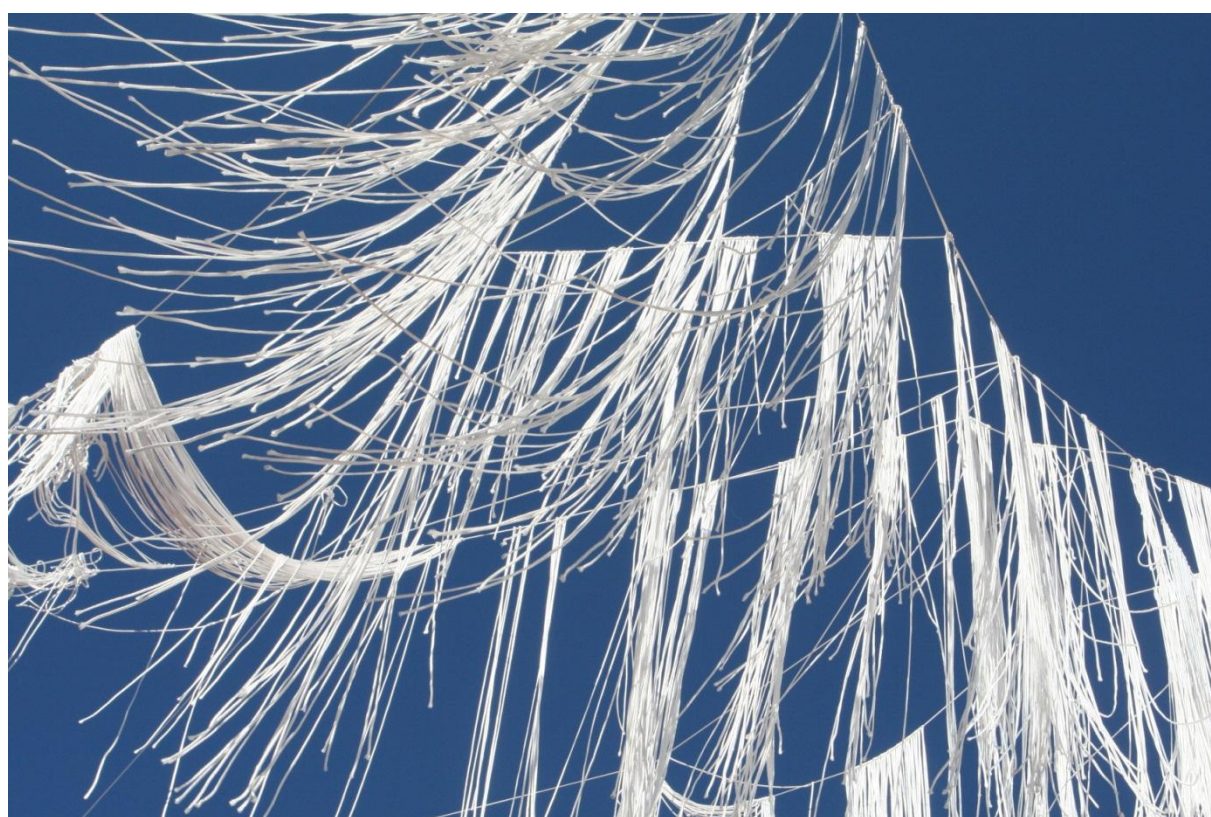




STARFSÁÆTLUN

VELFERÐARSVIÐS 2014



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

HLUTVERK OG STARFSEMI VELFERÐARSVIÐS

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar er með ábyrgð á velferðarþjónustu borgarinnar. Í því felst stefnumótun í velferðarmálum, áætlanagerð, framkvæmd og samþætting velferðarþjónustu, eftirlit í samræmi við lög, reglur, samþykktir og pólitíska stefnu, mat á árangri, þróun nýrra úrræða og gerð þjónustusamninga um framkvæmd þjónustu.

Framkvæmd velferðarþjónustu fer fram á sex þjónustumiðstöðvum í hverfum borgarinnar, sem og á Barnavernd Reykjavíkur og hjá Heimaþjónustu Reykjavíkur. Undir þjónustumiðstöðvar heyra starfseiningar í hverfum borgarinnar svo sem félagsmiðstöðvar, búsetuúrræði, skammtímaheimili og dagþjónustuúrræði. Þjónustumiðstöðvar sinna ráðgjöf við einstaklinga og fjölskyldur, sérfræðiþjónustu við leik- og grunnskóla, frístundaráðgjöf og almennri upplýsingagjöf um starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar. Þjónustumiðstöðvar bera einnig ábyrgð á framkvæmd forvarnarstefnu borgarinnar, þar fer fram þverfaglegt samstarf og hverfastarf þar sem lögð er áhersla á samþætta nærþjónustu.

Frá Heimaþjónustu Reykjavíkur er veitt heimahjúkrun, félagsleg heimaþjónusta, kvöld- og helgarþjónusta og heimageðhjúkrun til hverfa Reykjavíkur að Laugardal og Háaleiti undanskildu. Þar hefur heimahjúkrun og félagsleg heimaþjónusta verið samþætt og er þjónustan veitt beint frá þjónustumiðstöðinni. Markmiðið með samþættingu þjónustunnar er að gera notendum kleift að búa heima eins lengi og mögulegt er.

Barnavernd Reykjavíkur gegnir því hlutverki að gæta hagsmuna reykvískra barna sem búa við óviðunandi aðstæður og sjá þeim fyrir viðeigandi aðstoð. Lögð er áhersla á að styrkja fjölskyldur í uppeldishlutverki sínu og beita úrræðum til verndar einstökum börnum þegar það á við.

Velferðarsvið sér jafnframt um rekstur miðlægrar velferðarþjónustu þvert á borgina, s.s. átaksverkefnum vegna endurhæfingar fólks, heildstæðu forvarnastarfi í Reykjavík og inntöku í húsnæðis- og búsetuúrræði.

Starfssemi Velferðarsviðs byggir á stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar samkvæmt gildandi lögum og reglum og vinnur að meginmarkmiðum velferðarráðs. Barnavernd Reykjavíkur starfar með barnaverndarnefnd og þjónustumiðstöðvar starfa með hverfaráðum í hverfum borgarinnar. Íbúum borgarinnar sem eru í þörf fyrir velferðarþjónustu hefur fjölgað verulega síðustu ár vegna erfiðleika í samfélaginu. Nauðsynlegt hefur verið að forgangsraða og hugsa upp nýjar leiðir í veitingu þjónustunnar þannig að hún styðji sem best við þarfir íbúa borgarinnar á hverjum tíma.

Starfseiningar Velferðarsviðs eru yfir 100 og er þjónusta veitt allan sólarhringinn á tveimur þriðju þeirra. Alls er áætlað að á árinu 2014 starfi um 2110 manns á Velferðarsviði, samtals í um 1493 stöðugildum.

Efnisyfirlit

HLUTVERK OG STARFSEMI VELFERÐARSVIÐS	2
ÍBÚAFJÖLDI Í HVERFUM BORGARINNAR.....	5
STEFNUKORT.....	6
MEGINÁHERSLUR VELFERÐARRÁÐS 2014 SAMÞYKKTAR 4. APRÍL 2013.....	7
STEFNUÞÆTTIR, VELGENGNISÞÆTTIR OG MARKMIÐ	8
AÐGERÐARÁÆTLUN VELFERÐARSVIÐS 2014	9
Þjónusta.....	9
Áframhaldandi þróun þjónustu við fólk sem er með fjárhagsaðstoð til framfærslu og er skráð sem sjúklingar*	9
Áframhaldandi þróun verklags til að vinna gegn langtímanotkun fjárhagsaðstoðar	9
Bætt aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur vegna fjárhagsaðstoðar	10
Samhæfing og þróun sérfræðiþjónustu skóla.....	11
Notkun gagnreyndra úrræða í þjónustu við börn.....	11
Unnið gegn brotthvarfi úr námi á fyrstu árum framhaldsskóla	12
Innleiðing Forvarnarstefnu.....	12
Efling ráðgjafar í þjónustu við fatlað fólk.....	12
Undirbúningur vegna endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólks.....	13
Innleiðing stefnu í málefnum eldri borgara til ársins 2017.....	14
Þróun notendasamráðs.....	14
Þróun þjónustu við innflytjendur, flóttafólk og hælisleitendur.....	15
Innleiðing stefnu í málefnum utangarðsfólks	15
Sérstakar áherslur í hverfum	16
Laugardalur og Háaleiti: Stuðningur og leiðsögn við foreldra og börn af erlendum uppruna.....	16
Árbær og Grafarholt: Framhaldsskólabrú á vegum þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts í samstarfi við Frístundamiðstöðina Ársel og grunnskóla í hverfinu.....	16
Miðborg og Hlíðar: Heildstæður stuðningur og ráðgjöf við fatlað fólk í sjálfstæðri búsetu	17
Vesturbær: Mótun barna- og fjölskylduáætlunar	18
Breiðholt: Tölum saman – notendasamráð í Breiðholti.....	18
Grafarvogur og Kjalarnes: Heilsuefling	19
Verklag	20
Innleiðing nýs skipurits og skýring boðleiða á Velferðarsviði	20
Endurskoðun á matstæki í félagslegri heimþjónustu	20

Fjármál	21
Stjórnendaupplýsingar í hugbúnaðarlausninni QlikView	21
Innheimtustýring	21
Undirbúningur vegna fjárhagslegs endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólks	22
Endurskoðun á rekstri dagdeilda fyrir aldraða	22
Verkferlar – skráning og skipulag	22
Mannauður	23
Efla stuðning og ráðgjöf við stjórnendur um mannauðsmál.....	23
Stuðla að öryggi og vellíðan starfsmanna	23
Stuðla að góðri líðan í starfi með þróun vinnumenningar sem leggur áherslu á hvatningu, hrós og gleði	24
Að stuðla að öflugri og sérhæfðri símenntun fyrir starfsfólk Velferðarsviðs	24
LYKILTÖLUR	25
SKORKORT	26

ÍBÚAFJÖLDI Í HVERFUM BORGARINNAR

Vesturbær

Fjöldi íbúa 15.889

Miðborg og Hlíðar

Fjöldi íbúa 18.209

Laugardalur og Háaleiti

Fjöldi íbúa 30.030

Breiðholt

Fjöldi íbúa 20.921

Árbær og Grafarholt

Fjöldi íbúa 16.727

Grafarvogur og Kjalarnes

Fjöldi íbúa 18.723

Óstaðsett

Fjöldi íbúa 375

Samtals var íbúafjöldi í Reykjavík 120.874 þann 1. október 2013

STEFNUKORT

Velferðarsvið stuðlar að auknum lífsgæðum fólks

Virðing – virkni – velferð

VELFERÐARSVIÐ STUÐLAR AÐ AUKNUM LÍFSGÆÐUM FÓLKS				
Kjörorð: VIRÐING - VIRKNI - VELFERÐ				
ÞJÓNUSTA	Samþætt og skilvirk þjónusta	Þjónustan heim	Þjónusta með þátttöku íbúa	Virkar forvámir
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	

MEGINÁHERSLUR VELFERÐARRÁÐS 2014

SAMÞYKKTAR 4. APRÍL 2013

- Áframhaldandi markviss stuðningur og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega.
- Vinna að því að allir borgarbúar hafi öruggt húsnæði á viðráðanlegu verði.
- Áframhaldandi þróun þjónustu við fatlað fólk í takt við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar.
- Þróun þjónustu við aldraða samkvæmt þjónustustefnu fyrir eldri borgara og undirbúningur vegna fjölgunar aldraðra á næstu árum.
- Markviss forvarnarvinna í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.
- Þróun þjónustu Velferðarsviðs í takt við aukinn fjölbreytileika borgarbúa, og auknar kröfur um að þörfum sé mætt á einstaklingsgrunni.
- Undirbúa sviðið fyrir frekari yfirfærslu málaflokka frá ríki til sveitarfélaga.
- Stöðug umbóta- og gæðavinna til að auka hagkvæmni, skilvirkni og fagleg vinnubrögð.
- Efla starfsmannahóp Velferðarsviðs til að mæta megi af krafti nýjum áskorunum og kröfum í þjónustu. Starfsumhverfi sem einkennist af hvatningu og hrósi, góðum starfsanda, gleði og virðingu er grunnur að frábærri þjónustu fyrir íbúa borgarinnar.

STEFNUÞÆTTIR, VELGENGNISÞÆTTIR OG MARKMIÐ

STEFNUÞÁTTUR	VELGENGNISÞÁTTUR	MARKMIÐ
Þjónusta	Sambætt og skilvirk þjónusta	<ul style="list-style-type: none">Áframhaldandi þróun þjónustu við fólk sem er með fjárhagsaðstoð til framfærslu og er skráð sem sjúklingarBætt aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur fjárhagsaðstoðarÁframhaldandi þróun verklags til að vinna gegn langtímanotkun fjárhagsaðstoðarSamhæfing og þróun sérfræðiþjónustu skólaEfling ráðgjafar í þjónustu við fatlað fólkUndirbúningur vegna endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólksInnleiðing á stefnu í málefnum eldri borgara til ársins 2017Þróun þjónustu við innflytjendur, flóttafólk og hælisleitendurInnleiðing stefnu í málefnum utangarðsfólks
	Hverfamarkmið	<ul style="list-style-type: none">Árbær og Grafarholt: Framhaldsskólabrú á vegum þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts í samstarfi við Frístundamiðstöðina Ársel og grunnskóla í hverfinu
	Þjónusta með þátttöku íbúa Hverfamarkmið	<ul style="list-style-type: none">Þróun notendasamráðsMiðborg og Hlíðar: Heildstæður stuðningur og ráðgjöf við fatlað fólk í sjálfstæðri búsetuBreiðholt: Tölum saman – notendasamráð í Breiðholti
Virkar forvarnir	<ul style="list-style-type: none">Notkun gagnreyndra úrræða í þjónustu við börnUnnið gegn brotthvarfi úr námi á fyrstu árum framhaldsskólaInnleiðing forvarnarstefnu	
Hverfamarkmið	<ul style="list-style-type: none">Laugardalur og Háaleiti: Stuðningur og leiðsögn við foreldra og börn af erlendum upprunaVesturbær: Mótun barna- og fjölskylduáætlunarGrafarvogur og Kjalarnes: Heilsuefning	
Verklag	Skilvirkni og gegnsæi gæða	<ul style="list-style-type: none">Innleiðing nýs skipurits og skýring boðleiða á VelferðarsviðiEndurskoðun á matstæki í félagslegri heimaþjónustu
Fjármál	Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring	<ul style="list-style-type: none">InnheimtustýringUndirbúningur vegna fjárhagslegs endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólksEndurskoðun á rekstri dagdeilda fyrir aldraða
Gegnsæi í fjármálum	<ul style="list-style-type: none">Stjórnendaupplýsingar í hugbúnaðarlausninni QlikViewVerkferlar – skráning og skipulag	
Mannauður	Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	<ul style="list-style-type: none">Stuðla að öryggi og vellíðan starfsmannaStuðla að góðri líðan í starfi með þróun vinnumenningar sem leggur áherslu á hvatningu, hrós og gleði
Hæft og metnaðarfullt starfsfólk	<ul style="list-style-type: none">Efla stuðning og ráðgjöf við stjórnendur um mannauðsmálAð stuðla að öflugri og sérhæfðri símenntun fyrir starfsfólk Velferðarsviðs	

AÐGERÐARÁÆTLUN VELFERÐARSVIÐS 2014

Þjónusta

Áframhaldandi þróun þjónustu við fólk sem er með fjárhagsaðstoð til framfærslu og er skráð sem sjúklingar*

Rökstuðningur: Á árinu 2013 var skv. starfsáætlun unnið að þróun verklags og úrræða til þess að bæta þjónustu við sjúklinga* með fjárhagsaðstoð. Ein af meginniðurstöðum þess var þörfin á að auka enn frekar þjónustu við sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu. Sjúklingar voru 25% af notendum sem fengu fjárhagsaðstoð til framfærslu árið 2012 og samkvæmt greiningu á hópnum sem framkvæmd var í lok árs 2012 glíma 30% hópsins við vímuefnavanda sem megin orsök óvinnufærni, 28% notenda voru metnir óvinnufærir sökum geðraskana og 23% hópsins voru taldir stríða við bæði vímuefnavanda og geðraskanir. Aðeins 14% hópsins var metinn óvinnufær sökum stoðkerfisvanda. Á árinu 2013 var unnin aðgerðaráætlun í fjárhagsaðstoð af starfshópi þvert á starfseiningar borgarinnar og eru aðgerðir í starfsáætlun byggðar á henni.

*Sjúklingar eru skilgreindir sem fólk sem fær fjárhagsaðstoð á grundvelli læknisvottorðs sem staðfestir óvinnufærni vegna sjúkdóms.

Aðgerðir:

- ✓ Stofna þverfaglegt samráðsteymi um málefni sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu á grundvelli óvinnufærni.
- ✓ Koma á markvissu samstarfi við Tryggingastofnun ríkisins, Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og geðsvið Landspítala háskólasjúkrahúss vegna málefna sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð.
- ✓ Koma á markvissu samstarfi við VIRK starfsendurhæfingu vegna málefna sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð.
- ✓ Leita eftir auknu samstarfi við SÁÁ til að vinna með vanda notenda með vímuefnavanda.
- ✓ Styrking sálfræðiþjónustu til sjúklinga á þjónustumiðstöðvum
- ✓ Þjóða upp á námskeið og/eða úrræði sem henta markhópnum.
- ✓ Að gerðar verði kröfur til sjúklinga um að þeir sinni einstaklingsáætlun til samræmis við atvinnuleitendur.
- ✓ Að öllum nýjum notendum sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu vegna óvinnufærni í tvo mánuði eða lengur verði boðið upp á að fara í „Eigið mat á starfsgetu“ og að samkomulag um félagslega ráðgjöf verði gert að loknu mati.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Áframhaldandi þróun verklags til að vinna gegn langtímanotkun fjárhagsaðstoðar

Rökstuðningur: Á árinu 2013 fjölgaði enn í hópi þeirra sem hafa verið lengur en 12 mánuði með fjárhagsaðstoð til framfærslu. Rannsóknir hafa sýnt fram á mikilvægi þess að grípa fljótt inn í þegar einstaklingur fellur út af vinnumarkaði eða hættir í skóla og því fyrr sem gripið er inn í því meiri eru líkurnar á að árangur náist. Leggja þarf áherslu á markvissa einstaklingsráðgjöf til notenda sem fengið hafa fjárhagsaðstoð til framfærslu skemur en í 12 mánuði til þess að koma í veg fyrir að þeir festist í vítahring veikinda og óvirkni. Áfram þarf að vinna að þróun þjónustu við hópinn, bæði til þeirra sem fengið hafa aðstoð frá sveitarfélaginu í skamman tíma sem og hinna sem fengið hafa hana lengur. Greining á stöðu notenda fjárhagsaðstoðar sýnir að einstaklingar í hópnum búa almennt við meiri vanda og

verri líðan en fólk sem fær atvinnuleysisbætur. Efla þarf enn frekar stuðning við þennan hóp fólks til að bæta líðan og efla færni til að fara á vinnumarkað á ný. Á árinu 2013 var unnin aðgerðaáætlun vegna fjárhagsaðstoðar af starfshópi þvert á svið borgarinnar og eru aðgerðir í starfsáætlun byggðar á henni.

Aðgerðir:

- ✓ Styrkja virkniráðgjöf
- ✓ Efla markvisst samstarf við VIRK starfsendurhæfingu
- ✓ Að öllum nýjum atvinnuleitendum sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í meira en tvo mánuði og eru án bótaréttar verði boðið upp á að fara í „Eigið mat á starfsgetu“ og að samkomulag um félagslega ráðgjöf verði gert að loknu mati.
- ✓ Efla markvisst samstarf við Atvinnumáladeild Reykjavíkurborgar vegna Atvinnutorgs.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Bætt aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur vegna fjárhagsaðstoðar

Rökstuðningur: Í takti við áherslu velferðarráðs um markvissan stuðning og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega og í samræmi við upplýsingaskyldur borgarinnar er mikilvægt að upplýsingar um réttindi og skyldur þeirra sem fá fjárhagsaðstoð séu aðgengilegar og skýrar, en í rýnihóparannsókn sem gerð var á vegum Velferðarsviðs sumarið 2012 kom í ljós að ungir notendur fjárhagsaðstoðar telja erfitt að nálgast slíkar upplýsingar. Í rannsókninni kom fram að yngri notendum finnst erfiðara að sækja um fjárhagsaðstoð en þeim sem eldri eru, telja umsóknarferlið flókið auk þess að mikil vinna fer í að útvega ýmis gögn. Ósk kom fram um aukna nýtingu á tölvutækni og bætt aðgengi að upplýsingum um reglur fjárhagsaðstoðar. Niðurstöðurnar eru sambærilegar niðurstöðum úttektar sem gerð var árið 2010 þar sem notendur töldu sig ekki fá nægar upplýsingar um réttindi sín.

Aðgerðir:

- ✓ Gerður verði bæklingur um reglur fjárhagsaðstoðar sem liggja mun frammi á þjónustumiðstöðvum og vera aðgengilegur á netinu. Í bæklingnum verða megin upplýsingar um reglur fjárhagsaðstoðar en auk þess verður bent á hvar ítarlegri upplýsingar er að finna á heimasíðum.
- ✓ Kynningarnámskeið um úrræði fyrir atvinnuleitendur og sjúklinga með fjárhagsaðstoð, þar sem m.a. er farið yfir réttindi og skyldur vegna fjárhagsaðstoðar, verði þróuð út frá niðurstöðum rýnihóps og muni ná til allra notenda fjárhagsaðstoðar.
- ✓ Unnið verði í samstarfi við upplýsingaskrifstofu og vefteymi borgarinnar að því að gera upplýsingar aðgengilegri. Meðal annars verði skoðað hvort nýta eigi miðlun á Facebook og YouTube og hvernig nýta má betur aðrar upplýsingasiður borgarinnar. Verður m.a. horft til reynslu þjónustumiðstöðvar Breiðholts í þessu sambandi.

Tímaáætlun: Janúar - ágúst 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Samhæfing og þróun sérfræðipjónustu skóla

Rökstuðningur: Markmiðið byggir á megináherslu velferðarráðs um markvissa forvarnarvinnu í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi, auk markmiða um eflingu faglegs starfs innan skólanna svo að öll börn fái notið sín í skólasamfélaginu. Lykiltölur Velferðarsviðs hafa á undanförunum árum sýnt vaxandi þunga í sérfræðipjónustu skóla, auk þess sem faglegar kröfur og verkefni til sérfræðipjónustu skóla í sveitarfélögum hafa aukist. Stefnumótun og eftirlit er á ábyrgð SFS en framkvæmd á þjónustumiðstöðvum Velferðarsviðs. Í takti við stefnu SFS og lög og reglugerðir um skólapijónustu þarf að þróa þjónustu og verklag í sérfræðipjónustu skóla. Skv. erindisbréfi frá sviðsstjórum Velferðarsviðs og SFS hefur starfshópi verið falið að vinna að endurskoðun verk- og vinnulags í sérfræðipjónustu skóla.

Aðgerðir:

- ✓ Innleiðing skv. nýju verk- og vinnulagi hefjist í janúar 2014
- ✓ Skipaður verði starfshópur sem fari yfir og reikni að nýju skiptingu stöðugilda í sérfræðipjónustu skóla á milli þjónustusvæða í borginni út frá viðeigandi áhrifaþáttum með það að markmiði að tryggja sambærilega ráðgjafarþjónustu fyrir leik- og grunnskóla í borginni, nemendur og foreldra. Niðurstöður hópsins nýtist til reglulegrar endurskoðunar.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Notkun gagnreyndra úrræða í þjónustu við börn

Rökstuðningur: Velferðarsviði er ætlað að styðja við foreldra við umönnun og uppeldi barna og stuðla að því að líðan og þroskaaðstæður þeirra séu sem bestar. Á síðustu árum hafa orðið framfarir við þróun aðferða sem styðja við uppeldisfærni foreldra og bæta leikni barna til að stjórna eigin hegðun og tilfinningum og gera þau hæfari til samskipta og að takast á við persónulegt mótlæti með uppbyggilegum hætti. Árangursríkustu aðferðirnar eiga það sammerkt að vera gagnreyndar og þróaðar við sífelldar árangursmælingar. Starfsmenn Velferðarsvið hafa undanfarið tileinkað sér nokkrar slíkar aðferðir og notað þær markvisst til að aðstoða reykvíska foreldra og börn. Meðal þeirra er PMT* foreldrafærni en PMT námskeið ásamt fleiri gagnreyndum námskeið hafa staðið foreldrum og börnum til boða s.l. ár og hafa sannað gildi sitt.

*PMT- Parent Management Training - foreldrafærni

Aðgerðir:

- ✓ Festa PMT foreldrafærni í sessi sem úrræði í boði á Velferðarsviði
- ✓ Innleiða PMT í barnaverndarstarf
- ✓ Tryggja framboð á öðrum gagnreyndum úrræðum svo sem: Ham, Klókir Krakkar, ART
- ✓ Þróa áframhaldandi notkun gagnreyndra aðferða/úrræða fyrir börn og foreldra í sérfræðipjónustu og stuðningsþjónustu
- ✓ Gera úttekt á árangri gagnreyndra aðferða og úrræða í þjónustu sviðsins
- ✓ Setja upp þverfaglegan samræðugrundvöll um notkun gagnreyndra úrræða með þátttöku SFS

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Unnið gegn brotthvarfi úr námi á fyrstu árum framhaldsskóla

Rökstuðningur: Byggt á megináherslu velferðarráðs um markvissa forvarnarvinnu í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi. Tímabilið frá lokum grunnskóla og fyrstu árin í framhaldsskóla hafa afar mótandi áhrif á líf barna og ungmenna og hefur oft varanleg áhrif á framtíð þeirra. Því miður er það svo að tiltekinn hópur ungmenna hættir í námi og vísbendingar eru um að þessi hópur eigi erfitt á vinnumarkaði og sé í áhættu varðandi aðgerða- og/eða atvinnuleysi. Brotthvarf frá námi er ferli sem hefst í grunnskóla og því mikilvægt að hefja þar stuðning við þá nemendur sem líklegir eru til hverfa frá námi og byggja brú yfir í framhaldsskólann með boði um ráðgjöf og stuðning á þjónustumiðstöðvunum. Rannsóknir sýna að vinna þarf með líðan og tilfinningar nemenda ekki síður en hegðun.

Aðgerðir:

- ✓ Þverfagleg teymi verði starfrækt á öllum þjónustumiðstöðvum í samstarfi við SFS og framhaldsskóla með það að markmiði að finna þau börn sem eru í áhættu varðandi brotthvarf úr skóla og fylgja þeim eftir með ráðgjöf og stuðningi.
- ✓ Þróaðar verði aðferðir í vinnubrögðum/verkferlum sem miða að því að styðja við nemendur í 9. og 10. bekk grunnskóla sem eiga á hættu að hverfa brott frá námi þegar komið er í framhaldsskóla og veita þeim eftirfylgd og ráðgjöf að loknum grunnskóla. Byggt verði á reynslu af tilraunaverkefnum, m.a. í Laugardal og Háaleiti og Árbæ og Grafarholti.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri/Framkvæmdastjórar þjónustumiðstöðva

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Innleiðing Forvarnarstefnu

Rökstuðningur: Á árinu 2013 var unnið að endurnýjun Forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar fyrir árin 2014-2019. Á árinu 2014 þarf að hefja innleiðingu hennar.

Aðgerðir:

- ✓ Unnin verði aðgerðaáætlun á grunni nýrrar Forvarnarstefnu
- ✓ Hafin verði innleiðing á nýrri Forvarnarstefnu

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Efling ráðgjafar í þjónustu við fatlað fólk.

Rökstuðningur: Í hverfum eru starfandi þjónustumatsteymi sem meta heildstætt þjónustuparfir einstaklinga, afgangi erindi og eru vettvangur fyrir umræður um álitamál. Í takt við reglugerð um þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum og til að samhæfa betur þjónustu af hálfu borgarinnar við fatlaða íbúa þarf að tengja störf þessara teyma þvert á borgina. Það er í samræmi við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar, þróun þjónustu og byggist á megináherslum velferðarráðs um markvissa forvarnarvinnu í þágu fatlaðs fólks til að bæta líðan þeirra í daglegu lífi.

Aðgerðir:

- ✓ Útfærðar verði leiðir að markvissri hóphandleiðslu fyrir ráðgjafa sem vinna í málaflokki fatlaðs fólks
- ✓ Stofnað verður stuðningsteymi fagfólks þvert á hverfi úr öllum þjónustumatsteymum borgarinnar sem vettvangur fyrir samhæfingu og viðbrögð við álitamálum. Í því sitja leiðtogar þjónustumatsteyma ásamt fulltrúa skrifstofu Velferðarsviðs.
- ✓ Reglulegir upplýsingafundir með ráðgjöfum þjónustu við fatlað fólk

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Undirbúningur vegna endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólks

Rökstuðningur: Samkvæmt samkomulagi um yfirfærslu á málaflokki fatlað fólks frá ríki til sveitarfélaga skal fara fram endurskoðun á því hvernig til hefur tekist og hvernig kostnaður við þjónustu hefur þróast á tilraunatiðmanum. Gera má ráð fyrir að endurskoðunin kalli á stefnumótandi umræðu og faglegt endurmat á samþættingu almennrar grunnþjónustu Velferðarsviðs við sértæka þjónustu við fatlað fólk m.a. með tilliti til hugmyndafræði um sjálfstætt líf, nýrra reglugerða og framkvæmdaáætlana ríkisins.

Aðgerðir:

- ✓ Greina og meta áhrif nýrra reglugerða og framkvæmdaáætlunar ríkisins vegna þróunar á þjónustu við fatlað fólk. Horft skal sérstaklega til innra skipulags á þjónustu Velferðarsviðs s.s. skilvirka þjónustukeðju, eftirfylgd með skráningu, eftirlit á framkvæmd þjónustu, gæðastaðla ríkisins o.s.frv.
- ✓ Fylgja eftir verklagi um heildstætt þjónustumat ríkisins (SIS mat) og einfalda boðleiðir. Mikilvægt er að þjónustumiðstöðvar geti sent umsóknir jafnóðum og beint til framkvæmdaaðila SIS mats.
- ✓ Meta hvernig skil á milli almennrar grunnþjónustu og sértækrar þjónustu við fatlað fólk hafa þróast. Meta hvort þörf sé á endurskoðun grunnþjónustu svo fatlað fólk geti nýtt hana s.s. greina hvort þörf sé á endurskoðun reglna um félagslega heimaþjónustu vegna þarfa fatlaðs fólks um heildstæða, einstaklingsmiðaða og sveigjanlega þjónustu. Auk þess verði greint hvort þörf er á endurskoðun reglna um félagslegt leiguhúsnæði með tilliti til þess að fatlað fólk getur haldið heimili utan sértækra húsnæðisúrræða.
- ✓ Félagsleg ráðgjöf fyrir fatlað fólk verði endurskipulögð með tilliti til ákvæða reglugerðar nr. 1054/2010 m.a. vegna einstaklingsmiðaðra þjónustuáætlana. Ákall hefur verið um aukna eftirfylgd í málefnum fatlaðs fólks umfram hefðbundna félagslega ráðgjöf.
- ✓ Eftirfylgd vegna notendasamráðs og þróun á þjónustu við fatlað fólk.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Innleiðing stefnu í málefnum eldri borgara til ársins 2017

Rökstuðningur: Í lok árs 2012 samþykkti velferðarráð nýja stefnu í þjónustu við eldri borgara til ársins 2017. Á árinu 2013 var unnið að gerð aðgerðaráætlunar út frá þeirri stefnu. Á árinu 2014 verður hafin innleiðing stefnunnar í takti við aðgerðaráætlunina.

Aðgerð:

- ✓ Komið verði á stýrihópi ólíkra sviða borgarinnar sem undirbúi þátttöku Reykjavíkurborgar í verkefninu Age Friendly Cities, geri verkáætlun og kostnaðarmeti verkefnið. Samstarfshópurinn hafi samráð við fulltrúa Félags eldri borgara í vinnu sinni.
- ✓ Velferðarsvið komi á samstarfi við vefstjórn heimasíðu Reykjavíkurborgar á árinu 2014 þannig að upplýsingar um þjónustu og félagsstarf fyrir eldri borgara sé uppfært vikulega og sé í prentvænu formi þannig að auðvelt sé að prenta það út og dreifa til þeirra sem þurfa.

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Þróun notendasamráðs

Rökstuðningur: Markvisst og reglulegt samráð* við notendur er grundvöllur þess að þjónusta Velferðarsviðs þróist í góðri sátt við áherslur íbúa borgarinnar. Slíkt samráð er einnig grundvöllur þess að þjónustan sem í boði er mæti þörfum notenda og að fjármagn nýtist á markvissan hátt. Margar leiðir eru að öflugum og markvissu notendasamráði og nauðsynlegt er að efla þekkingu starfsmanna sviðsins á þeim leiðum.

*Með samráði er átt við vettvang til samræðna en ekki sameiginlega ákvarðanatöku eða sameiginlega ábyrgð.

Aðgerðir:

- ✓ Stjórnendur og ráðgjafar fái fræðslu um markvisst notendasamráð, byggt á tillögu um samráð við notendur, hagsmunasamtök og aðra hlutaðeigandi aðila í málaflokki fatlaðs fólks sem samþykkt var í borgarráði og lögð fram í velferðarráð í júní 2013.
- ✓ Kortlagt verði hvar samráð við notendur á sér stað í þjónustu á Velferðarsviði þannig að læra megi af því hvað hefur gengið vel.
- ✓ Á árinu verður sérstök áhersla lögð á notendasamráð í þjónustu við fatlað fólk

Tímaáætlun: Janúar – júní 2014

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa

Þróun þjónustu við innflytjendur, flóttafólk og hælisleitendur

Rökstuðningur: Í samræmi við áherslu velferðarráðs um þróun þjónustu Velferðarsviðs í takt við aukinn fjölbreytileika borgarbúa er mikilvægt að efla þá þekkingu sem nú er til staðar meðal starfsmanna í borginni og styrkja og þjálfra starfsmenn til að þjónusta fjölbreyttan hóp innflytjenda, flóttamanna og hælisleitenda. Erlendir ríkisborgarar eru um 10% af íbúafjölda í sumum hverfum borgarinnar og þá er ekki talinn sá fjöldi sem fengið hefur íslenskt ríkisfang. Samkvæmt spá Hagstofu Íslands um mannfjölda á árunum 2010-2060 mun innflytjendum fjölga mikið á næstu árum.¹ Það er því ljóst að starfsmenn borgarinnar munu í auknum mæli á næstu árum þurfa að sinna hópnum í allri þjónustu borgarinnar. Starfandi er samstarfsteymi VEL, SFS og MAN um málefni innflytjenda, flóttamanna og hælisleitenda í Reykjavík.

Aðgerðir:

- ✓ Stofnaður verði hópur á Velferðarsviði sem kortleggi þjónustu við börn innflytjenda og komi með tillögur að aðgerðum til að þróa þjónustuna
- ✓ Efld verði þekking sem nú er til staðar meðal starfsmanna Velferðarsviðs og starfsmenn styrktir og þjálfaðir til að þjónusta fjölbreyttan hóp innflytjenda, flóttamanna og hælisleitenda. Fræðsluþarfir starfsmanna Velferðarsviðs í þessu sambandi verði kortlagðar og fylgt eftir í fræðsluáætlun.
- ✓ Skoða þarf hvernig stuðla má að fjölgun starfsmanna með fjölbreytilegan menningarlegan bakgrunn í ráðgjöf á þjónustumiðstöðvum og hjá Barnavernd

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Innleiðing stefnu í málefnum utangarðsfólks

Rökstuðningur: Á árinu 2013 var unnið að endurnýjun stefnu í málefnum utangarðsfólks um áframhaldandi þróun á þjónustu á árunum 2014-2018. Eftir samþykkt stefnunnar þarf á árinu 2014 að hefja innleiðingu.

Aðgerðir:

- ✓ Unnin verði aðgerðaáætlun á grunni nýrrar stefnu í málefnum utangarðsfólks
- ✓ Hafin verði innleiðing aðgerðaáætlunar í stefnu í málefnum utangarðsfólks

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

¹ <https://hagstofa.is/lisalib/getfile.aspx?ItemID=11237>

Sérstakar áherslur í hverfum

Laugardalur og Háaleiti: Stuðningur og leiðsögn við foreldra og börn af erlendum uppruna

Rökstuðningur: Fólki af erlendum uppruna hefur fjölgað mikið hér á landi undanfarin ár og ef tungumála- og/eða félagslegir erfiðleikar eru í fjölskyldum geta börn í þessum hópi átt undir högg að sækja. Það getur gerst ef foreldrar þekkja ekki úrræði samfélagsins eða leiðir til að bregðast við áhættuhegðun eða félagslegri einangrun. Einnig ef ekki er þekking á þeim tómsundaúrræðum sem börnum standa til boða. Ástæðurnar geta m.a. verið slakt tengslanet í samfélaginu og tungumálaerfiðleikar foreldra og barna. Ef ekkert er gert til að styðja foreldra og börn sem eiga í erfiðleikum með að aðlagast og læra að lifa í íslensku samfélagi getur það komið niður á lífsgæðum barnanna og m.a. takmarkað möguleika þeirra í námi og starfi þegar þau eldast. Það er því mikilvægt að bregðast við áður en vandinn vex og hópurinn verður orðinn of stór til að hægt sé að bregðast við með stuðningsúrræðum sem eru í boði á þjónustumiðstöðvum borgarinnar. Mikilvægt er að efla þjónustu við þennan hóp og styrkja hann til sjálfshjálpar. Markmið verkefnisins er að efla foreldra jafnt í samfélaginu sem og við uppeldi barna sinna svo þeir geti aðstoðað börn sín í námi og leiðbeint þeim við þátttöku í félagahópnum. Samhliða því sé einnig veittur stuðningur við börn þeirra til að taka þátt í tómsundum og þroskandi félagsstarfi. Með þessum hætti ætti að vera mögulegt að styðja foreldra og börn á sama tímabili sem gæti aukið líkur á að ná þeim einstaklingsmarkmiðum sem sett eru.

Aðgerðir:

- ✓ Stofnað verði fagteymi um stuðning við foreldra og börn af erlendum uppruna með þátttöku leik- og grunnskóla í hverfinu, þjónustumiðstöðvar, heilsugæslu og frístundamiðstöðvar.
- ✓ Foreldrum barna af erlendum uppruna sem eiga í erfiðleikum vegna aðlögunarvanda eða náms verði boðin þátttaka í sérstökum stuðningi teymisins og samstarf verði við skóla/leikskóla barna þeirra skv. markmiðum sem sett eru til að styðja börn í þessum aðstæðum.
- ✓ Stofnað verði til formlegs samstarfs við skóla þeirra barna sem eru í verkefninu og tilheyra þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis
- ✓ Könnuð verði staða viðkomandi fjölskyldna 6 til 12 mánuðum eftir að þjónustu lýkur.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Árbær og Grafarholt: Framhaldsskólabrú á vegum Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts í samstarfi við Frístundamiðstöðina Ársel og grunnskóla í hverfinu

Rökstuðningur: Í tengslum við verkefnið Ungt fólk og atvinnulíf – inn á réttar brautir, sem hófst haustið 2010 í Árbænum og þær áherslur sem verið hafa í vinnu þeirra sem koma að málefnum ungs fólks í þjónustumiðstöðinni hefur komið í ljós að þeir sem eru á aldrinum 18-20 ára og þiggja fjárhagsaðstoð hafa oftast en ekki dottið út úr framhaldsskóla áður en 18 ára aldri er náð. Greining á stöðu ungmenna á starfssvæði þjónustumiðstöðvarinnar sem unnin var veturinn 2012-2013 sýnir að velflestir nemendur innritast í framhaldsskóla en strax

á fyrstu önn skólans hverfur hluti þeirra frá námi og hefur foreldrum þeirra og þeim verið boðin ráðgjöf hjá náms- og starfsráðgjafa þjónustumiðstöðvarinnar. Mikilvægt er að efla þjónustu við þennan hóp og styrkja hann til sjálfshjálpar. Þjónustumiðstöðin hyggst vinna með hugmyndir og úrræði sem koma betur til móts við þarfir barna/ungmenna á aldrinum 15-18 ára í ljósi breyttra tíma og aðstæðna í samfélaginu.

Aðgerðir:

- ✓ Stofnað verði fagteymi með þátttöku grunnskóla í hverfinu, þjónustumiðstöðvar og frístundamiðstöðvar.
- ✓ Nemendum í 9. og 10. bekk sem teljast til áhættuhóps og eru líklegir til að hefja ekki nám í framhaldsskólum eða hverfa frá námi á fyrstu önnum skólans verði boðin þátttaka í hópastarfi sem miðar að því að auka félaglega virkni þeirra og trú á eigin getu.
- ✓ Sértaekur stuðningur og ráðgjöf við foreldra barna sem þátt taka í hópastarfi og markviss eftirfylgd í 2 ár eftir að grunnskóla lýkur.
- ✓ Áfram verði þróað samstarf við þá þrjá framhaldsskóla sem flestir nemendur búsettir í Árbæ og Grafarholti sækja nám í.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Miðborg og Hlíðar: Heildstæður stuðningur og ráðgjöf við fatlað fólk í sjálfstæðri búsetu

Rökstuðningur: Í framtíðarsýn Reykjavíkurborgar um þjónustu við fatlað fólk segir m.a. að margbreytilegum þörfum borgarbúa verði mætt með sveigjanlegri og einstaklingsmiðaðri þjónustu sem veitt er af ábyrgð, virðingu og fagmennsku. Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða ætlar að leggja sérstaka áherslu á þennan þátt í framtíðarsýninni með því að þróa stuðningsþjónustu sem veitt er fötluðu fólki í sjálfstæðri búsetu. Því þarf að huga að þörfum hvers og eins og veita einstaklingsmiðaðan stuðning og ráðgjöf. Stuðningurinn mun beinast að ýmsum þáttum í lífi fólks, allt eftir þörfum og óskum hvers og eins.

Aðgerðir :

- ✓ Stuðningsþjónusta í sjálfstæðri búsetu verður þróuð í samvinnu verkefnastjóra í stuðningsþjónustu, verkefnastjóra í málefnum fatlaðs fólks og nýráðins þroskaþjálfara undir stjórn verkefnastjóra í stuðningsþjónustu. Þroskaþjálfinn mun halda utan um og sinna notendum, en starfsmenn í tímavinnu verða einnig ráðnir í verkefnið.
- ✓ Starfsmenn verkefnisins munu í samráði við hvern og einn notanda semja áætlun um stuðningsþjónustu sem þroskaþjálfinn og tímavinnustarfsmenn munu veita. Lögð verður áhersla á að þróa sérsniðna þjónustu fyrir hvern og einn notanda innan marka stuðningsþjónustureglna.
- ✓ Starfsmenn verkefnisins munu sækja sér sérstaka fræðslu um hvernig og hvaða þjónusta er veitt fötluðu fólki í sjálfstæðri búsetu, einkum þar sem hún hefur verið lengst þróuð.
- ✓ Greining og mat á stöðu þjónustunnar verður gert í upphafi og lok verkefnis. Stöðumat verður að auki gert á miðju ári.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku notenda.

Vesturbær: Mótun barna- og fjölskylduáætlunar

Rökstuðningur: Áætlað er að styrkja Vesturbæinn með því að styðja við fjölskyldur í sínu nærumhverfi. Með því að fræða og styðja fjölskylduna og starfsmenn innan hverfis kemur fram sterkara samfélag sem getur tekist á við þann vanda sem fyrir liggur hverju sinni. Markmiðið er að byggja upp sterkt umhverfi sem er vakandi fyrir einkennum eineltis og ofbeldis og nær að bregðast við á uppbyggilegan hátt. Útbúin verður barna- og fjölskylduáætlun fyrir Vesturbæ þar sem eflid verður samvinna og samstarf þeirra sem láta sig málefnið barna í Vesturbæ varða. Skýr áætlun verður mótuð um styrkingu samstarfs innan hverfis og áhersla á barnvænt samfélag.

Aðgerðir:

- ✓ Útbúin verður heildstæð áætlun um eineltismál í Vesturbæ. Aðgerðaáætlun gegn einelti verði samþætt frá leikskólustarfi í gegnum grunnskóla og frístundastarf svo að unnið verði heildstætt og á sama hátt með slík mál í öllu starfi barnanna. Viðbrögð og úrvinnsla eineltismála verði eins í öllu starfi innan hverfis.
- ✓ Unnið verður út frá aðgerðaáætlun Reykjavíkurborgar gegn kynbundnu ofbeldi og ofbeldi gegn börnum. Aðgerðirnar miðast við að fyrirbyggja ofbeldi í Vesturbæ. Markmiðið er að auka þekkingu og vitund starfsmanna og einstaklinga í hverfinu á ofbeldi og afleiðingum þess fyrir einstaklinga og samfélagið. Settar verða af stað aðgerðir til að fræða, kortleggja þjónustu og auka samstarf stofnananna í hverfinu.
- ✓ Komið verði á víðtæku samstarfi um forvarnir í hverfinu fyrir alla aldurshópa. Um er að ræða vinnustaði og frístunda- og æskulýðsstarf. Unnið verður að fræðslufundum, aukinni vitundarvakningu og eflingu notendasamráðs innan hverfisins.
- ✓ Í kjölfar á samstarfi við vinnustaði, frístunda- og æskulýðsstarf hverfisins verði unnin heildstæð barna- og fjölskyldustefna fyrir Vesturbæ sem allir hlutaðeigandi komi til með að vinna eftir.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Vesturgarðs

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Breiðholt: Tölum saman – notendasamráð í Breiðholti

Rökstuðningur: Þjónustumiðstöðin í Breiðholti mun halda á lofti lýðræðislegum aðferðum við að veita íbúum þjónustu þar sem notendasamráð og notkun samfélagsmiðla verða í brennidepli. Notendasamráð felur í sér möguleika á að draga úr sóun, auka skilvirkni og auka lífsgæði þar sem notendur koma með virkum hætti að samsköpun þjónustunnar. Áhersla verður á virka hlustun, góða þarfagreiningu og samvinnu. Samfélagsmiðlar fela í sér gagnvirka leið til þjónustu og samskipta. Leitast verður við að nýta þekktu miðla, s.s. Youtube og Facebook og auk þess vefsíðu Breiðholts. Leitað verður leiða við að miðla efni til innflytjenda á viðeigandi tungumálum. Þessar nýju leiðir við þjónustu verða sérstaklega þróaðar í þeim tilgangi að efla virkni fólks sem fær fjárhagsaðstoð. Unnið verður að þjálfun og beitingu notendasamráðs og notkun samfélagsmiðla meðal starfsmanna. Áhersla verður á vitundarvakningu um mikilvægi þess að samþætta þessar leiðir inn í dagleg störf starfsmanna og að festa árangursríkar starfsaðferðir í sessi.

Aðgerðir:

- ✓ Fræðsla fyrir starfsmenn í Breiðholti um notendasamráð og nýtingu samfélagsmiðla.
- ✓ Starfsmenn deila reynslu og þekkingu um notendasamráð og nýtingu samfélagsmiðla.

- ✓ Markviss umræða um notendasamráð til að hafa áhrif á menningu og viðhorf starfsmanna til notendasamráðs.
- ✓ Vitneskju afluð um aðferðir notendasamráðs og nýtingu samfélagsmiðla sem hafa reynst vel og sú vitneskja nýtt til frampróunar vinnubragða.
- ✓ Aðferðafræði notendasamráðs sem nefnist MindLab verður notuð við frampróun þjónustu í því skyni að stuðla að virkni fólks sem fær fjárhagsaðstoð. Aðferðin felst í því að fara inn í aðstæður fólks í því skyni að finna nýjar leiðir í þjónustu.
- ✓ Notkun samfélagsmiðla nýtt í vinnu með notendum fjárhagsaðstoðar.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Hverfisstjóri Breiðholts

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa

Grafarvogur og Kjalarnes: Heilsuefling

Rökstuðningur: Í Miðgarði er löng hefð fyrir forvarnavinnu með áherslu á heilbrigðan lífsstíl og samfélagsábyrgð. Á árunum 2014-2015 hyggst Miðgarður byggja áfram á samstarfi og verkefnum liðinna ára með áherslu á heilsueflingu. Markmið með heilsueflingu í Grafarvogi og Kjalarnesi er að stofnanir og félagasamtök hverfisins gefi íbúunum sömu uppbyggilegu heilsueflingarskilaboðin. Markmiðið er að heilsusamlegi kosturinn verði auðveldi kosturinn. Hverfin hafa þegar gefið út heilsustefnu fyrir Grafarvog og Kjalarnes og verður unnið út frá henni. Heildstæð og vel skipulögð heilsustefna nær yfir alla þætti skólans, frístundaheimilisins, félagsmiðstöðvarinnar, leikskólans, íþróttafélaganna, Korpúlfanna, frjálsra félagasamtaka, Borgarholtsskóla og stofnana samfélagsins, s.s. Miðgarðs, kirkjunnar og Heilsugæslunnar.

Aðgerðir:

- ✓ Forvarnateymi hverfanna, Gróska í Grafarvogi og Búi á Kjalarnesi, verða nýtt til að halda utan um og samræma innleiðingu heilsustefnunnar. Í teyminum sitja fulltrúar frá öllum stofnunum og félagasamtökum hverfanna, t.d. leikskólum, grunnskólum, Borgarholtsskóla, íþróttafélögum, kirkjunni, frístundamiðstöð, lögreglunni og Miðgarði.
- ✓ Fastir viðburðir í hverfinu, t.d. Grafarvogsdagurinn, verða nýttir til að efla samfélagsvitund íbúa hverfisins til heilsueflingar.
- ✓ Forvarnateymin vinna sem stuðningur við að innleiða verkefnið í hverfunum í heild sem og stuðningur við heilsueflingarteymi á hverri starfsstöð.

Tímaáætlun: Árin 2014-2015.

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Miðgarðs

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Verklag

Innleiðing nýs skipurits og skýring boðleiða á Velferðarsviði

Rökstuðningur: Umfang Velferðasviðs hefur aukist verulega með nýjum verkefnum, auknum fjölda notenda og yfirfærslu þjónustu frá ríki. Við yfirfærslu málaflokks fatlaðra hafa komið fram ábendingar um nauðsyn þess að skýra og einfalda boðleiðir á sviðinu til að flýta vinnslu mála og bæta þjónustu við notendur. Nýtt skipurit hefur verið í undirbúningi og er áætlað að það muni taka gildi 1. janúar 2014 þrátt fyrir að ekki verði búið að ráða í allar stöður fyrir þann tíma.

Aðgerð:

- ✓ Innleiðing á nýju skipuriti og endurskoðun boðleiða í takt við það. Markmiðið er að boðleiðir á Velferðarsviði séu skýrar og vel skilgreindar og það taki sem minnstan tíma að fá úrlausn mála.

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2014

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþættir: Skilvirkni, gegnsæi og gæði

Endurskoðun á matstæki í félagslegri heimaþjónustu

Rökstuðningur: Þjónusta Reykjavíkurborgar við íbúa í heimahúsum hefur breyst verulega á undanförunum árum, m.a. vegna þjónustusamnings um rekstur heimahjúkrunar og samþættingar/sameiningar félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar. Endurskoða þarf matstæki í félagslegri heimaþjónustu í því skyni að efla og þróa þjónustu til þeirra sem helst þurfa á henni að halda. Mikilvægt er að hafa mælitæki sem getur gefið nákvæmt mat á þjónustupörf m.t.t. tíðni og tegund þjónustu en getur einnig náð yfir þá sem eru í brýnustu þjónustupörfinni. Markmiðið er að geta betur þjónað þeim hópi fólks sem býr heima og metið er í þörf fyrir mikla þjónustu. Með því að endurskoða matstækið verði hægt að greina þá sem eru í mestri þörf fyrir þjónustu á hverjum tíma og tryggja þjónustu til þeirra. Með þeim hætti er hægt að koma í veg fyrir og/eða fresta ótímabærri stofnanavistun.

Aðgerðir:

- ✓ Stofnaður verði starfshópur sem hefur það hlutverk að skoða þau mælitæki sem til eru til að meta þjónustuparfir í velferðarþjónustu og gera tillögur að nýju eða breyttu mælitæki í félagslegri heimaþjónustu.

Tímaáætlun: Janúar - júní 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri

Velgengnisþáttur: Skilvirkni, gegnsæi og gæði

Fjármál

Stjórnendaupplýsingar í hugbúnaðarlausninni QlikView

Rökstuðningur: Þjónusta Velferðarsviðs er víðfeðm og í mörgum tilfellum hefur Velferðarsviði reynt illfært að samkeyra upplýsingar úr ólíkum skráningarkerfum. Með tilkomu „QlikView“ hugbúnaðarlausnar sem innleidd hefur verið hjá borginni hafa möguleikar til að veita notendavænar stjórnendaupplýsingar stóraukist.

Aðgerðir:

- ✓ Á árinu 2014 verði skýrslugjöf til stjórnenda eflð þar með talið sjálfvirkar skýrslur um útgjöld vegna launa. Áhersla verði á aukið eftirlit með yfirvinnu í búsetuúrræðum. Sérstök áhersla verði með eftirliti með veikindum í samvinnu við mannauðsdeild.
- ✓ Áframhaldandi innleiðing á QlikView. Frágangur á skýrslugjöf úr QlikView og Agresso. Klárað verði að tengja fjárhagsáætlun við skýrslur QlikView.
- ✓ Mælikvarðar verði skilgreindir, almennir í samráði við FMS og sértækir á VEL þ.m.t. vegna KFS (kynjuð fjárhags- og starfsáætlun).

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Gegnsæi í fjármálum.

Innheimtustýring

Rökstuðningur: Ábyrgð á innheimtustýringu vegna krafna Velferðarsviðs er ekki skýr en henni hefur ekki verið sinnt af Velferðarsviði frá stofnun þjónustumiðstöðva borgarinnar. Stöðugildi sem sinntu því fyrir þann tíma voru flutt á fjármálaskrifstofu borgarinnar [FMS] við stofnun þeirra. Nauðsynlegt er að endurskoða þetta og skilgreina vel hver ábyrgð Velferðarsviðs á verkefnum tengdum innheimtu eiga að vera og hver FMS. Samfara því þarf að tryggja getu sviðsins til að sinna skyldum sínum, yfirfara verklagsreglur og skilgreina eftirlit með þeim.

Aðgerðir:

- ✓ Unnið verði með Fjármálaskrifstofu Reykjavíkurborgar [FMS] að skilgreiningu á ábyrgð hvors aðila
- ✓ Starfslýsingar og skipulag verkefna verði uppfært til samræmis við ábyrgð
- ✓ Unnið að gerð verklagsreglna og eftirlit skilgreint

Tímaáætlun: Lokið í apríl árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Undirbúningur vegna fjárhagslegs endurmats á yfirfærslu málefna fatlaðs fólks

Rökstuðningur: Samkvæmt samkomulagi um yfirfærslu á málaflokki fatlaðs fólks frá ríki til sveitarfélaga skal fara fram endurskoðun á því hvernig til hefur tekist og hvernig kostnaður við þjónustuna hefur þróast á tilraunatiðmanum. Gera má ráð fyrir að endurskoðunin útheimti mikla vinnu og að það geti orðið flókið að greina einstaka kostnaðarþætti og þróun kostnaðar við þá.

Aðgerðir:

- ✓ Taka saman gögn yfir heildarrekstur frá því fyrir yfirfærslu
- ✓ Greina einstaka kostnaðarliði og kostnaðaráhrif þeirra
- ✓ Greina sértækan kostnað sem komið hefur í ljós eftir yfirfærslu málaflokks fatlaðs fólks frá ríki til sveitarfélaga vegna laga- og þjónustubreytinga
- ✓ Greina hvort fjárframlög á grundvelli SIS mats mæti þörfum Reykjavíkur eins og lagt var upp með í samkomulagi um yfirfærslu

Tímaáætlun: Lokið í júní 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Endurskoðun á rekstri dagdeilda fyrir aldraða

Rökstuðningur: Illa hefur gengið að láta rekstur dagdeilda fyrir aldraða rúmast innan ramma daggjalda frá ríki. Sambærilegur vandi var á rekstri Droplaugarstaða árið 2011 en endurskipulagning á rekstri skilaði góðum árangri.

Aðgerðir:

- ✓ Yfirferð og endurskipulagning á rekstri dagdeilda að Þorragötu og Lindargötu. Mögulega fenginn ráðgjafi til að vinna með þjónustumiðstöðvum að mögulegum framtíðarlausnum

Tímaáætlun: Ágúst 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Verkferlar – skráning og skipulag

Rökstuðningur: Mikil þörf er fyrir góða handbók sem inniheldur skýra fjármálaverkferla fyrir Velferðarsvið. Margir verkferlar eru að úreldast en ekki hefur verið unnið í að uppfæra þá frá því að efnahagshrunið dundi yfir landið, vegna skorts á mannafla og fjármagni.

Aðgerðir:

- ✓ Yfirfara fjármálaverkferla VEL og vinna að útgáfu handbókar. Skoða möguleika á að fara rafrænar leiðir.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Gagnsæi í fjármálum

Mannauður

Efla stuðning og ráðgjöf við stjórnendur um mannauðsmál

Rökstuðningur: Mannauðsmál eru mikilvægur þáttur í starfi stjórnenda og rannsóknir sýna að stjórnendur verja miklum hluta af vinnutíma sínum í starfsmannamál. Mikilvægt er að stjórnendur séu vel upplýstir um mannauðsmál og nýti sér aðferðir mannauðsstjórnunar til ná tilsettum árangri. Rannsóknir sýna að sterk tengsl eru á milli mannauðsstjórnunar og m.a. starfsánægju, fjarvista og starfsmannaveltu. Miklar kröfur eru gerðar til stjórnenda í dag og með markvissri fræðslu og ráðgjöf geta stjórnendur náð betri árangri í mannauðsstjórnun. Öflug mannauðsþjónusta skiptir stjórnendur máli því þar fá þeir þá sérfræðiþekkingu sem þeir þurfa varðandi mannauðsmál.

Aðgerðir:

- ✓ Þróa og innleiða verklag varðandi móttöku nýrra stjórnenda.
- ✓ Undirbúa Vinnusmiðju fyrir stjórnendur sem byggja á greiningu á niðurstöðum viðhorfskönnunar meðal starfsmanna.
- ✓ Kanna hversu vel stjórnendur Velferðarsviðs telja sig upplýsta um mannauðsmál og hvaða þætti þurfi helst að fræða um.

Tímasetning: Janúar-júní 2014

Ábyrgðaraðili: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Hæft og metnaðarfullt starfsfólk

Stuðla að öryggi og vellíðan starfsmanna

Rökstuðningur: Velferðarsvið leggur áherslu á heilsu- og vinnuvernd starfsmanna sem búa þurfa við góðan aðbúnað og öruggt starfsumhverfi. Heilsuefling meðal starfsmanna skilar sér meðal annars í betri andlegri og líkamlegi líðan og aukinni starfsánægju. Hópur um vinnuumhverfismál á vegum mannauðsdeildar Reykjavíkurborgar er að störfum og hefur það hlutverk að gera tillögur um skipulag og framkvæmd heilsu- og vinnuverndar og öryggismála sviða borgarinnar.

Aðgerðir:

- ✓ Þróun heildarskipulags vinnuverndarmála í samræmi við tillögur starfshóps þvert á borgina.
- ✓ Skipa starfshópa sem vinna áfram að öryggismálum á sviðinu í samræmi við fyrirliggjandi úttektir og tillögur um bætt öryggi.
- ✓ Aðgerðaáætlun til eflingar heilsu starfsmanna og innleiðing fjarvistastefnu.
- ✓ Vinna við að auka meðvitund um gildi faglegrar handleiðslu meðal starfsmanna, bæði fyrir einstaklinga og hópa.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgð: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþættir: Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði

Stuðla að góðri líðan í starfi með þróun vinnumenningar sem leggur áherslu á hvatningu, hrós og gleði

Rökstuðningur: Velferðarsvið vill bjóða starfsmönnum upp á vinnuumhverfi sem einkennist af hvatningu, hrósi og gleði og stuðla þannig að vellíðan þeirra í starfi. Góður starfsandi eykur starfsánægju og rannsóknir hafa sýnt að tengsl eru milli starfsánægju og fjarveru frá vinnu, starfsmannaveltu og tryggð við fyrirtækið. Þeir starfsmenn sem fá hrós fyrir vinnu sína upplifa sig betur metna í starfi og eru líklegir til að leggja meira á sig í framtíðinni. Vinnumenning sem leggur áherslu á hvatningu, hrós og gleði er því eftirsóknarverð og vert að vinna að slíku á starfsstöðum Velferðarsviðs

Aðgerðir:

- ✓ Aukin áhersla á jákvæða þætti starfa og starfsumhverfis m.a. með hagnýtingu hugmyndafræði jákvæðrar sálfræði á vinnustöðum.
- ✓ Stjórnendum boðið upp á fræðslu um áhrif markvissrar jákvæðrar endurgjafar á frammistöðu starfsmanna og um aðferðir við veitingu endurgjafar.

Tímaáætlun: Allt árið 2014

Ábyrgðaraðili: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði

Að stuðla að öflugri og sérhæfðri símenntun fyrir starfsfólk Velferðarsviðs

Rökstuðningur: Mikilvægt er að tryggja að starfsfólk borgarinnar fái viðeigandi starfstengda símenntun og viðhaldi og/eða efla hæfni sína í starfi. Mikilvægt er að tryggja aðgang að og gagnsemi fræðslu þannig að að ólíkir starfshópar fái fræðslu við hæfi sem byggir á starfslýsingum og hæfniskröfum sem gerðar eru til starfsins og faglegri stefnumótun Velferðarsviðs hverju sinni.

Aðgerðir:

- ✓ Vinna markvissa greiningu á þörfum fyrir símenntun fyrir starfshópa sviðsins.
- ✓ Mannauðsþjónusta mun bjóða upp á að koma að skipulagningu starfsdaga starfseininga og stuðla að því að þeir séu nýttir enn frekar við endurmenntun starfsmanna auk þess að efla liðsheild.
- ✓ Meta gagnsemi miðlægrar fræðslu Velferðarsviðs með rafrænni könnun og mati á fyrirliggjandi gögnum sem m.a. endurspeglar nýtingu á fræðslutilboðum eftir starfshópum.
- ✓ Koma á stjórnendabjálfun í formi stuðnings- og jafningjafraeðsluhópa fyrir ákveðna stjórnendahópa Velferðarsviðs.

Tímasetning: Allt árið 2014

Ábyrgðaraðili: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Hæft og metnaðarfullt starfsfólk

LYKILTÖLUR

Lykiltölur		Árið 2012	Endursk. áætlun 2013	Frumvarp 2014
Fjárhagsaðstoð				
Heildarupphæð fjárhagsaðstoðar	1)	2.652.426	3.584.727	3.646.010
Fjárhagsaðstoð til framfærslu		2.047.313	2.915.872	2.954.414
Framfærsla vegna náms		302.400	325.537	336.606
Aðrar heimildagreiðslur og átaksverkefni		302.713	343.318	354.991
Fjöldi notenda með fjárhagsaðstoð alls		4.133	4.250	4.323
Húsaleigubætur				
Heildarupphæð		1.655.262	1.563.084	1.925.302
Hlutur Reykjavíkurborgar		694.113	719.019	761.421
Fjöldi heimila		8.221	8.100	8.200
Sérstakar húsaleigubætur á almennum markaði				
Heildarupphæð		300.397	309.320	330.972
Hlutur Reykjavíkurborgar		119.982	123.728	132.389
Fjöldi heimila		1.244	1.281	1.320
Leigufbúðir í eigu Félagsbústaða				
Fjöldi úthlutana		163	130	150
Fjöldi á biðlista í árslok		782	810	800
Fjöldi íbúða		1.790	1.790	1.790
Sérstakar húsaleigubætur v/íbúða Félagsbústaða - upphæð		626.768	629.330	633.330
Hlutur Reykjavíkurborgar		269.297	272.492	276.492
Þjónustufbúðir				
Fjöldi úthlutana		65	45	60
Fjöldi á biðlista í árslok		283	270	270
Fjöldi íbúða		375	375	375
Hjúkrunarrými				
Fjöldi hjúkrunarrýma á Droplaugarstöðum		82	82	82
Heildarkostnaður - Droplaugarstaðir		811.620	842.386	865.258
Meðalkostn. á notað rými á dag		27	28	29
Framlag ríkissjóðs á rými á dag á Droplaugarstöðum		22	22	23
Fjöldi hjúkrunarrýma í Seljahlíð		20	20	20
Heildarkostnaður - Seljahlíð hjúkrunardeild		261.132	251.297	240.003
Meðalkostnaður á notað rými á dag í Seljahlíð		36	34	33
Framlag ríkissjóðs á rými á dag		24	23	24
Heimahljónusta				
Heildarrekstrarkostnaður í fél. heimahljónustu (gjöld)	2)	1.512.801	1.580.573	1.627.530
Þar af heildarkostnaður kvöld og helgarþjónusta		210.641	197.052	234.981
Félagsleg heimahljónusta - fjöldi heimila		3.805	3.850	3.900
Heildarkostnaður heimahljúkrun		1.089.576	1.116.400	1.119.300
Heimahljúkrun - meðalfjöldi á mánuði með virka þjónustu		2.291	2.520	2.527
Stuðningsþjónusta (Liðv. og Tilsj./persl.ráðgj.)				
Heildarkostnaður		247.738	279.297	346.232
Fjöldi notenda		609	610	630
Þjónusta við fatlað fólk				
Stuðningsþjónusta fyrir fatlað fólk - Heildarkostnaður		121.444	156.831	156.831
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluð börn - Heildarkostnaður		68.490	72.059	72.059
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluð börn - Fjöldi barna		231	235	235
Dagþjónusta fyrir fatlað fólk - Heildarkostnaður		222.173	236.202	240.476
Búsetuúræði - Heildarkostnaður	3)	3.760.172	3.932.721	4.070.068
Matarþjónusta				
Fjöldi notenda með heimsendan mat		934	870	870
Fjöldi heimsendra máltíða		121.200	120.000	120.000
Þjónusta við börn				
Fjöldi barnaverndartilkyrnninga		3.464	3.550	3.630
Heildarkostnaður við varanlegt föstur		91.938	84.888	
Fjöldi barna í varanlegu föstri		102	105	105
Heildarkostnaður við tímab. föstur og föstur skv. 84 gr. bvl.		109.380	122.790	
Fjöldi barna í tímab. föstri og föstri skv. 84 gr. bvl.		110	105	108
Heildarkostnaður -Stuðningsfjölskyldur		20.757	27.728	32.728
Fjöldi barna - Stuðningsfjölskyldur		131	120	125

SKORKORT

Mælikvarðar		Viðmið	Gult	Raun 2012	2013 útk.s.pá	2014 áætlun
Þjónusta						
	Hlutfall umsækjenda um félagslegt leiguhúsnæði sem fær sérstakar húsaleigubætur á alm. markaði.	25%	- 34%	27%	29%	30%
	Hlutfall notenda heimþjónustu sem fær aðra aðstoð en þrif.	28%	- 33%	35%	35%	36%
	Hlutfall notenda heimþjónustu sem fær kvöld- og helgarþjónustu	10%	- 14%	15%	15%	18%
	Hlutfall íbúa í sértæku m í mabundnum búsetuúrræðum sem gerir samkomulag um félagslega ráðgjöf.	20%	- 24%	21%	25%	25%
	Hlutfall notenda sem fær fjárhagsaðstoð 12 mánuði á ári.	9,50%	- 10%	15%	15%	14%
	Hlutfall þátttakenda í Kvennasmiðju sem eru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu eftir 12 mánuði.	48%	- 62%	56%	60%	65%
	Hlutfall þeirra sem uppfylla skilyrði greinar 16 A í reglum um fjárhagsaðstoð og fær aðstoð.	55%	- 64%	40%	43%	65%
	Hlutfall atvinnuleitenda án bótaréttar sem fá fjárhagsaðstoð í tvo mánuði eða lengur meti á kynningamámskeiði „Virgni til velferðar“	60%	69%		-	70%
	Hlutfall ungmenna á aldrinum 18—24 ára sem komin eru með áætlun um virkni innan tveggja mánaða	65%	- 79%		-	80%
Fjármál						
	Stuðningsþjónusta, rekstur innan fjárheimilda	101%	- 104%		102%	100%
	Heimþjónusta, rekstur innan fjárheimilda	101%	- 104%		101%	100%
	Ofgreiðslur fjárhagsaðstoðar yfir skilgreindum mörkum rýnd sérstaklega	55%	- 60%	*	805	80%
	Málaflokkur fatlaðs fólks rekinn innan skilgreindra fjárhags viðmiða	101%	- 104%	*	100%	100%
Verklag						
	Hlutfall mála sem skotið er til Velferðarráðs og eru afgreidd innan 30 daga.	55%	- 65%		58%	
Mannauður						
	Hlutfall stm. sem telja hæfni sína vel nýtt í starfi.	70%	- 79%	81%	*	90%
	Hlutfall stm. sem telja að starfsfólk miðli þekkingu sín á milli	70%	- 74%	84%	*	90%
	Hlutfall stm. sem hafa fengið tækifæri til starfsþróunar og símenntunar á sl. 12 mánuðum	65%	- 74%	67%	*	75%
	Hlutfall stm. sem eru ánægðir í starfi þegar á heildina er liðið	70%	- 79%	86%	*	90%
	Hlutfall stm. sem hafa fengið hrós fyrir vel unnin störf	60%	- 69%	63%	*	80%
	Hlutfall stm. sem hafa farið í starfsþróunarsamtal á sl. 12-15 mánuðum	70%	- 74%	35%	*	75%
	Hlutfall stm. sem telja sig geta notið sveigjanleika í starfi til að samræma starf og einkalíf	70%	- 74%	80%	*	85%
	Hlutfall stm. sem telja að upplýsingastreymi sé gott	60%	- 69%	65%	*	75%
	Hlutfall stm. sem er tilbúinn að takast á við breyttar vinnuástæður og skipulag	70%	- 74%	82%	*	85%
*Viðhorfskönnun ekki gerð árið 2012						