



Tillaga

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni tillögu: Stjórnkerfis- og skipulagsbreytingar á velferðarsviði

Lagt er til að velferðarráð samþykki eftirtaldar skipulagsbreytingar á velferðarsviði í samræmi við áherslur í velferðarstefnu:

1. Sett verði á laggirnar rafræn þjónustumiðstöð sem taki til starfa 1. janúar 2022. Þjónustumiðstöðin annist móttöku allra umsókna sviðsins, símaráðgjöf og leiðbeiningar. Áfram verður möguleiki að sækja um þjónustu á þjónustustumiðstöð fyrir þá sem það kjósa. Rafræna þjónustumiðstöðin mun jafnframt hafa það hlutverk að framfylgja þeim þáttum velferðarstefunnar sem snúa að þjónustu við notendur, setja gæðafarla vegna þjónustu og hafa samræmingar og eftirlitshlutverk með þáttum eins og viðmóti, aðgengi og þjónustuferlum í starfsemi velferðarsviðs.
2. Þjónustusvæði velferðarsviðs verði fjögur. Núverandi þjónustumiðstöðvar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar verði sameinaðar frá og með 1. janúar 2022.
3. Verkefnið Betri borg fyrir börn verði yfirfært á fjögur þjónustusvæði í samstarfi við skóla- og frístundasvið þar sem markmiðið er að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar. Lögð er áhersla á að þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustu við börn og fjölskyldur.
4. Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs í málefnum fatlaðs fólks, málefnum aldraðra og á sviði ráðgjafar í félags- og fjölskyldumálum verði eflt með það að markmiði að auka gæðastýringu, samhæfingu í þjónustu og eftirlit með þjónustuveitingu. Skrifstofustjórar fagskrifstofa hafi það hlutverk að vera faglegir leiðtogar, hver á sínu sviði.
5. Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eflt með það að markmiði að auka þjónustu við stjórnendur stofnana sviðsins. Sérstaklega er horft til mannauðs og fjármála til að auka gæðastýringu, kostnaðareftirlit og þróa nýjar leiðir til að nýta ávallt bestu aðferðir og tækni til að ná sem mestum árangri.
6. Sett verði á laggirnar sérhæfð teymi sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið. Um er að ræða málaflokka á borð við húsnæðismál; ráðgjöf við

börn og fjölskyldur á grundvelli lagafrumvarps um farsæld barna; þjónustu við erlenda íbúa, þ.m.t. teymi hælisleitenda og flóttafólks; málefni heimilisslauss fólks, þ.m.t. rekstur neyðarskýla og úrræði fyrir fólk í virkri neyslu; virkniúrræði og stuðningsþjónustu við börn og fullorðna. Teymin tryggja samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa. Teymin eru ýmist staðsett miðlægt eða á þjónustumiðstöðvum.

7. Skipurit þjónustumiðstöðva verði endurskoðuð með áherslu á samræmingu á milli hverfa og að þau endurspegli helstu áherslur velferðarstefnunnar, m.a. um aðgengileika og notendavæna hönnun. Ennfremur endurspegli skipuritin stórauðna áherslu á lágþröskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur. Lögð verði áhersla á fræðslu og innleiðingu verkefnastjórnunar og verkþróunar á þjónustumiðstöðvum og skilgreindir mælikvarðar og þjónustu- og kostnaðarviðmið.

Nánari útfærslur tillagna ásamt kostnaðarmati verði lagðar fyrir velferðaráð eigi síðar en 1. október næstkomandi.

Greinargerð:

Undirbúningur að mótun velferðarstefnu Reykjavíkurborgar hófst í september 2019 þegar stýrihópur um mótun velferðarstefnu tók til starfa í kjölfar samþykktar velferðarráðs um að ráðast í slíka stefnumótun. Við mótun stefnunnar hefur verið kappkostað að vanda til verka á öllum stigum ferilsins þar sem farið hefur fram ítarleg greining og víðtækt samráð við fjölmarga aðila til að draga fram skoðanir sem flestra sem eiga hlut að máli þegar kemur að velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar. Auk viðtala við einstaklinga sem tengjast velferðarmálum frá ýmsum hliðum voru haldnir tæplega tuttugu rýnifundir með hagsmunaaðilum, starfsfólki velferðarsviðs og samstarfsaðila innan og utan borgarinnar. Einnig var framkvæmd netkönnun meðal hagsmunaaðila og starfsfólks velferðarsviðs og loks var rafræn ábendingagátt sett á laggirnar þar sem borgarbúar fengu tækifæri til að segja sína skoðun á velferðarmálum. Alls komu tæplega eitt þúsund manns að vinnunni, með einum eða öðrum hætti.

Að loknu greiningarferli tók við úrvinnsla með vinnustofum þar sem niðurstöður greiningarvinnunnar voru dregnar fram og drög að stefnuskjalinu mótuð. Í framhaldinu voru haldnar vinnustofur með tæplega 300 manns sem voru ýmist notendur, starfsmenn, hagsmunaaðilar, samstarfsaðilar eða kjörnir fulltrúar. Á vinnufundunum var tekið umræða um stefnuna, eins og hún lá fyrir og var afrakstur þeirrar vinnu samþættur inn í stefnuskjalið sjálft. Drög að stefnuskjali voru kynnt velferðarráði í febrúar 2021 og í kjölfarið sent hagsmunaaðilum og starfsfólki til umsagnar sem og sett í samráðsgátt á betrireykjavik.is þar sem öllum íbúum Reykjavíkurborgar gafst tækifæri til að skila inn umsögnum og koma ábendingum á framfæri.

Stefnan eins og hún er nú lögð fram er afrakstur ábendinga og hugmynda notenda, starfsfólks, hagsmunasamtaka og fjölmargra annarra sem að henni hafa komið. Meginforsenda að baki vinnunnar við velferðarstefnuna var að ávarpa á heildstæðan hátt áskoranir samtímans til velferðarþjónustu í takt við breytingar á samfélaginu og breyttar og auknar kröfur til þjónustu á sviði velferðarmála. Hinar sjö stefnuáherslur velferðarstefnunnar endurspeglar það sem þeir fjölmörgu aðilar sem komu að gerð hennar telja skipta máli í þjónustu sviðsins. Þar ber fyrst að nefna stefnuáhersluna

„engin tvö eru eins“ sem skírskotar til þess að notendur óska eftir einstaklingsmiðaðri þjónustu. Í því felst að mikilvægt er að meta aðstæður hvers og eins og sníða þjónustuna eftir því, í stað þess að skoða hvernig hægt er að aðlaga viðkomandi að þjónustunni. Þá ber næst að nefna „nálægð og aðgengileika“ sem vísar til greiðs aðgengis að þjónustunni. Þar spilar tæknin stórt hlutverk og er sérstaklega horft til stafrænu byltingarinnar í velferðarþjónustu. Ákall var um sérhæfingu í ákveðnum málaflokkum en að sama skapi að þjónustan væri nálæg og aðgengileg. Þriðja stefnuáherslan um „þjónustulipurð og skilvirkni“ er í samræmi við kröfur samfélagsins um skynsamlega nýtingu tímans þar sem leitast er við að einfalda ferla og minnka flækjustig sem snýr að íbúum. Þar er jafnframt lögð áhersla á samþættingu þjónustu milli sviða innan Reykjavíkurborgar sem og milli ríkis og borgar en sú krafa var hávær í stefnumótuninni. Fjórdá áherslan snýst um að þjónusta einkennist af „virðingu og umhyggju“ og sé veitt á forsendum hvers og eins. Fimmta áherslan lýtur að „frumkvæði og forvörnum“, sem felur í sér að þjónustan hvíli á fyrirbyggjandi aðgerðum og er markviss greining og notkun gagna lykilatriði í því. Sjötta áherslan varðar „samtal og samráð“ við samfélagið og er þar vísað til aukins samráðs við hagsmunasamtök og notendur. Sjöunda stefnuáherslan tekur svo til mannauðs velferðarsviðs og mikilvægi þess að starfsfólk sviðsins sé „framsýnt og faglegt“.

Að framansögðu er ljóst að skýrt ákall er um að einstaklingsmiðuð þjónusta sé grundvallarnálgun í velferðarþjónustu. Rafrænar lausnir fyrir þá sem það kjósa er ein af mögulegum leiðum til að svara því ákalli en jafnframt eru þær ein árangursríkasta aðferðin við að tryggja að þjónustan sé nálæg og aðgengileg, þannig að íbúar geti nálgast upplýsingar og þjónustuna sjálfir hvar og hvernig sem þeim hentar. Jafnframt þarf hin margþætta og fjölbreytta þjónusta velferðarsviðs að einkennast af lipurð og skilvirkni. Þjónustan þarf því að vera skipulögð á notendavænan, heildstæðan og skilvirknan hátt. Forsendan fyrir því að þessi heildarsýn geti gengið eftir er einfalt og skilvirkt skipulag sem er hannað út frá þörfum notenda.

Loks var einn þáttur í stefnumótunarvinnunni að framkvæma könnun á viðhorfi notenda til aðgengis að þjónustu velferðarsviðs. Könnunin var send var út í mars 2021 á 4009 netföng og 810 notendur svöruðu. Gerður var samanburður á milli fjögurra notendahópa; notenda þjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra; notenda þjónustu við fötluð eða langveik börn; notenda þjónustu við fatlað fólk og notenda þjónustu við einstaklinga/fjölskyldur. Spurt var annars vegar hvernig notendum þætti best að eiga samskipti við sviðið þegar það væri að sækja um þjónustu í fyrsta sinn og hins vegar eftir að hún væri hafin. Fram kom að yfir 70% allra þátttakenda þótti best að sækja um þjónustu velferðarsviðs með rafrænni umsókn. Rafræn umsókn var jafnframt sú leið sem flestir notendur innan hvers hóps kusu. Einnig kom fram að um 60% allra þátttakenda þótti best að eiga samskipti um þjónustuna með rafrænum hætti eftir að hún er hafin.

Þessar niðurstöður staðfesta mikilvægi þess að hraða innleiðingu stafrænna lausna á velferðarsviði. Jafnframt kalla ofangreindar áherslur á nauðsyn þess að breytingar séu gerðar á skipulagi velferðarsviðs svo að stefnuáherslurnar nái fram að ganga. Hér að neðan verður gerð grein fyrir þeim breytingum en fyrsta breytingin í anda stefnunnar er að snúa skipuriti velferðarsviðs 360° og setja borgarþúann í fyrsta sæti. Í því skipuriti sem lagt er til með skipulagsbreytingunum er borgarþúinn miðpunkturinn.

1. Rafræn þjónustumiðstöð – fyrsta stopp

Til að svara skýru ákalli notenda þjónustu á velferðarsviði um að þeir vilji eiga samskipti um þjónustuna með rafrænum hætti er lagt til að sett verði á laggirnar ný eining, rafræn þjónustumiðstöð. Hinni nýju einingu er ætlað að vera miðstöð þjónustu, fyrsti snertipunktur borgarþjálfans í öllum málum er varða velferðarþjónustu með því að annast móttöku allra umsókna um þjónustu og annast ráðgjöf í gegnum síma eða aðrar stafrænar leiðir.

Árið 2017 var hafist handa á velferðarsviði að rafvæða umsóknir sviðsins. Með rafvæðingu umsóknar er átt við að gera allt ferlið rafrænt þannig að unnt sé að fylla út umsókn á netinu og senda hana inn til sviðsins með undirritun rafrænna skilríkja, án þess að prenta eða skönnun umsóknareyðublaðs komi þar við sögu. Fyrsta umsóknin sem var rafvædd var umsókn um akstursþjónustu. Ekki var farið í viðamikla endurskoðun á umsóknarferlinu, heldur voru helstu vankantar á umsóknarferlinu sniðnir af áður en ferillinn var rafvæddur og tengdur við Málaskrá velferðarsviðs. Það var hinsvegar mat velferðarsviðs að það væri mikilvægt að beita aðferðum notendamiðaðrar hönnunar við rafvæðingu umsókna um fjárhagsaðstoð og farið var í gegnum allt umsóknarferlið með notendum og starfsfólki. Kerfið var tilbúið í apríl 2019 þegar fyrsta umsókn var móttækin. Ákveðið var að umsóknir skyldu unnar miðlægt þvert á þjónustumiðstöðvar til að tryggja betur samræmi og farsæla innleiðingu. Rafrænt þjónustuteymi var því stofnað og því falið að afgreiða umsóknir. Í dag sækja rúm 80% notenda rafrænt um fjárhagsaðstoð til framfærslu. Umsóknir eru að jafnaði afgreiddar innan tveggja sólarhringa. Fyrir breytingu gat afgreiðsla umsókna tekið allt frá tveimur dögum upp í nokkrar vikur. Nýlega hóf rafrænt þjónustuteymi móttöku umsókna vegna nokkurra heimildargreiðslna fjárhagsaðstoðar, þ.e. umsókn um greiðslu á dagvistunarkostnaði, fæðisgjaldi í leik- og grunnskólum og kostnaði vegna frístundarheimila barna. Þá tók teymið við afgreiðslu umsókna um íþróttatómstundastyrki. Á næstu dögum stendur til að teymið taki við öllum umsóknum um akstursþjónustu og jafnframt stendur til að teymið veiti í sumar fyrstu ráðgjöf varðandi stuðning til fullorðins fatlaðs fólks og varðandi stuðning við börn og fjölskyldur þeirra.

Rafræn þjónustumiðstöð, sem lagt er til að verði sett á fót með þessari tillögu, mun byggja á þeirri reynslu sem fengist hefur í rafrænu þjónustuteymi. Gert er ráð fyrir að rafræn þjónustumiðstöð muni taka á móti öllum umsóknum sviðsins sem stafa frá notendum sjálfum frá 1. janúar 2022 en þær helstu eru eftirfarandi:

- Aðrar heimildargreiðslur fjárhagsaðstoðar, s.s. um niðurgreiðslu tannlæknakostnaðar, útfararstyrk, gerð skuldabréfa o.fl.
- Umsóknir um skólaþjónustu, frá foreldrum.
- Umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði, þ.m.t. þjónustuíbúðir fyrir aldraða og húsnæði fyrir fatlað fólk
- Umsóknir um sérstakan húsnæðisstuðning.
- Umsóknir um heimsendan mat.
- Umsóknir um styrk til náms- og tækjakaupa.
- Umsókn um P-stæði.
- Umsókn um heimaþjónustu.
- Umsókn um dagdvalir.
- Umsókn um NPA (notendastýrða persónulega aðstoð).
- Umsókn um notendasamninga (beingreiðslusamninga).
- Móttaka áfrýjana.

Umsóknir um heimahjúkrun sem starfsmenn heilsugæslunnar sækja um eða aðrar umsóknir sem fagstéttir sækja um, innan eða utan kerfisins, munu ekki fara í gegnum rafræna þjónustumiðstöð fyrst um sinn.

Þá mun rafræn þjónustumiðstöð veita fyrstu ráðgjöf í gegnum sérstakt viðtalsbókunarkerfi þar sem borgarþátttakendur hafa símtal við ráðgjafa á netinu í helstu málaflokkum sviðsins, s.s. málefnum fatlaðs fólks, málefnum aldraðra, málefnum barna og fjölskyldna þeirra, húsnæðismálum og félagslegum- og fjárhagslegum stuðningi.

Rafræn þjónustumiðstöð mun vinna í náninni samvinnu við þjónustuver Reykjavíkurborgar og verður símanúmer Reykjavíkurborgar 411 1111 aðgangurinn að þjónustumiðstöðinni. Slíkt fyrirkomulag hefur verið viðhaft varðandi umsóknir um fjárhagsaðstoð og umsóknir um íþrótt- og tómstundastyrk ríkisins og hefur það samstarf gefið góða raun. Þjónustuver Reykjavíkurborgar afgreiðir þær fyrirspurnir sem það er bært um en gefur samband við rafrænt þjónustuteymi þegar um flóknari fyrirspurnir er að ræða. Þegar fram líða stundir væri hægt að hugsa sér að um samruna gæti orðið að ræða milli þessara eininga.

Mikilvægt er að rafræn þjónustumiðstöð eigi í náninni samvinnu við þjónustumiðstöðvar sviðsins og nauðsynlegt að ráðgjafar sem sinna ráðgjöf við notendur á þjónustumiðstöðvum hafi greiðan aðgang að upplýsingum um stöðu þeirra viðskiptavina er þeir veita ráðgjöf.

Þá er áformað að rafræn þjónustumiðstöð verði leiðandi á sviði stafrænnar þróunar þjónustu og gæðastarfs og að þar fari fram sífelld endurskoðun verkferla er varða veitingu þjónustunnar. Rafrænu þjónustumiðstöðinni er jafnframt ætlað samhæfingar- og eftirlitshlutverk gagnvart öðrum þjónustueiningum velferðarsviðs varðandi veitingu þjónustu. Þjónustustjórnun og gæðaferlar þar að lútandi verða á verksviði einingarinnar.

Varðandi fjármögnun Rafrænnar þjónustumiðstöðvar er aðallega horft til tilfærslu fjármagns innan velferðarsviðs. Tillögur með nánari útfærslu og kostnaðarmati verða lagðar fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október.

2. Þjónustuvæði verði fjögur

Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar voru settar á laggirnar árið 2005 í einum umfangsmestu skipulagsbreytingum sem hafa verið gerðar hjá Reykjavíkurborg. Markmiðið var að auka aðgengi að þjónustunni og færa hana nær íbúum. Þjónustumiðstöðvarnar heyrðu undir þjónustu- og rekstrarsvið og gerðir voru þjónustusamningar við fagstofnanir, s.s. ÍTR, velferðarsvið og skóla- og frístundasvið. Með skipulagsbreytingum árið 2008 voru þjónustumiðstöðvar settar undir velferðarsvið þar sem stærsti hluti þjónustunnar heyrði undir málaflokka sviðsins. Velferðarmálin urðu síðar enn umfangsmeiri hluti af þjónustu þjónustumiðstöðvanna með tilkomu málaflokks fatlaðs fólks árið 2011 og samningum við Sjúkratryggingar Íslands um heimahjúkrun.

Með þeim samfélagsbreytingum og þeirri öru tækniþróun sem hefur átt sér stað síðastliðin ár hefur sá skilningur sem fólk leggur í hugtakið aðgengileiki þjónustu

breyst. Íbúi í Grafarvogi getur nú fengið tiltekna þjónustu velferðarsviðs í gegnum tölvu eða snjalltæki.

Í stefnumótunarvinnu velferðarsviðs kom fram bæði skýrt ákall frá íbúum, starfsfólki og hagsmunaaðilum um nálægð og aðgengileika þjónustu en á sama tíma var ósk um meiri sérhæfingu í vissum málaflokkum. Er þetta í samræmi við þá þróun sem hefur átt sér stað á Norðurlöndunum þar sem aukin áhersla hefur verið á sérþekkingu í ákveðnum málaflokkum á kostnað dreifstýringar. Með þeim áherslubreytingum sem hafa orðið og auknu vægi rafrænna lausna er tímabært að huga að mótun framtíðarsýnar þjónustumiðstöðva velferðarsviðs. Samhliða því að sett verður á fót rafræn þjónustumiðstöð verða tvær þjónustumiðstöðvar í hverfum sameinaðar.

Í dag er íbúafjöldi á bak við þjónustumiðstöðvar eftirtalinn:

Vesturbær, Miðborg og Hlíðar: 34.301 íbúar

Laugardalur og Háaleiti: 30.246 íbúar

Breiðholt: 20.974 íbúar

Grafarvogur og Kjalarnes: 18.776 íbúar

Árbær og Grafarholt: 17.112 íbúar

Gerð er tillaga um að þjónustusvæðin verði fjögur og felur hún í sér sameiningu þjónustumiðstöðva Grafarvogs og Kjalarness annars vegar og Árbæjar og Grafarholts hins vegar. Íbúafjöldi á bak við þá miðstöð verður þá tæplega 36 þúsund manns. Samhliða þessum breytingum fá þjónustumiðstöðvar aukið hlutverk með því að verkefnið Betri borg fyrir börn verður yfirfært á allar þjónustumiðstöðvarnar, sbr. þriðja tillaga hér að ofan.

Í stefnumótunarvinnunni var skólaþjónusta nefnd af mörgum sem dæmi um þjónustu sem hentugra væri að hafa úti í hverfum fremur en á einum stað. Með þessari útfærslu telur velferðarsvið að verið sé að koma til móts við kröfur um samþættingu þjónustu milli sviða Reykjavíkurborgar og að þjónustan sé skilgreind út frá þörfum notenda og veitt á heildstæðan og skilvirkan hátt.

Nánari útfærsla á skipuriti hinnar nýju þjónustumiðstöðvar, staðsetning og kostnaðarmat verður lögð fyrir velferðaráð eigi síðar en 1. október næstkomandi.

3. Betri borg fyrir börn

Forsaga verkefnisins Betri borg fyrir börn er að á sameiginlegum fundi skóla- og frístundaráðs og velferðarráðs sem var haldinn 20. september 2019 var samþykkt tillaga sviðsstjóra skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs um að hefja þróunarverkefni í Breiðholti: Betri borg fyrir börn. Á sama fundi var jafnframt samþykkt tillaga skóla- og frístundaráðsfulltrúa og velferðarráðsfulltrúa Samfylkingarinnar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna um að settur yrði á fót sameiginlegur stýrihópur skóla- og frístundaráðs og velferðarráðs með það hlutverk að skoða hvernig mætti tryggja heildstæða stoðþjónustu fyrir börn með sérstakar þjónustuparfir með það að markmiði að bæta þjónustu við börnin og forráðamenn þeirra, gera hana markvissari og stuðla að því að hún skilaði börnunum framförum. Hópnum var jafnframt ætlað að fylgjast með framgangi verkefnisins Betri borg fyrir börn í Breiðholti og leggja mat á fýsileika þess að yfirfæra verkefnið á aðra borgarhluta. Borgarráð samþykkti ofangreindar tillögur á fundi sínum 26. september 2019 og undirbúningur tilraunaverkefnisins (BBB) hófst í beinu framhaldi af samþykkt borgarráðs. Ráðinn var verkefnisstjóri sem hélt utan um

undirbúning og innleiðingu verkefnisins og settur var á laggirnar eigendahópur verkefnisins. Eigendahópurinn skipa sviðsstjórar skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs, sem jafnframt eru í stýrihóp ráðanna um heildstæða þjónustu fyrir börn með sérstakar þjónustuþarfir og hverfisstjóri Breiðholts. Hópurinn hittist reglulega til að fara yfir framvindu breytinganna í Breiðholti. Þá hittir eigendahópurinn stjórnendur í þjónustumiðstöð Breiðholts og skrifstofustjóra af fagskrifstofu skóla- og frístundasviðs (SFS) með reglubundnum hætti. Sviðsstjórnarnir færa þekkingu af framvindu BBB verkefnisinn í stýrihópinn.

Það er mat stýrihópsins að nú sé tímabært að innleiða verkefnið í öll þjónustuhverfi borgarinnar. Veigamikil rök liggja því að baki. Framundan er endurskoðun á skipulagi þjónustu við börn með tilkomu laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna sem eiga að taka gildi 1. janúar nk. Velferðarstefna Reykjavíkurborgar er tilbúin til samþykktar og í kjölfar innleiðingar hennar fer fram endurskipulagning á fyrirkomulagi þjónustunnar. Þá er um að ræða næsta skref hjá skóla- og frístundasviði að færa stjórnun stofnana sviðsins nær vettvangi til að styðja betur við starfsfólk í skóla- og frístundastarfi. Sem fyrr er markmið verkefnisins að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar.

Skóla- og frístundaskrifstofa og velferðarþjónusta þjónustumiðstöðva verði saman til húsa og skipulögð og samþætt til að hún nýtist sem best börnum og fjölskyldum þeirra og starfseiningum hverfisins.

Skipaður verði faghópur sem vinnur að undirbúningi verkefnisins, þ.m.t. verkaskiptingu á milli skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs. Haft verður samráð við helstu haghafa; starfsfólk og samtök foreldra. Unnið er að mati á verkefninu í Breiðholti og verða niðurstöður nýttar í skipulagi á verkefninu. Leitast verður við að framkvæma verkefnið innan gildandi fjárheimilda með tilfærslu stöðugilda en gera má ráð fyrir einhverjum stofnkostnaði s.s. vegna húsnæðis og aðlögunar í starfsmannahaldi.

Nánari útfærsla og kostnaðarmat verði lagt fram samhliða tillögum undirbúningshópsins ekki síðar en 1. október nk. Gerður verður samstarfssamningur á milli skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs sem taki gildi um áramót 2021/2022 þegar innleiðing verkefnisins Betri borg fyrir börn um alla Reykjavík hefst.

4. Hlutverk fagskrifstofa á sviðum málefna fatlaðs fólks, aldraðra og á sviði ráðgjafar í félags- og fjölskyldumálum eftl.

Lagt er til að hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs á sviðum málefna fatlaðs fólks, málefna aldraðra og á sviði ráðgjafar í félags- og fjölskyldumálum verði eftl með það að markmiði að auka gæðastýringu, samhæfingu í þjónustu og eftirlit með þjónustuveitingu auk hefðbundinna verkefna fagskrifstofa. Hefðbundin verkefni fagskrifstofanna felast m.a. í samskiptum við ráðuneyti við undirbúning laga- og reglugerðasetningar auk samvinnu við ráðuneyti, Samband íslenskra sveitarfélaga, hinar ýmsar samstarfsstofnanir auk samráðs við hagsmunasamtök ásamt setu í nefndum og starfshópum fyrir hönd velferðarsviðs sem og undirbúningi og eftirfylgd ákvarðana velferðarráðs, vinnu við stefnumótun og innleiðingu stefna, laga og annarra stjórnvaldsfyrirmæla.

Tilvistargrunnur velferðarsviðs byggir á þremur fyrrnefndum sviðum, sbr. lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lög um málefni fatlaðs fólks með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og lög um málefni aldraðra nr. 125/1999. Skrifstofustjórar fagskrifstofa hafi það hlutverk að vera faglegir leiðtogar, hver á sínu sviði.

Lagt er til að skrifstofurnar verði eflar þannig að þær hafi skýrt umboð til eftirlits með framkvæmd þjónustu á sínu sviði.

5. Hlutverk stoðþjónustu á skrifstofu velferðarsviðs eftl.

Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftl með það að markmiði að auka þjónustu við stjórnendur stofnana sviðsins. Sérstaklega er horft til mannaúts og fjármála til að auka gæðastýringu, kostnaðareftirlit og þróa nýjar leiðir til að nýta ávallt bestu aðferðir og tækni til að ná sem mestum árangri. Nauðsynlegt er að tryggja að fjármálaskrifstofa velferðarsviðs hafi tök á að sinna mjög mikilvægum verkefnum, s.s. samskiptum við Jöfnunarsjóð sveitarfélaga og ráðuneyti varðandi stóra málaflokka, s.s. á sviði málefna fatlaðs fólks en mismunurinn á því sem þjónustan kostar og framlag ríkisins eykst stöðugt. Annað mikilvægt verkefni er innleiðing verkefnastjórnunar og verkbókhalds á þjónustumiðstöðvum til að tryggja að velferðarsvið sé ávallt að endurskoða og „besta“ góða þjónustuferla. Loks þarf að tryggja samræmi í þjónustuveitingu og mati á umsóknum á milli hverfa og mun fjármálaskrifstofa gegna lykilhlutverki þar í samvinnu við fagskrifstofur. Það þarf einnig að styrkja stuðning við stjórnendur í nærumhverfi í mannaútsmálum en á sviðinu starfa einungis sjö mannaútsráðgjafar í starfsemi með ríflega 3.200 starfsmönnum. Auknar kröfur til sviðsins á sviði gæða og eftirlitsmála og aukin umsvif meðal annars með uppbyggingaráætlun í húsnæði fyrir fatlað fólk kallar á fjölgun í þessum mikilvægu stoðeiningum. Loks er gert ráð fyrir endurskoðun á skipulagi á stjórnsýslueiningum á skrifstofu velferðarsviðs, þ.e. lögfræðiþjónustu og skrifstofu sviðsstjóra. Verða tillögur um fyrirkomulag lagðar fram eigi síðar en 1. október næstkomandi.

6. Sérhæfð teymi

Lagt er til að sett verði á laggirnar sérhæfð teymi sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið. Um er að ræða málaflokka á borð við húsnæðismál, ráðgjöf við börn og fjölskyldur á grundvelli lagafrumvarps um farsæld barna; húsnæðismál, þ.m.t. eftirfylgd með uppbyggingaráætlun í húsnæði fatlaðs fólks; þjónusta við erlenda íbúa, þ.m.t. teymi hælisleitenda og flóttafólks; málefni heimilissauss fólks, þ.m.t. rekstur neyðarskýla og úrræða fyrir fólk í virkri neyslu; virkniúrræðum og stuðningsþjónustu við börn og fullorðna. Teymin tryggi samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa. Teymin eru ýmist staðsett miðlægt eða á þjónustumiðstöðvum. Sum teymanna eru starfrækt nú þegar í einhverri mynd en hlutverk þeirra verða gerð skýrari og faglegir leiðtogar teymanna taka þátt í framkvæmdastjórn sviðsins. Undir hverju teymi, sem ýmist eru með rekstur, s.s. teymi með málefni heimilissauss fólks með miklar og flóknar stuðningsþarfir, eða hafa umboð til athafna án þess að vera með rekstrareiningar, s.s. húsnæðisteymi, geta verið faghópar sem vinna einnig þvert á sviðið. Mikilvægt er að teymin verði sýnileg í starfsemi sviðsins, sinni faglegri forystu í viðkomandi

málaflokkum í samstarfi við fagskrifstofur og hafi skýrt umboð til mótunar verklagsreglna og geti framfylgt þeim. Stjórnendur teymanna heyra ýmist undir framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðva eða fagskrifstofur/miðlæga stjórnsýslu en mikilvægt hlutverk teymanna er að starfa þvert á starfseiningar velferðarsviðs en ekki eingöngu í tilteknu hverfi þó starfsemin eigi þar „heimili“.

7. Hlutverk þjónustumiðstöðva

Þjónustumiðstöðvar munu gegna lykilhlutverki í nærþjónustu í hverfunum, ekki síst þegar kemur að þjónustu við börn og fjölskyldur. Með verkefninu Betri borg fyrir börn er stefnt að aukinni samvinnu velferðarsviðs og skóla-og frístundasviðs í þágu barna og fjölskyldna. Frumvarp félags- og barnamálaráðherra um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna gerir ráð fyrir stóru aukningu samspili ólíkra kerfa og starfsfólk þjónustumiðstöðva munu gegna veigamiklu hlutverki þar, meðal annars með málastjórahlutverki. Stefnt er að því að auka aðgengi foreldra og barna að ráðgjöf hjá sérfræðingum sviðsins, viðhafa svokallaða lágþröskuldaþjónustu og auka þannig forvarna- og ráðgjafabátt þjónustumiðstöðva á kostnað verkefna sem snúa að móttöku og afgreiðslu umsókna, sem rafræn þjónustumiðstöð mun sinna.

Endurskoðun á kjarnastarfsemi þjónustumiðstöðva, fjölda þeirra og staðsetningu var einn meginþátta í stefnumótunarferlinu. Haldnar voru sex vinnustofur með starfsmönnum á mismunandi þjónustumiðstöðvum auk starfsmanna á skrifstofu sviðsins og í Keðjunni. Niðurstöður þeirrar vinnu var meðal annars áhersla á stafræna þróun s.s. Míнар síður, samræmingu verkferla á milli þjónustumiðstöðva, mikilvægi nærþjónustu þegar kemur að börnum og unglíngum, auknir möguleikar á sérhæfingu, mikilvægi viðbragðsflýtis og fjölgun starfsmanna til að geta sinnt betur ólíkum þörfum notenda. Með samþykkt velferðarstefnu og aðgerðaáætlunar er mikilvægt að endurskoða innra skipulag þjónustumiðstöðva þannig að þær séu betur í stakk búnar til að sinna auknum kröfum um aðgengileika, lágþröskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur og málstjórahlutverki, samstarfi við skóla-og frístundasvið í tengslum við verkefnið Betri borg fyrir börn og breytingu á móttöku umsókna með tilkomu rafrænnar þjónustumiðstöðvar. Tillaga að endurskoðuðu skipulagi þjónustumiðstöðva með nánari útfærslu verði lögð fyrir eigi síðar en 1. október næstkomandi. Samráð verði haft við starfsmenn og stjórnendur í þeirri vinnu.

Fylgiskjal:

Drög að skipuriti velferðarsviðs

Jafnréttisskimun dags. 4. júní 2021