



„Ég er hér fyrir þig“

Stafræn umbreyting í stuðningsþjónustu

Anna Brynja og Eyrún Ellý

Kynning fyrir aðgengis- og samráðsnefnd

20. maí 2021



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 próa 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*)



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“ (Notandi þjónustu)

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

Linkur

- <https://dev.radgjof.reykjavik.is/>

Tölvupóstur eftir að búið er að bóka símtal

Takk fyrir að bóka símtal

Hæ Anna Brynja Valmundsdóttir

Þú átt von á símtali frá ráðgjafa Reykjavíkurborgar þann
19.05.2021 kl. 13:30-14:00.

Heyrumst!

Ef eitthvað kemur upp á eða þú ert ekki laus á þeim tíma sem þú
bókaðir, hafðu samband í síma 411-1111.

Ráðgjafi í rafrænu þjónustuteymi

- Tekur vel á móti nýju fólki inn í stuðningsþjónustu 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



Tölvupóstur ef næst ekki í íbúa

Við náðum ekki í þig - viltu bóka aftur?

Hæ Anna Brynja Valmundsdóttir

Ráðgjafi hringdi í þig á þeim tíma sem þú óskaðir eftir en ekki náðist í þig. Vinsamlegast bókaðu aftur símaviðtal á síðunni okkar www.reykjavik.is.

Kveðja

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“ (Notandi þjónustu)

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 þjónustu*)





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