

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar og heimsfaraldur Covid-19:

Undirbúningur, aðgerðir og tækifæri.

Eva Dröfn Hassell Guðmundsdóttir

21. september 2020

Leiðbeinendur: Elísabet Karlsdóttir og Óskar D. Ólafsson

Tímalína

- 27. janúar** Óvissustigi almannavarna lýst yfir sökum kórónuveiru.
- 29. janúar** Neyðarstjórn VEL kemur saman til fyrsta fundar vegna kórónuveiru.
- 31. janúar** Viðbragðsáætlun VEL vegna Covid-19 tekur gildi og er send á framkvæmdastjóra.
- 3. febrúar** Neyðarstjórn VEL óskar eftir framkvæmdaáætlunum frá hverri þjónustumiðstöð og þeim stöðum sem þörf er á.
- 27. febrúar** Ákveðið er að flokka og áhættumeta alla starfsstaði sviðsins í A, B og C staði eftir því hversu útsettir einstaklingar sem þangað sækja eru fyrir smiti og alvarlegum veikindum.
- 28. febrúar** Fyrsta smit Covid-19 greinist á Íslandi og hættustigi almannavarna er lýst yfir. Neyðarstjórn VEL virkjar viðbragðsáætlun fyrir hættustig.
- 2. mars** Byrjað var að fara í skipulagðar heimsóknir á A starfsstaði.
- 4. mars** Stofnað teymi heimahjúkrunar/heimaþjónustu
- 6. mars** Fyrstu innanlandssmitin staðfest. Neyðarstigi almannavarna lýst yfir. Neyðarstjórn VEL virkjar viðbragðsáætlun fyrir neyðarstig.
- 8. mars** Stofnað baklandsteymi til stuðnings við forstöðumenn. Stofnað teymi sértækrar búsetu. Stofnað teymi stuðningsþjónustu.
- 10. mars** Stofnað teymi stjórnsýsluhúsa.
- 11. mars** Hætt í skipulögðum heimsóknum og hringt í alla stjórnendur í staðinn.
- 13. mars** Upp kemur staðfest smit í íbúðakjarna.
- 16. mars** Samkomubann frá og með miðnætti.
- 17. mars** Sviðsstjóri sendir bréf til embættis Landlæknis um að talað verði um starfsmenn velferðar- og umönnunarþjónustu ásamt heilbrigðisstarfsmönnum í allri Covid-19 umræðu.
- 18. mars** Fengin staðfesting á því að velferðarsvið sé með forgang í skimun fyrir heilbrigðisstarfsfólk og umönnunarstarfsfólk á viðkvæmum starfsstöðum (A flokki).
- 19. mars** Sóttvarnarnefnd velferðarsviðs komið á fót. Verkefnið „Símavinir velferðarsviðs“ er hafið. Tilbúið skjáver heimaþjónustu fyrir skjáheimsóknir.
- 24. mars** Teymi þjónustuíbúða stofnað. Hætt er að úthluta í lausar íbúðir.
- 17. apríl** Samningur gerður við félagsmálaráðuneytið um rekstur húsnæðis fyrir vegalausa og neyðarskýli.
- 29. apríl** Tilslakanir í þjónustuhúsum.
- 4. maí** Samkomubanni er aflétt og tilslakanir í sóttvarnaráðstöfunum fara af stað.
- 6. maí** Inntaka í þjónustuíbúðir færast í eðlilegt horf.
- 13. maí** Settur af stað aðgerðahópur eftir Covid-19.

Efnisyfirlit

Tímalína	2
Efnisyfirlit	3
Inngangur	4
Aðferð.....	5
1. Stjórnsýsla Reykjavíkurborgar: Velferðarsvið og Neyðarstjórn	6
1.1 Verkefni Velferðarsviðs	7
1.2 Neyðarstjórn Velferðarsviðs.....	8
2. Í viðbragðsstöðu: undirbúnings aðgerðir	10
2.1 Óvissustig (31. janúar – 27. febrúar)	10
2.2 Hættustig (28. febrúar - 5. mars)	11
2.3 Neyðarstig (6. mars -).....	13
3. Niðurstöður	15
3.1 Aðgengi að upplýsingum og upplýsingaflæði	15
3.2 Málefni heimilis- og húsnæðislausra	16
3.4 Stjórnsýsluhús og þjónustumiðstöðvar	19
3.5 Stuðningsþjónusta og ráðgjöf	19
3.6 Málefni aldraðra og þjónustuíbúðir	20
3.7 Málefni fatlaðs fólks og sértæk búseta	21
3.8 Heimaþjónusta og heimahjúkrun.....	23
4. Mat og ályktanir	24
4.1 Undirbúningur og upplýsingaflæði lykillinn að velgengni.....	24
4.2 Tækifæri, tækni og þróun í fyrstu bylgju Covid-19.....	25
4.3 Velferðarmál, málefni fatlaðra og skortur á þekkingu.	27
5. Lokaorð	30
Heimildaskrá	32

Inngangur

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar annast fjölbreytta og viðkvæma þjónustu sem þúsundir manna reiða sig á daglega, og er mikilvægt að haldist órofin. Þetta á við ýmsa hópa samfélagsins, svo sem aldraða, fatlað fólk, heimilislaust fólk með flóknar og miklar þjónustuparfir, börn, notendur félagslegrar þjónustu, notendur fjárhagsaðstoðar og fjölskylduþjónustu, og svo mætti lengi áfram telja. Á meðan ýmsar aðrar þjónustustofnanir lokuðu til að minnka smithættu, var megin áhersla stjórnenda og starfsfólks velferðarsviðs á að halda sinni starfsemi áfram - þjónustan er afar fjölbreytt og í sumum tilfellum lífsnauðsynleg. Þegar fyrir fyrsta Covid-19 smitið á Íslandi var undirbúningur hafinn hjá neyðarstjórn sviðsins sem var starfandi alla fyrstu bylgju Covid-19. Þessi rannsókn miðast út frá því tímabili. Unnið var eftir mismunandi háskastigum almannavarna, þ.e. óvissustigi, hættustigi og neyðarstigi, og gripið til mismunandi aðgerða eftir því sem alvarleikinn jókst (Almannavarnir, 2016).

Þegar fyrsta Covid-19 smitið greindist hér á landi, og ljóst var að um hættustig Almannavarna væri að ræða, komu upp ýmsar áskoranir tengdar því að halda þjónustu sviðsins órofinni, og á sama tíma að koma í veg fyrir smit hjá starfsfólki, þjónustunotendum og aðstandendum. Á neyðarstigi, í kjölfar staðfesta innanlandssmita, var nauðsynlegt að breyta og skerða ýmsa þjónustu, en áherslan var alltaf sú að það yrði að veita einhverja þjónustu, að hún héldist órofin að svo miklu leyti sem mögulegt var. Í fyrstu bylgju Covid-19 kom einungis upp eitt smit hjá þjónustunotendum allra starfsstaða sviðsins.

Markmiðið með þessari rannsóknarskýrslu er að kortleggja og skrá sögu velferðarsviðs á þeim fordæmalausu tímum sem Covid-19 hafði í för með sér, með sérstöku tilliti til þeirra óhefðbundnu ákvarðana sem teknar voru og aðgerða sem farið var í á sviðinu á þessum tímum. Leitað verður svara við rannsóknarspurningunni: „Hvaða sértæku aðgerða greip velferðarsvið til vegna Covid-19 heimsfaraldursins?“. Markmiðið er að eftir standi yfirlitsskýrsla sem hægt er að byggja frekari þekkingu ofan á.

Aðferð

Nálgun þessarar rannsóknar er að lýsa rannsóknarefninu og meta það, en rannsakandi hyggst skýra frá því hvað var gert og hvernig reynslan var af því sem gert var. Þar af leiðandi mun þessi rannsókn svara rannsóknarspurningunni: Hvaða sértæku aðgerða greip velferðarsvið til vegna Covid-19 heimsfaraldursins? Rannsókn þessi er eigindleg og miðast gagnasöfnun við þau gögn sem rannsakandi hafði aðgang að ásamt gögnum sem rannsakandi aflaði sjálf. Þau gögn sem voru notuð eru því 42 fundargerðir neyðarstjórnar velferðarsviðs, frá tímabilinu 29. janúar 2020 til 13. maí 2020. Einnig voru framkvæmd fjögur hálfstöðluð viðtöl við stjórnendur á velferðarsviði sem sátu jafnframt í neyðarstjórn sviðsins, þrjú þeirra munnleg og eitt þeirra skriflegt, og átta skrifleg viðtöl við forstöðumenn þjónustu á velferðarsviði.

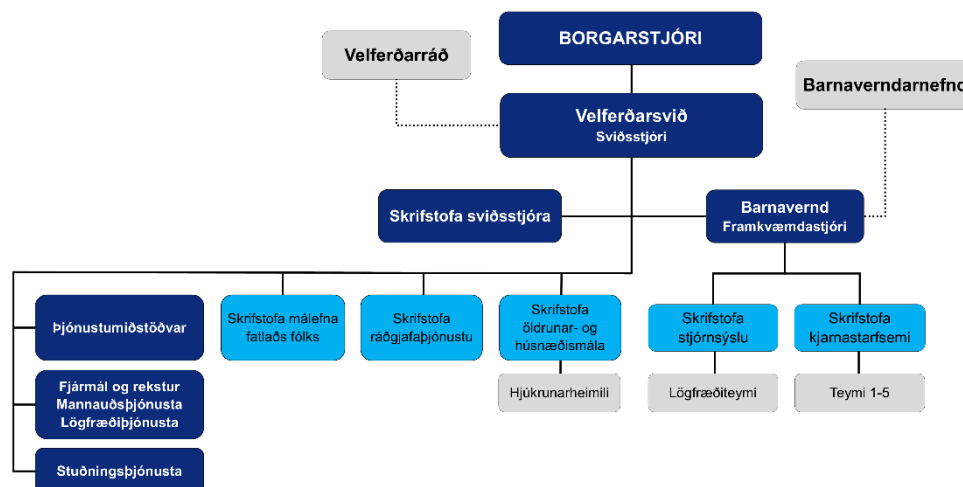
Sökum tíma og umfangs afmarkast þessi rannsókn við fyrstu bylgju Covid-19 og þær aðgerðir sem framkvæmdar voru að tilstuðlan neyðarstjórnar velferðarsviðs. Eins og fyrr var nefnt voru viðmælendur stjórnendur á velferðarsviði, og þátttakendur voru valdir með hentugleikaúrtaki, þ.e. valið var úrtak þeirra sem sátu í neyðarstjórn og annarra stjórnenda á velferðarsviði, þar sem rannsakandi hafði aðgengi að viðmælendum vegna vinnu sinnar í þessari rannsókn. Talað var við fulltrúa úr mismunandi málaflokkum og gætt trúnaðar og nafnleyndar.

Viðtölin voru tekin upp og afrituð orðrétt, nema eitt þar sem skrifaðir voru minnispunktir jafnóðum. Gögnin sem notuð voru til gagnagreiningar voru því afrit af viðtölum og fundargerðum. Öll gögn voru þemagreind og unnið úr þeim til að greina hvað var gert, þ.e. hvaða aðgerða var gripið til á velferðarsviði vegna Covid-19. Gögnin sem notuð eru veita mismunandi sjónarhorn, og auka því trúverðugleika niðurstaðnanna með svokallaðri margþættri aðferð, þar sem rannsakandi vinnur með nokkrar tegundir gagna. Unnin var tímalína út frá fundargerðunum. Eru niðurstöðurnar því ákveðin yfirlitsskýrsla sem kortleggur þær

aðgerðir sem ákveðnar voru af stjórnendum á velferðarsviði, en rannsakandi vonast til að unnið verði áfram með þau gögn. Vert er því að tilgreina að niðurstöður voru túlkaðar með tilliti til áframhaldandi rannsóknarvinnu.

1. Stjórnsýsla Reykjavíkurborgar: Velferðarsvið og Neyðarstjórn

Velferðarsvið vinnur í umboði velferðarráðs og ber ábyrgð á því að framkvæma þjónustu á sviði velferðarmála, og vinnur með velferðarráði og barnaverndarnefnd og sinnir málefnum þeirra. Undir velferðarsviði eru 120 starfsstaðir, þar af 64 sem veita sólarhringsþjónustu (Reykjavíkurborg, án dags.). Markmið þeirrar þjónustu sem veitt er, er að auka lífsgæði, öryggi og heilbrigði íbúa Reykjavíkurborgar. Í því starfi felst undirbúningur að stefnumótun í velferðarmálum, áætlanagerð, framkvæmd og samþætting velferðarþjónustu, eftirlit í samræmi við lög, reglur, samþykktir og pólitíska stefnu, mat á árangri, þróun nýrra úrræða og gerð þjónustusamninga við þriðja aðila um framkvæmd þjónustu. Skrifstofa velferðarsviðs skiptist í þrjár fagskrifstofur sem ná til mismunandi málaflokka, þ.e. skrifstofa ráðgjafarþjónustu, skrifstofa öldrunar- og húsnæðismála, og skrifstofa málefna fatlaðs fólks. Einnig fellur barnavernd, og rekur þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar og þeirra starfseininga sem undir þær heyra, undir starfsemi velferðarsviðs.



1.1. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar

1.1 Verkefni Velferðarsviðs

Meginverkefni velferðarsviðs teljast til grunnþjónustu, sem verður að haldast órofin. Um 3000 starfsmenn starfa á velferðarsviði, þar af starfa um 1600 í þeirri þjónustu sem verður að haldast órofin, en það á við um: hjúkrunarheimili, heimili fyrir fatlað fólk, málefni heimilislausra (neyðarskýli og annað húsnæði fyrir heimilislausa), heimahjúkrun og heimaþjónusta, þjónustuíbúðir fyrir aldrað fólk og skammtímaheimili fyrir börn (Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, 2020b). Að auki sér sviðið um rekstur miðlægrar velferðarþjónustu, þvert á borgina, átaksverkefni vegna endurhæfingar fólks, heildstætt forvarnastarf í Reykjavík, rekstur húsnæðis fyrir fatlað fólk, inntöku í húsnæðisúrræði, rekstur hjúkrunarheimila, rekstur framleiðslueldhúss og rekstur heimaþjónustu (Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, 2020c).

Framkvæmd velferðarþjónustu fer fram á þjónustumiðstöðvunum, hjá Barnavernd Reykjavíkur, heimaþjónustu og í húsnæði fyrir fatlað fólk á vegum Reykjavíkurborgar. Starfandi eru fimm þjónustumiðstöðvar, sem sinna þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur, sérfræðiþjónustu við leik- og grunnskóla, frístundaráðgjöf og almennri upplýsingagjöf um starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar. Á þjónustumiðstöðvum fer fram þverfaglegt samstarf þar sem lögð er áhersla á nærþjónustu. Undir þjónustumiðstöðvar heyrir rekstur og þróun starfseininga í hverfum borgarinnar, svo sem félagsmiðstöðvar, sértækt húsnæði, skammtímadvöl og dagþjónusta. Barnavernd Reykjavíkur ber ábyrgð á framkvæmd stefnu í barnaverndarmálum í borginni og vinnur náið með skólum og þjónustumiðstöðvum borgarinnar. Heimaþjónusta Reykjavíkur sinnir heimahjúkrun í borginni, félagslegri heimaþjónustu um kvöld og helgar og leiðir faglegt samstarf dagþjónustu á sviði heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu í hverfum borgarinnar. Þjónusta við fatlað fólk á heimilum sínum felst í starfsemi íbúðakjarna, sambyla, húsnæðis með stuðningi og stuðningsteymisins Liðsaukans (Velferðarsvið Reykjavíkur, 2020c, bls. 15). Lagaskyld verkefni sem velferðarsvið ber ábyrgð á skv. stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar eru m.a.

fjárhagsaðstoð, félagsleg ráðgjöf, málefni aldraðra, sérfræðiþjónusta skóla, málefni fatlaðs fólks, húsnæðisaðstoð og búsetuþjónusta, barnavernd, heimahjúkrun, félagsleg heimaþjónusta, matarþjónusta, félagsstarf fyrir aldraða, akstursþjónusta fatlaðs fólks, stuðningsþjónusta, daggæsluráðgjöf, forvarnir og almenn upplýsingagjöf (Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, 2018, bls. 9)

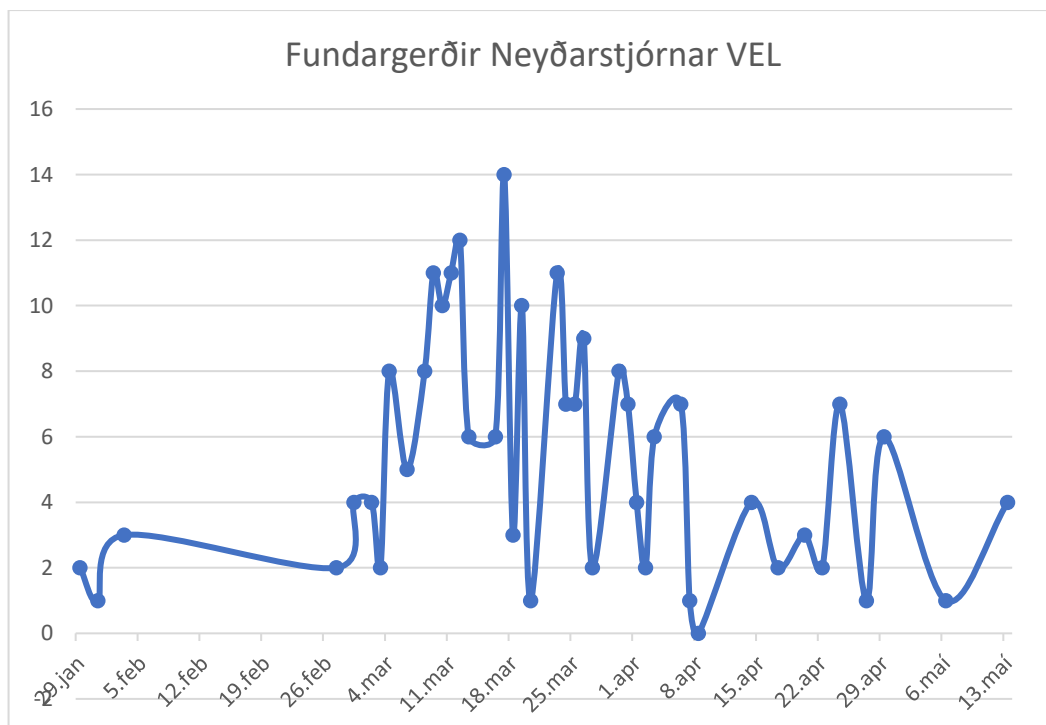
1.2 Neyðarstjórn Velferðarsviðs

Eins og áður var sagt annast velferðarsvið fjölbreyttan og viðkvæman hóp þar sem oft er mikilvægt að þjónustan haldist órofin. Einnig þarfnast sú þjónusta mikillar sérfræðipækkingar, t.d. hvað varðar umönnun, heimahjúkrun, málefni fatlaðra og félagsráðgjöf. Almannaþingin krefjast þess að starftækar séu neyðarstjórnir á stórum sviðum, sem á við um velferðarsvið. Sem hluti af heildaráætlun Reykjavíkurborgar um neyðarstjórn borgarinnar var vinna að viðbragðsáætlun fyrir sviðið allt í gangi í janúar þegar Covid-19 heimsfaraldurinn var að nálgast og undirbúningur fyrir viðbragðsáætlun vegna veirunnar hófst (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Í því fólst uppfærsla boðunarlista stjórnenda og ákvörðun um lykilaðila neyðarstjórnar og þeirra staðgengla (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Með orðum Viðmælanda D, „Þá var rætt um virkjun neyðaráætlunar gegnum neyðarstjórn Reykjavíkurborgar, samskiptaleiðir og yfirfarinn heildarlisti yfir starfsstaði sviðsins með kontaktupplýsingum.“ (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020).

Ákvörðun var tekin um að neyðarstjórn skyldi skipuð sviðsstjóra, sem formanni neyðarstjórnar sem situr jafnframt í neyðarstjórn Reykjavíkurborgar, þremur skrifstofustjórum og mannauðsstjóra, sem öll sitja á miðlægri skrifstofu velferðarsviðs (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Einnig var ákveðið að ráðinn yrði starfsmaður neyðarstjórnar sem myndi halda utan um gögn og vinnu neyðarstjórnar, útbúa og miðla miðlægum leiðbeiningum í samræmi við leiðbeiningar sóttvarnalæknis og svara fyrirspurnum og miðla upplýsingum á milli neyðarstjórnar og starfsfólks (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Samsetning

neyðarstjórnar breyttist í fyrstu bylgju Covid-19 smitanna á Íslandi, en þann 28. febrúar, þegar fyrsta smitið greindist á Íslandi, var bætt við neyðarstjórnina tveimur hjúkrunarfræðingum, þroskaþjálfara auk framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðva, Barnaverndar Reykjavíkurborgar og Droplaugarstaða (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020).

Helstu samstarfsfletir neyðarstjórnar Velferðarsviðs voru við neyðarstjórn Reykjavíkurborgar, Embætti Landlæknis, Almannavarnir höfuðborgarsvæðisins, og enn fremur við Velferðarráðuneytið, Samband Sveitarfélaga á Íslandi, Samband Sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, Landsspítalann og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020; Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Undir lokin þegar farið var að vinna að tilslökunum og endurreisn samfélagsins eftir Covid-19 var skrifstofustjórum á miðlægrri skrifstofu velferðarsviðs einnig bætt við Neyðarstjórn VEL (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Í fyrstu bylgju Covid-19 smita á Íslandi sat neyðarstjórn 42 fundi, frá 29. janúar – 13. maí.



1.2 Tíðni helstu málaflokka í fundargerðum yfir fyrstu bylgju Covid-19.

Í fyrstu bylgju Covid-19 smita á Íslandi voru stofnuð fimm Covid-19 undirteymi neyðarstjórnar. Það voru teymi heimaþjónustu, teymi sértækar búsetu, teymi þjónustuíbúða, teymi stuðningsþjónustu, og teymi stjórnsýsluhúsa. Einnig var sett á stofn Sóttvararnefnd til að starfa í umboði neyðarstjórnar á meðan á heimsfaraldrinum stendur.

2. Í viðbragðsstöðu: Undirbúningsaðgerðir

Þessi kafli mun í stuttu máli fara yfir þær undirbúningsaðgerðir sem ákveðnar voru á velferðarsviði á óvissustigi, hættustigi og loks helstu fyrstu aðgerðir á neyðarstigi. Farið var eftir fundargerðum neyðarstjórnar velferðarsviðs til að útbúa grunn sem veitir skilning á þeim aðgerðum sem farið verður yfir út frá þemagreiningu næsta kafla.

2.1 Óvissustig (31. janúar – 27. febrúar)

Í janúar hafði verið í gangi undirbúningur fyrir viðbragðsáætlun velferðarsviðs, sem hluti af heildaráætlun Reykjavíkurborgar um neyðarstjórn borgarinnar (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Þá var stjórn velferðarsviðs einnig að vinna með ýmsar neyðaráætlanir og óvissuáætlanir tengdar verkföllum og óveðri (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Þann 27. janúar lýsti ríkislögreglustjóri yfir óvissustigi sökum kórónuveiru (Almannavarnir, 2020). Neyðarstjórn velferðarsviðs kom saman til fyrsta fundar 29. janúar vegna kórónuveirunnar (Fundargerð neyðarstjórnar, héðan í frá FN, 2020, 29. janúar). Mikið var hugað að áhrifum veirunnar á aldraða og fatlað fólk (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020; Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Velferðarsvið bjó að þremur viðbragðsáætlunum, þ.e. Viðbragðsáætlun vegna svínaflensu (Heimahjúkrun), Viðbragðsáætlun vegna svínaflensu (Velferðarsvið), og Viðbragðsáætlun Velferðarsviðs. Einnig hélt skrifstofustjóri skrifstofu öldrunar- og húsnæðismála fund fyrir heimahjúkrun þann 30. janúar að beiðni Embættis Landlæknis um að útbúin yrði neyðaráætlun vegna Covid-19 fyrir heimahjúkrun á landsvísu (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Þær viðbragðsáætlanir voru nýttar og uppfærðar til að útbúa

viðbragðsáætlun vegna Covid-19 veirusýkingar, sem tók gildi þann 31. janúar, og var send út á framkvæmdastjóra sama dag – þá voru allir starfsstaðir velferðarsviðs búnir að fá boð um að búa til viðbragðsáætlun vegna Covid-19 í lok janúar (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020).

Þann 3. febrúar, enn á óvissustigi, tekur neyðarstjórn þá ákvörðun að kalla eftir viðbragðs- eða framkvæmdaáætlun frá hverjum starfsstað fyrir sig, þ.e. frá framkvæmdastjóra og forstöðumanni á hverri starfseiningu (FN, 2020, 3. febrúar). Þá þurftu einstaklingar að svara lykilsurningum um hvernig starfseminni yrði hagað í samræmi við mismunandi væntingar um forföll starfsmanna og veikindi (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Á sama fundi var rætt um að finna tengilið sem gæti rætt við starfsfólk um ótta við að mæta í vinnu. Á þeim tíma voru verkfallsaðgerðir Eflingar gegn Reykjavíkurborg framundan, en af þeim 1800 einstaklingum sem starfa undir kjarasamningum Eflingar eru 710 í umönnunarstörfum á Velferðarsviði (Efling stéttarfélag, 2020a). Fyrsta verkfallsaðgerðin var 4. febrúar en á neyðarfundinum 3. febrúar kemur fram að undanþágubeiðnir sviðsins voru samþykktar af Eflingu fyrir nauðsynlega félags- og öryggisþjónustu sem sviðið veitir (Efling stéttarfélag, 2020b).

2.2 Hættustig (28. febrúar - 5. mars)

Þann 28. febrúar greindist fyrsta smit Covid-19 veirunnar á Íslandi og ríkislögreglustjóri í samráði við sóttvarnalækni færði stig almannavarna af óvissustigi yfir á hættustig (Sóttvarnalæknir, 2020). Neyðarstjórn Reykjavíkurborgar kom saman í kjölfarið og virkjaði viðbragðsáætlun borgarinnar af óvissustigi yfir á hættustig. Þá hófst uppfærsla viðbragðsáætlunar velferðarsviðs yfir á hættustig. Á hættustigi kom til lokana og skerðinga á starfsemi starfseininga sviðsins, og mikil vinna var sett í að útbúa leiðbeiningar og skýra vafamál tengd skimunum og veikindum starfsfólks (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Neyðarstjórn vann að því að upplýsa stjórnendur og starfsmenn um að komið væri hættustig og að upplýsa framkvæmdastjórn um viðbragðsáætlanir Reykjavíkurborgar og Velferðarsviðs. Ákveðið var að flokka og áhættumeta alla starfsstaði sviðsins í A, B og C staði eftir því hversu

útsettir einstaklingar væru fyrir smiti og afleiðingum þess (Sjá töflu með skilgreiningar A, B og C starfsstaða).

Þegar búið var að teikna upp þessa flokka voru þeir sendir strax til stjórnenda til að fá staðfestingu og upplýsingar um hvort þeirra staður væri rétt flokkaður (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Ef kom í ljós að einn aðili væri sérstaklega útsettur fyrir sýkingum, dugði það til að telja starfsstaðinn til A flokks. Þá sömu helgi var ákveðið að fara í skipulagðar heimsóknir á starfsstaði, til að fræða og draga úr ótta, ásamt því að kortleggja stöðu fyrir mögulega einangrun, hugsanlega aðkomu heimahjúkrunar og biðja um framkvæmdaáætlun staða. Starfsstaðir í A flokki voru settir í forgang fyrir heimsóknirnar sem stóðu yfir 4.-5. mars. Gefnar voru upplýsingar til þjónustunotenda, aðstandenda og starfsfólks, og skilgreint hvað skyldi gera ef upp kæmi smit. Einnig var ítrekað að uppfæra ætti framkvæmdaáætlun vegna Covid-19 (FN, 2020, 4. mars).

Skilgreiningar: A, B og C Starfsstöðvar

Starfsstöðvar A

Skilgreining: Mikið fatlaðir einstaklingar og aðrir þjónustuþegar sem eru með alvarlega sjúkdóma og/eða undirliggjandi öndunarfærasjúkdóma, viðkvæmir fyrir sýkingum og geta orðið lífshættulega veikir ef þau smitast af Covid-19.

Starfsstöðvar B

Skilgreining: Einstaklingar sem ekki eru með þekkta undirliggjandi sjúkdóma eða skert/viðkvæmt ónæmiskerfi. Forstöðumenn sem stýra þessum einingum bera ábyrgð á að tilkynna til neyðarstjórnar ef íbúar/þjónustuþegar hafa undirliggjandi sjúkdóma eða heilsufarsleg vandamál sem gera þá viðkvæmari fyrir smiti.

Starfsstöðvar C

Skilgreining: Aðrir íbúar/þjónustuvegar sem eru líkamlega hraustir einstaklingar. Forstöðumenn sem stýra þessum einingum bera ábyrgð á að tilkynna til neyðarstjórnar ef íbúar/þjónustuvegar hafa undirliggjandi sjúkdóma eða heilsufarsleg vandamál sem gera þá viðkvæmari fyrir smiti.

2.1 Skilgreiningar A, B og C starfsstaða

Þá helgi var stofnað fyrsta undirteymi neyðarstjórnar, þ.e. teymi heimahjúkrunar og heimaþjónustu. Var ákveðið að starfsmaður neyðarstjórnar myndi taka saman mikilvægar upplýsingar og setja á Workplace hópinn *KÓRÓNA Covid-19 – upplýsingaveita starfsfólks*, sem var ein helsta upplýsingaveitan alla fyrstu bylgjuna. Kynningarefni velferðarsviðs um Covid-19 fyrir starfsfólk og aðstandendur var þýtt yfir á ensku og pólsku, og fengið var aukið fjármagn til að auka þrif og fjármagna aukavaktir sökum veikinda (FN, 2020, 3. mars). Farið var í að kenna framkvæmdastjórum og lykilaðilum á fjarfundaforrit sem var notað fyrir fundi í fyrstu bylgjunni. Bannað var að heilsast með handabandi, og faðmast, mikil áhersla lögð á handþvott með sápu, spritt, og þrif á snertiflötum. Sett var í hendur teymis heimahjúkrunar að hafa umsjón með stöðu hlífðarbúnaðar. Á fundi 4. mars hófst undirbúningur að viðmiðunarreglum varðandi þær starfseiningar sem mögulega þyrfti að loka, kæmi til samkomubanns.

2.3 Neyðarstig (6. mars -)

Þann 6. mars lýsti ríkislögreglustjóri yfir neyðarstigi almannavarna vegna smita innanlands, og viðbragðsáætlun borgarinnar fyrir neyðarstig var virkjuð. Þá hófst uppfærsla viðbragðsáætlunar velferðarsviðs yfir á neyðarstig. Það þurfti að grípa til öflugri aðgerða, og sú ákvörðun var strax tekin að banna heimsóknir á hjúkrunarheimilin, að loka stórum starfsstöðum á við Vinnu- og virknimiðaða stoðþjónustu fyrir fatlað fólk í Gylfaflöt og Iðjubergi, og minni stöðum sem eru í Arnabakka og Völvufelli. Þessar ákvarðanir voru tilkynntar, kynntar hagsmunasamtökum og settar á vef velferðarsviðs (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Þá helgi var unnið að því að undirbúa þá nálgun að vinna maður á mann. Farið var í að hringja og ræða við þjónustunotendur og starfsfólk eftir helgina (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

Þá var skoðað í samráði við stéttarfélög hvort hægt væri að fá starfsfólk til að vinna á heimilum fólks, fremur en á skilgreindum starfsstað, sem og hvaða aðila væri hægt að taka inn ef þjónustan yrði hólfuð niður og passað uppá sóttvarnir (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

Starfsstöðum velferðarsviðs sem viðkvæmir einstaklingar eða fólk með undirliggjandi sjúkdóma sækja var lokað, en annarri þjónustu var haldið órofinni. Meðal staða sem var lokað voru starfsstaðir sem veittu þjónustu á borð við félagsstarf, dagdvöl, vinnu- og virknimiðaða stoðþjónustu og skammtímadvöl (FN, 2020, 6. mars). Eftir lokun var ákveðið að halda áfram þjónustu á skammtímadvölum en með takmörkuðum og breyttum hætti, og unnið var að áætlun um hvernig hægt væri að halda opnu að hluta og sinna mikilvægustu þáttum þjónustunnar. Sama átti við um aðra staði og var unnið að því að yfirfæra þá þjónustu sem lokað var yfir á maður á mann nálgunina, til að minnka smithættu en halda starfseminni áfram. Þann 8. mars var sett af stað baklandsteymi fyrir forstöðumenn, með hjúkrunarfræðingi og forstöðumanni skrifstofu málefna fatlaðs fólks, þar var svarað í síma allan sólarhringinn, og stofnað var teymi sértækrar búsetu (FN, 2020, 8. mars).

Teymi stjórnsýsluhúsa var stofnað 10. mars og farið var í aðgerðir í stjórnsýsluhúsum og þjónustueiningum í ljósi neyðarstigs, þ.e. komið var upp fjarfundabúnaði, hólfaðar niður starfseiningar, gestakomur takmarkaðar við nauðsynlega fundi, aukin þrif, handsprittun og sápuþvottur (FN, 2020, 10. mars). Einnig var hólfuð niður starfsemin fyrir framlínuna í þjónustumiðstöðvum til að vernda starfsfólkið. Gætt var að því að upplýsingar væru á fleiri tungumálum en íslensku. Einnig voru útvegaðar tvær íbúðir sem voru alltaf til taks ef þyrfti að nýta þær til einangrunar eða sóttkvíar (FN, 2020, 19. mars).

3. Niðurstöður

Þessi kafli fer yfir niðurstöður þemagreiningar á fundargerðum og viðtölum við stjórnendur á velferðarsviði. Þá verður rannsóknarspurningunni svarað út frá þeim málaflokkum sem greindir voru úr gögnunum.

3.1 Aðgengi að upplýsingum og upplýsingaflæði

Frá fyrstu fundargerð var passað upp á að allir fengju skilaboðin, með því að „hamra á því að það verður að tala við aðstandendur, það verður að tala við fólk og upplýsa, upplýsa, upplýsa!“ (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Þegar fyrsta smit kom upp, þann 28. febrúar, var forgangsatíði hjá neyðarstjórn VEL að miðla upplýsingum til starfsmanna og skjólstaðinga (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Til að byrja með fólst upplýsingamiðlun í því að upplýsa stjórnendur og starfsmenn um þau stig almannavara sem voru virk og hvaða breytingar á starfsemi og áherslum fólust í því ((FN, 2020, 29. febrúar; FN, 2020, 2. mars). Áherslan var á að upplýsa og róa fólk, að öll símanúmer væru aðgengileg og að viðbragðsaðilar væru á sínum stað (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Hver framkvæmdastjóri sinnti upplýsingamiðlun til sinna forstöðumanna (FN, 2020, 8. mars).

Þá vann velferðarsvið að ýmislegri upplýsingaöflun, tengdri veirunni, smitvörnum og viðbrögðum, sem var miðlað til þjónustunotenda, aðstandenda og starfsfólks (FN, 2020, 2. mars). Þann 2. mars var ákveðið að starfsmaður neyðarstjórnar myndi taka saman mikilvægar upplýsingar og setja inn á síðu á vefmiðlinum Workplace, undir heitinu: „KÓRÓNA Covid-19 – upplýsingaveita starfsfólks“ (FN, 2020, 2. mars).

Mikil áhersla var lögð á upplýsingaflæði og upplýsingamiðlun þar með talið leiðbeiningar tengdar smitvörnum. Sviðsstjóri velferðarsviðs sat jafnframt í neyðarstjórn Reykjavíkurborgar og var í því hlutverki að miðla upplýsingum þaðan til neyðarstjórnar VEL ásamt því að miðla upplýsingum frá velferðarsviði til annarra sviðsstjóra og til borgarstjóra (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Upplýsingar voru veittar bæði frá yfirmönnum til

undirmanna og öfugt, en einnig var passað uppá að samræmdar leiðbeiningar væru á Workplace þar sem allt starfsfólk gat sótt þær, sama hvaða starfsstað eða stjórnanda það féll undir (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020).

Þrisvar var minnst á að þýða þyrfti upplýsingar á fleiri tungumál en íslensku, aðallega ensku og pólsku, en 17. mars ákveðið að safna saman efni sem þýtt yrði og unnið fyrir starfsmenn af erlendum uppruna (FN, 2020, 2. mars; FN, 2020, 11. mars; FN, 2020, 17. mars). Fyrir stjórnsýsluhúsin, þjónustumiðstöðvar og barnavernd var unnið upplýsingablað fyrir gesti, og leiðbeiningar um þrif og þætti sem starfsfólk þyrfti að huga sérstaklega að (FN, 2020, 11. mars). Þann 12. mars var ákveðið að framkvæmdastjórar mundu biðja forstöðumenn um að miðla upplýsingum til íbúa, aðstandenda og starfsmanna. Einnig var haldið utan um upplýsingar um fjölda íbúa og starfsmanna sem voru í sóttkví og einangrun hverju sinni. Upplýsingamiðlun fór frá Neyðarstjórn í formi leiðbeininga, fyrirmæla og aðgerða, og til Neyðarstjórnar í formi tölulegra upplýsinga, sérstakra aðstæðna eða fyrirspurna –kallað var eftir upplýsingum frá forstöðumönnum og stjórnendum í starfsemi velferðarsviðs (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020; Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020).

3.2 Málefni heimilis- og húsnæðislausra

Fyrst þann 10. mars var hugað að þeim sem eru heimilis- eða húsnæðislaus, þ.e. umsækjendur um alþjóðlega vernd (FN, 2020, 10. mars), heimilislaust fólk með miklar og flóknar þjónustufarir sem sækja neyðarskýli (FN, 2020, 10. mars), en einnig þá hópa sem hafa ekki í neitt húsnæði að venda en falla á milli þeirrar þjónustu sem er veitt, t.d. þau sem koma erlendis frá eða úr fangelsi (FN, 2020, 19. mars; FN, 2020, 3. apríl). Hvað varðar heimilislaust fólk þá var konum vísað á Rauða Krossinn í Konukot, hraustum var vísað á neyðarskýlið á Granda en þeim sem voru í áhættuhópi var vísað á Gistiskýlið á Lindargötu (FN, 2020, 12. mars). Öll neyðarskýli voru opin allan sólarhringinn á meðan á fyrstu bylgju Covid-19 stóð. Grandagarður var leigður til að minnka smithættu í Gistiskýlum (FN, 2020, 17. mars). Helstu

áhyggjurnar varðandi heimilislauða voru ef upp skyldi koma smit – en þá yrði kallað eftir húsnaði til að sinna þeim sem þyrftu sóttkví eða einangrun (FN, 2020, 30. mars), en enginn í þessum hóp smitaðist.

3.3 Mannauður, stuðningur og starfsfólk

Til að byrja með var áhersla lögð á að kenna stjórnendum, starfsmönnum og lykilaðilum á fjarfundarforritið Webex, sem var notað á milli starfsmanna (FN, 2020, 4. mars; FN, 2020, 12. mars). Stuttu eftir að neyðarstigi var lýst yfir var sett af stað baklandsteymi fyrir forstöðumenn sérstakrar búsetu með símanúmeri allan sólarhringinn (FN, 2020, 8. mars). Hugað var sérstaklega að framlínunni í þjónustumiðstöðvum og hvernig best væri að vernda starfsmenn. Til að ná því fram var starfsemin hólfuð niður, og opnunartímar styttnir (FN, 2020, 13. mars). Einnig var samþykkt að afgreiða undirskriftir og umsóknir rafrænt eftir því sem mögulegt væri til að minnka umgang fólks og smithættu (FN, 2020, 9. mars).

Upp kom þörf á auknum stuðningi við starfsmenn (FN, 2020, 16. mars), m.a. að hringja í starfsmenn sem eru að sinna veiku fólki og kanna líðan þeirra (FN, 2020, 16. mars) og tryggja forgang fyrir leik- og grunnskólaþjónustu starfsmanna (FN, 2020, 17. mars). Hugað var að viðbrögðum gagnvart starfsmönnum sem hika við að mæta til vinnu vegna ótta við Covid-19, og starfsmönnum með öndunarferasjúkdóma. Þann 19. mars var það staðfest að starfsfólk í búsetu og heimaþjónustu fengi forgang í skimun, með sérstöku númeri hjá Heilsugæslu. Til að bregðast við skyndilegum skorti á starfsfólki vegna veikinda var sett upp bakvarðasveit velferðarsviðs (FN, 2020, 19. mars; FN, 2020, 23. mars). Einnig voru nýttar beinar útsendingar (e. live stream) á Workplace vefmiðlinum, til að upplýsa starfsfólk og svara spurningum (FN, 2020, 11. mars; FN, 2020, 22. mars)

Hugað var ítrekað að handleiðslu og stuðningi við stjórnendur og forstöðumenn, þá sérstaklega með því að tryggja nægar og aðgengilegar upplýsingar, með símtölum og bakvaktinni (FN, 2020, 26. mars). Þann 31. mars var unnin sviðsmyndagreining, þ.e. hvernig

sviðsmyndir líta út miðað við 75% mönnun, 50% mönnun og 25% mönnun, og hvernig skuli bregðast við ef vantar mikinn mannskap með litlum fyrirvara. Þar kemur fram að um 1600 starfsmenn starfa í velferðarþjónustu sem verður að vera órofin og tryggja þarf fulla mönnun í þeirri þjónustu (Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, 2020b). Þar koma bakvarðasveitir inn en bæði var rædd nýting bakvarðasveitar Reykjavíkurborgar og bakvarðasveitar VEL (FN, 2020, 1. apríl; FN, 2020, 6. apríl). Starfsmenn sem þurftu að sinna sýktum einstaklingum fengu viðeigandi fræðslu og þjálfun (FN, 2020, 7. apríl), og skoðað var að veita sérstaka umbun fyrir það starfsfólk sem sinnti veikum (FN, 2020, 22. apríl).

Sóttvarnarnefnd var komið á fót 19. mars samsettri af hjúkrunarfræðingum og starfsmanni neyðarstjórnar. Nefndin vann í umboði framkvæmdastjórnar velferðarsviðs og bar ábyrgð á að allar upplýsingar, fyrirmæli og leiðbeiningar tengd sóttkví, einangrun og vinnu með íbúa/skjólstaðinga færi í gegnum nefndina. Þá var passað uppá að engar upplýsingar um sóttvarnir færu út nema búið væri að lesa þær yfir (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Ákveðið var að hjúkrunarfræðingur væri tengiliðurinn við Embætti Landlæknis (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Nefndin fékk það hlutverk að sinna aukinni þörf á ráðgjöf í síma til forstöðumanna og framkvæmdastjóra og svara erindum og beiðnum frá þeim hópum (FN, 2020, 19. mars). Ítrekað var mikilvægi þess að starfsmenn ráðfærðu sig við sóttvarnarnefndina t.d. varðandi viðbrögð þegar þjónustuþegar eru í sóttkví (FN, 2020, 2. apríl).

Þá var ítrekað lögð áhersla á að talað væri um starfsmenn velferðarþjónustu og umönnunarþjónustu líkt og starfsmenn heilbrigðisþjónustu í umræðu um Covid (FN, 2020, 17. mars). Það var mikil áskorun þegar starfsmenn fóru í einangrun eða sóttkví. Þá þurfti mikið að tvískipta starfseminni og passa að starfsmannahópar myndu ekki hittast, til að minnka smithættu og koma í veg fyrir hringiðu smita (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

3.4 Stjórnsýsluhús og þjónustumiðstöðvar

Stjórnsýsluhúsum var ekki forgangsraðað fyrr en um 8. mars þegar farið var í ráðstafanir til að fólk gæti unnið heima, en þá var starfsemi hólfuð niður og heimiluð eins mikil heimavinna og mögulegt var (FN, 2020, 8. mars). Þann 10. mars var teymi stjórnsýsluhúsa stofnað og vinna í stjórnsýsluhúsum og þjónustueiningum í ljósi neyðarstigs ákvörðuð. Þar má nefna útvegum fjarfundabúnaðar, að starfseiningar væru hólfaðar niður, gestakomur takmarkaðar við nauðsynlega fundi, og aukin þrif og hreinlæti með handþvotti og spritti (FN, 2020, 10. mars). Einnig var unnið upplýsingablað fyrir gesti í þessum starfseiningum en hver starfseining fyrir sig útfærði hvernig starfsemi yrði háttáð til að fyrirbyggja fjöldasmit, þ.e. hversu margir vinna heima og hver opnunartími sé. En á hverjum tímamarki skyldi tryggja að helmingur starfsfólks væri í heimavinnu (FN, 2020, 11. mars). Í þjónustumiðstöðvum var opnunartími stytur og gögnum skilað í póstkassa. 20. apríl var hugað að tilslökunum í þjónustumiðstöðvum og skrifstofum, þá var enn tryggð 2ja metra reglan, en opnunartími var enn skertur og starfsmannahópnum enn skipt upp. Fjarfundir og fjarráðgjöf voru nýtt áfram eins mikið og mögulegt var (FN, 2020, 29. apríl)

3.5 Stuðningsþjónusta og ráðgjöf

Ráðgjöf var veitt á stafrænu formi með t.d. Kara Connect (FN, 2020, 12. mars). Til að tryggja áframhaldandi þjónustu, og til að ekki yrði frestur á nauðsynlegri þjónustu var slakað á kröfum um undirskriftir, þegar einstaklingar þurfa að koma á þjónustumiðstöðvar einungis til að skrifa undir, bæði til að tryggja áframhaldandi þjónustu og vegna nýrra umsókna (FN, 2020, 13. mars). Tryggt var að allir framkvæmdastjórar væru með staðgengla og að þeir væru ekki í snertingu við þá til að tryggja að þeir myndu ekki veikjast á sama tíma (FN, 2020, 16. mars). Frá 23. mars og fram yfir páska var ákveðið að stöðva athuganir á börnum í skólaþjónustu, og athugað hvernig hægt væri að veita stuðning og uppeldisráðgjöf áfram rafrænt (FN, 2020, 23. mars). Ráðgjafar og þjónustumiðstöðvar í öllum hverfum beindu eins mörgum og mögulegt var

í símtöl ásamt því að hringt var í núverandi notendur að fyrrabragði (FN, 2020, 24. mars), en mikið álag var vegna símtala (FN, 2020, 25. mars).

Passað var uppá verklagsreglur varðandi framkvæmd sóttvarna í heimsóknum vegna barnaverndarmála (FN, 2020, 25. mars). Upp kom áskorun tengd því um að ekki væri farið í heimsóknir frá þjónustumiðstöðvum ef grunur var um smit eða um væri að ræða sóttkví og/eða einangrun (FN, 2020, 30. mars). Fjöldi tilkynninga til Barnaverndar var meiri en allt árið áður, en þetta kom fram í byrjun apríl. Fjöldi barna sem tilkynntu sig sjálf hafði aldrei verið meiri í einum mánuði (FN, 2020, 3. apríl). Til að bregðast við auknum tilkynningum um heimilisofbeldi var samþykkt að bakvakt vegna heimilisofbeldis verði starfrækt með sérstökum smitvarnarráðsstöfunum (FN, 2020, 31. mars; FN, 2020, 6. apríl)

3.6 Málefni aldraðra og þjónustuíbúðir

Ákveðið var að skerða enga þjónustu, þ.e. heimaþjónustu, hjúkrunarheimili eða dagdvöl (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Eina þjónustan sem var hætt var hið almenna félagsstarf aldraðra (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Fljótlega voru sett upp veggspjöld með varúðarreglum í anddyri þjónustuíbúða og útbúin sérstök tilmæli til gesta (FN, 2020, 9. mars; FN, 2020, 12. mars). Einnig var skýrt tekið fram að þeir einstaklingar sem höfðu sótt félagsmiðstöðvar til að matast gætu fengið heimsendan mat (FN, 2020, 11. mars). Einnig var samþykkt að senda óundirritaðar umsóknir aldraðs fólks vegna matarþjónustu, ásamt því að umsóknir endurnýist sjálfkrafa á meðan á þessu ástandi stendur til að tryggja öllum mat (FN, 2020, 12. mars). Hvað varðar dagdvöl aldraðra var þeim stöðum lokað í tvo daga áður en ákveðið var að opna þá aftur (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020), en ákveðið að meta hvert mál fyrir sig og setja inn þjónustu fyrir þá sem eru í mestri þörf. Þá var skoðað Skype innlit og símtöl við þjónustuþega og ættingja.

Skoðað var að loka á heimsóknir í þjónustuíbúðir í staðinn fyrir tilmæli um að draga úr þeim og þurfti að hringja bjöllu áður en farið var inn á staðina (FN, 2020, 16. mars; FN,

2020, 24. mars). Ákveðið var að banna heimsóknir í Seljahlíð öldrunarheimili, en í öðrum þjónustuíbúðum voru sett skýr tilmæli um að gæta varúðar, og hleypt var inn í matsal í hollum (FN, 2020, 17. mars). Hagsmunasamtök eldri borgara, Félag eldri borgara í Reykjavík (FEB) og Landssamband eldri borgara (LEB), lýstu yfir áhyggjum af einsemd og næringarskortri aldra borgara (FN, 2020, 18. mars). Þá var unnin listi yfir þá sem talið er að eigi fáa að, og haldið var áfram að afgreiða beiðnir um heimsendan mat (FN, 2020, 18. mars).

Út af áhyggjum hagsmunasamtakanna og vegna lokunar almenns félagsstarfs eldri borgara hófst þann 19. mars undirbúningur fyrir verkefnið „símavinir velferðarsviðs“ sem var m.a. mannað af starfsfólki sem sinnti því félagsstarfi sem var lokað (FN, 2020, 19. mars; Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Þá var hringt í þá 850 einstaklinga sem eru í þjónustu, búa einir og eru 85 ára og eldri (FN, 2020, 19. mars). Hafist var handa við að hringja í eldri borgara 23. mars. Einnig fór svo að ekki var úthlutað í lausar íbúðir í nokkrar vikur, til að minnka umferð fólks inn á staðina (FN, 2020, 24. mars). Sérstakt undirteymi neyðarstjórnar fyrir þjónustuíbúðir var síðan stofnað 24. mars. Mánuði síðar hófust tilslakanir í þjónustuíbúðum og félagsstarfi, og í byrjun maí var hafin inntaka í þjónustuíbúðir að nýju á móti því að takmarka heimsóknir frekar.

3.7 Málefni fatlaðs fólks og sértæk búseta

Hlutverk forstöðumanna var mjög snemma í ferlinu það að vera í sambandi við aðstandendur og að passa upp á að leiðbeiningar frá velferðarsviði væru settar upp í anddyrum (FN, 2020, 4. mars). Þegar neyðarstig viðbragðsáætlunar var virkjað var talsvert af þeirri þjónustu sem veitt er fötluðu fólki skert og henni breytt, og tekið var við að finna einstaklingsmiðaðar lausnir, þ.e. unnið maður á mann (FN, 2020, 8. mars). Vinnu og Virkni og skammtímadvöl fyrir fötluð börn og unglunga var m.a. lokað (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020), en í skammtímadvöl var haldið uppi þjónustu á öllum starfsstöðum en með skertu og breyttu fyrirkomulagi. Þá var gestum skipt í hópa hverju sinni, með því að hólfa niður húsnæðið.

Einnig var boðið upp á þjónustu heim í samráði við forráðamenn, en börn með undirliggjandi sjúkdóma nýttu þjónustu á ábyrgð forráðamanna (FN, 2020, 9. mars). Vinnu- og virknimiðuð stoðþjónusta hélst opin en með því að hólfa niður starfsemina og tryggja að ekki væri samgangur á milli, og starfsfólki var deilt á milli Iðjubergs og Gylfaflatar (FN, 2020, 9. mars). Stofnað var undirteymi neyðarstjórnar fyrir sértæka búsetu sem var með sólarhringssvörun (FN, 2020, 9. mars). Bakvaktin var á sólarhringsvakt allan tímann, líka yfir páskahelgina (FN, 2020, 8. apríl).

Stuttu eftir að neyðarstig fór af stað kom upp staðfest smit í búsetu íbúðarkjarna fyrir fatlað fólk og var viðkomandi sendur á sjúkrahús. Smitið var rakið til kóræfingar í Fjölmenn (FN, 2020, mars 13; Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Á meðan á dvölinni á sjúkrahúsinu stóð útvegaði velferðarsvið auka íbúð til að hafa auka starfsmannaaðstöðu og fékk sérstakt fólk á vakt til að sinna þeim íbúa. Þannig var starfsmannahópnum skipt upp milli þeirra sem sinntu veika íbúnum og hinum íbúunum. Það þurfti einnig að kenna starfsfólki á hlífðargallana, bæði að fara í og úr þeim (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Þannig var smithætta minnkuð. Starfsmenn og íbúar deildu ekki salerni. Þær íbúðir sem var búið að útvega voru ekki nýttar, því talið var þægilegast fyrir íbúann í einangrun að vera í sinni íbúð, því fengin hafði verið séríbúð fyrir starfsmenn (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Þá var starfsfólk í hlífðarbúnaði og spilaði með íbúnum inni í íbúðinni (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

Klettaskóli, skóli fyrir börn með þroskahömlun, væga þroskahömlun og viðbótarfatlanir var lokaður, og kortlagt hvaða einstaklingar væru í brýnni nauðsyn fyrir þjónustu sem þau fá frá velferðarsviði (FN, 2020, 20. mars). Mikil þörf var á ráðgjöf og stuðningi við forstöðumenn (FN, 2020, 23. mars). Til að byrja með var hringt í forstöðumenn daglega en með tímanum fór símtölum fækkandi. Þá var kannað hvernig gengi, hvað væri að fréttu og hvort fólk væri með spurningar, en einnig var sólarhringssvörun samhliða úthringingapjónustunni (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020) Í lok apríl hófust tilslakanir á sambyllum, íbúðakjörnum,

skammtímavistunum og vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu (FN, 2020, 24. apríl). Unnið var að stofnun færanlegs teymis læknis og hjúkrunarfræðinga sem gæti farið á milli starfsstaða (FN, 2020, 3. mars).

3.8 Heimþjónusta og heimahjúkrun

Greiður aðgangur að heilbrigðiskerfinu gegnum sérfræðinga heimahjúkrunar og heimþjónustu var lykilatriði í gerð leiðbeininga og upplýsinga, þá sérstaklega varðandi smitgát og notkun hlífðarbúninga (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Viðbragðsáætlun velferðarsviðs var unnin eftir viðbragðsáætlun heimahjúkrunar við svínaflensunni (FN, 2020, 29. janúar). Stuttu eftir að hættustigi var lýst yfir var teymi heimahjúkrunar og heimþjónustu stofnað ((FN, 2020, 3. mars). Teyminu var skipt í þrjá undirflokkka, þ.e. efri byggð, miðbyggð og vesturbyggð. Birgðastaðan á búnaði var sett í hendur heimahjúkrunar og þessa teymis, að meta þörf á búnaði og hafa yfirsýn yfir hverja byggð (FN, 2020, 4. mars). Birgðir búnaðar voru af skornum skammti til að byrja með en fengust jafnt og þétt auknar, m.a. frá Sóttvarnarlækni en samt þurfti að fara sparlega með þær (FN, 2020, 10. mars; FN, 2020, 17. mars).

Ákveðið var mjög snemma að breyta heimahjúkrun og heimþjónustu að hluta til í skjáheimsóknir (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020), en eftir að neyðarstigi er lýst yfir hefst undirbúningur velferðartækniteymis að aðstöðu til að sinna skjáheimsóknum (FN, 2020, 11. mars). Þessi tækni var unnin áfram af miklum krafti og reynt að koma henni af stað sem fljótast (FN, 2020, 12. mars). Útvegaðar voru fartölvur fyrir starfsmenn heimþjónustunnar (FN, 2020, 16. mars). 25. mars var fullbúið skjáver fyrir skjáheimsóknir (FN, 2020, 25. mars). Þá var skjáheimsókna verkefnið sem hafði verið á plani sem 3 mánaða verkefni klárað á 3 vikum (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020). Skjáheimsóknir hófust í efri byggð þann 6. apríl meðal notenda félagslegrar heimþjónustu (FN, 2020, 6. apríl). Í staðinn fyrir að fara í heimsóknir til að sinna þjónustu var þá farið í eina heimsókn þar sem búnaðurinn var settur upp og þá gat hjúkrunarfræðingur „heimsótt“ og talað við viðkomandi gegnum skjá (Viðmælandi B, viðtal,

29. júlí, 2020). Teymi heimahjúkrunar var með æfingu fyrir starfsfólk um verklag þegar fara þarf inn á heimili (FN, 2020, 3. apríl). Unnið var einnig að færanlegu teymi læknis og hjúkrunarfræðings sem gæti farið á milli starfsstaða (FN, 2020, 3. apríl).

Eftir fund með Heilsugæslunni var ákveðið að hjúkrunarfræðingar heimahjúkrunar fengu skimunarlistann sem var nýttur í símaráðgjöf læknavaktarinnar (í síma 1700). Þá var verklaginu þannig háttað að einstaklingar í þjónustu hringdu í hjúkrunarfræðinga heimahjúkrunar sem byrjuðu á skimun með þeim lista. Ef jákvætt svar kom úr þeirri skimun þá fluttist frekari skimun til Heilsugæslunnar (FN, 2020, 18. mars). Einnig var fengið sérstakt númer hjá Heilsugæslunni sem tryggði forgang starfsfólks í búsetu og heimabjónustu í skimun (FN, 2020, 19. mars).

4. Mat og ályktanir

Í þessum kafla kemur fram úrvinnsla og útdráttur úr viðtölum við stjórnendur á velferðarsviði. Þessi kafla mun síðan ræða þau helstu þemu sem komu út frá afritunum á viðtölunum, þ.e. áhersla á undirbúning, tækifærin út frá Covid-19 og velferðarmálefni og málefni fatlaðs fólks.

4.1 Undirbúningur og upplýsingaflæði lykillinn að velgengni.

Út frá viðtölum eru viðmælendur sammála því að velgengni sviðsins megi að mörgu leyti rekja til undirbúnings, upplýsingaflæðis og að allir voru í viðbragðsstöðu: „við vissum það að við þyrftum að vera undirbúin ef að eitthvað kæmi upp á – sem að reyndin var!“ (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Fyrir tíma Covid-19 heimsfaraldursins var verið að vinna að viðbragðsáætlun fyrir sviðið í heild sinni. Sú vinna nýttist talsvert þegar setja þurfti upp neyðarstjórnina til að vinna viðbragðsáætlunina fyrir Covid-19. Einnig nýttist það að til var viðbragðsáætlun við Svínaflensunni frá því árið 2009, en margir af þeim sem unnu að henni voru enn við störf innan sviðsins.

Þegar fréttir af Covid-19 heimsfaraldrinum í Kína bárust til landsins var því verið að vinna að viðbragðsáætlun fyrir sviðið, en einnig var verið að bregðast við óveðri og verkfallsaðgerðum. Því var til staðar reynsla af vinnu út frá viðbragðsáætlunum og stjórn neyðarstjórnar, en einnig gögn frá svínaflensunni. Þá var fylgst með fréttum frá Kína og var augljóst að veiran myndi hafa mikil áhrif á þá viðkvæmu hópa sem þjónusta sviðsins beinist að. Því var farið í undirbúningsaðgerðir snemma: „Svo kalla ég mjög snemma neyðarstjórn vegna Covid-19 (...), og ég man að fólki fannst alveg óþarfi að kalla Covid-19 neyðarstjórn svona snemma. En það er enginn vafi á því að það er styrkleiki velferðarsviðs í þessu.“ (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020).

Helstu undirbúningsaðgerðir voru boðun neyðarstjórnar og gerð viðbragðsáætlunar fyrir sviðið í umboði neyðarstjórnar og köllun eftir framkvæmdaáætlun frá öllum starfsstöðum sviðsins. Með þessu var fólk sett í viðbragðsstöðu, sett af stað hugsunarferli hjá öllum aðilum, áður en Covid-19 var orðin nein raunveruleg hættu í landinu, líkt og Viðmælandi A greinir frá:

Fyrst og síðast að fá alla til að hugsa: „Hvað geri ég ef það verður raunverulegt hættuástand?“ Og þessar viðbragðsáætlanir sem við unnum miðuðust að því að á óvissustigi – á hættustigi og á neyðarstigi (...) fyrst og fremst var hugsunin að virkja allt sviðið í því að þarna þyrftum við að vera í viðbragðsstöðu ef þetta yrði raunveruleg ógn. (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020)

4.2 Tækifæri, tækni og þróun í fyrstu bylgju Covid-19.

Í heimsfaraldri Covid-19 var mikil þörf á skjótum viðbrögðum og aðlögunarhæfni. Neyðarstjórn sviðsins var virkjuð alla fyrstu bylgjuna og má því segja að það hafi verið meiri miðstýring en vanalega. Því fylgir að hægt var að taka sneggri ákvarðanir, og bregðast við fljótt í einstaka málum sem upp komu (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Sem dæmi um þannig ákvörðun er að loka ákveðnum starfsstöðum strax þegar upp kom neyðarstig Almannafrjáls, en sú ákvörðun var áður nefnt að væri sú erfiðasta sem tekin var af stjórnendum á velferðarsviði.

Þrátt fyrir að þetta hafi verið erfið ákvörðun, er einnig minnst á að sú ákvörðun hafi verið meðal þeirra ástæðna að einungis hafi komið upp eitt smit hjá þjónustum og stofnunum sviðsins. Í þessu neyðarástandi koma þá ákvarðanir um skerðingu og breytingu á þjónustu, en skýrt var meðal stjórnenda að þjónustan þyrfti samt sem áður að haldast órofin, og þyrfti því að finna nýjar leiðir til að þjónusta fólk. Í þessu neyðarástandi, fordæmalaus og óhefðbundnu aðstæðum sem ríktu í fyrstu bylgju birtust því einnig mikil tækifæri, þróun og ákveðin nýsköpun.

Strax í byrjun var komið á og gætt að aðgengi að fjarfundum, útvegaðar fartölvur fyrir heimavinnu og kennt á fjarfundaformið meðal starfsmanna og stjórnenda (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020; Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020). Fjarfundirnir nutu mikilla vinsælda og tókust vel að mati stjórnenda á sviðinu, líkt og Viðmælandi A greindi frá:

Við erum auðvitað að vona að fjarfundaformið sé komið til að vera. Að við séum ekki að rassakastast út um allan bæ, þegar við getum tekið góða fjarfundi. Og þeir eru oft skipulagðari, þeir eru oft markvissari, því það fer ekki þess tími í spjall fyrir og í lokin. (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020)

Sem svar við þeim ýmsu áskorunum sem upp komu tengdar því að viðhalda þjónustu sviðsins var horft til tæknilausna sem tókst mjög vel, „Fjarfundarbúnaðurinn og nýting hans í beinni þjónustu við notendur en einnig starfsfólks á milli (...) var mesta nýsköpunin, við þeyttumst inn í nútímann en það tók líka aðeins á.“ (Viðmælandi D, viðtal, 10. ágúst, 2020).

Skjáheimsóknirnar sem settar voru af stað að hluta til í heimahjúkrun og heimaþjónustu eru frábært dæmi hvað þetta varðar. Skjáheimsóknaverkefnið, þ.e. velferðartækni, er verkefni sem hafði verið á döfnni á velferðarsviði lengi, sem miðað var við þrjá mánuði fyrir fyrsta fasann en náðist á þremur vikum, „... við þróuðum þetta miklu hraðar. Erum búin að vera að ýta á þetta og erum með stefnu í velferðartækni, búin að ýta á þetta lengi, líka í barnaverndinni og hjá ráðgjöfum og í þjónustumiðstöðum, að nýta sér.“ (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). En eins og Viðmælandi B bendir á, þá er ákveðinn slaki í neyðaraðstæðum þar sem þarf að

bregðast fljótt við, frá mismunandi pólum: „Starfsfólk er í rauninni opnara fyrir því að taka breytingum í neyð, og að sjá kostina. Líka lagalega séð, leyfisveitingar sem við gátum skautað svólítið yfir af því það voru þessir tímar.“ (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020).

Í aðstæðunum sem urðu til vegna fyrstu bylgju Covid-19 lá því mikið á að koma skjáheimsóknum af stað til að halda uppi heimahjúkrun og heimaþjónustu, en á sama tíma passa sem mest uppá smitvarnir og virða óskir þjónustuþega, sem margir vildu ekki fá heimsóknir vegna Covid-19, en þurftu samt á þjónustu að halda:

Þá komum við bara í eina heimsókn til að setja upp græjurnar. Þá gat hjúkrunarfræðingur talað við viðkomandi, beðið hann um að ná í lyfin, horft á hann taka lyfin, kíkt á sárið, látið hann taka blóðþrýstinginn, skoðað hvernig hann var og verið með í rauninni þessa skoðun, þó hann kæmi ekki nálægt honum. (Viðmælandi B, viðtal, 29. júlí, 2020)

Það er eftirtektarvert að það þurfti að hugsa í lausnum út frá lokunum og skerðingu á þjónustu. Líka má minnast á Símvina verkefnið, þar sem hringt var í aldraða þjónustuþega sem ekki gátu sótt félagsstarf eins og áður, til að koma í veg fyrir félagslega einangrun, „Það er engin biluð nýsköpun í því en það er bara gott verkefni.“ (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020).

4.3 Velferðarmál, málefni fatlaðra og skortur á þekkingu.

Eins og hefur komið fram áður sér velferðarsvið um viðkvæma og fjölbreytta þjónustu og býr yfir mikilli sérfræðiþekkingu sem tengist því. Mikið af þeirri þjónustu sem velferðarsvið sér um og veitir telst til grundvallarþjónustu og verður að vera veitt órofin, allan sólarhringinn, alla daga vikunnar. Ummæli Viðmælanda C gefa einmitt til kynna að stofnanir og þjónusta á vegum velferðarsviðs geti ekki lokað; „Álagið hér á þessu sviði var sko margfalt meira en á öðrum sviðum borgarinnar þar sem stofnanir lokuðu bara“ (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Að því sögðu upplifðu stjórnendur að það ríkir ákveðið þekkingarleysi á velferðarþjónustu utan sviðsins þá sérstaklega hvað varðar málefni fatlaðra, „Skortur á skilningi á umönnunarstörfunum og mikilvægi þeirra. Eins og í Bretlandi segir maður health and care, á

Norðurlöndunum segir maður ‚helse og omsorg‘, á Íslandi segir maður bara heilbrigðisþjónusta“ (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Á sömu nótum segir Viðmælandi A:

Mér finnst vanta skilning á eðli þessarar velferðarþjónustu. Hún er svo fjölbreytt og við erum með ákveðinn hóp innan velferðarþjónustunnar sem er þannig að hann getur ekki fúnkerað án aðstoðar. (...) Þarf aðstoð við athafnir daglegs lífs, kemst ekki á fætur ef við erum ekki á staðnum. Þarna fannst mér vanta skilninginn. (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020)

Þá var velferðarsvið í ákveðnu forystuhlutverki frá byrjun með sóttvarnir og leiðbeiningar í þeim málaflokkum sem sviðið hefur sérfræðistöðu í:

Í málefnum fatlaðs fólks, í barnaverndinni, í málefnum heimilislauss fólks með miklar og flóknar stuðningsþarfir, í heimahjúkrun... Öldrunarstofnanirnar þá gerðum við bara eins og hinir. En það var vitneskja í samfélaginu um öldrunarstofnanir, en það var eins og það væri þoka yfir öllum öðrum málaflokkum, eða bara ekki þekking. (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020)

Sem dæmi má nefna samanburð á milli þess þegar lokað var félagsstarfi aldraða annars vegar, og vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu og skammtímadvöl fatlaðra hinsvegar sem Viðmælandi A sagði frá:

Það var bara svo ápreifanlegt að við vorum ekki að stefna öldruðu fólki saman. Þau voru talin einn af viðkvæmstu hópunum. Hvað varðar fatlaða þá vorum við m.a. gagnrýnd fyrir það að tala um fatlaða sem viðkvæman hóp. Gagnrýnin kom bæði að innan, hún kom úr pólitíkinni og að utan (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

Þá minntist Viðmælandi A líka á að meðal helstu áskorana sem upp komu var þegar smit kom upp hjá fötludum einstaklingi í íbúðarkjarna fyrir fatlað fólk:

Þetta var þarna alveg í blábyrjun og viðkomandi veiktist mjög og þurfti að fara á sjúkrahús, og var farið með hann í Covid flutningi á sjúkrahús. Síðan eru þau greinilega mjög óörugg með þetta á sjúkrahúsinu svo þau senda hann heim.“ (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020)

Helstu áherslur sviðsins voru, með orðum Viðmælenda C „Að gæta að öllum hópum, og að allir væru með, sem sagt notendur og svo starfsfólk.“ (Viðmælandi C, viðtal, 30. júlí, 2020). Velferðarsvið hafði líka farið í aðgerðir strax í staðinn fyrir að bíða eftir miðlægum tilmælum. En það sem Viðmælandi A segir að hafi komið í ljós er eftirfarandi:

Almannavarnir eru rosalega flink ef það kemur upp vá vegna eldgosa eða jarðskjálfta eða óveðurs, og heilbrigðistengd. En þegar það kemur að velferðarþjónustu eða málefnum fatlaðra, þá var það bara ,hvað eigum við að gera?‘ (...) Þau eru bara ekki von að gera áætlanir sem fela í sér þessa viðkvæmu þjónustu við fatlað fólk, til dæmis. Þau kunna rýmingarpælingar og allt þetta, ef það kemur eldsvoði, en ekki hvað gerum við ef 50% af starfsfólkinu dettur út? Ekki, hvað gerum við ef að íbúi smitast og hann þarf að fara í einangrun og hann býr á herbergjasambýli?“ (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

Á seinni stigum fengu Almannavarnir til sín sérfræðing í velferðarþjónustu, en velferðarsvið hélt áfram að vinna með þeim þar sem sviðið var búið mikilli þekkingu og reynslu á þeim tíma (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020). Skortur á þekkingu á velferðarmálum í opinberum viðbragðsáætlanagerðum þýddi líka að önnur sveitarfélög leituðu til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, en Viðmælandi A sagði frá því að fá símhringingar og sitja fund „... með bæjarstjórum í litlum sveitarfélögum, ,hvað eigum við að gera?‘ það er komið upp smit hjá okkur.“ (Viðmælandi A, viðtal, 4. ágúst, 2020).

5. Lokaorð

Eins og greint hefur verið frá áður þá takmarkast þessi rannsókn við fyrstu bylgju Covid-19 smita á Íslandi, og við þær aðgerðir sem voru ákveðnar af neyðarstjórn velferðarsviðs. Einnig voru viðtölin sem nýtt voru í rannsóknarskýrsluna við stjórnendur á velferðarsviði, sem jafnframt sátu í neyðarstjórn. Því er ljóst að niðurstöður skýrslunnar gefa yfirlit yfir þær aðgerðir sem farið var í á sviðinu, á kostnað dýpri greiningu á þeim aðgerðum. Einnig er vert að minnast á að þessi skýrsla byggist aðallega á fundargerðum neyðarstjórnar velferðarsviðs og upplifunum stjórnenda á velferðarsviði. Því skal hafa í huga að niðurstöður gefa þá ákveðna hlið sögunnar, og einblína á aðgerðir framkvæmdar á því stigi stjórnunar, en ekki t.d. þeirra sem starfa á starfsstöðum sviðsins og veita þjónustuna sjálfa.

Þessi skýrsla greinir frá þeim sértæku aðgerðum sem velferðarsvið Reykjavíkurborgar fór í vegna fyrstu bylgju Covid-19 á Íslandi. Það sem kom í ljós er að velferðarsvið býr að mikilli sérfræðipækkingu þegar kemur að þeirri viðkvæmu og fjölbreyttu þjónustu sem sviðið sér um. Velferðarsvið þróaði ýmsa verkferla fyrir sína starfsstaði og virkjaði alla starfsstaði frá byrjun í undirbúning til þess að sem flestir væru í viðbragðsstöðu, áður en komið var hættuástand. Mikið var lagt uppúr tækniþróun á mismunandi stigum. Þá má helst minnast á nýtingu fjarfunda og heimavinnu, en einnig notkun á skjáheimsóknum, viðtölum og ráðgjöf. Mikið var lagt upp úr upplýsingagjöf og upplýsingaflæði, sem fór fram í gegnum hóp á vefmiðlinum Workplace. Megin áhersla stjórnenda var að það ætti að halda þjónustunni órofinni, og til þess þurfti að endurskipuleggja, breyta og skerða ýmsa þjónustu. Það á við um smitvarnarráðstafanir, niðurrhólfun starfseininga og heimsóknarbönn, en líka útfærslu á verkefnum eins og símavinir velferðarsviðs og skjáheimsóknum í heimaþjónustu. Þá er ljóst að velferðarsvið býr yfir mikilli sérfræðipækkingu hvað varðar velferðarmálefni og umönnun, sem ekki er mikil vitund um utan sviðsins, t.a.m. meðal almannavarna. Einnig gaf fyrsta bylgjan hin ýmsu tækifæri fyrir sneggrri þróun og viðbrögð, en hefðbundið er. Mikinn lærdóm er því hægt

að draga af fyrstu bylgju, og áhugavert er að sjá hvernig sá lærdómur nýtist í næstu bylgjum þar á eftir.

Heimildaskrá

Almannavarnir. (2. Júní 2016). Stig alvarleika. Sótt frá Almannavarnir:
<https://www.almannavarnir.is/almannavarnarstig/stig-alvarleika/>

Almannavarnir. (27. Janúar 2020). Óvissustig vegna kórónaveiru (2019-nCoV). Sótt frá Almannavarnir: <https://www.almannavarnir.is/frettir/ovissustig-vegna-koronaveiru-2019-ncov/>

Efling stéttarfélag. (3. Febrúar 2020). Tilhögun verkfalla félagsmanna Eflingar hjá Reykjavíkurborg. Sótt frá Efling stéttarfélag: <https://efling.is/2020/02/03/tilhogun-verkfalla-felagsmanna-eflingar-hja-reykjavikurborg/>

Efling stéttarfélag. (10. Janúar 2020). Undirbúningur hafinn fyrir verkfallsaðgerðir í borginni. Sótt frá Efling stéttarfélag: <https://efling.is/2020/01/10/undirbuningur-hafinn-fyrir-verkfallsadgerdir-i-borginni/>

Neyðarstjórn Reykjavíkurborgar fundar vegna Covid-19. (29. febrúar 2020). Sótt frá Reykjavík: <https://reykjavik.is/frettir/neydarstjorn-reykjavikurborgar-fundar-vegna-covid-19>

Reykjavíkurborg. (án dags.). Velferðarsvið. Sótt frá Reykjavíkurborg:
<https://reykjavik.is/skrifstofaogsvid/velferdarsvid-0>

Sóttvarnalæknir. (28. Febrúar 2020). Fyrsta tilfelli COVID-19 kórónaveiru greinist á Íslandi. Sótt frá Embætti landlæknis: <https://www.landlaeknir.is/um-embattid/frettir/frett/item39280/fyrsta-tilfelli-covid-19-koronaveiru-greinist-a-islandi>

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. (2020a). *Fundargerð neyðarstjórnar 29. janúar – 13. maí*. Óbirt

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. (2020b). *Sviðsmyndir*. Óbirt

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. (2020c). *Viðbragðsáætlun vegna kórónaveiru 31. janúar*.

Óbirt

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. (2018). Ársskýrsla velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Sótt

frá

Reykjavíkurborg:

https://reykjavik.is/sites/default/files/yomis_skjol/skjol_utgefid_efni/velferdarsvid_arss_kyrsla2018_lokautgafa.pdf

Viðbragðsáætlun borgarinnar fyrir neyðarstig virkjuð. (6. mars 2020). Sótt frá Reykjavík:

<https://reykjavik.is/frettir/vidbragdsaaetlun-borgarinnar-fyrir-neydarstig-virkjud>