



Minnisblað

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir

Efni: *Stöðumat á aðgerðaáætlun velferðarstefnu.*

Forsaga:

Velferðarstefna Reykjavíkur var samþykkt í velferðarráði 8. júní 2021 og í borgarráði og borgarstjórn 10. og 15. júní s.á. Kostnaðarmetinn aðgerðaáætlun til 5 ára með 58 tímasettum aðgerðum, stórum og smáum, var lögð fram með stefnunni. Á árinu 2021 á að ljúka 9 aðgerðum og 29 aðgerðir eiga að vera hafnar. Af þessum 9 aðgerðum er 5 lokið og 4 í vinnslu. Allar 29 aðgerðir sem áttu að hefjast á árinu 2021 eru hafnar. Sjá stöðu aðgerða sem á að vera lokið árið 2021 í fylgiskjali 1.

Greinargerð:

Sérstakur stýrihópur, sem er skipaður framkvæmdastjórn velferðarsviðs, ber ábyrgð á innleiðingu velferðarstefnunnar. Þá eru sex undirhópar sem sjá um innleiðingu ákveðinna aðgerða í ákveðnum málaflokkum en þeir eru: 1) Börn og fjölskyldur, 2) Betri borg fyrir börn, 3) Rafræn þjónustumiðstöð, 4) Virkni og ráðgjöf, 5) Málefni fatlaðs fólks og 6) Málefni eldri borgara.

Ekkert eyrnamerkt fjármagn hefur fengist til að framkvæma velferðarstefnuna, og hafa þær aðgerðir sem gripið hefur verið til, tekið mið af því og hefur kostnaði verið mætt með niðurlagningu og tilfærslu starfa innan sviðsins.

Hér verður gerð grein fyrir stærstu aðgerðum ársins 2021 en þær eru fyrst og fremst hinar viðamiklu skipulagsbreytingar á þjónustumiðstöðvum, innleiðing verkefnisins Betri borg fyrir börn í öllum borgarhlutum og samfara því samræming þjónustuhverfa skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í fjóra borgarhluta. Ennfremur undirbúningur að stofnun Rafrænnar þjónustumiðstöðvar, sem er fyrsta snerting borgarbúans við velferðarþjónustu borgarinnar og skipun sérfræðiteyma, sérstaklega nýs alþjóðateymis sem færir á einn stað alla þjónustu við nýja íbúa í borginni af erlendum uppruna.

1. Fjögur þjónustuhverfi í borginni og sameining tveggja þjónustumiðstöðva.

Þjónustuhverfum velferðarsviðs hefur verið fækkað úr fimm í fjögur og eru jafnmörg þjónustusvæði á skóla- og frístundasviði. Við fækkun þjónustuhverfa voru tvær þjónustumiðstöðvar, þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts sameinaðar í eina, sem gengur undir

vinnuheitinu Borgarmiðstöð Austur. Auglýst var eftir framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðvarinnar og var Ingibjörg Sigurþórsdóttir ráðin. Sem stendur er þjónustumiðstöðin enn á tveimur stöðum en leit stendur yfir að hentugu húsnæði með góðu aðgengi almenningssamgangna. Sameiningin hefur gengið vel, en þó hefur dregist að allt starfsfólk þjónustumiðstöðvanna færi sig um set vegna COVID-takmarkana og 10 manna samkomubanns. Frá og með 29. janúar, með auknum samkomuheimildum, lítur þó út fyrir að starfsemin komist aftur í samt horf og hægt verði að taka lokaskrefið.

2. Samræmt skipurit þjónustumiðstöðva (borgarmiðstöðva)

Samræmt skipurit þjónustumiðstöðva var staðfest í velferðarráði í október 2021 en nú stendur yfir vinna við að tryggja að sú þjónusta sem veitt verður á þjónustumiðstöð verði samræmd yfir borgina. Unnið er að skipun sérstakra samræmingarteyma þvert á miðstöðvar í hverjum þjónustubætti (öldrunarmál, málefni fatlaðs fólks, málefni fullorðinna og málefni barna og fjölskyldna) til að tryggja samræmingu þjónustu. Samhliða ákvörðun um nýtt samræmt skipurit á öllum þjónustumiðstöðvum voru stöður deildarstjóra auglýstar lausar til umsóknar.

3. Betri borg fyrir börn í Reykjavík (BBB)

Verkefnið Betri borg fyrir börn hefur tekið til starfa í öllum fjórum borgarhlutum Reykjavíkurborgar, en verkefnið gengur út á að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi og færa hana í auknum mæli í skólaumhverfi barna og ungmenna, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustumiðstöð hverfisins. Þann 3. janúar fluttust yfir 30 starfsmenn frá miðlægri skrifstofu skóla- og frístundasviðs, af frístundamiðstöðvum og lausnarteymum út á fjórar þjónustumiðstöðvar velferðarsviðs, eða borgarmiðstöðvar, sem er vinnuheiti þar til þeim hefur verið fundið nýtt nafn með nafnasamkeppni. Nafnasamkeppnin er í undirbúningi og er stefnt á að henni verði ýtt úr vör nú í byrjun febrúar. Samkeppnin verður opin öllum íbúum Reykjavíkur. Innleiðing BBB gengur vel og var sérstakur ráðgjafi ráðinn til að einfalda samruna SFS og VEL í verkefninu. Þá er sérstakt innleiðingarteymi sem fundar vikulega með ráðgjafanum og hefur umsjón með að innleiðingin gangi snurðulaust fyrir sig.

4. Opnun Rafrænnar þjónustumiðstöðvar.

Rafræn þjónustumiðstöð tók til starfa 1. janúar sl. 15 starfsmenn hafa verið ráðnir til starfa, 9 þjónustufulltrúar, 4 ráðgjafar og 2 umbóta- og ferlasérfræðingar. Hluti starfsmannahópsins hefur nú hafið störf en áætlað er að allir hafi tekið til starfa 1. mars n.k. Framkvæmdastjóri er Styrmir Erlingsson, sem áður gegndi stöðu stafræns leiðtoga velferðarsviðs. Unnið er að yfirfærslu ýmissa verkefna frá þjónustumiðstöðvum til Rafrænnar þjónustumiðstöðvar sem mun annast móttöku umsókna og í sumum þjónustubáttum fullnaðarafgreiðslu þeirra.

5. Rafvæðing umsókna.

Í dag eru 16 umsóknir um þjónustu velferðarsviðs rafrænar. Þær eru eftirfarandi:

- Umsókn um heimsendan mat
- Umsókn um P-stæði
- Umsókn um að gerast stuðningsfjölskylda
- Umsókn um styrk til náms og verkfæra- og tækjakaupa
- Umsókn um sérstakan húsnæðisstuðning

- Umsókn um húsnæðisstuðning fyrir 15-17 ára nemendur
- Umsókn um þjónustuíbúð fyrir aldraða
- Umsókn um félagslegt leiguhúsnæði
- Umsókn um húsnæði fyrir heimilslaust fólk
- Umsókn um húsnæði fyrir fatlað fólk
- Umsókn um félagslega heimaþjónustu
- Umsókn um dagdvöl í Þorraseli
- Umsókn um akstursþjónustu fyrir aldraða
- Umsókn um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk
- Umsókn um fjárhagsaðstoð
- Umsókn um leyfi til rannsóknar

Ofangreindar umsóknir varða alla grunnþjónustu sviðsins. Unnið er að gerð neðangreindra umsókna sem eru væntanlegar á vefinn í síðasta lagi um miðjan mars. Þær eru:

- Umsókn um útfararstyrk
- Umsókn um tannlæknastyrk
- Rafræn áfrýjun
- Umsókn um þátttöku í þróunarverkefni vegna heilabilunar

Auk þessa eru umsóknir um skóla- og frístundaþjónustu í sérstöku rafvæðingarferli þar sem aðferðum notendamiðaðrar hönnunar er beitt (farið yfir umsóknarferli með notendum og starfsfólki og sársauka- og virðisaukandi punktar fundnir) og má gera ráð fyrir að þær verði tilbúnar á síðari hluta þessa árs.

Rafvæðing umsókna um styrki á velferðarsviði eru hluti af „Styrkjagáttarverkefni“ fjármála og áhættustýringarsviðs en verkefninu er ekki lokið. Um er að ræða eftirfarandi styrki:

- Styrkir velferðarráðs
- Heiti potturinn
- Styrkir til áfangaheimila
- Styrkir úr Forvarnarsjóði

6. Sérfræðiteymi

Aðgerð 3.1.5 miðar við að á laggirnar verði sett sérhæfð teymi sem starfi þvert á þjónustumiðstöðvar borgarinnar. Teymi þessi eru 6 talsins eins og sjá má á skipuriti þjónustumiðstöðva. Sum þeirra hafa verið til í nokkur ár s.s. VoR-teymið og Keðjan en önnur eu nýrri, s.s. Virkniús og teymi um farsæld barna. Nýverið var svo alþjóðateymið sett á laggirnar og teymi um öldrunarráðgjöf. Sigrún Ingvarsdóttir, deildarstjóri á þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis hefur verið ráðin til að leiða teymi öldrunarráðgjafar og Jasmina Vajzovic Crnac hefur verið ráðin til að leiða nýtt teymi alþjóðamála. Teymið ber ábyrgð á þjónustu við einstaklinga, börn og fjölskyldur af erlendum uppruna, veitir faglega forystu og leiðir umbætur.

7. Samræmd bréf

Aðgerð 2.3.1 miðar við að öll stöðluð bréf sem send eru úr málaskrá til notenda verði yfirfarin til að tryggja að þau séu á vönduðu og skýru máli. Auglýst var eftir þriggja manna teymi háskólanema í sumarstarf á velferðarsviði til að sinna

verkinu; laganema, nema í málvísindum eða íslenskufræðum og nema í þjónustuhönnun til að tryggja notendamiðaða nálgun. Þrír öflugir nemar voru ráðnir til starfans. Nemarnir yfirfóru bréf í nær öllum þjónustubáttum velferðarsviðs og settu upp sniðmát að bréfi sem verður notað í öllum þjónustubáttum. Unnið er nú að því að forrita málaskrá og önnur kerfi til að innleiða breytingarnar og er ráðgert að því ljúki innan skamms. Til stendur að funda með viðeigandi hagsmunasamtökum til að fá endurgjöf á bréfin þegar reynsla er komin á þau.

8. Nýr vefur Reykjavíkurborgar

Þegar nýr vefur Reykjavíkurborgar fór í loftið 25. janúar 2022 var búið að endurskrifa og uppfæra allar upplýsingar um grunnþjónustubætti velferðarsviðs. Velferðarstefnan hefur fengið sérstaka heimasíðu, verkefnið Betri borg fyrir börn einnig og verið er að endurskrifa síður um stuðningsþjónustu og stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fatlað fólk til samræmis við nýjar reglur sem taka gildi 1. febrúar nk. Eftir er að setja inn lýsingu og myndir af öllum starfsstöðum velferðarsviðs auk þess að setja upp „Spurt og svarað“ undir flesta þjónustubætti.

Um aðrar aðgerðir í aðgerðaáætlun sem ekki hefur verið gerð grein fyrir hér að ofan er vísað til samantektar á fylgiskjali.