

# Efnisyfirlit

Inngangur.....	2
Skipurit Velferðarsviðs.....	4
Megináherslur 2008.....	5
Stefnukort Velferðarsviðs.....	8
Aðgerðaáætlun Velferðarsviðs 2008.....	9
Þjónusta.....	11
Fjármál.....	19
Verklag.....	20
Mannauður.....	24
Fjárhagsáætlun.....	26
Lykiltölur.....	27
Skorkort.....	29
Skilgreiningar á kjörorðum og velgengnisþáttum.....	30

# Inngangur

## Hlutverk Velferðarsviðs

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar fer með ábyrgð á velferðarþjónustu borgarinnar, þ.m.t. barnavernd og félagsþjónustu fyrir alla aldurshópa. Í því felst stefnumótun í velferðarmálum í umboði velferðarráðs, áætlanagerð, samhfæfing og samþætting á sviði velferðarþjónustu, eftirlit í samræmi við lög, reglur, samþykktir og pólitíska stefnu í velferðarmálum, mat á árangri, þróun velferðarþjónustu og nýrra úrræða og gerð þjónustusamninga um framkvæmd þjónustu.

Framkvæmd velferðarþjónustu fer fram á þjónustumiðstöðvum í hverfum borgarinnar. Þann 2. maí 2007 urðu þær breytingar á stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar að þjónustumiðstöðvar í hverfum og þær starfseiningar sem undir þær heyra voru færðar undir stjórn Velferðarsviðs. Með breytingunni tók Velferðarsvið jafnframt yfir þjónustusamninga við Mennta-, Leikskóla- og Íþrótt- og tómstundasvið vegna verkefna þessara fagsviða sem framkvæmd eru á þjónustumiðstöðvum. Þjónustumiðstöðvar setja sér markmið í starfsáætlunum sínum sem endurspeglar áherslur fagráðanna og Velferðarsviðs.

Velferðarsvið sér einnig um rekstur margs konar miðlægrar þjónustu þvert á borgina, s.s. hjúkrunarheimila og sérhæfðra heimila fyrir börn og fullorðna. Ennfremur ber Velferðarsvið ábyrgð á átaksverkefnum vegna endurhfæfingar fólks og þróunar þeirra, heildstæðu forvarnarstarfi í Reykjavík og inntöku í húsnæðis- og stuðningsúrræði. Skrifstofa Barnaverndar Reykjavíkur heyrir enn fremur undir Velferðarsviði.

Velferðarsvið vinnur með velferðarráði og Barnaverndarnefnd og sinnir málefnum þeirra.

## Þjónustumiðstöðvar í hverfum

Þjónustumiðstöðvar eru sex í hverfum borgarinnar og þær sinna þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur, sérfræðiþjónustu við leik- og grunnskóla, frístundaráðgjöf auk almennrar upplýsingagjafar um starfsemi Reykjavíkurborgar. Þjónustumiðstöðvarnar bera ábyrgð á framkvæmd Forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar sem samþykkt var í lok árs 2005. Á þjónustumiðstöðvum fer fram þverfaglegt samstarf með áherslu á samþætta þjónustu. Meginmarkmið með stofnun þjónustumiðstöðva voru:

- Aðgengilegri og markvissari þjónusta með samþættingu verkefna.
- Efling félagsaðs í hverfum og aukið samstarf við íbúa, félagasamtök og aðra í hverfinu.
- Búa borgina undir framtíðina til þess meðal annars að hún geti tekið við fleiri verkefnum frá ríkinu.

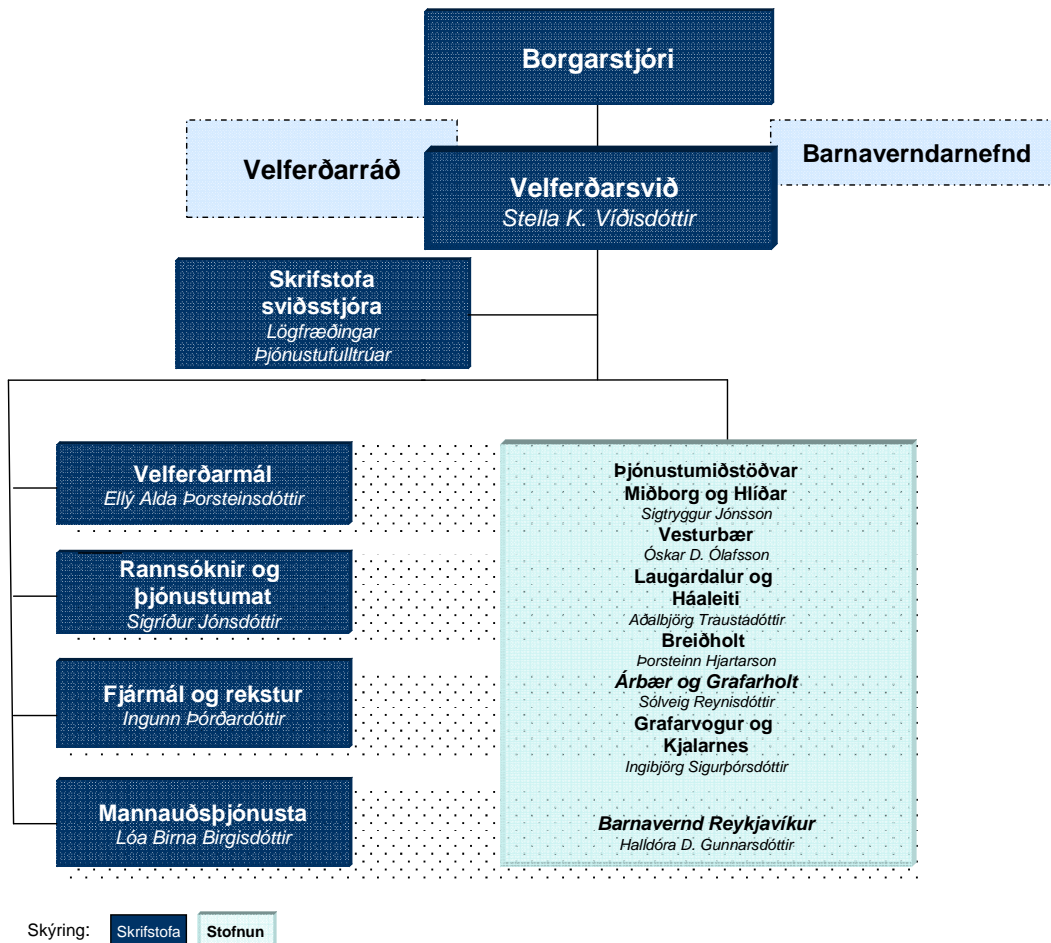
## Verkefni ársins 2007

---

Velferðarsvið hefur unnið að fjölmörgum verkefnum á árinu sem er að líða eins og starfsáætlun 2007 ber vitni um. Þar er að finna ýmsar nýjungar og þróun í þjónustu. Má þar m.a. nefna:

- Opnun heimilis fyrir heimilislausa karlmenn.
- Vinnu við stefnumótun í málefnum utangarðsfólks af báðum kynjum.
- Innleiðingu öryggissíma fyrir aldraða.
- Móttöku flóttafólks.
- Aðgerðir til að styrkja kvöld- og helgarþjónustu heimaþjónustunnar, til að styðja fólk til að búa sem lengst á eigin heimili.
- Fyrirbyggjandi heimsóknir til aldraðra, 80 ára og eldri.
- Græna heimaþjónustu fyrir aldraða sem þurfa aðstoð við umhirðu garða sinna.
- Rannsókn á högum og líðan aldraðra Reykvíkinga á aldrinum 67 - 80 ára.
- Nýtt átaksverkefni fyrir ungmenni sem eru atvinnulaus og ekki í námi.
- Samstarfssamninga um átaksverkefni fyrir atvinnlausa og geðfatlaða.
- Pöntun samdægurs ferðaþjónustu fyrir fatlaða sem ekki geta nýtt sér almenna leigubíla eða aðra almenna þjónustu.
- Gjaldfrjálsa ferðaþjónustu fyrir fatlaða framhalds- og háskólanema.

# Skipurit Velferðarsviðs



Nýtt skipurit Velferðarsviðs tók gildi þ. 1. september 2007.

# Megináherslur 2008

Starfsáætlun þessi er á ábyrgð nýs meirihluta Samfylkingar, Vinstri grænna, Framsóknarflokks og F-lista sem kosinn var í borgarstjórn 16. október 2007. Vinna að starfsáætlun var hafin þegar meirihlutaskipti urðu í ráðinu. Áætlunin byggist því á drögum fyrirverandi meirihluta Sjálfstæðisflokks og Framsóknarflokks, enda þau unnin í samvinnu milli allra flokka. Hefur slíkt vinnulag verið við lýði í velferðarráði um margra ára skeið.

Nýr meirihluti Samfylkingar, Vinstri grænna, Framsóknarflokks og F-lista leggur áherslu á það í áætlun fyrir starfsárið 2008, að þjónusta við íbúa Reykjavíkur stuðli að auknum lífsgæðum borgarbúa. Til að það megi takast verður markvisst unnið gegn fátækt og öðrum félagslegum aðstæðum sem torvela fólki að njóta lífsins með reisn.

Áhersluatriði Velferðarráðs eru:

- Húsnæðismál. Átak til að koma til móts við þá sem eru illa settir á húsnæðismarkaði, í samvinnu við ríki og önnur sveitarfélög. Tryggt verði að allir hafi þak yfir höfuðið.
- Efling þjónustumiðstöðva til að tryggja kraftmikla, heildstæða og þverfaglega þjónustu í hverfum borgarinnar í samvinnu við borgarbúa og stofnanir borgarinnar.
- Samþætting, uppbygging og aukin þjónusta við aldraða og fatlaða í heimahúsum.
- Aukin áhersla á barnavernd, forvarnarstarf, stuðning og aðstoð við fátæk börn og börn í áhættuhópum.
- Aukin lífsgæði fyrir þá sem hafa fengið fjárhagsaðstoð í langan tíma með áherslu á endurhæfingu og starfsþjálfun.
- Þróun þjónustu við innflytjendur og flóttafólk.
- Verkefnaflutningur frá ríki til sveitarfélaga. Reykjavíkurborg hafi frumkvæði að því að fá verkefni sem koma að nærþjónustu við aldraða og fatlaða frá ríkinu.

Áfram verði sérstök áhersla lögð á málefni aldraðra sem m.a. endurspeglast í eftirtöldu:

- Bygðar verði 200-300 þjónustuíbúðir til ársins 2010 í umsjá stýrihóps í búsetuúrræðum aldraðra á kjörtímabilinu.
- Samþætt og bætt heimaþjónusta og þróun úrræða sem stuðla að því að fólk geti búið sem lengst heima.
- Fjölgun dagvistar-, hvíldar- og hjúkrunarrýma í samvinnu við heilbrigðisyfirvöld.
- Aukið samráð haft við eldri borgara varðandi ofangreind atriði.

Undanfarin ár hefur biðlisti eftir félagslegu leiguhúsnæði lengst og úthlutunum íbúða á hverju ári fækkað þrátt fyrir að fleiri íbúðir séu nú keyptar á ári en áður og að sérstakar húsaleigubætur hafi verið teknar upp árið 2004 til þeirra sem uppfylla skilyrði um félagslegt leiguhúsnæði. Á árinu verður farið markvisst í samvinnu við ríki og önnur sveitarfélög um úrbætur fyrir þá sem verst eru sett á húsnæðismarkaði. Þá verði matstæki vegna félagslegs leiguhúsnæðis endurskoðað.

Í samvinnu við ríkið verður unnið að því á árinu að færa verkefni innan málaflokks fatlaðra og aldraðra frá ríki til Reykjavíkurborgar. Velferðarráð hefur þegar samþykkt beiðni félagsmálaráðuneytisins um að yfirtaka átaksverkefni í málefnum geðfatlaðra, unnið verður að yfirlærslunni á árinu.

Leitað verður eftir samstarfi þjónustumiðstöðva, barnaverndar og heilsugæslunnar um sérfræðiþjónustu leik- og grunnskóla og sérfræðinga heilsugæslunnar varðandi málefni barna.

Farið verður í tilraunaverkefni um þverfaglegt samstarf Velferðarsviðs, Heilsugæslunnar, Tryggingastofnunar ríkisins og Vinnumálastofnunar í málum einstaklinga sem hafa fallið út af vinnumarkaði.

Greindar verði þarfir Barnaverndar Reykjavíkur fyrir stuðningsúrræði og þau úrræði sem eru til staðar metin með tilliti til þess hvernig þau nýtast til að hægt sé að gera áætlanir um áframhaldandi þróun barnaverndarstarfs í Reykjavík. Skammtímaheimili fyrir unglunga við Hraunberg og stuðningsheimili fyrir unglunga í borginni verði endurskoðuð m.t.t. þess að úrræði þessi mæti betur þörfum þeirra sem nýta sér úrræðin.

Unnið verði að þróun þjónustu fyrir innflytjendur til að tryggja aðgengi að velferðarþjónustu í samvinnu við Mannréttindanefnd Reykjavíkurborgar, verkefnisstjórn í málefnum innflytjenda, Rauða kross Íslands, fagsvið borgarinnar og aðra sem að málinu koma.

Áfram verði unnið að þróun úrræða sem stuðla að því að aldraðir geti dvalið sem lengst á eigin heimili. Farið verði í viðræður við heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið um sameiginlega stjórnun félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar. Unnið verði að aðgreiningu þrifa og félagslegs stuðnings í heimaþjónustu með það að markmiði að hægt verði að veita félagslegan stuðning endurgjaldslaust.

Nýtt stuðningsúrræði, Ráðgjöfin heim, verði sett á laggirnar fyrir fjölskyldur sem eru til meðferðar hjá Barnavernd Reykjavíkur með það að markmiði að færa ráðgjöf og stuðning inn á heimili fólks.

Áfram verður unnið út frá hugmyndafræði um aukna þátttöku notenda þjónustunnar í þróun hennar. Fyrst má nefnda áframhaldandi þróun í átaks- og endurhæfingarverkefnum fyrir langtímanotendur velferðarþjónustu þar sem unnið er skv. hugmyndafræði um þátttöku notenda í þjónustunni. Á árinu 2008 verður áfram unnið með þau átaksverkefni sem eru í gangi auk þess sem sérstök áhersla verður lögð á þróun úrræða fyrir atvinnulaust ungt fólk á aldrinum 18 – 30 ára sem er með fjárhagsaðstoð sér til framfærslu. Auk þess að hafa að markmiði að auka lífsgæði fólks er þessum verkefnum ætlað að fækka þeim sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu til langs tíma.

Í öðru lagi verður horft til þátttöku notenda í félagsstarfi. Eldri borgarar eru stórt hlutfall af þátttakendum í félagsstarfi. Skipaður verður starfshópur sem koma á með tillögur að nýjum leiðum til að virkja aldraða notendur félagsstarfs betur en nú er gert í þróun starfsins og framkvæmd. Þá verður starfsfólk þjálfað til að auka virkni notenda sem fá félagslega heimaþjónustu.

Haldin verða foreldraþing í öllum hverfum borgarinnar þar sem rætt verður um hagsmuni barnanna og uppeldisaðstæður í hverfinu og leggja grunninn að aukinni samveru barna og foreldra í samræmi við áherslur Forvarnarstefnu borgarinnar.

Farið verði í viðræður við menntamálaráðuneytið um forvarnir og samstarf vegna sérfræðiþjónustu við unglunga á aldrinum 16 – 20 ára og stunda nám í framhaldsskólum sem leið til að sporna við auknu brottfalli úr framhaldsskólum. Sérstaklega verður hugað að málum barna af erlendum uppruna.

Áhersla verður lögð á forvarnarstarf frá vöggju til grafar. Sannað er að félagsstarf hefur mikið forvarnargildi. Á árinu 2007 hefur verið unnið í tveimur hverfum borgarinnar að skipulögðum heimsóknum félagsráðgjafa til íbúa 80 ára og eldri, sem hvorki eru með félagslega

heimþjónustu né heimahjúkrun, með góðum árangri. Skipulögðum heimsóknum til aldraðra verður haldið áfram á árinu 2008 í fleiri hverfum borgarinnar.

Samstarfshópar starfi í öllum hverfum borgarinnar sem kynni rækilega mikilvægi frístundastarfs fyrir börn og unglunga og leitast við að kortleggja hvaða börn það eru sem eru ekki í frístundastarfi af einhverjum ástæðum, með það að markmiði að geta stuðlað að þátttöku þeirra og virkni.

Hagkvæm og skilvirk nýting og stýring fjármuna verður höfð að leiðarljósi sem og gegnsæi í fjármálum. Stjórnunarupplýsingar verða eflar og fjármálalegar lykiltölur þróaðar enn frekar.

Unnið verði að bættu verklagi með margvíslegum aðgerðum og markvisst verði unnið að því að hafa starfsumhverfi á Velferðarsviði hvetjandi og mannvænlegt.

Lögð verður aukin áhersla á rannsóknarstarf á árinu, m.a. verður stofnað rannsóknaráð Velferðarsviðs í samvinnu við háskóla og rannsóknarstofnanir. Áfram verður lögð áhersla á tengingu rannsóknaniðurstaðna við forvarnarstarfið í borginni fyrir börn og unglunga í 5. – 10. bekk grunnskóla.

**Stella K. Víðisdóttir**

**Sviðsstjóri Velferðarsviðs**

# Stefnukort Velferðarsviðs

VELFERÐARSVIÐ STUÐLAR AÐ AUKNUM LÍFSGÆÐUM FÓLKIS				
Kjörorð: VIRÐING- VIRKNI - VELFERÐ				
ÞJÓNUSTA	Sambætt og skilvirk þjónusta	Þjónustan heim	Þjónusta með þátttöku íbúa	Virkar forvarnir
FJÁRMÁL		Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring	Gegnsæi í fjármálum	
VERKLAG		Skilvirkni, gegnsæi og gæði	Þróun, nýsköpun og rannsóknir	
MANNAUÐUR	Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	Samvinna og sveigjanleiki	Hæft og metnaðarfullt starfsfólk	

# Aðgerðaáætlun Velferðarsviðs 2008

## Þjónusta

### Samþætt og skilvirk þjónusta

Samvinna við ríki og sveitarfélög um úrbætur í húsnæðismálum.

Endurskoðun matstækis vegna félagslegs leiguhúsnæðis.

Undirbúningur að yfirfærslu málaflokks fatlaðra frá ríki til Reykjavíkurborgar.

Samstarf þjónustumiðstöðva, Barnaverndar Reykjavíkur og Heilsugæslu.

Þverfaglegt samstarf á sviði endurhæfingar.

Þarfagreining vegna úrræða í barnavernd.

Heimili fyrir unglinga endurskoðað.

Samvinna um málefni innflytjenda og flóttafólks.

### Þjónustan heim

Bætt þjónusta við aldraða.

Sameiginleg stjórnun heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu.

Aðgreining þrifa og félagslegrar heimaþjónustu.

Ráðgjöfin heim.

### Þjónusta með þátttöku íbúa

Átaksverkefni.

Þróun félagsstarfs á félagsmiðstöðvum.

Aukin virkni notenda.

### Virkar forvarnir

Foreldraþing í hverfum.

Sérfræðiþjónusta við framhaldsskólanema.

Skipulagðar heimsóknir til íbúa 80 ára og eldri.

Aukin þátttaka barna og ungmenna í frístundastarfi.

## Fjármál

### Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Hagkvæmni með aukinni samnýtingu.

Endurskoðun stjórnunarupplýsinga.

### Gegnsæi í fjármálum

Þróun og notkun lykiltalna.

## Verklag

<b>Skilvirkni, gegnsæi og gæði</b>	Pekkingarflæði og upplýsingamiðlun.
	Heildstæð skjalaáætlun.
	Aðgengilegur vefur. Heildstæð gæðahandbók.
<b>Nýsköpun, þróun og rannsóknir</b>	Stofnun rannsóknaráðs Velferðarsviðs.
	Rannsóknir og forvarnarstarf. Rannsókn á viðhorfum barna til fátæktar.
	Innleiðing matstækisins CHA (Community Health Assessment).

## Mannauður

<b>Hæft og metnaðarfullt starfsfólk</b>	Jákvæð ímynd starfa og eftirsóknarverður vinnustaður.
<b>Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði</b>	Hrós og hvatning. Að vinna gegn áreitni og einelti.
<b>Samvinna og sveigjanleiki</b>	Þverfagleg vinnubrögð. Heimsóknir, kynningar og starfsmannaskipti.

## Þjónusta

### Samvinna við ríki og sveitarfélög um úrbætur í húsnæðismálum

Farið verði í samvinnu við ríki og önnur sveitarfélög um úrbætur fyrir þá sem eru verst settir á húsnæðismarkaði.

**Markhópur:** Reykvíkingar sem eiga ekki tök á að festa kaup á eigin húsnæði og leigjendur.

**Rökstuðningur:** Með hækkandi húsnæðisverði verður sífellt erfiðara fyrir stóran hóp fólks að festa kaup á húsnæði, þ.m.t. þá sem eru að kaupa sína fyrstu fasteign, lágtekjufólk og fólk sem er með miklar skuldir. Biðlisti eftir félagslegu leiguhúsnæði lengist og æ fleiri treysta sér ekki til að leigja á almennum markaði sökum hárs leiguverðs. Brynt er að leita leiða til úrbóta í húsnæðismálum og vill Velferðarsvið gera átak í samvinnu við ríkisvaldið, sveitarfélög og aðila vinnumarkaðarins til að bæta húsnæðisaðstöðu þeirra sem verst eru settir á húsnæðismarkaði.

**Tímaáætlun:** Aðgerðir hefjast í upphafi árs 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

### Endurskoðun matstækis vegna félagslegs leiguhúsnæðis

Skipaður verði vinnuhópur sem yfirfer núverandi matskerfi í félagslegu leiguhúsnæði og kemur með tillögur til úrbóta.

**Markhópur:** Umsækjendur um félagslegt leiguhúsnæði og sérstakar húsaleigubætur.

**Rökstuðningur:** Undanfarin ár hefur biðlisti eftir félagslegu leiguhúsnæði lengst þrátt fyrir að fleiri íbúðir séu nú keyptar á ári en áður og að árið 2004 hafi verið teknar upp sérstakar húsaleigubætur til þeirra sem uppfylla skilyrði um félagslegt leiguhúsnæði. Samhliða hefur úthlutunum íbúða á hverju ári fækkað og biðtími eftir félagslegu húsnæði hefur verið að meðaltali um 22 mánuðir. Miðað við þróun undanfarið ár er ljóst að biðtími á ekki eftir að styttest að óbreyttu. Mikilvægt er því að yfirfara og endurskoða þau viðmið sem notuð eru við félagslegt leiguhúsnæði og fá tillögur til úrbóta.

**Tímaáætlun:** Vor 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

### Undirbúningur að yfirfærslu málaflokks fatlaðra frá ríki til Reykjavíkurborgar

Unnið verði að yfirfærslu verkefna innan málaflokks fatlaðra frá ríki til Reykjavíkurborgar í samvinnu við ríkisvaldið.

**Markhópur:** Fatlaðir sem þurfa á þjónustu Velferðarsviðs að halda.

**Rökstuðningur:** Í samfélaginu virðist vera komin sátt um að færa verkefni frá ríki til sveitarfélaga í meira mæli en hefur verið gert. Kostir nærþjónustu þykja umtalsverðir. Þjónusta við fatlaða er einn af þeim málaflokkum þar sem hliðstæð þjónusta er veitt frá ríki og sveitarfélagi. Það að færa fleiri verkefni innan málaflokksins til sveitarfélagsins gefur mikla möguleika til aukinnar samfellu og þróunar í þjónustunni auk heildstæðari þjónustu til notendahópsins.

**Tímaáætlun:** Allt árið.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

## Samstarf þjónustumiðstöðva, Barnaverndar Reykjavíkur og Heilsugæslu

Samstarfssamningar verði gerðir í nokkrum hverfum borgarinnar milli þjónustumiðstöðva, Barnaverndar Reykjavíkur og viðkomandi heilsugæslustöðva um samstarf sérfræðiþjónustu leik- og grunnskóla og sérfræðinga heilsugæslunnar.

**Markhópur:** Börn með hegðunar- og tilfinningaraskanir og fjölskyldur þeirra.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að þeir sem koma að málefnum barna taki höndum saman og þrói gott samstarf sín á milli og við fjölskyldur þeirra. Lögð verður áhersla á börn með frávik í þroska eða börn sem talin eru í áhættuhópi. Markmiðið er að greiningar klárast fljótt og vel og að biðtími þeirra sem þurfa á þjónustu þriðjastigs greiningarstofnana styttest<sup>1</sup>. Tryggð verði heildarsýn í málefnum barna og fjölskyldna þeirra.

**Tímaáætlun:** Fyrir lok árs 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar í hverju hverfi.

**Velgengisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

## Þverfaglegt samstarf á sviði endurhæfingar

Þverfaglegt samstarf á grundvelli samnings um tilraunaverkefni á milli Heilsugæslunnar, Tryggingastofnunar ríkisins, Velferðarsviðs og Vinnumálastofnunar í málum einstaklinga sem fallið hafa út af vinnumarkaði.

**Markhópur:** Einstaklingar sem hafa verið atvinnulausir í 3 mánuði eða skemur.

**Rökstuðningur:** Gerð verði tilraun í tveimur hverfum borgarinnar, Laugardal/Háaleiti og Breiðholti um þróun þverfaglegrar endurhæfingar í samvinnu milli þeirra stofnana sem vinna að meðferð, ráðgjöf, framfærslu og vinnuleit. Markmiðið er að ná sem fyrst til einstaklinga sem misst hafa atvinnu, gera starfsendurhæfingaráætlun og styðja einstaklinginn út á vinnumarkaðinn með faglegri eftirfylgd. Samhliða meginmarkmiði nást ýmis hliðarmarkmið s.s.

<sup>1</sup> Með þriðja stigs greiningar- eða meðferðarstofnun er átt við sérhæfðar meðferðar- og greiningarstofnanir á landsvísi, svo sem Barnaspítala Hringisins og Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins.

uppbygging samþættingar, bætt samstarf stofnana, uppbygging þekkingargrunns um leiðir og úrræði og unnið verður að því að fá vinnuveitendur til samvinnu.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

**Árangursmat:** Mat unnið í samvinnu við Sigurð Thorlacius, dósents á sviði almannatrygginga.

## Þarfagreining vegna úrræða í barnavernd

Stofnaður verði starfshópur sem skoðar þau úrræði sem eru til staðar fyrir börn og fjölskyldur sem eiga mál hjá Barnavernd Reykjavíkur. Starfshópurinn komi með tillögur að þróun/nýjum úrræðum fyrir starfsemi Barnaverndar Reykjavíkur á grundvelli þarfagreiningar.

**Markhópur:** Börn og fjölskyldur í vanda.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að endurskoða reglulega þau úrræði sem til staðar eru fyrir börn og fjölskyldur sem eiga mál til meðferðar hjá Barnavernd Reykjavíkur. Endurskoðun úrræða, þróun þeirra og tillögur að nýjum úrræðum þurfa að taka mið af þarfagreiningu og þjóðfélagsbreytingum.

**Tímaáætlun:** Allt árið.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

## Heimili fyrir unglunga

Skipaður verði vinnuhópur sem hefur það verkefni að koma með tillögur að endurskoðun á skammtímaheimili fyrir unglunga við Hraunberg og á stuðningsheimilum fyrir unglunga.

**Markhópur:** Börn 13-18 ára sem þurfa á tímabundnu athvarfi að halda.

**Rökstuðningur:** Í Forvarnarstefnu Reykjavíkur er lögð áhersla á sértækar forvarnir fyrir börn og ungmenni sem eiga við umtalsverða erfiðleika að stríða. Lögð hefur verið á það áhersla í barnaverndarvinnu að brugðist sé við með skjótum og skilvirkum hætti þegar barnaverndartilkynningar berast og/eða frekari greininga á vanda barns er þörf. Reynsla Barnaverndar Reykjavíkur hefur leitt í ljós að vaxandi erfiðleikar hafa verið með börn eldri en 13 ára sem þurfa á tímabundnu athvarfi að halda meðan verið er að greina frekar vanda þeirra og/eða leita úrlausna varðandi málefni þeirra. Skammtímaheimilinu við Hraunberg var ætlað að koma til móts við þarfir unglunga á þessum aldri en reynslan hefur sýnt að þörf er á frekari þróun og endurskoðun á úrræðinu þannig að það nýtist betur þörfum þeirra sem hlut eiga að máli. Þá þykir tímabært að skoða einnig stuðningsheimili fyrir unglunga m.t.t. þeirra breytinga sem hafa orðið í þjónustupörf.

**Tímaáætlun:** 31. mars 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

## Samvinna um málefni innflytjenda og flóttafólks

---

Velferðarsvið verði í samvinnu við Mannréttindanefnd Reykjavíkur, verkefnisstjórn um málefni innflytjenda, Rauða kross Íslands og fagsvið borgarinnar um þróun þjónustu við innflytjendur svo að aðgengi að velferðarþjónustu verði tryggt þeim sem á þurfa að halda.

**Markhópur:** Innflytjendur í Reykjavík.

**Rökstuðningur:** Innflytjendum hefur fjölgað mikið í Reykjavík á sl. ári og má vænta þess að þeim haldi áfram að fjölga meðan þörf eftir vinnuafli er svo mikil sem verið hefur. Mikilvægt er að tryggja aðgengi að velferðarþjónustu fyrir þá sem á þurfa að halda með ýmsum leiðum s.s. upplýsingamiðlun á aðgengilegu máli, á vefnum og í formi kynningarbæklinga. Þá er brýnt að setja viðmið um túlkajónustu og bæta fræðslu til starfsmanna um þjónustu við innflytjendur.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengnisþáttur:** Samþætt og skilvirk þjónusta.

## Bætt þjónusta við aldraða

---

Áfram verði unnið að þróun úrræða sem stýrihópur í búsetuúrræðum aldraðra hefur unnið að sem stuðla að því að fólk geti dvalið sem lengst á eigin heimili.

**Markhópur:** Aldraðir í heimahúsum.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að þróa fjölþætt úrræði sem gera fólki kleift að dvelja sem lengst á eigin heimili. Áfram verði unnið að innleiðingu öryggissíma á fleiri heimili í hverfum borgarinnar. Einnig verði haldið áfram vinnu við að aðstoða fólk við breytingar og endurbætur á húsnæði sínu til að það geti dvalið sem lengst á eigin heimili. Stefna er að því að fara í samstarfsverkefni við Sjóvá-Forvarnarhús með það að markmiði að efla slysavarnir aldraðra í heimahúsum.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Þjónustan heim.

## Sameiginleg stjórnun heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu

---

Farið verði í viðræður við heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið um sameiginlega stjórnun félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar.

**Markhópur:** Notendur heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu.

**Rökstuðningur:** Frá árinu 2004 hefur verið unnið að samþættingu heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu. Reynslan af því verkefni hefur sýnt að skipulegt samstarf skilar betri yfirsýn yfir þarfir notendanna og heildstæðari þjónustu við hvern og einn. Vilji er til þess nú hjá heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneyti og Reykjavíkurborg að taka næsta skref og gera tilraun til að sameina

stjórnun þessara kerfa með það að markmiði að veita betri þjónustu og ná fram aukinni hagræðingu og skilvirkni í þjónustunni.

**Tímaáætlun:** Verkefnið hefst í einu hverfi árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Þjónustan heim.

## Aðgreining þrifa og félagslegrar heimaþjónustu

---

Á árinu 2007 hefur starfshópur unnið undirbúningsvinnu að aðgreiningu þrifa og félagslegs stuðnings í heimaþjónustu. Starfshópurinn hefur skilað skýrslu og var í framhaldi af því settur af stað skv. ákvörðun velferðarráðs annar starfshópur sem vinnur áfram með verkefnið. Á árinu 2008 verði aðgreiningunni hrundið í framkvæmd.

**Markhópur:** Notendur félagslegrar heimaþjónustu.

**Rökstuðningur:** Um 73% heimila í Reykjavík sem fá félagslega heimaþjónustu fá eingöngu þrif. Mikilvægt er að aðgreina þrif og félagslegan stuðning til að gera það mögulegt að hrinda af stað tilraunaverkefni um sameinaða stjórnun félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar.

**Tímaáætlun:** Allt árið.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Þjónustan heim.

## Ráðgjöfin heim

---

Á síðastliðnu ári hefur staðið yfir undirbúningur að nýju úrræði fyrir þær fjölskyldur sem eru til meðferðar hjá Barnavernd Reykjavíkur, Ráðgjöfin heim. Á árinu taki þetta nýja úrræði til starfa.

**Markhópur:** Börn og fjölskyldur í vanda.

**Rökstuðningur:** Á undanförunum árum hefur verið lögð áhersla á að færa þá þjónustu sem mögulegt er heim til notenda og minnka stofnavist eins og kostur er. Á Vistheimili barna fá fjölskyldur sem eru til meðferðar hjá Barnavernd Reykjavíkur ráðgjöf og stuðning. Úrræðið "Stuðningurinn heim" felur í sér að starfsmenn koma inn á heimili fjölskyldna með ráðgjöf og stuðning til uppalenda og hefur reynslan af þeirri nýbreytni verið mjög góð. Mikilvægt er að til staðar sé sambærilegt úrræði fyrir fjölskyldur sem eru til meðferðar hjá Barnavernd Reykjavíkur.

**Tímaáætlun:** Allt árið.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengnisþáttur:** Þjónustan heim.

## Átaksverkefni

---

Áfram verði unnið að þróun úrræða fyrir atvinnulaust ungt fólk á aldrinum 18 – 30 ára sem eru með fjárhagsaðstoð sér til framfærslu í öllum hverfum borgarinnar. Lögð verði áhersla á að meta og greina þarfir þeirra einstaklinga sem eiga í hlut til að stuðla að markvissari nýtingu úrræða.

**Markhópur:** Atvinnulaust ungt fólk á aldrinum 18-30 ára sem ekki nýtur atvinnuleysisbótaréttar og er með fjárhagsaðstoð til framfærslu.

**Rökstuðningur:** Leggja þarf aukna áherslu á greiningu á þörfum einstaklinga í samvinnu við þá og fjölskyldu þeirra, m.a. með aðstoð ASEBA matstækisins<sup>1</sup>. Bregðast þarf við vanda langtímaatvinnulausra með því að bjóða markvissan stuðning til atvinnuþátttöku og stuðla þannig að auknum lífsgæðum, samfélagslegri virkni og efnahagslegu sjálfstæði. Stefnt er að því að fækka þeim sem eru með fjárhagsaðstoð til langs tíma. Fjárhagsaðstoð til langs tíma eykur líkur á fátækt, félagslegri einangrun og heilsufarsvanda.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri Þjónustumiðstöðvar í hverju hverfi.

**Velgengnisþáttur:** Þjónusta með þátttöku íbúa.

**Árangursmæling:** Að ákveðið hlutfall markhóps verði ekki með fjárhagsaðstoð/komið í vinnu í árslok 2008.

## Þróun félagsstarfs á félagsmiðstöðvum

---

Skipaður verði starfshópur til að móta tillögur um hvernig hægt sé að auka þátttöku notenda í framkvæmd félagsstarfs.

**Markhópur:** Eldri borgarar.

**Rökstuðningur:** Meðalaldur Íslendinga hefur hækkað. Flestir eru með fulla starfsorku þegar að starfslokum kemur, 67-70 ára. Það er mjög mikilvægt að virkja þá orku sem fólk býr yfir og auka ábyrgð notendanna sjálfra og hagsmunasamtaka aldraðra á skipulagi og framkvæmd félagsstarfsins. Með því verður starfið skemmtilegra og líklegra til að ná því markmiði að auka þátttöku notendanna sjálfra í skipulagningu og veitingu félagsstarfsins.

**Tímaáætlun:** Hópurinn skili tillögum fyrir 1. maí 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengnisþáttur:** Þjónusta með þátttöku íbúa.

---

<sup>1</sup> ASEBA® mælitækin setja alþjóðlegan staðal fyrir upplýsingaöflun frá mörgum ólíkum aðilum við mat á börnum og fullorðnum. Stuðst er við mikið magn nýrra gagna við þróun viðmiða og yfir 5000 rannsóknna frá 50 löndum. ASEBA mælitækin eru gjarnan notuð í ólíku samhengi þ.m.t. skólum, geðheilbrigðisþjónustu, heilbrigðisþjónustu, rannsóknnum og rannsóknarviðtölum, meðferðarvinnu, þjálfun, lýðheilsuathugunum, bama- og fjölskylduþjónustu og í rannsóknarskyni. ASEBA stendur fyrir Achenbach System of Empirically Based Assessment. Frumkvöðull og hönnuður kerfisins er Thomas M. Achenbach D.ph.

## Aukin virkni notenda

---

Þjálfun starfsfólks sem vinnur með notendum í því að auka virkni notenda.

**Markhópur:** Notendur félagslegrar heimaþjónustu.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að skerpa á hugmyndafræði aukinnar virkni notenda meðal starfsmanna sem eru í samskiptum við notendur þjónustunnar, á grundvelli þess að lífsgæði eru tengd virkni fólks og þátttöku í ákvörðunum um daglegt líf.

**Tímaáætlun:** Námskeið verði haldin á tímabilinu 1. janúar 2008 til 31. maí 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Þjónusta með þátttöku íbúa.

**Árangursmæling:** Þekking og viðhorf til þátttökustefnu könnuð hjá starfsfólki í starfsmannakönnun haustið 2008.

## Foreldraþing í hverfum

---

Foreldraþing verði haldin í hverfum borgarinnar að frumkvæði þjónustumiðstöðva, í samstarfi við leik- og grunnskóla og Samfok. Stjórnnum foreldrafélaga í hverfinu verði formlega boðin þátttaka sem og öllum foreldrum barna undir 18 ára aldri. Einnig verði hverfisráði boðin þátttaka.

**Markhópur:** Foreldrar leik- og grunnskólabarna.

**Rökstuðningur:** Forvarnarstefna Reykjavíkurborgar leggur áherslu á að styðja foreldra í uppeldishlutverkinu. Markmið með foreldraþingi er að ræða hagsmuni barna og þá þjónustu sem mögulega getur stutt við uppeldisaðstæður þeirra í hverfinu og leggja grunninn að aukinni samveru barna og foreldra. Lagðar verði fram tillögur sem nýta má við stefnumörkun og gerð starfsáætlana hjá Reykjavíkurborg og einnig til almennrar kynningar.<sup>1</sup>

**Tímaáætlun:** Foreldraþing verði haldin fyrir júníbyrjun 2008 í hverfum borgarinnar.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar í hverju hverfi.

**Velgengnisþáttur:** Virkar forvarnir.

**Árangursmæling:** Að 70% fulltrúa foreldrafélaga mæti á foreldraþingin.

## Sérfræðiþjónusta við framhaldsskólanema

---

Hafnar verði viðræður við menntamálaráðuneytið um forvarnarmál og um gerð samstarfssamnings varðandi sérfræðiþjónustu við unglunga í framhaldsskólum á aldrinum 16 – 20 ára. Sérstaklega verði hugað að brottfalli erlendra nemenda í samstarfi við Mannréttindanefnd Reykjavíkurborgar.

---

<sup>1</sup> Reynsla er þegar fengin af foreldraþingi, sem haldið var í Hagaskóla 24.09.05 að frumkvæði Þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar. Tillögur af þinginu voru afhentar hverfisráði til eftirfylgdar.

**Markhópur:** Framhaldsskólanemar sem þurfa á sérfræðiþjónustu að halda.

**Rökstuðningur:** Brottfall nemenda úr framhaldsskólum hér á landi er mjög hátt miðað við nágrannalönd. Skýringar á því geta meðal annars verið að nemendur með sértæka námserfiðleika, samskipta- og tilfinningalega erfiðleika fái ekki þá sérfræðiaðstoð og þjónustu sem þeir hafa notið í grunnskóla. Mikilvægt er að auka eftirfylgd með þessum nemendum og þar gætu sérfræðingar á þjónustumiðstöðvum komið að en þeir hafa oft sinnt þeim í grunnskóla. Einnig er mikilvægt að fylgja eftir Forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar sem nær til þessa aldurshóps.

**Tímaáætlun:** Samningsgerð verði lokið fyrir skólaárið 2008-2009.

**Ábyrgðarmaður:** Sviðsstjóri Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Virkar forvarnir.

## Skipulagðar heimsóknir til íbúa 80 ára og eldri

Skipulagðar verði heimsóknir félagsráðgjafa til íbúa Reykjavíkur, 80 ára og eldri, sem njóta hvorki heimajónustu né heimahjúkrunar og sækja ekki dagvist.

**Markhópur:** Reykvíkingar, 80 ára og eldri.

**Rökstuðningur:** Háum aldri fylgir aukin hætta á félagslegri einangrun og versnandi heilsufari. Því er mikilvægt að bjóða eldri borgurum sem ekki eru í tengslum við opinber þjónustukerfi ráðgjöf og upplýsingar um þá þjónustu sem í boði er. Reynslan hefur sýnt að skipulagðar heimsóknir í forvarnarskygni eru til þess fallnar að draga úr ótímabærri stofnanavistun og félagslegri einangrun eldri borgara. Á árinu 2007 hafa verið í gangi skipulagðar heimsóknir félagsráðgjafa í tveimur hverfum borgarinnar til íbúa 80 ára og eldri sem eru hvorki með heimahjúkrun né félagslega heimajónustu og sem sækja ekki dagvist. Mikilvægt er að koma skipulögðum heimsóknum á í fleiri hverfum borgarinnar á árinu 2008.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri Þjónustumiðstöðvar í hverju hverfi.

**Velgengnisþáttur:** Virkar forvarnir.

## Aukin þátttaka barna og ungmenna í frístundastarfi

Samstarfshópar starfi í öllum hverfum borgarinnar með þátttöku fulltrúa þjónustumiðstöðva, skóla, ÍTR, íþróttafélaga og annarra sem eru með frístundatilboð fyrir börn og ungmenni. Jafnframt verði tryggt að notendur eigi fulltrúa í hópnum.

**Markhópur:** Börn og ungmenni sem eru ekki þátttakendur í frístundastarfi.

**Rökstuðningur:** Íþrótt- og tómstundastarf hefur mikið forvarnargildi í víðu samhengi, styrkir tengslamyndun og eflir félagsauð hverfisins. Ýmislegt hefur verið gert innan Reykjavíkurborgar til að gera þeim sem erfitt eiga með að stunda íþróttir, kleift að nýta sér þau tilboð sem til staðar eru. Hægt er að gera enn betur í þeim efnum. Meginhlutverk samstarfshópanna er að finna þá sem taka lítinn eða engan þátt í skipulögðu frístundastarfi og huga að leiðum til að stuðla að

aukinni þátttöku og virkni. Ígrunda þarf hvernig kynningu frístundastarfsemi er best fyrir komið m.t.t. mismunandi þjóðernisuppruna barna og félagslegra aðstæðna, samhliða því að tryggja gott aðgengi að stuðningi og ráðgjöf sem er til staðar. Þá skulu hóparnir hvetja til aukinnar samfellu í skóla- og frístundastarfi. Með því að koma á aukinni samfellu á milli skóla og frístunda stuðlar Reykjavíkurborg að því að minnka akstur foreldra með börn sín á milli staða sem ætti um leið að fjölga gæðastundum fjölskyldunnar.

**Tímaáætlun:** Fyrir haustið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar í hverju hverfi.

**Velgengnisþáttur:** Virkar forvarnir.

## Fjármál

### Hagkvæmni með aukinni samnýtingu

Skipaður verði starfshópur sem taki upp viðræður við önnur svið borgarinnar með aukna samnýtingu að leiðarljósi.

**Markhópur:** Stjórnendur borgarinnar.

**Rökstuðningur:** Ýmsir hagræðingarmöguleikar geta legið í aukinni samnýtingu sviða borgarinnar á húsnæði og fleiri “auðlindum” í eigu borgarinnar. Leitað verði eftir samstarfi við stofnanir innan borgarinnar um; aukna samnýtingu á húsnæði, m.a. vegna félagsstarfs og aukinni samræmingu og hagræðingu um sambærileg verkefni sem í dag eru unnin samhliða á ólíkum sviðum borgarinnar.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar.

**Velgengnisþáttur:** Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring.

### Endurskoðun stjórnunarupplýsinga

Skipaður verði vinnuhópur um framsetningu á stjórnunarupplýsingum og aðgengi að þeim.

**Markhópur:** Stjórnendur Velferðarsviðs.

**Rökstuðningur:** Gera þarf stjórnunarupplýsingar aðgengilegri en þær eru núna og draga fram hvaða upplýsingar varðandi tilgreinda þjónustuþætti er mest þörf á fyrir reglubundið eftirlit/skoðun til að fylgjast með framvindu og þróun. Sem dæmi má nefna að nú fá ábyrgðarmenn kostnaðarstaða sendar launaskýrslur um sinn kostnaðarstað en heildarsýn vantar á einum stað. Tryggja þarf að þeir sem bera ábyrð á launaeftirliti hafi aðgengi að nauðsynlegum upplýsingum. Enn fremur er þörf á að draga saman ákveðnar upplýsingar/lykiltölur um stóra þjónustuþætti á einum stað til að tryggja að mikilvægar upplýsingar skili sér inn í ákvarðanatöku á hverjum tíma.

**Tímaáætlun:** Lokið haustið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar.

**Velgengisþáttur:** Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring.

## Þróun og notkun lykiltalna

Teymi starfsmanna yfirfari núverandi lykiltölur og geri tillögur að samræmdri notkun þeirra í áætlanagerð þar sem við á.

**Markhópur:** Stjórnendur starfsstaða, þjónustumiðstöðva, Ráðhúss og aðrir lesendur lykiltalna og fjárhagslegra upplýsinga.

**Rökstuðningur:** Framsetning fjárhagsáætlunar þarf að vera aðgengileg og gegnsæ fyrir stjórnendur. Með því að byggja í ríkari mæli á samræmdri notkun lykiltalna ætti að verða auðveldara að rýna áætlunina og gera sér grein fyrir breytingum. Til er mikið magn af lykiltölum sem spanna gríðarlega vítt svið. Þörf er á að skilgreina hvaða lykiltölur á að nota sem viðmið í áætlanagerðinni sem allir noti á sambærilegan hátt.

**Tímaáætlun:** Lokið fyrir áætlanagerð 2009.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar.

**Velgengisþáttur:** Gegnsæi í fjármálum.

## Verklag

### Þekkingarflæði og upplýsingamiðlun

Skipaður verði vinnuhópur sem kemur með tillögur að þekkingarflæði sviðsins sem tryggir faglega umræðu, þróun og upplýsingamiðlun í helstu málaflokkum s.s. öldrunarþjónustu, skólaþjónustu, fjárhagsaðstoð, húsnæðismálum o.fl.

**Rökstuðningur:** Velferðarsvið hefur breyst og stækkað með tilfærslu þjónustumiðstöðva til sviðsins. Mikilvægt er að verklag tryggi gott aðgengi starfsmanna að upplýsingum og þekkingu er tengjast málaflokkum og helstu verkefnum sviðsins. Samstarfsvettvangur þarf að vera til staðar í hinum ýmsu málaflokkum með það að leiðarljósi að auðvelda aðgengi starfsmanna að þátttöku og miðlun upplýsinga og sérfræðiþekkingar í þróun og umræðu um velferðarþjónustu borgarinnar. Aukið samstarf og þekkingarmiðlun innan Velferðarsviðs skilar sér í betri og samhæfðari þjónustu við notendur og ánægðara starfsfólki.

**Tímaáætlun:** Vinnuhópurinn skili skýrslu í lok mars 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengisþáttur:** Skilvirkni, gegnsæi og gæði.

## Heildstæð skjalaáætlun

---

Unnin verði heildstæð skjalaáætlun fyrir þjónustumiðstöðvar Velferðarsviðs. Áætluninni verði fylgt eftir á þjónustumiðstöðvum og starfsmenn fræddir um skjalastýringu og umgengni við upplýsingar og trúnaðarskjöl.

**Markhópur:** Starfsmenn þjónustumiðstöðva.

**Rökstuðningur:** Brynt er að samræma skjalastýringu á þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar til að tryggja öryggi gagna og aðgengi að þeim.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri rannsókna og þjónustumats.

**Velgengnisþáttur:** Skilvirkni, gegnsæi og gæði.

## Aðgengilegur vefur

---

Vefur Velferðarsviðs verði uppfærður svo að öll þjónustuúrræði séu aðgengileg fyrir alla, með góðum tengingum við vefsíður þjónustumiðstöðva. Vefir þjónustumiðstöðva verði uppfærðir, útlit samræmt og þeir gerðir sýnilegri á heimasíðu Reykjavíkurborgar. Tengiliðir verði frá skrifstofu Velferðarsviðs og þjónustumiðstöðvum við nýskipað vefteymi Reykjavíkurborgar. Fulltrúi Velferðarsviðs á sæti í vefteymi Reykjavíkurborgar. Stofnaður verði starfshópur á Velferðarsviði vegna endurbóta á vefsíðum.

**Markhópur:** Allir Reykvíkingar.

**Rökstuðningur:** Aðgengilegar og skýrar upplýsingar um þjónustu og réttindi borgaranna eru grundvallarþáttur í gegnsæri stjórnsýslu. Upplýsingamiðlun til íbúa þarf að vera áreiðanleg og auðvelt að nálgast upplýsingarnar. Mikilvægt er í nútímastjórnsýslu að vefurinn sé notendavænn og byggður upp eftir þjónustuúrræðum en ekki stjórnskipulagi. Íbúinn á að ekki að vera sérfræðingur í borgarkerfinu til geta aflað upplýsinga um þjónustuna.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Upplýsinga- og kynningarfulltrúi Velferðarsviðs.

**Velgengnisþáttur:** Skilvirkni, gegnsæi og gæði.

## Heildstæð gæðahandbók

---

Unnið verði að heildstæðri gæðahandbók þar sem er að finna allar reglur og verklagsreglur um helstu þjónustuþætti Velferðarsviðs. Ritstjóri/gæðastjóri hafi yfirumsjón með handbókinni og vinnslu hennar í samstarfi við umsjónarmenn á þjónustumiðstöðvum.

**Markhópur:** Starfsmenn Velferðarsviðs.

**Rökstuðningur:** Velferðarsvið vinnur að gerð gæðahandbókar um fjárhagsaðstoð. Við undirbúninginn var horft til framtíðar varðandi uppbyggingu heildstæðrar gæðahandbókar sem héldi utan um alla helstu þjónustuþætti Velferðarsviðs. Hlutverk gæðahandbókar er að tryggja aðgang starfsmanna og þeirra sem áður þurfa að halda að nauðsynlegum upplýsingum um verklag

**Starfsáætlun Velferðarsviðs 2008**

og viðmið sem gilda varðandi helstu þjónustuhætti. Gæðahandbók er þannig ætlað að stuðla að jafnræði í þjónustu og samræmdri túlkun á reglum og verklagsreglum auk þess að vera tæki til upplýsingamiðlunar til starfsmanna.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar.

**Velgengnisþáttur:** Skilvirkni, gegnsæi og gæði.

## Stofnun rannsóknaráðs Velferðarsviðs

Stofnað verði rannsóknaráð Velferðarsviðs, sem í eiga sæti fulltrúar Velferðarsviðs og háskóla, sem meti umsóknir starfsmanna um rannsóknarverkefni.

**Markhópur:** Starfsmenn Velferðarsviðs.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að þróa leiðir til að tengja saman rannsóknir og faglegt starf og nýta rannsóknarniðurstöður við stefnumótun, þróun og framkvæmd þjónustunnar. Rannsóknaráð hafi það hlutverk að hvetja til rannsókna á starfi Velferðarsviðs og á sviði velferðarþjónustu. Með því verði tengsl rannsókna og fagvinnu eflað og rannsóknir betur tengdar vettvangi. Samhliða styrkist þekkingargrunnur faglegrar vinnu. Starfsmönnum verði skapaðar aðstæður til rannsóknarstarfa skv. skilgreindum reglum.

**Tímaáætlun:** Rannsóknaráð stofnað í febrúar 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri rannsókna og þjónustumats.

**Velgengnisþáttur:** Nýsköpun, þróun og rannsóknir.

## Rannsóknir og forvarnarstarf

Rannsóknarniðurstöður Rannsókna og Greiningar á 8. – 10. bekk verði betur tengdar forvarnarstarfi í grasótinni. Rannsóknarniðurstöður verði einnig keyptar á árinu fyrir 5. – 7. bekk. Mikilvægt er að hafa samstarf við önnur svið borgarinnar varðandi kaup og nýtingu á rannsóknarniðurstöðum.

**Markhópur:** Börn í 5. – 10. bekk grunnskóla.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að nýta með markvissari hætti rannsóknarniðurstöður Rannsókna og greiningar í 8. – 10. bekk sem Reykjavíkurborg hefur reglulega keypt. Nauðsynlegt er að hafa markvissa kynningu á niðurstöðum meðal þeirra aðila sem koma að uppeldi og vinnu með börn og unglinga. Með reglulegri skoðun rannsóknarniðurstöðna er hægt að fylgjast með þróun og bregðast við á þeim sviðum sem þurfa þykir og nota þær aðferðir sem rannsóknirnar sýna að virki. Það er mjög mikilvægt að skoða með markvissari hætti hegðan og líðan yngri barna til að geta unnið mikilvægt forvarnarstarf áður en til hugsanlega meiri erfiðleika hefur komið. Með því að skoða reglulega líðan barna í 5. – 7. bekk er hægt að grípa inn í með fræðslu og stuðningi á margvíslegan hátt, bæði beint á vegum Velferðarsviðs og eins á vegum annarra aðila sem að uppeldi, umönnun og kennslu koma.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri velferðarmála.

**Velgengnisþáttur:** Nýsköpun, þróun og rannsóknir.

**Árangursmæling:** 30 dögum eftir að rannsóknarniðurstöður liggja fyrir skulu þær kynntar í hverfum borgarinnar.

## Rannsókn á viðhorfum barna til fátæktar

---

Samanburðarrannsókn verði gerð á viðhorfum 11-12 ára barna í einu hverfi borgarinnar til fátæktar og lífsgæða.

**Markhópur:** Fátæk börn og börn í vanda.

**Rökstuðningur:** Rannsókn á viðhorfum barna til fátæktar var unnin í tveimur skólum í Laugardal árið 2005 í samvinnu við Háskóla Íslands. Mikilvægt er að fá niðurstöður úr öðrum hverfum borgarinnar til samanburðar. Niðurstöður veita upplýsingar um viðhorf barna til lífsgæða og fátæktar og gefa innsýn í hvað börnum finnst skipta máli. Í nágrannalöndum okkar er barnafátækt orðin mikilvæg vísbending um lífshættu. Að hlusta á raddir og viðhorf barna er mikilvægt, m.a. með tilliti til fyrirbyggjandi starfs og barnaverndarstarfs.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri rannsókna og þjónustumats.

**Velgengisþáttur:** Nýsköpun, þróun og rannsóknir.

## Innleiðing matstækisins CHA (Community Health Assessment)

---

Tekið verði upp nýtt matstæki - CHA (Community Health Assessment) í félagslegri heimaþjónustu í einu hverfi borgarinnar sem fyrsta skref. Matstækið verður notað þegar þörf er fyrir félagslegan stuðning í heimaþjónustu, þ.e.a.s. þörf fyrir meiri þjónustu en þrif.

**Markhópur:** Notendur félagslegrar heimaþjónustu á heilsugæslusvæði Glæsibæjar í Laugardal.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að þróa þjónustumat í félagslegri heimaþjónustu til að tryggja jafnræði og skilvirka þjónustu, forgangsroðun og stýringu fjármagns. Mikilvægt er að matstækið CHA er hluti af RAI-HC matstækinu sem þegar er notað við mat á samþættri heimaþjónustu, þ.e. félagslegri heimaþjónustu og heimahjúkrun.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Skrifstofustjóri rannsókna og þjónustumats.

**Velgengisþáttur:** Nýsköpun, þróun og rannsóknir.

## Mannauður

### Jákvæð ímynd starfa og eftirsóknarverður vinnustaður

Unnin verði aðgerðaáætlun um hvernig bæta megi ímynd starfa á Velferðarsviði og hvernig megi gera sviðið að eftirsóknarverðari vinnustað sem laði að starfsfólki. Í aðgerðaáætluninni verði m.a. leitað leiða til að auka sveigjanleika í starfi fyrir starfsmenn 65 ára og eldri.

**Markhópur:** Ungt fagfólk, eldri borgarar, karlmenn og nemar í fagnámi.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að bæta ímynd starfa hjá Velferðarsviði og gera starfsstaði eftirsóknarverðari svo laða megi að enn fleira hæft og metnaðarfullt starfsfólk. Mikilvægt er að nýta í þá vinnu samþykkt borgarráðs sem m.a. fjallaði um samræmd hlunnindi sem standa starfsmönnum í föstu starfi til boða: Heilsuræktarstyrkur, árskort í sundlaugar, safnakort, bókasafnskort og heilsársaðgangur að Fjölskyldu- og húsdýragarðinum.

**Tímaáætlun:** Áætlun verði tilbúin fyrir maí 2008 og hrint í framkvæmd í ágúst 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Hæft og metnaðarfullt starfsfólk.

**Tillaga að mælingu:** Spurt verði um ímynd starfa á Velferðarsviði í stóru þjónustukönnun Reykjavíkurborgar árið 2008 og aftur að ári liðnu, stefnt að 10% aukinni ánægju milli ára.

### Hrós og hvatning

Staðið verði fyrir fræðslu og leiðsögn fyrir stjórnendur um hvernig nota eigi hvatningu og hrós með markvissum hætti.

**Markhópur:** Stjórnendur á Velferðarsviði.

**Rökstuðningur:** Mikilvægt er að leggja rækt við hvatningu og skapa hvetjandi vinnustaðamenningu sem ýtir undir sterka sjálfsvirðingu og stolt starfsmanna. Mikilvægi hvatningar er óumdeilanlegt og rannsóknir hafa sýnt að hvatning til starfsmanna skilar sér í betri árangri, þjónustu og starfsánægju. Verið er að nýta upplýsingar í viðhorfskönnun meðal starfsmanna sem benda til að leggja þurfi áherslu á hvatningu.

**Tímaáætlun:** Maí 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði.

### Að vinna gegn áreitni og einelti

Tryggt verði að verklag vegna áreitni notenda og eineltis meðal starfsmanna sé til á öllum starfsstöðum og það kynnt fyrir starfsfólki.

**Markhópur:** Allir starfsmenn Velferðarsviðs.

**Starfsáætlun Velferðarsviðs 2008**

**Rökstuðningur:** Velferðarsvið vill leggja áherslu á góðan aðbúnað og öruggt starfsumhverfi. Mikilvægt er að til sé skýrt verklag um viðbrögð við áreitni og einelti og það kynnt fyrir starfsfólki. Slíkt fyrirkomulag stuðlar að öryggi meðal starfsmanna.

**Tímaáætlun:** Maí 2008.

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði.

## Þverfagleg vinnubrögð

---

Starfsfólki verði gefinn kostur á því að læra og þjálfa sig í þverfaglegum vinnubrögðum. Velferðarsvið haldi námskeið í samstarfi með háskóla þar sem fjallað verði um samvinnu og þverfagleg vinnubrögð. Verði 2 starfsmönnum af hverri þjónustumiðstöð, Barnavernd Reykjavíkur og skrifstofu Velferðarsviðs boðin þátttaka, alls 16 þátttakendum. Í kjölfarið setji þátttakendur sér markmið um að þróa þverfagleg vinnubrögð á sínum vinnustað með þjálfun og handleiðslu leiðbeinenda námskeiðs.<sup>1</sup>

**Markhópur:** Starfsfólk þjónustumiðstöðva, Barnaverndar Reykjavíkur og skrifstofu Velferðarsviðs.

**Rökstuðningur:** Þjónustumiðstöðvar byggja verklag sitt á samstarfi ólíkra faghópa. Til að sem mestur ávinningur náist þarf að þjálfa þverfagleg vinnubrögð með markvissum hætti.

**Tímaáætlun:** Námskeiði verði lokið fyrir júní 2008 og við taki eftirfylgdaráætlun fram í lok nóvember.

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Samvinna og sveigjanleiki.

**Árangursmæling:** 80% þátttakenda telji að námskeiðið og eftirfyldgin hafi skilað árangri.

## Heimsóknir, kynningar og starfsmannaskipti

---

Haldin verði skiptivika á Velferðarsviði sem felst í heimsóknum á milli starfsstaða, kynningum á störfum og starfsstöðum.

**Markhópur:** Allir starfsmenn.

**Rökstuðningur:** Velferðarsvið vill veita framúrskarandi þjónustu og því er mikilvægt að starfsmenn séu vel upplýstir um starfsemi sviðsins og þá þjónustu sem í boði er. Skipulagsbreytingar árið 2007 gera það enn mikilvægara að starfsmenn sviðsins hafi innsýn og skilning á störfum annarra starfsmanna og mikilvægi.

**Tímaáætlun:** Febrúar 2008

**Ábyrgðarmaður:** Starfsmannastjóri Velferðarsviðs.

**Velgengisþáttur:** Samvinna og sveigjanleiki.

---

<sup>1</sup> Haldið var námskeið í þverfaglegum vinnubrögðum síðastliðið vor þar sem fenginn var leiðbeinandinn Malcom Payne sem hefur m.a. gefið út efni sem kennt er á háskólastigi.

	Útkoma 2006 <i>í þús.kr.</i>	Útkomuspá 2007 <i>í þús.kr.</i>	* Frumvarp 2008 <i>í þús.kr.</i>
Tekjur	-2.236.260	-1.767.926	-1.822.573
Gjöld	8.391.884	8.878.986	9.433.509
<b>Félagsþjónusta/Velferðarsvið samtals</b>	<b>6.155.624</b>	<b>7.111.060</b>	<b>7.610.935</b>

SKIPTING ÞJÓNUSTUÞÁTTA	Útkoma	Útkomuspá	Frumvarp
	2006	2007	2008
	<i>í þús. kr.</i>	<i>í þús. kr.</i>	<i>í þús. kr.</i>
Nefndir og ráð	16.965	19.972	19.584
Aðalskrifstofa	211.343	201.327	236.624
Skrifstofur þjónustumiðstöðva	952.664 <sup>1</sup>	1.086.869	1.173.888
Þróunarverkefni	185	4.333	32.900
Opin þjónusta fyrir fjölskyldur og börn	43.311	42.950	45.311
Heimili fyrir fjölskyldur og börn	169.810	180.597	206.191
Búsetu og stuðningsþjónusta við geðfatlaða	24.241	26.512	29.099
Dvalar- og hjúkrunarheimili	418.006 <sup>2</sup>	227.609	0
Þjónustuíbúðir aldraðra	324.398 <sup>3</sup>	307.444	327.640
Dagdeildir aldraðra	11.796	16.524	22.252
Félagsstarf aldraðra	415.463	435.850	484.963
Framleiðslueldhús Lindargötu	36.357	47.016	58.767
Heimaþjónusta	801.166 <sup>4</sup>	841.844	918.770
Stuðningsþjónusta	98.682	124.342	151.445
Stuðningsfjölskyldur	25.574	20.134	30.604
Unglingasmiðjur	43.201	44.852	46.400
Barnavernd Reykjavíkur	305.274	349.736	381.986
Fjárhagsaðstoð og afskriftir	1.018.279	1.061.009	1.046.265
Húsaleigubætur og niðurgreiðsla húsaleigu	866.416	1.045.706	1.136.715
Búsetuúrræði	134.651	172.777	181.210
Ferðaþjónusta fatlaðra og akstursþjónusta aldraðra	278.482	379.453	444.187
Niðurgreiðsla fasteignagjalda	182.777	211.800	260.000
Þjónustusamningar og styrkir v. félagsmála	270.886	357.689	405.320
Framlag vegna Markarholts	-340.000	0	0
Þjónustusamningar við önnur svið	-305.878	-337.468	-316.143
Önnur gjöld	151.575	132.927	155.963
Hlutdeild í sameiginlegum kostnaði - frá Ráðhúsi	0	142.218	130.993
<b>Velferðarsvið samtals</b>	<b>6.155.624</b>	<b>7.144.021</b>	<b>7.610.935</b>

\* Útkomuspá skv Agresso - þ.e. skv. 6 mánaða uppgjöri.

<sup>1</sup> Hverfaráð meðtalin - ekki hægt að sérgreina þar sem kostnaður er í sumum tilfellum millifærður beint á þjónustumiðstöð við uppgjör

<sup>2</sup> Gjaldfærsla 2006 á niðurfærslu hjúkrunarheimila eða halla fyrri ára alls 141 milljón kr., meðtalin

<sup>3</sup> Eldhús Seljahlíð meðtalið til samræmis við Dalbraut.

<sup>4</sup> Seljahlíð, Skúlagata og Einarsnes meðtalin.

Lykiltölur	Árið 2006	Útkomuspá 2007	Frumvarp 2008
<b>Fjárhagsaðstoð</b>			
Heildarupphæð fjárhagsaðstoðar <sup>1)</sup>	1.009.602.322	1.052.558.000	1.037.603.392
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	732.622.794	700.000.000	660.000.000
Heimildargreiðslur og átaksverkefni	277.007.328	352.558.000	377.603.392
Fjöldi heimila alls	2.685	2.640	2.550
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð allt árið	238	230	215
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð 6 mánuði og lengur	770	830	820
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð 3 mánuði og skemur	1.324	1.430	1.435
Fjöldi þátttakenda á fjármálanámskeiðum	90	120	120
Fjöldi þátttakenda í kvennasmiðju	47	35	41
Fjöldi þátttakenda í karlasmiðju	38	28	25
Fjöldi þátttakenda í Grettistaki	36	45	60
Fjöldi þátttakenda í Fjölsmiðjunni	48	55	55
<b>Húsaleigubætur</b>			
Heildarupphæð	754.502.146	731.498.000	765.329.000
Hlutur Reykjavíkurborgar	492.132.000	373.063.980	375.011.210
Fjöldi heimila	6.005	5.900	6.065
<b>Sérstakar húsaleigubætur</b>			
Heildarupphæð	98.354.876	106.710.000	110.538.000
Fjöldi heimila	590	630	648
<b>Leiguíbúðir í eigu Félagsbústaða</b>			
Fjöldi úthlutana	162	180	200
Meðalbiðtími í mánuðum	24	21	20
Fjöldi á biðlista í árslok	727	750	700
Fjöldi íbúða	1.667	1.767	1.867
<b>Þjónustuíbúðir</b>			
Fjöldi úthlutana	52	50	50
Meðalbiðtími í mánuðum	27	35	30
Fjöldi á biðlista í árslok	385	370	350
Fjöldi íbúða	389	395	415
<b>Hjúkrunarrými</b>			
Heildarkostnaður - Droplaugarstaðir	647.581.461	708.803.000	703.024.000
Meðalkostn. á notað rými á dag	21.637	23.682	23.489
Framlag ríkissjóðs á rými á dag	14.821	17.392	17.977
Fjöldi hjúkrunarrýma	82	82	82
<b>Dvalar og hjúkrunarrými</b>			
Heildarkostnaður - Seljahlíð	266.283.394	233.884.000	237.634.000
Meðalkostnaður á notað rými á dag, vist- og hjúkr.	21.457	24.645	28.307
Framlag ríkissjóðs á rými á dag á hjúkrunardeild	14.385	16.607	17.681
Fjöldi hjúkrunarrýma	28	26	23
Fjöldi vistrýma	6	0	0
Fjöldi þjónustuíbúða	43	49	49
<b>Biðlisti hjúkrunarrými - brýn og mjög brýn þörf í árslok</b>	206	230	230
<b>Félagsleg heimþjónusta <sup>2)</sup></b>			
Heildarkostnaður	801.166.339	839.468.670	918.770.427
Þar af heildarkostnaður kvöld og helgarþjónusta	60.490.593	73.904.986	97.052.000
Fjöldi vinnustunda starfsmanns	505.952	505.965	537.000
Þar af fjöldi vinnustunda kvöld og helgarþjónustu	16.734	37.037	47.000
Meðalkostnaður pr. vinnustund	1.583	1.659	1.711

Lykiltölur	Árið 2006	Útkomuspá 2007	Frumvarp 2008
Fjöldi heimila alls	3.646	3.650	3.650
Meðalkostnaður á heimili	219.738	229.991	251.718
Meðaltíma fjöldi á heimili	134	128	134
Meðaltals fjöldi stöðugilda í dagþjónustu	225	255	258
Meðaltals fjöldi stöðugilda í kvöld og helgarþjónustu	7	15	18
Hlutfall notenda dagþjónustu sem greiðir fyrir heimþjónustu	97%	96%	96%
<b>Stuðningsþjónusta (Liðv. og Tilsj./persl.ráðgj.)</b>			
Heildarkostnaður	98.681.584	127.279.000	151.444.000
Fjöldi vinnustunda	30.613	35.000	35.000
Fjöldi notenda	293	290	290
Meðalkostnaður á vinnustund	3.224	3.637	4.327
Meðaltíma fjöldi á notanda	104	121	121
Fjöldi á biðlista í árslok	267	390	390
<b>Félagsleg ráðgjöf</b>			
Fjöldi notenda sem gera samkomulag um fél. ráðgjöf	636	540	630
<b>Matarþjónusta</b>			
Fjöldi notenda með heimsendan mat	913	870	900
Fjöldi heimsendra máltíða	99.423	100.982	101.000
Meðalframleiðslukostn. á máltíð á Lindargötu	563	599	611
<b>Þjónusta við börn</b>			
Fjöldi barnaverndartilkynninga	3.411	3.800	3.800
Heildarkostnaður vegna bakvaktar	9.551.803	11.306.000	13.082.000
Heildarkostnaður við varanlegt fóstur	52.585.988	55.541.858	58.524.000
Meðalkostnaður á barn í varanlegu fóstri	465.363	504.926	557.371
Fjöldi barna í varanlegu fóstri	113	110	105
Heildarkostnaður við tímabundið fóstur	77.054.253	95.543.705	112.698.000
Meðalkostnaður á barn í tímabundnu fóstri	819.726	1.005.723	1.126.980
Fjöldi barna í tímab. fóstri	94	95	100
Heildarkostnaður - Laugarásvegur	84.144.659	88.668.513	90.144.000
Meðalkostn. á notað rými - Laugarásvegur	16.244.143	17.117.474	17.675.294
Fjöldi barna á Laugarásvegi	46	50	50
Heildarkostnaður - Ásvallagata	19.912.537	22.764.000	24.480.000
Meðalkostn. á notað rými - Ásvallagata	4.978.134	5.691.000	6.181.818
Heildarkostnaður - Búðagerði	19.023.567	19.888.000	21.153.000
Meðalkostn. á notað rými - Búðagerði	5.343.699	5.682.286	6.043.714
Heildarkostnaður - Álfaland	81.734.702	86.279.407	85.510.000
Meðalkostn. á notað rými - Álfaland	13.622.450	14.379.901	14.251.667
Heildarkostnaður - Stuðningsfjölskyldur	25.574.252	18.915.000	30.604.000
Fjöldi barna - Stuðningsfjölskyldur	140	150	150
Heildarkostnaður - Skammtíma vistun á einkah.	7.634.552	10.004.000	9.791.000
Fjöldi barna - Skammtíma vistun á einkaheimilum	24	25	25
<b>Starfsmenn</b>			
Fjöldi stöðugilda	280	842	836
Fjöldi starfsmanna	364	1.106	1.136

Upphæðir eru í krónum og tekjur ekki meðtaldar. Allar upplýsingar eru á ársgrundvelli nema að annað sé tekið fram.

- 1) Dregin hefur verið frá endurgreiðsla ríkisins v/ erlendra ríkisborgara.
- 2) Seljahlíð meðtalin.

Velgengnisþættir	Mælikvarðar	Viðmið Gult	2006	2007 útk.spá	2008 áætl.
<b>Þjónusta</b>					
<b>Sambætt og skilvirk þjónusta</b>	Hlutfall umsækjenda um félagslegt leiguhúsnæði sem fær sérstakar húsaleigubætur.	25% - 34%	34%	35%	35%
<b>Þjónustan heim</b>	Hlutfall notenda heimaþjónustu sem fær aðra aðstoð en þrif.	23% - 25%	27%	27%	30%
	Hlutfall notenda heimaþjónustu sem fær kvöld- og helgarþjónustu	10% - 14%	10%	15%	15%
<b>Þjónusta með þátttöku íbúa</b>	Hlutfall íbúa í sértækum búsetuúrræðum sem gerir samkomulag um félagslega ráðgjöf.	20% - 24%	13%	25%	30%
	Hlutfall notenda með fjárhagsaðstoð í 6 mánuði samfellt sem fær viðtal.		*	*	*
<b>Virkar forvarnir</b>	Hlutfall notenda sem fær fjárhagsaðstoð 12 mánuði á ári.	9,5% - 10%	9%	9%	9%
	Hlutfall þátttakenda í Kvennasmíðju sem eru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu eftir 12 mánuði.	30% - 54%	81%	56%	65%
	Hlutfall þeirra sem uppfylla grein 16 A í reglum um fjárhagsaðstoð og fær aðstoð.	55% - 64%	55%	65%	70%
<b>Fjármál</b>					
<b>Hægvæm og skilvirk fjármunastýring</b>	Rekstur á óbundnum liðum innan skekkjumarka.	0,80 % - 1,00 %	0,21%	-0,45%	+/-0,75%
<b>Gegnsæi í fjármálum</b>	Mælikvarði í þróun. Fjöldi skilgreindra viðmiða fyrir fjárhagsáætlunargerð.	* - *	*	*	*
<b>Verklag</b>					
<b>Skilvirkni, gegnsæi og gæði</b>	Hlutfall mála sem skotið er til Velferðarráðs og eru afgreidd innan 30 daga.	55% - 65%	63%	75%	80%
	Hlutfall fundargerða velferðarráðs sem sendar eru Ráðhúsi innan 3ja virkra daga.	* - *	*	*	*
	Fjöldi innri úttekta á ári.	* - *	*	*	*
<b>Þróun, nýsköpun og rannsóknir</b>	Fjöldi mála unnin skv. aðferðafræði fjölskyldusamráðs (FGC).	6 - 8	6	6	9
<b>Mannauður</b>					
<b>Hæft og metnaðarfullt starfsfólk</b>	Hlutfall stm. sem telja hæfni sína vel nýtt í starfi.	70% - 79%	**	82%	85%
	Hlutfall stm. sem telja að vinnustaðurinn leggi áherslu á að stm. miðli þekkingu sín á milli.	70% - 74%	75%	75%	80%
	Hlutfall stm. sem hafa fengið tækifæri til starfsþróunar og símenntunar á sl. 12 mánuðum.	65% - 74%	**	74%	80%
<b>Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði</b>	Hlutfall stm. sem eru ánægðir í starfi þegar á heildina er lítið.	70% - 79%	82%	84%	85%
	Hlutfall stm. sem telja sig fá hrós frá yfirmanni fyrir vel unnin störf.	60% - 69%	62%	1	70%
	Hlutfall stm. sem hafa farið í starfsmannasamtal á sl. 18 mánuðum.	70% - 74%	**	57%	75%
<b>Samvinna og sveigjanleiki</b>	Hlutfall stm. sem telja sig geta notið sveigjanleika í starfi til að samræma starf og einkalíf.	70% - 74%	**	83%	85%
	Hlutfall stm. sem telja að upplýsingastreymi til stm. sé gott.	60% - 69%	**	67%	75%
	Hlutfall stm. sem er tilbúinn að takast á við breyttar vinnuáðstæður og skipulag.	70% - 74%	93%	89%	85%

\* Mælikvarði í þróun.

\*\* Engin starfsánægjukönnun gerð í nóvember 2006.

<sup>1</sup> Ekki mælt 2007.

## 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.

## Velgengnisþættir Velferðarsviðs

### Samþætt 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 þannig 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.

### **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.

### **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 gegnsæri 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.

### **Samstarf**

Velferðarsvið leggur áherslu á samstarf í þróun, útfærslu og framkvæmd velferðarþjónustunnar. Lögð er áhersla á samstarf innan sviðsins, við önnur svið borgarinnar og innan hverfa. Samstarf við notendur þjónustunnar, hagsmuna- og félagasamtök, ríki og fyrirtæki.

### **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 hérlendis og erlendis er mikilvægt með þróun fagvinnu að leiðarljósi.

### **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 starfseminu.

### **Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði**

Velferðarsvið leggur áherslu á jákvætt og hvetjandi starfsumhverfi sem efli 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.