

STARFSÁÆTLUN

VELFERÐARSVIÐS 2013



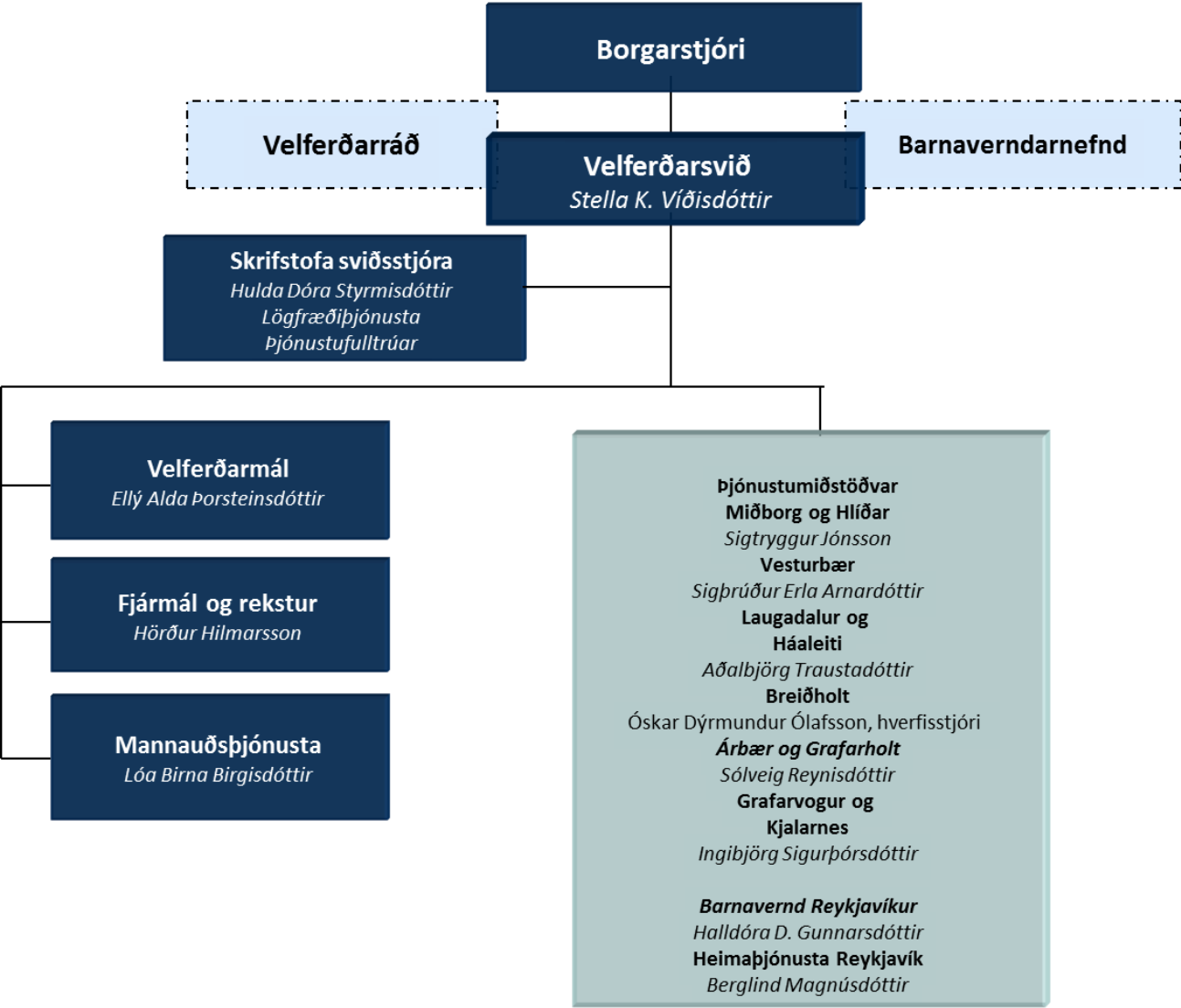
Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Efnisyfirlit

SKIPURIT VELFERÐARSVIÐS	4
HLUTVERK OG STARFSEMI VELFERÐARSVIÐS	5
ÍBÚAFJÖLDI Í HVERFUM BORGARINNAR	6
STEFNUKORT	7
MEGINÁHERSLUR VELFERÐARRÁÐS 2013	15
Þróun þjónustu við þá sem fá fjárhagsaðstoð og stuðningur til sjálfshjálpar	15
Unnið gegn langtímavanda	15
Stuðningur við börn og ungmenni	15
Þróun þjónustu við fatlað fólk í anda framtíðarsýnar Reykjavíkurborgar	15
Þróun þjónustu við fjölbreytilegan hóp aldraðra	15
Þróun þjónustu við innflytjendur	15
Áfram unnið að þróun þjónustu við utangarðsfólk	16
Nýjar leiðir, hagkvæmni og skilvirkni	16
AÐGERÐARÁÆTLUN VELFERÐARSVIÐS 2013	17
Þjónusta	17
Aukin þjónusta Atvinnutorgs, 2. áfangi	17
Áframhaldandi stuðningur við notendur með fjárhagsaðstoð	17
Þróun í framkvæmd fjárhagsaðstoðar	18
Aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur fjárhagsaðstoðar	18
Stuðningur við börn og efling foreldrafærni	19
Þróun þjónustu í barnaverndarstarfi	19
Frekari greining á stuðningi við börn sem orðin eru 18 ára en hafa notið þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur	20
Fjölgun húsnæðisúrræða fyrir fatlað fólk	20
Tilraunaverkefni um notendastýrða persónulega aðstoð	20
Vettvangsteymi fyrir þroskahamlað fólk og einstaklinga með skyldar raskanir	21
Virkni-, verkefna- og vinnumiðuð stoðþjónusta	21
Félagsstarf fyrir alla	21
Þróun þjónustu íbúða fyrir fjölbreytilegan hóp aldraðra	22
Þróun notendasamráðs	22
Þróun þjónustu við innflytjendur	23
Þróun í þjónustu geðteymis Heimaþjónustu Reykjavíkur -Geðheilsustöð Breiðholts	23
Sérstakar áherslur í hverfum	24
Viðhalda virkni 16-18 ára ungmenna – Laugardalur/Háaleiti	24
Þróun úrræða sem mæta þörfum barna og ungmenna – Árbær/Grafarholt	25
Þróa enn frekar þjónustu við utangarðsfólk – Miðborg/Hlíðar	25

Unnið verði að heildstæðri eineltisáætlun fyrir Vesturbæ undir yfirskriftinni Vinalegri Vesturbær	26
Notendasamráð í Breiðholti	26
Samþætting í forvarnavinnu í Grafarvogi og á Kjalarnesi.	28
Fjármál	29
Efla launagreiningu	29
Kostnaðarmeta einstaka þjónustupætti og úrræði.....	29
Stjórnendaupplýsingar – mælingar	29
Fjárhagsleg úttekt á félagslegri heimaþjónustu – nýting fjármuna	30
Verklag	31
Skýring og einföldun boðleiða á Velferðarsviði	31
Endurskoðun á matstæki í félagslegri heimaþjónustu	31
Þróun í upplýsingatækni og áttak í skráningum.....	31
Mannauður	33
Rýni vaktavinnuskipulags á Velferðarsviði.....	33
Hugmyndafræði og nálgun fagstétta í þjónustu við fatlað fólk.....	33
Sérhæfð fræðsla, stuðningur og starfsþróun fyrir ólíka starfshópa	34
Stuðla að öruggu starfsumhverfi starfsmanna.....	34
LYKILTÖLUR	35
SKORKORT	36

SKIPURIT VELFERÐARSVIÐS



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 Heimabjónustu 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 forvarnastefnu borgarinnar, þar fer fram þverfaglegt samstarf og hverfastarf þar sem lögð er áhersla á samþætta nærþjónustu.

Frá Heimabjónustu Reykjavíkur er veitt heimahjúkrun, félagsleg heimabjónusta, kvöld- og helgarþjónusta og heimageðhjúkrun til hverfa Reykjavíkur að Laugardal/Háaleiti undanskildu en þar er þjónusta samþætt og veitt beint frá þjónustumiðstöð. Markmiðið er að gera notendum þjónustunnar kleift að búa lengur heima.

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, átaksverkefni vegna endurhæfingar fólks, heildstætt forvarnastarfi í Reykjavík og inntöku í húsnæðis- og búsetuúrræði.

Velferðarsvið vinnur með velferðarráði. Barnavernd Reykjavíkur vinnur með barnaverndarnefnd. Þjónustumiðstöðvar vinna með hverfaráðum í hverfum borgarinnar. Lagaskyld verkefni sem Velferðarsvið ber ábyrgð á skv. stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar eða skv. sérstökum samningi þar um eru: Fjárhagsaðstoð, húsnæðisaðstoð, barnavernd, þjónusta við fatlað fólk, heimahjúkrun, hjúkrunarheimili, dagvist aldraðra, félagsleg heimabjónusta, matarþjónusta, félagsleg ráðgjöf, félagsstarf fyrir aldraða, daggæsluráðgjöf, frístundaráðgjöf, stuðningsþjónusta, sérfræðiþjónusta skóla, forvarnir, búsetuþjónusta, almenn upplýsingagjöf, mat á þjónustu og úthlutun þjónustu. Innan ramma laganna hefur Reykjavíkurborg í flestum tilvikum svigrúm til að haga þjónustu sinni í samræmi við stefnu og áherslur hverju sinni.

Starfseiningar Velferðarsviðs eru yfir 100 og er þjónusta veitt allan sólarhringinn á tveimur þriðju þeirra. Alls er áætlað að á árinu 2013 starfi um 2240 manns á Velferðarsviði, samtals í um 1545 stöðugildum.

ÍBÚAFJÖLDI Í HVERFUM BORGARINNAR

Vesturbær	Miðborg og Hlíðar	Laugardalur og Háaleiti
Fjöldi íbúa 15.606	Fjöldi íbúa 17.942	Fjöldi íbúa 29.611
Breiðholt	Árbær og Grafarholt	Grafarvogur og Kjalarnes
Fjöldi íbúa 20.627	Fjöldi íbúa 16.350	Fjöldi íbúa 18.688
Óstaðsett		
Fjöldi íbúa 333		
Samtals var íbúafjöldi í Reykjavík þann 1. október 2012 119.157		



FJÁRMÁL 2013

Fjárhagsáætlun

Fjárhagsáætlun Velferðarsviðs fyrir árið 2013 er unnin með það að leiðarljósi að veita brýnustu þjónustu sviðsins innan úthlutaðs fjárhagsramma. Aðhald síðustu ára, yfirfærsla verkefna frá ríki, fjölgun notenda og aukin þjónustupörf einstaklinga sem m.a. leiðir af efnahagsaðstöðum endurspeglast í áætluninni sem er þröng í mörgum þáttum. Úthlutaður fjárhagsrammi Velferðarsviðs fyrir árið 2013 byggir á grunni endurskoðaðrar áætlunar 2012 með viðbótum vegna launahækkana og kostnaðarhækkana auk sérstakrar viðbótar vegna skuldbindinga. Fjárhagsaðstoð og húsaleigubætur verða áfram bundnir liðir.

Sviðið þarf á árinu 2013 að mæta mikilvægum þjónustubreytingum, biðlistum og magnbreytingum innan þeirra þjónustupátta sem Velferðarsvið ber ábyrgð á fyrir hönd Reykjavíkurborgar. Mögulegt er að mæta ákveðnum hluta af þeim þjónustuskyldum sem á borginni hvíla í þessu sambandi í málaflokki fatlaðs fólks sem fjármagnaður er með sérstökum tekjum. Eftir aðhald og aðgerðir síðustu ára eru möguleikar á tilfærslum innan ramma nær fullnýttir og eru því gerðar tillögur um sérstakar viðbætur í ramma sviðsins til að mæta breyttum þjónustupörfum, magnaukningu eða biðlistum í öðrum málaflokkum sem sviðið ber ábyrgð á og fjármagnaðir eru beint úr borgarsjóði. Þær viðbætur munu þó eingöngu mæta brýnustu þjónustupörfum og er ljóst að sviðið mun þurfa að leita allra leiða til að forgangsraða í ýmsum lagaskyldum þjónustupáttum á næsta ári. Jafnframt er þó horft til þess að með batnandi efnahagsástandi á næstu árum muni skapast möguleikar á að fjármagn fáiist til að mæta þessum lögbundnu þjónustuskyldum Reykjavíkurborgar.



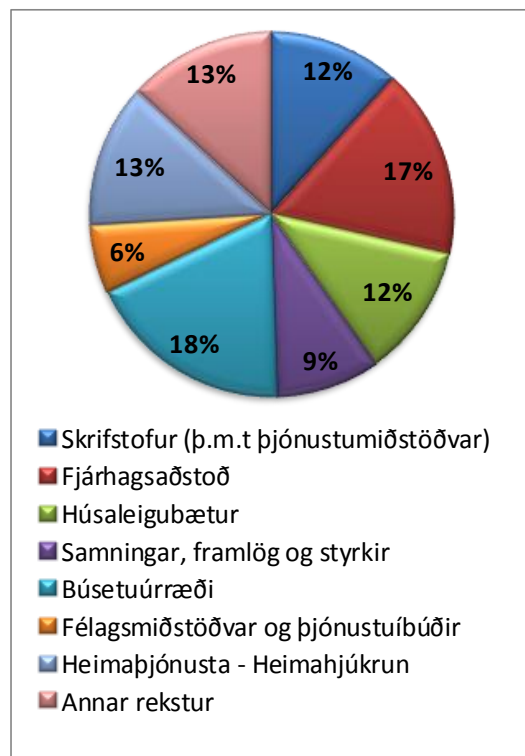
Skipting fjármagns eftir þjónustubáttum

Skipting fjármagns eftir þjónustubáttum

Fjárhagsáætlun Velferðarsviðs er skipt niður eftir þjónustubáttum þar sem hver kostnaðarstaður eða einstakt viðfangsefni er skilgreint eftir þeirri þjónustu sem veitt er þvert á rekstrareiningar sviðsins. Með þeirri framsetningu fæst góð yfirsýn yfir fjölbreytta starfsemi sviðsins. Rammi Velferðarsviðs 2013 er 16.950 milljónir króna. Tekjur eru 4.303 milljónir króna, laun og launatengd gjöld eru 10.019 milljónir króna. Annar rekstrarkostnaður er 11.234 milljónir króna. Þar með talin fjárhagsaðstoð og húsaleigubætur.

Kökuritið hér til hliðar (*Mynd 1*) sýnir hlutfallslega skiptingu útgjalda sviðsins niður á samandregna þjónustubætti. Sjá má að Búsetuúrræði vega þar þyngst eða um 18% af áætluðum útgjöldum sviðsins. Fjárhagsaðstoð kemur þar á eftir með 17%. Heimþjónusta - Heimahjúkrun er um 13% og húsaleigubætur um 12%. Samanlagður rekstur skrifstofa þjónustumiðstöðva, barnaverndar og skrifstofu Velferðarsviðs er 12%. Samningar, framlög og styrkir eru 9%. Félagsmiðstöðvar og þjónustuíbúðir 6% og annar rekstur samanlagt um 13%.

Hlutfallsleg skipting - *Mynd 1*



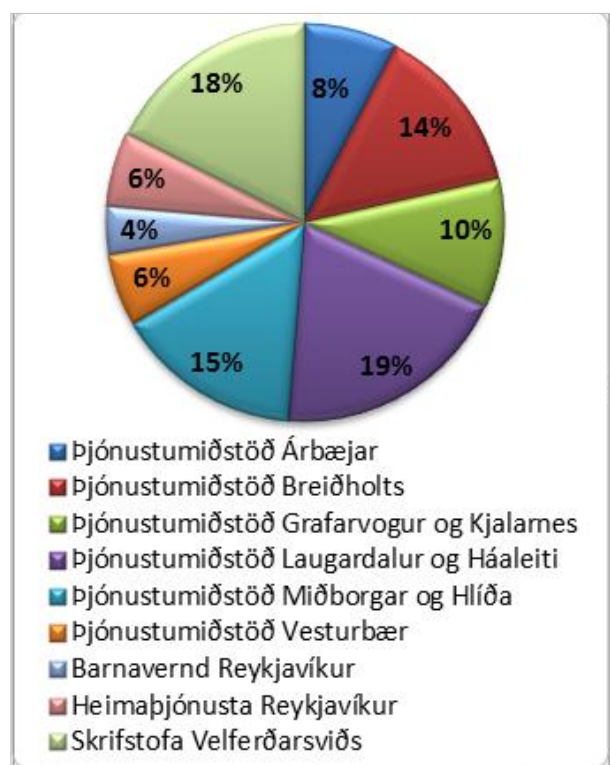
Skipting fjármagns eftir starfseiningum

Skipting fjármagns eftir starfseiningum

Þegar útgjöldum Velferðarsviðs er skipt upp eftir starfseiningum (*Mynd 2*) kemur fram að 72% fjármagns fer í gegnum þjónustumiðstöðvar sviðsins.

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis er með umfangmestu þjónustuna en þangað fara um 19% af fjármagni sviðsins. Til skrifstofu Velferðarsviðs fara um 18% en þar eru meðtaldir samningar vegna málefna fatlaðs fólks. Til þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða fara 15%, til þjónustumiðstöðvar Breiðholts fara 14%. Um 10% fara til þjónustumiðstöðvar Grafarvogs og Kjalarness, um 8% til þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og um 6% til Vesturgarðs. Til Heimaþjónustu Reykjavíkur fara 6% fjármagns og umfang Barnaverndar Reykjavíkur er 4%.

Hlutfallsleg skipting - *Mynd 2*



Starfsmenn	2013
Fjöldi starfsmanna	2.242,00
Fjöldi stöðugilda	1.545,71
Skrifstofur	327,92
Fjárhagsaðstoð	2,20
Samningar, framlög og styrkir	2,50
Búsetuúrræði	489,76
Félagsmiðstöðvar	68,25
Dagþjónusta	50,24
Heimaþjónusta - Heimahjúkrun	381,42
Hjúkrunarheimili	113,13
Þjónustuíbúðir	49,33
Stuðningsfj. stuðningsþj. og frekari liðveisla	32,41
Ýmis úrræði	22,56
Þróunarverkefni	6,00

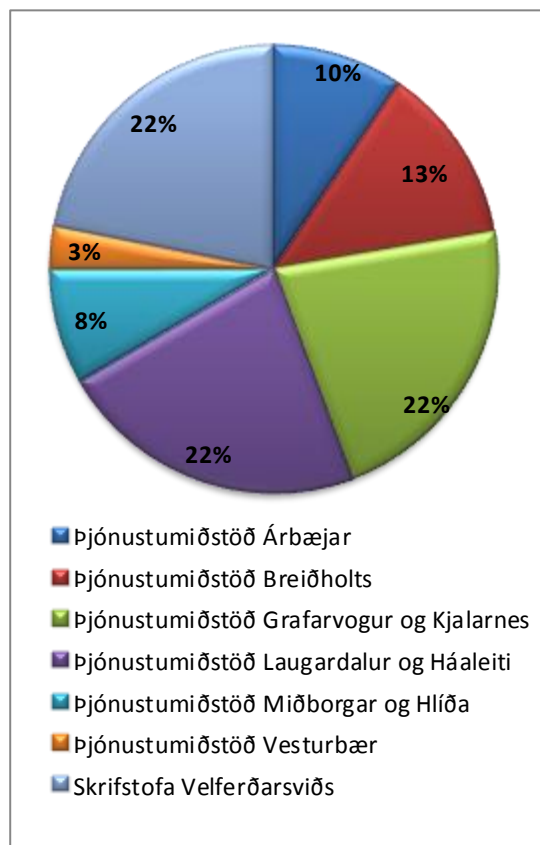
Frumvarp 2013	millj.kr.
Tekjur	
Þjónustutekjur	-1.658.087
Tekjur v/verkefna frá ríkinu	-2.521.195
Tekjur frá Jöfnunarsjóði v/fatlaðs fólks	-123.816
Gjöld	
Laun og launatengd gjöld	10.018.647
Innri leiga (húsaleiga, áhald- og tækjaleiga)	1.010.174
Styrkir og framlög	1.084.233
Annar rekstrarkostnaður	9.140.036
Rekstrarniðurstaða	16.949.991

Málefni fatlaðs fólks, skipting fjármagns eftir starfseiningum

Málefni fatlaðs fólks

Þann 1. janúar 2011 bættist málaflokkur fatlaðs fólks við rekstur Velferðarsviðs og ber sviðið ábyrgð á þjónustu við fatlað fólk í Reykjavík og á Seltjarnarnesi. Fjárhagsáætlun ársins 2013 fyrir málaflokkinn er 5.114 milljónir króna. Kökuritið hér til hliðar (*Mynd 3*) sýnir hlutfallslega skiptingu útgjalda við málaflokkinn á milli þjónustumiðstöðva Velferðarsviðs. Þjónusta skammtímaheimila fellur undir þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og samningur við styrktarfélagið Ás sem nemur 744,6 milljónir króna fellur undir skrifstofu sviðsins. Þjónusta í málaflokki fatlaðs fólks er fjármögnuð með sérmerktum tekjum. Ljóst er að rekstrinum var mjög þröngur stakur skorinn við yfirfærslu frá ríki, og er uppsöfnuð þjónustubörf og væntingar miklar. Nokkuð svigrúm er í fjárhagsáætlun ársins 2013 til að mæta betur þeirri viðtæku þjónustubörf sem til staðar er, en það svigrúm nægir þó ekki til að mæta strax á næsta ári að fullu þeim þjónustuskyldum sem borgin tók að sér með málaflokknum, m.a vegna uppbyggingar búsetuúrræða. Tilraunaverkefni um NPA eða notendastýrða persónulega aðstoð verður nýjung í þjónustu við fatlað fólk á árinu 2013. Kostnaðaráhrif þeirrar þjónustu hafa ekki að fullu verið metin og ekki er ljóst hvaða áhrif NPA samningar og innleiðing þeirra munu hafa á aðra þjónustubætti sviðsins. Biðlistar eru eftir allri þeirri þjónustu sem falla munu niður hjá einstaklingum vegna NPA samninga.

Hlutfallsleg skipting - *Mynd 3*



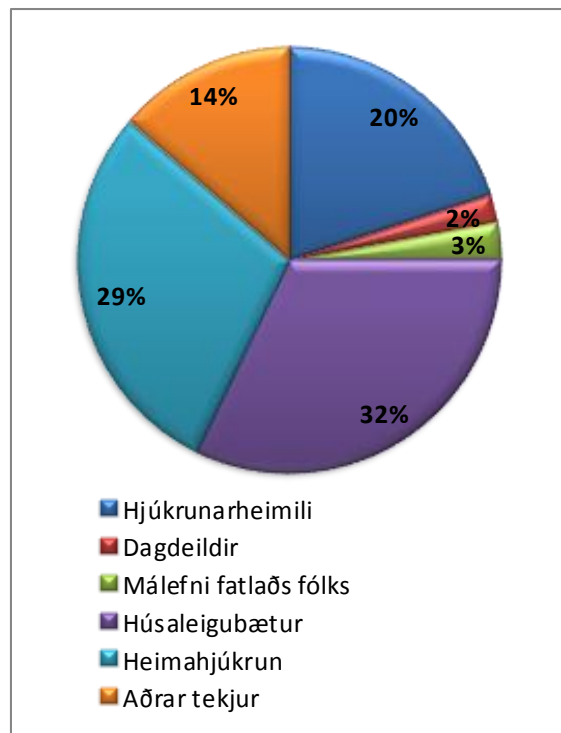
Tekjur og gjöld

Tekjur og gjöld

Þegar tekjur sviðsins eru skoðaðar (*Mynd 4*) má sjá að tekjur frá Jöfnunarsjóði sveitarfélaga vegna húsaleigubóta vega þyngst eða um 32 %. Tekjur vegna þjónustusamnings um Heimahjúkrun eru 29%. Hjúkrunarheimilin Droplaugarstaðir og Seljahlíð eru rekin á daggjöldum frá ríkinu sem vega um 20%. Aðrar tekjur eru þjónustutekjur vegna ýmissa liða svo sem matarþjónustu, félagslegrar heimaþjónustu, dvalargjalda, akstursþjónustu og þjónustugjalda í þjónustuíbúðum aldraðra. Heildartekjur sviðsins eru 4.303 milljónir króna.

Útgjöld Velferðarsviðs fyrir fjárhagsárið 2013 eru í heild um 21.253 milljónir króna.

Hlutfallsleg skipting - *Mynd 4*



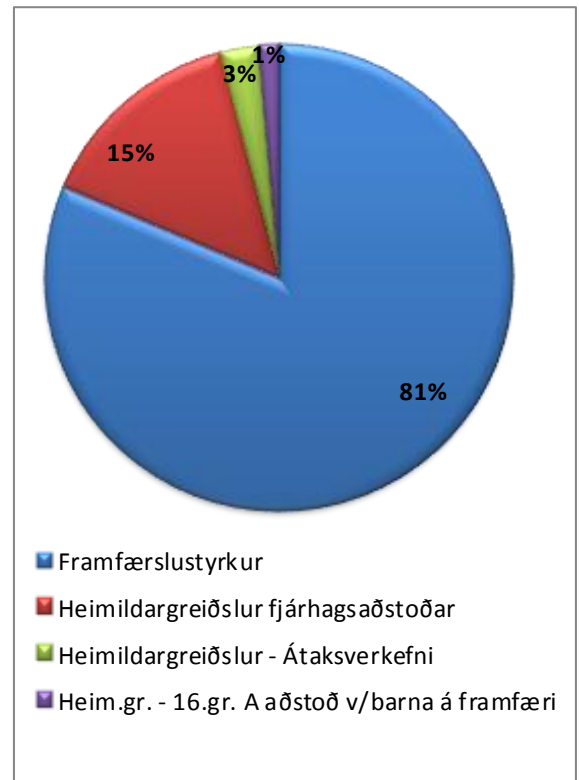
Fjárhagsaðstoð

Fjárhagsaðstoð

Útgjöld til fjárhagsaðstoðar er bundinn liður. Í fjárhagsáætlun ársins 2013 er gert ráð fyrir því að heildar útgjöld til fjárhagsaðstoðar verði 3.595 milljónir króna sem er hækkun um 746 milljónir króna á milli ára. Mest er aukningin á útgjöldum vegna framfærslustyrks sem hækkar um 696 milljónir króna.

Áætlun 2013 gerir ráð fyrir mikilli aukningu í fjölda notenda framfærslustyrks þar sem margir munu fullnýta rétt sinn til atvinnuleysisbóta á árinu. Einnig er fyrirhugað að bótaréttur verði þrjú ár í stað fjögurra þegar bráðabirgða ákvæði um rétt til fjórða ársins fellur úr gildi 1. janúar 2013. Gert er ráð fyrir mikilli aukningu fjárhagsaðstoðar strax í þeim mánuði þar sem allur sá hópur sem byrjaði fjórða árið verður umsvifalaust án bótaréttar. Fjárhagsáætlun Velferðarsviðs gerir ráð fyrir að 45% af þeim fái fjárhagsaðstoð sér til framfærslu. Í útgjöldum til fjárhagsaðstoðar vegur framfærslustyrkur þyngst eða um 81%. Sé framfærsla til náms, sem er hluti heimildagreiðslna, meðtalin eru þessir liðir samtals um 90% af útgjöldum til fjárhagsaðstoðar. Gert er ráð fyrir 3,9% hækkun grunnfjárhæðar framfærslustyrks í forsendum.

Hlutfallsleg skipting - Mynd 5



Húsaleigubætur

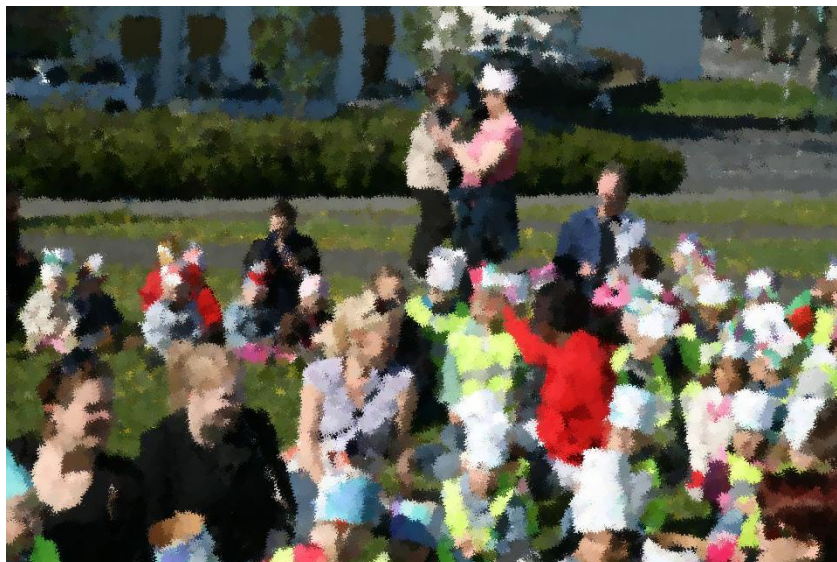
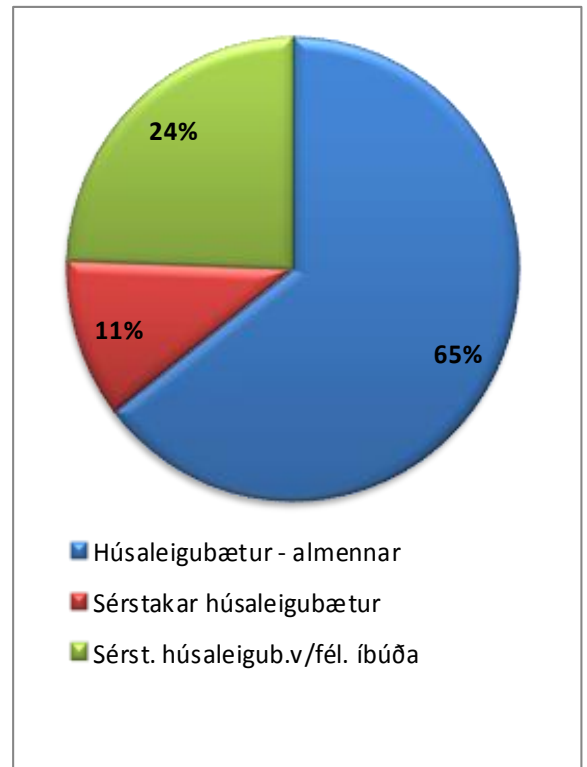
Húsaleigubætur

Útgjöld til húsaleigubóta er bundinn liður. Í fjárhagsáætlun 2013 er gert ráð fyrir því að heildarútgjöld verði 2.502 milljónir króna. Mótframlag úr Jöfnunarsjóði er áætlað 1.386 milljónir króna.

Mynd 6 sýnir hlutfallslega skiptingu útgjalda húsaleigubóta. Almennar húsaleigubætur vega þar þyngst eða um 65%. Sérstakar húsaleigubætur vegna félagslegra íbúða vega um 24% og sérstakar húsaleigubætur á almennum markaði eru um 11% af fjárheimildum ársins 2013. Við ákvörðun fjárheimilda til almennra húsaleigubóta er litið til þróunar á almennum húsaleigumarkaði og stuðst við líkan sem byggir á sögulegum gögnum. Áætlað er að heildarútgjöld almennra húsaleigubóta lækki um tæpar 50 milljónir króna. Fjárheimildir vegna sérstakra húsaleigubóta gera ráð fyrir lækkun útgjalda um 13 milljónir króna. og gert er ráð fyrir hækkun í útgjöldum vegna sérstakra húsaleigubóta í félagslegu húsnæði um 12 milljónir króna.

Heildarbreyting á útgjöldum vegna húsaleigubóta er því samanlögð lækkun um 50 milljónir króna.

Hlutfallsleg skipting - Mynd 6



Velferðarsvið stuðlar að auknum lífsgæðum fólks

Virðing – virkni – velferð

VELFERÐARSVIÐ STUÐLAR AÐ AUKNUM LÍFSGÆÐUM FÓLKIS				
Kjörorð: VIRÐING- VIRKNI - VELFERÐ				
ÞJÓNUSTA	Samþætt og skilvirk þjónusta	Þjónustan heim	Þjónusta með þátttöku íbúa	Virkar forvamar
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 2013

Þróun þjónustu við þá sem fá fjárhagsaðstoð og stuðningur til sjálfshjálpar

Fyrirsjáanlegt er að áfram þarf að bjóða fjölmörgum íbúum Reykjavíkur, sem misst hafa hlutverk sitt á vinnumarkaði eða hafa jafnvel aldrei fengið tækifæri til að reyna sig þar, aðstoð í formi fjárhagsaðstoðar, ráðgjafarþjónustu eða úrræða. Mikilvægt er að styðja fólk til að afla sér vinnu, til að skapa sér tækifæri með aukinni færni og hæfni á vinnumarkaði eða til að auka lífsgæði sín með reglulegri virkni. Reglur og fyrirkomulag fjárhagsaðstoðar þarf að endurskoða með það í huga að stuðningurinn komi til móts við þarfir, efli og hvetji þá sem hann nota.

Unnið gegn langtímavanda

Til að fyrirbyggja framtíðarvanda og stuðla að velsæld og velferð borgarbúa leggur velferðarráð sérstaka áherslu á stuðning við fjölskyldur, virkar forvarnir og snemmtæka íhlutun. Það er til mikils að vinna að sporna gegn því að fjárhagslegur eða félagslegur vandi fólks verði til langframa. Velferðarráð vill vinna gegn langtímavanda fjölskyldna og gegn því að efnahagssamdráttur undanfarinna ára leiði til fjölgunar í hópi langtímanotenda velferðarþjónustu.

Stuðningur við börn og ungmenni

Áhersla á þjónustu við börn og ungmenni, virkar forvarnir og stuðningur við þau sem standa höllum fæti hefur verið ein af megináherslum velferðarráðs sl. ár og gert er ráð fyrir aukinni áherslu á þessa þjónustu á næstu árum. Hvert barn er ómetanlega dýrmætt og einstakt. Mikilvægt er að standa vörð um það góða starf sem áunnist hefur ásamt því að þróa nýjar leiðir og aðferðir í forvörnum og stuðningi við börn og ungmenni.

Þróun þjónustu við fatlað fólk í anda framtíðarsýnar Reykjavíkurborgar

Borgarstjórn Reykjavíkur markaði skýra framtíðarsýn í þjónustu við fatlað fólk í janúar 2011 og vinnur velferðarráð í anda þeirrar framtíðarsýnar. Á árinu 2013 verður unnið markvisst að því að fjölga búsetuúrræðum fyrir fatlað fólk, þróa dagþjónustu og koma á notendastýrðri persónulegri aðstoð.

Þróun þjónustu við fjölbreytilegan hóp aldraðra

Þrátt fyrir að komið sé að starfslokum njóta margir eldri borgarar mikillar virkni, sumir á vinnumarkaði, aðrir í félagslífi eða með fjölskyldu. Sjúkdómar eða aðrir erfiðleikar sem fólk glímir við á fullorðinsárum hverfa ekki þegar aldurinn færir yfir en nýjar áskoranir bætast við. Velferðarráð vill að þjónusta borgarinnar mæti betur fjölbreytilegum þörfum stækkandi hóps eldri borgara. Brýnt er einnig að tryggja að þeir sem þurfa mikla þjónustu fái hana og að þeir sem vilja halda áfram að leggja samfélaginu lið þó að eftirlaunaaldri sé náð, geti nýtt krafta sína. Stefnt er að flutningi þjónustu við aldraða frá ríki til borgar og hyggst velferðarráð vinna að þeim undirbúningi í góðri samvinnu við væntanlega þjónustunotendur.

Þróun þjónustu við innflytjendur

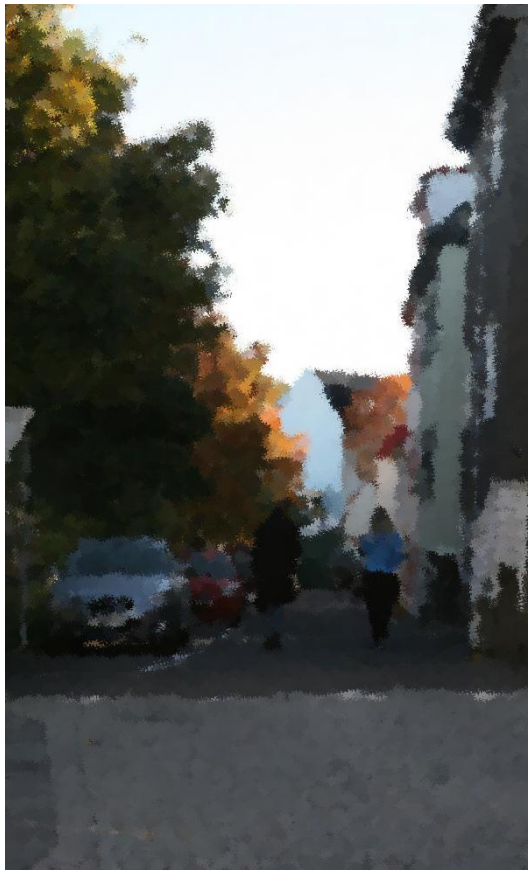
Meira en 10% íbúa Reykjavíkur er innflytjendur. Á næstu árum vill velferðarráð efla sérhæfða þjónustu við börn og fjölskyldur innflytjenda um leið og unnið verði að góðu aðgengi innflytjenda að almennri þjónustu sviðsins, meðal annars með bættri upplýsingagjöf.

Áfram unnið að þróun þjónustu við utangarðsfólk

Mótun fyrstu stefnu í málefnum utangarðsfólks á árinu 2009 markaði tímamót í þjónustu við þennan hóp. Á árinu 2013 verður áfram unnið að þróun þjónustunnar í samræmi við endurskoðaða stefnu.

Nýjar leiðir, hagkvæmni og skilvirkni

Útgjöld til velferðarþjónustu hefur vaxið mikið undanfarin ár vegna erfiðleika í efnahagslífi, atvinnuleysis og afleiðingar þess. Því er enn mikilvægara en að áður að leita leiða til að veita megi þjónustu á eins skilvirkan og hagkvæman hátt og kostur er. Samhliða þarf að þróa þjónustuna þannig að hún mæti sem best þörfum og óskum notenda á hverjum tíma, í því sambandi er öflugt notendasamráð lykilatriði.



AÐGERÐARÁÆTLUN VELFERÐARSVIÐS 2013

Þjónusta

Aukin þjónusta Atvinnutorgs, 2. áfangi

Uppbygging Atvinnutorgs í samvinnu við Velferðarráðuneytið og Vinnumálastofnun

Rökstuðningur: Á árinu 2012 hófst vinna á Atvinnutorgi fyrir 18-25 ára ungmenni í samvinnu við Velferðarráðuneytið og Vinnumálastofnun. Árangur af úrræðinu hefur verið góður en ljóst er að ekki er síður þörf á auknum stuðningi við eldri atvinnuleitendur í hópi þeirra sem fá fjárhagsaðstoð. Því verður á árinu 2013 unnið að uppsetningu 2. áfanga Atvinnutorgs með breiðari aldurshóp í huga.

Aðgerðir:

- ✓ Í samvinnu við Velferðarráðuneyti og Vinnumálastofnun verði þjónusta Atvinnutorgs aukin og nái einnig til atvinnuleitenda eldri en 25 ára.
- ✓ Í tengslum við Atvinnutorg bjóði Reykjavíkurborg upp á tímabundin störf fyrir fólk sem fær fjárhagsaðstoð til að efla vinnufærni þeirra og veita þeim starfsreynslu.
- ✓ Skilgreindir verði árangursmælikvarðar vegna verkefnisins

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Áframhaldandi stuðningur við notendur með fjárhagsaðstoð

Rökstuðningur: Greining Velferðarsviðs á stöðu notenda fjárhagsaðstoðar sýnir að einstaklingar í hópnum búa almennt við meiri vanda og verri líðan en fólk sem fær atvinnuleysisbætur. Efla þarf stuðning við þennan hóp fólks til að bæta líðan og efla færni til að fara á vinnumarkað á ný. Meðal annars þarf að stuðla að auknu samstarfi milli heilbrigðis- og velferðarkerfis til að mæta þörfum sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð sér til framfærslu.

Aðgerðir:

- ✓ Skipa verkefnahóp sem leggur fram tillögur um verklag og þróun úrræða í ljósi úttekta og þarfagreininga.
- ✓ Auka samstarf við heilsugæslu og Tryggingastofnun auk annarra sem að málaflokknum koma.
- ✓ Skoða möguleika á ráðningu trúnaðarlæknis.
- ✓ Stuðla að markvissari vinnu með gerð einstaklingsáætlana.
- ✓ Skilgreindir verði árangursmælikvarðar vegna verkefnisins

Tímaáætlun: Janúar – maí 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Þróun í framkvæmd fjárhagsaðstoðar

Rökstuðningur: Miklar breytingar í samfélaginu síðastliðin ár hafa haft veruleg áhrif á eftirspurn eftir fjárhagsaðstoð. Úttekt var gerð á árinu 2012 á vinnulagi og reglum fjárhagsaðstoðar. Fylgja þarf eftir þeirri úttekt og halda áfram að þróa þjónustuna svo að hún sé í takti við þarfir og raunveruleika og að framkvæmdin sé samræmd í hverfum borgarinnar.

Aðgerðir:

- ✓ Fylgja eftir úttekt meðal annars með kynningu á niðurstöðum og setja fram tillögur til úrbóta þar sem þörf er á.
- ✓ Innleiðing samkomulags um félagslega ráðgjöf.
- ✓ Átak verði gert skráningu upplýsinga í málaskrá vegna fjárhagsaðstoðar.

Tímaáætlun: Janúar – september 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur fjárhagsaðstoðar.

Rökstuðningur: Í rýnihóparannsókn sem gerð var á vegum Velferðarsviðs sumarið 2012 kom í ljós að ungir notendur fjárhagsaðstoðar telja erfitt að nálgast upplýsingar um réttindi og skyldur. 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:

- ✓ Reglulega verði farið yfir efni um fjárhagsaðstoð á síðum borgarinnar til að tryggja aðgengi að nýuppfærðum upplýsingum.
- ✓ Útgefinn verði bæklingur um reglur fjárhagsaðstoðar sem verður fáanlegur í afgreiðslum þjónustumiðstöðva og aðgengilegur á neti. 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 með fjárhagsaðstoð þar sem m.a. er farið yfir réttindi og skyldur 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 upplýsingasíður borgarinnar s.s. Áttavitann.

Tímaáætlun: Janúar til júní 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Skilvirkni, gegnsæi og gæði

Stuðningur við börn og efling foreldrafærni

Rökstuðningur: Að frumkvæði Velferðarsviðs Reykjavíkur var gerð rannsóknin „Aðstæður reykvískra barna: Félagslegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna“ af Rannsóknarstofnun í barna- og fjölskylduvernd og Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands. Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu m.a. í ljós að hægt er að tengja uppruna tekjuinnkomu foreldra og tómstundir barna þeirra. Mikilvægt er að rýna niðurstöður rannsóknarinnar og vinna tillögur sem miða að því að auka og hugsanlega jafna tækifæri og aðgengi þeirra hópa barna sem virðast síður nýta sér þau tilboð sem eru í boði. Á árinu 2012 var með framboði af námskeiðum þvert á borgina hrint af stað átaki til að efla foreldrafærni og styrkja börn. Áfram þarf að vinna að því markmiði.

Aðgerðir:

- ✓ Skipaður verði starfshópur þvert á svið borgarinnar sem hefur það hlutverk að rýna í niðurstöður rannsóknarinnar „Aðstæður reykvískra barna“ og koma með tillögur til úrbóta.
- ✓ Til að efla aðgengi að þjónustu og upplýsingum um þjónustu fyrir börn og fjölskyldur verði komið á auknu samstarfi við upplýsingaskrifstofu borgarinnar um birtingu efnis á foreldravef borgarinnar og á Áttavitanum.
- ✓ Á árinu 2013 verði áfram í boði árangursmetin námskeið fyrir börn og unglinga með tilfinningalega erfiðleika og námskeið til að efla foreldra, m.a. PMT foreldrafærninámskeið

Tímaáætlun: Allt árið.

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Þróun þjónustu í barnaverndarstarfi

Rökstuðningur: Afar mikilvægt er að tryggja að þjónusta við börn og fjölskyldur þeirra sé skilvirk og árangursrík. Því er nauðsynlegt að þróa ávallt og efla stuðning og ráðgjöf til foreldra sem þurfa aðstoð við uppeldi barna sinna. Áhersla er á samráð og ábyrgð foreldra og að þeir séu virkir þátttakendur í að móta markmið stuðnings. Rannsóknir hafa sýnt að PMT* ráðgjöf og meðferð getur verið árangursrík leið í þessu sambandi og því góð viðbót við núverandi úrræði. Áfram þarf einnig að vinna að aukinni samfelli í samstarfi Barnaverndar, þjónustumiðstöðva og foreldra.*Parent Management Training

Aðgerðir:

- ✓ Skipaður verði starfshópur sem fylgi markmiði um þróun PMT meðferðar í barnaverndarstarfi eftir. Leitast verður við að nýta þekkingu þeirra starfsmanna Velferðarsviðs sem hafa tileinkað sér PMT ráðgjöf
- ✓ Í gegnum meðferðaráætlun Barnaverndar verði tryggt að stofnað verði þjónustuteymi sem fylgi eftir málum barns og fjölskyldu stig af stigi með aukinni og vel skilgreindri samvinnu þeirra kerfa sem koma þurfa að þjónustu við barnið og fjölskyldu þess. Mun Barnavernd vinna að tilraunaverkefni varðandi slíkt teymi með tveimur þjónustumiðstöðvum á árinu 2013.

Tímaáætlun og mat: Janúar - júní 2013.

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri Barnaverndar Reykjavíkur

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Frekari greining á stuðningi við börn sem orðin eru 18 ára en hafa notið þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur

Rökstuðningur: Í ljósi breytinga á barnaverndarlögum og skv. starfsáætlun var á árinu 2011 gerð greining á stöðu barna sem orðin eru 18 ára en hafa notið þjónustu Barnaverndar. Fram kom í þeirri greiningu að margvíslegum leiðum hefur verið beitt til að styðja börnin en að mörg þeirra myndu kjósa að njóta áfram sérstaks stuðnings eftir að 18 ára aldri er náð. Í barnaverndarlögum er gert ráð fyrir slíkum stuðningi. Í ljósi greiningarinnar þarf að skoða hvaða úrræði eru nú þegar í boði fyrir þessi ungmenni og hvort og þá hvernig auka þarf stuðning.

Aðgerðir:

- ✓ Skýrsla um stöðu 18 ára ungmenna sem fengið hafa þjónustu BR verði grunnur áframhaldandi greiningar á þörfum og leiðum til frekari stuðnings. Meðal annars verði lagt mat á hvernig koma megi til móts við húsnæðisþarfir, námsstuðning, meðferðarþarfir og þörf á atvinnutengdum stuðningi.

Tímaáætlun og mat: Janúar - september 2013.

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri Barnaverndar Reykjavíkur.

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir

Fjölgun húsnæðisúrræða fyrir fatlað fólk

Rökstuðningur: Í kjölfar yfirfærslu um málefni fatlaðs fólks hefur komið í ljóst að mikilvægt er að fjölga húsnæðisúrræðum fyrir fatlað fólk. Í lögum um málefni fatlaðs fólks nr. 52/1992 með síðari breytingum segir að fatlað fólk skuli eiga kost á félagslegri þjónustu sem geri því kleift að búa á eigin heimili og húsnæðisúrræðum í samræmi við þarfir þess og óskir eftir því sem kostur er. Á árinu 2013 verður því unnið að því að fjölga húsnæðisúrræðum.

Aðgerðir:

- ✓ Unnið verður að því að byggja upp ný húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk.

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2013.

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Tilraunaverkefni um notendastýrða persónulega aðstoð

Rökstuðningur: Í framtíðarsýn Reykjavíkurborgar um þjónustu við fatlað fólk sem samþykkt var í borgarstjórn í janúar 2011 kom fram að borgarþátttakendur sem aðstoð þurfa í daglegu lífi skuli hafa val um hvernig aðstoðinni við þá er háttað og að unnið verði að þróun notendastýrðar persónulegrar aðstoðar. Í samræmi við þetta var í ágúst 2012 auglýst tilraunaverkefni um NPA sem unnið verður til ársloka 2014.

Aðgerðir:

- ✓ Skipaður verði samráðshópur sem hafi með höndum eftirfylgni við verkefnið. Hópurinn mun hafa virk tengsl við hagsmunaaðila og notendur.

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála.

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Vettvangsteymi fyrir þroskahamlað fólk og einstaklinga með skyldar raskanir

Rökstuðningur: Mikilvægt er að styðja við sértæk húsnæðisúrræði fyrir þroskahamlað fólk og einstaklinga með skyldar raskanir svo unnt sé að koma í veg fyrir stofnanadvöl og styðja við samfélagsþátttöku íbúa á þeirra forsendum. Horft er til reynslu Velferðarsviðs af vettvangsgeðteymi fyrir geðfatlaða og samstarf við Geðsvið LSH á þeim vettvangi. Með þessu móti getur Velferðarsvið veitt skilvirka þjónustu við notendur með bæði sérhæfðar og mikla þjónustuparfir. Aðgengi að fagfólki og sértækum úrræðum Geðsviðs LSH getur dregið úr að erfiðleikar tengdir fötlun vaxi.

Aðgerðir:

- ✓ Í janúar – maí verði unnið að undirbúningi vettvangsteymisins
- ✓ Gert er ráð fyrir að starfsemi teymisins hefjist í september 2013

Tímaáætlun: Febrúar til maí og september 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Virgni-, verkefna- og vinnumiðuð stoðþjónusta

Rökstuðningur: Á árinu 2012 var stofnaður vinnuhópur í samræmi við starfsáætlun sem tók út dagþjónustu þá og hæfingu sem í boði var fyrir fatlað fólk. Gerði hópurinn tillögu um virgni-, verkefna- og vinnumiðaða stoðþjónustu í stað dagþjónustu. Vinna þarf að því að koma tillögum hópsins í framkvæmd á árinu 2013 eftir rýningu þeirra með starfsmönnum, notendum og hagsmunaaðilum.

Aðgerðir:

- ✓ Unnið verður að þróun virgni-, verkefna- og vinnumiðaðrar stoðþjónustu fyrir fatlað fólk í samræmi við tillögur vinnuhóps þar að lútandi.

Tímaáætlun: Allt árið

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Félagsstarf fyrir alla

Rökstuðningur: Eftir yfirfærslu málefni fatlaðs fólks þarf Reykjavíkurborg að taka mið af þjónustupörfum nýs notendahóps. Á síðustu árum hefur staðið yfir þróun félagsstarfs fyrir aldraða í átt að meiri sjálfbærni. Mikilvægt er að taka næstu skref og þróa þarf félagsstarf þannig að það taki mið af breiðari notendahóp.

Aðgerðir:

- ✓ Í janúar skal skipa stýrihóp sem vinnur að verk- og tímaáætlun þar sem áhersla er lögð á að félagsstarf taki mið af þörfum breiðari notendahóps haustið 2013.

Tímaáætlun: Allt árið; undirbúningstími frá janúar til maí, framkvæmdatími september til desember

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa

Þróun þjónustuíbúða fyrir fjölbreytilegan hóp aldraðra

Rökstuðningur: Mikilvægt er að vel sé hugað að þörfum þeirra eldri borgara sem búa við sértæk vandamál, s.s. geðfötlun eða áfengisvanda. Í samræmi við áherslur þjónustuhóps aldraðra frá hausti 2010 og bókun velferðarráðs þar að lútandi þarf að huga að auknum möguleikum til að þjónusta aldraða með sértæk vandamál og nauðsynlegt er að vinna að þróun þjónustu fyrir fjölbreytilegan hóp eldri borgara. Meðal þess er þróun þjónustuíbúða fyrir þann markhóp sem þarf meiri/öðruvísi þjónustu en nú er í boði á þjónustuíbúðakjörnum.

Aðgerðir:

- ✓ Unnið verði að þróunarverkefni í einum þjónustuíbúðakjarna Velferðarsviðs þar sem lögð verði áhersla á að þjónusta þann hóp aldraðra sem þarf á þjónustuíbúð að halda en þarf sértækari þjónustu en unnt er að veita við núverandi aðstæður.
- ✓ Skipaður verði starfshópur sem hafi það hlutverk að skilgreina hópinn, kortleggja þær breytingar sem mögulega þarf að gera á því húsnæði sem hentar, gera kostnaðaráætlun og annað það sem þarf til að undirbúa þróun sértækra þjónustuíbúðakjarna.
- ✓ Sérstaklega verði horft til fræðslu og þekkingarþróunar starfsmanna í þessu sambandi.

Tímaáætlun: Janúar-september 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála

Velgengnisþáttur: Þjónustan heim

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

Aðgerðir:

- ✓ Fræðsla um notendasamráð verði skilgreind í fræðsluáætlun.
- ✓ Leitað verði samstarfs við velferðarráðuneytið og Háskóla Íslands um nýjustu þekkingu og leiðir til að innleiða öflugt og markvisst notendasamráð sem grundvallarþátt í verklagi Velferðarsviðs.
- ✓ Kortlagðir verði félagshópar og hagsmunasamtök sem geta verið mótaðilar í notendasamráði fyrir velferðarsvið í heild sem og í hverfum borgarinnar.

Tímaáætlun: Allt árið 2013.

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa

Þróun þjónustu við innflytjendur

Rökstuðningur: Þann 1. janúar 2012 voru innflytjendur 10,9% af heildaríbúafjölda Reykjavíkur og ein af áherslum velferðarráðs fyrir árið 2013 er efling þjónustu við þennan hóp borgarbúa. Velferðarsvið hefur unnið drög að aðgerðaráætlun í þjónustu við innflytjendur og verður henni fylgt eftir á árinu 2013.

Aðgerðir:

- ✓ Þróuð verði samstarfsverkefni með mannréttindaskrifstofu um bætta þjónustu og aukna fræðslu
- ✓ Aðgengi fólks af erlendum uppruna að upplýsingum og þjónustu sviðsins verði bætt
- ✓ Tengsl við samfélög fólks af erlendum uppruna verði eflað
- ✓ Þjónusta við börn og fjölskyldur af erlendum uppruna verði styrkt

Tímaáætlun og mat: Allt árið 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Þróun í þjónustu geðteymis Heimaþjónustu Reykjavíkur - Geðheilsustöð Breiðholts

Þróun nærþjónustu í Breiðholti frá geðteymi Heimaþjónustu Reykjavíkur í samvinnu við þjónustumiðstöð Breiðholts

Rökstuðningur: Markmið með þróunarverkefni geðteymis um Geðheilsustöð er að bæta og efla þjónustu við íbúa í Breiðholti með þverfaglegri þekkingu í nærumhverfi. Með því að færa hluta þjónustu geðteymis HPR enn frekar út í nærumhverfið og bjóða upp á öflugri þverfaglegri vinnu milli geðteymis og þjónustumiðstöðvar Breiðholts má þetta þjónustunet og bjóða upp á fleiri úrræði án aukins kostnaðar. Verkefnið hófst árið 2011 og var skipt upp í 4 áfanga til að tryggja þeim sem þegar eru með þjónustu frá teyminu áframhaldandi þjónustu um leið og þróuð er frekari sérhæfing. Fyrsta áfanga lauk á árinu 2012 með faglegri styrkingu geðteymis, skipan stýrihóps, stofnun samstarfshóps geðteymis og ÞB, stofnun inntökuteymis, og með nafnagift á þeim hluta geðteymis sem snýr að nærþjónustu; Geðheilsustöð Breiðholts.

Aðgerðir:

- ✓ Halda áfram þróun og fræðslu til íbúa.
- ✓ Skilgreina og hefja fjölskylduvinnu fyrir notendur Geðheilsustöðvar.
- ✓ Koma af stað hópavinnu og stuðningshópum fyrir þolendur ofbeldis og áfalla.
- ✓ **Boðið verði upp á einstaklingsviðtöl fyrir notendur Geðheilsustöðvar**

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Forstöðumaður Heimaþjónustu Reykjavíkur í samráði við þjónustumiðstöð Breiðholts

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Sérstakar áherslur í hverfum

Viðhalda virkni 16-18 ára ungmenna – Laugardalur/Háaleiti

Áætlun um að viðhalda virkni 16-18 ára ungmenna í skóla og daglegu lífi

Rökstuðningur: Með aukinni samvinnu foreldra, ungmenna og grenndarsamfélagsins má koma í veg fyrir óæskilegt brottfall úr skóla að loknu grunnskólanámi. Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis vill þróa leiðir til að virkja þessa samvinnu. Megináherslan er að veita ungmennum stuðning og ráðgjöf sem viðheldur virkni í námi og daglegu lífi. Leiðarljósið er að koma til móts við þarfir einstaklingsins hverju sinni og stuðla að því að honum takist að fóta sig á nýjum vettvangi og ná markmiðum sínum.

Aðgerðir:

- ✓ Efling **Áfram** sem er samvinnuverkefni Háaleitisskóla, Fjölbautaskólans við Ármúla, Frístundamiðstöðvarinnar Kringlumýri og Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis og felur í sér virka samvinnu við ungmenni og foreldra. Samstarfsaðilarnir gera með sér samning sem felur í sér áætlun um markmið stuðnings og leiðir að þeim.
- ✓ Verkefnið verður þróað áfram m.a. á grundvelli könnunar sem gerð hefur verið meðal 10. bekinga í Laugardal, Háaleiti og Bústöðum. Lögð verður áhersla á að ná til þeirra ungmenna sem ekki forinnrita sig í framhaldsskóla og huga þarf að ungmennum af erlendum uppruna.
- ✓ Unnið verður markvisst að því að þróa skilvirkar aðferðir til að byggja upp ráðgjöf og stuðning við ungmenni og foreldra.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Laugardals Háaleitis

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa



Þróun úrræða sem mæta þörfum barna og ungmenna – Árbær/Grafarholt

Þróa hugmyndir og úrræði sem koma betur til móts við þarfir barna/ungmenna á aldrinum 16-18 ára í ljósi breyttra tíma og aðstæðna í samfélaginu.

Rökstuðningur: Í tengslum við verkefnið Ungt fólk og atvinnulíf – inn á réttar brautir sem hófst haustið 2010 í Árbænum hefur komið í ljós að þeir sem eru á aldrinum 18-20 ára og tóku þátt í verkefninu hafa oftast ekki dottið út úr framhaldsskóla áður en 18 ára aldri er náð. Þessum hópi er hættari en öðrum við að verða félagslega einangruð, lenda í neyslu og/eða verða ungir einstæðir foreldrar. Foreldrar þessara ungmenna vita oft ekki hvert þeir geta leitað stuðnings. Nemendur með sértæka námserfiðleika stunda oftast nám á almennum brautum í framhaldsskólum en þaðan útskrifast mun lægra hlutfall nemenda en af almennum bóknámsbrautum. Mikilvægt er að efla þjónustu við þennan hóp og styrkja hann til sjálfshjálpar.

Aðgerðir:

- ✓ Stofnað verði fagteymi með þátttöku grunnskóla í hverfinu, þjónustumiðstöðvar og frístundamiðstöðvar.
- ✓ Fundnir verði nemendur í 9. bekk sem teljast til áhættuhóps og unnið að því að styrkja tengsl við nemendurna og foreldra þeirra.
- ✓ Sértækur stuðningur og ráðgjöf við nemendur í áhættuhóp í 10. bekk og markviss eftirfylgd í 2 ár eftir að grunnskóla lýkur.
- ✓ Stofnað verði til formlegs samstarfs við þá þrjá framhaldsskóla sem flestir nemendur búsettir í Árbæ og Grafarholti sækja nám í.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Árbæjar/Grafarholts

Velgengnisþáttur: Samþætt og skilvirk þjónusta

Þróa enn frekar þjónustu við utangarðsfólk – Miðborg/Hlíðar

Rökstuðningur: Komið hefur fram í þjónustu við utangarðsfólk undanfarin ár að þjónustubarfir kynjanna geta verið ólíkar og beita þarf ólíkum leiðum til ná árangri í þjónustuveitingu. Því hefur þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða ákveðið að gera tilraun með að kynjaskipta áherslum þjónustuteyma.

Aðgerðir :

- ✓ Unnið verður að ákveðnum spurningalista annars vegar fyrir konur og hins vegar fyrir karla.
- ✓ Spurningalistar lagðir fyrir og unnið að því samfara og í framhaldi að styðja utangarðsfólk til að efla lífsgæði sín enn frekar

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku íbúa

Unnið verði að heildstæðri eineltisáætlun fyrir Vesturbæ undir yfirskriftinni *Vinalegri Vesturbær*

Rökstuðningur: Útbúa þarf heildstæða stefnu og áætlun um eineltismál í Vesturbæ.

Aðgerðir:

- ✓ Olweusaráætlun grunnskólanna verði samþætt á þann hátt að nýtast einnig í leikskóla- og frístundastarfi svo unnið verði á sama hátt með slík mál í öllu starfi barnanna. Markmiðið er að unnið verði heildstætt og á sama hátt með öll slík mál í hverfinu. Viðbrögð og úrvinnsla eineltismála verði eins í öllu starfi barnanna.
- ✓ Komið verði á viðtæku samstarfi um forvarnir gegn einelti í hverfinu fyrir alla aldurshópa. Um er að ræða vinnustaði og frístunda- og æskulýðsstarf. Unnið verði á vettvangi *Vesturbær, bærinn okkar*. Sérstaklega verði hugað að fræðslufundum, aukinni vitundarvakningu og eflingu notendasamráðs innan hverfisins.
- ✓ Í kjölfar samþættingar Olweusaráætlunar og samstarfi við vinnustaði, frístunda- og æskulýðsstarf hverfisins verði unnin heildstæð eineltisáætlun sem allir hlutaðeigandi komi til með að vinna eftir.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri Vesturgarðs

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir



Notendasamráð í Breiðholti

Rökstuðningur: Virk hlustun, góð þarfagreining og samvinna er forsenda góðrar þjónustu. Með því að beita notendasamráði í daglegri þjónustu má ná auknum árangri. Draga má úr soun, auka skilvirkni og auka lífsgæði með samsköpun þjónustunnar. Þjónustumiðstöðin í Breiðholti mun halda á lofti lýðræðislegum aðferðum við að veita íbúum þjónustu. Unnið verði að þjálfun og beitingu notendasamráðs með fræðsluinnleggjum, starfsdögum og útfærslu þjónustu þar sem ígrundandi nálgun verður beitt. Litið verði til þarfagreiningar, samtala og ákvarðanatöku í tengslum við notendasamráð. Unnið verður samkvæmt framtíðarsýn Reykjavíkurborgar um málefni fatlaðs fólks og valdefling lögð til grundvallar.

Aðgerðir:

- ✓ Símenntun til starfsmanna með fræðslu um notendasamráð
- ✓ Skipun teyma taki mið af reynsluheimi um viðkomandi verkefni. Til dæmis er reynsla af fötlun æskileg þegar starfað er í teymi um málefni fatlaðs fólks.
- ✓ Skimun og 1. viðtöl í félagslegri ráðgjöf nýtt enn betur til þess að þekkja þarfir einstaklinga.
- ✓ Stjórnendur stuðli að umbótum í þjónustunni sem taki mið af þörfum hvers og eins, og veitingu þjónustu með samstarfi, samhæfingu og samþættingu. Stjórnendum mun bjóðast námskeið í slíkri aðferðafræði.
- ✓ Stuðlað verði að umræðu og viðhorfsbreytingu sem hafi áhrif á stofnanamenningu þjónustumiðstöðvarinnar.
- ✓ Kynning „sendiherra“ á réttindasáttmála fatlaðs fólks og umræða með íbúum og hlutaðeigandi aðilum.
- ✓ Hringtorg verði haldið til þess að ná til foreldra sem eru innflytjendur. Hringtorgið verði haldið í öllum grunnskólum. Foreldrar fái ráðgjöf um hvernig nýta megi betur þjónustu og tækifæri á borð við frístundakort og aukinn stuðning t.d. vegna tannheilsu. Stofnað verði til samtals og beinum tengslum komið á milli starfsmanna borgarinnar og foreldra.
- ✓ Starfseindarannsókn sem meti framvinduna 2013

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Hverfisstjóri Breiðholts

Velgengnisþáttur: Þjónusta með þátttöku notenda



Sambætting í forvarnarvinnu í Grafarvogi og á Kjalarnesi.

Rökstuðningur: Snemmtæk íhlutun og öflugt samstarf í forvarnarvinnu skilar árangri til framtíðar. Í Miðgarði er löng hefð fyrir forvarnarvinnu með áherslu á heilbrigðan lífsstíl og samfélagsábyrgð. Á árinu 2013 hyggst Miðgarður áfram byggja á samstarfi og verkefnum liðinna ára, með það að markmiði að börn og unglingar láti sig varða framtíð sína, umhverfi og samferðafólk.

Aðgerðir:

- ✓ Unnið verði að verkefninu Heilsueflandi Grafarvogur og Kjalarnes – sem er samstarfsverkefni Miðgarðs, stofnana og fyrirtækja í hverfinu og Lýðheilsustöðvar.
- ✓ Haldin verði námskeið til að bæta sjálfsmynd og félagsfærni barna og ungmenna.
- ✓ Haldin verða námskeið til að efla uppeldisfærni foreldra.
- ✓ Sáttamiðlun verði áfram efl.
- ✓ Umhverfishópur samstarfsstofnana vinni áfram að bættri umhverfismenningu, sér í lagi verði unnið gegn umhverfisspjöllum.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri Miðgarðs

Velgengnisþáttur: Virkar forvarnir



Fjármál

Efla launagreiningu

Rökstuðningur: Launakostnaður er stærsti einstaki útgjaldaliðurinn í rekstri Velferðarsviðs. Nauðsynlegt er að stjórnendur hafi möguleika á skilvirkum og samanburðarhæfum skýrslum til að fá góða yfirsýn og ná hagkvæmum rekstri.

Aðgerðir:

- ✓ Skrifstofa fjármála og rekstrar fari í vinnu um gerð samræmdra skýrslna fyrir stjórnendur starfsstaða niður á launategundir. Verkefnið sé unnið í samvinnu við rekstrarstjóra. Skýrslurnar verði útbúnar með það að markmiði að fá góða sýn á þróun launakostnaðar og samanburð við áætluð útgjöld einstakra liða svo sem yfirvinnu, vaktaálag og kostnað vegna veikinda.

Tímaáætlun: Janúar 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar

Velgengnisþáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring

Kostnaðarmeta einstaka þjónustupætti og úrræði

Rökstuðningur: Aukin krafa er um að kostnaður við rekstur ýmissa úrræða verði metinn út frá kostnaði á hvern notanda sem nýtir þjónustuna og upplýsingarnar verði aðgengilegar á hverjum tíma. Einnig er mikilvægt að við ákvörðun um þjónustugjöld liggi fyrir góðar upplýsingar um raunkostnað við hvert rými.

Aðgerðir:

- ✓ Hafin verði vinna við ítarlega kostnaðargreiningu á úrræðum sviðsins og þjónustupáttum.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og rekstrar

Velgengnisþáttur: Gegnsæi í fjármálum

Stjórnendaupplýsingar – mælingar

Rökstuðningur: Góðar stjórnendaupplýsingar um rekstur tryggja góða yfirsýn, gera stjórnendum kleift að ná góðum árangri og bregðast við breytingum fljótt og örugglega. Vel útfærðar stjórnendaupplýsingar gera einnig mögulegt að setja skýra mælikvarða um árangur.

Aðgerðir:

Unnið verði að þróun skýrslna í QlikView forriti sem veita stjórnendum réttar og gagnlegar upplýsingar um margvíslega rekstrarþætti og samband þeirra við þjónustumagn með það að markmiði að skýrslurnar nýtist m.a. til áætlunargerðar og ákvarðanatöku.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Gegnsæi í fjármálum

Fjárhagsleg úttekt á félagslegri heimaþjónustu – nýting fjármuna

Rökstuðningur: Heimaþjónusta er stór kostnaðarliður á Velferðarsviði og fer vaxandi samfara því að aldraðir búa lengur heima. Mikilvægt er að hafa góða yfirsýn yfir kostnað að baki veittum vinnustundum og skilgreind markmið um virkar vinnustundir á heimilum fólks.

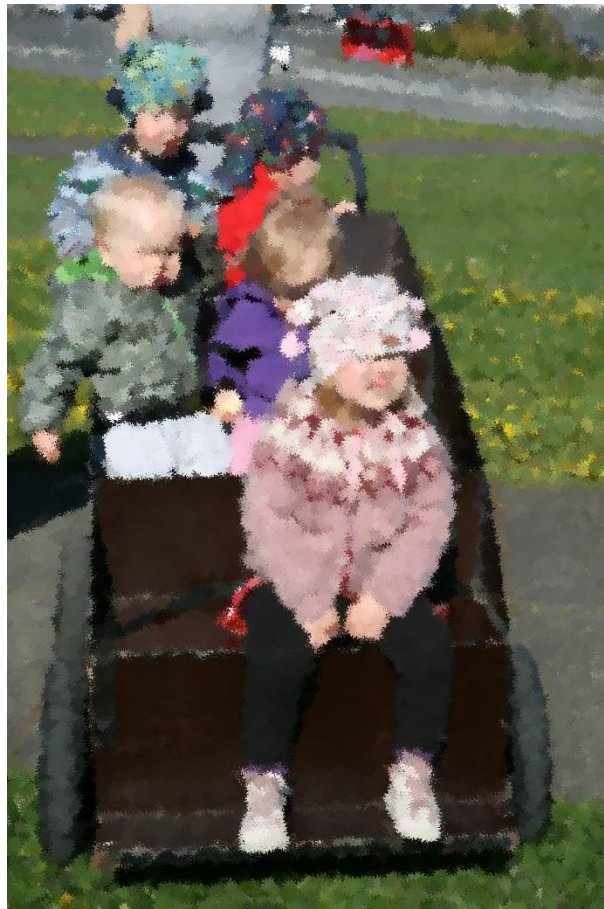
Aðgerðir:

- ✓ Unnið verði að því að samræma kostnaðarliði í heimaþjónustu og virkar vinnustundir á heimilum fólks með tilliti til góðrar nýtingar vinnuafls. QlikView verði nýtt sem verkfæri í þeirri greiningu.
- ✓ Settar verði fram tillögur um breytingar ef þurfa þykir. Skilgreina þarf hvernig fara skuli með stjórnunarkostnað og hvar og hvernig skuli bóka kostnaðarliði sem eiga að falla undir heimaþjónustu.
- ✓ Skilgreina þarf einnig hvernig skuli fara með samninga svo samanburður verði auðveldur og hvaða einingar verði notaðar til að fylgjast með þróun kostnaðar og kostnaðarpátttöku.

Tímaáætlun: Janúar-júní 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri fjármála og reksturs

Velgengnisþáttur: Hagkvæm og skilvirk fjármunastýring



Verklag

Skýring og einföldun boðleiða á Velferðarsviði

Rökstuðningur: Umfang Velferðarsviðs hefur aukist verulega með nýjum verkefnum, auknum fjölda notenda og yfirfærslu þjónustu frá ríki. Við yfirfærslu málaflokks fatlaðs fólks hafa komið fram ábendingar um nauðsyn þess að skýra og einfalda boðleiðir á sviðinu til að flýta vinnslu mála og bæta þjónustu við notendur.

Aðgerð:

- ✓ Stofnaður verði vinnuhópur sem greini boðleiðir á Velferðarsviði, frá því ábending berst í faglegu starfi á þjónustumiðstöð og starfseiningum þeirra og hvar ákvarðanataka liggur.
- ✓ Hópurinn geri tillögur að breyttum boðleiðum ef þurfa þykir sem verða lagðar fyrir yfirstjórn. Markmiðið er að boðleiðir á Velferðarsviði séu skýrar og vel skilgreindar og það taki sem minnstan tíma að fá úrlausn mála.

Tímaáætlun og mat: Febrúar til apríl 2013.

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 bæði 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 stuðla að frestun stofnanavistar.

Aðgerðir:

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

Tímaáætlun: Janúar -júní 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu velferðarmála.

Velgengnisþáttur: Þjónustan heim

Þróun í upplýsingatækni og átak í skráningum

Rökstuðningur: Á síðustu árum hefur umfang sviðsins aukist verulega og þjónustuframboð orðið fjölbreyttara og kröfur aukist um upplýsingar og greiningar á stöðu, þjónustuhópum og þjónustutegundum. Þessi þróun kallar á samsvarandi þróun og breytingar í upplýsingatækniverkfærum þeim sem styðja starfsemi sviðsins, annars geta orðið tafir í þjónustu og ekki er hægt að gera nægilega markvissar áætlanir um framtíðarverkefni. Jafnframt þarf að vinna að bættri nýtingu upplýsingatækniverkfæra þeirra sem til staðar eru svo sem vegna skráningar, m.a. til þess að bæta þjónustu við notendur og auka öryggi

lykiltalna sviðsins. Á árinu 2012 var samþykkt stefna í upplýsingatæknimálum fyrir Reykjavíkurborg og fylgja þarf henni eftir.

Aðgerðir:

- ✓ Skipaður verði samstarfshópur með fulltrúum UTM og VEL til að tryggja eftirfylgni stefnu í upplýsingatæknimálum, m.a. verði skoðað hvernig málaskrá uppfyllir þarfir sviðsins.
- ✓ Lögð verði áhersla á þróun aðgengilegra skráningarverkfæra í málaskrá sem varða þjónustubætti sviðsins.
- ✓ Átak verði gerði í fræðslu um mikilvægi skráningar og hvernig hún nýtist í allri starfsemi sviðsins þ.m.t. þróun þjónustu og fjárhagsáætlunarvinnu.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Sviðsstjóri Velferðarsviðs

Velgengnisþættir: Skilvirkni, gegnsæi og gæði



Mannauður

Rýni vaktavinnuskipulags á Velferðarsviði

Rökstuðningur: Skipaður var starfshópur árið 2012 sem hafði það hlutverk að endurskoða vaktakerfi og vinnufyrirkomulag vaktavinnustaða með það að leiðarljósi að koma á heildstæðu vaktavinnukerfi sem væri hagkvæmt og uppfyllti þarfir starfsmanna og starfsmanna. Fylgja þarf vinnu starfshópsins eftir. Stjórnendur þurfa m.a. að rýna gildandi vaktaplön og vinnufyrirkomulag út frá tillögum starfshóps. Stór hluti starfsmanna á Velferðarsviði vinnur vaktavinnu og starfar eftir mismunandi vaktakerfum. Mikilvægt er að huga vel að því hvernig vaktavinna er skipulögð með þrennt að leiðarljósi; hagkvæma nýtingu fjármuna, þarfir þjónustunnar og óskir starfsmanna.

Aðgerðir:

- ✓ Fræðsla til stjórnenda vaktavinnustaða um gerð vaktaáætlana í formi námskeiða og miðlunar efnis þar að lútandi á innri vef.
- ✓ Rýning gildandi vaktaplana og vinnufyrirkomulags út frá tillögum starfshóps.
- ✓ Innleiðing aðgerða í samræmi við niðurstöður vinnuhóps um endurskoðun vaktakerfa sem skilar álit í nóvember 2012.

Tímaáætlun: Janúar-september 2013

Ábyrgð: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengisþættir: Samvinna, sveigjanleiki

Hugmyndafræði og nálgun fagstétta í þjónustu við fatlað fólk

Samræða um hugmyndafræði mismunandi fagstétta og nálgun þeirra í þjónustu við fatlaða einstaklinga.

Rökstuðningur: Yfirfærsla á málaflokki fatlaðs fólks hefur gert það enn mikilvægara að starfsmenn sviðsins hafi innsýn og skilning á störfum hvers annars. Mikilvægt er samræður um hugmyndafræði og vinnuaðferðir verði reglulegar með það að leiðarljósi að skapa vinnustaðamenningu sem leggur áherslu á virðingu við nálgun ólíkra fagstétta og áherslu á þróun þverfaglegra vinnubragða. Jafnframt þarf að horfa til samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og framtíðarsýnar Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk.

Aðgerðir:

- ✓ Stefnumót faghópa - vinnustofa um hugmyndafræði og nálgun mismunandi fagstétta í þjónustu við fatlaða einstaklinga.

Tímaáætlun: Janúar-júní 2013

Ábyrgð: Skrifstofustjóri skrifstofu Velferðarmála í samráði við starfsmannastjóra Velferðarsviðs

Velgengisþættir: Samvinna og sveigjanleiki

Sérhæfð fræðsla, stuðningur og starfsþróun fyrir ólíka starfshópa

Rökstuðningur: Í viðhorfskönnun Reykjavíkurborgar 2011 kom fram að mat starfsfólks Velferðarsviðs á fræðslu og þjálfun hækkaði úr 6,7 frá árinu 2009 í 7,7 að meðaltali. Við viljum tryggja að sú þróun haldi áfram og því leggur sviðið áherslu á öflugt fræðslustarf fyrir hina fjölbreyttu starfshópa sviðsins. Fræðsla sviðsins tekur mið af faglegri stefnumörkun og þörfum starfsstaða og starfshópa fyrir nýja þekkingu og færni til þess að geta veitt notendum bestu mögulegu þjónustu. Þannig er leitast við að tryggja að þjónustan byggji ávallt á nýjustu þekkingu viðkomandi fagsviða. Jafnframt er mikilvægt að hlúa að og veita færi á öðrum leiðum til starfsþróunar og eflingar í starfi, svo sem handleiðslu. Tækifæri til starfsþróunar hafa talsverð áhrif á starfsánægju og vellíðan í starfi og þannig felast í þeim ávinningur fyrir gæði þjónustunnar, velferð starfsfólks og möguleika sviðsins á að laða að og halda í hæfa starfsmenn.

Aðgerðir:

- ✓ Áfram verður lögð áhersla á öflugt fræðsluframboð á vegum Velferðarsviðs, bæði sértæk fagnámskeið fyrir afmarkaða starfshópa og opnari námskeið sem gagnast breiðari hópum.
- ✓ Aukin áhersla verður á mælingar á gagnsemi fræðslunnar. Til viðbótar við námskeiðsmat sem lagt er fyrir í lok allra námskeiða sviðsins verður stutt könnun þróuð í samstarfi við skrifstofu rannsókna og þjónustumats sem send verður rafrænt til þátttakenda í kjölfar ákveðinna námskeiða.
- ✓ Jafnframt verður skoðað hvaða hópar nýta sér helst fræðsluna.
- ✓ Áhersla verður lögð á að tryggja handleiðslu til starfsfólks eins og kostur er.

Tímaáætlun: Allt árið 2013

Ábyrgð: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengisþættir: Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði og Hæft og metnaðarfullt starfsfólk

Stuðla að öruggu starfsumhverfi starfsmanna

Rökstuðningur:

Velferðarsvið Reykjavíkur ber ábyrgð vinnuaðstæðum sem geta haft áhrif á öryggi og heilsu starfsmanna, sbr. lög nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum. Mikilvægt er því að huga að vinnuumhverfi starfsmanna og tryggja með sem bestum hætti öryggi starfsmanna við störf og skapa vinnuaðstæður sem stuðla að vellíðan í starfi. Í því skyni þarf að kortleggja stöðu öryggismála á starfsstöðum VEL, m.t.t. ógnandi hegðunar, áreitni, ofbeldis og hótana. Í framhaldi af úttekt yrðu lagðar fram tillögur að aðgerðum

Aðgerðir:

- ✓ Setja af stað starfshópa skipaðir fulltrúum starfsstaða eftir starfsemi sem hafa það hlutverk að kortleggja stöðu öryggismála starfsstaða og koma með tillögur til úrbóta varðandi ógnandi hegðun, áreitni, ofbeldi og hótanir, á starfsstöðum Velferðarsviðs.

Tímaáætlun: Janúar-maí 2013

Ábyrgð: Starfsmannastjóri Velferðarsviðs

Velgengisþættir: Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði

LYKILTÖLUR

Lykiltölur		Árð 2011	Endursk. áæthun 2012	Framvarp 2013
Fjárhagsaðstoð				
Heildarupphæð fjárhagsaðstoðar	1)	2.388.648	2.839.082	3.594.727
Fjárhagsaðstoð til framfærslu		1.857.726	2.219.403	2.925.872
Framfærsla vegna náms		272.370	300.344	325.537
Aðrar heimildagreiddslur og átaksverkefni		258.552	319.335	343.318
Fjöldi notenda með fjárhagsaðstoð alls		4.112	4.800	6.635
Húsaleigubætur				
Heildarupphæð		1.640.030	1.663.784	1.563.084
Hluttur Reykjavíkurborgar		751.065	768.516	719.019
Fjöldi heimila		8.433	8.555	8.037
Sérstakar húsaleigubætur á almennum markaði				
Heildarupphæð		282.235	294.591	309.320
Hluttur Reykjavíkurborgar		112.963	137.036	123.728
Fjöldi heimila		1.163	1.214	1.275
Leigubúðir í eigu Félagsbústaða				
Fjöldi úthlutana		184	190	190
Fjöldi á biðlista í árslok		716	760	760
Fjöldi íbúða		1.749	1.769	1.789
Sérstakar húsaleigubætur v/íbúða Félagsbústaða - upphæð		596.324	566.409	629.330
Hluttur Reykjavíkurborgar		252.106	226.564	272.492
Þjónustubúðir				
Fjöldi úthlutana		78	74	75
Fjöldi á biðlista í árslok		350	310	310
Fjöldi íbúða		373	373	373
Hjúkrunarrými				
Fjöldi hjúkrunarrýma á Droplaugarstöðum		82	82	82
Heildarkostnaður - Droplaugarstaðir		758.293	807.947	842.386
Meðalkostn. á notað rými á dag		25	27	28
Framlag ríkissjóðs á rými á dag á Droplaugarstöðum		21	22	22
Fjöldi hjúkrunarrýma í Seljahlíð		20	20	20
Heildarkostnaður - Seljahlíð hjúkrunardeild		242.710	242.766	252.997
Meðalkostnaður á notað rými á dag í Seljahlíð		33	33	34
Framlag ríkissjóðs á rými á dag		22	23	23
Heimþjónusta				
Heildarrekstrarkostnaður í fél. heimþjónustu (gjöld)	2)	1.355.090	1.470.112	1.540.704
Þar af heildarkostnaður kvöld og helgarþjónusta		180.288	190.649	197.052
Félagsleg heimþjónusta - fjöldi heimila		3.836	4.162	4.361
Heildarkostnaður heimahjúkrun		990.184	1.065.000	1.116.400
Heimahjúkrun - meðalfjöldi á mánuði með virka þjónustu		873	939	984
Stuðningsþjónusta (Lív- og Tískj.þerslraðgj.)				
Heildarkostnaður		222.054	243.664	279.297
Fjöldi notenda		582	639	732
Þjónusta við fatlað fólk				
Stuðningsþjónusta fyrir fatlað fólk - Heildarkostnaður		118.971	115.728	156.831
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluað börn - Heildarkostnaður		67.461	68.899	72.059
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluað börn - Fjöldi barna		225	230	240
Dagþjónusta fyrir fatlað fólk - Heildarkostnaður		204.036	197.830	236.202
Búsetuúræði - Heildarkostnaður	3)	3.321.721	3.626.558	3.924.649
Matarþjónusta				
Fjöldi notenda með heimsendan mat		1.139	1.019	1.009
Fjöldi heimsendra máltíða		135.522	121.200	120.000
Þjónusta við börn				
Fjöldi barnaverndartilkynninga		4.170	3.800	3.800
Heildarkostnaður við varanlegt föstur		68.290	66.324	84.888
Fjöldi barna í varanlegu föstri		95	92	95
Heildarkostnaður við tímab. föstur og föstur skv. 84 gr. bvl.		128.530	128.754	122.790
Fjöldi barna í tímab. föstri og föstri skv. 84 gr. bvl.		109	110	110
Heildarkostnaður - Stuðningsfjölskyldur		23.201	26.236	27.728
Fjöldi barna - Stuðningsfjölskyldur		124	140	148

Upphæðir eru í þúsundum króna og tekjur ekki meðaltal. Allar upplýsingar eru á ársgrundvelli nema að annað sé tekið fram.

1) Dregin hefur verið frá endurgreiðslu ríkissins v/ erlendra ríkisborgara.

2) Seljahlíð meðtalin.

3) Mállefni gæðfatlaðra fluttust til Reykjavíkurborgar 1.5.2010 en allur málaflokkurinn fluttist yfir 1.1.2011.

SKORKORT

	Mælikvarðar	Viðmið		Cult	Raun 2011	2012 útk. spá	2013 á ætlun
Þjónusta							
	Hlutfall um sækjenda um félagslegt leiguhúsnæði sem fær sérstakar húsaleigubætur á alm. markaði.	25%	-	34%	26%	28%	29%
	Hlutfall notenda heimaþjónustu sem fær aðra aðstoð en þrif.	28%	-	33%	37%	37%	37%
	Hlutfall notenda heimaþjónustu sem fær kvöld- og helgarþjónustu	10%	-	14%	16%	17%	18%
	Hlutfall íbúa í sértækum tímabundnum búsetuárræðum sem gerir samkomulagum félagslega ráðgjöf.	20%	-	24%	10%	10%	25%
	Hlutfall notenda sem fær fjárhagsaðstoð 12 mánuði á ári.	9,50%	-	10%	14%	14%	13%
	Hlutfall þátttakenda í Kvennasmiðju sem eru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu eftir 12 mánuði.	48%	-	62%	33%	65%	65%
	Hlutfall þeirra sem uppfylla skilyrði greinar 16 A í reglum um fjárhagsaðstoð og fær aðstoð.	55%	-	64%	41%	55%	65%
	Hlutfall atvinnuleitenda án bótaréttar sem fá fjárhagsaðstoð í tvo mánuði eða lengur mæti á kynningarnám skeið „Virgni til velferðar“	60%		69%		-	70%
	Hlutfall ungnenna 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%
	Heimaþjónusta, rekstur innan fjárheimilda	101%	-	104%		101%	100%
	Ofgreiðslur fjárhagsaðstoðar yfir skilgreindum mörkum rýnd sérstaklega	55%	-	60%	*	80%	80%
	Málaflokkur fatlaðs fólks rekinn innan skilgreindra fjárhagsviðmiða	101%	-	104%	*	100%	100%
Verklag							
	Hlutfall mála sem skotið er til Velferðarráðs og eru afgreidd innan 30 daga.	55%	-	65%		60%	
Mannauður							
	Hlutfall stm. sem telja hæfni sína vel nýttá 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 litið	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 vinnuaðstæður og skipulag	70%	-	74%	82%	*	85%
*Viðhorfsskönnun ekki gerð árið 2012							