



„Ég er hér fyrir þig“

Stafræn umbreyting í stuðningsþjónustu

Anna Brynja Valmundsdóttir

Velferðarkaffi 30. apríl 2021

Til umfjöllunar í dag

- Umbreytingarteymi í stuðningsþjónustu
- Greiningarvinna teymis
- Notendaprófanir
- Hugbúnaðarlausnir: Viðtalsbókun, þjónustugátt og starfsmannagátt





Vinna og undirbúningur teymisins

- Markhópar: Börn og fjölskyldur þeirra, fullorðið fatlað fólk og félagsleg heimaþjónusta
- Markmið: Bæta þjónustu, einfalda ferla og minnka pappírsvinnu fyrir starfsfólk og notendur
- Greiningarvinna: Vandamál/sársaukapunktur út frá samtölum við 11 notendur og 10 starfsmenn
 - Hvernig bætum við aðgengi að þjónustunni?
 - Hvernig einföldum við umsóknarferlið?
 - Hvað ef ég fyndi fyrir öryggi og upplifði ekki skömm?
 - Hvað ef ég vissi hvað væri í boði fyrir mig og hvar ég nálgast það?
 - Hvað ef starfsfólk hefði nægan tíma fyrir mig?
- Eftir greiningarvinnu var ákveðið að þróa hugbúnaðarlausnir fyrir fullorðið fatlað fólk og starfsfólk



Upplifun notenda af þjónustunni

Notendum fannst upplýsingar ekki aðgengilegar:

„Ég veit ekki hvaða þjónustu ég á rétt á og get sótt um...“ (*Notandi þjónustu*)

„Þú verður annað hvort að leita að öllu sjálfur eða eiga vin sem hefur verið þarna sjálfur og getur upplýst þig, enginn annar sem segir þér frá því. Veit ekki hvar ég ætti að leita, ég hef verið leidd áfram“ (*Notandi þjónustu*)

Yfirsýn yfir stöðu á málum sínum ekki til staðar

„Veit það ekki, fékk enga pappíra með markmiðum og veit eiginlega ekki hversu lengi liðveislan varir“ (*Notandi þjónustu*)

„Kerfið er ekkert að virka - ætti að vera miklu auðveldara“ (*Notandi þjónustu*)



Upplifun starfsfólks

- „Kerfið sem við vinnum í er of flókið og heldur ekki vel utan um málin“ (*Starfsmaður*)
- „Það mætti rýna málin betur áður en þau koma til okkar, svo við þurfum ekki að vísa þeim frá, eins og þegar fötlunargreiningu vantar. Svo við séum ekki að byrja að vinna í máli sem tilheyrir ekki okkar teymi eða þarf aðra þjónustu“ (*Starfsmaður*)
- „Algjörlega þörf, mjög gott að það sé komið að þessu, mikið vesen fyrir okkur persónulega. Alltaf að ýta á eftir fólk að koma og skrifa undir, þetta auðveldar svo mikið fyrir okkur. En það er visst fólk sem er ennþá eftir á í tækninni“ (*Starfsmaður*)



Panta símtal

Aðstoð í daglegu lífi Bókaðu símtal

Bókaðu símtal og við finnum út úr því saman hvaða þjónusta hentar þér. Ef þú ert á aldrinum 18 til 67 ára og þarft aðstoð við athafnir daglegs lífs bókum við í framhaldinu viðtal við ráðgjafa sem aðstoðar þig.

Panta símtal

— Skoða þjónustu í boði



„Mér finnst mjög sniðugt að geta bóka símtal, finnst miklu betra að vita hvenær viðkomandi hringir og geta bókað tíma þegar ég er laus“

Veldu dagsetningu

Bókaðu dag og tíma sem myndi henta þér að fá símtal.

Mánuður

< Apr >

30.04.2021

Má	Þr	Mi	Fi	Fö	La	Su
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2

Tími:

9:00 - 9:30

9:30 - 10:00

10:00 - 10:30

10:30 - 11:00

11:00 - 11:30

13:00 - 13:30

13:30 - 14:00

14:00 - 14:30

Halda áfram

Ráðgjafi í rafrænu þjónustuteymi

- Tekur vel á móti nýju fólki inn í þjónustu velferðarsviðs

Hvar vilt þú að viðtalið fari fram? ⓘ

- Á þjónustumiðstöð Á stofnun Annað Á fjarfundi Í gegn um síma

Hvernig viltu fá áminningu? ⓘ

- Tölvupóstur Símanúmer SMS

Hvar á viðkomandi heima? ⓘ

- Árbær & Grafarholt Breiðholt Grafarvogur og Kjalarnes Laugardalur & Háaleiti
 Vesturbær, Miðborg & Hlíðar Óstaðsettur í hús Annað

Ráðgjafi

Nafn ráðgjafa og sérhæfing



Þjónustugátt notenda

Skráðu þig inn í þjónustugáttina

Í þjónustugáttinni sérðu nafnið á ráðgjafanum þínum, hvaða þjónustu þú ert með og hvað þú hefur sótt um. Þú getur deilt gögnum og haft samband við ráðgjafann með skilaboðum.

Áður en þú heldur áfram er gott að kynna sér [hvaða upplýsingar eru sóttar](#) og [hvernig er farið með upplýsingar](#).

Innskrá



„Kennslumyndband með notkun á rafrænum skilríkjum - island.is - gæti auðveldað fólki að sækja um og skilja hversu mikilvægt er í nútímasamfélagið að nota rafræn skilríki“

Starfsmannagátt

Fólkið mitt



Nafn	Kennitala	Stuðningsáætlun	Símanúmer
Anna Sigurjónsdóttir	Kt. 080555-2229	Gildir til 21.01.22	888-8999
Birna Jónsdóttir	Kt. 080555-2229	30 dagar eftir	888-8999
Dagný Jónsdóttir	Kt. 080555-2229	Útrunninn	888-8999
Davíð Leifsson	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999
Haraldur Arnarson	Kt. 080555-2229	Án samnings	888-8999
Ingi Jónsson	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999
Sigga Sigurjónsdóttir	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999
Theodóra Halldórsdóttir	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999
Vigdís Arnardóttir	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999
Vignir Jóhannsson	Kt. 080555-2229	Gildir til 10.10.21	888-8999

„Okkur hefur fundist ótrúlega mikilvægt - þing það er að renna út eftir mánuð þannig við náum að endurnýja í tæka tíð, erum oft að lenda í því að samþykkja aftur í tímenn“

Að lokum

- Minna stjórnsýsluvesen - meiri mannleg nálgun („Ég er hér fyrir þig“)
Starfsfólk hefur tíma til að sinna þörfum einstaklinganna sem leita til okkar
- Ólíkar og e.t.v. flóknar þarfir: Kröfur gerðar til hugbúnaðarlausnar um að nýtast fleiri hópum
- Reglulegt samtal við notendur og starfsmenn sem prófa með okkur á öllum stigum í ferlinu
- Framúrskarandi þjónusta til íbúans: „Þótti vænt um að heyra í henni“
(*notandi stuðningsþjónustu*)





Takk fyrir mig
Ef það er einhverjar spurningar er
hægt að senda tölvupóst á
rvs@reykjavik.is