

Starfsáætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2016-2017

VIRÐING – VIRKNI - VELFERÐ



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Starfsáætlun velferðarsviðs 2016– 2017

Útgáfudagur: 8. mars 2016

GoPro-númer: VEL2015080023

Útgáfa: 1.0

Lagt fyrir velferðarráð 17. mars 2016

Samþykkt í velferðarráði 4. maí 2016

Ábyrgðaraðili: Ellý Alda Þorsteinsdóttir

Efnisyfirlit

Inngangur	4
Hlutverk og starfsemi	5
Aðgerðir í starfsáætlun velferðarsviðs 2016–2017	10
1. Þjónusta	10
1. Stuðningur við ungt fólk til sjálfstæðrar búsetu	10
2. Þróun átaksverkefna á sviði endurhæfingar	10
3. Samhæft þjónustukerfi fyrir börn og foreldra þeirra	11
4. Þjónusta við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk	11
5. Aðgengilegar upplýsingar um fjárhagsaðstoð	12
6. Uppbyggingaráætlun fyrir sértæk húsnæðisúrræði	12
7. Fjölgun stuðningsfjölskyldna	13
8. Skammtíamvistun fyrir börn með alvarlegan hegðunar- og/eða þroskavanda	13
9. Félagsauður fyrir fólk — sjálfbóðaliðastarf á velferðarsviði	14
10. Verklag í velferðarþjónustu: mælitæki og notendasamráð	14
12. Innleiðing á PMTO foreldrafærni	16
2. Fjármál	17
13. Innleiðing vaktakerfa og vinnufyrirkomulags í búsetuúrræðum	17
14. QlikView-stjórnendaupplýsingar	17
3. Verklag	18
15. Nýsköpunaráætlun — tæknilausnir í velferðarþjónustu	18
16. TINNA – Fjölpætt þjónusta til einstæðra foreldra sem fá fjárhagsaðstoð (tilraunaverkefni) .	18
17. Innleiðing á gæðastefnu og gæðahandbók velferðarsviðs	18
18. Upplýsingamiðlun velferðarsviðs	19
4. Mannauður	20
19. Efla öryggisvitund starfsmanna velferðarsviðs	20
20. Fræðsla til starfsmanna á velferðarsviði — nýjar leiðir, ný tækifæri	20
21. Efla ímynd starfa og starfsstaða velferðarsviðs	21
Útskýringar á velgengispáttum í stefnukorti	22
Tímaáætlun verkefna í starfsáætlun	25

Inngangur

Velferðarsvið starfar eftir áherslum velferðarráðs. Þann 9. apríl 2015 samþykkti ráðið mikilvægustu viðfangsefni og áherslur fyrir tímabilið 2016–2020. Á grunni þessara áherslna ákvað yfirstjórn velferðarsviðs á fundi þann 2. júní 2015 að leggja sérstaka áherslu á eftirtalin atriði árin 2016 og 2017:

- Stuðningur og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega. Áhersla lögð á stuðning til sjálfshjálpar með áherslu á virkni, valdeflingu og notendasamráð til að koma í veg fyrir að fólk festist í langtímavanda, heimilisleysi eða verði utangarðs í samfélaginu.
- Forvarnarvinna í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.
- Áframhaldandi þróun þjónustu við fatlað fólk í samræmi við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar.

Í starfsáætlun eru settar fram þær aðgerðir sem á að framkvæma á árunum 2016 og 2017, en um er að ræða ný verkefni eða innleiðing á fyrirliggjandi verkefnum. Áætlað er að á seinni hluta ársins 2016 verði starfsáætlunin endurskoðuð. Þá verður mat lagt á verkefni og þau uppfærð eða aðlöguð að breyttum aðstæðum ef ástæður þykja gefa tilefni til. Jafnframt verður skoðað hvort þörf sé á að bæta nýjum verkefnum við starfsáætlun.

Í samræmi við áherslur velferðarráðs leggur velferðarsvið sérstaka áherslu á málefni barna og ungmenna árið 2016. Enn fremur leggur velferðarsvið áherslu á að bæta upplýsingamiðlun, rafræn samskipti og að efla notendasamráð. Þá mun gæðastefna velferðarsviðs, sem samþykkt var þann 29. september 2015 af gæðaráði sviðsins, verða innleidd í skrefum.

Þann 1. desember 2015 kynnti borgarstjóri sameiginleg leiðarljós borgarráðs í þeirri hagræðingarvinnu sem framundan er innan borgarinnar. Þau eru eftirfarandi:

- Grunnþjónusta: Staðinn verður vörður um grunnþjónustu við íbúa en leitað hagkvæmari leiða til að veita hana.
- Gjaldskrár: Staðinn verður vörður um hagsmuni barnafjölskyldna. Gjaldskrár vegna þjónustu leikskóla, grunnskóla og frístundar verður áfram stillt í hof.
- Starfsmenn: Fjöldi stöðugilda verði takmarkaður og hægt á nýráðningum eftir því sem kostur er.
- Húsnæði: Stefnt verði að betri nýtingu húsnæðis og samnýtingu húsnæðis fyrir starfsemi og þjónustu borgarinnar, með uppsögn leigusamninga og fækkun fermetra í notkun.
- Innkaup: Stefnt verði að aukinni hagkvæmni í innkaupum, með aukinni samræmingu, rammamningum og notkun örútboða þvert á svið og stofnanir borgarinnar í þeim vöru- og þjónustuflokkum þar sem tækifæri eru til að ná fram sparnaði.

Starfsemi og starfsáætlun velferðarsviðs mun taka mið að þeirri hagræðingarvinnu sem framundan er.

Hlutverk og starfsemi

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar ber ábyrgð á velferðarþjónustu borgarinnar. Auk framkvæmdar á þjónustu felst í því stefnumótun í velferðarmálum, áætlanagerð, samþætting á velferðarþjónustu, eftirlit í samræmi við lög, reglur, samþykktir og pólitíska stefnu í velferðarmálum, mat á árangri, þróun á nýjum úrræðum og gerð þjónustusamninga við þriðja aðila um framkvæmd þjónustu. Velferðarsvið vinnur með velferðarráði og barnaverndarnefnd. Velferðarsvið sér einnig um rekstur hjúkrunarheimila, húsnæðisúrræða og átaksverkefna á sviði endurhæfingar og sviðið ber ábyrgð á heildstæðu forvarnastarfi í Reykjavík.

Framkvæmd velferðarþjónustu fer fram á þjónustumiðstöðvum í hverfum borgarinnar og hjá Barnavernd Reykjavíkur. Þjónustumiðstöðvar eru sex og sinna þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur, félagsráðgjöf, heima- og stuðningsþjónustu, sálfræðiþjónustu, sérfræðiþjónustu við leik- og grunnskóla, frístundaráðgjöf og almennri upplýsingagjöf um starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar. Á þjónustumiðstöðvum fer fram þverfaglegt samstarf þar sem lögð er áhersla á samþætta nærþjónustu. Þær bera jafnframt ábyrgð á framkvæmd forvarnastefnu borgarinnar, samþættingu margvíslegrar þjónustu og vinnu með hverfisráðum.

Stefnukort velferðarsviðs

ÞJÓNUSTA	Sambætt og skilvirk þjónusta	Þjónustan heim	Þjónusta með þátttöku íbúa	Virkar forvarnir
FJÁRMÁL		Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring	Gagnsæi í fjármálum	
VERKLAG		Skilvirkni, gegnsæi og gæði	Þróun, nýsköpun og rannsóknir	
MANNAUÐUR	Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	Samvinna og sveigjanleiki	Hæft og metnaðarfullt starfsfólk	

Leiðarljós velferðarsviðs

Stuðla að auknum lífsgæðum íbúa Reykjavíkurborgar

Kjörorð velferðarsviðs

Virðing

Velferðarsvið leggur áherslu á að styðja þá íbúa sem þurfa hjálp til sjálfshjálpar í anda mannvirðingar og jafnræðis og vinna að því að geta lifað lífinu með reisn. Samfélagslegur stuðningur er sjálfsagður réttur fólks þegar nauðsyn krefur á grundvelli einfaldra, skýrra og gagnsærra reglna. Gagnkvæm virðing og traust einkennir samskipti og samvinnu íbúa og starfsfólks.

Virgni

Velferðarsvið leggur áherslu á að virkja íbúa til þátttöku í samfélaginu með það að markmiði að auka lífsgæði og vellíðan fólks. Gera skal íbúum kleift að koma að skilgreiningu, skipulagningu og stefnumótun þjónustunnar á eigin forsendum með það sameiginlega markmið að efla samfélagið.

Velferð

Velferðarsvið er leiðandi í umræðu um velferðarmál og lífsgæði borgarbúa og vinnur markvisst gegn fátækt. Í því felst að vera vakandi yfir þörfum íbúa. Efla skal félagsauðinn í borginni til að stuðla að velferð á grundvelli samhjálp, samvinnu og samkenndar. Leitast er við að styrkja fjölskyldur og einstaklinga með fræðslu, stuðningi, eftirfylgd og endurhæfingu þegar við á.

Mikilvægustu viðfangsefni og áherslur velferðarráðs 2016–2020

Samþykkt í velferðarráði 9. apríl 2015.

- Stuðningur og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega. Áhersla lögð á stuðning til sjálfshjálpar með áherslu á virkni, valdeflingu og notendasamráð til að koma í veg fyrir að fólk festist í langtímavanda, heimilisleysi eða verði utangarðs í samfélaginu.
- Stuðningur og ráðgjöf vegna húsnæðismála til þeirra sem þurfa á stuðningi að halda og/eða eiga við félagslega og fjárhagslega erfiðleika að stríða.
- Forvarnarvinna í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.
- Áframhaldandi þróun þjónustu við fatlað fólk í samræmi við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar.
- Þróun þjónustu við aldraða samkvæmt stefnu í málefnum eldri borgara.
- Þróun þjónustu velferðarsviðs í samræmi við aukinn fjölbreytileika borgarbúa svo sem innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk.
- Stöðug umbóta- og gæðavinna til að auka hagkvæmni, skilvirkni og fagleg vinnubrögð. Þróa nýjar leiðir og lausnir í velferðarþjónustunni.

Rétt eins og árið 2015, verður á árinu 2016 lögð sérstök áhersla á málefni barna og ungmenna.

Stefnur og aðgerðaáætlanir

Yfirlit yfir helstu stefnur og aðgerðaáætlanir sem velferðarsviðs starfar eftir:

- [Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara til ársins 2017](#)
 - [Aðgerðaáætlun samkvæmt stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara til ársins 2017](#)
- [Stefna Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum 2013–2023](#)
 - Aðgerðaáætlun samkvæmt stefnu Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum
- [Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum utangarðsfólks 2014–2018](#)
 - [Aðgerðaáætlun samkvæmt stefnu í málefnum utangarðsfólks 2014–2018](#)
- [Forvarnarstefna Reykjavíkurborgar 2014–2019](#)
 - Innleiðingaráætlun forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar til ársins 2019
- [Aðgerðaáætlun Reykjavíkurborgar í jafnréttismálum 2015–2019](#)
- [Mannréttindastefna Reykjavíkurborgar](#)
- [Skjalastefna Reykjavíkurborgar 2015–2020](#)
- [Starfsmannastefna Reykjavíkurborgar](#)
- [Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar 2015–2020](#)
- [Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun](#)
- [Húsnæðisstefna Reykjavíkurborgar til ársins 2020](#)

Einnig vinnur velferðarsvið eftir ýmsum aðgerðaráætlunum sem settar hafa verið um einstaka þjónustuþætti sviðsins, s.s. vegna fjárhagsaðstoðar, gæðastefnu og framkvæmdaáætlun í barnavernd.

Yfirlit yfir verkefni í starfsáætlun 2016–2017

Stefnuþáttur	Velgengisþáttur	Verkefni
Þjónusta	Samþætt og skilvirk þjónusta	1. Stuðningur við ungt fólk til sjálfstæðrar búsetu
		2. Þróun átaksverkefna á sviði endurhæfingar
		3. Samhæft þjónustukerfi fyrir börn og foreldra þeirra
		4. Þjónusta við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk
		5. Aðgengilegar upplýsingar um fjárhagsaðstoð
	Þjónustan heim	6. Uppbyggingaráætlun fyrir sértæk húsnæðisúrræði
		7. Fjölgun stuðningsfjölskyldna
		8. Skammtímavistun fyrir börn með alvarlegan hegðunar- og/eða þroskavanda
	Þjónusta með þátttöku íbúa	9. Félagssauður fyrir fólk - sjálfboðaliðastarf á velferðarsviði
		10. Verklag í velferðarþjónustu: mælitæki og notendasamráð
	Virkar forvarnir	11. Innleiðing á PMTO foreldrafærni
		12. Árleg skimun á líðan og heilsu reykvískra ungmenna
Fjármál	Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring	13. Innleiðing vaktakerfa og vinnufyrirkomulags í búsetuúrræðum
	Gegnsæi í fjármálum	14. QlikView stjórnendaupplýsingar
Verklag	Þróun, nýsköpun og rannsóknir	15. Nýsköpunaráætlun - tæknilausnir í velferðarþjónustu
		16. TINNA - Fjölbætt þjónusta til einstæðra foreldra sem fá fjárhagsaðstoð (tilraunaverkefni)
	Skilvirkni, gegnsæi og gæði	17. Innleiðing á gæðastefnu og gæðahandbók velferðarsviðs
		18. Upplýsingamiðlun velferðarsviðs
Mannauður	Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	19. Efla öryggisvitund starfsmanna velferðarsviðs
	Hæft og metnaðarfullt starfsfólk	20. Fræðsla til starfsmanna á velferðarsviði - nýjar leiðir, ný tækifæri
		21. Efla ímynd starfa og starfsstaða velferðarsviðs

Aðgerðir í starfsáætlun velferðarsviðs 2016–2017

1. Þjónusta

1. Stuðningur við ungt fólk til sjálfstæðrar búsetu

Markmið: Að veita ungu fólki sem sækir meðferð á meðferðargeðdeild Landspítalans stuðning til sjálfstæðis og aukinna lífsgæða.

Lýsing: Að veita ungu fólki sem sækir meðferð á meðferðargeðdeild Landspítalans (Laugarás) aðgang að tímabundnu húsnæði með samhæfðum stuðningi Landspítalans og velferðarsviðs sem mun auka líkur þeirra til sjálfstæðrar búsetu á almennum markaði.

Verklök: Nóvember 2017.

Árangursmat: Lagt mat á eftirfarandi atriði: fjölda einstaklinga sem hafa nýtt sér úrræðið, þjónustuþörf þeirra við búsetulok og hve margir hafa flutt í húsnæði á almennum markaði með eða án stuðnings.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri þjónustunnar heim.

Velgengispáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta.

Samstarfsaðilar í verkefni: Landspítalinn, þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis, Félagsbústaðir.

- **Verkpáttur 1:** Vinna á grundvelli samstarfssamnings við Laugarás, meðferðargeðdeild Landspítalans, sem undirritaður var þann 18. nóvember 2015 milli LSH og velferðarsviðs.
Verklök: Nóvember 2017.
- **Verkpáttur 2:** Útvega 2–3 íbúðir fyrir verkefnið. Íbúðirnar eru hluti þeirra 32 íbúða sem velferðarráð samþykkti þann 12. apríl 2012 að keyptar yrðu fyrir geðfatlaða einstaklinga sem geta nýtt sér þjónustu frá kjarna. Nánar um umgjörð og ut anumhald er að finna í samstarfssamningi LSH og velferðarsviðs.
Verklök: Nóvember 2016.

2. Þróun átaksverkefna á sviði endurhæfingar

Markmið: Að rýna átaksverkefni sem velferðarsvið rekur í ljósi markhópsins og samfélagslegra aðstæðna. Skoða hvort enn frekar sé hægt að mæta þörfum breytilegs notendahóps.

Lýsing: Velferðarsvið býður upp á átaksverkefnin Kvennasmiðju, Karlasmíðju og Grettistak á sviði endurhæfingar. Mikilvægt er að þau úrræði þróist í takt við þarfir notendahópsins sem og samfélagslegar aðstæður. Aukin tækifæri til atvinnu og takmarkað aðgengi að framhaldsskólum fyrir einstaklinga sem eru 25 ára og eldri hafa áhrif á þörf einstakra hópa fyrir þjónustu. Einstaklingar sem hafa verið í átaksverkefnum á vegum velferðarsviðs hafa margir hverjir ekki lögboðinn rétt annars staðar og því mikilvægt að sú þjónusta sem veitt er sé í samræmi við þarfir þeirra.

Verklök: Febrúar 2017.

Árangursmat: Starfshópur sem skilar tillögum innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta.

Samstarfsaðilar í verkefni: Skrifstofa sviðsstjóra, þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar.

- **Verkpáttur 1:** Skipa starfshóp sem hefur eftirtalin hlutverk:
 - Kortleggja þá þjónustu sem er til staðar og rýna í þarfir og samsetningu notendahópsins með tilliti til áframhaldandi þróunar.
 - Fá fram sjónarmið notenda.
 - Vinna tillögur að úrbótum á átaksverkefnum sem m.a. stuðla að meiri samþættingu.
 - Kynna niðurstöður starfshópsins.

3. Samhæft þjónustukerfi fyrir börn og foreldra þeirra

Markmið: Að koma á heildstæðu þjónustukerfi innan velferðarsviðs fyrir börn og foreldra þeirra sem stuðlar að því að veitt sé viðeigandi og samhæfð þjónusta á réttum tíma.

Lýsing: Mikilvægt er að náðið samstarf sé á milli þeirra aðila sem veita þjónustu til barna og foreldra þeirra, s.s. milli Barnaverndar Reykjavíkur, þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar, skóla- og frístundasviðs, heilsugæslustöðva, Landspítalans o.fl. Velferðarsvið ætlar að koma á samhæfðu þjónustukerfi sem á að skapa meiri samfellu og samhæfingu á þeirri þjónustu sem veitt er til þessa hóps. Vinna í þessu verkefni mun byggja á reynslu starfandi fjölskylduteyma þjónustumiðstöðva, heilsugæslu, barnaverndar og barna- og unglingageðdeildar. Jafnframt verða skoðaðar leiðir sem aðrar þjóðir hafa farið til að tryggja samstarf félags-, mennta- og heilbrigðiskerfis sem og þær tillögur sem fram koma í drögum að fjölskyldustefnu félags- og húsnæðismálaráðherra og geðheilbrigðisstefnu.

Verklök: Mars 2017.

Árangursmat: Tillögur að þjónustukerfi settar fram innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, Barnavernd Reykjavíkur, skóla- og frístundasvið, heilsugæslustöðvar höfuðborgarsvæðisins, Landspítalinn, Greiningar- og ráðgjafarmiðstöð ríkisins, Sjónarhóll, Þroska- og hegðunarstöð.

- **Verkpáttur 1:** Skipa samstarfshóp sem hefur það hlutverk að leggja drög að heildstæðu þjónustukerfi innan velferðarsviðs og Reykjavíkurborgar fyrir börn og foreldra þeirra með áherslu á forvarnir og snemmtæka íhlutun. Leita skal eftir samstarfi m.a. við skóla- og frístundasvið, BUGL, Greiningar- og ráðgjafarmiðstöð ríkisins, heilsugæsluna og Þroska- og hegðunarstöð.

4. Þjónusta við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk

Markmið: Að tryggja samfellda og heildstæða þjónustu við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk.

Lýsing: Innflytjendum, hælisleitendum og flóttafólki fer fjölgandi í samfélaginu. Samhliða þeirri þróun hefur hlutfall þess hóps sem leitar eftir félagslegri þjónustu aukist. Þörf er á formlegra samstarfi og samræmingu á verklagi ásamt því að efla þarf enn frekar þekkingu meðal starfsmanna í málaflokknum.

Verklök: September 2017.

Árangursmat: Gerð samræmdra verk- og vinnuferla. Verk- og vinnuferlar innleiddir innan tímamarka. Fjöldi starfsmanna sem fær fræðslu.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta.

Samstarfsaðilar í verkefni: Skrifstofa mannauðsþjónustu velferðarsviðs, skrifstofa lögfræðiskrifstofu velferðarsviðs, Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkurborgar, fjölmenningsarráð.

- **Verkpáttur 1:** Vinnuhópur stofnaður sem hefur það hlutverk að vinna samræmda verk- og vinnuferla í þjónustu við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk fyrir þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar.
Verklok: Desember 2016.
- **Verkpáttur 2:** Innleiða verk- og vinnuferla á öllum þjónustumiðstöðvum.
Verklok: September 2017.
- **Verkpáttur 3:** Kortlagning þekkingar og reynslu starfsmanna í málaflokknum. Niðurstaða þessarar vinnu verða settar fram sem áherslur í fræðslumálum fyrir starfsfólk velferðarsviðs.
Verklok: Ágúst 2016.

5. Aðgengilegar upplýsingar um fjárhagsaðstoð

Markmið: Bætt aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur vegna fjárhagsaðstoðar.

Lýsing: Mikilvægt er að tryggja gott aðgengi að upplýsingum um fjárhagsaðstoð. Samkvæmt rýnihóparannsókn sem gerð fyrir velferðarsvið árið 2012 kom í ljós að notendur fjárhagsaðstoðar telja erfitt að nálgast upplýsingar um fjárhagsaðstoð. Einnig að yngri notendum finnst erfiðara að sækja um fjárhagsaðstoð en þeir sem eldri eru og að þeir telja umsóknarferlið vera flókið auk þess að mikil vinna fer í að útvega ýmis gögn. Einnig voru lagðar fram ýmsar tillögur að úrbótum, t.d. um aukna nýtingu á tölvutækni og bætt aðgengi að upplýsingum um reglur um fjárhagsaðstoð. Mikilvægt er að fá fram sjónarmið ólíkra hópa varðandi skipulag og framkvæmd fjárhagsaðstoðar í því skyni að gera þjónustuna betri og meira í takt við ólíkar þarfir notenda.

Verklok: Desember 2016.

Árangursmat: Að upplýsingaefni verði aðgengilegra. Notendakönnun verður lögð fyrir.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra.

Velgengispáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar.

- **Verkpáttur 1:** Yfirfara allt upplýsingaefni sem velferðarsvið hefur gefið út varðandi fjárhagsaðstoð og leggja fram tillögur að úrbótum. Skoða nýjar leiðir um upplýsingamiðlun byggðar á niðurstöðu fyrrgreindrar rýnihóparannsóknar. Meta hvernig bæta megi upplýsingaefni og aðgengi að því efni og leggja fram tillögur þess efnis.
Verklok: September 2016.
- **Verkpáttur 2:** Innleiða tillögur sem lagðar verða fram í verkþætti 1.
Verklok: Desember 2016.

6. Uppbyggingaráætlun fyrir sértæk húsnæðisúrræði

Markmið: Að gera áætlun um búsetuuppbyggingu sértækra húsnæðisúrræða til ársins 2034 sem miðar af því að bjóða upp á nægjanlegt framboð af sértæku húsnæði fyrir fatlað fólk.

Lýsing: Mikilvægt er að fyrir liggi heildstæð uppbyggingaráætlun sértækra húsnæðisúrræða sem metin er út frá þörfum sem byggja á biðlistum, brottfalli og nýliðun.

Uppbyggingaráætlun sértækra húsnæðisúrræða krefst samvinnu við umhverfis- og skipulagssvið þar sem áætlunin þarf að vera í samræmi við aðalskipulag Reykjavíkur.

Mikilvægt er að hafa langtíma áætlun sem endurspeglar leiðarljós Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk.

Verklök: Október 2016.

Árangursmat: Uppbyggingaráætlun fyrir sértæk húsnæðisúrræði gefin út innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu þjónustunnar heim.

Velgengispáttur: Þjónustan heim.

Samstarfsaðilar í verkefni: Skrifstofa ráðgjafarþjónustu.

• **Verkpáttur 1:**

- Yfirfara biðlista um sértæk húsnæðisúrræði og meta hvaða umsóknir eru virkar.
- Rýna gögn er varða þjónustu fatlaðra barna og ungmenna hjá Reykjavíkurborg með tilliti til þarfa þeirra fyrir sértækt húsnæðisúrræði.
- Fara yfir niðurstöður fyrirbyggjandi þarfagreiningar og spálíkön.
- Leggja fram áætlun í búsetuuppbyggingu sértækra húsnæðisúrræða til 2034.

7. Fjölgun stuðningsfjölskyldna

Markmið: Að fjölga þeim aðilum sem taka að sér að vera stuðningsfjölskyldur.

Lýsing: Mikil þörf er á þjónustu stuðningsfjölskylda og eru tæplega 200 notendur á bið eftir slíkri þjónustu. Fjölga þarf þeim fjölskyldum sem taka að sér hlutverk stuðningsfjölskyldna fyrir börn sem eiga rétt á slíkri aðstoð, hvort sem er samkvæmt lögum um málefni fatlaðs fólks, lögum um félagsþjónustu sveitafélaga eða barnaverndarlögum. Oft taka ættingjar að sér að veita þessa þjónustu, en mikilvægt er að gera þessa þjónustu meira aðlaðandi fyrir utanaðkomandi aðila sem væru tilbúnir að taka börn til dvalar á heimili sínu.

Árangursmat: Fjölgun stuðningsfjölskyldna. Útgefið upplýsingaefni og námskeið haldin ásamt því að bæta umgjörð og utanumhald um stuðningsfjölskyldur.

Verklök: September 2017.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Framkvæmdastjórar þjónustumiðstöðva hver á sínu þjónustusvæði.

Velgengispáttur: Þjónustan heim.

Samstarfsaðilar í verkefni: Skrifstofan þjónustan heim, mannauðsþjónusta velferðarsviðs.

• **Verkpáttur 1:** Setja á fót vinnuhóp sem hefur eftirfarandi hlutverk:

- Leggja fram tillögur um hvernig hægt sé að fjölga stuðningsfjölskyldum. Skoða m.a. hvort hægt sé að auka sýnileika stuðningsfjölskyldna, t.d. á vefmiðlum og með prentuðu upplýsingaefni, nýta nærumhverfi s.s. félagasamtök o.fl.
- Meta hvað þurfi að fjölga um margar stuðningsfjölskyldur.
- Meta hvort hækka þurfi greiðslur til stuðningsfjölskyldna.

Verklök: September 2016.

• **Verkpáttur 2:** Bæta umgjörð og utanumhald um stuðningsfjölskyldur. M.a. bæta upplýsingamiðlun til stuðningsfjölskyldna og bjóða upp á fræðslu og námskeið.

Verklök: September 2016.

8. Skammtí mavistun fyrir börn með alvarlegan hegðunar- og/eða þroskavanda

Markmið: Að styðja við fjölskyldur barna með alvarlegan hegðunar- og/eða þroskavanda þannig að börnin geti búið lengur heima og fjölskyldan fái fjölbreyttari þjónustu.

Lýsing: Þarfir barna með alvarlegan hegðunar- og þroskavanda eru fjölbreyttar og krefjast sértækra þjónustu. Mikilvægt er að sú þjónusta styðji við uppeldishlutverk foreldra með því að veita reglubundna þjónustu í formi skammtí mavistana.

Verklök: Maí 2017.

Árangursmat: Opnuð sé skammtí mavistun með allt að 10 þjónusturýmum í maí 2017.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Þjónustan heim.

Samstarfsaðilar í verkefni: Barnavernd Reykjavíkur, skrifstofa þjónustunnar heim.

- **Verkpáttur 1:** Vinna þarfagreiningu fyrir skammtí mavistun fyrir börn með alvarlegan hegðunar- og þroskavanda frá 10 ára aldri. Heimilið þarf að vera með 10 þjónusturými.
Verklok: Maí 2016.
- **Verkpáttur 2:** Opna skammtí mavistun með allt að 10 þjónusturýmum.
Verklok: Maí 2017.

9. Félagsauður fyrir fólk — sjálfbóðaliðastarf á velferðarsviði

Markmið: Að auka félagsauð með þátttöku sjálfbóðaliða í starfsemi velferðarsviðs.

Lýsing: Mikilvægt er að umgjörð fyrir sjálfbóðaliðastarf á velferðarsviði sé skýr og greinargóð. Einnig þarf að liggja fyrir yfirlit yfir þá þætti í starfsemi sviðsins þar sem framlag sjálfbóðaliða getur nýst sem best. Að auki þarf að liggja fyrir greinargóð kortlagning yfir þá sjálfbóðaliðastarfsemi sem á sér stað innan velferðarsviðs. Með því að bæta umgjörð fyrir sjálfbóðaliðastarf ætti að verða möguleiki á að auka hlut sjálfbóðaliða í starfsemi sviðsins.

Verklok: Mars 2017.

Mat á árangri: Fjöldi sjálfbóðaliða sem starfa á vegum velferðarsviðs. Kortlagning á framlagi og starfsemi sjálfbóðaliða.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Framkvæmdastjórar þjónustumiðstöðva.

Velgengispáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa.

Samstarfsaðilar í verkefni: Mannauðsþjónusta velferðarsviðs, skrifstofa sviðsstjóra og þjónustumiðstöðvar.

- **Verkpáttur 1:** Heildarkortlagning á starfsemi sjálfbóðaliða á velferðarsviði. Skoðað hvar hægt sé að auka þátttöku sjálfbóðaliða í starfsemi sviðsins.
Verklok: Júní 2016.
- **Verkpáttur 2:** Umgjörð sjálfbóðaliðastarfs. Mat lagt á þá þætti sem þurfa að vera fyrir hendi í tengslum við utnumhald um starfsemi sjálfbóðaliða, t.d. varðandi reglur og verklag.
Verklok: Mars 2017.
- **Verkpáttur 3:** Kynning á sjálfbóðaliðastarfi á velferðarsviði. Markvisst reynt að auka fjölda sjálfbóðaliða. Komið á fót samstarfi við sjálfbóðaliðasamtök.
Verklok: Mars 2017.

10. Verklag í velferðarþjónustu: mælitæki og notendasamráð

Markmið: Bæta verklag í velferðarþjónustu sem snýr að notkun á mælitækjum, viðtalsformum og notendasamráði.

Lýsing: Með notkun á gagnreyndu mælitæki/viðtalsformi við mat á þjónustuþörf er hægt að meta styrkleika og veikleika notanda og kortleggja þörf hans fyrir þjónustu og tryggja réttláta dreifingu þjónustunnar og þess fjármagns sem er til staðar. Að nota matstæki getur veitt betri yfirsýn yfir þörf fyrir ákveðnar tegundir þjónustu og veitt mikilvægar upplýsingar fyrir stefnumótun og framþróun í velferðarþjónustu. Matstæki og viðtalsform grundvallað á notendasamráði getur stuðlað að markvissari og betri þjónustu. Í gegnum virkt notendasamráð getur skapast sameiginlegur vettvangur til samræðna og upplýsingaskipta og

verið grundvöllur þess að þjónusta velferðarsviðs þróist áfram í takt við þarfir íbúa. Skilgreina þarf og útfæra hvernig á að viðhafa notendasamráð í verki. Meginreglan á að vera sú að notendasamráð sé reglan, fremur en undantekning.

Verklok: Október 2017.

Mat á árangri: Tillaga um notkun mælitækja/viðtalsforma og tillaga um notendasamráð sem verklag verði innleiddar á velferðarsviði innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, skrifstofa þjónustunnar heim, skrifstofa ráðgjafarþjónustu, Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkurborgar og ýmis hagsmunasamtök.

Velgengispáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa.

- **Verkpáttur 1:** Skipa starfshóp sem hefur til grundvallar skýrslu starfshóps um mælitæki í velferðarþjónustu sem var gefin út árið 2015. Hópurinn á að leggja fram tillögur um notkun mælitækja í starfi sviðsins og skoða m.a. hvort eigi að leggja til að nýting mælitækja verði markvissari, hvaða kröfur verði gerðar til mælitækja og hvort mælitæki nái til allra sviða þjónustunnar.

Verklok: Nóvember 2016.

- **Verkpáttur 2:** Innleiðing á markvissri notkun mælitækja/viðtalsforma samkvæmt niðurstöðum starfshóps í verkþætti 1.

Verklok: Október 2017.

- **Verkpáttur 3:** Skipa starfshóp sem á að leggja fram tillögur hvernig skuli gera notendasamráð að almennu verklagi á velferðarsviði. Starfshópurinn á m.a. að kortleggja notendasamráð í starfsemi velferðarsviðs, og skilgreina hvað felst í notendasamráði.

Verklok: Nóvember 2016.

- **Verkpáttur 4:** Innleiðing á verklagi um notendasamráð samkvæmt niðurstöðum starfshóps í verkþætti 3.

Verklok: Október 2017.

11. Árleg skimun á líðan og heilsu reykvískra ungmenna

Markmið: Að öll börn í 9. bekk fái boð um að greina frá sinni líðan með því að taka þátt í skiman á líðan og heilsu og fái viðeigandi stuðning í kjölfarið ef þörf er á.

Lýsing: Líðan unglinga og tilfinningalíf er stundum sveiflukennnd og stutt í sjálfsefa og öryggisleysi. Hafi það ekki gerst fyrr en á þessu aldurskeiði er mikilvægt að tileinka sér skilvirkar aðferðir til að takast á við erfiðar tilfinningar og aðstæður. Sérfræðingar á þjónustumiðstöðvum ráða yfir þekkingu og þjálfun til að kenna slíkar aðferðir á sérstökum námskeiðum. Athuganir sýna að slíkt nám nýtist unglingum vel síðar á lífsleiðinni og stuðlar að betri geðheilsu. Um er að ræða öflugan forvarnavinnu í þágu ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.

Verklok: Mars 2017.

Árangursmat: Fjöldi þeirra ungmenna sem fékk boð um að taka þátt í skimun á líðan sinni og heilsu. Fjöldi ungmenna sem töldust hafa þörf fyrir stuðning borið saman við fjölda þeirra sem fengu stuðning í kjölfar skimunar.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Virkar forvarnir.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar og skóla- og frístundasvið, skrifstofa sviðsstjóra.

- **Verkpáttur 1:** Innleiðing á skimun eftir einkennum um kvíða og þunglyndi meðal allra níundu bekkinga í Reykjavík sem verði gerð í nóvembermánuði hvert ár. Skimunin mun eiga sér stað í viðkomandi grunnskólum í samvinnu við skólastjórnendur eftir að heimild forráðamanna hefur verið aflað í samráði við Persónuvernd. Sérfræðingar á viðkomandi þjónustumiðstöð annast skimunina. Unnið er rafrænt úr skimuninni og niðurstöður greindar eftir einstaklingum, skólum og árgangnum í heild. Haft er samband við forráðamenn þeirra unglunga sem samkvæmt skimun sýna marktæk einkenni um kvíða eða þunglyndi. Þeim verður eftir atvikum boðið upp á ráðgjöf, tilvísun eða þátttöku í námskeiðinu „Mér líður eins og ég hugsa“. Námskeiðin eru haldin á tímabilinu janúar til mars og aftur um haustið ef þörf er.

12 Innleiðing á PMTO foreldrafærni

Markmið: Bætt líðan foreldra og barna og betri samskipti innan fjölskyldna með innleiðingu á PMTO (*Parent Management Training – Oregon aðferð*¹) foreldrafærni í öllum hverfum Reykjavíkurborgar.

Lýsing: Brýn þörf er að veita foreldrum barna með miðlungs eða alvarlegan hegðunarvanda PMTO einstaklings- eða hópmeðferð. Rannsóknir sýna að með því að beita PMTO-foreldrafærni má draga verulega úr hegðunarvanda barnanna, auk þess sem félagsfærni, vellíðan og námsárangur verður betri. Einnig hefur verið sýnt fram á bætt líðan foreldra og betri samskipti innan fjölskyldna.

Verklok: Febrúar 2017.

Árangursmat: Að PMTO verði í boði í öllum hverfum í ársbyrjun 2017.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Velgengispáttur: Virkar forvarnir.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, skóla- og frístundasvið.

- **Verkpáttur 1:** Innleiðing á PMTO samkvæmt innleiðingaráætlun í öllum hverfum Reykjavíkur.

¹ *PMTO stendur fyrir *Parent Management Training – Oregon aðferð*, og er aðferð fyrir foreldra og aðra sem koma að uppeldi. PMTO dregur úr hegðunarferðleikum barna og unglunga og hefur aðferðin verið aðlöguð íslenskum aðstæðum. Tekið af <http://www.pmo.is/>

2. Fjármál

13. Innleiðing vaktakerfa og vinnufyrirkomulags í búsetuúrræðum

Markmið: Að nýta fjármuni sem best með innleiðingu á vaktakerfi og vinnufyrirkomulagi í búsetuúrræðum.

Lýsing: Starfshópur verður skipaður sem hefur það að markmiði að innleiða vakta- og vinnufyrirkomulag í búsetuúrræðum, en unnið verður áfram með tillögur starfshóps sem skipaður var í nóvember 2014. Mikilvægt er að skoða og bera saman hvernig vaktakerfi og vinnufyrirkomulag er skipulagt í búsetuúrræðum til þess að nýta fjármuni sem best. Bera skal saman vaktaskipulag á þeim stöðum sem skilgreindir eru í sama umönnunarflokki.

Verklok: Desember 2016.

Árangursmat: Starfshópur skilar af sér niðurstöðum innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu fjármála og reksturs.

Velgengispáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring.

Samstarfsaðilar í verkefni: Skrifstofan þjónustan heim, þjónustumiðstöðvar velferðarsviðs.

- **Verkpáttur 1:** Starfshópur stofnaður sem mun vinna að innleiðingu á vakta- og vinnufyrirkomulagi í búsetuúrræðum. Hópurinn hefur m.a. eftirfarandi hlutverk:
 - Bera saman vaktaskipulag búsetuúrræða með hliðsjón af „best practice“ á þeim stöðum sem skilgreindir eru í sömu umönnunarflokki.
 - Skoða bókun kostnaðar vegna út frá kjarnaþjónustu og samræma á milli hverfa með þeim hætti að kostnaður verði í öllum tilfellum færður á stuðningsþjónustu/heimþjónustu.
 - Skoða viðmið um starfshlutfall/skipulag forstöðumanna í stjórnun.
 - Skoða viðmið um fagmenntun starfsmanna.

14. QlikView-stjórnendaupplýsingar

Markmið: Að efla og bæta upplýsingagjöf og ráðgjöf til stjórnenda á velferðarsviði.

Lýsing: Þjónusta velferðarsviðs er víðfeðm og í mörgum tilfellum hefur reynst erfitt að samkeyra upplýsingar úr ólíkum skráningarkerfum og þannig ekki náðst nægjanlega góð fjármálaleg yfirsýn. Með tilkomu QlikView-hugbúnaðarlausnarinnar, sem innleidd hefur verið hjá borginni, hafa stóraukist möguleikar til að veita notendavænar stjórnendaupplýsingar. Með QlikView er hægt að útbúa nákvæmar og markvissar stjórnendaupplýsingar með auðveldum hætti sem mun leiða til betri yfirsýnar og betri ákvörðunartöku.

Verklok: Desember 2019.

Árangursmat: Aukin og bætt upplýsingagjöf til stjórnenda – mat á framkvæmd.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu fjármála og reksturs.

Velgengispáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring.

- **Verkpáttur 1:** Áframhaldandi innleiðing á QlikView innan alls velferðarsviðs. Áframhaldandi vinna með lykilmælikvarða stjórnendaupplýsinga með sérstakri áherslu á heimþjónustu á árinu 2016.

3. Verklag

15. Nýsköpunaráætlun — tæknilausnir í velferðarþjónustu

Markmið: Að móta nýsköpunarstefnu velferðarsviðs á sviði tæknilausna í velferðarþjónustu.

Lýsing: Mikilvægt er að framkvæmd þjónustu á velferðarsviði taki mið af og byggji á þeim öru breytingum sem hafa orðið á sviði tækninýjunga. Þannig er mikilvægt að nýta þá tækni í þágu notenda þjónustunnar sem getur leitt til þess að hægt verði að veita sveigjanlegri þjónustu sem notandinn getur stýrt í meira mæli sjálfur en áður hefur verið möguleiki á. Með því að vinna eftir nýsköpunaráætlun á sviði tæknilausna verður hægt að vinna mun markvissara í málaflokknum.

Verklök: Febrúar 2017.

Árangursmat: Nýsköpunaráætlun lögð fram innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Sviðsstjóri velferðarsviðs.

Velgengispáttur: Þróun, nýsköpun og rannsóknir.

- **Verkpáttur 1:** Starfshópur stofnaður sem hefur það hlutverk að útbúa drög að nýsköpunaráætlun fyrir velferðarsvið.

16. TINNA – Fjölpætt þjónusta til einstæðra foreldra sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu (tilraunaverkefni)

Markmið: Að veita einstæðum foreldrum fjölpætta þverfaglega þjónustu með velferð barna að leiðarljósi.

Lýsing: Velferðarráðuneytið veitti velferðarsviði 20 milljóna króna styrk til tveggja ára í janúar 2016 til að vinna að tilraunaverkefninu TINNU. Í tilraunaverkefninu felst að veita einstæðum foreldrum fjölpætta þverfaglega þjónustu ólíkra aðila innan velferðar- og menntakerfis auk virkni og atvinnumiðlunar, þar með talinna félagsráðgjafa, kennsluráðgjafa, sálfræðinga, sérkennsluráðgjafa og uppeldisfræðinga. Gert er ráð fyrir að á árunum 2016 og 2017 verði a.m.k. 15–20 einstæðum foreldrum vísað í slíka þjónustu hvort ár fyrir sig. Skipaður verði samstarfshópur verkefnisins sem fulltrúi frá velferðarráðuneyti á setu í, sem hittist a.m.k. tvisvar á ári til að fara yfir stöðu þess.

Verklök: Desember 2017.

Árangursmat: Mat á framvindu og heldni (matsblöð TINNU) og árangurs (ASEBA og ESTER) þátttakenda í úrræðinu. Þjónustumat og mat á hvort framkvæmd þjónustu sé í samræmi við kröfulýsingu.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofa sviðsstjóra.

Velgengispáttur: Þróun, nýsköpun og rannsóknir.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöð Breiðholts og velferðarráðuneytið.

- **Verkpáttur 1:** Unnið samkvæmt samkomulagi við velferðarráðuneytið dagsett 20. janúar 2016. http://reykjavik.is/sites/default/files/samkomulag_tinna_2.pdf

17. Innleiðing á gæðastefnu og gæðahandbók velferðarsviðs

Markmið: Að innleiða gæðastefnu velferðarsviðs. Með gæðastefnu vill velferðarsvið tryggja stöðugar umbætur í starfsemi sinni m.a. með því að leggja áherslu á vel skilgreinda og skýra verkferla í þjónustunni.

Lýsing: Gæðastefnan lýsir áherslum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar á gæði vinnu og þjónustu og að þjónusta sviðsins sé í samræmi við lögbundið hlutverk þess, væntingar

notenda, samstarfsaðila og starfsfólks. Gæðastefnan vísar veginn um það hvert sviðið stefnir í gæðamálum og hvaða aðgerða gripið mun verða til í þeim tilgangi að ná settum markmiðum þar að lútandi.

Verklok: Desember 2019.

Árangursmat: Að gæðastefna hafi verið innleidd samkvæmt innleiðingaráætlun.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Gæðaráð velferðarsviðs.

Velgengispáttur: Skilvirkni, gagnsæi og gæði.

Samstarfsaðilar í verkefni: Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, Barnavernd Reykjavíkur.

- **Verkpáttur 1:** Innleiðing á gæðastefnu og gæðahandbók velferðarsviðs samkvæmt innleiðingaráætlun.

18. Upplýsingamiðlun velferðarsviðs

Markmið: Að efla upplýsingamiðlun velferðarsviðs og þróa leiðir til að bæta rafræn samskipti, þannig að velferðarsvið verði leiðandi í umræðum um velferðarmál á Íslandi.

Lýsing: Velferðarsvið skoði þau tækifæri og möguleika sem upplýsinga- og samfélagsmiðlar veita til að veita betri, skilvirkari og hagkvæmari þjónustu. Mikilvægt er að aðgengi að rafrænum upplýsingum velferðarsviðs sé gott og að upplýsingar séu áreiðanlegar og uppfærðar reglulega. Almennigur á að geta átt í virkum rafrænum samskiptum við sviðið. Upplýsingamiðlun velferðarsviðs þarf að taka mið af upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar, s.s. varðandi gagnsæi upplýsinga.

Verklok: Júní 2017.

Árangursmat: Betri upplýsingamiðlun: mat á framkvæmd, tillögur um notkun samfélagsmiðla, tillögur um „Mínar síður“/vefgátt.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra.

Velgengispáttur: Skilvirkni, gegnsæi og gæði.

Samstarfsaðilar í verkefni: Vefteymi Reykjavíkurborgar, upplýsinga- og tæknideild Reykjavíkurborgar, þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, Samtök sveitarfélaga, velferðarráðuneytið.

- **Verkpáttur 1:** Skipa upplýsingateymi sem hefur eftirtalin verkefni;
 - Fara yfir upplýsingamiðlun velferðarsviðs og með tilliti til þess hvort upplýsingar séu aðgengilegar, réttar, áreiðanlegar og samræmdar.
 - Skoða hvort verið sé að miðla öllum þeim upplýsingum sem sviðið á að vera að miðla, sbr. upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar.
 - Vinna að úrbótum í upplýsingamálum þegar og þar sem þörf er á.

Verklok: Febrúar 2017.

- **Verkpáttur 2:** Skipa vinnuhóp sem hefur það hlutverk að skoða hvernig velferðarsvið getur nýtt sér samfélagsmiðla til að miðla upplýsingum og vera tæki til milliliðalausra samskipta.

Verklok: Janúar 2017.

- **Verkpáttur 3:** Skipa starfshóp sem hefur það hlutverk að skoða „Mínar síður“ eða vefgátt fyrir notendur þjónustu velferðarsviðs.

Verklok: Apríl 2017.

- **Verkpáttur 4:** Taka upp viðræður við ríki og samtök sveitafélaga um að þróa vefsíðu og reiknivél þar sem fyrir myndu liggja upplýsingar á einum stað um þau úrræði sem velferðarþjónustan hefur upp á að bjóða á hverjum tíma.

Verklok: Júní 2017.

4. Mannauður

19. Efla öryggisvitund starfsmanna velferðarsviðs

Markmið: Að efla öryggisvitund starfsmanna velferðarsviðs.

Lýsing: Tveir fulltrúar velferðarsviðs sitja í öryggisnefnd Reykjavíkur og stofnuð hefur verið öryggisnefnd velferðarsviðs. Skipaðir hafa verið öryggisverðir og öryggistrúnaðarmenn á starfsstöðum sviðsins. Mikilvægt er að efla öryggisvitund á velferðarsviði með markvissum aðgerðum.

Verklök: Desember 2016.

Árangursmat: Haldin fræðsla um öryggismál fyrir starfsmenn, eftirfylgd við framkvæmd áhættumats, kynning haldin á gildandi verkferlum og atvikaskráningu. Hlutfall öryggistrúnaðarmanna og öryggisvarða sem sóttu námskeið. Fjöldi starfsstaða sem hafa lokið áhættumati.

Ábyrgðarmaður verkefnis: Starfsmannastjóri velferðarsviðs.

Velgengispáttur: Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði.

Samstarfsaðilar í verkefni: Öryggisnefnd Reykjavíkurborgar.

- **Verkpáttur 1:** Koma á eftirfylgd við framkvæmd áhættumats á öllum starfsstöðvum sviðsins.
Verklök: Desember 2016.
- **Verkpáttur 2:** Standa fyrir sérstökum námskeiðum til handa öryggisvörðum og öryggistrúnaðarmönnum.
Verklök: Nóvember 2016.
- **Verkpáttur 3:** Kynning á gildandi verkferlum og atvikaskráningu þegar vinnuslys eða atvik eiga sér stað.
Verklök: Desember 2016.

20. Fræðsla til starfsmanna á velferðarsviði — nýjar leiðir, ný tækifæri

Markmið: Að þróa og útfæra nýjar leiðir í fræðslu til starfsmanna velferðarsviðs.

Lýsing: Velferðarsvið leggur áherslu á að starfsfólk sviðsins fái viðeigandi starfstengda símenntun og viðhaldi og/eða efli hæfni sína í starfi. Mikilvægt er að tryggja að hinir ýmsu starfshópar fái fræðslu við hæfi sem byggir á starfslýsingum og hæfniskröfum sem gerðar eru til starfsins og faglegri stefnumótun velferðarsviðs hverju sinni. Í samræmi við þær tækninýjungar sem hafa átt sér stað leggur velferðarsvið áherslu á að þróa nýjar leiðir til að miðla fræðsluefni til starfsmanna sinna. Mikilvægt er að fræðsluefni sé aðgengilegt öllum starfsmönnum á öðru formi en með hefðbundnum fyrirlesturum.

Verklök: Desember 2016.

Árangursmat: Boðið verði upp á fræðsluefni með rafrænum hætti, könnun á viðhorfum starfsmanna. Lokið við kortlagningu á sérfræðisþekkingu starfsmanna. Boðið upp á stjórnendapjálfun í formi stuðnings, boðið upp á jafningjafræðslu fyrir ákveðna stjórnendahópa.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Starfsmannastjóri velferðarsviðs.

Velgengispáttur: Hæft og metnaðarfullt starfsfólk.

- **Verkpáttur 1:** Skoða hvernig hægt sé að miðla fræðsluefni með rafrænum hætti til starfsmanna velferðarsviðs.
Verklok: Desember 2016.
- **Verkpáttur 2:** Kortleggja sérfræðiþekkingu starfsmanna markvisst til að nýta til fræðslu og miðlunar.
Verklok: Desember 2016.
- **Verkpáttur 3:** Koma á stjórnendabjálfun í formi stuðnings- og jafningjafræðsluhópa fyrir ákveðna stjórnendahópa velferðarsviðs.
Verklok: Desember 2016.

21. Efla ímynd starfa og starfsstaða velferðarsviðs

Markmið: Að efla ímynd velferðarsviðs sem spennandi og framsækins vinnustaðar.

Lýsing: Á velferðarsviði starfar fólk sem leggur metnað sinn í að bæta lífsgæði borgarbúa sem þurfa á þjónustunni að halda. Þau mikilvægu og fjölbreyttu störf sem starfsfólk sviðsins sinnir daglega eru oft ekki sýnileg. Mikilvægt er að bæta ímynd starfa hjá velferðarsviði og gera starfsstaði eftirsóknarverðari sem vinnustaði svo að laða megi að enn fleira hæft og metnaðarfullt starfsfólk.

Verklok: Desember 2016.

Árangursmat: Aðgerðaáætlun verði tilbúin innan tímamarka.

Ábyrgðaraðili verkefnis: Starfsmannastjóri velferðarsviðs.

Velgengispáttur: Hæft og metnaðarfullt starfsfólk.

- **Verkpáttur 1:** Stofna vinnuhóp með það hlutverk að vinna aðgerðaáætlun um hvernig bæta megi ímynd starfa á velferðarsviði og hvernig gera megi sviðið að eftirsóknarverðari vinnustað sem laði að starfsfólk.

Útskýringar á velgengispáttum í stefnukorti

Þjónusta

Sambætt og skilvirk þjónusta

Þjónusta við borgarbúa byggist á nánnum tengslum þeirra sem sinna nærþjónustu við íbúana. Þverfaglegt samstarf ýmissa faghópa og stofnana sem koma að þjónustu við íbúa er afar mikilvægt og er lykill að alhliða þjónustu í hverfum borgarinnar. Ríka áherslu þarf að leggja á skjóta og góða þjónustu sem þarf að vera gagnsæ og skilvirk. Þjónustan á að vera aðgengileg og einföld svo að notendur hafi greiðan aðgang að henni. Velferðarsvið vill veita framúrskarandi þjónustu til íbúa borgarinnar með þessar áherslur að leiðarljósi.

Þjónustan heim

Nærþjónusta fyrir alla aldurshópa skipar stóran sess í áherslum velferðarsviðs. Markvisst er unnið að því að auka sérfræðiráðgjöf og stuðning við einstaklinga og fjölskyldur inni á heimilum til að auka lífsgæði og draga úr ótímabærri stofnanavistun. Þjónusta er skipulögð með hliðsjón af vaxandi margbreytileika borgarsamfélagsins í samvinnu við notendur þjónustunnar. Með því móti vill velferðarsvið tryggja að þeir sem noti þjónustu komi að mótun þjónustuúrræða. Áhersla er lögð á samfellda, sveigjanlega og einstaklingsmiðaða þjónustu sem stuðlar að auknu sjálfstæði og virkri samfélagsþátttöku íbúa Reykjavíkur.

Þjónusta með þátttöku íbúa

Velferð byggir á virkri þátttöku fólks í samfélaginu. Notendum þjónustunnar verði gert kleift að eiga virka aðkomu að þjónustunni í samstarfi við fagaðila og bera þannig meiri ábyrgð á eigin lífi. Velferðarsvið leggur áherslu á að borgarbúum og notendum velferðarþjónustu bjóðist að taka þátt í skilgreiningu, skipulagningu og stefnumótun þjónustunnar á eigin forsendum með það sameiginlega markmið að mæta betur þörfum fólks og efla þar með samfélagið. Með gagnsæjum vinnubrögðum og góðum almannatengslum er stuðlað að möguleikum íbúa til aukinnar þátttöku við stefnumótun og ákvarðanatöku.

Virkar forvarnir

Velferðarsvið hefur umsjón með innleiðingu forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar sem hefur að leiðarljósi að skapa öllum börnum og ungmennum uppeldisaðstæður og umhverfi sem eflir sjálfstraust þeirra og sjálfsmynd, einkennist af samkennd og býr yfir viðeigandi stuðningsúrræðum þegar þörf krefur. Stefnt er að því að börn og ungmenni alist upp við góða andlega líðan, heilsu og jákvæða sjálfsímynd og lögð er áhersla á að forvarnir hefjist strax í barnæsku. Forvarnarstefnan nær til barna og ungmenna upp að tvítugu og nær til allra sem að málefnum þeirra og uppeldi koma. Velferðarsvið vill vinna að forvörnum í enn víðara samhengi og hafa forvarnarhugsunina að leiðarljósi í þjónustu við alla aldurshópa. Með aukinni áherslu á endurhæfingu og hvatningu til sjálfshjálpar vill velferðarsvið innleiða forvarnarhugsunina í allri þjónustu sinni með það að markmiði að auka lífsgæði fólks. Jafnframt er mikilvægt að efla félagsauðinn í hverfum borgarinnar til að styrkja samfélagið og þann auð sem þar býr.

Fjármál

Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Velferðarsvið leggur áherslu á markvissa og ábyrga fjármálastjórn. Leitað skal bestu leiða í framkvæmd þjónustu og í rekstri með hagkvæmni og skilvirkni að leiðarljósi þannig að fjármunir nýtist til þjónustu þar sem þörfin er brýnust. Lögð er áhersla á ábyrgð og frumkvæði stjórnenda sem og skyldur þeirra við gerð fjárhagsáætlunar og eftirfylgni hennar.

Gegnsæi í fjármálum

Efla skal enn frekar áætlanagerð sviðsins þannig að áætlunin sé gagnsæ og endurspegli þau verkefni sem velferðarsvið fæst við hverju sinni. Upplýsingar um fjármál og rekstur velferðarsviðs eiga að vera aðgengilegar til að skapa traust, eðlilegt aðhald, kostnaðarvitund og eftirlit. Velferðarsvið vill virkja stjórnendur í áframhaldandi þróun lykiltalna og samræmdri notkun þeirra í fjárhagsáætlanagerð sviðsins eftir því sem við á í hverjum þjónustubætti.

Verklag

Skilvirkni, gegnsæi og gæði

Gæða- og árangursstjórnun er höfð að leiðarljósi í öllu starfi velferðarsviðs. Aðgengilegar og skýrar upplýsingar um þjónustu og réttindi borgaranna eru grundvallarþáttur í gegnsærri stjórnsýslu sem er skilvirk og veitt af virðingu og metnaði. Velferðarsvið vill tryggja jafnræði í þjónustu þannig að allir íbúar borgarinnar eigi kost á sömu þjónustu óháð búsetu og leitar leiða til að tryggja samræmda þjónustu. Til að það megi verða þarf upplýsingamiðlun til starfsmanna og íbúa að vera áreiðanleg og verkferlar skýrir.

Þróun, nýsköpun og rannsóknir

Velferðarsvið vill vera leiðandi í nýsköpun þjónustu og nýbreytni í vinnubrögðum á sviði velferðarþjónustu, meðal annars með því að taka á móti nýjum verkefnum frá ríkinu. Leitað verður nýrra leiða við framkvæmd þjónustunnar og lausn verkefna og áhersla lögð á þátttöku hagsmuna- og félagasamtaka, fyrirtækja og íbúa. Efling rannsókna og þjónustumats er mikilvægur liður í að fylgja eftir árangri og móta stefnu til framtíðar. Samstarf við háskóla og rannsóknarstofnanir héraðs og erlendis er mikilvægt með þróun fagvinnu að leiðarljósi.

Mannauður

Hæft og metnaðarfullt starfsfólk

Velferðarsvið vill hafa hæft starfsfólk af báðum kynjum sem hefur metnað til að ná árangri í störfum, veita framúrskarandi þjónustu og geta brugðist við síbreytilegum þörfum íbúa borgarinnar. Starfsmenn skulu hafa gott svigrúm til athafna og ákvarðana. Leitast er við að skapa aðstæður sem gera velferðarsvið áhugaverðan vinnustað og ráða starfsfólk sem hefur fagmenntun og starfsreynslu sem eflir mannauð velferðarsviðs. Auka skal hlut karla í starfsmannahópi velferðarsviðs. Velferðarsvið leggur áherslu á að öllum starfsmönnum bjóðist fjölbreyttir möguleikar til fræðslu og starfsþróunar bæði innan sviðs og utan. Leitað skal samstarfs við stéttarfélög um nýtingu þeirra möguleika sem þar bjóðast, s.s. varðandi fræðslu. Velferðarsvið hvetur starfsmenn til að hafa frumkvæði til að leita nýrra leiða til að móta og bæta starfsemina.

Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði

Velferðarsvið leggur áherslu á jákvætt og hvetjandi starfsumhverfi sem eflir starfsgleði og frumkvæði starfsmanna. Velferðarsvið vill stuðla að trausti og jafnræði í samskiptum milli starfsmanna með skýrum boðleiðum og virku upplýsingastreymi.

Samvinna og sveigjanleiki

Samvinna og samkennd eru mikilvægir hlekkir í árangri liðsheilda. Góð samvinna starfsmanna stuðlar að góðum árangri og skemmtilegum vinnustað sem byggist á gagnkvæmu trausti og virðingu. Lögð er áhersla á aukna ábyrgð einstaklinga í starfi og um leið sveigjanleika og góðar aðstæður til að samræma starf og einkalíf.

Tímaáætlun verkefna í starfsáætlun

Heiti verkefnis	2015		2016												2017												2018 >	
	N.	D.	J.	F.	M.	A.	M.	J.	J.	Á.	S.	O.	N.	D.	J.	F.	M.	A.	M.	J.	J.	Á.	S.	O.	N.	D.		
1. Stuðningur við ungt fólk til sjálfstæðrar búsetu																												
2. Þróun átaksverkefna á sviði endurhæfingar																												
3. Samhæft þjónustukerfi fyrir börn og foreldra þeirra																												
4. Þjónusta við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk															s													
5. Aðgengilegar upplýsingar um fjárhagsaðstoð																												
6. Uppbyggingaráætlun fyrir sértæk húsnæðisúrræði																												
7. Fjölgun stuðningsfjölskyldna									s																			
8. Skammtíamavistun fyrir börn með alvarlegan hegðunar- og/eða þroskavanda															s													
9. Félagssauður fyrir fólk - sjálfboðaliðastarf á velferðarsviði													s															
10. Verklag í velferðarþjónustu: mælitæki og notendasamráð															s													
11. Árleg skimun á líðan og heilsu reykvískra ungmenna												s																
12. Innleiðing á PMTO foreldrafærni										s																		
13. Innleiðing vaktakerfa og vinnufyrirkomulags í búsetuúrræðum											s																	
14. QlikView stjórnendaupplýsingar															s													>
15. Nýsköpunaráætlun - tæknilausnir í velferðarþjónustu																												
16. Tinna - fjölþætt þjónusta til einstæðra foreldra sem fá fjárhagsaðstoð																												
17. Innleiðing á gæðastefnu og gæðahandbók velferðarsviðs															s													>
18. Upplýsingamiðlun velferðarsviðs															s													
19. Efla öryggisvitund starfsmanna velferðarsviðs																												
20. Fræðsla til starfsmanna á velferðarsviði - nýjar leiðir, ný tækifæri										s																		
21. Efla ímynd starfa og starfsstaða velferðarsviðs										s																		

Stöðumat lagt fyrir velferðarráð:

September 2016

Desember 2016

Júní 2017

Desember 2017

s= áætlað stöðumat á verkefni