

Tillaga fulltrúa Samfylkingarinnar, Viðreisnar og Pírata í velferðarráði.

Velferðarráð samþykkir með vísan til stefnu um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg 2018-2022, stefnu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar á sviði velferðartækni 2018-2022 og jákvæðrar reynslu af nýtingu rafrænna lausna á tímum Covid-19 faraldursins, s.s. skjáheimsókna í heimahjúkrun og heimaþjónustu, notkun fjarfundabúnaðar til ráðgjafasamtala og móttöku rafrænna umsókna um fjárhagsaðstoð, að hraða innleiðingu stafrænnar tækni á velferðarsviði. Lögð verði áhersla á innleiðingu tæknilausna sem einfalda bæði veitingu og móttöku þjónustu jafnt fyrir notendur þjónustu, aðstandendur þeirra og starfsfólk. Sviðsstjóra verði falið að leggja fram áætlun með áfangaskiptingu og forgangs röðun um hraðari innleiðingu stafrænnar tækni samhliða samþykkt velferðarstefnu eigi síðar en 30. september 2020.

Greinargerð:

Þann 12. október 2017 samþykkti borgarráð tvær tillögur velferðarráðs frá 21. september s.á. Þess efnis að rafvæða allar umsóknir velferðarsviðs og að setja á fót velferðarstæknismiðu og innleiða rafrænt heimaþjónustukerfi.

Tvær umsóknir hafa nú verið rafvæddar á velferðarsviði; umsókn um akstursþjónustu og fjárhagsaðstoð til framfærslu. Við rafvæðingu umsóknar um akstursþjónustu var farin einföld leið þar sem umsóknin var rafvædd án þess að fara í gagnera endurskoðun á umsóknarferlinu. Við rafvæðingu umsóknar um fjárhagsaðstoð var viðameira ferli sett af stað þar sem allt umsóknarferlið var endurskoðað út frá hugmyndafræði þjónustuhönnunar, ferillinn genginn með notendum og starfsfólki, stefnumótunarfundur haldinn með sömu hópum og kerfið loks hannað í samvinnu við hugbúnaðarfyrirtæki eftir þörfum þessara hópa. Fjárhagsaðstoðarverkefnið hlaut nýverið íslensku vefverðlaunin sem besta vefkerfi ársins 2019. Rafrænt þjónustuteymi velferðarsviðs var sett á laggirnar til að taka miðlægt á móti umsóknum og taka þátt í frekari þróun rafvæðingar umsókna. Um 70 % umsókna um fjárhagsaðstoð í apríl voru rafrænar.

Velferðartæknismiðjan var sett á fót árið 2018 en hlutverk hennar er að þróa og prófa tæknilausnir í velferðarþjónustu. Tilraunarverkefni með notkun heimaþjónustukerfisins Careon hefur verið starfrækt á þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis og nú stendur yfir undirbúningur útboðs til kaupa á slíku kerfi. Þá var í undirbúningi hjá velferðartæknismiðjunni að bjóða upp skjáheimsóknir sem nýja þjónustuleið í heimaþjónustu og heimahjúkrun þegar Covid-19 faraldurinn skall á. Vegna faraldursins var verkefninu flýtt um 3 mánuði og skjáheimsóknir urðu að veruleika í félagslegri heimaþjónustu í byrjun apríl. Skjáheimsóknir fara fram í gegnum hugbúnaðarkerfið Memaxi og hefur velferðarsvið nú yfir að ráða 80 spjaldtölvum til að setja í þjónustu vegna þessa. Byrjað var á að bjóða einstaklingum sem fá félagslega heimaþjónustu upp á þjónustuna. Þeim einstaklingum var forgangsraðað sem vildu ekki þiggja þjónustu heim vegna hræðslu við að smitast af Covid-19 og þeim sem

voru í sérstakri áhættu fyrir félagslega einangun. Fullkomið skjáver (e. call center) hefur verið sett upp í Hraunbæ 115 þar sem pláss er fyrir þrjá starfsmenn að sinna skjáheimsóknum. Ávinningur þessarar þjónustu hefur þegar komið fram og nú er beðið eftir samþykki frá Embætti landlæknis til að nota þessa hugbúnaðarlausn fyrir heilbrigðisþjónustu, það er heimahjúkrun.

Einnig var rafrænt hjólaverkefni sett í gang á Droplaugarstöðum þar sem íbúar geta hjólað á sérstökum hjólum í borgum að eigin vali, m.a. Reykjavík. Íbúar tóku m.a. þátt í alþjóðlegu reiðhjólakeppninni Pedal on í september 2018.

Önnur verkefni sem hafa krafist nettenginga, hugbúnaðar eða tæknibúnaðar af einhverju tagi eru eftirfarandi:

- **Barnavernd Reykjavíkur- Myndsamtöl í barnavernd Reykjavíkur**

Hugbúnaður/Viðmót: Kara Connect, spjaldtölvur

Lýsing: Í upphafi árs 2020 var hugbúnaðurinn tekinn í notkun hjá fósturteymum Barnaverndar Reykjavíkur. Verkefnið byggir á þeirri einföldu hugmynd að nýta rafrænar lausnir til að auka samskipti og styrkja samband félagsráðgjafa og barna og unglinga í fóstri á vegum barnaverndarnefndar Reykjavíkur. Þannig er hægt að veita börnum árangursríkari aðstoð með tíðari samskiptum á þeirra forsendum.. Unglingarnir sem hafa verið í samskiptum við félagsráðgjafa í gegnum kerfið eru mjög ánægð með þessa viðbót en þau fengu afhendar sérstakar spjaldtölvur til þessa. Vegna Covid-19 hefur notkun þessarar lausnar orðið enn mikilvægari fyrir starfsfólk og þegar hefur verið óskað eftir fjölgun leyfa til nota fyrir fleiri starfsmenn barnaverndar. Kara Connect er íslenskt sprotafyrirtæki sem starfar á Norðurlöndum og fékk m.a. Nordic Startup verðlaunin árið 2018.

- **Hjúkrunarheimili Reykjavíkurborgar - Spjaldtölvur fyrir myndsamtöl aðstandenda í Seljahlíð og Droplaugastaða**

Hugbúnaður/Viðmót: Goggle DUO og spjaldtölvur

Lýsing: Núna á tímum Covid 19 og samkomubanns er vaxandi vandamál að íbúar eru í litlu sambandi við aðstandendur og einangrast mjög auðveldlega. Óskað var eftir því að reynt yrði að bæta þetta ástand með skjáheimsóknum í Seljahlíð. Keyptar voru 3 spjaldtölvur og hugbúnaður til að hringja í aðstandendur var settur upp fyrir íbúa sem þess óskuðu. Hér er ekki um að ræða þjónustuveitingu í gegnum spjaldtölvur heldur samtöl við aðstandendur.

- **Þjónustumiðstöðvar - aukin notkun fjarfundabúnaðar í ráðgjöf við þjónustuþega**

Hugbúnaður/Viðmót: Kara Connect, Cisco Webex

Lýsing: Vegna samkomubanns og sóttvarnarsjónarmiða var ákveðið að ráðgjafar myndu nota Köru Connect til að eiga í samskiptum við þjónustuþega sviðsins, t.d. vegna ráðgjafasamtala, stuðnings ofl. Helstu kostir Köru umfram aðra fjarfundabúnaði er að þjónustuþeginn hefur sitt eigið rafræna svæði sem getur aukið öryggistilfinningu hans og því hentar sá búnaður betur. Cisco Webex hefur einnig verið notaður í ráðgjafasamtöl á nokkrum þjónustumiðstöðvum.

- **Félagsstarf eldri borgara í Reykjavík**

Hugbúnaður/Viðmót: Youtube, Chess.com o.fl.

Lýsing: Starfsmenn félagsstarfs eldri borgara hafa unnið að því að halda uppi starfsemi, þó að öllum félagsmiðstöðvum borgarinnar hafi verið lokað í bili. Til dæmis má nefna eflingu rafíþrótta meðal eldri borgara með netskáknoti sem er haldið nokkrum sinnum í viku á vefsíðunni www.chess.com. Þá hefur einnig verið staðið fyrir samsöng þar sem tónlistarmenn syngja og spila lög sem textuð eru jafnóðum og streymt í rauntíma. Þá er boðið upp á spænskukennslu í streymi á rauntíma einu sinni í viku auk þess sem boðið er upp á upplestur í streymi og rafleikfimi.

Til að flýta fyrir innleiðingu stafræna lausna var ráðið í nýja stöðu **stafræns leiðtoga** á velferðarsviði í apríl. Meðal helstu verkefna stafræns leiðtoga eru að leiða stafræna umbreytingu í þjónustu sviðsins, stýra rafvæðingu og tækniþróun á sviðinu, þ.m.t. rafvæðingu allra umsókna, stýra þarfagreiningu á nýrri málaskrá sviðsins og taka þátt í mótun framtíðarsýnar, markmiða, áherslna og forgangsröðunar rafræna verkefna.

Þá hefur starfshópur **um nýtingu stafræna lausna, velferðar- og upplýsingatækni** nýlega verið stofnaður á velferðarsviði en markmið með stofnun hans er að tengja saman lykilaðila sem tengjast stafrænum lausnum, velferðar- og upplýsingatækni innan velferðarsviðs með samræmingu og framþróun að markmiði. Hlutverk hópsins er að hefja undirbúning að mótun stafrænnar sýnar (e. digital vision) velferðarsviðs og vera ráðgefandi við innleiðingu stafrænnar umbreytingar (e. digital transformation) sviðsins. Hlutverk hópsins er jafnframt að veita stjórnendum og starfsfólki eftir atvikum, fræðslu um stafræna umbreytingu og nýtingu stafræna lausna, velferðar- og upplýsingatækni.

Í samþykkt borgarráðs frá 26. mars 2020 voru fyrstu aðgerðir Reykjavíkurborgar til að mæta afleiðingum kórónaveiru faraldursins kynntar. Þar segir í 5. lið um nýsköpun og nýja tækni: Fjárfestingum í innleiðingu nýrrar tækni hjá Reykjavíkurborg verði flýtt og opnað fyrir aðkomu frumkvöðla og nýsköpunarumhverfisins að lausnaleyti á grundvelli nýrrar nýsköpunarstefnu. Tillögur liggi fyrir í maí nk.

Tillagan sem hér er lögð fram um hraðari innleiðingu stafrænnar tækni á velferðarsviði er innlegg í ofangreinda vinnu.