



Velferðarstefna Reykjavíkurborgar

Reykjavík – fyrir okkur öll

2021-2030

Velferðarstefna Reykjavíkurborgar er rammi utan um metnaðarfulla velferðarþjónustu sem hefur það að markmiði að auka lífsgæði og stuðla að því að allir Reykvíkingar eigi kost á að lifa með reisn.

Við veitum margs konar þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur með forvarnir, menningarnæmi og mannréttindi í fyrirrúmi.

Stefnan er hugsuð sem vegvísir fyrir borgarbúa og um leið fyrir starfsfólk í velferðarþjónustu. Áfram eru til stefnur í einstaka málaflokkum, svo sem í húsnæðismálum, málefnum aldraðra og málefnum fatlaðs fólks. Við mótun velferðarstefnunnar 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.

Reykjavík - fyrir okkur öll



Framtíðarsýn



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

Hlutverk



Velferðarsvið stuðlar að auknum lífsgæðum sérhvers íbúa Reykjavíkur með því að sýna frumkvæði og bregðast við fjölbreyttum þörfum einstaklinga og fjölskyldna fyrir velferðarþjónustu.

Gildi velferðarsviðs

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.

Stefnumarkandi áherslur



1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

Það, að engin tvö 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.

Horft er til aðstæðna íbúa sem þurfa á velferðarþjónustu að halda, meðal annars til fjölskyldu og nærumhverfis.

Þetta er sérstaklega mikilvæg nálgun í því margbreytilega samfélagi sem Reykjavík er.



Forgangsaðherslur

- 1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu
- 1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu
- 1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna



1. Engin tvö eru eins | Forgangsaðherslur

1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Skilgreina hvernig stefnuáherslan „Engin tvö 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 þjónustumenningu sviðsins.

1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu

Útfæra og að lokum innleiða þjónustuna út frá skilgreiningu á stefnuáherslunni „Engin tvö eru eins“. Í því felst að kortleggja þarfir notenda og skipuleggja í kjölfarið upplýsingamiðlun, samskipti, eftirfylgni, endurgjöf og úrbætur, þar sem við á.

1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna

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



2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

Velferðarþjónustan er aðgengileg og nálæg þeim sem á þurfa 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.



Forgangsráherslur

- 2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni
- 2.2 Efla notkun stafrænna lausna
- 2.3 Notað vandað, skýrt og auðskilið mál



2. Nálægð og aðgengileiki | Forgangsherslur

2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni

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

2.2 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. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

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



3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnunarkandi áhersla

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.

Leitast skal við að tryggja virkt notendasamráð við skipulagningu og framkvæmd þjónustunnar. Áhersla er lögð á að mynda sterkar tengingar við samstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar.



Forgangsaðherslur

- 3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs
- 3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni
- 3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa
- 3.4 Skilgreina heildarþjónustu
- 3.5 Samræma þjónustustig



3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Forgangsaðherslur

3.1 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 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 og hafðir með í ráðum með virku notendasamráði. Sérstaklega þarf að skoða aðferðir notendamiðaðrar hönnunar og ferðalag notenda í gegnum þjónustuferlið.

3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa

Skilgreina ólíka samfélagshópa til að tryggja menningarnæma þjónustu sem felur í sér að samskipti 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 þjónustupörf hópanna.



3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Forgangsaðherslur

3.4 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 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 gæðaferla og innleiða árangursríkt verklag með markvissum hætti. Á sama tíma þarf að tryggja svigrúm til að mæta ólíkum þjónustubörfum og sérstöðu nærumhverfis.



4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

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.



Forgangsáherslur

- 4.1 Auka áherslu á valdeflingu
- 4.2 Efla traust
- 4.3 Vinna gegn fordómum



4. Virðing og umhyggja | Forgangsaðherslur

4.1 Auka áherslu á valdeflingu

Styrkja þá nálgun að sérstök áhersla sé lögð á valdeflingu fólks og félagslega sjálfbærni innan velferðarþjónustu borgarinnar. Horft verði sérstaklega á virkni einstaklinga og hvatningu til starfa, náms og tómtunda, þar sem það á við.

4.2 Efla traust

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Þetta felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

4.3 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 | Stefnumarkandi áhersla

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



Forgangsáherslur

5.1 Efla forvarnir

5.2 Auka frumkvæði

5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku



5. Forvarnir og frumkvæði | Forgangsaðherslur

5.1 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 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 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Rýna og greina tölfræðigögn 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 | Stefnumarkandi áhersla

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.



Forgangsaðherslur

- 6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila
- 6.2 Styrkja miðlun upplýsinga
- 6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt
- 6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum



6. Samtal og samráð | Forgangsaðherslur

6.1 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 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 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt

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

6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustupáttum.



7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

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.



Forgangsaðherslur

- 7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi
- 7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu
- 7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks
- 7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun



7. Fagmennska og framsýni | Forgangsaðherslur

7.1 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 veita því tækifæri til að sýna frumkvæði og hámarka hæfileika sína og framlag.

7.2 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 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur 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.

7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun

Starfsfólk borgarinnar hafi greiðan og skýran aðgang að upplýsingum. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.



Reykjavík

– fyrir okkur öll

