



Lagt fyrir 381. fund velferðarráðs 19. ágúst 2020.

VEL2020070002

RÁ/kg

Umsögn

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni:

Þann 24. júní 2020 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi tillögu um að auka gegnsæi þjónustu þjónustumiðstöðva Reykjavíkur og auka upplýsingaflæði og fræðslu til foreldra:

Tillaga Flokks fólksins um að auka gegnsæi þjónustu Þjónustumiðstöðva Reykjavíkur og auka upplýsingaflæði og fræðslu til foreldra. Í samtali fulltrúa Flokks fólksins við foreldra hefur komið í ljós að gegnsæi á þjónustu þjónustumiðstöðva er ábótavant. Margir foreldrar barna með ADHD og aðrar raskanir og fötlun upplifa uppgjöf gagnvart „velferðarkerfinu“. Foreldrar barna með námsörðugleika ásamt foreldrum fatlaðra barna hafa kvartað yfir þessu vandamáli. Þetta er m.a. ástæða þess að árið 2019 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram tillögu um gerð upplýsingabæklings og í þeim bæklingi kæmi skýrt fram hvaða þjónusta er í boði hjá borginni. Upplýsingar um þjónustu verður að vera gegnsærri og aðgengilegri. Það gæti verið afar hjálplegt ef útbúinn yrði bæklingur fyrir hvern skóla fyrir sig sem útskýrir á einfaldan og skýran hátt birtingarmyndir helstu námsörðugleika, réttindi barna í skólanum, hvaða samtaka hægt er að leita til og hverjar eru áherslur þeirra. Það er mikilvægt að það komi skýrt fram hvað þjónustumiðstöðvar bjóða upp á, hvernig má hafa samband við þær og hversu langur biðtími er eftir hverri þjónustu fyrir sig. Upplýsingar verða jafnframt að vera aðgengilegar á einfaldan máta á netinu. Fyrir þá sem ekki nota netið þarf viðkomandi að geta náð símasambandi við félagsráðgjafa samdægurs til að bóka upplýsingaviðtal.

Umsögn:

Það er mat velferðarsviðs að mikilvægt sé að auka gegnsæi og upplýsingagjöf til foreldra um þjónustu til barna og barnafjölskyldna á vegum þjónustumiðstöðva eins og fram kemur í tillögu fulltrúa Flokks fólksins.

Á undanförunum mánuðum hefur verið unnið að uppfærslu á efni á vefsíðum velferðarsviðs á reykjavik.is er varða þjónustu við börn og barnafjölskyldur. Nýr texti er unninn út frá notendamiðaðri hönnun í góðu samráði við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Stefnt er að því að opna nýjan vef Reykjavíkurborgar haustið 2020 og á sama tíma mun hið nýja efni um þjónustu við börn og barnafjölskyldur birtast. Texti verður auðlesnari og uppsetning aðgengilegri en áður og þar mun koma skýrt fram hvaða þjónusta er í boði, hvaða hópum hún er ætluð, hvernig hægt er að sækja um hana og fylgjast með umsóknarferli. Í samráði við skóla- og frístundasvið verður metið hvort þörf er á upplýsingabæklingi samhliða þegar reynsla kemst á notkun á nýjum vef.

Þann 1. september 2020 hefst jafnframt vinna sérstaks teymis starfsmanna velferðarsviðs og þjónustu og nýsköpunarsviðs að stafrænni umbreytingu með það að markmiði að auka aðgengi foreldra að stuðningsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur þar sem unnið verður með alla verkferla og umsóknir út frá notendamiðaðri hönnun og gegnsæi. Um verður að ræða verkefni sem lokið verður á 16 vikum.

Loks má taka fram að velferðarráð samþykkti að hefja undirbúning að heildstæðri stefnu í velferðarmálum, sem á að gilda til næstu 10 ára. Við vinnuna er lögð áhersla á að leita skoðana og hugmynda frá stórum hópi fólks, ekki síst notendum þjónustunnar. Fræðsluhlutverk velferðarsviðs til íbúa borgarinnar verður eflaust einn af þeim þáttum sem koma til umfjöllunar í þeirri vinnu.

Með fyrirnefndum aðgerðum og stefnumótunarvinnu verður því komið til móts við margar þeirra tillagna sem settar eru fram af fulltrúa Flokk fólksins.