

# Velferðarstefna Reykjavíkurborgar

## Reykjavík - fyrir okkur öll

Velferðarstefna Reykjavíkurborgar er rammi utan um metnaðarfullt og mannvænt velferðarstarf sem hefur það að markmiði að auka lífsgæði og stuðla að því að allir Reykvíkingar eigi kost á að lifa með reisn. Við bjóðum margskonar þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur en horfum ekki síður til forvarna og samfélagsins alls.

Velferðarstefnan er hugsuð sem vegvisir fyrir borgarbúa og um leið fyrir starfsfólk sem veitir þjónustuna. Áfram eru til stefnur í einstaka málaflokkum, s.s. í húsnæðismálum, málefnum aldraðra og málefnum fatlaðs fólks. Við mótun stefnunnar hlustuðum við á fjölbreyttar raddir borgarbúa, starfsmanna, samstarfsaðila og kjörinna fulltrúa.

Markmið borgarinnar er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé sannarlega fyrir okkur öll.

## Framtíðarsýn

Í Reykjavík er veitt velferðarþjónusta sem stuðlar að góðri líðan íbúa og við upplifum að Reykjavík sé fyrir okkur öll.

Í þessari framtíðarsýn er orðanna hljóðan hvati fyrir velferðarsvið til að starfa í þeim anda sem hún lýsir. Framtíðarsýnin er sett fram sem hvatning til góðra verka.

## Hlutverk

### Velferðarsvið stuðlar að auknum lífsgæðum sérhvers íbúa Reykjavíkur

Tilvist velferðarsviðs byggir á að vera vakandi fyrir þörfum og líðan íbúa. Markmiðið er að sýna frumkvæði og bregðast við fjölbreyttum þörfum einstaklinga og fjölskyldna fyrir velferðarþjónustu.

## Gildi

### Virðing

Við berum virðingu fyrir öllum þeim sem við eigum í samskiptum við. Við fögnum fjölbreytileika og komum fram við fólk eins og við viljum að komið sé fram við okkur.

### Virkni

Við viljum að allir geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum. Við vinnum að því að efla frumkvæði og sjálfstæði notenda og starfsfólks velferðarþjónustu.

### Velferð

Við erum leiðandi í umræðu um velferðarmál og lífsgæði borgarbúa. Við vinnum að lausnum og veitum skilvirka velferðarþjónustu sem tekur mið af þörfum hvers og eins.

## 1. Engir tveir eru eins

Það, að engir tveir eru eins, er grundvallarnálgun í velferðarþjónustu borgarinnar.

Í því felst að mál hvers einstaklings er metið á eigin forsendum og þess gætt að greining og leiðir til lausna og þjónustu séu sniðnar að hverjum og einum.

Hortf er til aðstæðna þeirra sem þurfa á velferðarþjónustu að halda, meðal annars til fjölskyldu og nærumhverfis. Þetta er sérstaklega mikilvæg nálgun í því fjölmenningsamfélagi sem Reykjavík er.

### 1.1 Forgangshersla: Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Skilgreina hvernig stefnuáherslan „Engir tveir eru eins“ á að birtast í innra starfi velferðarsviðs, þjónustu og viðhorfi starfsfólks. Í því felst meðal annars að áherslan á að verða hluti af þjónustumeningu sviðsins.

### 1.2 Forgangshersla: Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Útfæra og að lokum innleiða þjónustuna út frá skilgreiningu á stefnuáherslunni „Engir tveir eru eins“. Í því felst að kortleggja þarfir notenda og þróa í kjölfarið skipulag, upplýsingamiðlun, samskipti, eftirfylgni, endurgjöf og úrbætur.

### 1.3 Forgangshersla: Mæta fjölmenningsamfélaginu

Greina hvernig velferðarsvið getur skipulagt þjónustu sína þannig að hún taki meira tillit til fjölmenningsamfélagsins. Markmiðið er að mæta þörfum ört vaxandi hóps borgarbúa af erlendum uppruna.

## 2. Nálægð og aðgengileiki

Velferðarþjónustan er aðgengileg og nálæg þeim sem þurfa á henni að halda.

Íbúar eiga að geta nálgast upplýsingar og þjónustuna sjálfa hvernig og hvar sem þeim hentar.

Forsendan er einfalt skipulag sem er hannað út frá þörfum notenda.

### 2.1 Forgangshersla: Skilgreina þætti í upplifun þjónustunnar

Útfæra hvernig auka megi aðgengi, viðbragðsflýti, einfaldleika og fagmennsku í velferðarþjónustu. Þannig skapast aukið traust notenda á þjónustunni. Sérstaklega þarf að útfæra hvernig styrkja má þessa þætti með réttari fræðslu, stjórnun og innri samskiptum.

### 2.2 Forgangshersla: Efla notkun stafrænna lausna

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar.

### 2.3 Forgangshersla: Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Yfirfara allt efni um velferðarþjónustu og sjá til þess að það sé á vönduðu, skýru og auðlesnu máli. Forðast að nota lagatexta og kerfismál í efni sem ætlað er notendum þjónustunnar.

### 3. Þjónustulipurð og skilvirkni

Velferðarþjónusta er margþætt og fjölbreytt. Því skiptir öllu máli að hún sé skipulögð á notendavænan, heildstæðan og skilvirkan hátt þar sem hver þjónustubáttur gegnir mikilvægu og skýru hlutverki í gangverki þjónustunnar.

Fagleg sérhæfing og frumkvæði starfsfólks eru lykilþættir í góðri velferðarþjónustu. Mikilvægt er að gæðaviðmið og verklag styðji starfsfólk við að veita skilvirka og góða þjónustu.

Áhersla er lögð á að mynda sterkar tengingar við samstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar. Leggja skal áherslu á að þjónustan verði samfelld, samþætt og framkvæmd út frá þörfum notenda.

#### 3.1 Forgangsaðhersla: Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

#### 3.2 Forgangsaðhersla: Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Greina núverandi verklag, þarfir notenda og hverju þarf að breyta til að þeir séu ávallt í fyrirrúmi við skipulagningu þjónustunnar. Sérstaklega þarf að skoða aðferðir notendamiðaðrar hönnunar og ferðalag notenda í gegnum þjónustuferlið.

#### 3.3 Forgangsaðhersla: Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Skilgreina ólíka samfélagshópa til að tryggja að samskipti við þá taki mið af aðstæðum þeirra og þörfum. Einnig þarf að fylgjast með lýðfræðilegri þróun og öðrum breytingum sem verða í samfélaginu og geta haft áhrif á þjónustubörf hópanna.

#### 3.4 Forgangsaðhersla: Skilgreina heildarþjónustu

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

#### 3.5 Forgangsaðhersla: Samræma þjónustustig

Auka samstarf og vinna að samræmingu velferðarþjónustu milli hverfa og tryggja þannig að allir borgarbúar fái góða og heildstæða þjónustu, óháð búsetu. Í því felst að miðla þekkingu og árangursríkum aðferðum milli þjónustumiðstöðva, móta skýra gæðafærla og innleiða árangursríkt verklag með markvissum hætti.

## 4. Virðing og umhyggja

Þjónusta sem snýr að heill og hamingju skal einkennast af samkennd, umhyggju og umfram allt virðingu fyrir einstaklingnum.

Ekki er gefist upp á neinum og áhersla lögð á hjálp til sjálfshjálpar.

Þessi áhersla á sér birtingarmynd í skipulagi, stjórnun og mannlegum samskiptum.

### 4.1 Forgangsáhersla: Auka áherslu á valdeflingu

Styrkja þá nálgun að sérstök áhersla sé lögð á valdeflingu fólks sem nýtir sér velferðarþjónustu borgarinnar. Starfsfólk fái stuðning og fræðslu um hvernig á að mæta ólíkum hópum fólks á jafningjagrundvelli og hafa það með í ráðum við úrlausn sinna mála.

### 4.2 Forgangsáhersla: Efla traust milli starfsfólks og notenda

Tryggja að traust og virðing ríki í samskiptum starfsfólks velferðarsviðs og þeirra sem þangað leita. Þetta felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun stjórnenda og starfsfólks, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

### 4.3 Forgangsáhersla: Vinna gegn fordómum

Útfæra hvernig unnið er gegn öllum birtingarmyndum fordóma gagnvart notendum velferðarþjónustu með hugmyndafræði mannréttinda að leiðarljósi. Lykilatriði í því er markviss fræðsla, upplýsingamiðlun og skýrar skilgreiningar á orðavali og hugtakanotkun.

## 5. Frumkvæði og forvarnir

Lögð er áhersla á forvarnir í allri velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar.

Þjónustan hvílir á fyrirbyggjandi aðgerðum, þar sem traustar upplýsingar og vísbendingar eru nýttar í forvarnir.

Ef tölfraeðigreiningar eða upplýsingar gefa til kynna að grípa þurfi inn í aðstæður hjá einstaklingum og hópum sýnir starfsfólk frumkvæði.

### 5.1 Forgangsaehersla: Efla forvarnir

Útfæra hvernig má auka forvarnir til að fyrirbyggja og draga úr líkum á því að fólk lendi í félagslegum vanda. Greina þarf þjónustubætti og notendahópa til að kortleggja hvar hægt er að beita forvörnum í auknum mæli.

### 5.2 Forgangsaehersla: Auka frumkvæði

Samhliða því að efla forvarnir þarf að skoða hvernig frumkvæði getur orðið stærri þáttur í vinnubrögðum starfsfólks. Þetta felur í sér markvissa valdeflingu meðal starfsfólks með fræðslu og þjálfun.

### 5.3 Forgangsaehersla: Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Rýna og greina tölfraeðigögn með markvissari hætti og eftir atvikum tengja þau við upplýsingar frá starfsfólki og notendum velferðarþjónustunnar. Markmiðið er að draga ályktanir og spá fyrir um þróun, svo sem á lýðfræði og notendahópum, auk þess að greina áhrif slíkra breytinga á velferðarþjónustu.

## 6. Samtal og samráð

Árvekni gagnvart fjölbreyttum þörfum fólks er lykillinn að trausti í garð velferðarþjónustu borgarinnar.

Áhersla er lögð á reglubundið og markvisst samtal og samráð við ólíka, en vel skilgreinda hagsmunaaðila, notendur og aðra borgarbúa.

### 6.1 Forgangshersla: Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila

Auka samráð við hagsmunaaðila með það að markmiði að styrkja samtal við samfélagið. Rýna og endurskoða virkt samráð við hagsmunahópa og stofna til reglubundins samráðsvettvangs ef þörf er á.

### 6.2 Forgangshersla: Styrkja miðlun upplýsinga

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa, en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

### 6.3 Forgangshersla: Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

Rýna markvisst í strauma og stefnur í velferðarþjónustu, bæði í tengslum við háskólasamfélagið og á alþjóðavettvangi.

### 6.4 Forgangshersla: Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni notendakanna á sem flestum þjónustubáttum.

## 7. Fagmennska og framsýni

Mikilvægt er að í velferðarþjónustu starfi faglegt og framsýnt starfsfólk sem vinnur saman að árangursríkum lausnum í takt við nýjustu þekkingu og tækni.

Hlutverk starfsfólks er að koma til móts við fjölbreyttar þarfir notenda og stuðla þannig að auknum lífsgæðum þeirra.

Styðja þarf frumkvæði starfsfólks og tryggja því tækifæri til að vaxa og dafna í starfi. Þverfaglegt samstarf og aukin sérhæfing starfsfólks eru lykilatriði til að ná þeim markmiðum.

### 7.1 Forgangshersla: Skapa framsækið vinnuumhverfi

Skapa framsækið vinnuumhverfi þar sem stafrænar lausnir og nýstárlegar aðferðir við stjórnun eru nýttar til að auka afköst, gæði þjónustu, sveigjanleika og starfsánægju. Til að vera samkeppnishæf um framúrskarandi starfsfólk þarf að tryggja því tækifæri til að sýna frumkvæði og hámarka hæfileika sína og framlag.

### 7.2 Forgangshersla: Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu

Styðja við frumkvæði starfsfólks til að afla sér þekkingar og miðla henni áfram. Jafnframt að ýta undir frumkvæði starfsfólks til að finna leiðir sem mæta fjölbreyttum þörfum notenda og auka lífsgæði þeirra.

### 7.3 Forgangshersla: Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmannahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.