn eftir þjálfun og fræðslu?
6. Hvernig skölum við vinnu okkar svo við náum lengra á styttri tíma?

Þessi nýja nálgun hefur fengið nafnið Gróðurhúsið, en það er vinnustofa þar sem mismunandi teymi innan borgarinnar koma sjálf með áskoranir í þjónustu og vinna að lausn/prótótýpu með stuðningi frá verkefnastofu þjónustuhönnunar. Svipaðar nálganir í að notendamiða þjónustu hjá opinberum stofnunum hefur reynst vel hjá borgum erlendis t.d. hjá New York borg og Kaupmannahöfn. Vinnustofan er haldin vikulega í 8 vikur og í 3 tíma í senn. Með þessu nýja fyrirkomulagi ætti að nást meiri samstaða og skýrara eignarhald yfir verkefnum. Þar sem greining og lausnir verða unnar og þróuð af starfsmönnum á viðkomandi skrifstofu verður auðveldara að viðhalda umbótum og stöðugu samtali við notendur. Við náum að

þjálfa starfsfólk í hönnunarhugsun og jafnframt náum við að vinna fleiri umbótaverkefni á styttri tíma.

Fasi 1 – verklok

Með nýrri nálgun ljúkum við hinum lærdómsríka fasa 1 í innleiðingu þjónustustefnunnar. Umbótaverkefni hafa verið afhent sviðum til úrlausnar og mun aðkoma þjónustuhönnunar verða hér eftir í formi eftirfylgni á 3ja mánaða fresti. Tengiliðir munu þá upplýsa um framgang og stöðu og fá ráðgefandi umsögn til baka þegar við á. Tengiliðum verður jafnframt boðið að skrá sig með verkefnið í Gróðurhúsið þar sem unnið verður að því að hanna prótótýpu af lausn með stuðningi verkefnastofu Þjónustuhönnunar. Í viðauka 1. má sjá tillögur verkefnastofu Þjónustuhönnunar að því hvaða verkefni myndu vera hentug í vinnustofu miðað við stöðu og eðli verkefnis.

Greiningarsprettur – þjónusta sundlauga

Framkvæmd var greining á þjónustu sundlauganna frá janúar til maí 2019, að ósk forsvarsmanna Íþrótta- og tómstundasviðs. Ákveðið var að skoða upplifun einstaklinga sem sýna fjölbreytta upplifun og sem nýta sér þjónustuna á annan máta en þeir sem áður höfðu verið skoðaðir í spretti 1. og 2. (þ.e. foreldrar og börn). Sjónum var beint að tveim ólíkum hópum einstaklinga, annars vegar fötluðum einstaklingum og hinsvegar erlendum ferðamönnum. Upplifun fatlaðra einstaklinga var talin geta veitt sýn á aðgengismál, viðhorf og hvort grunnkröfum og þörfum þeirra sé mætt. Þá var talið að upplifun erlendraferðamanna væri ný innsýn í þjónustuveitingu sundlauganna, þar sem mikil aukning hefur verið á erlendum ferðamönnum til landsins og þar sem þeir þekkja ekki vel til íslenskra sundlaugaferða, sem og almennra reglna og hefða þeirra. Í ljós kom þó að vegna tímabundinnar dvalar erlendra ferðamanna reyndist erfitt að fá endurgjöf frá þeim. Þjónustuhönnun útbjó hins vegar feril þar sem slíkt væri hægt með aðstoð starfsfólks sundlauganna. Gott sóknarfæri er því til staðar til að auka endurgjöf frá ferðamönnum svo sundlaugarnar geti verið með þjónustu sína í stanslausri þróun. Eftir samtöl við hagsmunasamtök fatlaðra voru skilgreindir tveir ólíkir hópar fatlaðra

einstaklinga sem mögulega viðmælendur – annars vegar einstaklingar með sjónskerðingu eða lögblindu og hins vegar einstaklinga sem notast við hjólastól. Lagt var upp með rannsóknarspurninguna: *Er þjónusta sundlauganna jafn aðgengileg einstaklingum með sjónskerðingu/sem notast við hjólastól og annarra?*

Samtals var rætt við 21 íbúa, elsti viðmælandinn var fæddur 1949, yngsti var fæddur 2001, konur voru 12 talsins og karlar 9 talsins. Niðurstöður sprettsins voru kynntar fyrir Íþrótta- og Tómstundasviði þann 20. júní 2019 þar sem þjónustuhönnun lagði til tillögur að umbótum sem tengjast annars vegar upplýsingagjöf og hins vegar áþreifanlegum áskorunum. En greining á upplifun viðmælenda sýndi að óþekktar aðstæður skapa óöryggi, hræðslu og aukið álag fyrir báða hópa. Upplifun sjónskertra einstaklinga af því að fara í sund skilgreindist af því hversu vel viðkomandi þekkti til sundlaugarinnar, umhverfisins og aðstæðna. Margt getur spilað þar inní líkt og hvort aðili hafi haft sjón áður og farið í sund þá, en flestir sammæltust um það að fara ekki mikið í óþekktar aðstæður og leita frekar í staði sem þeir þekkja fyrir. Á sama hátt hafa ókunnar aðstæður áhrif á einstaklinga sem notast við hjólastól, ef aðgengi er óvíst skapar það aukið álag og óöryggi. Ennfremur ef hafa þarf mikið fyrir því að aðstoðartæki eða búnaður sé til staðar eða í lagi, skapar það frekari fyrirhöfn fyrir einstaklinginn að fara í sund og það lengir það tímann sem það tekur fyrir viðkomandi að fara í sund. Greindir voru þannig tveir lykil drifkraftar hönnunar varðandi umbætur á þessum sársaukapunktum, en það voru; áreiðanleiki og traust. Það er skilgreint sem svo, að áreiðanleiki verði að vera fyrir því að gestir geti reitt sig á upplýsingar og þá þjónustu sem í boði er og að traust sé til staðar hjá notendum og hagsmunaaðilum til að auka upplýsingaflæði, notkun og hamingju með þjónustuna. Það þarf því að skoða miðlun upplýsinga, hvernig það er gert núna og hvernig við viljum gera það í framtíðinni. Það þarf að upplýsa betur um núverandi ástand um aðgengi, einnig þarf að leggja frekari áherslu á upplýsingagjöf til hagsmunasamtaka. Hvað varðar áþreifanlegar áskoranir – þarf að skoða lausnir á búnaði og aðstæðum fyrir fatlaða, hvað varðar skápa, búnað í sérklefa, lyftu, hlið og þrep/stiga. Einnig er lagt til að veita starfsfólki sundlauga aukna þjálfun um ólíkar upplifanir

Viðauki 1

Capacent greining | Úrvinnsla hjá ÞH og Sviðum

Upplifunarferli	Verkefnaheiti	Meginuppgötvanir í greiningu	Verkefni	Tegund	Svið	Staða	Umbótaverkefni	Ábyrgðarmaður/ Tengiliður	Fram-kvæmd	Gróður-húsið
Upplifun á leikskóla	Viðhald á leikskólum	Vantar greinilega samtal á milli hlutaaðeigandi stofnana. Ef t.d. málarar mæta á svæðið án þess að stjórnendur leikskólans viti og byrja að mála þarf að breyta starfi leikskólans (útiveru) með litlum eða engum fyrirvara.	Vantar samskiptavettvang milli USK og leikskóla til að viðhald geti farið fram án skerðingar á þjónustu.	Gerum'etta	USK	1. Ekki byrjað	SFS kemur athugasemdinni áfram til USK- IMG er á föstum mánaðarlegum fundi. Láta bókfæra. Daníel er líka með þetta mál.	Agnar Guðlaugsson	?	X
Upplifun á leikskóla	Húsvörður	Oft er löng bið og umsýsla við að fá aðstoð við hversdagslegt viðhald (að skipta um ljósaperu, losa stíflu úr salerni o.s.frv.). Vantar eins konar húsvörð til að koma með stuttum fyrirvara á leikskóla og laga smávægilega hluti. Getur varðað mikilvægt öryggi barnanna ef t.d. lás eða hurðarhúnn er bilaður og börnin komast út.	Að hafa húsvörð fyrir sérhvert hverfi sem getur farið á milli leikskóla eftir þörfum og gert við smávægilega hluti. Leikskólastjóri getur þá hringt beint í húsvörð sem kemur við fyrsta tækifæri og húsvörður heldur verkefnaskrá.	Gerum'etta	USK/SFS	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir USK 28 janúar og SFS 30. janúar. Fundur með SFS 23.05.19. SFS: Fasteignastjórar í hverfamiðstöðum eiga að sinna þessu verkefni. IMG átti fund með þeim. > funda með SFV	Agnar Guðlaugsson	?	X
Félagsleg heimaþjónusta	Eldað fyrir einn - Eldum rétt	Eldri borgarar vilja gjarnan halda í sjálfstæðið sem lengst og hafa val um að elda sér stundum heima. Þau vantar hugmyndir að réttum, auðveldan lista yfir hráefni og upplýsingar um næringargildi. Auðvelda þarf eldri borgurum að versla fyrir einn.	>	Grunn snilld	VEL	1. Ekki byrjað	Farið verði í samvinnu við FEB eða LEB. Velferðarsvið skaffar starfsmann til að leita eftir fyrirtækjum sem veita þjónustu sem eldri borgara og aðstandendur þeirra hafa not fyrir.	Berglind Magnúsdóttir	?	X
Félagsleg heimaþjónusta	Menntun starfsfólks	Það er mikil starfsmannavelta í heimaþjónustunni, svo umönnunaraðilarnir þekkja oft ekki viðkomandi. Þetta skapar óöryggi og tefur fyrir greiningu á breyttu ástandi. Starfsfólk heimaþjónustu og teymisstjórar sjá um að endurmeta eldri borgara og tilkynna um breytta þjónustuþörf til þjónustumiðstöðva en það liggur ekki fyrir hversu þjálfað starfsfólkið er í að greina breyttar þarfir eða t.d. heilabilun. Því fær fólk ekki alltaf þjónustu við hæfi eins fljótt og hægt væri. Lág laun spila stórt hlutverk í mönnunarvandanum, en einnig starfsánægja og raunhæfar kröfur og væntingar. Starfsfólk hefur rétt á að sækja námskeið og fær hærri laun eftir það, auk þess að vera betri og faglegri starfskraftur, en fólki gefst hins vegar ekki tími frá vinnu til að sækja námskeið.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir VEL 25. janúar	Berglind Magnúsdóttir	?	X
Upplifun á leikskóla	Miðlun góðra fordæma	Ekkert skipulagt samtal eða miðlun um góð fordæmi. Kennarar, sem brenna fyrir sitt fag, t.d. tónlist , leggja sjálfir í rannsóknarvinnu, kynna sér leiðir og efni erlendis frá. Margir byggja upp frábært starf, fræðsluefni sem ekki er miðlað til annara skóla eða annars starfsfólks svo alltaf þarf að byrja upp á nýtt. Vantar miðlun góðra fordæma á milli skóla svo allir geti nýtt sér góða hluti. Það vantar að fanga þá þekkingu og reynslu sem er fyrir hendi í leikskólunum og koma í veg fyrir að hún hverfi með fólki sem hættir.	Að kynna sér starfshætti reyndra starfsmanna og miðla því sem vel gengur milli skóla / þróa best practice sem hægt er að miðla milli skóla. Setja upp verkferla til að gera þetta reglulega.	Gerum'etta	SFS	1. Ekki byrjað	Skoðum betur. EHP er manneskjan til að svara þessu. Verið er vinna þetta í grunnskólanum, flókið að executa í leikskóla vegna laga. On going verkefni.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Upplifun á leikskóla	Miðlæg gæðastjórnun	Það er í raun engin miðlæg gæðastjórnun, engar samræmdar „leikreglur" á milli leikskólanna þegar kemur að atriðum eins og upplýsingaflæði og samskiptaleiðum til foreldra eða stefnu um hollan og góðan mat. Það vantar miðlæga stefnu og gæðastjórnun á samskiptum við börn og foreldra af erlendum uppruna. Enn fremur er ekki til nein samræmd eða miðlæg móttökuáætlun fyrir erlenda borgara. Þörf þykir á að gera samræmt upplýsingaefni á erlendum tungumálum um málefni barna og réttindi þeirra, helstu stofnanir og rétt til stuðnings, sem og barnamenningu á Íslandi. Leikskólar hafa svigrúm til að þróa eigin áherslur svo lengi sem stuðst er við aðalnámskrá og lög sem ná ekki yfir ofangreind atriði. Þetta virkar í framsæknum leikskólum með framúrskarandi stjórnendum og starfsfólki en ekki annars staðar. Það er þörf á að styðja við þá skóla sem eru verr settir svo allir séu á sama plani. Vantar miðlun góðra fordæma milli skóla.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	1. Ekki byrjað	Það er í höndum hvers leikskóla að koma upplýsingum til sinna starfsmanna og froeldra. Það er engin uppskrift af ákveðinni leið. Skoðum betur. Tvíþætt: Mismunandi upplýsingagjöf - framsetning þeirra og tungumál. Tökum spjall Elísabet upplýsir Sögu. Velkomin verkefnið spilar stóra rullu þar inn.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	Foreldrafræðsla um frávik	Foreldrar vita ekki hvað er frávik og hvað ekki. Suma grunar frávik að ástæðulausu, aðrir taka ekki eftir neinu fyrr en of seint. Foreldrar hafa fæstir þekkingu til að taka eftir fyrstu merkjum um frávik. Foreldrar vita ekki hvar þau geta kynnt sér málið, lært um frávik, fyrstu merki, greiningu og stuðning	Að kynna fyrir foreldrum mismunandi frávik, tíðni þeirra og fyrstu merki	Gerum'etta	SFS	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir SFS 30. janúar. Ekki komin nein lausn á þessu.	Helgi Viborg	?	X

Frávik: Málþroskaröskun	**Stuðningur heima**	Foreldrar eiga mikilvægt hlutverk í stuðningnum. Framfarir barns eru mun meiri ef að foreldrar taka virkan þátt. Foreldrar vita ekki hvernig þeir geta hjálpað	Að taka saman “verkfærakistu” fyrir foreldra til að veita stuðning heima. Jafnvel hafa örnámskeið til at kenna foreldrum að nota þau verkfæri sem standa til boða.	Gerum'etta	SFS	**1. Ekki byrjað**	Mögulega hægt að nota foreldravefinn.	Helgi Viborg	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	**Mismunun milli leikskóla**	Mjög misjafnt milli leikskóla og hverfa hversu mörg börn þurfa stuðning en það virðist ekki vera í samhengi við stöðugild Skólaþjónustunnar á Þjónustumiðstöðvunum. Einnig eru aðstæður og geta einstakra leikskóla til að sinna stuðningnum mjög misjöfn. Þegar hlutfall barna sem þurfa stuðning er hátt á deild er ekki fækkað í hópnum til móts við aukið álag eins og ætti að vera.	Það þarf að koma í veg fyrir mismunun barna í leikskólanum með því að meta þjónustuþörf hverfanna betur m.a. út frá lýðfræðilegum breytum til að geta veitt rétt fjármagn og ákvarðað stöðugildi.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Lagt fyrir SFS 30. janúar	Helgi Viborg	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	**Greining**	Matsskalinn er ófullnægjandi, ekki talinn mæta þörfinni af því það vantar svigrúm til túlkunar t.d. gæti bilið verið 77- 83, ekki bara miða við 80. Það er hópur barna sem mælist með málþroskatölu rétt undir lágmarki þó að það sé öllum augljóst að þau þurfi sérstakan stuðning. Það koma upp dæmi þar sem Ísak mælist fyrst með málþroskatölu 80 og fær því ekki úthlutað fjármagni til sérstuðnings inni á leikskólanum. Þá hrakar honum af því hann fær ekki nægan stuðning og skorar einu stigi lægra í næstu skimun, eða 79 og er því sendur í greiningu til Greiningarmiðstöðvar Ríkisins sem getur tekið 6 – 12 og jafnvel 18 mánuði. Þar mælist hann aftur með 81 – eða eitt stig yfir mörkum og er því aftur uppá leikskólann kominn með stuðning. Dýrmætur tími hefur glatast og hætta er á að Ísak hraki aftur vegna misbrests á framkvæmd stuðnings í leikskólanum. Sjá Efla stuðning í leikskóla.	Mögulega þarf að uppfæra greiningarprófin og þýða yfir á erlend tungumál. Einnig þarf að samræma málþroskaskimanir á leikskóla, en það ferli virðist mjög misjafnt á milli leikskóla sem og fagkunnátta. Það vantar ný/betri greiningarpróf.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	-
Frávik: Málþroskaröskun	**Eftirfylgni**	Vantar oft almennilegt „handover“ milli leikskóla og grunnskóla, þ.e. þegar börn skipta um skóla, eins og er í flestum tilfellum (gengur betur þegar leik- og grunnskólinn eru samreknir). Skólaskilin eru átök á milli kerfa. Það er tilviljanakennt hvernig þetta er framkvæmt milli hverfa og jafnvel innan hverfa. Í mörgum grunnskólum vantar markvissa eftirfylgni.	Nú er verið að prófa nýtt kerfi þar sem nýskipaðir talmeinafræðingar Skólaþjónustunnar fylgja Ísak frá leikskóla yfir í grunnskóla, árangurinn á eftir að koma í ljós.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	-
Gönguleiðir	**SMS**	Eldri borgarar halda oft að veður sé verra en það er. Margir halda að ekki sé sandað eða mokað og hætta við að fara út. Almennt óöryggi ríkir með að fara út úr húsi í skammdeginu. Eldri borgurum finnst best að fá skilaboð í síma - SMS, frekar en tölvupóst.	Að setja upp SMS-skilaboðakerfi fyrir eldri borgara þar sem hægt er að senda einföld skilaboð eins og: Slæmt veður, best er að halda sig inni í dag, eða Gönguleiðin þín í Fossvogi hefur verið sönduð í dag.	Grunn snilld	USK	**1. Ekki byrjað**	Lagt fyrir VEL 25.janúar og svo fyrir USK 28. janúar - VEL telur sig ekki hafa aðkomu að þessu verkfni. SFV (Hjalti) eru að skoða möguleika á sms útsendingum. Verið er að vinna vinnslusamning með persónuverndarfulltrúa til að hægt sé að kaupa þessa þjónustu.	Hjalti Jóhannes Sigfússon	2020	X
Sund	**Greiða leið í félagsstarf og heilsueflingu**	Eldri borgarar eru oft óöruggir um hvar búið sé að moka og sanda og halda þau sig því frekar inni og missa af viðburðum og hreyfa sig þ.a.l. minna. Ekki er samstilling í hverju hverfi fyrir sig um forgang á vetraþjónustu miðað við íbúðakjarna og félagsstarf eldri borgara, bæði í sundlaugum, á bókasöfnum og félagsmiðstöðvum. Mismunandi er hvernig eða hvort hverfastöðvarnar eru í samtali við aðra þjónustuaðila í hverfinu og/eða íbúðakjarna aldraðra.	Að vinna með hverfabækistöðvum til að forgangsraða vetrarþjónustu miðað við bústað og félagsstarf eldri borgara í hverju hverfi. Bjóða upp á rútuferðir í versta skammdeginu og passa að allar leiðir séu vel lýstar	Gerum´etta	USK/ÍTR	**1. Ekki byrjað**	Búið að leggja fyrir ÍTR og þau bíða eftir frumkvæði frá USK. Lagt fyrir USK 28. janúar. Hugmyndir sem komu upp: rútuferðir, ókeypis mannbroddar, betri upplýsingagjöf.	Hjalti Jóhannes Sigfússon	2020	X
Félagsleg heimaþjónusta	**Tilfallandi verkefni heimaþjónustu**	Marga vantar hjálp með tilfallandi verkefni innan heimilisins (laga til í skáp, skipta um ljósaperu osfrv.) Starfsfólk heimaþjónustu er með þröngan ramma bæði með tíma og hvað það má gera. Það virðast vera heimildir fyrir tilfallandi verkefnum en að það skili sér ekki alltaf til yfirmanna / starfsfólks.	Tryggja að rými sé til þess í verklagsreglum að starfsmenn geti sinnt þessum tilfallandi verkefnum einnig í þeirra heimsóknum. Tryggja að allir aðilar séu upplýstir um hvaða þjónusta er í boði.	Gerum'etta	VEL	**1. Ekki byrjað**	Farið verður í samvinnu við FEB og /eða LEB. Velferðasvið skaffar starfsmann til að leita eftir fyrirtækjum sem veita þjónustu sem eldri borgarar og aðstandendur hafa not fyrir. Verkefnið falið þjónustumiðstöðvum.	Berglind Magnúsdóttir	2020	X
Sund - Eldri borgarar	**Greiðslukerfi / þjónusta**	Vantar eitt aðgangskort fyrir alla þjónustu borgarinnar fyrir eldri borgara til að auðvelda þeim lífið og hvetja til þátttöku í ýmsu félagsstarfi og heilsueflandi starfi sem þeim stendur til boða á góðum kjörum. Það var hugmynd hjá borginni að vera með eitt sameiginlegt aðgangskort fyrir þjónustu borgarinnar en það strandaði þar sem ólík kerfi innan borgarinnar eru ekki að tala saman. Það er mikil ánægja með að það sé hægt að kaupa strætókort í sundlaugunum, en sundlaugarnar eru að fara að hætta með þetta af því að Strætó neitar að leyfa þeim að hafa þetta í umboðssölu.	Eitt aðgangskort fyrir allra eldri borgana.	Pólitísk stefnumótun	ÍTR	**2. Í vinnslu**	Verið er að gera ný kort	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	-
Sund - Eldri borgarar	**Upplýsingagjöf um kosti sunds**	Miðla betur upplýsingum um: Opnunartíma, aðstöðu, hjálpartæki og aðstoð fyrir eldri borgara framboð, (hvað er í boði fyrir eldri borgara), kynna betur almenna heilsueflingu fyrir eldri borgara., útrýma mýtum.	Að kynna vel heilsueflandi hreyfingu fyrir þennan hóp. Hafa aðgengilegar upplýsingar t.d. á heimasíðum, þannig að það sé t.d. auðveldara fyrir aðstandendur að aðstoða. Mikilvægt að vera með mýtubana sem hluta af kynningunni þannig að eldri borgarar séu ekki hræddir að ástæðulausu.	Gerum´etta	ÍTR	**2. Í vinnslu**	Verklag verður ítrekað	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	-

Sund - Börn og foreldrar	Aðstoð í klefa	Ekki alltaf hægt að finna starfsmann inni í klefa. Baðverðir eru missýnilegir, auk þess sem þeir gegna mörgum hlutverkum og sinna jafnvel mörgum klefum. Hjálp er ekki alltaf í boði.	Kanna hlutverk og verkferla starfsfólks í sundlaugum. Gera góð fordæmi og innleiða í öllum laugum.	Gerum'etta	ÍTR	2. Í vinnslu	Verklag verður ítrekað	Jóhanna Garðarsdóttir	2019-2020	-
Upplifun á leikskóla	Aðstaða	Aðstaða er á mörgum leikskólum til skammar, sem dæmi má nefna óspennandi leiksvæði, þröngva skiptiaðstöðu, slæma hljóðvist og þrengsli. Of mörg börn miðað við pláss. Oft óreiða, eins og í fataklefum – veldur vanlíðan. Vantar rými til að skipta niður í smærri hópa. Rými nýtt fyrir marvíslega notkun og tími starfsfólks fer í að breyta/aðlaga rými. Sérkennsla fer stundum fram í gömlum fataklefa eða í rými starfsfólks vegna plássleysis. Litlir fjármunir í endurnýjun leiktækja, bóka o.fl. „Varla sem nemur einni bók á barn á ári.“	>	Pólitísk stefnumótun	USK/SFS	2. Í vinnslu	SFS kemur athugasemdinni áfram á USK - Ingibjörg Margrét Gunnlaugsdóttir er á föstum mánaðarlegum fundum með USK. Lætur bókfæra. Daníel Benediktsson SFS er líka með þennan bolta. En SFS vill alls ekki að þetta sé á þeirra könnu. Vísa alfarið á USK. Verið er að gera úttekt á búnaði leikskólanna, aukið fjármagn hefur verið sett í að laga starfsaðstöðu leikskólanna. Fækun barna í leikskóla var 3% árið 2018 og verður 4% 2020. Skýrslu skilað og vinna í gangi. Heilmikið að gerast, Daniel er að vinna og það er verið að laga mikið í leikskólunum. Peningar komu inn í ár til þess.	Daníel Benediktsson	2020	X
Sótt um leikskóla	Val á leikskóla	Til þess að bera saman upplýsingar um leikskóla þarf að fara á heimasíðu hvers og eins. Erfitt er fyrir forráðamenn að velja leikskóla af trúarlegum eða menningarlegum ástæðum. Ytra mat leikskólanna er ekki auðfinnanlegt og einungis til fyrir 33 leikskóla. Áætlað er að það taki um 15 ár að gera matið fyrir alla leikskóla Reykjavíkurborgar.	Bæta aðgengi að ytra mati á leikskólum og að hægt sé að skoða upplýsingar um alla leikskóla á sama stað og bera þá saman.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Gera ítarlegri upplýsingar á lista yfir leikskóla. Verður sett inn í Design System. Það er hægt að fara í lista yfir leikskóla á einum stað og þaðan ferð þú inn á heimasíður leikskólanna þar sem þessar upplýsingar eru. En það er ekki samanburður á leikskólunum. Hvernig vill borgin hafa þetta. Það er enginn með þetta verkefni.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Sótt um leikskóla	Samræming	Vantar að samræma verklag á milli hverfa vegna seinni innritunar. Allir leikskólar hafi samband við foreldra á sama tíma. Það skapar ákveðna streitu hjá foreldrum þegar þau frétta að einhverjir hafi fengið úthlutað plássi, en þau eru ekki búin að fá neinar upplýsingar. Þetta birtist í álagi á kerfið þegar fólk fer af stað til að leita eftir upplýsingum. Foreldrar hringja í þjónustuverið, leikskólastjóra og starfsfólk SFS.	>	Grunn snilld	SFS	2. Í vinnslu	Þessu verkefni var skipt í þrjú verkefni 1.1. Staða á biðlista Mun vera gert - SFS: Þetta er í skoðun, ennþá er verið að skoða að koma upplýsingum á heilsugæsluna. Foreldravefur og samstarf við heilsugæsluna 1.2. Upplýsingar um skilafrest umsóknar Mun vera gert - Auglýst í fjölmiðlum 2020, kynnt betur 1.3. Upplýsingar um hvering biðlistinn virkar skoða í tengslum við foreldravefinn og skýra þetta út þar, búið er að uppfæra texta á heimsíðu.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Sótt um leikskóla	Ytra mat	Það mun taka 15 ár að gera ytra mat fyrir alla leikskóla borgarinnar samkvæmt núverandi kerfi. Það er bara fyrsti hringur og því má spyrja sig hver staðan verði á þeim tímapunkti í fyrstu skólunum sem voru teknir út o.s.frv. Teymið er of lítið til að sinna ytra mati með öðrum verkefnum. Sama teymið sér um að fylgja eftir úrbótaverkefnum. Matið þjónar ekki tilgangi ef það er ekki til mat sem er innan við þriggja ára gamalt fyrir alla skólana. Það vantar skilvirkara kerfi svo allir skólar séu metnir reglulega, t.d. á þriggja ára fresti. Niðurstöður þurfa að vera aðgengilegar fyrir alla og auðvelt að bera saman skóla, áherslur þeirra, styrkleika og stefnur.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	2. Í vinnslu	Þetta er í fullri vinnslu, er á heimasíðu rvk. Búið að fara á tæplega helming leikskóla borgarinnar. SFS er ánægt með framgang núverandi framkvæmdar á ytra mati.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Upplifun á leikskóla	Upplýsingaflæði til foreldra	Upplýsingaflæði til foreldra er ábótavant. Foreldrar vita ekki alltaf til hvers er ætlast af þeim og hvert hlutverk leikskóla og heimilis er. Mismunandi menningarlegur bakgrunnur foreldra er áskorun Kerfið hefur ekki aðlagast mismunandi fjölskylduaðstæðum og hópum, t.d. hvað varðar erlend tungumál og orðfæri. Engin miðlæg stefna, yfirsýn eða góð fordæmi eru t.d. varðandi erlend tungumál. Þörf á stöðluðu efni á fleiri tungumálum en íslensku um leikskóla, helstu stofnanir, kerfi og barnamenningu á Íslandi	Að finna góð fordæmi almennt og sérhæfa þau svo miðað við þarfir hvers hverfis. Efla foreldrafræðslu til allra menningarhópa. Innleiða leiðandi aðferðir til foreldrafræðslu og upplýsingaflæðis	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Verður skoðað betur. Þetta er tvíþætt: 1) Mismunandi upplýsingagjöf - framsetning þeirra og tungumál. Tökum spjall Elísabet upplýsir Sögu. 2) Móttaka allra innflytjenda... "velkomin verkefnið" er í skoðun hvort það færist yfir í leikskólana líka.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	Skýra ferlið fyrir foreldrum	Foreldrar vita ekki hvert heildarferlið er. Foreldrar skilja ekki greiningar ferlið og vita ekki hvaða stuðningur er í boði.	Að kynna ferlið fyrir foreldrum, hvað er framundan, hvað er í boði og hvernig foreldrar geta hjálpað.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Ítreka við sérkennskuráðgjafa og sérkennslustjóra.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X

Sótt um leikskóla	Sveigjanlegir biðlistar	Börn geta misst af tækifæri á að fara á leikskóla sem var valinn í fyrsta val ef það hefur þegar þegið pláss um leikskóla sem var settur í annað val. Það getur farið fram óformlegt samráð á milli leikskólastjórnenda og forráðamanna, ef leikskólastjórnandi sér fram á að pláss losni. Hann lætur þá viðkomandi vita sem getur þá afþakkað þegar frátekið pláss og farið aftur á listann. En þetta á einungis við, ef leikskólastjóri er meðvitaður um óskir forráðamanna.	Barn geti haldið áfram að vera á biðlista fyrir leikskóla sem var sett í fyrsta val, ef leikskólavist er ekki hafin.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Það er búið að reyna að finna leið til að koma þessu inn en það hefur ekki tekist. Fólki er boðið að fara strax á flutningsbiðlista f. val eitt sem fór í val tvö. En það getur verið gat frá úthlutun t.d. í mars fram í ag/sept þegar barnið hefur vistun. Advania var með þetta og hugmyndina um "blörraðan" lista. En þetta er mjög flókið (huglægi listinn/posted miði) Þetta skiptir sérstaklega miklu máli með systkini. Með háan kostnað hjá dagfor og minna öryggi velur fólk frekar að fara á leikskóla þó það hafi ekki hugsað sér að barnið verði þar lengi. Þetta atriði er á lista hjá Advania en er ekki í forgangi. EE kannar stöðuna.	Eyrún Einarsdóttir	?	X
Sótt um byggingaleyfi	Umsóknarferli	Umsóknarferlið í dag byggir á þekkingu fagaðila á ferlinu og kerfinu. Einstaklingar þurfa kannski einu sinni á ævinni að sækja um byggingarleyfi og því þyrfti að hugsa ferlið gagnvart þeim öðruvísi en gagnvart fagaðilum. Kerfið gerir ráð fyrir því að einstaklingar ráði fagaðila, oftast arkitekt, til þess að sjá um framkvæmdina, en slikt er kannski óraunhæft þegar um mjög litlar framkvæmdir er að ræða. Aðalhönnuðurinn og síðan byggingarstjórinn eiga að sjá um öll samskipti við byggingarfulltrúa. En stundum sinna þessir aðilar ekki hlutverki sínu sem skyldi og eru að láta eigendurna safna gögnum, leggja inn umsóknir og sækja pappíra, sem þeir hafa ekki heimildir til að sinna og koma því að lokuðum dyrum og upplifa virðingarleysi.	>	Kerfisleg nýsköpun	USK	2. Í vinnslu	1) Upplýsingar um byggingarleyfi og umsóknarferlið á vef borgarinnar (reykjavik.is/thjonusta/byggingarleyfi) hefur verið endurskrifað til að styðja við sjálfsafgreiðslu. Í framhaldinu verður slíkt hið sama gert við síðu skipulagsfulltrúa. 2) Myndað teymi frá byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa, USK miðlægri skrifstofu og þjónustuhönnun til að skoða alla ferla hjá skip og bygg. Ráðnir verða utanaðkomandi sérfræðingar sem munu sjá um úttekt í samvinnu við teymið.	María Níelsdóttir	2020	-
Sótt um byggingaleyfi	Ráðgjöf	Þjónustuver bendir fólki á Byggingarfulltrúa þegar það hefði í raun átt að benda á Skipulagsfulltrúa en það uppgötvast ekki fyrr en viðkomandi hefur loks náð í arkitekt í símatíma. Fólk kann að meta að það sé hægt að ráðfæra sig við arkitekt í símatíma en það er nokkuð tímafrekt og flókið. Það er ekki biðlína, heldur þarf að hringja á 5–10 mínútna fresti til að freista þess að ná á réttan aðila. Þetta fer allt í gegnum Þjónustuverið. Engir símatímar eru hjá Skipulagsfulltrúa sem veldur því að mörg erindi fara til Byggingarfulltrúa af því að þar er þó hægt að ráðfæra sig við einhvern.	Samræma ráðgjöf Byggingar- og Skipulagsfulltrúa Besta ferlið þegar fólk hefur samband. Samskipti við Þjónustuver. Bið eftir samtali við Byggingarfulltrúa. Samskipti við Skipulagsfulltrúa	Gerum´etta	USK	2. Í vinnslu	1) Sér þjálfaðir þjónustufulltrúar í þjónustuveri sem geta fylgt málum eftir frá a-ö. Skipulag ferlis er í vinnslu. 2) Myndað teymi frá byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa, USK miðlægri skrifstofu og þjónustuhönnun til að skoða alla ferla hjá skip og bygg. Ráðnir verða utanaðkomandi sérfræðingar sem munu sjá um úttekt í samvinnu við teymið.	María Níelsdóttir	2020	-
Félagsleg heimaþjónusta	Tímasetningar - Akstur&dagdvöl	Fólk á leið í dagdvöl er sótt í tveimur hópum kl. 8 og kl. 9. Einstaklingar sem þurfa aðstoð við að hafa sig til eru aldrei tilbúnir fyrir kl. 8 af því að heimaþjónustan er ekki byrjuð svona snemma.	Sameina tímasetningar fyrir dagdvöl, aksturs- og heimaþjónustu hjá þeim einstaklingum sem það þurfa	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Deildastjóri heimaþjónustu fer í verkefnið.	Berglind Magnúsdóttir	2019	-
Sótt um þjónustuíbúð	Upplýsingagjöf	Tryggja þarf að eldri borgarar og aðrir fái 100% réttar upplýsingar og leiðbeiningar um ferlið. Því þarf að miðla á miklu einfaldari og skilvirkari hátt upplýsingum um þjónustuíbúðir, framboð, mun á þjónustuleiðum, hvernig kerfið virkar og e.t.v. hvar viðkomandi er staddur í ferlinu eftir að það er hafið. Allar upplýsingar er hægt að nálgast á netinu, en það vefst fyrir öldruðum. Það vantar samantekt á þeim sjö íbúðakjörnum sem hægt er að sækja um í. Starfsfólk virðist einnig benda fólki sem vantar húsnæðisúrræði (t.d. félagslegt leiguhúsnæði) á að sækja um þjónustuíbúð. Það er auðvitað ekki í boði og mjög misvísandi að starfsfólk bendi fólki á að gera það. Einnig er verið að benda öldruðum á að sækja um litla þjónustuíbúð til að komast inn og svo verði bara hægt að breyta því, en það er ekki hægt og því mjög villandi að starfsfólk sé að benda fólki á að gera það.	>	Grunn snilld	VEL	2. Í vinnslu	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berglind Magnúsdóttir	2020	-
Félagsstarf eldri borgara	Frumkvæði í upplýsingagjöf	Erfitt er fyrir nýja notendur að nálgast dagskrá félagsmiðstöðvanna og sjá hvað er í boði í hverfi viðkomandi. Það vantar frumkvæði í upplýsingagjöf til þessa hóps. Í dag er dagskrá félagsmiðstöðvanna t.d. ekki borin út í hverfinu og rafrænar upplýsingar eru óaðgengilegar. Upplýsingar berast fyrst og fremst á milli fólks munnlega t.d. í heita pottinum, í félagsstarfinu, í matnum og yfir kaffibollanum. Vefsíðan fristund.is á að vera miðlægur gagnagrunnur fyrir félagsstarfið, en sú síða virkar ekki í þessum tilgangi, hvorki fyrir notendur né félagsmiðstöðvarnar sjálfrar	**1)** Tryggja það að upplýsingar komist til allra eldri borgara með þeim hætti sem þeim hentar t.d. Munnlega, rafrænt eða á pappír. **2)** Það þarf að endurhugsa rafrænu upplýsingarveiturnar sbr. Fristund.is þannig að það sé aðgengilegt fyrir notendur og aðstandendur þeirra	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A1 1) Sérhæfður þjónustufulltrúi í þjónustuveri. 2) Fristund.is virkjuð og kynning á vefnum aukinn. Aukin kraftur í kynningu í hverfisblöðum og á samfélagsmiðlum. 3) Samstarf félagsmiðstöðva, þjónustumiðstöðva, heilsugæslustöðva, bókasafna, sundlauga og starfsmanna heiumaþjónustu/heimahjúkrunar í hverfum t.d. með dreifingu á upplýsingabæklingum um félagsstarf og dagskrá. 4) Með bæklingi um þjónustu fyrir eldri borgar sem dreyft er til 75 ára íbúa verður sendur bæklingur um tilboð í frístundir og hreyfikort hverfis sem þeir búa í.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2022	-

Félagsstarf eldri borgara	Samtal	Það er mikill mundur á framboði og fyrirkomulagi afþreyingar á milli hverfa, þannig að þjónustustigið er ólikt.Í mörgum tilfellum vantar leiðbeinendur og sumstaðar stendur aðstaða ónotuð. Það er skortur á samstarfi og miðluná reynslu og þekkingu á milli félagsstöðva.	Að koma á samtali milli félagsmiðstöðva þvert á borgina með það að markmiði að geta boðið upp á fjölbreyttari og ríkari dagskrá fyrir Sigga og til að geta sett hana uframá aðgengilegri máta fyrir Sigga og Friðrik. Hvetja til þekkingarmiðlunar á milli starfstaða (Þjónustumiðstöðvar, sundlaugar, bókasöfn o.s.frv) og auka samræmingu í starfssemi félagsmiðstöðva.	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A2 2) Á öllum félagsmiðstöðvum verði komi á laggirnar nýliðakaffi þar sem gestgjafar taka á móti nýju fólki og veita jafningjastuðning. 3) Virkniþjálfar á öllum félagsmiðstöðvum sem fara ásamt starfsmönnum heimaþjónustu heim til þeirra sem eru félagslega einangraðir og tengja þá sjálfboðaliðum í nýliðakaffi. 4) Starfandi gönguhópar fyrir mismunandi getustig á öllum félagsmiðstöðvum.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2022	-
Félagsstarf eldri borgara	Utanumhald og yfirsýn	Enginn er með yfirsýn yfir alla eldri borgara í borginni og misjafnt eftir hverfum hver yfirsýnin yfir þennan hóp er. Eitthvað er um að eldri borgarar einangrist heima hjá sér og mikilvægt er að reyna að koma í veg fyrir það. Ef þessi yfirsýn væri virk myndi þörfin fyrir viðbragðsteymin minnka og það væri hægt að grípa inn í vandamál áður en þau verða alvarleg. Félagsskapurinn í kringum mat og kaffi er lykilatriði til þess að komast inn í hluti, vera þáttakandi, tilheyra, fá upplýsingar og stofna til vinskapar, en margir eru smeykir við að stíga fyrstu skrefin að fara í mat og taka þátt í félagsstarfi. Hjá Korpúlfum er starfræktur n.k. jafningjastuðningur sem mætti etv. skoða betur og jafnvel taka upp annars staðar.	Að kortleggja og ná yfirsýn yfir eldri borgara í Reykjavík með það að markmiði að koma í veg fyrir félagslega einangrun og efla upplýsingagjöf til eldri borgara m.a. varðandi félagsstarf. Skoða mögulegan jafningjastuðning til að aðstoða fólk við að stíga fyrstu skrefin í félagsstarfi.	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A2-2. Snemmtæk íhlutun gegn félagslegri einangrun Á öllum félagsmiðstöðvum verði komið á laggirnar nýliðakaffi þar sem gestgjafar/sjálfboðaliðar taka á móti nýju fólki og veita jafningjastuðning. Sjálfboðaliðarnir séu bæði karlar og konur. Fjölskyldum viðkomandi aðila sé boðið með í nýliðakaffið og komið verði á tengslum við tengiliði þeirra sem eru í aðlögun. Á hverju misseri verði haldin kynningarhátíð á félagsstarfinu þar sem starfsfólk og leiðbeinendur verða til staðar.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	Jafnræði í matsferli	Það þarf stöðugt að vera að endurmeta þá sem eru á biðista eftir þjónustuíbúð. Ef viðkomandi er ekki með heimaþjónustu er enginn sem tekur eftir því ef heilsunni hrakar. Innan kerfisins er talað um að fólk þurfi að minna á sig, sem bendir til þess að fólki sé mismunað. Vantar verkferla þar sem tryggt er að mat á þörf fyrir þjónustuíbúð sé skilvirkt og virki fyrir alla eldri borgara – ekki bara þá sem nýta sér heimaþjónustu. Ákveðinn misskilningur ríkir hjá umsækjendum og aðstandendum um „biðlistana“ sem í raun eru á stöðugri hreyfingu eftir heilsufarslegu ástandi umsækjenda. Þetta þyrfti að upplýsa betur um. Aðstandendur aðstoða oft en verða að hafa umboð til að fá upplýsingar um hvar viðkomandi stendur í ferlinu.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	2. Í vinnslu	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berlind Magnúsdóttir	2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	Uppfæra tölvukerfi	Tölvukerfið er mjög gamaldags og flækir alla úrvinnslu. Aðgangur að tölvukerfi er ekki opinn rétta starfsfólkinu. Mat umsókna á að fara fram byggt á heildstæðu mati á heilsufari einstaklinga, en matsfólk hefur ekki aðgang að heilsufarsögu fólks og þarf því að fá þær upplýsingar frá starfsfólki í heimahjúkrun. Þetta flækir vinnuna og lengir ferlið. Þetta var ekki svona áður. Bráð nauðsyn að uppfæra kerfið.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	2. Í vinnslu	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berlind Magnúsdóttir	2020	-
Félagsleg heimaþjónusta	Samskiptabók	Aðstandendur eldri borgara, sem fá umönnun heima fyrir eiga erfitt með að fá upplýsingar daglega og fylgjast með stöðu mála. Einnig getur verið brotalöm á miðlun upplýsinga á milli mismunandi umönnunaraðila. Sums staðar er samskiptabók í notkun og virðist virka vel.	Könnun á því hvernig samskiptabók er notuð og hvar, með því markmiði að miðla upplýsingum til aðstandenda og annars starfsfólks.	Grunn snilld	VEL	2. Í vinnslu	Prufuverkefni lokið þar sem CareOn lausnin hefur verið þróuð.. Undirbúningur fyrir útboð í gangi til að hægt sé að kaupa lausn fyrir alla borgina. Í dag eru til 100 leyfi.	Velferðatækniteymi	2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	Tryggja úrræði fyrir aðra hópa	Tryggja þarf að eldri borgarar verði ekki fyrir skerðingu lífsgæða þegar „erfiðir hópar“ búa einnig í þjónustukjörnum. Vantar úrræði fyrir heilabilaða, geðfatlaða, áfengissjúka eldri borgara og því fara þessir einstaklingar inn á þjónustukjarnana þar sem þeir fá ekki þá umönnun sem þeir þyrftu og geta mjög auðveldlega haft neikvæð áhrif á aðstæður annarra þar og lífsgæði. Þetta eru u.þ.b. 10-15%. Í almennum íbúðarkjörnum eldri borgara er ekki endilega starfsfólk sem getur sinnt þessum hópum og því eru þetta ekki ákjósanlegar aðstæður fyrir neinn.	Það er verið að vinna í þessu en ekkert skilgreint verkefni er til staðar.	Pólitísk stefnumótun	VEL	3. Stýrihópur	Lagt fyrir stýrihóp 28. janúar	Arna Ýr Sævarsdóttir Stýrihópur þjónustustefnu	?	-
Félagsleg heimaþjónusta	Áhrif heimahjúkrunar	Mikill skortur er á starfsfólki í heimahjúkrun og þá er starfsfólk flutt til úr heimaþjónustu til að brúa bilið. En það hefur þau áhrif að stór hópur fólks missir heimaþjónustu um lengri eða skemmri tíma. Það þarf að rannsaka vandamálið í heimahjúkrun – og leysa það þannig að fólk sem reiðir sig á félagslega heimaþjónustu missi hana ekki þegar mannekla kemur upp í heimahjúkrun.	>	Pólitísk stefnumótun	VEL	3. Stýrihópur	Lagt fyrir stýrihóp 28. janúar	Arna Ýr Sævarsdóttir Stýrihópur þjónustustefnu	?	-

Sund - Eldri borgarar	Aðgengi - breytingar á sundleikfimi	Í stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara er mikil áhersla á heilsueflandi borg, en í reynd virðist ekki vera neitt samstarf á milli VEL og ÍTR um þetta málefni. Lagalega hefur skólasund forgang þannig aðrir tímar, eins og sundleikfimi eldri borgara, sitja á hakanum eða eru færðir á tíma sem hentar ekki fólki á þeim aldri. Það hefur bein áhrif á heilsu eldri borgara ef þeir hætta í sundleikfimi og flestir byrja ekki aftur þegar þeir hafa hætt.	Að fara markvist yfir stundatöflu hverrar laugar og vinna í samvinnu við þjónustumiðstöðvar, félagsheimili og íbúakjarna hvers hverfis til að tryggja að allir eldri borgarar hafi aðgang að sundi og sundleikfimi. Skoða möguleika á að bjóða upp á akstur á milli hverfa (hópferðir).	Gerum´etta	ÍTR	4. Lokið	Búið að leysa	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	–
Sund - Eldri borgarar	Búningsklefi / aðstaða	Ekki eru allar laugar með nógu góðan aðbúnað fyrir eldri borgara, eins og lausa sturtuhausa fyrir þvott, stóla á svæðum og þurrksvæði þar sem ekki eru bekkir, handföng og fráleggsaðstöðu á sturtusvæði (t.d. hillur fyrir gleraugu). Ekki samræmt hvaða búnaður á að vera í laugum. Ekki eftirfylgni að allar laugar hafi réttan búnað fyrir þarfir ólíkra hópa.	Að fara yfir hvaða búnað þarf. Að fylgja því eftir að allar laugar hafi þann búnað	Gerum´etta	ÍTR	4. Lokið	Búið að setja stóla	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	–
Frávik: Málþroskaröskun	Efla stuðning á leikskóla	Þau börn sem eru með málþroskatölu 80 í skimun fá ekki úthlutað fjármagni til sérstaks stuðnings inni á leikskólanum, heldur þarf leikskólinn að sjá um að sinna stuðningi með þeim úrræðum sem hann hefur og í samstarfi við ráðgjafa Skólaþjónustu hjá Þjónustumiðstöðvum. Um leið og grunur vaknar og skimunarpróf hafa farið fram hefst s.k. ”snemmtæk íhlutun”, þar sem byrjað er að vinna með barninu að aukinni málörvun. Þegar greining liggur fyrir er svo unnin markvissari íhlutun eða stuðningur. Margir leikskólar hafa hinsvegar hvorki nægt fjármagn, starfsfólk eða þekkingu til að sinna þessum stuðningi til barna sem ekki fá úthlutað fjármagni til sérstaks stuðnings. Há starfsmannavelta hamlar einnig framkvæmd stuðnings inni á leikskólanum (þá þarf sífellt að vera að setja nýtt fólk inn í málin og reynsla glatast), auk þess sem það er erfitt að manna stuðning. Sérfræðingar Skólaþjónustunnar tala um að snemmtæka íhlutunin sé því ekki að virka sem skyldi. Að leikskólarnir ráði oft ekki við að veita börnum þann stuðning sem þau þurfa og að þannig glatist tækifæri til að hjálpa stærsta hópnum sem er jafnframt sá hópur sem þarf minnstu hjálpina til að ná mestu árangri. Hér væri hægt að koma í veg fyrir margskonar vandamál framtíðarinnar s.s. einelti í skóla vegna málheltis, framburðarvanda, lesörðugleika osfrv. Í dag sitja þau á hakanum og vandi þeirra stækkar. Ekki allir skólar hafa aðstöðu fyrir sérkennslu og/eða barnateymisfundi og það getur verið áskorun að tvinna stuðninginn inn í daglegt líf á leikskóla. Sékennslustjórar eru oft að aðstoða foreldra með önnur úrræði eins og t.d. að komast í talþjálfun úti í bæ eða hjá Tröppunni.	Þörfin fyrir talmeinafræðinga er orðin mjög mikil, biðlistar eru orðnir mjög langir og það vantar ráðgjöf „á gólfið“. Nýtt verkefni með talmeinafræðinga á þjónustumiðstöðvum gæti verið skref í rétta átt, en svo virðist sem þeir séu ekki nógu margir til að sinna þörfinni. Leikskólar geta sótt um aukafjármagn ef þeir eru með stóran hluta barna með röskun, t.d. verkefnastjóra. RVK-borg er á eftir öðrum sveitarfélögum hvað þessa þjónustu talmeinafræðinga varðar.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	4. Lokið	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	–
Upplifun á leikskóla	Mönnun	Mönnun er daglegt púsluspil. Ekki virðist vera gert ráð fyrir frávikum sem eru þó alltaf til staðar t.d. vegna veikinda. Leikskólastjórar tala um að jafnvel bara lítið yfirflot, eitt stöðugildi, gjörbreyti aðstæðum, bæði fyrir líðan starfsfólks (minni streita) og gæði starfsins. Vikulega er ákveðinn fjöldi klukkustunda í undirbúning hjá hverjum starfsmanni en fyrir þær klukkustundir vantar alltaf einhvern í afleysingar – fast í hverri viku. Myndin á vettvangi er önnur en tölur á blaði um stöðugildi, þegar t.d. alltaf a.m.k. einn starfsmaður er veikur auk annarra afleysinga. Óeðlilega há tíðni skammtímaveikinda hjá leikskólastarfsfólki. Endalaus mannekla og reddingar skapa álag á starf leikskólans og stjórnendur.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	4. Lokið	Afleysingaskrifstofu RVK borgar var komið á laggirnar.	-	2019	–
Sótt um leikskóla	Breytingar á umsókn	Það er ábyrgð forráðmanna að sjá til þess að leikskólastjórnendur viti af þeim breytingum sem eru gerðar eru inn í kerfinu. Forráðmenn vita ekki af því að þeir þurfi að láta vita.	Sjá til þess að leikskólastjórnendur fái tilkynningu frá kerfinu um að forráðamenn hafi gert breytingu á vistunartíma.	Gerum'etta	SÞR/SFS	4. Lokið	Leyst með nýrri Völu	Elisabet Helga Pálmadóttir	2019	–
Gönguleiðir	Kortleggja og kynna gönguleiðir	Eldri borgarar nýta sér ekki borgarvefsjá til að kanna gönguleiðir eða leita upplýsinga um bekki og lýsingu. Sumir gönguhópar hafa lagt í að kortleggja gönguleiðir í sínu hverfi, þrátt fyrir tilvist borgarvefsjárinnar. Þegar hreyfigeta og /eða úhald Eddu breytist er mikilvægt að hún hafi tækifæri til að finna nýjar gönguleiðir frekar en hætta að ganga.	Að kortleggja gönguleiðir í hverju hverfi miðað við íbúðarkjarna og kynna leiðir fyrir eldri borgurum. Kort ættu að sýna lengd leiða, staðsetningu bekkja, erfiðleikastig, vetrarþjónustu, lýsingu ofl. Að innleiða gönguhópa fyrir mismunandi getustig í hverju hverfi.	Grunn snilld	USK/VEL	4. Lokið	Lagt fyrir USK 28. janúar ekki verður sérstaklega brugðist við það. Niðurstöður frá VEL: Þegar bæklingur um þjónustu fyrir eldri borgara í Reykjavík er sendur þeim sem verða 75 ár á árinu verði jafnframt sendur bæklingur um tilboð um frístundir fyrir eldri borgara og hreyfikort þess hverfis sem þeir búa í. Með þessu er verið að virkja fólk og hvetja til þátttöku í félagsstarfi, menningu og heilsueflingu.	Skrifstofustjóri skrifstofu öldrunar- og húsnæðismála	2019-2022	–

Félagsleg heimaþjónusta	**Matur um helgar**	Félagsskapurinn í kringum mat og kaffi hefur mikið félagslegt gildi fyrir eldri borgara. Oft er talað um „matarklúbbinn“. Færri matsalir eru opnir um helgar en á virkum dögum og ekki er hægt að fá heimsendan mat. Vitatorg er eini matsalurinn sem er alltaf opinn. Margir eldri borgarar eiga ekki auðvelt með að komast á milli staða og því getur verið flókið að komast í Vitatorg. Það eiga ekki allir eldri borgarar í önnur hús að venda um helgar.	Á virkum dögum eru sendar út 587 máltíðir daglega. Greina þarf þörf fyrir matarþjónustu um helgar líka. Mikilvægt er að tryggja að allir hafi aðgang að mat og þeim félagsskap sem því fylgir.	Gerum'etta	VEL	**4. Lokið**	Það er hægt að fá fulleldaða máltíð senda heim til sín alla daga vikunnar. Einnir er hægt er að fá hádegisverð alla virka daga á félagsmiðstöðvum. Farið verður strax í að laga texta á heimaþjónustu.	Berglind Magnúsdóttir	2019	-
Sund - Eldri borgarar	**Kaup / strætókort**	Það er mikil ánægja með að það sé hægt að kaupa farmiða í strætó í sundlaugunum en þær eru að fara að hætta með þetta af því að Strætó neitar að leyfa þeim að hafa þetta í umboðssölu.	Kanna möguleika á að halda áfram að selja farmiða í strætó í sundlaugunum.	Gerum´etta	ÍTR	**5. Fer ekki af stað**	Lagt fyrir svið svið 30.janúar Bókun á fundi: er til umræðu. Staða 11. júní: Mun ekki vera gert - er tap fyrir ÍTR nema betri samningar náist við Strætó.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Sund - Börn og foreldrar	**Gólfefni**	Gólfefni eru víða sleip – bæði inni í klefa og við laugina . Ekki er til úttekt á gólfefnum / hversu sleip þau eru. Mikill munur er milli lauga.	Gera úttekt á gólfefnum í öllum laugum • Lagfæra þar sem er sleipt	Gerum'etta	ÍTR	**5. Fer ekki af stað**	Eftir fund með ÍTR 11. júní: erfitt er að lagfæra þetta vandamál. Einstaklingar verða að fylgja reglum og fara ekki blaut úr sturtu í klefa – mottur eru lausn, búið er að vinna í lagfærslum á útisvæði og það er verið að leggja sig fram við að takmarka hættu á slysum.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Sund - Börn og foreldrar	**Hitastig í klefa**	Ekki alls staðar auðvelt að vera með börn. Vantar aðstöðu, er kalt, má ekki borða o.s.frv. Það virkar vel að hafa afgirt svæði, þarf ekki endilega sérstakan klefa. Þá hlaupa börnin ekki í burtu og þar mætti auk þess hita sérstaklega og hafa aðrar reglur, t.d. um (barna)mat.		Gerum'etta	ÍTR	**5. Fer ekki af stað**	Verkefnið snýr að: Vantar aðstöðu, er kalt, má ekki borða o.s.frv. Eftir fund með ÍTR 11. júní: Pæling að gera e-ð í klefum fyrir börn - gera aðlaðandi umhverfi fyrir börn. Ekki er hægt að breyta hita í klefum.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Frávik: Málþroskaröskun	**Tvítyngi**	Ísland er komið stutt í aðlögun fyrir börn af erlendum uppruna. Það er ekki almenn þekking inni á leikskólum fyrir því hvernig maður leggur inn mál hjá erlendu barni Það vantar aðgerðaáætlun fyrir tvítyngd börn til að vinna úr og koma í veg fyrir málþroskaröskun. Oft greinast þau seinna en önnur börn af því þau tala ekki íslensku strax og þá glatast dýrmætur tími.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**5. Fer ekki af stað**	Verkefnið "Gefðu 10" hefur verið innleitt á leikskólum - leitt af Fríðu Bjarney Jónsdóttur - styður við málþroska tvítyngdra barna	Fríða Bjarney Jónsdóttir	2019	-
Félagsleg heimaþjónusta	**Beiðnir**	Útskriftarteymi á spítölum leggur inn beiðnir fyrir félagslegri heimaþjónustu, stundum án þess að ráðfæra sig við viðkomandi og/eða aðstandendur hvort þess sé þörf. Þannig getur farið af stað ferli til einskis ef viðkomandi vill ekki þjónustuna. Þetta skapar óþarfa álag á teymin og sóun vinnustunda.	>	Gerum'etta	VEL	**5. Fer ekki af stað**	Var rætt á fundi með deildarstjórum heimaþjónustu en er ekki vandamál sem snýr að notendum og hefur mjög eðilegar og góðar skýringar.	Berglind Magnúsdóttir	-	-

https://reykjavik.sharepoint.com/:x:/r/sites/jnustuhnnunInnleiing/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B59B0A41C-14FE-415F-956D-73BEBC012E37%7D&file=A%CC%81r%201%20-%20final%20report%202.xlsx&action=default&mobileredirect=true

þjálfa starfsfólk í hönnunarhugsun og jafnframt náum við að vinna fleiri umbótaverkefni á styttri tíma.

Fasi 1 – verklok

Með nýrri nálgun ljúkum við hinum lærdómsríka fasa 1 í innleiðingu þjónustustefnunnar. Umbótaverkefni hafa verið afhent sviðum til úrlausnar og mun aðkoma þjónustuhönnunar verða hér eftir í formi eftirfylgni á 3ja mánaða fresti. Tengiliðir munu þá upplýsa um framgang og stöðu og fá ráðgefandi umsögn til baka þegar við á. Tengiliðum verður jafnframt boðið að skrá sig með verkefnið í Gróðurhúsið þar sem unnið verður að því að hanna prótótýpu af lausn með stuðningi verkefnastofu Þjónustuhönnunar. Í viðauka 1. má sjá tillögur verkefnastofu Þjónustuhönnunar að því hvaða verkefni myndu vera hentug í vinnustofu miðað við stöðu og eðli verkefnis.

Greiningarsprettur – þjónusta sundlauga

Framkvæmd var greining á þjónustu sundlauganna frá janúar til maí 2019, að ósk forsvarsmanna Íþrótta- og tómstundasviðs. Ákveðið var að skoða upplifun einstaklinga sem sýna fjölbreytta upplifun og sem nýta sér þjónustuna á annan máta en þeir sem áður höfðu verið skoðaðir í spretti 1. og 2. (þ.e. foreldrar og börn). Sjónum var beint að tveim ólíkum hópum einstaklinga, annars vegar fötluðum einstaklingum og hinsvegar erlendum ferðamönnum. Upplifun fatlaðra einstaklinga var talin geta veitt sýn á aðgengismál, viðhorf og hvort grunnkröfum og þörfum þeirra sé mætt. Þá var talið að upplifun erlendraferðamanna væri ný innsýn í þjónustuveitingu sundlauganna, þar sem mikil aukning hefur verið á erlendum ferðamönnum til landsins og þar sem þeir þekkja ekki vel til íslenskra sundlaugaferða, sem og almennra reglna og hefða þeirra. Í ljós kom þó að vegna tímabundinnar dvalar erlendra ferðamanna reyndist erfitt að fá endurgjöf frá þeim. Þjónustuhönnun útbjó hins vegar feril þar sem slíkt væri hægt með aðstoð starfsfólks sundlauganna. Gott sóknarfæri er því til staðar til að auka endurgjöf frá ferðamönnum svo sundlaugarnar geti verið með þjónustu sína í stanslausri þróun. Eftir samtöl við hagsmunasamtök fatlaðra voru skilgreindir tveir ólíkir hópar fatlaðra

einstaklinga sem mögulega viðmælendur – annars vegar einstaklingar með sjónskerðingu eða lögblindu og hins vegar einstaklinga sem notast við hjólastól. Lagt var upp með rannsóknarspurninguna: *Er þjónusta sundlauganna jafn aðgengileg einstaklingum með sjónskerðingu/sem notast við hjólastól og annarra?*

Samtals var rætt við 21 íbúa, elsti viðmælandinn var fæddur 1949, yngsti var fæddur 2001, konur voru 12 talsins og karlar 9 talsins. Niðurstöður sprettsins voru kynntar fyrir Íþrótta- og Tómstundasviði þann 20. júní 2019 þar sem þjónustuhönnun lagði til tillögur að umbótum sem tengjast annars vegar upplýsingagjöf og hins vegar áþreifanlegum áskorunum. En greining á upplifun viðmælenda sýndi að óþekktar aðstæður skapa óöryggi, hræðslu og aukið álag fyrir báða hópa. Upplifun sjónskertra einstaklinga af því að fara í sund skilgreindist af því hversu vel viðkomandi þekkti til sundlaugarinnar, umhverfisins og aðstæðna. Margt getur spilað þar inní líkt og hvort aðili hafi haft sjón áður og farið í sund þá, en flestir sammæltust um það að fara ekki mikið í óþekktar aðstæður og leita frekar í staði sem þeir þekkja fyrir. Á sama hátt hafa ókunnar aðstæður áhrif á einstaklinga sem notast við hjólastól, ef aðgengi er óvíst skapar það aukið álag og óöryggi. Ennfremur ef hafa þarf mikið fyrir því að aðstoðartæki eða búnaður sé til staðar eða í lagi, skapar það frekari fyrirhöfn fyrir einstaklinginn að fara í sund og það lengir það tímann sem það tekur fyrir viðkomandi að fara í sund. Greindir voru þannig tveir lykil drifkraftar hönnunar varðandi umbætur á þessum sársaukapunktum, en það voru; áreiðanleiki og traust. Það er skilgreint sem svo, að áreiðanleiki verði að vera fyrir því að gestir geti reitt sig á upplýsingar og þá þjónustu sem í boði er og að traust sé til staðar hjá notendum og hagsmunaaðilum til að auka upplýsingaflæði, notkun og hamingju með þjónustuna. Það þarf því að skoða miðlun upplýsinga, hvernig það er gert núna og hvernig við viljum gera það í framtíðinni. Það þarf að upplýsa betur um núverandi ástand um aðgengi, einnig þarf að leggja frekari áherslu á upplýsingagjöf til hagsmunasamtaka. Hvað varðar áþreifanlegar áskoranir – þarf að skoða lausnir á búnaði og aðstæðum fyrir fatlaða, hvað varðar skápa, búnað í sérklefa, lyftu, hlið og þrep/stiga. Einnig er lagt til að veita starfsfólki sundlauga aukna þjálfun um ólíkar upplifanir

Viðauki 1

Capacent greining (Upplifunarferli – Svið) | Úrvinnsla hjá ÞH og Sviðum (Staða – Gróðurhúsið)

Upplifunarferli	Verkefnaheiti	Meginuppgötvanir í greiningu	Verkefni	Tegund	Svið	Staða	Umbótaverkefni	Ábyrgðarmaður/ Tengiliður	Fram-kvæmd	Gróður-húsið
Upplifun á leikskóla	Viðhald á leikskólum	Vantar greinilega samtal á milli hlutaaðeigandi stofnana. Ef t.d. málarar mæta á svæðið án þess að stjórnendur leikskólans viti og byrja að mála þarf að breyta starfi leikskólans (útiveru) með litlum eða engum fyrirvara.	Vantar samskiptavettvang milli USK og leikskóla til að viðhald geti farið fram án skerðingar á þjónustu.	Gerum'etta	USK	1. Ekki byrjað	SFS kemur athugasemdinni áfram til USK- IMG er á föstum mánaðarlegum fundi. Láta bókfæra. Daníel er líka með þetta mál.	Agnar Guðlaugsson	?	X
Upplifun á leikskóla	Húsvörður	Oft er löng bið og umsýsla við að fá aðstoð við hversdagslegt viðhald (að skipta um ljósaperu, losa stíflu úr salerni o.s.frv.). Vantar eins konar húsvörð til að koma með stuttum fyrirvara á leikskóla og laga smávægilega hluti. Getur varðað mikilvægt öryggi barnanna ef t.d. lás eða hurðarhúnn er bilaður og börnin komast út.	Að hafa húsvörð fyrir sérhvert hverfi sem getur farið á milli leikskóla eftir þörfum og gert við smávægilega hluti. Leikskólastjóri getur þá hringt beint í húsvörð sem kemur við fyrsta tækifæri og húsvörður heldur verkefnaskrá.	Gerum'etta	USK/SFS	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir USK 28 janúar og SFS 30. janúar. Fundur með SFS 23.05.19. SFS: Fasteignastjórar í hverfamiðstöðum eiga að sinna þessu verkefni. IMG átti fund með þeim. > funda með SFV	Agnar Guðlaugsson	?	X
Félagsleg heimaþjónusta	Eldað fyrir einn - Eldum rétt	Eldri borgarar vilja gjarnan halda í sjálfstæðið sem lengst og hafa val um að elda sér stundum heima. Þau vantar hugmyndir að réttum, auðveldan lista yfir hráefni og upplýsingar um næringargildi. Auðvelda þarf eldri borgurum að versla fyrir einn.	>	Grunn snilld	VEL	1. Ekki byrjað	Farið verði í samvinnu við FEB eða LEB. Velferðarsvið skaffar starfsmann til að leita eftir fyrirtækjum sem veita þjónustu sem eldri borgara og aðstandendur þeirra hafa not fyrir.	Berglind Magnúsdóttir	?	X
Félagsleg heimaþjónusta	Menntun starfsfólks	Það er mikil starfsmannavelta í heimaþjónustunni, svo umönnunaraðilarnir þekkja oft ekki viðkomandi. Þetta skapar óöryggi og tefur fyrir greiningu á breyttu ástandi. Starfsfólk heimaþjónustu og teymisstjórar sjá um að endurmeta eldri borgara og tilkynna um breytta þjónustuþörf til þjónustumiðstöðva en það liggur ekki fyrir hversu þjálfað starfsfólkið er í að greina breyttar þarfir eða t.d. heilabilun. Því fær fólk ekki alltaf þjónustu við hæfi eins fljótt og hægt væri. Lág laun spila stórt hlutverk í mönnunarvandanum, en einnig starfsánægja og raunhæfar kröfur og væntingar. Starfsfólk hefur rétt á að sækja námskeið og fær hærri laun eftir það, auk þess að vera betri og faglegri starfskraftur, en fólki gefst hins vegar ekki tími frá vinnu til að sækja námskeið.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir VEL 25. janúar	Berglind Magnúsdóttir	?	X
Upplifun á leikskóla	Miðlun góðra fordæma	Ekkert skipulagt samtal eða miðlun um góð fordæmi. Kennarar, sem brenna fyrir sitt fag, t.d. tónlist , leggja sjálfir í rannsóknarvinnu, kynna sér leiðir og efni erlendis frá. Margir byggja upp frábært starf, fræðsluefni sem ekki er miðlað til annara skóla eða annars starfsfólks svo alltaf þarf að byrja upp á nýtt. Vantar miðlun góðra fordæma á milli skóla svo allir geti nýtt sér góða hluti. Það vantar að fanga þá þekkingu og reynslu sem er fyrir hendi í leikskólunum og koma í veg fyrir að hún hverfi með fólki sem hættir.	Að kynna sér starfshætti reyndra starfsmanna og miðla því sem vel gengur milli skóla / þróa best practice sem hægt er að miðla milli skóla. Setja upp verkferla til að gera þetta reglulega.	Gerum'etta	SFS	1. Ekki byrjað	Skoðum betur. EHP er manneskjan til að svara þessu. Verið er vinna þetta í grunnskólanum, flókið að executa í leikskóla vegna laga. On going verkefni.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Upplifun á leikskóla	Miðlæg gæðastjórnun	Það er í raun engin miðlæg gæðastjórnun, engar samræmdar „leikreglur“ á milli leikskólanna þegar kemur að atriðum eins og upplýsingaflæði og samskiptaleiðum til foreldra eða stefnu um hollan og góðan mat. Það vantar miðlæga stefnu og gæðastjórnun á samskiptum við börn og foreldra af erlendum uppruna. Enn fremur er ekki til nein samræmd eða miðlæg móttökuáætlun fyrir erlenda borgara. Þörf þykir á að gera samræmt upplýsingaefni á erlendum tungumálum um málefni barna og réttindi þeirra, helstu stofnanir og rétt til stuðnings, sem og barnamenningu á Íslandi. Leikskólar hafa svigrúm til að þróa eigin áherslur svo lengi sem stuðst er við aðalnámskrá og lög sem ná ekki yfir ofangreind atriði. Þetta virkar í framsæknum leikskólum með framúrskarandi stjórnendum og starfsfólki en ekki annars staðar. Það er þörf á að styðja við þá skóla sem eru verr settir svo allir séu á sama plani. Vantar miðlun góðra fordæma milli skóla.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	1. Ekki byrjað	Það er í höndum hvers leikskóla að koma upplýsingum til sinna starfsmanna og froeldra. Það er engin uppskrift af ákveðinni leið. Skoðum betur. Tvíþætt: Mismunandi upplýsingagjöf - framsetning þeirra og tungumál. Tökum spjall Elísabet upplýsir Sögu. Velkomin verkefnið spilar stóra rullu þar inn.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	Foreldrafræðsla um frávik	Foreldrar vita ekki hvað er frávik og hvað ekki. Suma grunar frávik að ástæðulausu, aðrir taka ekki eftir neinu fyrr en of seint. Foreldrar hafa fæstir þekkingu til að taka eftir fyrstu merkjum um frávik. Foreldrar vita ekki hvar þau geta kynnt sér málið, lært um frávik, fyrstu merki, greiningu og stuðning	Að kynna fyrir foreldrum mismunandi frávik, tíðni þeirra og fyrstu merki	Gerum'etta	SFS	1. Ekki byrjað	Lagt fyrir SFS 30. janúar. Ekki komin nein lausn á þessu.	Helgi Viborg	?	X

Frávik: Málþroskaröskun	**Stuðningur heima**	Foreldrar eiga mikilvægt hlutverk í stuðningnum. Framfarir barns eru mun meiri ef að foreldrar taka virkan þátt. Foreldrar vita ekki hvernig þeir geta hjálpað	Að taka saman "verkfærakistu" fyrir foreldra til að veita stuðning heima. Jafnvel hafa örnámskeið til at kenna foreldrum að nota þau verkfæri sem standa til boða.	Gerum'etta	SFS	**1. Ekki byrjað**	Mögulega hægt að nota foreldravefinn.	Helgi Viborg	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	**Mismunun milli leikskóla**	Mjög misjafnt milli leikskóla og hverfa hversu mörg börn þurfa stuðning en það virðist ekki vera í samhengi við stöðugild Skólaþjónustunnar á Þjónustumiðstöðvunum. Einnig eru aðstæður og geta einstakra leikskóla til að sinna stuðningnum mjög misjöfn. Þegar hlutfall barna sem þurfa stuðning er hátt á deild er ekki fækkað í hópnum til móts við aukið álag eins og ætti að vera.	Það þarf að koma í veg fyrir mismunun barna í leikskólanum með því að meta þjónustuþörf hverfanna betur m.a. út frá lýðfræðilegum breytum til að geta veitt rétt fjármagn og ákvarðað stöðugildi.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Lagt fyrir SFS 30. janúar	Helgi Viborg	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	**Greining**	Matsskalinn er ófullnægjandi, ekki talinn mæta þörfinni af því það vantar svigrúm til túlkunar t.d. gæti bilið verið 77- 83, ekki bara miða við 80. Það er hópur barna sem mælist með málþroskatölu rétt undir lágmarki þó að það sé öllum augljóst að þau þurfi sérstakan stuðning. Það koma upp dæmi þar sem Ísak mælist fyrst með málþroskatölu 80 og fær því ekki úthlutað fjármagni til sérstuðnings inni á leikskólanum. Þá hrakar honum af því hann fær ekki nægan stuðning og skorar einu stigi lægra í næstu skimun, eða 79 og er því sendur í greiningu til Greiningarmiðstöðvar Ríkisins sem getur tekið 6 – 12 og jafnvel 18 mánuði. Þar mælist hann aftur með 81 – eða eitt stig yfir mörkum og er því aftur uppá leikskólann kominn með stuðning. Dýrmætur tími hefur glatast og hætta er á að Ísak hraki aftur vegna misbrests á framkvæmd stuðnings í leikskólanum. Sjá Efla stuðning í leikskóla.	Mögulega þarf að uppfæra greiningarprófin og þýða yfir á erlend tungumál. Einnig þarf að samræma málþroskaskimanir á leikskóla, en það ferli virðist mjög misjafnt á milli leikskóla sem og fagkunnátta. Það vantar ný/betri greiningarpróf.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	–
Frávik: Málþroskaröskun	**Eftirfylgni**	Vantar oft almennilegt „handover" milli leikskóla og grunnskóla, þ.e. þegar börn skipta um skóla, eins og er í flestum tilfellum (gengur betur þegar leik- og grunnskólinn eru samreknir). Skólaskilin eru átök á milli kerfa. Það er tilviljanakennt hvernig þetta er framkvæmt milli hverfa og jafnvel innan hverfa. Í mörgum grunnskólum vantar markvissa eftirfylgni.	Nú er verið að prófa nýtt kerfi þar sem nýskipaðir talmeinafræðingar Skólaþjónustunnar fylgja Ísak frá leikskóla yfir í grunnskóla, árangurinn á eftir að koma í ljós.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	**1. Ekki byrjað**	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	–
Gönguleiðir	**SMS**	Eldri borgarar halda oft að veður sé verra en það er. Margir halda að ekki sé sandað eða mokað og hætta við að fara út. Almennt óöryggi ríkir með að fara út úr húsi í skammdeginu. Eldri borgurum finnst best að fá skilaboð í síma - SMS, frekar en tölvupóst.	Að setja upp SMS-skilaboðakerfi fyrir eldri borgara þar sem hægt er að senda einföld skilaboð eins og: Slæmt veður, best er að halda sig inni í dag, eða Gönguleiðin þín í Fossvogi hefur verið sönduð í dag.	Grunn snilld	USK	**1. Ekki byrjað**	Lagt fyrir VEL 25.janúar og svo fyrir USK 28. janúar - VEL telur sig ekki hafa aðkomu að þessu verkfni. SFV (Hjalti) eru að skoða möguleika á sms útsendingum. Verið er að vinna vinnslusamning með persónuverndarfulltrúa til að hægt sé að kaupa þessa þjónustu.	Hjalti Jóhannes Sigfússon	2020	X
Sund	**Greiða leið í félagsstarf og heilsueflingu**	Eldri borgarar eru oft óöruggir um hvar búið sé að moka og sanda og halda þau sig því frekar inni og missa af viðburðum og hreyfa sig þ.a.l. minna. Ekki er samstilling í hverju hverfi fyrir sig um forgang á vetraþjónustu miðað við íbúðakjarna og félagsstarf eldri borgara, bæði í sundlaugum, á bókasöfnum og félagsmiðstöðvum. Mismunandi er hvernig eða hvort hverfastöðvarnar eru í samtali við aðra þjónustuaðila í hverfinu og/eða íbúðakjarna aldraðra.	Að vinna með hverfabækistöðvum til að forgangsraða vetrarþjónustu miðað við bústað og félagsstarf eldri borgara í hverju hverfi. Bjóða upp á rútuferðir í versta skammdeginu og passa að allar leiðir séu vel lýstar	Gerum´etta	USK/ÍTR	**1. Ekki byrjað**	Búið að leggja fyrir ÍTR og þau bíða eftir frumkvæði frá USK. Lagt fyrir USK 28. janúar. Hugmyndir sem komu upp: rútuferðir, ókeypis mannbroddar, betri upplýsingagjöf.	Hjalti Jóhannes Sigfússon	2020	X
Félagsleg heimaþjónusta	**Tilfallandi verkefni heimaþjónustu**	Marga vantar hjálp með tilfallandi verkefni innan heimilisins (laga til í skáp, skipta um ljósaperu osfrv.) Starfsfólk heimaþjónustu er með þröngan ramma bæði með tíma og hvað það má gera. Það virðast vera heimildir fyrir tilfallandi verkefnum en að það skili sér ekki alltaf til yfirmanna / starfsfólks.	Tryggja að rými sé til þess í verklagsreglum að starfsmenn geti sinnt þessum tilfallandi verkefnum einnig í þeirra heimsóknum. Tryggja að allir aðilar séu upplýstir um hvaða þjónusta er í boði.	Gerum'etta	VEL	**1. Ekki byrjað**	Farið verður í samvinnu við FEB og /eða LEB. Velferðasvið skaffar starfsmann til að leita eftir fyrirtækjum sem veita þjónustu sem eldri borgarar og aðstandendur hafa not fyrir. Verkefnið falið þjónustumiðstöðvum.	Berglind Magnúsdóttir	2020	X
Sund - Eldri borgarar	**Greiðslukerfi / þjónusta**	Vantar eitt aðgangskort fyrir alla þjónustu borgarinnar fyrir eldri borgara til að auðvelda þeim lífið og hvetja til þátttöku í ýmsu félagsstarfi og heilsueflandi starfi sem þeim stendur til boða á góðum kjörum. Það var hugmynd hjá borginni að vera með eitt sameiginlegt aðgangskort fyrir þjónustu borgarinnar en það strandaði þar sem ólík kerfi innan borgarinnar eru ekki að tala saman. Það er mikil ánægja með að það sé hægt að kaupa strætókort í sundlaugunum, en sundlaugarnar eru að fara að hætta með þetta af því að Strætó neitar að leyfa þeim að hafa þetta í umboðssölu.	Eitt aðgangskort fyrir allra eldri borgana.	Pólitísk stefnumótun	ÍTR	**2. Í vinnslu**	Verið er að gera ný kort	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	–
Sund - Eldri borgarar	**Upplýsingagjöf um kosti sunds**	Miðla betur upplýsingum um: Opnunartíma, aðstöðu, hjálpartæki og aðstoð fyrir eldri borgara framboð, (hvað er í boði fyrir eldri borgara), kynna betur almenna heilsueflingu fyrir eldri borgara., útrýma mýtum.	Að kynna vel heilsueflandi hreyfingu fyrir þennan hóp. Hafa aðgengilegar upplýsingar t.d. á heimasíðum, þannig að það sé t.d. auðveldara fyrir aðstandendur að aðstoða. Mikilvægt að vera með mýtubana sem hluta af kynningunni þannig að eldri borgarar séu ekki hræddir að ástæðulausu.	Gerum´etta	ÍTR	**2. Í vinnslu**	Verklag verður ítrekað	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	–

Sund - Börn og foreldrar	Aðstoð í klefa	Ekki alltaf hægt að finna starfsmann inni í klefa. Baðverðir eru missýnilegir, auk þess sem þeir gegna mörgum hlutverkum og sinna jafnvel mörgum klefum. Hjálp er ekki alltaf í boði.	Kanna hlutverk og verkferla starfsfólks í sundlaugum. Gera góð fordæmi og innleiða í öllum laugum.	Gerum'etta	ÍTR	2. Í vinnslu	Verklag verður ítrekað	Jóhanna Garðarsdóttir	2019-2020	-
Upplifun á leikskóla	Aðstaða	Aðstaða er á mörgum leikskólum til skammar, sem dæmi má nefna óspennandi leiksvæði, þrönga skiptiaðstöðu, slæma hljóðvist og þrengsli. Of mörg börn miðað við pláss. Oft óreiða, eins og í fataklefum – veldur vanlíðan. Vantar rými til að skipta niður í smærri hópa. Rými nýtt fyrir marvíslega notkun og tími starfsfólks fer í að breyta/aðlaga rými. Sérkennsla fer stundum fram í gömlum fataklefa eða í rými starfsfólks vegna plássleysis. Litlir fjármunir í endurnýjun leiktækja, bóka o.fl. „Varla sem nemur einni bók á barn á ári.“	>	Pólitísk stefnumótun	USK/SFS	2. Í vinnslu	SFS kemur athugasemdinni áfram á USK - Ingibjörg Margrét Gunnlaugsdóttir er á föstum mánaðarlegum fundum með USK. Lætur bókfæra. Daníel Benediktsson SFS er líka með þennan bolta. En SFS vill alls ekki að þetta sé á þeirra könnu. Vísa alfarið á USK. Verið er að gera úttekt á búnaði leikskólanna, aukið fjármagn hefur verið sett í að laga starfsaðstöðu leikskólanna. Fækun barna í leikskóla var 3% árið 2018 og verður 4% 2020. Skýrslu skilað og vinna í gangi. Heilmikið að gerast, Daniel er að vinna og það er verið að laga mikið í leikskólunum. Peningar komu inn í ár til þess.	Daníel Benediktsson	2020	X
Sótt um leikskóla	Val á leikskóla	Til þess að bera saman upplýsingar um leikskóla þarf að fara á heimasíðu hvers og eins. Erfitt er fyrir forráðamenn að velja leikskóla af trúarlegum eða menningarlegum ástæðum. Ytra mat leikskólanna er ekki auðfinnanlegt og einungis til fyrir 33 leikskóla. Áætlað er að það taki um 15 ár að gera matið fyrir alla leikskóla Reykjavíkurborgar.	Bæta aðgengi að ytra mati á leikskólum og að hægt sé að skoða upplýsingar um alla leikskóla á sama stað og bera þá saman.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Gera ítarlegri upplýsingar á lista yfir leikskóla. Verður sett inn í Design System. Það er hægt að fara í lista yfir leikskóla á einum stað og þaðan ferð þú inn á heimasíður leikskólanna þar sem þessar upplýsingar eru. En það er ekki samanburður á leikskólunum. Hvernig vill borgin hafa þetta. Það er enginn með þetta verkefni.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Sótt um leikskóla	Samræming	Vantar að samræma verklag á milli hverfa vegna seinni innritunar. Allir leikskólar hafi samband við foreldra á sama tíma. Það skapar ákveðna streitu hjá foreldrum þegar þau frétta að einhverjir hafi fengið úthlutað plássi, en þau eru ekki búin að fá neinar upplýsingar. Þetta birtist í álagi á kerfið þegar fólk fer af stað til að leita eftir upplýsingum. Foreldrar hringja í þjónustuverið, leikskólastjóra og starfsfólk SFS.	>	Grunn snilld	SFS	2. Í vinnslu	Þessu verkefni var skipt í þrjú verkefni 1.1. Staða á biðlista Mun vera gert - SFS: Þetta er í skoðun, ennþá er verið að skoða að koma upplýsingum á heilsugæsluna. Foreldravefur og samstarf við heilsugæsluna 1.2. Upplýsingar um skilafrest umsóknar Mun vera gert - Auglýst í fjölmiðlum 2020, kynnt betur 1.3. Upplýsingar um hvering biðlistinn virkar skoða í tengslum við foreldravefinn og skýra þetta út þar, búið er að uppfæra texta á heimsíðu.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Sótt um leikskóla	Ytra mat	Það mun taka 15 ár að gera ytra mat fyrir alla leikskóla borgarinnar samkvæmt núverandi kerfi. Það er bara fyrsti hringur og því má spyrja sig hver staðan verði á þeim tímapunkti í fyrstu skólunum sem voru teknir út o.s.frv. Teymið er of lítið til að sinna ytra mati með öðrum verkefnum. Sama teymið sér um að fylgja eftir úrbótaverkefnum. Matið þjónar ekki tilgangi ef það er ekki til mat sem er innan við þriggja ára gamalt fyrir alla skólana. Það vantar skilvirkara kerfi svo allir skólar séu metnir reglulega, t.d. á þriggja ára fresti. Niðurstöður þurfa að vera aðgengilegar fyrir alla og auðvelt að bera saman skóla, áherslur þeirra, styrkleika og stefnur.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	2. Í vinnslu	Þetta er í fullri vinnslu, er á heimasíðu rvk. Búið að fara á tæplega helming leikskóla borgarinnar. SFS er ánægt með framgang núverandi framkvæmdar á ytra mati.	Elísabet Helga Pálmadóttir	2020	-
Upplifun á leikskóla	Upplýsingaflæði til foreldra	Upplýsingaflæði til foreldra er ábótavant. Foreldrar vita ekki alltaf til hvers er ætlast af þeim og hvert hlutverk leikskóla og heimilis er. Mismunandi menningarlegur bakgrunnur foreldra er áskorun Kerfið hefur ekki aðlagast mismunandi fjölskylduaðstæðum og hópum, t.d. hvað varðar erlend tungumál og orðfæri. Engin miðlæg stefna, yfirsýn eða góð fordæmi eru t.d. varðandi erlend tungumál. Þörf á stöðluðu efni á fleiri tungumálum en íslensku um leikskóla, helstu stofnanir, kerfi og barnamenningu á Íslandi	Að finna góð fordæmi almennt og sérhæfa þau svo miðað við þarfir hvers hverfis. Efla foreldrafræðslu til allra menningarhópa. Innleiða leiðandi aðferðir til foreldrafræðslu og upplýsingaflæðis	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Verður skoðað betur. Þetta er tvíþætt: 1) Mismunandi upplýsingagjöf - framsetning þeirra og tungumál. Tökum spjall Elísabet upplýsir Sögu. 2) Móttaka allra innflytjenda... "velkomin verkefnið" er í skoðun hvort það færist yfir í leikskólana líka.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X
Frávik: Málþroskaröskun	Skýra ferlið fyrir foreldrum	Foreldrar vita ekki hvert heildarferlið er. Foreldrar skilja ekki greiningar ferlið og vita ekki hvaða stuðningur er í boði.	Að kynna ferlið fyrir foreldrum, hvað er framundan, hvað er í boði og hvernig foreldrar geta hjálpað.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Ítreka við sérkennskuráðgjafa og sérkennslustjóra.	Elísabet Helga Pálmadóttir	?	X

Sótt um leikskóla	Sveigjanlegir biðlistar	Börn geta misst af tækifæri á að fara á leikskóla sem var valinn í fyrsta val ef það hefur þegar þegið pláss um leikskóla sem var settur í annað val. Það getur farið fram óformlegt samráð á milli leikskólastjórnenda og forráðamanna, ef leikskólastjórnandi sér fram á að pláss losni. Hann lætur þá viðkomandi vita sem getur þá afþakkað þegar frátekið pláss og farið aftur á listann. En þetta á einungis við, ef leikskólastjóri er meðvitaður um óskir forráðamanna.	Barn geti haldið áfram að vera á biðlista fyrir leikskóla sem var sett í fyrsta val, ef leikskólavist er ekki hafin.	Gerum'etta	SFS	2. Í vinnslu	Það er búið að reyna að finna leið til að koma þessu inn en það hefur ekki tekist. Fólki er boðið að fara strax á flutningsbiðlista f. val eitt sem fór í val tvö. En það getur verið gat frá úthlutun t.d. í mars fram í ag/sept þegar barnið hefur vistun. Advania var með þetta og hugmyndina um "blörraðan" lista. En þetta er mjög flókið (huglægi listinn/posted miði) Þetta skiptir sérstaklega miklu máli með systkini. Með háan kostnað hjá dagfor og minna öryggi velur fólk frekar að fara á leikskóla þó það hafi ekki hugsað sér að barnið verði þar lengi. Þetta atriði er á lista hjá Advania en er ekki í forgangi. EE kannar stöðuna.	Eyrún Einarsdóttir	?	X
Sótt um byggingaleyfi	Umsóknarferli	Umsóknarferlið í dag byggir á þekkingu fagaðila á ferlinu og kerfinu. Einstaklingar þurfa kannski einu sinni á ævinni að sækja um byggingarleyfi og því þyrfti að hugsa ferlið gagnvart þeim öðruvísi en gagnvart fagaðilum. Kerfið gerir ráð fyrir því að einstaklingar ráði fagaðila, oftast arkitekt, til þess að sjá um framkvæmdina, en slíkt er kannski óraunhæft þegar um mjög litlar framkvæmdir er að ræða. Aðalhönnuðurinn og síðan byggingarstjórinn eiga að sjá um öll samskipti við byggingarfulltrúa. En stundum sinna þessir aðilar ekki hlutverki sínu sem skyldi og eru að láta eigendurna safna gögnum, leggja inn umsóknir og sækja pappíra, sem þeir hafa ekki heimildir til að sinna og koma því að lokuðum dyrum og upplifa virðingarleysi.	>	Kerfisleg nýsköpun	USK	2. Í vinnslu	1) Upplýsingar um byggingarleyfi og umsóknarferlið á vef borgarinnar (reykjavik.is/thjonusta/byggingarleyfi) hefur verið endurskrifað til að styðja við sjálfsafgreiðslu. Í framhaldinu verður slíkt hið sama gert við síðu skipulagsfulltrúa. 2) Myndað teymi frá byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa, USK miðlægri skrifstofu og þjónustuhönnun til að skoða alla ferla hjá skip og bygg. Ráðnir verða utanaðkomandi sérfræðingar sem munu sjá um úttekt í samvinnu við teymið.	María Níelsdóttir	2020	–
Sótt um byggingaleyfi	Ráðgjöf	Þjónustuver bendir fólki á Byggingarfulltrúa þegar það hefði í raun átt að benda á Skipulagsfulltrúa en það uppgötvast ekki fyrr en viðkomandi hefur loks náð í arkitekt í símatíma. Fólk kann að meta að það sé hægt að ráðfæra sig við arkitekt í símatíma en það er nokkuð tímafrekt og flókið. Það er ekki biðlína, heldur þarf að hringja á 5–10 mínútna fresti til að freista þess að ná á réttan aðila. Þetta fer allt í gegnum Þjónustuverið. Engir símatímar eru hjá Skipulagsfulltrúa sem veldur því að mörg erindi fara til Byggingarfulltrúa af því að þar er þó hægt að ráðfæra sig við einhvern.	Samræma ráðgjöf Byggingar- og Skipulagsfulltrúa Besta ferlið þegar fólk hefur samband. Samskipti við Þjónustuver. Bið eftir samtali við Byggingarfulltrúa. Samskipti við Skipulagsfulltrúa	Gerum´etta	USK	2. Í vinnslu	1) Sér þjálfaðir þjónustufulltrúar í þjónustuveri sem geta fylgt málum eftir frá a-ö. Skipulag ferlis er í vinnslu. 2) Myndað teymi frá byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa, USK miðlægri skrifstofu og þjónustuhönnun til að skoða alla ferla hjá skip og bygg. Ráðnir verða utanaðkomandi sérfræðingar sem munu sjá um úttekt í samvinnu við teymið.	María Níelsdóttir	2020	–
Félagsleg heimaþjónusta	Tímasetningar - Akstur&dagdvöl	Fólk á leið í dagdvöl er sótt í tveimur hópum kl. 8 og kl. 9. Einstaklingar sem þurfa aðstoð við að hafa sig til eru aldrei tilbúnir fyrir kl. 8 af því að heimaþjónustan er ekki byrjuð svona snemma.	Sameina tímasetningar fyrir dagdvöl, aksturs- og heimaþjónustu hjá þeim einstaklingum sem það þurfa	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Deildastjóri heimaþjónustu fer í verkefnið.	Berglind Magnúsdóttir	2019	–
Sótt um þjónustuíbúð	Upplýsingagjöf	Tryggja þarf að eldri borgarar og aðrir fái 100% réttar upplýsingar og leiðbeiningar um ferlið. Því þarf að miðla á miklu einfaldari og skilvirkari hátt upplýsingum um þjónustuíbúðir, framboð, mun á þjónustuleiðum, hvernig kerfið virkar og e.t.v. hvar viðkomandi er staddur í ferlinu eftir að það er hafið. Allar upplýsingar er hægt að nálgast á netinu, en það vefst fyrir öldruðum. Það vantar samantekt á þeim sjö íbúðakjörnum sem hægt er að sækja um í. Starfsfólk virðist einnig benda fólki sem vantar húsnæðisúrræði (t.d. félagslegt leiguhúsnæði) á að sækja um þjónustuíbúð. Það er auðvitað ekki í boði og mjög misvísandi að starfsfólk bendi fólki á að gera það. Einnig er verið að benda öldruðum á að sækja um litla þjónustuíbúð til að komast inn og svo verði bara hægt að breyta því, en það er ekki hægt og því mjög villandi að starfsfólk sé að benda fólki á að gera það.	>	Grunn snilld	VEL	2. Í vinnslu	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berglind Magnúsdóttir	2020	–
Félagsstarf eldri borgara	Frumkvæði í upplýsingagjöf	Erfitt er fyrir nýja notendur að nálgast dagskrá félagsmiðstöðvanna og sjá hvað er í boði í hverfi viðkomandi. Það vantar frumkvæði í upplýsingagjöf til þessa hóps. Í dag er dagskrá félagsmiðstöðvanna t.d. ekki borin út í hverfinu og rafrænar upplýsingar eru óaðgengilegar. Upplýsingar berast fyrst og fremst á milli fólks munnlega t.d. í heita pottinum, í félagsstarfinu, í matnum og yfir kaffibollanum. Vefsíðan fristund.is á að vera miðlægur gagnagrunnur fyrir félagsstarfið, en sú síða virkar ekki í þessum tilgangi, hvorki fyrir notendur né félagsmiðstöðvarnar sjálfrar	**1)** Tryggja það að upplýsingar komist til allra eldri borgara með þeim hætti sem þeim hentar t.d. Munnlega, rafrænt eða á pappír. **2)** Það þarf að endurhugsa rafrænu upplýsingarveiturnar sbr. Fristund.is þannig að það sé aðgengilegt fyrir notendur og aðstandendur þeirra	Gerum'etta	VEL	2. Í vinnslu	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A1 1) Sérhæfður þjónustufulltrúi í þjónustuveri. 2) Fristund.is virkjuð og kynning á vefnum aukinn. Aukin kraftur í kynningu í hverfisblöðum og á samfélagsmiðlum. 3) Samstarf félagsmiðstöðva, þjónustumiðstöðva, heilsugæslustöðva, bókasafna, sundlauga og starfsmanna heiumaþjónustu/heimahjúkrunar í hverfum t.d. með dreifingu á upplýsingabæklingum um félagsstarf og dagskrá. 4) Með bæklingi um þjónustu fyrir eldri borgar sem dreyft er til 75 ára íbúa verður sendur bæklingur um tilboð í frístundir og hreyfikort hverfis sem þeir búa í.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2022	–

Félagsstarf eldri borgara	**Samtal**	Það er mikill mundur á framboði og fyrirkomulagi afþreyingar á milli hverfa, þannig að þjónustustigið er ólíkt.Í mörgum tilfellum vantar leiðbeinendur og sumstaðar stendur aðstaða ónotuð. Það er skortur á samstarfi og miðluná reynslu og þekkingu á milli félagsstöðva.	Að koma á samtali milli félagsmiðstöðva þvert á borgina með það að markmiði að geta boðið upp á fjölbreyttari og ríkari dagskrá fyrir Sigga og til að geta sett hana uframá aðgengilegri máta fyrir Sigga og Friðrik. Hvetja til þekkingarmiðlunar á milli starfstaða (Þjónustumiðstöðvar, sundlaugar, bókasöfn o.s.frv) og auka samræmingu í starfssemi félagsmiðstöðva.	Gerum'etta	VEL	**2. Í vinnslu**	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A2 2) Á öllum félagsmiðstöðvum verði komi á laggirnar nýliðakaffi þar sem gestgjafar taka á móti nýju fólki og veita jafningjastuðning. 3) Virkniþjálfar á öllum félagsmiðstöðvum sem fara ásamt starfsmönnum heimaþjónustu heim til þeirra sem eru félagslega einangraðir og tengja þá sjálfboðaliðum í nýliðakaffi. 4) Starfandi gönguhópar fyrir mismunandi getustig á öllum félagsmiðstöðvum.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2022	-
Félagsstarf eldri borgara	**Utanumhald og yfirsýn**	Enginn er með yfirsýn yfir alla eldri borgara í borginni og misjafnt eftir hverfum hver yfirsýnin yfir þennan hóp er. Eitthvað er um að eldri borgarar einangrist heima hjá sér og mikilvægt er að reyna að koma í veg fyrir það. Ef þessi yfirsýn væri virk myndi þörfin fyrir viðbragðsteymin minnka og það væri hægt að grípa inn í vandamál áður en þau verða alvarleg. Félagsskapurinn í kringum mat og kaffi er lykilatriði til þess að komast inn í hluti, vera þáttakandi, tilheyra, fá upplýsingar og stofna til vinskapar, en margir eru smeykir við að stíga fyrstu skrefin að fara í mat og taka þátt í félagsstarfi. Hjá Korpúlfum er starfræktur n.k. jafningjastuðningur sem mætti etv. skoða betur og jafnvel taka upp annars staðar.	Að kortleggja og ná yfirsýn yfir eldri borgara í Reykjavík með það að markmiði að koma í veg fyrir félagslega einangrun og efla upplýsingagjöf til eldri borgara m.a. varðandi félagsstarf. Skoða mögulegan jafningjastuðning til að aðstoða fólk við að stíga fyrstu skrefin í félagsstarfi.	Gerum'etta	VEL	**2. Í vinnslu**	Aðgerðaráætlun stefnu um þjónustu við eldri borgara. A2-2. Snemmtæk íhlutun gegn félagslegri einangrun Á öllum félagsmiðstöðvum verði komið á laggirnar nýliðakaffi þar sem gestgjafar/sjálfboðaliðar taka á móti nýju fólki og veita jafningjastuðning. Sjálfboðaliðarnir séu bæði karlar og konur. Fjölskyldum viðkomandi aðila sé boðið með í nýliðakaffið og komið verði á tengslum við tengiliði þeirra sem eru í aðlögun. Á hverju misseri verði haldin kynningarhátíð á félagsstarfinu þar sem starfsfólk og leiðbeinendur verða til staðar.	Berglind Magnúsdóttir	2019-2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	**Jafnræði í matsferli**	Það þarf stöðugt að vera að endurmeta þá sem eru á biðista eftir þjónustuíbúð. Ef viðkomandi er ekki með heimaþjónustu er enginn sem tekur eftir því ef heilsunni hrakar. Innan kerfisins er talað um að fólk þurfi að minna á sig, sem bendir til þess að fólki sé mismunað. Vantar verkferla þar sem tryggt er að mat á þörf fyrir þjónustuíbúð sé skilvirkt og virki fyrir alla eldri borgara – ekki bara þá sem nýta sér heimaþjónustu. Ákveðinn misskilningur ríkir hjá umsækjendum og aðstandendum um „biðlistana“ sem í raun eru á stöðugri hreyfingu eftir heilsufarslegu ástandi umsækjenda. Þetta þyrfti að upplýsa betur um. Aðstandendur aðstoða oft en verða að hafa umboð til að fá upplýsingar um hvar viðkomandi stendur í ferlinu.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	**2. Í vinnslu**	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berlind Magnúsdóttir	2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	**Uppfæra tölvukerfi**	Tölvukerfið er mjög gamaldags og flækir alla úrvinnslu. Aðgangur að tölvukerfi er ekki opinn rétta starfsfólkinu. Mat umsókna á að fara fram byggt á heildstæðu mati á heilsufari einstaklinga, en matsfólk hefur ekki aðgang að heilsufarsögu fólks og þarf því að fá þær upplýsingar frá starfsfólki í heimahjúkrun. Þetta flækir vinnuna og lengir ferlið. Þetta var ekki svona áður. Bráð nauðsyn að uppfæra kerfið.	>	Kerfisleg nýsköpun	VEL	**2. Í vinnslu**	Nýjar reglur um félagslegt húsnæði voru samþykktar 13.mars 2019. Í framhaldi verður innleiðingarhópur settur af stað sem tekur á þessu.	Berlind Magnúsdóttir	2020	-
Félagsleg heimaþjónusta	**Samskiptabók**	Aðstandendur eldri borgara, sem fá umönnun heima fyrir eiga erfitt með að fá upplýsingar daglega og fylgjast með stöðu mála. Einnig getur verið brotalöm á miðlun upplýsinga á milli mismunandi umönnunaraðila. Sums staðar er samskiptabók í notkun og virðist virka vel.	Könnun á því hvernig samskiptabók er notuð og hvar, með því markmiði að miðla upplýsingum til aðstandenda og annars starfsfólks.	Grunn snilld	VEL	**2. Í vinnslu**	Prufuverkefni lokið þar sem CareOn lausnin hefur verið þróuð.. Undirbúningur fyrir útboð í gangi til að hægt sé að kaupa lausn fyrir alla borgina. Í dag eru til 100 leyfi.	Velferðatækniteymi	2020	-
Sótt um þjónustuíbúð	**Tryggja úrræði fyrir aðra hópa**	Tryggja þarf að eldri borgarar verði ekki fyrir skerðingu lífsgæða þegar „erfiðir hópar“ búa einnig í þjónustukjörnum. Vantar úrræði fyrir heilabilaða, geðfatlaða, áfengissjúka eldri borgara og því fara þessir einstaklingar inn á þjónustukjarnana þar sem þeir fá ekki þá umönnun sem þeir þyrftu og geta mjög auðveldlega haft neikvæð áhrif á aðstæður annarra þar og lífsgæði. Þetta eru u.þ.b. 10-15%. Í almennum íbúðarkjörnum eldri borgara er ekki endilega starfsfólk sem getur sinnt þessum hópum og því eru þetta ekki ákjósanlegar aðstæður fyrir neinn.	Það er verið að vinna í þessu en ekkert skilgreint verkefni er til staðar.	Pólitísk stefnumótun	VEL	**3. Stýrihópur**	Lagt fyrir stýrihóp 28. janúar	Arna Ýr Sævarsdóttir Stýrihópur þjónustustefnu	?	-
Félagsleg heimaþjónusta	**Áhrif heimahjúkrunar**	Mikill skortur er á starfsfólki í heimahjúkrun og þá er starfsfólk flutt til úr heimaþjónustu til að brúa bilið. En það hefur þau áhrif að stór hópur fólks missir heimaþjónustu um lengri eða skemmri tíma. Það þarf að rannsaka vandamálið í heimahjúkrun – og leysa það þannig að fólk sem reiðir sig á félagslega heimaþjónustu missi hana ekki þegar mannekla kemur upp í heimahjúkrun.	>	Pólitísk stefnumótun	VEL	**3. Stýrihópur**	Lagt fyrir stýrihóp 28. janúar	Arna Ýr Sævarsdóttir Stýrihópur þjónustustefnu	?	-

Sund - Eldri borgarar	Aðgengi - breytingar á sundleikfimi	Í stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara er mikil áhersla á heilsueflandi borg, en í reynd virðist ekki vera neitt samstarf á milli VEL og ÍTR um þetta málefni. Lagalega hefur skólasund forgang þannig aðrir tímar, eins og sundleikfimi eldri borgara, sitja á hakanum eða eru færðir á tíma sem hentar ekki fólki á þeim aldri. Það hefur bein áhrif á heilsu eldri borgara ef þeir hætta í sundleikfimi og flestir byrja ekki aftur þegar þeir hafa hætt.	Að fara markvist yfir stundatöflu hverrar laugar og vinna í samvinnu við þjónustumiðstöðvar, félagsheimili og íbúakjarna hvers hverfis til að tryggja að allir eldri borgarar hafi aðgang að sundi og sundleikfimi. Skoða möguleika á að bjóða upp á akstur á milli hverfa (hópferðir).	Gerum´etta	ÍTR	4. Lokið	Búið að leysa	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	-
Sund - Eldri borgarar	Búningsklefi / aðstaða	Ekki eru allar laugar með nógu góðan aðbúnað fyrir eldri borgara, eins og lausa sturtuhausa fyrir þvott, stóla á svæðum og þurrksvæði þar sem ekki eru bekkir, handföng og fráleggsaðstöðu á sturtusvæði (t.d. hillur fyrir gleraugu). Ekki samræmt hvaða búnaður á að vera í laugum. Ekki eftirfylgni að allar laugar hafi réttan búnað fyrir þarfir ólíkra hópa.	Að fara yfir hvaða búnað þarf. Að fylgja því eftir að allar laugar hafi þann búnað	Gerum´etta	ÍTR	4. Lokið	Búið að setja stóla	Jóhanna Garðarsdóttir	2019	-
Frávik: Málþroskaröskun	Efla stuðning á leikskóla	Þau börn sem eru með málþroskatölu 80 í skimun fá ekki úthlutað fjármagni til sérstaks stuðnings inni á leikskólanum, heldur þarf leikskólinn að sjá um að sinna stuðningi með þeim úrræðum sem hann hefur og í samstarfi við ráðgjafa Skólaþjónustu hjá Þjónustumiðstöðvum. Um leið og grunur vaknar og skimunarpróf hafa farið fram hefst s.k. "snemmtæk íhlutun", þar sem byrjað er að vinna með barninu að aukinni málörvun. Þegar greining liggur fyrir er svo unnin markvissari íhlutun eða stuðningur. Margir leikskólar hafa hinsvegar hvorki nægt fjármagn, starfsfólk eða þekkingu til að sinna þessum stuðningi til barna sem ekki fá úthlutað fjármagni til sérstaks stuðnings. Há starfsmannavelta hamlar einnig framkvæmd stuðnings inni á leikskólanum (þá þarf sífellt að vera að setja nýtt fólk inn í málin og reynsla glatast), auk þess sem það er erfitt að manna stuðning. Sérfræðingar Skólaþjónustunnar tala um að snemmtæka íhlutunin sé því ekki að virka sem skyldi. Að leikskólarnir ráði oft ekki við að veita börnum þann stuðning sem þau þurfa og að þannig glatist tækifæri til að hjálpa stærsta hópnum sem er jafnframt sá hópur sem þarf minnstu hjálpina til að ná mestu árangri. Hér væri hægt að koma í veg fyrir margskonar vandamál framtíðarinnar s.s. einelti í skóla vegna málheltis, framburðarvanda, lesörðugleika osfrv. Í dag sitja þau á hakanum og vandi þeirra stækkar. Ekki allir skólar hafa aðstöðu fyrir sérkennslu og/eða barnateymisfundi og það getur verið áskorun að tvinna stuðninginn inn í daglegt líf á leikskóla. Sékennslustjórar eru oft að aðstoða foreldra með önnur úrræði eins og t.d. að komast í talþjálfun úti í bæ eða hjá Tröppunni.	Þörfin fyrir talmeinafræðinga er orðin mjög mikil, biðlistar eru orðnir mjög langir og það vantar ráðgjöf „á gólfið". Nýtt verkefni með talmeinafræðinga á þjónustumiðstöðvum gæti verið skref í rétta átt, en svo virðist sem þeir séu ekki nógu margir til að sinna þörfinni. Leikskólar geta sótt um aukafjármagn ef þeir eru með stóran hluta barna með röskun, t.d. verkefnastjóra. RVK-borg er á eftir öðrum sveitarfélögum hvað þessa þjónustu talmeinafræðinga varðar.	Kerfisleg nýsköpun	SFS	4. Lokið	Starfshópur um samræmda talmeinaþjónustu við grunn- og leikskóla Reykjavíkur - samtal við Helga er hafið og starfshópurinn átti að skila af sér skýrslu í maí þar sem þessi verkefni okkar koma vonandi inn í)	Helgi Viborg	2020	-
Upplifun á leikskóla	Mönnun	Mönnun er daglegt púsluspil. Ekki virðist vera gert ráð fyrir frávikum sem eru þó alltaf til staðar t.d. vegna veikinda. Leikskólastjórar tala um að jafnvel bara lítið yfirflot, eitt stöðugildi, gjörbreyti aðstæðum, bæði fyrir líðan starfsfólks (minni streita) og gæði starfsins. Vikulega er ákveðinn fjöldi klukkustunda í undirbúning hjá hverjum starfsmanni en fyrir þær klukkustundir vantar alltaf einhvern í afleysingar – fast í hverri viku. Myndin á vettvangi er önnur en tölur á blaði um stöðugildi, þegar t.d. alltaf a.m.k. einn starfsmaður er veikur auk annarra afleysinga. Óeðlilega há tíðni skammtímaveikinda hjá leikskólastarfsfólki. Endalaus mannekla og reddingar skapa álag á starf leikskólans og stjórnendur.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	4. Lokið	Afleysingaskrifstofu RVK borgar var komið á laggirnar.	-	2019	-
Sótt um leikskóla	Breytingar á umsókn	Það er ábyrgð forráðmanna að sjá til þess að leikskólastjórnendur viti af þeim breytingum sem eru gerðar eru inn í kerfinu. Forráðmenn vita ekki af því að þeir þurfi að láta vita.	Sjá til þess að leikskólastjórnendur fái tilkynningu frá kerfinu um að forráðamenn hafi gert breytingu á vistunartíma.	Gerum'etta	SÞR/SFS	4. Lokið	Leyst með nýrri Völu	Elisabet Helga Pálmadóttir	2019	-
Gönguleiðir	Kortleggja og kynna gönguleiðir	Eldri borgarar nýta sér ekki borgarvefsjá til að kanna gönguleiðir eða leita upplýsinga um bekki og lýsingu. Sumir gönguhópar hafa lagt í að kortleggja gönguleiðir í sínu hverfi, þrátt fyrir tilvist borgarvefsjárinnar. Þegar hreyfigeta og /eða úhald Eddu breytist er mikilvægt að hún hafi tækifæri til að finna nýjar gönguleiðir frekar en hætta að ganga.	Að kortleggja gönguleiðir í hverju hverfi miðað við íbúðarkjarna og kynna leiðir fyrir eldri borgurum. Kort ættu að sýna lengd leiða, staðsetningu bekkja, erfiðleikastig, vetrarþjónustu, lýsingu ofl. Að innleiða gönguhópa fyrir mismunandi getustig í hverju hverfi.	Grunn snilld	USK/VEL	4. Lokið	Lagt fyrir USK 28. janúar ekki verður sérstaklega brugðist við það. Niðurstöður frá VEL: Þegar bæklingur um þjónustu fyrir eldri borgara í Reykjavík er sendur þeim sem verða 75 ár á árinu verði jafnframt sendur bæklingur um tilboð um frístundir fyrir eldri borgara og hreyfikort þess hverfis sem þeir búa í. Með þessu er verið að virkja fólk og hvetja til þátttöku í félagsstarfi, menningu og heilsueflingu.	Skrifstofustjóri skrifstofu öldr	2019-2022	-

Félagsleg heimaþjónusta	Matur um helgar	Félagsskapurinn í kringum mat og kaffi hefur mikið félagslegt gildi fyrir eldri borgara. Oft er talað um „matarklúbbinn“. Færri matsalir eru opnir um helgar en á virkum dögum og ekki er hægt að fá heimsendan mat. Vitatorg er eini matsalurinn sem er alltaf opinn. Margir eldri borgarar eiga ekki auðvelt með að komast á milli staða og því getur verið flókið að komast í Vitatorg. Það eiga ekki allir eldri borgarar í önnur hús að venda um helgar.	Á virkum dögum eru sendar út 587 máltíðir daglega. Greina þarf þörf fyrir matarþjónustu um helgar líka. Mikilvægt er að tryggja að allir hafi aðgang að mat og þeim félagsskap sem því fylgir.	Gerum'etta	VEL	4. Lokið	Það er hægt að fá fulleldaða máltíð senda heim til sín alla daga vikunnar. Einnir er hægt er að fá hádegisverð alla virka daga á félagsmiðstöðvum. Farið verður strax í að laga texta á heimaþjónustu.	Berglind Magnúsdóttir	2019	-
Sund - Eldri borgarar	Kaup / strætókort	Það er mikil ánægja með að það sé hægt að kaupa farmiða í strætó í sundlaugunum en þær eru að fara að hætta með þetta af því að Strætó neitar að leyfa þeim að hafa þetta í umboðssölu.	Kanna möguleika á að halda áfram að selja farmiða í strætó í sundlaugunum.	Gerum´etta	ÍTR	5. Fer ekki af stað	Lagt fyrir svið svið 30.janúar Bókun á fundi: er til umræðu. Staða 11. júní: Mun ekki vera gert - er tap fyrir ÍTR nema betri samningar náist við Strætó.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Sund - Börn og foreldrar	Gólfefni	Gólfefni eru víða sleip – bæði inni í klefa og við laugina . Ekki er til úttekt á gólfefnum / hversu sleip þau eru. Mikill munur er milli lauga.	Gera úttekt á gólfefnum í öllum laugum • Lagfæra þar sem er sleipt	Gerum'etta	ÍTR	5. Fer ekki af stað	Eftir fund með ÍTR 11. júní: erfitt er að lagfæra þetta vandamál. Einstaklingar verða að fylgja reglum og fara ekki blaut úr sturtu í klefa – mottur eru lausn, búið er að vinna í lagfærslum á útisvæði og það er verið að leggja sig fram við að takmarka hættu á slysum.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Sund - Börn og foreldrar	Hitastig í klefa	Ekki alls staðar auðvelt að vera með börn. Vantar aðstöðu, er kalt, má ekki borða o.s.frv. Það virkar vel að hafa afgirt svæði, þarf ekki endilega sérstakan klefa. Þá hlaupa börnin ekki í burtu og þar mætti auk þess hita sérstaklega og hafa aðrar reglur, t.d. um (barna)mat.		Gerum'etta	ÍTR	5. Fer ekki af stað	Verkefnið snýr að: Vantar aðstöðu, er kalt, má ekki borða o.s.frv. Eftir fund með ÍTR 11. júní: Pæling að gera e-ð í klefum fyrir börn - gera aðlaðandi umhverfi fyrir börn. Ekki er hægt að breyta hita í klefum.	Jóhanna Garðarsdóttir	-	-
Frávik: Málþroskaröskun	Tvítyngi	Ísland er komið stutt í aðlögun fyrir börn af erlendum uppruna. Það er ekki almenn þekking inni á leikskólum fyrir því hvernig maður leggur inn mál hjá erlendu barni Það vantar aðgerðaáætlun fyrir tvítyngd börn til að vinna úr og koma í veg fyrir málþroskaröskun. Oft greinast þau seinna en önnur börn af því þau tala ekki íslensku strax og þá glatast dýrmætur tími.	>	Kerfisleg nýsköpun	SFS	5. Fer ekki af stað	Verkefnið "Gefðu 10" hefur verið innleitt á leikskólum - leitt af Fríðu Bjarney Jónsdóttur - styður við málþroska tvítyngdra barna	Fríða Bjarney Jónsdóttir	2019	-
Félagsleg heimaþjónusta	Beiðnir	Útskriftarteymi á spítölum leggur inn beiðnir fyrir félagslegri heimaþjónustu, stundum án þess að ráðfæra sig við viðkomandi og/eða aðstandendur hvort þess sé þörf. Þannig getur farið af stað ferli til einskis ef viðkomandi vill ekki þjónustuna. Þetta skapar óþarfa álag á teymin og sóun vinnustunda.	>	Gerum'etta	VEL	5. Fer ekki af stað	Var rætt á fundi með deildarstjórum heimaþjónustu en er ekki vandamál sem snýr að notendum og hefur mjög eðilegar og góðar skýringar.	Berglind Magnúsdóttir	-	-

https://reykjavik.sharepoint.com/:x:/r/sites/jnustuhnnunInnleiing/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B59B0A41C-14FE-415F-956D-73BEBC012E37%7D&file=A%CC%81r%201%20-%20final%20report%202.xlsx&action=default&mobileredirect=true