



## Tillaga

**Viðtakandi:** Velferðarráð

**Sendandi:** Stýrihópur um mótun velferðarstefnu

---

***Efni tillögu: Velferðarstefna Reykjavíkurborgar - Reykjavík, fyrir okkur öll.***

Lagt er til að velferðarráð samþykki meðfylgjandi drög að velferðarstefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlun sem lögð er fram samhliða. Stefnan er vegvísir fyrir borgarbúa jafnt sem starfsfólk sem veitir þjónustuna. Grunnmarkmið stefnunnar er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé fyrir alla borgarbúa. Meginþættir stefnunnar byggjast á sjö stefnumarkandi áherslum sem eru raktar í meðfylgjandi stefnuskjali. Í aðgerðaáætlun eru settar fram þær aðgerðir sem eru nauðsynlegar til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga í starfsemi velferðarsviðs.

Áætlaður kostnaður við framkvæmd aðgerðaáætlunarinnar er metinn á um 350 m.kr. en endanlegt kostnaðarmat verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október nk. Aðgerðaáætlunin verði endurskoðuð árlega með tilliti til kostnaðar í takt við þróun fjárhagsramma sviðsins og verðlagsbreytinga.

### **Greinargerð:**

Á fundi velferðarráðs þann 20. september 2019 var samþykkt að velferðarsvið hæfi undirbúning að heildstæðri velferðarstefnu. Í greinargerð með samþykkt ráðsins kom fram að áskoranir í velferðarþjónustu á 21. öldinni væru margar. Breytingar í samfélaginu og auknar kröfur til þjónustu kölluðu á sífellda endurskoðun á verklagi hjá stofnunum sviðsins og að sjálfsögð krafa um notendasamráð á öllum stigum kallaði á grundvallarbreytingar í samskiptum, viðmóti og samráði við notendur og aðstandendur þeirra. Ákall væri um breyttar vinnuaðferðir í takt við nýjustu tækni og þekkingu og væri það mikilvægur þáttur í allri endurskipulagningu. Breyttar kröfur til þjónustu kölluðu á breytt vinnulag sem starfsþróun á sviðinu þyrfti að taka mið af.

Sérstakur stýrihópur var settur á laggirnar til að leiða stefnumótunina og utanaðkomandi ráðgjafarfyrirtæki fengið til að vinna með hópnum að því markmiði að móta heildstæða velferðarstefnu og framtíðarsýn velferðarmála í Reykjavíkurborg. Stefnumótuninni var ætlað að ná fram heildarmynd af þeim mismunandi málaflokkum

sem heyra undir velferðarráð og velferðarsvið, forgangsraða verkefnum og skipuleggja starfsemina þannig að stefna sviðsins, gildi og leiðarljós í þjónustuveitingu væru ávallt í forgrunni og í samræmi við stefnumótun ráðsins.

Í stýrihópnum áttu sæti Heiða Björg Hilmisdóttir, formaður velferðarráðs sem var jafnframt formaður hópsins, Elín Oddný Sigurðardóttir, fulltrúi Vinstri grænna í velferðarráði, Örn Þórðarson, fulltrúi Sjálfstæðisflokksins í velferðarráði en Egill Þór Jónsson tók sæti hans í hópnum um miðbik tímabilsins, Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs, Sigprúður Erla Arnardóttir, framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða, Súsanna Finnbogadóttir, fulltrúi samtakanna Pepp Ísland, Halldór Örn Sævarson, þáverandi varaformaður Öryrkjabandalags Íslands og Ellert B. Schram þáverandi formaður Félags eldri borgara en Ingibjörg H. Sverrisdóttir tók sæti hans eftir formannsskipti í félaginu. Dís Sigurgeirsdóttir skrifstofustjóri var verkefnisstjóri hópsins.

Helstu verkefni stýrihópsins voru að hafa heildaryfirsýn yfir stefnumótunarferlið, móta kröfur til velferðarstefnunnar, greina helstu hagsmunaaðila, rýna efni og niðurstöður vinnustofa, samþykkja verkáætlun og tímalínu verkefnisins og forgangsraða helstu verkefnum. Ráðgjafarfyritækið Stratagem leiddi vinnu við mótun meðfylgjandi stefnuskjals og forgangsaðherslna undir forystu Þórðar Sverrissonar ráðgjafa.

### **Aðferðafræði og vinnsluferli stefnunnar**

Stefnumótunarvinnan byggir á þremur skrefum; *greiningu, úrvinnslu og innleiðingu*. Hér verður gerð grein fyrir þeim hluta vinnunnar er sneri að greiningu og úrvinnslu en framundan er innleiðing stefnunnar og eru helstu verkefni útfærð í sérstakri aðgerðaáætlun sem fylgir tillögunni.

Lagt var upp með að í stefnumótuninni fælist raunhæf markmiðasetning og gerð verk- og tímaáætlunar til 5-10 ára. Verklag notendasamráðs yrði fest í sessi og skipulag á þjónustu sviðsins endurskoðað. Þjónustumiðstöðvar, fjöldi þeirra, kjarnastarfsemi og staðsetning yrði tekin til endurskoðunar sem og samspil þeirra við Barnavernd Reykjavíkur og skrifstofu velferðarsviðs til að tryggja flæði þekkingar og verklags. Þá yrði í sama augnamiði unnið áfram að auknu samstarfi velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs.

### **Greining; mat á stöðunni**

Fyrsta skrefið var að greina stöðuna almennt á þeim viðfangsefnum sem snúa að velferðarmálum í Reykjavík. Fjölmörg gögn voru skoðuð sem tengdust velferðarmálum beint eða óbeint. Þannig var litið til margvíslegra stefna innan borgarinnar sem taka þurfti tillit til og skapa samhljóm í áherslum Reykjavíkurborgar. Ýmsar skýrslur og vefsíður um velferðarmál voru skoðaðar, héraendis og erlendis. Horft var til þróunar í velferðarmálum almennt og litið til útlanda, einkum Norðurlanda, til að fá hugmyndir og átta sig á nálgun og uppbyggingu. Einnig var rýnt í alþjóðlega strauma auk heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna til að gæta þess að áhersla velferðarmála tæki tillit til þeirra.

Umfangsmikið samráðsferli sett af stað og var það sú megináðferð sem notast var við í vinnu við stefnumótunina. Um var að ræða afar víðtæka vinnu, þar sem víða var leitað fanga, hjá einstaklingum innan velferðarsviðs, stjórnslu borgarinnar, fulltrúum ólíkra

hópa hagaðila, auk hins almenna íbúa Reykjavíkurborgar. Um þúsund manns komu að greiningarvinnunni, ýmist í viðtölum, á rýnifundum, í gegnum netkönnun og íbúagátt.

Afrakstur þessa fyrsta skrefs vinnunnar var skýr mynd af stöðu mála og þeim lykilspurningum sem þörf væri á að svara. Auk þess komu fram fjölmargar skoðanir um þær áherslur sem ættu að einkenna framtíð velferðarmála. Á grunni þessara upplýsinga var mögulegt að hefja næsta skref vinnunnar: úrvinnsluna eða stefnumótunina sjálfa.

## Úrvinnsla; mótun stefnunnar

Annað skref vinnunnar, mótun velferðarstefnu, var unnin á grunni greiningarinnar. Þátttakendur í þessu skrefi voru fyrst og fremst meðlimir stýrihóps verkefnisins auk ráðgjafa Stratagem. Líkt og við greininguna var áhersla lögð á opið og víðtækt samráðsferli og að gefa þar með íbúum borgarinnar, hagsmunaaðilum, samstarfsaðilum og starfsfólki velferðarsviðs tækifæri á að koma athugasemdum á framfæri, til að tryggja sem breiðustu samstöðu um velferðarstefnuna. Álíka fjöldi kom að úrvinnslunni með þátttöku í vinnustofum, fundum með stýrihópnum, fundum með stjórnendum í framkvæmdastjórn velferðarsviðs, á Þekkingardegi velferðarsviðs, sem helgaður var velferðarstefnunni og með opnu samráðsferli í gegnum umsagnagátt velferðarsviðs og samráðsvef Reykjavíkurborgar.

## Sátt um lokaafurðina

Meðfylgjandi stefnuskjal er afrakstur víðtæks samráðs þeirra fjölmörgu aðila sem hafa látið sig velferðarþjónustu borgarinnar varða. Stefnuskjalið hefur tekið miklum breytingum í því ferli sem það hefur gengið í gegnum á því rúma ári sem liðið er frá því að stýrihópurinn samþykkti fyrstu drög. Á grunni ítarlegrar greiningar, sem náði til stefnumála, skipulags og mannaúðs, var mótuð ný framtíðarsýn, ásamt því að hlutverk velferðarsviðs var skilgreint upp á nýtt. Stefnuáherslur voru útfærðar og forgangsverkefni skilgreind við hverja áherslu, auk þess sem tilgreindar voru hugmyndir að aðgerðum tengdum forgangsáherslum.

Við stefnumótunina var horft til margvíslegra strauma sem eru að verki í samfélaginu. Um er að ræða þróun sem tengist viðhorfum einstaklinga og birtist í óskum og væntingum til að upplifa hluti á annan hátt en áður. Áherslur og þarfir einstaklinga breytast og koma fram í kröfum sem taka þarf tillit til. Lögð var áhersla á að meta þessa strauma og hvaða þýðingu þeir hefðu á áherslur og skipulag sviðsins.

Í fyrsta lagi má nefna að í auknum mæli vilja einstaklingar láta líta á sig sem einstaka en ekki sem kennitölu á skrá. Hver einstaklingur hefur sínar þarfir og óskir og vill að þeim sé mætt á þann hátt. Í öðru lagi vilja einstaklingar fá þjónustu eins fljótt og auðið er og hafa minni þolmörk gagnvart bið. Í velferðarstefnunni er því lögð áhersla á að einfalda ferla og flækjustig sem snýr að íbúum um leið og lögð er áhersla á að styrkja þjónustukerfi og hugsa samskipti utan frá og inn, þ.e. frá íbúum inn að sviðinu. Í þriðja lagi er aukin áhersla á lipra og skilvirka þjónustu. Aukinn þungi er lagður á að þjónusta einkennist af raunverulegri umhyggju og skilningi á því að engin tvö séu eins og aðstæður geti verið mjög mismunandi. Notandinn vill fá þjónustu á sínum forsendum, ekki síst með stafrænum leiðum og fá að vera þáttakandi í ferlinu. Aðgengi og upplýsingar skapi þannig betri upplifun og virði í þjónustunni. Í fjórða lagi er vaxandi krafa um notkun tækninnar. Þar er horft sérstaklega til stafrænu byltingarinnar með

rafrænum umsóknum og smáforritum (öppum). Í fimmta lagi er lögð áhersla á hagnýtar upplýsingar til íbúa. Með stóraukinni notkun stafrænna leiða í samskiptum eykst magn upplýsinga sem einstaklingar hafa aðgang að og aukið flækjustig þýðir að sníða þarf upplýsingarnar að þeim þörfum. Hver og einn viðskiptavinur vill upplýsingar sem eru hagnýtar og feli þannig í sér einhvern ávinning. Markviss greining og notkun gagna innan velferðarsviðs er hér lykilatriði.

## Aðgerðaáætlun

Samhliða lokaskrefum stefnumótunarvinnunnar var hafist handa við gerð aðgerðaáætlunar á velferðarsviði. Í þeirri vinnu voru haldnar vinnustofur með starfsfólki og stjórnendum til að skapa sem víðtækast eignarhald og sátt um næstu skref. Við mótun aðgerðaáætlunar var horft til framtíðarsýnar, hlutverks, stefnuáherslna og forgangsáherslna stefnunnar. Hver aðgerð er sett fram á grunni forgangsáherslna og því er skýrt hvernig hver aðgerð mun stuðla að því að markmiðum stefnunnar verði náð. Alls eru aðgerðirnar 58 talsins en nokkrar aðgerðir eiga við um fleiri en eina forgangsáherslu.

Helstu aðgerðir stefnunnar eru stór skref í stafrænni umbreytingu, til dæmis verða allar umsóknir um velferðarþjónustu gerðar rafrænar, allir þjónustuferlar rafvæddir og grunnkerfi endurnýjuð og samþætt. Skipulagi velferðarsviðs verður breytt til að mæta notendum enn betur með stofnun rafrænnar þjónstumiðstöðvar, sem verður fyrsta stopp íbúa í þjónustu, verkefnið Betri borg fyrir börn verður útfært í öll hverfi og sérhæfð teymi mynduð sem sérhæfa sig í málaflokkum. Miðlun upplýsinga verður eflað með nýjum vef þar sem áhersla er á aðgengilegar upplýsingar um þjónustuna og stofnun ritstjóra og ritstjórnar. Gögn sviðsins verða enn betur nýtt og greind til að mæta betur þörfum notenda fyrir þjónustu, rauntíma tölfræði miðlað með mælaborði og spálíkönnum verða innleidd til að geta betur greint framtíðarþarfir. Til að tryggja að þjónustan mæti þörfum notenda þá verður gripið til aðgerða sem snúa að notendasamráði, samráði við hagsmunaaðila og mælingar á þjónustunni framkvæmdar reglulega. Gripið verður til aðgerða til að mæta notendum og starfsfólki af erlendum uppruna til dæmis með stofnun sérhæfðs teymis um málefni fólks af erlendum uppruna, upplýsingar og kannanir sviðsins verða á fleiri tungumálum og hæfniskröfur til starfa á velferðarsviði verða endurskoðaðar til að ryðja hindrunum úr vegi fyrir þennan hóp. Til að ná fram markmiðum stefnunnar er þörf á að efla fræðslu til starfsfólks og verður áherslan á fræðslu í notendamiðaðri hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Fylgiskjöl:

*Drög að velferðarstefnu Reykjavíkurborgar*

*Aðgerðaáætlun með velferðarstefnu*

*Umsögn fjármála- og áhættustýringarsviðs um velferðarstefnu, dags. 4. júní 2021*

*Erindisbréf stýrihóps um mótun velferðarstefnu dags. 23. janúar 2020*

*Jafnréttisskimun, dags. 4. júní 2021*