

# Hvað er að fréttastofa?

Fréttabréf nr. 5 | 24. mars 2022



## Fyrstu mánuðir Rafrænnar þjónustumiðstöðvar lofa góðu

Fyrsti ársfjórðungur nýrrar Rafrænnar þjónustumiðstöðvar á velferðarsviði gekk framur vonum. Markmiðið er að færa alla þá velferðarþjónustu sem hægt er að afgreiða rafrænt og þarfnast ekki langvarandi ráðgjafar yfir til hennar. Tilkoma þjónustumiðstöðvarinnar var hluti af innleiðingu fyrstu velferðarstefnu Reykjavíkurborgar en ein af forgangsáherslum stefnunnar er að auka nýtingu stafrænna lausna, með það að markmiði að bæta upplifun notenda og einfalda alla ferla.

„Þann 1. apríl verðum við orðin fullmönnuð rafræn þjónustumiðstöð. Þá verður allt starfsfólk komið til starfa og velferðartæknismiðjan einnig komin til okkar,“ segir Styrmir Erlingsson, framkvæmdastjóri Rafrænnar þjónustumiðstöðvar. Velferðartæknismiðjan fellur einmitt vel að markmiðum Rafrænnar þjónustumiðstöðvar en á hennar vettvangi fer fram nýsköpun og þróun í velferðar- og heilbrigðisþjónustu.

### Flestar áætlanir gengið eftir

Styrmir segir þær áætlanir sem settar voru fyrir Rafræna þjónustumiðstöð á fyrsta ársfjórðungi hafa gengið eftir að langmestu leyti. Unnin hafa verið mörg umbótaverkefni og verið er að móta hlutverk ráðgjafarteymis þjónustumiðstöðvarinnar og hvernig unnt sé að afgreiða mál sem þarfnast ekki langvarandi ráðgjafar hratt og örugglega í gegnum síma eða rafrænar lausnir. Þannig eigi tilkoma Rafrænu þjónustumiðstöðvarinnar eftir að hafa mikil áhrif á starf þjónustumiðstöðva borgarinnar.

Þessar breytingar haldast í hendur við innleiðingu Ráðgjafans sem er nýtt tölvukerfi fyrir íbúa og starfsfólk í velferðarþjónustu borgarinnar. Í kerfinu geta íbúar bókað símaviðtal við ráðgjafa hjá Rafrænni þjónustumiðstöð. Símaráðgjafi þar getur síðan bókað íbúa beint í viðtal hjá ráðgjafa á þjónustumiðstöð, ef þörf er á frekari eða langvarandi vinnslu.

### Einfalda og skýra ferla

„Þegar er búið að færa umsýslu í kringum meirihluta greiðsluheimilda og reikninga yfir til okkar. Við erum líka byrjuð að afgreiða biðtímalán, búin að rafvæða áfrýjanir og nú er hægt að sækja um ábyrgðayfirlýsingu með rafrænum hætti. Fleiri umsóknir eru orðnar rafrænar, svo sem um styrki til nauðsynlegra tannlækninga og útfararstyrki,“ segir Styrmir. Framundan sé fjöldi verkefna. „Við erum nú þegar búin að gera heilmiklar umbætur sem auðvelda íbúum að sækja um þjónustu og flýta afgreiðsluferlinu töluvert. Þetta gengur svona vel vegna þess að við eigum í góðu samstarfi, innan hópsins, við aðrar þjónustumiðstöðvar og starfsfólk á skrifstofu velferðarsviðs. Við erum öll tilbúin í að ráðast í þessi umbótaverkefni, svo við erum rétt að byrja!“

