



Lagt fyrir 362. fund velferðarráðs 9. október 2019

VEL 2019090012

RÁ/ds

Umsögn

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni: Fyrirspurn um ábendingar

Þann 4. september 2019 lagði fulltrúi Sósíalístagflokks Íslands fram í velferðarráði svohljóðandi fyrirspurn um ábendingar:

Í reglum Reykjavíkurborgar um félagslega þjónustu kemur fram að ábendingum notenda varðandi þjónustuna skuli beina til viðkomandi þjónustumiðstöðvar. Svo eru einnig fleiri aðferðir við að koma ábendingum til skila líkt og t.d. með því að tala við starfsfólk sem sinnir heimaþjónustunni eða í gegnum ábendingavef Reykjavíkurborgar. Er ábendingum safnað saman í eitthvað kerfi á vegum þjónustumiðstöðvanna og/eða velferðarsviðs sem tilgreina hvers eðlis ábendingarnar eru?

Svar:

Nýr ábendingavefur Reykjavíkurborgar var settur í loftið 14. október 2018. Þar er miðlægt tekið á móti öllum ábendingum sem berast Reykjavíkurborg og er þeim beint á viðkomandi fimm svið borgarinnar til úrlausnar. Öllum þeim ábendingum sem berast í gegnum vefinn er haldið til haga í því kerfi. Ábendingar sem berast símleiðis í gegnum þjónustuver Reykjavíkurborgar eru einnig skráðar í það kerfi.

Auk ábendingavefs Reykjavíkurborgar er starfræktur sérstakur ábendingarvefur fyrir tilkynningar til barnaverndar og er hann í aðskildum gagnagrunni. Allar ábendingar í þeim grunni berast Barnavernd Reykjavíkur. Í dag er einnig komið sérstakt símanúmer fyrir ráðgjöf og tilkynningar til barnaverndar, sem áður fór í gegnum þjónustuver Reykjavíkurborgar. Er þetta gert til að auka þjónustu við tilkynnendur þannig að starfsmaður barnaverndar taki milliliðalaust við ábendingu um barnaverndarmál.

Ábendingar sem berast þjónustumiðstöð með tölvupósti eða í síma og fara hvorki í gegnum ábendingakerfi borgarinnar né símleiðis í gegnum þjónustuver borgarinnar, geta verið skráðar á tvo vegu, þ.e. annað hvort í málaskrá velferðarsviðs á mál viðkomandi einstaklings eða í Gopro upplýsingakerfi þjónustumiðstöðvar. Varðandi þær ábendingar sem berast starfsmönnum á þeim

fjölmörgu stofnunum eða heimilum sem heyra undir þjónustumiðstöðvar, þá fer eftir því hvers eðlis þær eru hvort þær eru skráðar í málaskrárkerfi þjónustumiðstöðvanna.

Þessu til viðbótar má nefna að velferðarsvið heldur miðlægt utan um sérstakt atvikaskráningakerfi „Muninn“ á vegum Í kerfið eru skráð atvik sem koma upp í starfsemi á vegum sviðsins, s.s. ofbeldi, slys eða annað og eru þau skilmerkilega skráð eftir eðli atvikanna.

Fylgiskjal: