



Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

***Niðurstöður starfshóps um mótun stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara
2018 - 2022.***

Á fundi velferðarráðs, þann 22. febrúar 2018, var lögð fram til kynningar stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara 2018 - 2022.

Samþykkt var að vísa stefnunni til borgarráðs.

Virðingarfyllst,

Regína Ásvaldsdóttir
sviðsstjóri



Reykjavík, 12. febrúar 2018
VEL2017020021
325. fundur
RÁ/bm

Lagt fyrir fund velferðarráðs 22. febrúar 2018

Minnisblað

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Niðurstöður starfshóps um mótun stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara til ársins 2022

Starfshópur um mótun stefnu í málefnum eldri borgara var skipaður með erindisbréfi Regínu Ásvaldsdóttur sviðstjóra dags. 24. apríl 2017.

Verkefni hópsins voru samkvæmt erindisbréfinu að vinna tillögu að stefnu í málefnum eldri borgara til ársins 2022; hafa hliðsjón af áherslum velferðarráðs til ársins 2022 um nýsköpun, notendasamráð, heilsueflingu, velferðartækni, forvarnir og endurhæfingu í daglegu lífi og þróun og veitingu þjónustunnar; og horfa til lykilatriða í áherslum velferðarráðs um virkni og vellíðan, frumkvæði og sköpunarkraft og samsköpun og samfélagslega ábyrgð.

Til ráðgjafar við vinnu starfshópsins áttu að vera hagsmunasamtök og notendur þjónustu við eldri borgara, lykilstjórnendur og sérfræðingar velferðarsviðs í málaflokknum, þjónustuhópur aldraðra í Reykjavík, stýrihópur um aldursvæna borg, öldungaráð Reykjavíkurborgar og aðrir sem hópurinn teldi mikilvægt að leita til við mótun stefnunnar.

Hópin skipuðu:

Elín Oddný Sigurðardóttir, varaformaður velferðarráðs Reykjavíkurborgar, formaður. Magnús Már Magnússon, varaborgarfulltrúi og fulltrúi í velferðarráði Reykjavíkurborgar.

Gréta Björg Egilsdóttir, borgarfulltrúi og fulltrúi í velferðarráði Reykjavíkurborgar.

Guðrún Ágústsdóttir, formaður öldungaráðs Reykjavíkur.

Ellert B. Schram, formaður Félags eldri borgara í Reykjavík.

Hans Kristján Guðmundsson, fulltrúi U3A.

Álfhildur Hallgrímsdóttir, fulltrúi frá samtökum aldraðra.

Sigurveig H. Sigurðardóttir, fulltrúi háskólasamfélagsins.

Birna Sigurðardóttir, deildarstjóri skrifstofu velferðarsviðs, fulltrúi stýrihóps um aldursvæna borg.

Berglind Magnúsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu öldrunar – og húsnæðismála á velferðarsviði.

Líney Úlfarsdóttir, sálfræðingur, sem var jafnframt starfsmaður hópsins.

Starfsfyrirkomulag:

Starfshópurinn hélt fundi þann 10. maí, 17. maí, 31. maí, 14. júní, 13. sept, 4. október, 1. nóvember, 8. nóvember, 13. desember 2017 og 31. janúar 2018. Formaður og starfsmenn velferðarsviðs héldu vinnufundi á milli funda starfshópsins. Meðlimir starfshóps lásu stefnuskjalið yfir milli funda og unnið var úr athugasemdum á fundum.

Eftirtaldir gestir voru með kynningar:

Guðrún Jóhanna Hallgrímsdóttir, teymisstjóri endurhæfingar í heimahúsi, kynnti hugmyndafræðina sem unnið verður eftir í teyminu.

Ólafur Þór Gunnarsson, öldrunarlæknir, fór yfir stefnur og straua í málaflokknum.

Ingibjörg R. Guðlaugsdóttir og Anna María Pétursdóttir frá U3A, kynntu vöruhús tækifæruna.

Sirry Sif Sigurlaugardóttir og Benedikt Traustason frá samtökunum 78, ræddu málefni hinsegin eldri borgara.

Heiða Björg Hilmisdóttir, formaður starfshóps sem endurskoðar matarþjónustu sem borgin rekur, kynnti vinnu þess hóps.

Skjalið var sent til umsagnar þann 23. nóvember 2017. Umsagnar var leitað frá eftirfarandi aðilum:

Félagi eldri borgara í Reykjavík, öldungaráði Reykjavíkur, samtökum aldraðra, U3A í Reykjavík, samtökunum 78, Alzheimersamtökunum, Öldrunarfræðafélagi Íslands, Rannsóknastofu háskóla og Landspítala í öldrunarfræðum (RHLÖ), Öldrunarráði Íslands, framkvæmdastjórum þjónustumiðstöðva, teymisstjórum heimaþjónustu, hjúkrunarstjórum og teymishjúkrunarfræðingum heimahjúkrunar, forstöðumönnum dagdvala og matsfulltrúum í Reykjavík.

Umsagnir bárust frá öllum umsagnaraðilum. Þar sem margar umsagnir voru sambærilegar var þeim safnað saman í skjal sem tók á helstu þáttum sem þótti mega betur fara. Yfir það skjal var farið á fundi starfshóps og afstaða tekin til þeirra athugasemda sem bárust. Vinnuhópur vann svo að því að breyta skjalinu í samræmi við ákvarðanir starfshóps. Umsagnirnar voru einnig settar inn á sameiginlegt drif starfshópsins. Helsta athugasemdir voru að skerpa þyrfti stefnuna, þ.e. segja skýrar frá því hvað raunverulega væri fyrirhugað að gera næstu árin og minnka umfjöllun um þjónustuna. Til að mæta þessum athugasemdum var uppsetningu stefnunnar breytt á þann hátt að stuttir kaflar fjalla um hvert atriði sem beina á sjónum að og síðan koma punktar þar sem talið er upp hver stefnumálin innan þess flokks verða næstu 4 árin. Eins komu athugasemdir um að orða þyrfti í stefnunni hve mikilvægt samstarf borgarinnar væri við hin ýmsu félagasamtök og félög sem sinna uppbyggingu húsnæðis fyrir eldri borgara. Við því var brugðist.

Meðfylgjandi afurð hópsins var kynnt á fundi Öldungaráðs Reykjavíkurborgar þann 30. ágúst 2017 auk þess sem fulltrúi þeirra hefur haldið ráðinu upplýstu á starfstímanum.

Reykjavík aldursvæn og heilsueflandi borg

Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara 2018–2022

Reykjavíkurborg á að vera aldursvæn og heilsueflandi borg sem tekur mið af þörfum allra íbúa. Aðgengileg, aðlaðandi og hentug borg er aldursvæn borg.

Einkunnarorð Reykjavíkur:

Virðing – fyrir þekkingu, reynslu, skoðunum, sjálfsákvörðunarrétti og ólíkum aðgengisþörfum Reykvíkinga.

Virgni – hver og einn geti verið virkur í samfélaginu óháð aldri eða þjóðfélagsstöðu, uppruna, kynhneigð, kyni og efnahag.

Vinátta – eldri borgarar hafi möguleika á að rækta fjölskyldu- og vinatengsl, njóti samveru við aðra og hafi tækifæri til að taka þátt í félagsstarfi.

Öldruðum fjölgar og hópurinn er fjölbreyttur. Það kallar á margvíslegar lausnir á öllum sviðum bæði innan heimilis og utan. Ný tækifæri eru í velferðartækni, á sviði aðgengis, upplýsingamála, skipulagsmála, velferðar og í húsnæðismálum.

Í mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar segir að meta skuli framlag hvers og eins borgara að verðleikum án tillits til aldurs. Reykjavíkurborg stendur vörð um þá sem standa höllum fæti á efri árum en varast ber að líta svo á að allir séu eins og hafi sömu þarfir þótt þeir tilheyri sama aldurshópi. Sérstaklega þarf að tryggja jafnan aðgang fátækra eldri borgara, innflytjenda og hinsegin fólks að þjónustu, stuðningi og ráðgjöf á vegum borgarinnar.

Aðrar stefnur Reykjavíkurborgar í hinum ýmsu málaflokkum taka líka til málefna eldri borgara og gilda því samhliða þessari stefnu.

Samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga á að veita aðstoð til þess að íbúar geti búið sem lengst í heimahúsum. Þetta er í samræmi við sýn Reykjavíkurborgar um að eldri borgarar eigi að ráða sér sjálfir og að öll aðstoð skuli taka mið af því að fólk fái tækifæri til að viðhalda færni sinni og þeim sé gert mögulegt að halda áfram að lifa því lífi sem þeir kjósa.

Virkur Reykvíkingur alla ævi — allir geta gert eitthvað

Í Reykjavík skipta allir eldri borgarar máli, hvort sem þeir veita aðstoð eða þiggja hana. Allir eiga að fá að nýta getu sína og hæfileika til að gleðja sjálfa sig og aðra. Það gefur lífinu gildi. Áhersla skal lögð á nýsköpun og þróun til að efla samfélagsþátttöku og virkni. Lögð er áhersla á að borgin sé aldursvæn og að öflugt heilsuefandi starf fari fram í hverfum borgarinnar.

Efla skal félagsauð í hverfum með því að stuðla að þátttöku borgarbúa og samstarfi allra hagsmunaaðila. Sérstaklega verði hugað að því að virkja til þátttöku eldri borgara sem eru félagslega einangraðir og þurfa hvatningu og stuðning.

Sem dæmi um sjálfbært félagsstarf má nefna Korpúlfa sem reka félagsstarf í Borgum, þar sem gleðin býr. Félagsmenn eru afar duglegir og áhugasamir um að leggja sitt af mörkum við að láta félagsstarfið dafna og vaxa. Áhersla er á að Korpúlfar og aðrir hliðstæðir hópar fái tækifæri til að byggja upp sínar sterku hliðar með því að skapa fjölbreytt örvandi umhverfi, sem henti flestum. Þannig hefur orðið til dýrmætur félagsandi sem félagsmenn hafa skapað saman.

Í félagsmiðstöðvum velferðarsviðs skal leggja áherslu á fjölbreytta, áhugaverða og gagnlega fræðslu sem nýtist í daglegu lífi og frístundastarfi og efla samstarf við ýmis félagasamtök. Má til dæmis nefna fræðslu sem miðar að því að örva og efla margs konar færni á borð við notkun samskiptamiðla, farsíma og snjallforrita. Þeir sem þurfa aðstoð við að stunda félagsstarf skulu fá stuðning til þess. Samhliða skal ávallt leggja áherslu á að virkja þátttöku hvers og eins. Sérstaklega skal horfa til þess að framboð í félagsstarfi sé fjölbreytt og henti körlum ekki síður en konum.

Á næstu árum verður

- tryggt að unnið sé samkvæmt stefnu sem miðar að því að efla félagsauð í hverfum.
- starf á félagsmiðstöðvum stuðli að tengingu milli kynslóða.
- formgert samstarf verði við öll skólastig, bókasöfn og eftir atvikum aðrar menningarstofnanir og íþróttafélög.
- verkefnum sem ætlað er að draga úr einmanaleika verði hrundið í framkvæmd.

Einn mikilvægasti fjársjóður Reykjavíkur er fjölbreytni þeirra sem þar búa. Mikilvægt er að tryggja ungum borgarbúum möguleika á samveru við eldri borgara sem hafa lifað heila mannsævi og búa yfir dýrmætri lífsreynslu. Verkefni þar sem stuðlað er að samveru kynslóða eru í senn gefandi og mikilvæg.

Borgarbúi alla ævi— allt sem eykur lífsgæði skiptir máli

Reykjavíkurborg leggur áherslu á að auka lífsgæði eldri borgara og liður í því er að gera þeim kleift að búa á heimilum sínum sem lengst. Velferðartækni er tækni sem

getur auðveldað fólki að búa á eigin heimili við meira sjálfstæði og öryggi. Þetta gefur jafnframt möguleika á betri tengingu við starfsmenn velferðarsviðs og notandinn sjálfur og aðstandendur verða virkari þátttakendur í framkvæmd þjónustunnar.

Á næstu árum verður:

- *hafin innleiðing á velferðartækni sem eykur öryggi og sveigjanleika þjónustu og gefur eldri borgurum og aðstandendum þeirra virkara hlutverk í framkvæmd þjónustunnar.*
- *velferðartækni verður notuð til að draga úr félagslegri einangrun.*
- *velferðartækni skal auðvelda eldri borgurum að viðhalda eigin getu til daglegra athafna.*

Öryggi heima við og rétt aðstoð veitt

Endurhæfing í heimahúsi

Þeir eldri borgarar sem vegna veikinda eða skerðingar hafa ekki sömu færni og áður til að sjá um sig sjálfir eiga að fá rétta aðstoð á réttum tíma. Hugmyndafræði endurhæfingar í heimahúsum stuðlar að sjálfstæði, auknu öryggi og sjálfsbjargargetu, betri lífsgæðum og meiri virkni. Með þeirri nálgun fá eldri borgar, sem vegna færniskerðingar eða í kjölfar slysa og veikinda upplifa erfiðleika við athafnir daglegs lífs, aðstoð á eigin heimili. Aðstoðin felst í því að virkja notendur og styrkja þá til að vera virkir þátttakendur í eigin lífi eins lengi og mögulegt er. Endurhæfingin er veitt af fagaðilum og fer þjónustan öll fram inni á heimili viðkomandi og í hans daglega umhverfi.

„Við tölum um heilabilun“

Umönnun og hjúkrun einstaklinga með heilabilun er vaxandi þáttur í þjónustu við eldri borgara og því skal þróa sérhæfð teymi innan heimaþjónustu sem sinna sérstaklega þessum hópi. Tryggja skal að starfsfólk fái sérsniðna kennslu og þjálfun í umönnun og samskiptum við fólk með heilabilun. Starfsfólk þarf að hafa þekkingu á þeim einkennum sem benda til heilabilunar og stuðla að því að viðkomandi fái sem fyrst viðeigandi greiningu. Þjóða þarf upp á mismunandi valkosti í stuðningi og tæknilausnum fyrir heilabilaða og taka þarf sérstaklega tillit til þess álags sem er á aðstandendum þeirra.

Á næstu árum verður

- *innleidd hugmyndafræði endurhæfingar í heimahúsi og stofnað sérhæft teymi í öllum borgarhlutum.*

- *stuðningur verður aukinn við aðstandendur heilabilaðra.*
- *Í samvinnu við ríkið skal fagstéttum fjölgað í heimahjúkrun, t.d. sjúkraþjálfurum, iðjupjálfum og næringarráðgjöfum.*
- *Reykvíkingar sem eru 90 ára og eldri og eru án heimaþjónustu skulu heimsóttir og þeim kynnt þjónusta sem er í boði.*
- *unnið skal að því að tryggja fjármagn frá ríkinu til að efla almenna heimahjúkrun með því að koma á fót sérhæfðri heimahjúkrun s.s. til heilabilaðra og til þess að veita líknarmeðferð í heimahúsi.*

Tilraunaverkefni um endurhæfingu í heimahúsi í Reykjavík árið 2015 gaf góða raun. Af þeim sem tóku þátt þurftu 37% þátttakenda enga þjónustu að lokinni endurhæfingu, 39% þurftu minni þjónustu og 24% þurftu sömu þjónustu og þeir höfðu áður.

Öflug þjónusta

Tryggja skal að þörfum einstaklinga sé mætt með öflugri þjónustu, hvort sem er á eigin heimili, í þjónustuíbúðum eða á hjúkrunarheimili. Starfsfólk á að geta skilið og metið þarfir eldri borgara og leiðbeint þeim með val á þjónustu.

Maður er manns gaman — Dagdvöl

Þegar eldri borgarar þurfa á meiri stuðningi að halda en veitt er í heimahúsum getur verið þörf á dagdvöl til að rjúfa félagslega einangrun og aðstoða við áframhaldandi sjálfstæða búsetu. Ánægja og gleði fylgir því að vera í félagsskap annarra og því skal tryggja að gott aðgengi sé fyrir Reykvíkinga að bæði almennri dagdvöl og dagdvöl fyrir heilabilaða. Heilbrigðisþjónusta í almennu dagdvölinni í Þorraseli hefur verið aukin síðustu misseri og skal koma á fót enn frekari og sérhæfðari dagdvölum sem geta komið til móts við mismunandi þarfir.

Í dagdvölinni Þorraseli sem staðsett er á Vesturgötu er boðið upp á tólmstundaiðju, léttar leikfimiæfingar, fæði, hvíldaraðstöðu og aðstoð við böðun. Gestir eru sóttir að morgni og ekið heim síðdegis. Dvalartími getur verið frá einum upp í fimm daga í viku. Dagdvöl er rekin á daggjöldum frá velferðarráðuneyti og með greiðsluþátttöku gesta.

Hollur og góður matur

Borg getur ekki talist aldursvæn og heilsueflandi nema þar sé boðið upp á góðan og hollan mat. Tryggja skal gott aðgengi og upplýsingar um hollan og góðan mat fyrir eldri borgara hvort sem það er heimsendur matur, matur á félagsmiðstöðvum eða á hjúkrunarheimilum. Veita skal fræðslu um næringu og hollustu. Leggja skal

áherslu á að hluti af verkefni endurhæfingar í heimahúsum verði næringarfræðsla og upplýsingar um hvar nálgast megi næringarríkan tilbúinn mat ásamt því að fólk sé aðstoðað við innkaup. Val á milli matarrétta eykur matarlyst og ánægju og því skal unnið að því að bjóða upp á meiri fjölbreytileika í matarþjónustu borgarinnar.

Húsnæði er forsenda þess að eiga heimili

Mikilvægt er að til staðar sé fjölbreytt val um húsnæði til að mæta ólíkum þörfum eldri borgara. Eldri borgarar eiga að geta búið heima með lífsgæði að leiðarljósi, flutt í þjónustuíbúðir sé þess þörf eða á hjúkrunarheimili þegar þörf fyrir hjúkrunarþjónustu er umfangsmikil. Jafnframt skal stefnt að áframhaldandi samstarfi við félagasamtök sem sinna uppbyggingu almennra húsnæðisúrræða fyrir eldri borgara og þar sem hugað er sérstaklega að aðgengi. Við val á lóðum undir íbúðir fyrir eldri borgara er æskilegt að þær séu vel staðsettar hvað varðar almenningssamgöngur, gönguleiðir, nálægð við verslun, heilsugæslu, menningarstofnanir og græn svæði. Þá er æskilegt að dreifa íbúðum fyrir aldraða sem víðast um borgina.

Þjónustuíbúðir fyrir eldri borgara sem Reykjavíkurborg rekur eru 365 talsins á sjö stöðum í borginni. Markmið með rekstri þeirra er að mæta þörfum íbúa sem þar búa, stuðla að sjálfstæði þeirra svo sem hvað varðar fjármál og heimilishald og stuðla að sem mestri sjálfsbjargargetu hvers og eins. Þjónustuíbúðir eru úrræði í þeim tilvikum þegar tilboð heilbrigðis- og félagsþjónustu í heimahúsi fullnægja ekki þjónustupörf lengur.

Fyrir liggur þarfagreining og áætlun velferðarsviðs um uppbyggingu hjúkrunarrýma í Reykjavík og er fyrsta heimilið innan þeirrar áætlunar hjúkrunarheimili sem Hrafnista mun reka við Sléttuveg en áætluð opnun er árið 2019. Áfram verður ríkinu veitt aðhald í að tryggja að nægjanlegt framboð sé af hjúkrunarrýmum.

Hjúkrunarheimili eru á vegum ríkisins og eru fyrir þá sem hafa meiri þörf fyrir umönnun og hjúkrunarþjónustu en unnt er að veita í heimahúsi. Í Reykjavík eru rekin níu hjúkrunarheimili og rekur borgin tvö þeirra, Droplaugarstaði og Seljahlíð.

Á næstu árum verður

- unnið í samvinnu við ríkið að því að fjölga bæði almennum og sérhæfðum dagdvölum þar sem endurhæfingu eftir veikindi og slys er sinnt.
- þeim stöðum verði fjölgað þar sem boðið verður upp á mótuneytisþjónustu í félagsmiðstöðvum um helgar.
- lögð verður áhersla á að fólk hafi val um mismunandi rétti í mótuneytum og að val sé í boði fyrir þá sem fá heimsendan mat.

- *aukin samvinna verði milli þeirra sem sjá um framreiðslu og heimsendingu matar við starfsfólk heimaþjónustu.*
- *bætt aðkoma næringarráðgjafa að framleiðslueldhúsum og til þeirra sem elda heima.*
- *fylgst verði með því að hentugar lóðir séu á hverjum tíma fyrir uppbyggingu almennra íbúða fyrir eldri borgara og hjúkrunarheimila.*
- *tryggt verði að starfsfólk hjúkrunarheimila sé nægilega vel þjálfað og nægt hlutfall fagmenntaðra sé til staðar.*

Samráð og samstarf allra

Aðgengi að upplýsingum

Í Reykjavík eiga eldri borgarar og aðstandendur þeirra að fá góðar og vandaðar upplýsingar um þá þjónustu sem í boði er. Eldri borgarar eiga að geta nálgast upplýsingar um þjónustu og félagsstarf á auðveldan og aðgengilegan hátt, út frá færni þeirra s.s. í síma, í bæklingum og á netinu. Rafræn upplýsingamiðlun gegnir sífellt mikilvægara hlutverki og ber að efla hana í þjónustunni.

Eldri borgurum í Reykjavík skal mætt af starfsfólki þjónustumiðstöðva og heimaþjónustu með vinsemd og áhuga enda eru gæði þjónustunnar að stærstum hluta undir starfsfólki komin. Beitt skal þeim aðferðum sem sýnt hefur verið að skili árangri hvað góða þjónustu varðar. Einnig er mikilvægt að hlustað sé á eldri borgara og þeirra vilja og sjálfsákvörðunarréttur þeirra virtur. Tryggja skal að þjónustan sé örugg og áreiðanleg og að ákvarðanataka sé gagnsæ.

Góðir samstarfsaðilar

Samvinna og þverfaglegt starf skilar sér ekki bara til eldri borgara sem þörf hafa fyrir fjölbreytta og breytilega þjónustu heldur líka til starfsfólks og aðstandenda. Reykjavíkurborg vill byggja upp enn betra og árangursríkara samstarf við alla þá sem koma að þjónustu við aldraða. Með sameiginlegu átaki borgarinnar, heilsugæslu höfuðborgarsvæðis, Landspítala háskólasjúkrahúss, stéttarfélaga og háskólasamfélagsins er hægt að tryggja betri samfellu í þjónustu og yfirfærslu þekkingar. Gott samstarf við hagsmunasamtök eldri borgara og aðkoma þeirra að skipulagi þjónustu er dýrmætt fyrir alla en samstarf við eldri borgarann sjálfan og aðstandendur hans er ómissandi.

Í mikilvægum og stórum ákvörðunum sem snerta eldri borgara skal samráð haft við Öldungaráð Reykjavíkur, Félag eldri borgara í Reykjavík, Samtök aldraða, U3A, notendaráð félagsmiðstöðva og þjónustuhóp aldraðra eftir því sem við á hverju sinni.

Þátttaka aðstandenda

Aðstandendur gegna lykilhlutverki í lífi eldri borgara. Hlutverk þeirra er oft á tíðum krefjandi og álag mikið. Reykjavíkurborg leggur áherslu á samvinnu við aðstandendur og stuðning við þá. Starfsfólk skal þjálfað sérstaklega í því að veita ráðgjöf og stuðning til aðstandenda. Stuðla þarf að því að aðstandendur hafi rödd og tengilið við velferðarsvið og auðvelt sé að nálgast upplýsingar og sækja um þjónustu. Stefnt verður að því að sérstök gátt sé fyrir þá sem þurfa ráðgjöf varðandi öldrunarmál.

Öldungaráð er borgarstjórn, nefndum og ráðum Reykjavíkurborgar til ráðgjafar um málefni og hagsmuni borgarbúa sem eru 67 ára og eldri. Ráðið stuðlar að upplýsingagjöf og samstarfi Reykjavíkurborgar við hagsmunasamtök hópsins, mótar stefnu og gerir tillögur til borgarráðs sem varðar verksvið þess.

Traustir og góðir starfsmenn

Þekking, reynsla og ánægja starfsfólks stuðlar að gæðum þjónustunnar. Störfingirnir eiga að vera eftirsóknarverð og bjóða upp á skapandi og heilbriggt vinnuumhverfi sem stuðlar að því að hæfileikar hvers og eins fái notið sín.

Rannsóknir hér á landi sýna að starfsmenn í öldrunarþjónustu eru oft undir miklu álagi, en sammála um að starfið sé mikilvægt og gefandi. Reykjavíkurborg leggur áherslu á símenntun, fræðslu og þjálfun starfsfólks. Lögð er áhersla á að starfsfólk af erlendum uppruna geti bæði skilið og tjáð sig á íslensku. Bæta þarf skilning almennings á umönnunarstörfum og gæta vel að starfsaðstöðu og stuðningi við starfsfólk. Starfsfólk þarf að hafa aðgang að tæknilausnum, góðri starfsaðstöðu og þekkingu til að geta leyst af hendi mikilvæg verkefni.

Í fræðsluáætlunum velferðarsviðs skal leggja áherslu á fræðslu til starfsfólks sem sinnir þjónustu við eldri borgara. Horft sé til fræðslu um öldrun s.s. um heilabilun, innflytjendur, hinsegin eldri borgara, aldrað utangarðsfólk og fatlaða eldri borgara.

Á næstu árum verður

- *tryggt að víða verði framkvæmdar þjónustukannanir í þjónustu borgarinnar við aldraða og lífskjarakannanir að lágmarki á fjögurra ára fresti til að fá yfirsýn yfir hagi og líðan eldri borgara.*
- *samstarf verði eflt enn frekar við aðila sem sinna þjónustu eða rannsóknum á sviði öldrunar og lífskjara eldri borgara.*

- *unnið verði að því að koma á fót einni gátt þar sem eldri borgarar og aðstandendur geta sótt allar upplýsingar sem snerta þjónustu við eldri borgara.*
- *ráðgjöf og stuðningur við aðstandendur verði eflað.*
- *gert verði átak í ímyndarvinnu fyrir störf í öldrunarþjónustu.*