
Ársskýrsla velferðarsviðs Reykjavíkurborgar

2015

VIRÐING - VIRKNI - VELFERÐ



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Efnisyfirlit

1. Skipurit	4
2. Ávarp sviðsstjóra	5
3. Hlutverk og starfsemi	6
4. Velferðarráð Reykjavíkurborgar	9
5. Barnaverndarnefnd Reykjavíkurborgar	11
6. Fréttamolar	12
7. Rannsóknir og úttektir	18
8. Þjónustumiðstöðvar	20
9. Barnavernd Reykjavíkur	22
10. Þjónusta	24
10.1 Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta	24
10.2 Fjárhagsaðstoð	28
10.3 Húsnæðismál	31
10.4 Þjónusta við fólk í heimahúsum	33
11. Rekstur	36
12. Lykiltölur	38
13. English summary	40



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Ársskýrsla velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2015
Gefin út í júní 2016

Ábyrgð: Elly Alda Þorsteinsdóttir, skrifstofustjóri
skrifstofu sviðsstjóra

Hönnun og umbrot: Spör ehf.



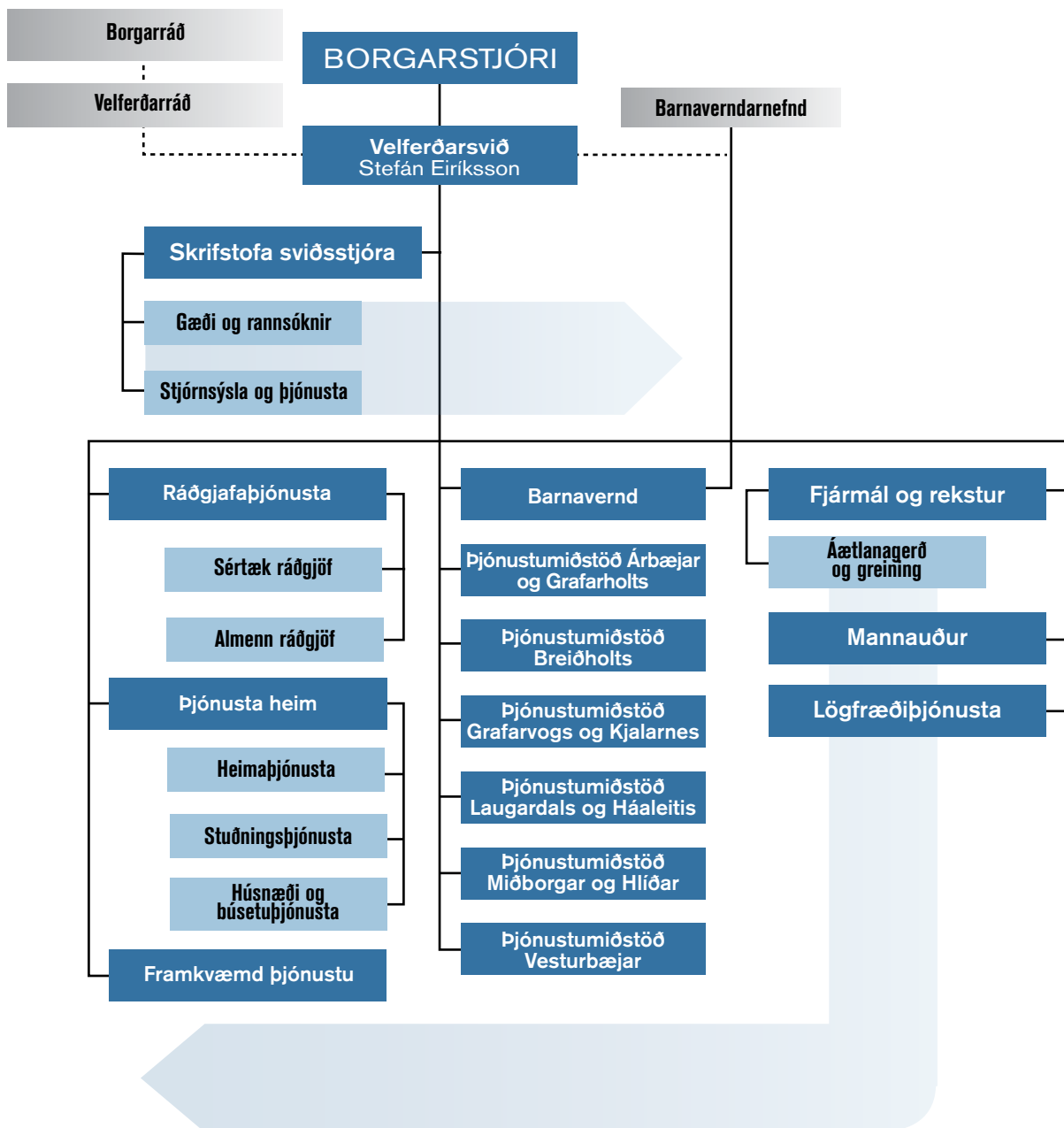
Ársskýrsla velferðarsviðs **2015** Reykjavíkurborgar

VIRÐING - VIRKNI - VELFERÐ



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

1. Skipurit



2. Ávarp sviðsstjóra



Ávörp af þeim toga sem hér birtist hafa verið árlegur viðburður hjá mér undanfarinn áratug eða þar um bil. Lengst af á því tímabili sem forstöðumaður stofnunar á vegum ríkisins og nú sem sviðsstjóri á velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Á síðustu tíu árum hefur samfélagið hér á landi gengið í gegnum mikið umrótatímabil, uppgang og niðursveiflu og því hefur fylgt óróleiki af ýmsu tagi. Því miður hefur okkur ekki lánast að byggja upp samstöðu og sameiginlega sýn á brýnustu úrlausnarefnin og pólitísk átök um stór og smá atriði hafa einkennt alla opinbera umræðu.

Þessu þarf að linna. Framundan eru miklar samfélagslegar breytingar vegna breyttrar aldurssamsetningar þjóðarinnar. Í þessu felast margvísleg tækifæri en sömuleiðis ýmsar áskoranir fyrir velferðarþjónustuna í breiðum skilningi þess orðs. Yfir þessa stöðu þurfum við að fara, við þurfum að fjárfesta í enn meira mæli í nýsköpun og velta fyrir okkur hvernig við mætum þeim verkefnum sem framundan eru innan þess fjárhagsramma sem ætlaður er til velferðarmála bæði hjá ríki og sveitarfélögum. Til þess að vinna að þessu af þeim krafti sem nauðsynlegur er þurfa ríki og sveitarfélög að vinna saman.

Á síðasta ári voru ýmis mikilvæg skref stigin í því að efla og bæta velferðarþjónustu borgarinnar. Verkefnið Saman gegn ofbeldi fór í fullan gang en borgarstjórn nálgadist það verkefni af miklum metnaði með sérstöku fjárframlagi. Kynbundið ofbeldi er alvarleg ógn í okkar samfélagi og þetta góða verkefni er liður í því að takast á við það með öfluglu viðbragðs- og forvarnarstarfi. Við fögnuðum því einnig á árinu að geðheilsustöð Breiðholts fékk aðalverðlaunin fyrir nýsköpun í opinberum rekstri, svo sannarlega verðskuldað og ánægjulegt að Reykjavíkurborg fyrst sveitarfélaga fengi þessi eftirsóttu verðlaun.

Fleiri atriði má einnig draga fram af því góða starfi sem unnið var á velferðarsviði á árinu. Áhersla hefur verið lögð á málefni barna og ungmenna sem er vel viðeigandi. Góður árangur hefur náðst á ýmsum sviðum á liðnum árum, einkum í forvarnarstarfi svo eftir er tekið á alþjóðlegum vettvangi. Merki eru þó uppi um aukinn kvíða í hópi barna og ungmenna sem mikilvægt er að takast á við með samstilltum hætti. Ný samskiptatækni og samfélagsmiðlar hafa margar jákvæðar hliðar en þær neikvæðu eru einnig til staðar sem mikilvægt er að horfa til í þeim eignum.

Rekstur sveitarfélaga hefur verið þungur undanfarin misseri. Því hefur þurft að hagræða í þjónustu þeirra, þar á meðal velferðarþjónustu. Það er viðvarandi áskorun að mæta þeirri hagræðingarkröfu án þess að það hafi áhrif á beina þjónustu við notendur. Bætt nýting húsnæðis, hagkvæmari innkaup, samþætting stjórnunar og aukin samvinna við lykilaðila eru allt leiðir sem horft hefur verið til í þeim tilgangi.

Stefán Eiríksson sviðsstjóri.

3. Hlutverk og starfsemi

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar ber ábyrgð á velferðarþjónustu borgarinnar, þar með talinni félagsþjónustu, barnavernd, þjónustu við börn og fjölskyldur, fatlað fólk, aldraða, innflytjendur og utangarðsfólk. Í því felst stefnumótun í velferðarmálum, framkvæmd félagsþjónustu, áætlanagerð, samþætting á velferðarþjónustu, eftirlit í samræmi við lög, reglur, samþykktir og pólitíska stefnu í velferðarmálum, mat á árangri, þróun á nýjum úrræðum og leiðum sem og gerð þjónustusamninga við þriðja aðila um framkvæmd þjónustu. Velferðarsvið vinnur með velferðarráði og barnaverndarnefnd. Velferðarsvið sér einnig um rekstur hjúkrunarheimila, húsnæðisúrræða og átaksverkefna á sviði endurhæfingar og sviðið ber ábyrgð á heildstæðu forvarnastarfi í Reykjavík.

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

Árið 2015

störfuðu 2.429 starfsmenn hjá velferðarsviði
(1.864 konur og 565 karlar) í 1.576 stöðugildum.
Alls rekur sviðið um 120 starfseiningar,
þar af veita 62 sólarhringsþjónustu.

Árið 2015 starfaði velferðarsvið eftir áherslum og forgangsriðun velferðarráðs sem samþykkt var 3. apríl 2014:

- Áframhaldandi markviss stuðningur og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega.
- Vinna markvisst að því að koma í veg fyrir að fólk festist í langtímavanda.
- Vinna að því að allir borgarbúar hafi öruggt húsnæði á viðráðanlegu verði.
- Markviss forvarnarvinna í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.
- Áframhaldandi þróun þjónustu við fatlað fólk í takt við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar.
- Þróun þjónustu við aldraða samkvæmt stefnu í málefnum eldri borgara og undirbúningur að fjölgun aldraðra.
- Þróun þjónustu velferðarsviðs í takt við aukinn fjölbreytileika borgarbúa svo sem innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk.
- Áfram unnið að þróun þjónustu við heimilislausa og utangarðsfólk og komið í veg fyrir að fleiri verði heimilislausir og utangarðs í samfélaginu.
- Stöðug umbóta- og gæðavinna til að auka hagkvæmni, skilvirkni og fagleg vinnubrögð. Próa nýjar leiðir og lausnir í velferðarþjónustunni.



Vissir þú að... ?

4.743

einstaklingar nutu félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar
(3.153 konur - 1.590 karlar)



4.197

börnum, 2.429 drengjum og 1.768 stúlkum, var veitt aðstoð á einn eða annan hátt



3.300

einstaklingar fengu félagslega- og sálfræðilega ráðgjöf,
(1.900 karlar - 1.400 konur - 3.139 heimili)



19.857

nutu þjónustu velferðarsviðs
(11.028 konur - 8.829 karlar) (einstaklingar, fjölskyldur, börn, ungmenni, fólk af erlendum uppruna, fatlað fólk og aldraðir)



3.677

einstaklingar
(1.936 karlar - 1.741 konur)
fengu fjárhagsaðstoð



1.005

einstaklingar
(572 karlar - 433 konur)
nutu stuðningsþjónustu



2.326

félagslegar leigubúðir,
þjónustuíbúðir og búsetuúrræði í
eigu Félagsbústaða í árslok



960

einstaklingar
(565 konur - 395 karlar)
fengu heimsendan mat



8.548

einstaklingar
(5.336 konur - 3.212 karlar)
fengu húsaleigubætur



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 sjálsagður réttur fólks þegar nauðsyn krefur á grundvelli einfaldra, skýrra og gagnsærra reglna. Gagnkvæm virðing og traust einkennir samskipti og samvinnu íbúa og starfsfólks.

Virkni

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 samhjálpar, samvinnu og samkenndar. Leitast er við að styrkja fjölskyldur og einstaklinga með fræðslu, stuðningi, eftirfylgd og endurhæfingu þegar við á.

áttavitar

– að framúrskarandi þjónustu

1. Við tökum hlýlega á móti viðskiptavinum

- við brosum
- við heilsum
- við hlustum

2. Við sinnum viðskiptavinum fljótt og vel

- við svörum síma eins fljótt og unnt er
- við veitum viðskiptavinum athygli um leið og þeir birtast
- við svörum fyrirspurnum og erindum eins fljótt og hægt er

3. Við vinnum saman og vísum engum erindum frá

- við vinnum saman að heildarlausnum
- við sendum erindi áfram en ekki viðskiptavini
- við treystum á samstarfsfólk

4. Við komum fram við viðskiptavini af virðingu

- við komum vel fram við alla
- við sýnum skilning
- við gætum jafnræðis og virðingar

5. Við gætum trúnaðar við viðskiptavini

- við gætum viðkvæmra gagna og upplýsinga
- við sýnum trúnað og traust
- við erum fagmenn

6. Við leitum lausna og leiða í þágu viðskiptavina

- við leggjum okkur fram við að leita lausna
- við erum úrræðagóð
- við gerum góða þjónustu betri

7. Við tökum við ábendingum og kvörtunum viðskiptavina

- við sýnum umburðarlyndi og skilning
- við tökum við kvörtunum og ábendingum viðskiptavina
- við lítum á ábendingar sem tækifæri

8. Við berum virðingu fyrir ásýnd okkar og umhverfi

- við erum snyrtileg til fara
- við tryggjum að upplýsingar séu aðgengilegar fyrir viðskiptavini
- við kynnum þjónustu okkar á ábyggilegan og áreiðanlegan hátt jafnt á vef, í beinum samskiptum, með kynningarefni og í auglýsingum



Reykjavíkurborg

4. Velferðarráð Reykjavíkurborgar

Velferðarráð starfar í umboði borgarráðs og fer með verkefni félagsmálanefndar samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og lögum um húsaleigubætur nr. 138/1997. Jafnframt fer velferðarráð með verkefni húsnæðisnefndar samkvæmt lögum um húsnæðismál nr. 44/1998.

Velferðarráð skal móta stefnu í velferðarþjónustu, svo sem félags-, heilbrigðis-, húsnæðis- og öldrunarmálum, taka ákvarðanir og gera tillögur til borgarráðs um verksvið þess. Jafnframt hefur ráðið eftirlit með að samþykktum og stefnumörkun sé fylgt. Þá fer ráðið með önnur þau verkefni sem borgarráð ákveður.

Á árinu 2015 hélt velferðarráð 24 fundi. Í janúar 2015 sátu eftirtaldir fulltrúar sem aðalmenn í velferðarráði: Björk Vilhelmsdóttir (formaður), Elín Oddný Sigurðardóttir, Magnús Már Sigurðsson, Áslaug María Friðriksdóttir, Börkur Gunnarsson, Gréta Björg Egilsdóttir og S. Björn Blöndal.

Breytingar á skipan fulltrúa aðalmanna

Þann 21. apríl 2015 tók Ilmur Kristjánsdóttir sæti S. Björns Blöndals í velferðarráði. Þann 16. júní 2015 hætti Björk Vilhelmsdóttir og Ilmur Kristjánsdóttir tók

sæti sem formaður ráðsins, Heiða Björg Hilmisdóttir tók sæti sem aðalmaður, S. Björn Blöndal hætti sem aðalmaður og tók sæti varamanns.

Áheyrnarfulltrúi: Kristín Elfa Guðnadóttir, til vara Haukur Jónsson.

Varamenn í janúar 2015: Heiða Björg Hilmisdóttir, Sunna Snædal, Gunnar Alexander Ólafsson, Lára Óskarsdóttir, Jódís Bjarnadóttir, Björn Jón Bragason, Kjartan Þór Ingason, Nína Dögg Filippusdóttir.

Breytingar á skipan varamanna 2015

Haukur Jónsson hætti sem varaáheyrnarfulltrúi 13. ágúst 2015 og Halldór Auðar Svansson tók sæti í hans stað. S. Björn Blöndal tók sæti Nínu Daggar Filippusdóttur sem varamaður í velferðarráði.

Starfsmenn velferðarsviðs sem að jafnaði sátu fundi velferðarráðs 2015: Stefán Eiríksson (sviðsstjóri), Ellý Alda Þorsteinsdóttir (skrifstofustjóri), Aðalbjörg Traustadóttir (skrifstofustjóri), Hörður Hilmarsson (skrifstofustjóri), Berglind Magnúsdóttir (skrifstofustjóri), Kristjana Gunnarsdóttir (skrifstofustjóri) og Helga Jóna Benediktsdóttir (yfirlögfræðingur) og framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar.





Hvatningarverðlaun velferðarráðs

Hvatningarverðlaun velferðarráðs voru afhent við hátíðlega athöfn þann 7. maí 2015. Leiðarljós við val á vinningshöfum þetta árið var alúð, nýbreytni og þróun. Markmiðið með hvatningarverðlaununum er að skapa hvetjandi vinnustaðamenningu og vekja athygli á gróskumiklu starfi í velferðarmálum Reykjavíkurborgar, auk þess að stuðla að aukinni nýbreytni og þróunarstarfi. Velferðarráð veitti í fyrsta sinn hvatningarverðlaun árið 2011 í því skyni að hvetja starfsmenn sviðsins og hafa þau verið veitt árlega síðan.

Jónas Hallgríms Jónasson fékk hvatningarverðlaun velferðarráðs 2014 í flokki einstaklinga. Jónas hefur starfað lengi að málefnum utangarðsfólks og nú síðast verið forstöðumaður/verkefnastjóri Smáhýsanna, en það er úrræði fyrir fólk sem erfiðlega hefur gengið að útvega búsetuúrræði vegna áfengis- og/eða vímuefnaneyslu, annarra veikinda eða sérþarfa. Jónas hefur með viðmóti sínu og viðhorfum veitt einstaklingum sem eru utangarðs ráðgjöf og stuðning sem er til eftirbreytni. Hann hefur verið öðrum góð fyrirmynd og hefur tekið að sér að þjálfa fjölda starfsmanna í málefnum utangarðsfólks.



Hælisleitendateymi þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða

fékk hvatningarverðlaunin í flokki hópa eða starfsstaða. Í rökstuðningi valnefndar kom fram að aðáunarvert sé að fylgjast með þeim starfsmönnum sem starfa við móttöku hælisleitenda fyrir hönd borgarinnar. Þeir hafi með góðum árangri þurft að setja sig inn í ólíkar aðstæður hælisleitenda og hafi þurft að vera lausnamiðaðir og sýna mikla útsjónarsemi til að koma til móts við þarfir hvers og eins. Þetta starfsfólk sýnir öryggi í aðstæðum sem oft eru erfiðar og á milli þess ríkir mikil samstaða þegar á reynir. Þjónustan byggist á jákvæðni, virðingu og alúð.

Geðveikur fótbolti og fótboltaliðið FC

Sækó fékk hvatningarverðlaunin í flokki verkefna. Fótboltaverkefnið Geðveikur fótbolti og fótboltaliðið FC Sækó byrjaði í nóvember 2011 og er samstarfsverkefni velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, geðdeildar Landspítalans og Hlutverkaseturs. Verkefnið felst í því að íbúum í búsetukjörnum fyrir geðfatlaða, notendum á geðsviði Landspítalans og Hlutverkaseturs ásamt starfsfólki stendur til boða að æfa innanhússfótbolta. Markmiðið er að efla heilsu og virkni notenda ásamt því að veita jákvæðan og uppbyggilegan félagslegan stuðning. Verkefnið fékk strax mjög góðar viðtökur og mættu 15–20 einstaklingar að jafnaði hvern einasta mánudag og eru enn að í dag.

5. Barnaverndarnefnd Reykjavíkurborgar

Barnaverndarnefnd starfar samkvæmt 10. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002. Samkvæmt 12. gr. barnaverndarlaga er hlutverk barnaverndarnefnda að kanna aðbúnað, hátterni og uppeldisskilyrði barna og meta sem fyrst þarfir þeirra sem ætla má að búi við óviðunandi aðstæður, sæti illri meðferð eða eigi í alvarlegum félagslegum erfiðleikum. Barnaverndarnefndir skulu beita þeim úrræðum sem best eiga við hverju sinni og heppilegust þykja til að tryggja hagsmuni og velferð barns. Þá fara þær með úrskurðarvald á nánar tilgreindum sviðum og eiga sóknaraðild í tilteknum málum fyrir dómstólum. Í nefndinni eiga sæti fimm fulltrúar sem eru kosnir af borgarstjórn og jafnmargir til vara.

Á árinu 2015 hélt barnaverndarnefnd 28 fundi. Í barnaverndarnefnd sátu eftirtaldir fulltrúar: Þórir Hrafn Gunnarsson (formaður til nóvember 2015), Tómas Hrafn Sveinsson (formaður frá nóvember 2015) Andri Óttarsson, Kolbrún Baldursdóttir, Guðrún Ögmundsdóttir og Sólveig Ásgrímsdóttir.

Varamenn:

Rán Ingvarsdóttir, Svanhvít Axelsdóttir, Katrín Helga Hallgrímsdóttir, Guðni Kristinsson og Þórarinn Þórsson.

Starfsmenn velferðarsviðs sem sátu fundi:

Framkvæmdastjóri Barnaverndar Reykjavíkur sat alla jafna fundi nefndarinnar auk lögfræðings Barnaverndar Reykjavíkur og ritara.

Verkaskipting milli velferðarráðs Reykjavíkurborgar og barnaverndarnefndar Reykjavíkurborgar vegna málefna barna

Fyrir liggja samþykktir fyrir velferðarráð Reykjavíkurborgar frá 7. júní 2005 og barnaverndarnefnd Reykjavíkur frá 20. desember 2005. Barnaverndarnefnd markar stefnu og gerir framkvæmdaáætlun fyrir hvert kjörtímabil á sviði barnaverndar að höfðu samráði við velferðarráð. Reglur um verkaskiptingu milli velferðarráðs og barnaverndarnefndar Reykjavíkur voru samþykktar árið 2004, samkvæmt heimild barnaverndarlaga nr. 80/2002 og heimild laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga.

Verkaskiptingin er eftirfarandi: Velferðarráð Reykjavíkurborgar:

- Stefnumótun og uppbygging úrræða.
- Rannsóknir og kannanir.
- Almenn eftirlit með aðbúnaði og vinnu barna.

Barnaverndarnefnd Reykjavíkurborgar:

- Eftirlit með aðbúnaði, hátterni og uppeldisskilyrðum barna.
- Tekur við barnaverndartilkynningum, annast og ber ábyrgð á málsmeðferð og beitir viðeigandi úrræðum samkvæmt barnaverndarlögum.
- Eftirlit með heimilum og stofnunum.
- Önnur verkefni sem barnaverndarnefndum eru falin lögum samkvæmt hverju sinni.



6. Fréttamolar



Geðheilsustöð Breiðholts fær nýsköpunarverðlaun

Geðheilsustöð Breiðholts fékk Nýsköpunarverðlaunin í opinberri þjónustu og stjórnsýslu árið 2015. Í rökstuðningi valnefndar kom m.a. fram að Geðheilsustöðin sé tímamótaverkefni í þjónustu við geðfatlaða og að verkefnið sé mikilvægt fyrir þjónustuþegana, samfélagið og stofnunina. Jafnframt getur aðferðafræðin nýst öðrum. Með Geðheilsustöðinni er ætlunin að veita heilðræna þjónustu til fullorðinna einstaklinga sem greindir hafa verið með geðraskanir og draga m.a. þannig úr innlögnum á geðsvið Landspítalans.



Norræn verðlaunasamkeppni um sjálfstætt líf

Reykjavík, Osló, Kaupmannahöfn, Helsinki og Stokkhólmur tóku á árinu höndum saman um að halda Norræna verðlaunasamkeppni um sjálfstætt líf ásamt Nordic Innovation, norrænu nýsköpunarmiðstöðinni. Velferðarsvið vann að verkefninu fyrir hönd Reykjavíkurborgar. Keppninni er ætlað að auka lífsgæði fatlaðs fólks og aldraðra á sama tíma og umönnun ættingja og fagaðila verður einfaldari. Hún er einnig liður í því að þróa norræna velferðarkerfið. 414 hugmyndir bárust inn í keppnina, þar af átta Íslendingar 63 hugmyndir. Unnið var með

75 hugmyndir í vinnusmiðju en af þeim fóru 25 áfram, þar af þrjár íslenskar. Fimm hugmyndir fóru loks áfram í úrslit keppinnar en íslensku verkefnið voru ekki meðal þeirra. Úrslit verða kynnt sumarið 2016.

Íslensku verkefnið eru eftirtalin:

- **Ylgarðurinn** (Thermal wintergarden) undir verkstjórn Þórdísar Harðardóttur.
- **Lipri Ferðalangurinn** (Agile Traveller) undir verkstjórn Óskar Sigurðardóttur.
- **E-21, sjálfstæð og örugg æviár** (Safe and Independent Ageing), sem er verkefni unnið í samvinnu Íslendinga og Dana undir verkstjórn Víðis Stefánssonar og Nicolai Söndergaard Laugesen.



Fyrsta skóflustunga að nýjum íbúðakjarna

Borgarstjóri tók á árinu fyrstu skóflustunguna að nýjum íbúðakjarna fyrir einstaklinga með einhverfu við Þorláksgísla í Grafarholti. Þarna verða fimm íbúar í einstaklingsíbúðum en auk þess verður aðstaða fyrir starfsfólk. Áætlað er að húsið verði tilbúið í lok september 2016 og mun velferðarsvið Reykjavíkur sjá um daglegan rekstur hússins. Í húsinu verður vakt allan sólarhringinn.

Nýr búsetukjarni opnaður

Nýr búsetukjarni með sjö íbúðum fyrir geðfatlaða einstaklinga var opnaður á Lindargötu í maí 2015 en íbúðirnar eru í eigu Félagsbústaða. Í búsetukjarnanum er jafnframt starfsmannaaðstaða sem er opin fyrir íbúa þriggja annarra búsetukjarna,

en þangað geta íbúar leitað eftir stuðningi og ráðgjöf.

Nýtt heimili fyrir börn

Í mars 2015 var opnað nýtt heimili fyrir börn með samsettar flóknar fatlanir s.s. einhverfu, þroskahömlun og hegðunarerfiðleika sem sökum fötlunar sinnar þurfa á umfangsmikilli aðgæslu og umönnun að halda allan sólarhringinn. Lögð er áhersla á fjölskyldusamvinnu og að foreldrum sé veittur nauðsynlegur stuðningur til þess að geta átt í uppbyggilegum samskiptum og samvistum við barnið.



Saman gegn ofbeldi

Borgarstjóri og lögreglustjóri höfuðborgarsvæðisins undirrituðu í janúar 2015 samstarfssamning um átak gegn ofbeldi. Markmið samstarfsins er að auka þekkingarmiðlun og bæta verklag til að taka á þeim heimilisofbeldismálum sem upp koma í því skyni að tryggja öryggi borgarbúa á heimilum sínum, veita þolendum og gerendum betri þjónustu og bæta stöðu barna sem búa við heimilisofbeldi. Þegar lögreglan er kölluð út vegna heimilisofbeldis eða gruns þar um hefur hún samband við velferðarsvið borgarinnar og fer ráðgjafi með í útkallið. Ef barn er á heimilinu er jafnframt haft samband við Barnavernd Reykjavíkur sem sendir starfsmann á staðinn til að sinna barninu. Auk þessa samstillta verklags lögreglunnar og Reykjavíkurborgar er verið að efla stuðning við þolendur inni á þjónustumiðstöðvum borgarinnar með því að veita þeim viðtöl og annan stuðning eftir því sem við á hverju sinni.



Reykjavík verður aldursvæn borg

Umsókn Reykjavíkur um að verða aldursvæn borg (Age Friendly Cities) var samþykkt hjá Alþjóða heilbrigðismálastofnuninni (WHO) í júní 2015. Markmiðið með þátttöku í verkefninu er að meta stöðu Reykjavíkurborgar m.t.t. aðgengis og umhverfispáttá, móta stefnu til framtíðar og framfylgja aðgerðum sem miða að því að gera borgir aðgengilegar, aðlaðandi og hentugar fyrir eldri íbúa. Með þátttökunni tengist Reykjavík öðrum borgum í verkefninu og getur nálgast upplýsingar um verkefni og aðgerðir sem aðrar borgir vinna að til að gera borgirnar aldursvænar. Af hálfu Alþjóða heilbrigðismálastofnunarinnar er lögð áhersla á víðtækt samstarf og þátttöku eldri borgara í uppbyggingu verkefnisins. Þau átta málefnasvið sem sérstaklega er horft til við að gera borgir aldursvænar eru:

- Útisvæði og byggingar
- Samgöngur
- Virðing og félagsleg viðurkenning
- Virk samfélagsþátttaka og atvinnumöguleikar
- Upplýsingamiðlun
- Samfélags- og heilbrigðisþjónusta
- Húsnæði
- Félagsleg þátttaka



Sameiginleg ferðapjónusta fyrir fatlað fólk á höfuðborgarsvæðinu

Árið 2014 gerðu sveitarfélögin á höfuðborgarsvæðinu með sér samkomulag um að standa sameiginlega að ferðapjónustu fatlaðs fólks. Þann 1. janúar 2015 tóku nýjar reglur um ferðapjónustu fatlaðs fólks gildi og nýtt tölvukerfi var tekið í notkun. Því miður komu upp ýmsir hnökrar í upphafi sem leiddu meðal annars til þess að ákveðið var að stofna framkvæmdaráð yfir ferðapjónustunni sem bar faglega og fjárhagslega ábyrgð á rekstri verkefnisins og stjórnaði innleiðingu þeirra breytinga sem talið var nauðsynlegt að ráðast í. Framkvæmdaráðið skilaði af sér skýrslu í lok árs 2015. Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar skilaði af sér skýrslu í maí um þá þætti sem misfórust við innleiðingu breytinga á ferðapjónustunni. Allar tilkynningar um atvik sem hafa komið upp á eða hvað mætti betur fara hafa verið nýttar til að bæta þjónustuna og mikill metnaður hefur verið lagður í að koma í veg fyrir að slíkt eigi sér stað aftur.



Utangarðsmenn knáir með knöttinn

Sigríður Arndís Jóhannsdóttir fékk Grasrótarverðlaun Knattspyrnusambands Íslands á ársþingi þess. Sigríður, sem starfar sem verkefnastjóri hjá þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða, hefur staðið fyrir

fótboltaæfingum fyrir utangarðsmenn. Æfingarnar hafa farið fram einu sinni í viku á Klambartúni og hafa alls um 20 utangarðsmenn mætt á þessar æfingar, eða sex til átta manns hverju sinni. Þeir hafa sýnt mikla leikgleði og verið knáir með knöttinn. KSÍ þótti Sigríður og félagar verðugir handhafar Grasrótarverðlauna KSÍ að þessu sinni, enda frábært framtak.



Samstarf við geðsvið Landspítalans

Í nóvember var gengið frá samkomulagi milli Reykjavíkurborgar og Landspítalans um samstarf íbúðakjarna velferðarsviðs að Austurbrún og meðferðardeildar Landspítalans að Laugarási um aðstoð við ungt fólk til að búa sjálfstætt á eigin heimili. Um er að ræða tilraunaverkefni til tveggja ára þar sem velferðarsvið leggur til 2-3 íbúðir með þjónustu frá íbúðakjarnanum í Austurbrún í samvinnu við meðferðardeildina Laugarás sem einnig veitir þjónustu til íbúa ásamt ráðgjöf til starfsmanna íbúðakjarnans. Meðferðardeildin Laugarás veitir sérhæfða meðferð fyrir ungt fólk á aldrinum 18-30 með byrjandi geðrofssjúkdóm og er áhersla lögð á snemmihlutun.



Samningur um rekstur Vinjar – athvarfs fyrir geðfatlað fólk

Velferðarsvið Reykjavíkur og Rauði krossinn undirrituðu á árinu samning til þriggja ára um rekstur Vinjar – athvarfs fyrir geðfatlað fólk. Samningurinn tekur til sértækra þjónustuverkefna við fólk með fötlun

sem Rauði krossinn annast í Vin, athvarfi fyrir fólk með geðraskanir, að Hverfisgötu 47 í Reykjavík. Um er að ræða þjónustu sem Rauði krossinn hefur veitt einstaklingum sem ekki hafa sótt aðra dagþjónustu sakir geðfötlunar. Kostnaður borgarinnar í samningi er áætlaður um 30 milljónir á ári.



Samningur við Útlendingastofnun um þjónustu við hælisleitendur

Reykjavíkurborg gerði á árinu nýjan samning við Útlendingastofnun um þjónustu við hælisleitendur. Samkvæmt samningnum mun Reykjavíkurborg taka að sér að veita allt að 90 hælisleitendum þjónustu og búsetuúrræði. Borgin skuldbindur sig til að taka bæði við einstaklingum og allt að fimm fjölskyldum.



Samstarf um virkni í atvinnuleit – nýr samningur við Vinnumálastofnun

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar og Vinnumálastofnun undirrituðu á árinu samstarfssamning um þjónustu Vinnumálastofnunar við atvinnuleitendur sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu frá borginni. Samningurinn nær til framhaldsverkefnis um Atvinnutorg og Stíg þar sem áhersla er lögð á ráðgjöf og stuðning við atvinnuleitendur án bótaréttar sem fá fjárhagsaðstoð hjá Reykjavíkurborg. Markmið samstarfssamningsins er að styrkja einstaklinga í atvinnuleit og fækka þannig þeim sem þurfa á fjárhagsaðstoð að halda.



Skimað eftir þunglyndi og kvíða í 9. bekk

Á árinu var skimað fyrir þunglyndi og kvíða hjá nemendum í 9. bekk í öllum hverfum Reykjavíkur. Sams konar skimun hefur verið gerð í Breiðholti frá árinu 2009 og gefið góða raun. Skimunin er í formi spurningalista sem lagður er fyrir nemendur í 9. bekk grunnskóla. Kvíði og þunglyndi eru þær raskanir sem endurspegla helst tilfinningalegan vanda barna og unglinga og geta leitt til erfiðleika í námi. Afleiðingarnar koma meðal annars fram í brottfalli úr skóla og er það eitt það hæsta í framhaldsskólum á Íslandi miðað við önnur OECD-lönd. Þeim börnum sem mælast með einkenni kvíða og þunglyndis stendur til boða aðstoð og stuðningur í framhaldinu s.s. að fara á námskeið í hugrænni atferlismeðferð eða að fá viðtal hjá sálfræðingi.



Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis flytur

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis flutti í september frá Síðumúla 39 að Efstaleiti 1 (RÚV-byggingin). Þegar þjónustumiðstöðvar borgarinnar voru settar á laggirnar árið 2005 var gert ráð fyrir að Síðumúli 39 yrði bráðabirgðahúsnæði fyrir þjónustumiðstöðina. Nú 10 árum síðar er loksins komið að flutningum í nýtt húsnæði. Við þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis starfa ríflega 600 manns á yfir 20 starfsstöðvum í hverfunum. Hluti þessara starfsmanna starfar vítt og breitt í hverfunum, við stuðning og þjónustu á heimilum aldraðs, langveiks og fatlaðs fólks.



Formannsskipti í velferðarráði

Á fundi borgarstjórnar 16. júní urðu formannsskipti í velferðarráði. Ilmur Kristjánsdóttir var þá kosin formaður velferðarráðs. Ilmur tók við formennsku af Björk Vilhelmsdóttur sem hafði setið í velferðarráði samfellt í 13 ár og þar af níu ár sem formaður.

- Unglingasmiðjan Stígur og Grettistak, sem hafa til margra ára verið í sama húsnæði að Amtmannsstíg 5, fluttust í nýtt húsnæði í Borgartúni þann 1. nóvember 2015. Nýja húsnæðið býður upp á nægt rými sem þjónar vel hagsmunum beggja notendahópa.



- Velferðarsvið tók við rekstri Gistiskýlisins á árinu. Gistiskýlið hafði um nokkurt skeið verið rekið af Samhjálp á grundvelli samnings við velferðarsvið. Markmið með Gistiskýlinu er að veita húsnæðislausum karlmönnum næturgistingu og þar er m.a. veitt ráðgjöf og stuðningur.
- Í samstarfi við velferðarsvið hóf Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkurborgar að veita utangarðsmönnum ráðgjöf í Gistiskýlinu á árinu. Ætlunin er að ná sérstaklega til pólskumælandi manna. Þessi þjónusta er til viðbótar þeirri ráðgjöf sem veitt er af þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða.



- Porrasel, dagdeild fyrir aldraða, flutti frá Porragötu að Vesturgötu í Reykjavík á árinu. Með því að flytja selið í stærra húsnæði er hægt að nýta dagdeildina betur og þjónusta fleiri aldraða, veita þeim stuðning til að búa heima og bjóða þeim þátttöku í félagsstarfi.

- Á árinu voru tvö stuðningsheimili fyrir ungmenni sameinuð í nýju húsnæði í Reykjavík. Stuðningsheimilin voru kynjaskipt en á nýju heimili búa bæði kyn saman. Markhópurinn fyrir stuðningsheimilið er sá sami og áður, eða ungmenni á aldrinum 17–23 ára, sem hafa ekki möguleika á að búa heima hjá forsjáraðilum eða hefja eigin búsetu. Á stuðningsheimilinu búa fjögur ungmenni saman ásamt umsjónarmanni.



- Í mars fór Reykjavíkurborg af stað með tilraunaverkefni um styttri vinnuviku sem stendur yfir í eitt ár. Verkefnið er í gangi á þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og hjá Barnavernd Reykjavíkur. Þar verða unnar 35 stundir á viku í stað 40 stunda. Skoðuð verður þau áhrif sem styttri vinnuvika hefur á starfsfólk hvað varðar heilsu, vellíðan, starfsanda og þjónustu að teknu tilliti til að þess að ekki komi niður á framleiðni, gæðum og hagkvæmni.



7. Rannsóknir og úttektir

Á árinu var samþykkt gæðastefna velferðarsviðs sem vísar veginn um það hvert sviðið stefnir í gæðamálum. Gæðastefnan nær til allra þátta í starfsemi en með stefnunni vill velferðarsvið tryggja stöðugar umbætur í starfsemi sinni m.a. með því að leggja áherslu á vel skilgreinda og skýra verkferla í þjónustunni. Framkvæmd rannsókna og innri úttekta á starfssemi velferðarsviðs er mikilvægur hluti þess að tryggja gæði þjónustunnar.

Alls voru gerðar sex innri gæðaúttektir á árinu. Úttektir á starfsemi á þjónustu við fatlað fólk voru tvær. Annars vegar úttekt á starfsemi Ás styrktarfélagi sem rekur úrræði fyrir fatlað fólk samkvæmt kröfufýsingu í samvinnu við velferðarsvið. Hins vegar úttekt á búsetuúrræði ætlað ungu fólki með þroskahömlun og fjölþættan hegðunarvanda. Ein úttekt varðaði notendur fjárhagsaðstoðar á því hvaða foreldrar nýta 16 gr.A í fjárhagsaðstoð, með tilliti til fjölda mánaða með fjárhagsaðstoð til framfærslu. Þrjár úttektir voru gerðar á framkvæmd þjónustu við einstaklinga í sértæku búsetuúrræðum fyrir einstaklinga með langvarandi og margþættan félagslegan vanda auk vímuefnavanda. Einnig voru gerðar úttektir á framkvæmd þjónustu í sértæku búsetuúrræðunum að Miklubraut, Njálsgötu og Smáhýsum.

Viðhorfsskönnun meðal notenda heimahjúkrunar Reykjavíkur

Þar að auki var gerð viðhorfsskönnun (póstskönnun) sem sýndi að yfir 80% notenda voru ánægðir með

þjónustu heimahjúkrunar og tæplega 75% töldu að þjónustangerði þeim kleift að búa lengur heima sem er eitt af meginmarkmiðum heimahjúkrunar borgarinnar. Tæplega 85% töldu sig fá þá heimahjúkrun sem þeir þörfuðust og tæp 80% voru sáttir við á hvaða tíma dags þjónustan var veitt. Borið saman við niðurstöður fyrri ára minnkaði ánægja með þjónustuna lítillega á milli kannana, eða úr tæplega 95% árið 2009 og tæplega 92% 2011 sem sögðust vera ánægð með þjónustuna.

Viðhorf foreldra fatlaðra barna til þjónustu Reykjavíkurborgar

Niðurstöður rannsókna Félagsvísindastofnunar fyrir Reykjavíkurborg árin 2011 og 2014 á flutningi þjónustu við fatlað fólk frá ríki til sveitarfélaga sýndu að skoða þyrfti betur þjónustuna sem Reykjavíkurborg veitir fötluðum börnum og fjölskyldum þeirra. Viðtalsrannsókn undir nafninu Upplifun foreldra fatlaðra barna af þjónustunni sem Reykjavíkurborg veitir börnum og fjölskyldum þeirra leiddi í ljós að þegar á heildina er lítið voru viðmælendur nokkuð ánægðir með þjónustuna. Aðspurðir töldu þeir hana standa jafnfætis þjónustu annarra sveitarfélaga. Flestir töldu að bæta þyrfti aðgengi að upplýsingum frá þjónustumiðstöðvum s.s. upplýsingar um úrræði í boði, ráðgjöf og réttindi. Óskað var eftir betri tengslum við ráðgjafa á þjónustumiðstöðvum og auknum sveigjanleika í þjónustunni, því að það sem henti einum einstaklingi henti ekki sjálfkrafa öðrum.



Yfirlit yfir lokaritgerðir M.A.-nema í félagsráðgjöf, hjúkrunar- og öldrunarfræði

Biðlisti eftir félagslegu leiguhúsnæði hjá Reykjavíkurborg: Hverjir flengjast á biðlista?

Kortlagning á aðstæðum fólks sem hefur verið á biðlista í þrjú til fimm ár eftir félagslegu leiguhúsnæði hjá Reykjavíkurborg með fyrirbyggjandi gögnum úr Málaskrá velferðarsviðs. Gögnin sýndu að langvarandi félagslegur vandi var til staðar hjá flestum og að rúmur helmingur var óvinnufær. Gögnin sýndu að stór hluti hópsins glímdi við geðræn vandkvæði og/eða fíknisjúkdóma/vanda vegna vímuefnaneyslu.

Börn og greiningar. Greiningar barna innan sérfræðipjónustu skóla

Kortlagning á sérfræðipjónustu skóla í þjónustumiðstöð Vesturbæjar leiddi í ljós að allt að 50% af heildarfjölda tilvísana í sérfræðipjónustu skóla er vegna barna sem glíma við einbeitingarskort og að 23% barna var vísað til þjónustunnar vegna tilfinningalegra erfiðleika.

Sumardvöl í sveit. Upplifun og reynsla fólks sem tóku á móti börnum í sveit á árunum 1995–2005

Rannsókn sem var í formi viðtala hafði það að markmiði að skýra frá upplifun og reynslu þeirra sem tóku börn í sumardvöl. Helstu niðurstöður benda til þess að lítið samræmi hafi ríkt á milli landshluta hvað varðar leyfi og eftirlit með sveitardvölum. Þrátt fyrir að upplifun viðmælenda á sveitardvölum hafi almennt verið góð, bentu niðurstöður til þess að um ábyrgðarmikið starf væri að ræða sem tekið gæti á andlega.

Börn í sumardvöl: „Vandamál eða ekki vandamál það hafa bara allir gott af því“ Upplifun og reynsla barna af sumardvöl í sveit

Einnig var gerð viðtalsrannsókn á upplifun og reynslu barna sem send voru í sveit á vegum félagsþjónustu og barnaverndarnefndar Reykjavíkurborgar á árunum 1985–2005. Helstu niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að sumardvöl í sveit sé góð tilbreyting fyrir börn sem búa við erfiðar aðstæður og geti haft góð áhrif á börn ef heimilið býður upp á leiðandi uppeldisaðferðir, umhyggju og stöðugleika.

Karlasmiðjan: Afdrif þátttakenda í Karlasmiðjunni

Rannsókn í formi spurningakönnunar við þátttakendur Karlasmiðju leiddi í ljós að nær allir sem luku endurhæfingu búa við betri lífsgæði. Horft var til líðanar karlanna og þátttöku þeirra í vinnu og námi.

ÁTAK, stuðningsúrræði vegna skólasóknar: Upplifun-reynslaárangur

Rannsókn sem gerð var á Átaki, stuðningsúrræði fyrir nemendur með slæma ástundun í grunnskóla. Markmiðið var að kanna hvort ÁTAK hafi skilað árangri í bættri skólasókn og skoða upplifun og reynslu allra málsaðila. Niðurstöður sýndu fram á góðan árangur ÁTAKS, úrræðið geti einnig nýst sem forvörn og greiningartæki.

Þetta virkar allt ágætlega. Flutningur í þjónustuíbúð fyrir aldraða, upplifun og aðlögun

Rannsókn þar sem könnuð var vellíðan og aðlögun fólks eftir flutning í þjónustuíbúðir fyrir aldraða og hvort breytingar hafi staðið undir væntingum þeirra. Um helmingi viðmælenda fannst þjónustuíbúðin vera of lítil en sætta sig við breyttar aðstæður vegna þjónustunnar. Flestir viðmælenda nýttu heimaþjónustu og sameiginlegt mótuneyti í íbúðablokkunum en fáir tóku þátt í félagsstarfinu.

Rannsókn á samþættingu heimaþjónustu í Reykjavík

Árið 2009 hófst formlega samþætting heimaþjónustu í Reykjavík með það að markmiði að auka gæði þjónustunnar. M.A.-rannsókn í hjúkrunarfræði sýndi að samkvæmt skipuriti heimaþjónustunnar var fullri samþættingu heimaþjónustu í Reykjavík lokið. Rannsóknin leiddi þó í ljós að það var ekki upplifun starfsfólks og betur má ef duga skal. Vel hafi tekist að sameina verkefni og tengja störf teymisstjóra en betur þarf að gera í samvinnu og samtali milli starfshópa. Skilning og traust í starfi skortir ásamt upplýsingum um stöðu einstakra starfsmanna og hlutverk þeirra í samþættri þjónustu.

8. Þjónustumiðstöðvar

Hlutverk þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar er að veita borgarbúum þverfaglega og samræmda þjónustu um persónuleg málefni, ráðgjöf við starfsfólk leik- og grunnskóla og aðra faglega þjónustu til einstaklinga, stofnana og félagasamtaka í hverfunum. Þjónustumiðstöðvar sinna einnig forvarnarmálum og ýmsum menningartengdum samfélagsverkefnum en samstarf við stofnanir og félagasamtök skipar stóran sess í starfi þjónustumiðstöðva. Á þjónustumiðstöðvum fer fram þverfaglegt samstarf þar sem lögð er áhersla á samþætta nærþjónustu.

Þjónusta á þjónustumiðstöðvum

- Félagsleg ráðgjöf stendur öllum sem þurfa til boða. Sérfræðingar veita einstaklingum og fjölskyldum faglega ráðgjöf, svo sem vegna uppeldis barna og unglinga, fjárhagsvanda, veikinda, fötlunar, öldrunarmála, vímuefnamála, umgengnis- og skilnaðarmála.
- Fjárhagsaðstoð stendur þeim til boða sem hafa tekjur og eignir undir ákveðnum viðmiðunarmörkum og er hún veitt þeim sem ekki geta séð sér og sínum farborða án aðstoðar.
- Félagsleg heimaþjónusta stendur þeim til boða sem ekki geta séð hjálparlaust um heimilishald og persónulega umhirðu vegna skertrar getu, fjölskylduaðstæðna, veikinda, barnsburðar eða fötlunar.
- Heimahjúkrun er veitt veiku fólki sem býr í heimahúsi og þarfnast sérhæfðar hjúkrunar.
- Húsaleigubætur standa leigjendum íbúðarhúsnæðis til boða að uppfylltum skilyrðum um lögheimili, leigusamning og tekjur.
- Sérstakar húsaleigubætur eru ætlaðar þeim sem búa við erfiðar félags- og fjárhagslegar aðstæður.
- Félagslegar leiguíbúðir eru ætlaðar þeim sem búa við mjög erfiðar félags- og fjárhagsaðstæður.
- Þjónustuíbúðir fyrir aldraða eru ætlaðar fólki sem þarf meiri aðstoð og stuðning en hægt er að veita í heimahúsi en heilsufar ekki orðið það slæmt að þörf sé fyrir hjúkrunarheimili.
- Sértæk húsnæðisúrræði eru ætluð fólki sem þarfnast meiri aðstoðar og þjónustu en hægt er að veita í heimahúsi.
- Stuðningsúrræði eru t.a.m. liðveisla fyrir fatlað fólk, persónuleg ráðgjöf og stuðningsfjölskyldur fyrir börn og skammtímavistun fyrir fötluð börn.
- Akstursþjónusta eldri borgara er fyrir þá sem geta ekki notað almenningsvagnþjónustu og hafa ekki aðgang að eigin farartæki.
- Ferðaþjónusta fatlaðs fólks er fyrir þá sem vegna fötlunar sinnar geta ekki notað almenningsvagnþjónustu og hafa ekki aðgang að eigin farartæki.
- Sérfræðiþjónusta við leik- og grunnskóla. Börn, foreldrar og starfsfólk leik- og grunnskóla fá ráðgjöf vegna frávika í vitsmuna-, tilfinninga- eða félagsþroska barns.
- Kennslu- og sérkennsluráðgjöf er veitt vegna barna í leik- og grunnskólum.
- Daggæsluráðgjöf er veitt daggæsluforeldrum og foreldrum.
- Frístundaráðgjöf er veitt til foreldra vegna barna og ungmenna.

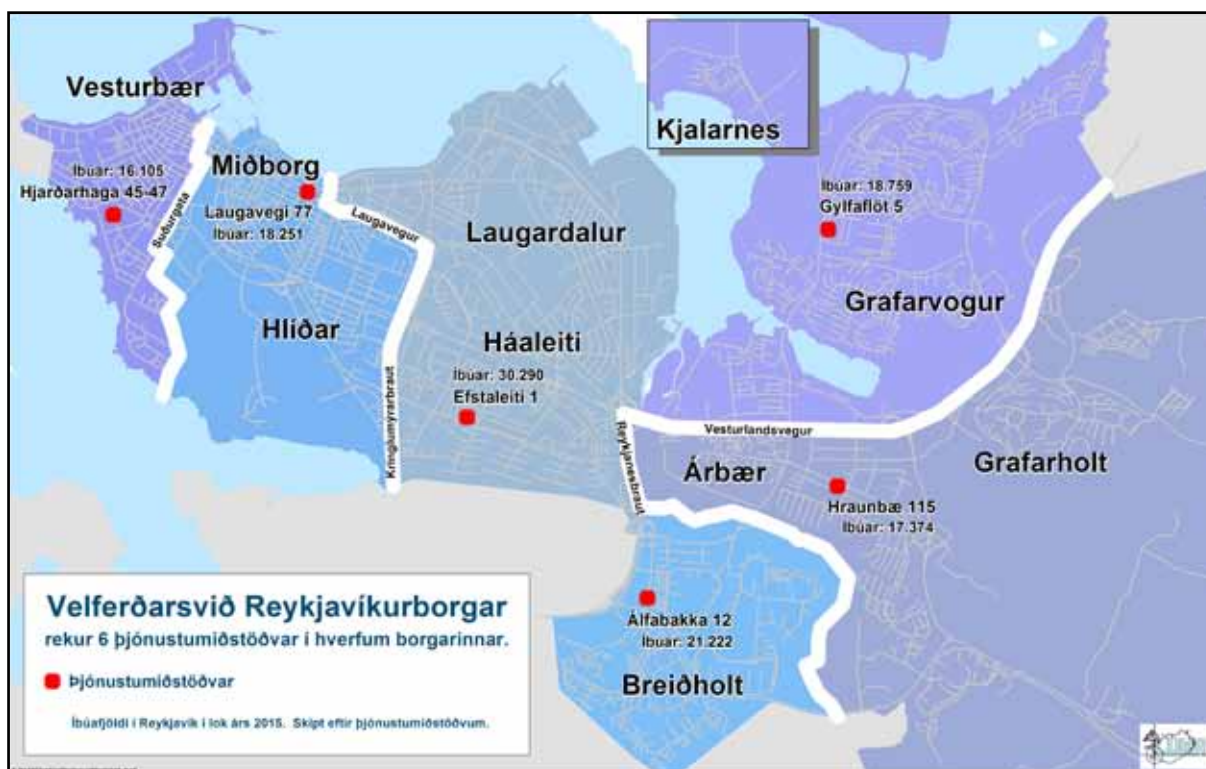
Þjónustumiðstöðvar í 10 ár

Árið 2015 fögnuðu þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar tíu ára afmæli sínu, en tímamótunum var fagnað með málþingi í Ráðhúsi Reykjavíkur. Á málþinginu var farið yfir sögu og tilurð þjónustumiðstöðvanna og rætt um tengingu þeirra við hverfisráð borgarinnar. Þá var velt upp þeirri spurningu hvernig þjónusta Reykjavíkurborgar muni líta út í framtíðinni og hvert hlutverk þjónustumiðstöðvanna muni verða í því samhengi.

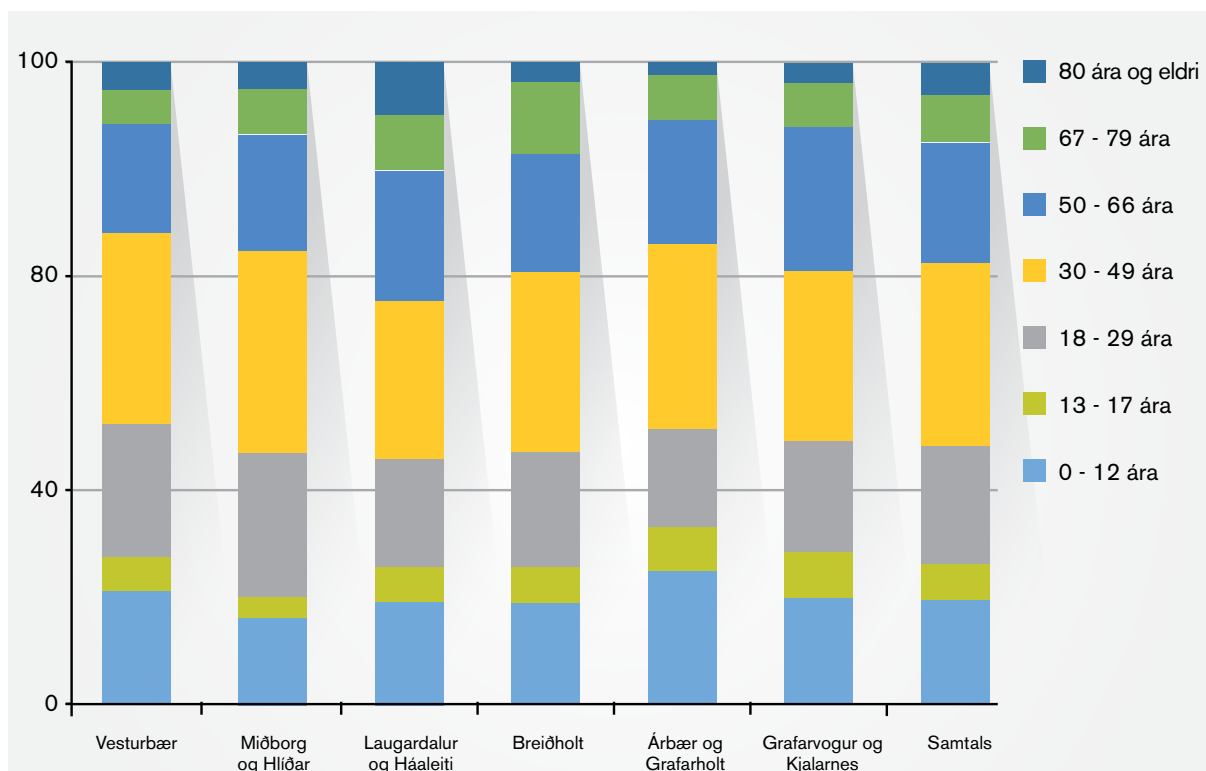
Forsögu þjónustumiðstöðvanna má rekja til fjölskylduþjónustu sem sett var á fót í Miðgarði í Grafarvogi árið 1997 og til samþykktar í borgarstjórn sumarið 2002 um að auka nærþjónustu í hverfum. Áður höfðu fulltrúar Reykjavíkurborgar kynnt sér hverfaþjónustu og íbúalýðræði í Osló, Stokkhólm og

Kaupmannahöfn, sem leiddi til þess að skipuð var nefnd um stofnun þjónustumiðstöðva í byrjun árs 2003. Árið 2005 hófu svo þjónustumiðstöðvarnar starfsemi.

Markmiðið með stofnun þjónustumiðstöðvanna var að auka aðgengi íbúa að þjónustu borgarinnar og að þeir gætu snúið sér á einn stað í sínu hverfi með erindi sín. Þannig mætti samþætta verkefni og búa borgaryfirvöld undir að taka við fleiri verkefnum frá ríkinu, auk þess að eiga betra samstarf við íbúa, frjáls félagasamtök og aðra grasrótastarfsemi í hverfunum. Samhliða opnun þjónustumiðstöðvanna varð til þjónustu- og símaver og vefsvæðið Rafræn Reykjavík þar sem íbúar gátu átt í rafrænum samskiptum við borgina.



Mynd 1. Yfirlitskort. Fjöldi íbúa í hverfum Reykjavíkur 2015 og staðsetning þjónustumiðstöðva.



Mynd 2. Aldursskipting íbúa í lok árs 2015 (%). Hlutfallsleg skipting innan þjónustumiðstöðva.

9. Barnavernd Reykjavíkur

Barnavernd Reykjavíkur starfar samkvæmt 2. gr. barnaverndarlaga (nr. 80/2002) sem tryggir að börn sem búa við óviðunandi aðstæður eða börn sem stofna heilsu sinni og þroska í hættu fái nauðsynlega aðstoð. Skal það gert með því að styrkja fjölskyldur í uppeldishlutverki sínu og beita úrræðum til verndar einstökum börnum þegar það á við. Lögin taka til allra barna sem eru á yfirráðasvæði íslenska ríkisins.

Þegar barnaverndarnefnd fær rökstuddan grun um að líkamlegri eða andlegri heilsu barns eða þroska geti verið hættu búin vegna vanrækslu, vanhæfni eða framferðis foreldra eða að barn stefni heilsu sinni eða þroska í hættu með hegðun sinni, er henni skylt að kanna málið án tafar. Þá eru mál barnsins unnin á grundvelli barnaverndarlaga, m.a. með ráðgjöf um uppeldislegar aðstæður barnanna og beitingu úrræða þegar það á við. Barnaverndarnefnd Reykjavíkur ber ábyrgð á meðferð slíkra mála í Reykjavík og Barnavernd Reykjavíkur ber ábyrgð á framkvæmd mála sem unnin eru í borginni samkvæmt barnaverndarlögum. Samstarf er milli Barnaverndar Reykjavíkur og þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar.

Bakvakt vegna barnaverndarmála er starfrækt í Reykjavík alla virka daga utan skrifstofutíma og um helgar. Þegar erindi berst til bakvaktar er metið hvort þörf sé á tafarlausrí aðstoð eða hvort málið megi bíða næsta virka dags. Alls bárust 1.078 erindi til bakvaktar á árinu og bárust flest þeirra frá lögreglu, öðrum opinberum aðilum, foreldrum, öðrum ættingjum og nágrönnum. Neyðarlínan 112 tekur við tilkynningum samkvæmt samningi við barnaverndarnefndir landsins utan skrifstofutíma, forgangsraðar erindum, skráir helstu upplýsingar og kemur þeim til viðkomandi barnaverndarnefndar.

Úrræði á vegum Barnaverndar Reykjavíkur

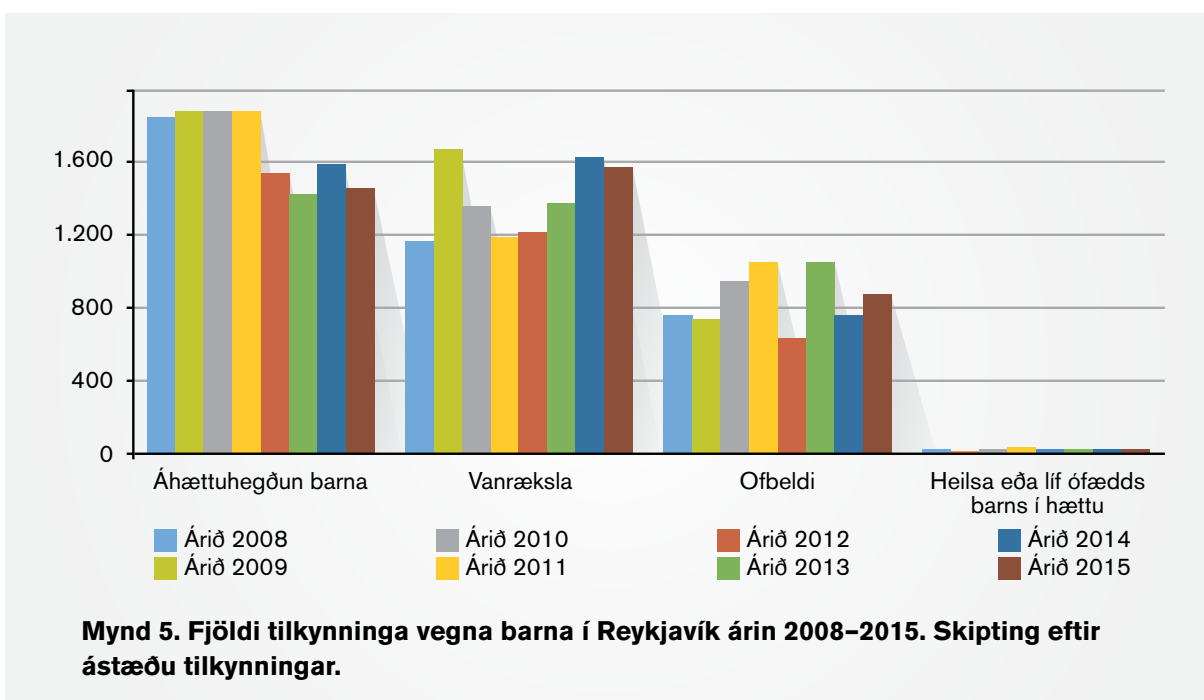
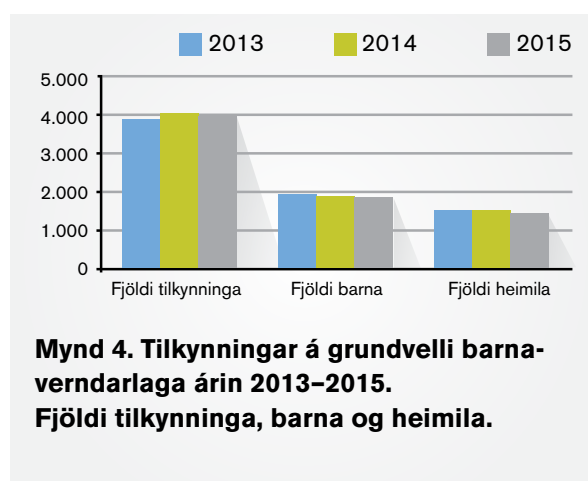
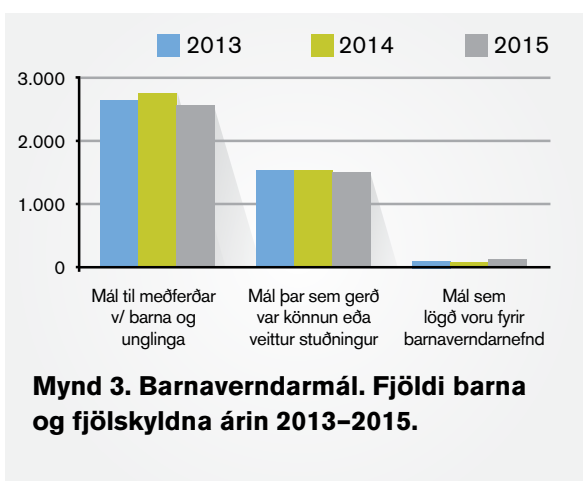
Greining og ráðgjöf heima er þjónusta sem veitt er fjölskyldum á eigin heimili. Markmiðið er að veita foreldrum stuðning og ráðgjöf við uppeldi og umönnun barna.

Vistheimili fyrir börn er úrræði sem Barnavernd Reykjavíkur hefur yfir að ráða með rými fyrir sjö börn í senn. Meginmarkmið með vistheimilinu er að styrkja fjölskyldur í uppeldishlutverki þeirra með þarfir barnsins í fyrirrúmi. Á árinu dvöldu 54 börn á vistheimilinu.

Skammtímaheimili og fjölskylduheimili eru starfsrækt með rými fyrir sjö ungmenni á aldrinum 13–18 ára sem hafa það markmið að tryggja unglingum, sem af ýmsum ástæðum geta ekki dvalið í heimahúsum, traust og örugg uppeldisskilyrði á meðan á dvöl þeirra stendur.

Fósturráðstafanir er úrræði þegar barnaverndarnefnd felur fósturforeldrum umsjá og/eða aðra forsjárskyldu í að minnsta kosti þrjá mánuði. Fósturráðstafanir geta verið þrenns konar; tímabundið fóstur, styrkt fóstur og varanlegt fóstur. Tímabundið fóstur á við þegar ætla má að unnt verði að bæta aðstæður þannig að barnið muni geta snúið aftur til foreldra sinna án verulegrar röskunar á högum sínum. Styrkt fóstur á við þegar barn á við verulega hegðunarerfiðleika að stríða og uppfyllt eru skilyrði til að vista barnið á heimili eða stofnun skv. barnaverndarlögum en nauðsynlegt þykir að koma barninu í fóstur. Varanlegt fóstur er þegar fyrirsjáanlegt þykir að ekki verði unnt að bæta aðstæður barns með öðrum hætti.



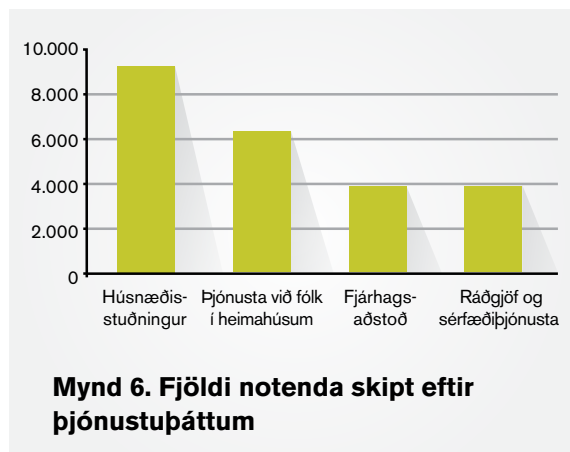


10. Þjónusta

Starfsemi velferðarsviðs byggir á stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar samkvæmt gildandi lögum og reglum og vinnur að meginmarkmiðum velferðarráðs. Barnavernd Reykjavíkur starfar með barnaverndarnefnd og þjónustumiðstöðvar starfa með hverfaráðum í hverfum borgarinnar. Þjónusta velferðarsviðs er margþætt og má þar nefna ráðgjöf sérfræðinga og stuðning við fjölskyldur og einstaklinga á öllum aldri, fjárhagsaðstoð og greiðslu húsaleigubóta, húsnæðis- og búsetuþjónustu, stuðning við fólk í heimahúsum, heimahjúkrun, dagvist, félagsstarf, matarþjónustu og ferðaþjónustu fatlaðs fólks.

Velferðarsvið sér jafnframt um rekstur velferðarþjónustu þvert á borgina s.s. átaksverkefni vegna endurhæfingar fólks, heildstætt forvarnastarf í Reykjavík og úthlutun á húsnæðis- og búsetu-úrræðum ásamt samhæfingu, stefnumótun og þróun, mati á gæðum þjónustunnar, rannsóknum og eftirliti.

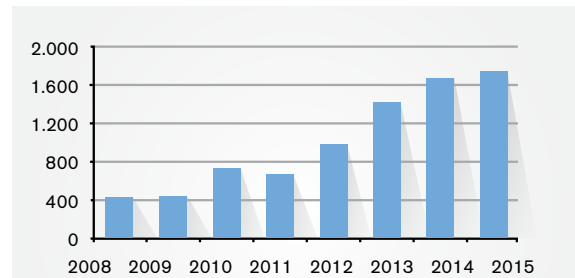
Árið 2015 voru 19.857 borgarbúar sem fengu þjónustu hjá velferðarsviði, samanborið við 20.414 árið 2014.



10.1 Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta

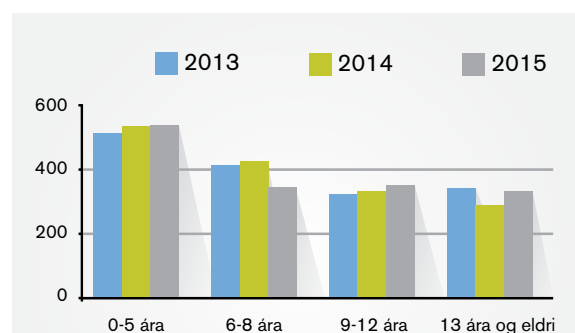
Félagsleg ráðgjöf á þjónustumiðstöðvum tekur m.a. til ráðgjafar vegna atvinnuleysis, veikinda, húsnæðisleysis, fjárhagsv anda, fötlunar, öldrunar, málefna útlendinga og innflytjenda, málefna barna og ungmenna, fjölskylduvanda og áfengis- og vímuefnavanda. Markmið ráðgjafarinnar er að styðja fólk til sjálfshjálpar þannig að sérhver einstaklingur geti sem best notið sín í samfélaginu. Samkomulag um félagslega ráðgjöf er skrifleg áætlun um framvindu máls þar sem ráðgjafi og notandi sammælast um markmið með ráðgjöfinni, tímasetja

samkomulagið og leggja sameiginlega mat á árangur við lok tímabilsins. Einnig veita ráðgjafar upplýsingar um þjónustu innan og utan þjónustumiðstöðvanna og vísa fólki á þau úrræði sem henta hverjum og einum.



Mynd 7. Fjöldi notenda með samkomulag um félagslega ráðgjöf

Sérfræðiþjónusta skóla er veitt á grundvelli þjónustusamnings velferðarsviðs við skóla- og frístundasvið. Um er að ræða ráðgjöf og stuðning við almennt skólastarf og nýbreytni- og þróunarstarf í skólum. Þjónustan tekur til hvers konar erfiðleika barnanna í skóla og námi, s.s. líðanar, samskipta, hegðunar og ástundunar náms. Markmið er að veita heildstæða og fjölbreytta ráðgjöf og er hún veitt starfsfólki skóla, nemendum og foreldrum þeirra. Fjöldi beiðna um sérfræðiþjónustu skóla árið 2015 var 1.568.



Mynd 8. Sérfræðiþjónusta skóla, einstaklingsmál. Fjöldi beiðna eftir aldri árin 2013–2015.

Sértæk ráðgjöf á þjónustumiðstöðvum er langtímaráðgjöf til fatlaðs fólks sem tekur til allra þeirra sértæku þjónustupátta sem viðkomandi einstaklingur hefur þörf fyrir. Markmið ráðgjafarinnar er að tryggja samhæfingu og samvinnu mismunandi þjónustukerfa og koma í veg fyrir að einstaklingar þurfi að leita á marga staði eftir þjónustu.

Einstaklingsbundin þjónustuáætlun er áætlun um framkvæmd fjölþættrar þjónustu þar sem tiltekin eru markmið áætlunarinnar og leiðir, hverjir séu samstarfsaðilar og hverjir beri ábyrgð á að koma áætluninni í framkvæmd. Slík áætlun er unnin með notendum þjónustunnar sem hafa þörf fyrir viðvarandi og fjölbreytilega stuðning.

Þjónusta vegna barna og unglinga

Velferðarsvið hefur á árinu 2015 lagt sérstaka áherslu á þjónustu við börn og ungmenni og fjölskyldur þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar. Náð samstarf er við leik- og grunnskóla og frístundaheimili/miðstöðvar um að styðja við börn og foreldra þeirra og tryggja snemmtæka íhlutun og stuðning. Velferðarsvið hefur yfir ýmsum úrræðum að ráða sem stutt geta við velliðan barna og foreldra þeirra. Um er að ræða ýmis konar forvarnarverkefni á grundvelli á forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar s.s. námskeið fyrir börn til að fyrirbyggja og takast á við kvíða, depurð og reiði og námskeið í foreldrafærni. Starfræktar eru unglingasmiðjur sem m.a. hafa það að markmiði að efla sjálfstraust og auka hæfni í félagslegum samskiptum. Lögð er áhersla á uppeldisráðgjöf sem veitt er á heimili barns og beinist að því að aðstoða foreldra við að nýta styrkleika sína. Einnig veitir velferðarsvið foreldrum og börnum

þeirra stuðning í formi stuðningsþjónustu m.a. stuðningsfjölskyldu, tilsjón, liðveislu og persónulegan ráðgjafa. Sum börn þurfa vegna afar sértækra þjónustuparfa að dvelja utan fjölskyldu sinnar til langs eða skamms tíma. Við slíkar aðstæður er lögð áhersla á náð samstarf við foreldra og áframhaldandi þátttöku þeirra í lífi barna sinna. Velferðarsvið rekur skammtímvistanir fyrir fötluð börn þar sem þau dvelja nokkra sólarhringa í mánuði. Markmið úrræðis er að létta álag á fjölskyldu fatlaðra barna og veita þeim tilbreytingu frá daglegu lífi.

Í reglum um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg er að finna heimildir sem hafa það að markmiði að styðja við börn og barnafjölskyldur sem standa höllum fæti. Áhersla er lögð á að styðja börn til skipulegs tómstunda- og frístundastarfs. Samkvæmt 16. gr. A í reglum um fjárhagsaðstoð Reykjavíkurborgar er heimild til að veita sérstaka fjárhagsaðstoð vegna barna til foreldra í þann tíma sem þeir fá greidda fjárhagsaðstoð til framfærslu. Um er að ræða aðstoð til að greiða áfallandi greiðslur fyrir daggæslu barns í heimahúsum, leikskóla, skólamáltíðir, frístundaheimili, sumardvöl og/eða þátttöku barns í þroskandi félags- og tómstundastarfi. Árið 2015 fengu 412 foreldrar aðstoð samkvæmt 16. gr. A.



Helstu úrræði velferðarsviðs í þjónustu við börn og ungmenni:

Námskeið og fræðsla eru haldin á vegum þjónustumiðstöðva fyrir foreldra og börn. Þar má nefna *PMTO (Parent Management Training-Oregon)* sem er námskeið í foreldrafærni fyrir foreldra barna með vægan hegðunarvanda, *Klókir krakkar* er fræðsla um kvíða ungra barna og leiðir til að fyrirbyggja og takast á við kvíðann. Mér líður eins og ég hugsa er fræðsla um kvíða og depurð fyrir 13–18 ára og *Fjörkálfar* er fræðsla fyrir 8–12 ára börn og foreldra þeirra um reiði og reiðikeikjur.

Stuðningurinn heim – Uppeldisráðgjöf er þjónusta sem veitt er fjölskyldum barna að 18 ára aldri á þeirra eigin heimili. Um er að ræða skammtímaúrræði sem varir að jafnaði í 8 vikur í senn. Fjölskyldan fær eina til tvær heimsóknir á viku þar sem unnið er samkvæmt fyrirfram ákveðnum markmiðum og í samræmi við þjónustubörf viðkomandi fjölskyldu. Markmiðið er að styrkja fjölskylduna í uppeldishlutverkinu og leita lausna í samræmi við þarfir fjölskyldunnar. Á árinu 2015 fengu 143 fjölskyldur þjónustuna.

Unglingasmiðjur í Keilufelli og Borgartúni eru úrræði sem er í boði fyrir börn úr öllum hverfum borgarinnar. Starfsemi unglingasmiðjanna er sniðin að þörfum unglunga á aldrinum 13–18 ára sem eru félagslega einangraðir, hafa orðið fyrir einelti, eru óframfærnir/óvirkir, sýna þunglyndis- og kvíðaeinkenni og/eða hafa lítið sjálfstraust, eru með slaka félagsfærni og/eða búa við erfið uppeldisskilyrði. Markmiðið með starfinu er að efla sjálfstraust, leita leiða til uppbyggilegra lausna, styrkja hópkennd og jákvæð samskipti, kenna virðingu og umburðarlyndi í samskiptum sem og að auka hæfni í félagslegum samskiptum. Árið 2015 tóku 50 unglingar þátt í starfi unglingasmiðjanna. Í tengslum við Unglingasmiðjuna er rekin svokölluð Unglingabrá fyrir 16–18 ára ungmenni, þar sem smiðjurnar þjónusta mest 13–16 ára unglunga. Unglingabráin er einnig félagslegt úrræði fyrir ungmenni sem eru einangruð, með einkenni kvíða og/ eða þunglyndis, með slaka sjálfsmynd, óframfærni og vanvirk.

Skammtímavistanir. Velferðarsvið rekur 6 skammtímavistanir fyrir fötluað og langveik börn. Um er að ræða stuðningsúrræði þar sem börn og ungmenni dvelja með reglubundnum hætti frá tveimur og upp í 14 sólarhringa í mánuði. Markmið með

skammtímavistun er að bjóða upp á tímabundna dvöl til hvíldar eða vegna erfiðra heimilisaðstæðna, svo sem vegna veikinda eða annars álags. Árið 2015 dvaldi 161 einstaklingur í skammtímavistun á vegum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Stuðningsheimilið Stigahlíð er heimili sem ætlað er ungmennum sem ekki hafa möguleika á að búa heima hjá forsjáraðilum eða hefja eigin búsetu. Á stuðningsheimilinu býr umsýjarnamaður ásamt fjórum ungmennum á aldrinum 17–23 ára sem stunda vinnu eða nám.

Fjölskyldumiðstöðin er rekin í samstarfi við Reykjavíkurdéild Rauða kross Íslands. Þjónustan felst í ráðgjöf og fjölskyldumeðferð og fer fram annars vegar með viðtölum við einstaklinga, foreldra og börn þeirra, og eftir atvikum með hópastarfi í samstarfi við grunnskóla og þjónustu- og frístundamiðstöðvar. Markmið með þjónustu miðstöðvarinnar er að aðstoða fjölskyldur sem eiga í vanda, m.a. vegna vímuefnaneyslu barna, skilnaðar og samskiptavanda, kvíða/depurðar og erfiðleika í skóla. Hugmyndafræði Fjölskyldumiðstöðvarinnar er í anda forvarna, lögð er áhersla á að grípa sem fyrst inn í vandamál og leita lausna áður en málin ná að þróast til verri vegar. Árið 2015 leituðu 428 fjölskyldur til Fjölskyldumiðstöðvarinnar.

Foreldrahús – Vímulaus æska og velferðarsvið hafa gert með sér samstarfssamning á grundvelli styrkveitingar. Á grundvelli samningsins veitir Vímulaus æska foreldrum og börnum í Reykjavík fjölskylduráðgjöf, er með foreldrahópa og foreldranámskeið, sjálfstyrkingarnámskeið fyrir börn og unglunga og stuðningsmeðferð fyrir ungmenni í vímuefnavanda.

SÁÁ og velferðarsvið hafa gert með sér samning á grundvelli styrkveitingar. Samkvæmt samningnum veitir SÁÁ einstaklingum og fjölskyldum þjónustu á göngudeild vegna vímuefnanotkunar og veitir sálfræðiþjónustu við börn að 18 ára aldri vegna neyslu foreldra þeirra. Auk þess eru í boði ýmis stuðningsúrræði s.s. hópastarfi, fræðsla til starfsmannahópa, foreldra og skóla. Jafnframt sinnir SÁÁ almennu forvarna-, fræðslu- og kynningarstarfi fyrir stofnanir og starfsfólk Reykjavíkurborgar og hópa fagfólks á grundvelli samningsins. Velferðarsvið leggur áherslu á gott samstarf við þá aðila sem sinna þjónustu við börn og foreldra þeirra til að hægt sé að tryggja heildstæða og

sambætta þjónustu fyrir börn og barnafjölskyldur og styður ýmisskonar uppbyggilegt starf í þágu barna og fjölskyldna m.a. með styrkjum á grundvelli styrkjareglna velferðarráðs.

Þjónusta við innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk

Notendum þjónustu velferðarsviðs sem eru með erlent ríkisfang hefur fjölgað nokkuð á undanförunum árum. Í árslok 2015 voru íbúar 18 ára og eldri með erlent ríkisfang um 10% af íbúafjölda Reykjavíkurborgar.

Móttaka flóttamanna er vaxandi verkefni á vegum Reykjavíkurborgar. Unnið er í samvinnu við innanríkisráðuneyti, velferðarráðuneyti, Útlendingastofnun og Rauða kross Íslands. Reykjavíkurborg hefur frá árinu 1956 til 2015 tekið á móti 273 kvótaflóttamönnum frá 11 löndum samkvæmt flóttamannasamningi Sameinuðu þjóðanna. Kvótaflóttamenn njóta ákveðinna réttinda, verndar og þjónustu, svo sem fjárhags- og húsnæðisaðstoðar, heilbrigðisþjónustu, aðgangs að skólakerfi, íslenskukennslu, tulkþjónustu og aðstoð við atvinnuleit í eitt ár eftir komu til landsins.

Hælisleitendur. Á árinu fengu 90 einstaklingar þjónustu hjá Reykjavíkurborg, þar af voru 7 barnafjölskyldur, 14 börn og 6 pör. Karlar voru 69 og

konur 21, samtals frá 28 upprunallöndum. Stærstu hóparnir voru frá Sýrlandi, Albaníu og Afganistan. Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða hefur umsjón með þjónustu við hælisleitendur.

Þjónusta við utangarðsfólk

Skammtímagistiskýli. Velferðarsvið rekur tvö skammtímagistiskýli fyrir heimilislausa, annað fyrir 20 karla og hitt fyrir 8 konur. Fyrrihluta ársins 2015 var gistiskýli fyrir karla rekið í samstarfi við Samhjálp en þann 1. júní 2015 tók velferðarsvið við rekstrinum að fullu. Gistiskýli fyrir konur er rekið í samstarfi við Rauða krossinn í Reykjavík. Gistiskýlin eru ætluð Reykvíkingum en öðrum er þó ekki vísað frá nema hvert rúm sé skipað. Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða sér um málefni utangarðsfólks. Ráðgjafar frá þjónustumiðstöðinni hafa farið í vettvangsferðir á þá staði í miðborginni sem utangarðsfólk venur komur sínar í þeim tilgangi að miðla upplýsingum um þá þjónustu sem í boði er og jafnframt fá ráðgjafar betri mynd af aðstæðum.

Borgarverðir. Á árinu var starfrækt hreyfanlegt vettvangsteymi Borgarvarða. Teymið aðstoðar fólk sem á í erfiðleikum vegna vímuefnafíknar og/eða geðsjúkdóma og sem stöðu sinnar vegna lendir í aðstæðum á almannafæri sem það ræður ekki við eða veldur öðrum ónæði.



Saman gegn ofbeldi

Samstarfsverkefni Lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu og Reykjavíkurborgar til að vinna gegn heimilisofbeldi hófst í janúar 2015. Á árinu innleiddu allar þjónustumiðstöðvar borgarinnar nýtt verklag í vinnu sinni í málum sem tengjast heimilisofbeldi. Útköll á árinu 2015 voru 164 og voru þolendur samtals 146 (123 konur og 23 karlar). Flestir þeir sem voru beittir ofbeldi voru einstæðar mæður og í flestum tilvikum var um líkamlegt ofbeldi að ræða. Í 62% af útköllum voru börn á vettvangi. Verkefnið hefur mælst vel fyrir bæði hjá þeim sem vinna við það og einnig þeim sem þurfa á þjónustunni að halda. Því hefur verið ákveðið að halda verkefninu áfram með því að taka á þeim heimilisofbeldismálum sem upp koma í því skyni að tryggja öryggi borgarbúa á heimilum sínum, veita þolendum og gerendum betri þjónustu og bæta stöðu barna sem búa við heimilisofbeldi.

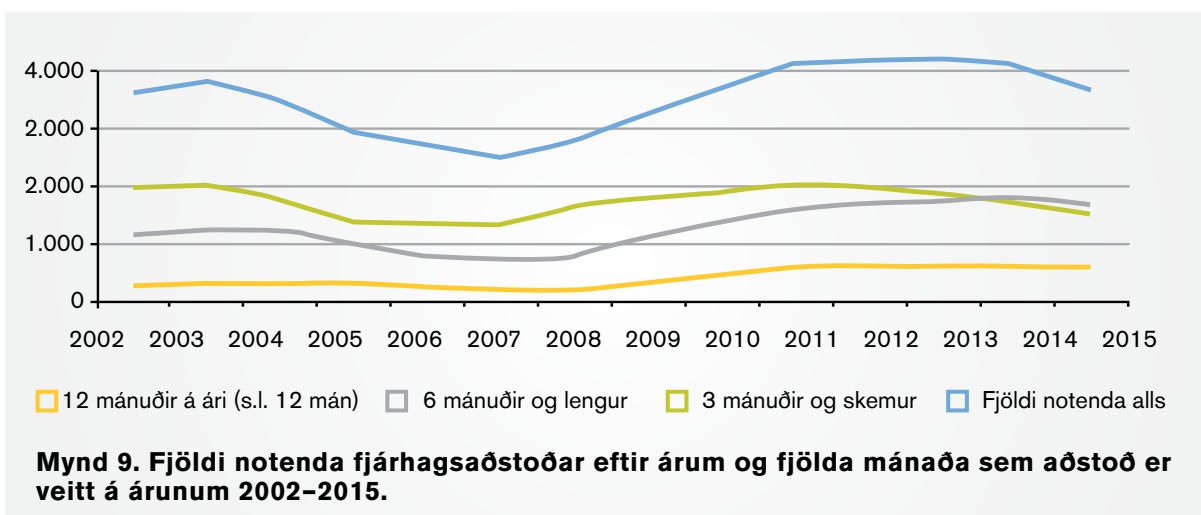


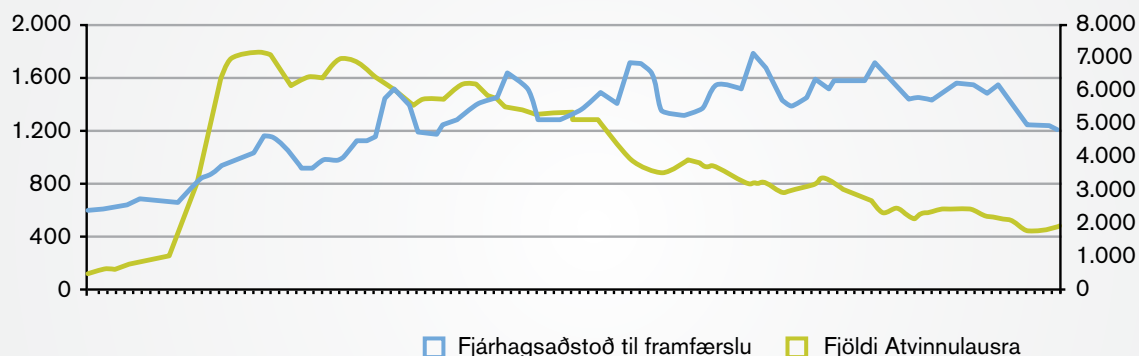
10.2 Fjárhagsaðstoð

Fjárhagsaðstoð er veitt til framfærslu einstaklinga og fjölskyldna. Þeir sem eiga lögheimili í Reykjavík og hafa tekjur undir ákveðnum viðmiðunarmörkum eiga rétt á fjárhagsaðstoð til framfærslu.

Fjárhagsaðstoð til framfærslu einstaklings á árinu 2015 gat numið allt að 174.952 kr. á mánuði og 262.482 kr. á mánuði til hjóna eða fólks í sambúð. Aðstoðin er óháð barnafjölda, þar sem reiknað er með að barnabætur, meðlög og barnalífeyrir mæti kostnaði vegna barna. Vaxtabætur og húsaleigubætur mæta mismunandi kostnaði vegna húsnæðis.

Fjárhagsaðstoð til framfærslu var veitt til 2.898 einstaklinga og fjölskyldna samanborið við 3.269 árið 2014 og er það fækkun um 11%. Synjanir umsókna um fjárhagsaðstoð voru 578 á árinu. Þar af var 206 einstaklingum synjað með öllu um fjárhagsstuðning samanborið við 236 einstaklinga árið 2014. Auk fjárhagsaðstoðar til framfærslu er heimilt að veita einstaklingum og fjölskyldum fjárhagsaðstoð vegna sérstakra aðstæðna, náms eða óvæntra áfalla skv. reglum um fjárhagsaðstoð. Alls var fjárhagsaðstoð í borginni veitt til 3.677 einstaklinga og fjölskyldna á árinu, samanborið við 4.088 árið 2014 sem er fækkun um 10% á milli 2014 og 2015.





Mynd 10. Fjöldi atvinnulausra með bótarétt og fjöldi notenda sem fengu fjárhagsaðstoð til framfærslu í Reykjavík eftir mánuðum frá janúar 2008 til desember 2015

Stuðningur til virkni við notendur fjárhagsaðstoðar

Á síðustu árum hefur verið lögð sérstök áhersla á að styðja og styrkja notendur fjárhagsaðstoðar til virkni en það er mikilvægur þáttur til að viðhalda færni og getu til þátttöku á vinnumarkaði og í samfélaginu. Markmiðið er að styðja og efla einstaklinga til að gera þeim kleift að sjá sér farborða með öðrum hætti en með fjárhagsaðstoð. Einnig hefur verið lögð áhersla á það að þeir sem eru óvinnufærir vegna veikinda fái

þjónustu við hæfi. Boðið er upp á sálfræðiþjónustu og námskeið til viðbótar við félagslega ráðgjöf.

Fjármálaráðgjöf stendur notendum félagslegrar þjónustu til boða. Í henni felst m.a. ráðgjöf við gerð fjárhagsáætlana fyrir einstaklinga. Fjármálaráðgjafi aðstoðar við að semja um skuldir ásamt því að veita upplýsingar og ráðgjöf um leiðir til þess að draga úr útgjöldum. 367 fjölskyldur fengu viðtal hjá fjármálaráðgjafa árið 2015.

Jákvæð þróun í fjárhagsaðstoð

Fjárhagsaðstoð er eitt af stærstu verkefnum velferðarsviðs en í kjölfar efnahagshrunsins fjölgaði mjög þeim sem þurftu á fjárhagsaðstoð til framfærslu að halda. Frá 2008 til 2013 fjölgaði notendum sem fengu fjárhagsaðstoð til framfærslu um 79%, fóru úr 1.876 í 3.350 notendur. Árið 2014 fækkaði notendum fjárhagsaðstoð í fyrsta sinn í 8 ár en árið 2015 nam fækkunin 13% borið saman við 2013. Áhrif hrunsins birtust víða og leiddu af sér mikið álag á þjónustu og starfsfólk velferðarsviðs. Þessi þróun er því mikið fagnaðarefni og sýnir svo um munar að þær langtímaaðgerðir sem velferðarsvið hefur ráðist í frá hruni hafa verið að skila sér á síðustu 1–2 árum. Þess er svo vænst að sú þróun haldi áfram. Þó má ekki líta framhjá mikilvægum ytri þáttum sem hafa einnig haft sín áhrif s.s. minnkandi atvinnuleysi. Þeir þættir munu vonandi halda áfram að hafa áhrif á þróun mála varðandi fjölda notenda fjárhagsaðstoðar.



Þjónusta við unga atvinnuleitendur.

Vinnumálastofnun og velferðarsvið gerðu í janúar 2015 með sér samstarfssamning til tveggja ára um þjónustu Vinnumálastofnunar við unga atvinnuleitendur á aldrinum 16–29 ára með fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg. Markmið samningsins er að auka virkni atvinnuleitenda með markvissri ráðgjöf, viðtölum og fjölbreyttum úrræðum við hæfi. Samkvæmt samningnum veitir Vinnumálastofnun einstaklingsmiðaða starfsráðgjöf til þeirra sem þurfa á umfangsmiklum stuðningi að halda. Einnig er lögð áhersla á aukið samstarf milli velferðarsviðs og Vinnumálastofnunar til að ná fram samfelli í þjónustu við notendur án tillits til réttinda þeirra innan atvinnuleysistryggingakerfisins. Árið 2015 voru 583 notendur fjárhagsaðstoðar í þjónustu Vinnumálastofnunar. Af þeim fóru 268 einstaklingar í starf eða nám, eða 69%.

Samvinnuverkefni hefur verið í gangi á milli velferðarsviðs og atvinnumáladeildar Reykjavíkurborgar með það að markmiði að bjóða notendum fjárhagsaðstoðar störf. Að auki hefur tveimur hópum notenda fjárhagsaðstoðar verið boðið ráðgjöf og námskeið fyrir atvinnuleitendur auk sumarstarfa í tvo mánuði sem tilkomin eru vegna aukafjárveitinga. Annars vegar fá námsmenn námstyrk yfir vetrartímann og hins vegar fá námsmenn á milli anna, sem eru þá háskólanemar sem sækja um fjárhagsaðstoð milli anna. Í lok ársins 2015 hafði 397 einstaklingur verið vísað til atvinnumáladeildar Reykjavíkurborgar; þar af voru 202 námsmenn vegna sumarstarfa.

Óvinnufærir með fjárhagsaðstoð. Starfandi er teymi sem vinnur sérstaklega með einstaklinga sem eru metnir óvinnufærir á grundvelli læknisvottorðs. Í teyminu starfa þrír sálfræðingar til viðbótar við félagsráðgjafa á hverri þjónustumiðstöð. Markmið teymisins er að þróa og samræma vinnubrögð og vinna að bættum hag þeirra sem eru óvinnufærir og fá fjárhagsaðstoð til framfærslu. Lögð er áhersla á einstaklingsmiðaðan stuðning, notendasamráð og valdeflingu. Unnið er á grundvelli einstaklingsáætlana ásamt því að nota viðeigandi matstæki t.d. ASEBA og Eigið mat á starfsgetu (EMS). Lögð er áhersla á þátttöku notenda í námskeiðum og samstarf við aðila í heilbrigðisþjónustu.

Velvirk er samstarfsverkefni milli velferðarsviðs og VIRK starfsendurhæfingarsjóðs. Tilgangur

samstarfsins er að vinna markvisst að málefnum þeirra einstaklinga sem fengið hafa fjárhagsaðstoð til framfærslu á grunni óskilgreinds heilsubrests. Um er að ræða sérhæft matsteymi sem metur vinnufærni viðtakenda fjárhagsaðstoðar sem eru án atvinnuleysisbóta en vilja komast í starfsendurhæfingu og snúa aftur á vinnumarkað.

Endurhæfingarúrræði velferðarsviðs

Grettistak er endurhæfingarúrræði fyrir karla og konur 18 ára og eldri sem hafa átt við langvarandi félagslega erfiðleika og vímuefnavanda að etja en hafa lokið meðferð. Markmiðið er að auka lífsgæði þátttakenda, efla þá til sjálfshjálpar og auka möguleika þeirra á endurkomu á vinnumarkað. Endurhæfingarferlið er í formi hópastarfs, einstaklingsbundins stuðnings og ráðgjafar, námskeiða, endurmenntunar og þátttöku í fræðslu auk batanámskeiðs hjá SÁÁ. Þátttakendum er boðið upp á eftirfylgd í allt að tvö ár eftir að endurhæfingu lýkur. Á árinu 2015 hóf 51 einstaklingur þátttöku í Grettistaki og 11 útskrifuðust á árinu að lokinni 18 mánaða þátttöku.

Karlasmiðja er endurhæfingarúrræði, sem ætlað er karlmönnum á aldrinum 25–55 ára sem glíma við heilsufarsvandamál af andlegum og/eða líkamlegum toga og hafa verið utan vinnumarkaðar til lengri tíma. Flestir hafa brotna eða litla skólagöngu að baki. Markmið með þátttöku í Karlasmiðju eru aukin lífsgæði, sjálfsefning auk náms- og starfsundirbúnings. Endurhæfingin er einstaklingsmiðuð og reynt er að mæta þörfum þátttakenda í samræmi við þjónustupörf þeirra. Árið 2015 hófu 11 karlar þátttöku en 9 útskrifuðust eftir 18 mánaða endurhæfingu.

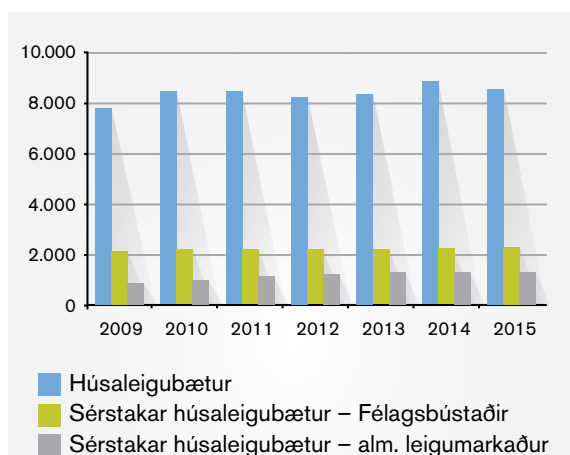
Kvennasmiðja er endurhæfingarúrræði fyrir mæður á aldrinum 24–45 ára sem hafa átt við langvarandi félagslega erfiðleika að stríða og gengið illa að fóta sig á vinnumarkaði eða í námi vegna heilsufarsvanda af andlegum toga og/eða vegna félagslegra aðstæðna. Markmiðið er að bæta lífsgæði þátttakenda og er endurhæfingin þrjúþætt: sjálfstyrking, sjálfsuppygging, starfs- og/eða námsundirbúningur. Endurhæfingin er einstaklingsmiðuð en ferlið byggir á fjölbreyttu námi með samstarfi við Námsflokka Reykjavíkur og Hússtjórnarskólann. Auk þess er sérstakur sumarskóli með annars konar námi og þjálfun með aðkomu fleiri aðila. Á árinu 2015 hófu 19 konur þátttöku í kvennasmiðju og 6 konur útskrifuðust eftir 18 mánaða endurhæfingu.

10.3 Húsnæðismál

Stefna Reykjavíkurborgar er að allir borgarbúar hafi öruggt húsnæði á viðráðanlegu verði, hvort sem fólk þarfnast stuðnings með húsnæðismál sín eða ekki. Húsnæðisstefna Reykjavíkurborgar nær þannig utan um húsnæðisþarfir allra borgarbúa, óháð eignarformi, stærð og gæðum húsnæðis. Borgarbúar þurfa að geta eignast og/eða leigt húsnæði eftir þörfum hverju sinni. Fjölbreytt framboð þarf að vera í boði í hverju hverfi.

Á velferðarsviði er veitt fjölbreytileg húsnæðis- og búsetuþjónusta sem sniðin er að þörfum ólíkra einstaklinga en á árinu 2015 voru 9.260 einstaklingar og fjölskyldur sem fengu einhvers konar húsnæðisstuðning frá velferðarsviði. Velferðarsvið er í samstarfi við ýmis félagasamtök og opinbera aðila um rekstur og umsjón hluta búsetuúrræðanna og eru þá gerðir þjónustusamningar þar um. Auk þess er upplýsingagjöf og ráðgjöf um húsnæðismál veitt á þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs.

Húsaleigubætur eru fyrir þá íbúa sem sem leigja íbúðarhúsnæði þar sem þeir eiga lögheimili og eru undir ákveðnum tekjumörkum að uppfylltum ákveðnum skilyrðum skv. lögum um húsaleigubætur nr. 138/1997. Markmið með húsaleigubótum er að lækka húsnæðiskostnað tekjulágra leigjenda og draga úr aðstöðumun á húsnæðismarkaði. Alls fengu 8.548 leigutakar í Reykjavík greiddar húsaleigubætur á árinu og er það fækkun um 3% frá 2014. Mánaðarleg meðalfjárhæð almennra húsaleigubóta var 24.390 kr. en hámarksbætur á mánuði voru 50.000 kr.



Mynd 11. Fjöldi notenda með húsaleigubætur, sérstakar húsaleigubætur og sérstakar húsaleigubætur hjá Félagsbústöðum árin 2009–2015

Sérstakar húsaleigubætur eru frekari

fjárstuðningur til greiðslu húsaleigu sem hægt er að sækja um hjá þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs. Sérstakar húsaleigubætur er húsnæðisstuðningur sem ætlaður er Reykvíkum sem búa við erfiðar félags- og fjárhagslegar aðstæður samkvæmt faglegu mati félagsráðgjafa á þjónustumiðstöðvum, leigja íbúðarhúsnæði á almennum leigumarkaði eða í húsnæði í eigu eða á forræði Félagsbústaða hf. Alls fengu 3.502 leigutakar greiddar sérstakar húsaleigubætur á árinu 2015. Þar af fékk alls 1.291 leigutaki greiddar sérstakar húsaleigubætur vegna húsnæðis á almennum leigumarkaði á árinu og er það fækkun um 2% frá fyrra ári og 2.265 leigutakar fengu greiddar sérstakar húsaleigubætur vegna leigu á húsnæði Félagsbústaða hf. á árinu og er það fjölgun um 1% frá fyrra ári. Mánaðarleg meðalfjárhæð sérstakra húsaleigubóta var 25.915 kr. en hámark almennra og sérstakra húsaleigubóta samanlagt var 74.000 kr.

Félagslegt leiguhúsnæði hjá Reykjavíkurborg er fyrir þá sem eiga lögheimili í Reykjavík og eru ekki færir um að sjá sér og sínum fyrir húsnæði sökum lágra tekna, þungar framfærslubyrði eða annarra félagslegra aðstæðna. Áhersla hefur verið lögð á að gæta að félagslegri fjölbreytni í hverfum borgarinnar m.a. með því að hafa framboð félagslegs leiguhúsnæðis í öllum hverfum og að Félagsbústaðir eigi ekki meira en 10–20% íbúða í hverjum stigagangi. Sá hópur fólks sem sækir um og býr í félagslegum húsnæðisúrræðum er fjölbreyttur og margbreytilegur. Nýjum umsóknum um félagslegt leiguhúsnæði fækkaði um 1% á milli ára og umsóknum á biðlista fækkaði um 13% frá lokum árs 2014 til loka árs 2015. Félagsbústaðir hf. eiga íbúðirnar og sjá um gerð leigusamninga, innheimtu leigugjalds og viðhald. Á árinu fjölgaði íbúðum í eigu Félagsbústaða um 84. Í lok árs 2015 voru almennar félagslegar leiguibúðir í Reykjavík alls 1.901 talsins.

Þjónustu- og öryggisíbúðir fyrir eldri borgara

eru fyrir þá sem þurfa meiri aðstoð og stuðning en hægt er að fá í heimahúsi en hafa ekki þörf fyrir hjúkrunarheimili, býðst að sækja um þjónustuíbúð að uppfylltum vissum skilyrðum. Markmið með rekstri þjónustuíbúða er að mæta þörfum íbúa sem þar búa, stuðla að sjálfstæði þeirra s.s. hvað varðar fjármál og heimilishald og stuðla að sem mestri sjálfsbjargargetu hvers og eins. Þar er m.a. boðið upp á heimaþjónustu, sólarhringsvaktþjónustu, öryggishnapp, þríf á sameign, fullt fæði og félagsstarf. Í árslok 2015 var búið í alls 375 þjónustuíbúðum á vegum velferðarsviðs.

Hjúkrunarheimili. Reykjavíkurborg á og rekur tvö hjúkrunarheimili, Droplaugarstaði og Seljahlíð. Á Droplaugarstöðum eru 82 íbúar í einbýlum með sérbaðherbergi. Í Seljahlíð er tvenns konar búsetuform, hjúkrunarrými og þjónustuíbúðir. Í hjúkrunarrými bjuggu 20 einstaklingar í árslok allir í einstaklings- eða hjónarýmum með eldhúskrók og baðherbergi. Á hjúkrunarheimilunum er m.a. boðið upp á félagsstarf, sjúkra- og iðjupjálfun, fótisnyrtingu, fóttaaðgerðir og hárgreiðslu.

Íbúðakjarna með eða án sameiginlegrar aðstöðu og búsetuendurhæfingarheimili.

Velferðarsvið rekur 53 heimili fyrir 308 íbúa með fötlun víðsvegar í borginni. Heimilin eru fjölbreytt, ýmist með eða án sólarhringsþjónustu og áhersla er lögð á að koma til móts við óskir og þarfir íbúa eins og kostur er. Sértek húsnæðisúrræði eru ýmist á forræði velferðarsviðs, félagasamtaka eða sjálfseignarstofnana. Heimili sem standa til boða fyrir fatlað fólk í Reykjavík eru mismunandi en um er að ræða sambýli, íbúðakjarna með eða án sameiginlegrar aðstöðu og búsetuendurhæfingarheimili. Fyrir fólk með þroskahömlun og geðfötlun eru íbúðakjarnar með eða án sameiginlegrar aðstöðu algengastir. Íbúðakjarnar með sameiginlegri aðstöðu

eru í sérbyggðu eða breyttu húsnæði þar sem hver er með litla íbúð og aðgang að sameiginlegu rými ásamt öðru heimilisfólki s.s. stofu og eldhúsi. Íbúðakjarnar án sameiginlegrar aðstöðu eru alla jafna í fjölbýlishúsum eða húsum sem breytt hefur verið til að mæta þörfum fatlaðs fólks, hver íbúi er með sína eigin íbúð en auk þess er starfsmannaðstaða í húsinu.

Sambýli eru í einbýlishúsum þar sem hver íbúi er með sitt herbergi og deilir öðru sameiginlegu rými svo sem stofu og eldhúsi með öðrum íbúum.

Velferðarsvið rekur auk þess eitt búsetuendurhæfingaheimili fyrir sex íbúa með þroskahömlun. Unnið er út frá því að virkja einstaklinginn til aukinnar ábyrgðar á eigin lífi, styðja hann í ákvörðunum sínum og aðstoða hann við að leysa úr daglegum viðfangsefnum. Þar hefur hver íbúi litla íbúð fyrir sig auk þess sem starfsmannarými er í húsinu.

Tvö skammtíma búsetuendurhæfingarheimili eru rekin fyrir 17 geðfatlaða íbúa, sem eru ætluð til dvalar í 6 til 36 mánuði. Markmiðið er að virkja íbúa til aukinnar ábyrgðar á eigin lífi, styðja þá í ákvörðunum sínum og aðstoða þá við að leysa úr daglegum viðfangsefnum. Um er að ræða herbergi með sameiginlegri aðstöðu í eldhúsi, stofu og salerni. Auk þess eru þjálfunareldhús og sértek aðstaða vegna virknipjálfunar og hæfingar.

Tvö heimili eru rekin fyrir fötluð börn sem þurfa mjög mikla þjónustu og umönnun. Um er að ræða einbýlishús sem hafa verið útbúin sérstaklega til að mæta þörfum fatlaðra barna. Þjónustan á ofangreindum heimilum er breytileg og fer eftir þörfum íbúa heimilanna. Alls eru því rekin 58 heimili fyrir 340 fatlaða íbúa.

Búsetuúrræði vegna félagslegra aðstæðna.

Velferðarsvið rekur 7 heimili fyrir 60 íbúa sem eiga í margháttuðum félagslegum vanda, s.s. vegna áfengis- og vímuefnaneyslu. Úrræðin eru sum hver starfrækt með þjónustusamningum og í samstarfi við félagasamtök. Markmiðið er m.a. að veita víðtækan stuðning sem lið í endurhæfingu og aðlögun að sjálfstæðri búsetu. Mikil áhersla er lögð á að samþætta þjónustuúrræði sem í boði eru á velferðarsviði og er boðið upp á ýmis konar stuðning og þjónustu í tengslum við búsetuþjónustuna sjálfa. Þar á meðal má nefna ráðgjöf, endurhæfingu, félagslegan stuðning, heimaþjónustu og starfsendurhæfingu.

Sértæk húsnæðisúrræði

Uppbygging sértækra húsnæðisúrræða gekk vel á árinu. Opnaður var nýr búsetukjarni fyrir fatlað fólk og einnig var opnað nýtt heimili fyrir börn með samsettar flóknar fatlanir. Enn fremur var fyrsta skóflustunga tekin að nýjum íbúðakjarna fyrir einhverfa, en áætlað er að kjarninn verði tilbúinn í september 2016. Þessi búsetuúrræði koma til viðbótar við 58 búsetukjarna/heimili sem velferðarsvið rekur fyrir 340 íbúa með fötlun víðsvegar í borginni. Heimilin eru fjölbreytt, ýmist með eða án sólarhringsþjónustu og áhersla er lögð á að koma til móts við óskir og þarfir íbúa eins og kostur er. Sértek húsnæðisúrræði eru ýmist á forræði velferðarsviðs, félagasamtaka eða sjálfseignarstofnana. Heimili sem standa til boða fyrir fatlað fólk í Reykjavík eru mismunandi en um er að ræða sambýli, íbúðakjarna með eða án sameiginlegrar aðstöðu, búsetuendurhæfingarheimili og áfangaheimili.



10.4 Þjónusta við fólk í heimahúsum

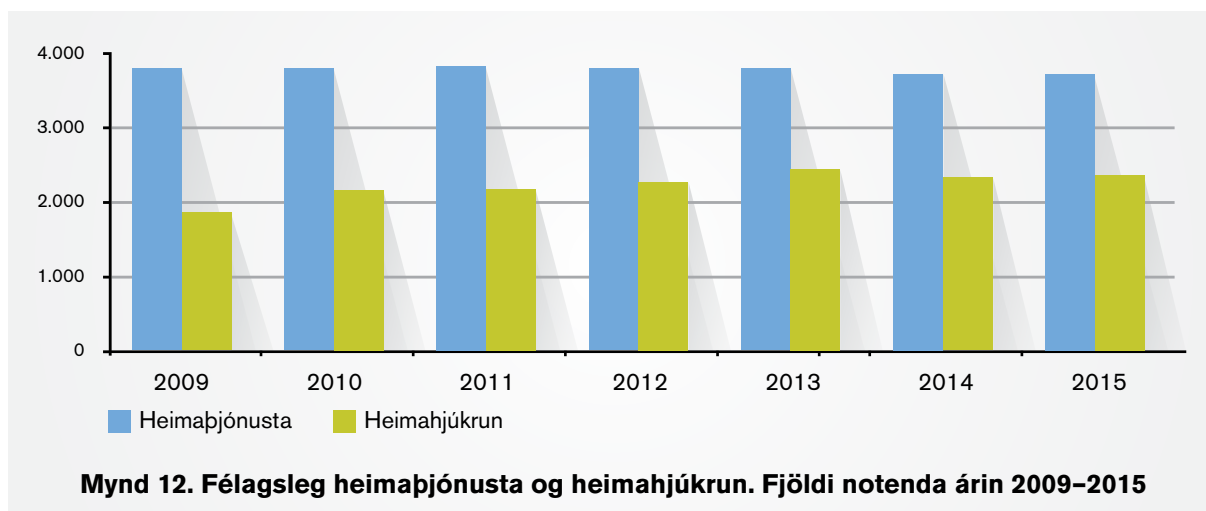
Margskonar stuðningur og aðstoð er veitt á velferðarsviði sem miðar að því að fólk, sem þess óskar, geti búið á eigin heimili þrátt fyrir veikindi, fötlun, öldrun eða fjölskylduvanda. Lögð er áhersla á að þjónustan sé sniðin að þörfum hvers og eins og að þjónustan hjálpi fólki til sjálfshjálpar þar sem það er hægt. Unnið er því að samþætta ólíka þætti þjónustunnar og sameining félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar er langt komin. Auk

þjónustunnar heim er hægt, að undangengnu mati á þörf, að fá heimsendan mat eða borða á einni af 17 félagsmiðstöðvum velferðarsviðs. Dagvist, bæði almenn og sérhæfð fyrir fólk með heilabilun, er í boði fyrir aldraða og auk þess akstur fyrir fatlað fólk og aldraða sem ekki geta nýtt sér almenningssamgöngur, persónuleg ráðgjöf og tilsjón, liðveisla og frekari liðveisla og skammtímadvöl barna hjá stuðningsfjölskyldum. Þjónustan er ýmist veitt á heimili notenda eða annars staðar, s.s. á þjónustu- og félagsmiðstöðvum, heimilum stuðningsfjölskyldna eða í dagþjónustuúrræðum.

Endurhæfing í heimahúsi

Á árinu áttu velferðarsvið og velferðarráðuneytið samstarf um tilraunaverkefni um endurhæfingu í heimahúsi til eins árs með það að markmiði að þróa nýjar aðferðir í heimaþjónustu. Verkefnið er að danskri fyrirmynd og gengur út á að fá sveitarfélög og ríki til að horfa í frekari mæli til endurhæfingar og forvarna í heimahúsi. Þannig er lögð áhersla á að virkja eldri borgara og styrkja þá til að vera virkir þátttakendur í eigin lífi. Það sem aðgreinir þessa aðferð frá hefðbundinni heimaþjónustu er í fyrsta lagi að gert er samkomulag um markmið við notanda sem miðast við huglægu mati notandans en ekki hlutlægu mati starfsmanna heimaþjónustunnar. Þá er gerð áætlun út frá iðjupjálffamatstækinu COPM, en með því er kortlagðar helstu hindranir notanda við vissar

daglegar athafnir. Í öðru lagi er lögð áhersla á að hjálpa notandanum til sjálfshjálpar, í stað þess að hlutirnir séu gerðir fyrir hann. Í þriðja lagi er nýtt fyrirkomulag um fjölda heimsókna til notenda. Almenn heimaþjónusta er skilgreind út frá fáum en reglulegum heimsóknum til lengri tíma, en með þessari aðferð fær notandinn daglegar heimsóknir í upphafi sem síðan fækkar eða lýkur alveg, sem er lokamarkmiðið. Stofnað var sérstakt endurhæfingarteymi sem í voru iðjupjálfi, sjúkraþjálfari, hjúkrunarfræðingur, sjúkraliðar, félagsliðar og verkefnastjóri sem vinna að verkefninu. Niðurstöður verkefnisins voru mjög jákvæðar. 38 einstaklingar fengu þjónustu frá teyminu og af þeim voru 37% útskrifaðir sem sjálfbjarga, 39% þurftu minni þjónustu en þeir höfðu fengið áður en 24% fengu óbreytta þjónustu.



Heimahjúkrun og félagsleg heimabjónusta.

Fólk sem býr á eigin heimili en getur ekki annast heimilishald eða persónulega umhirðu hjálparlaust, getur sótt um félagslega heimabjónustu. Þjónustan er margbreytileg og sniðin að þörfum hvers og eins eftir því sem unnt er. Starfsfólk leitast við að mæta persónulegum þörfum og eru félagslegur stuðningur, heimilisstörf, þrif, hvatning, samvera og samstarf mikilvægir þættir í starfinu. Velferðarsvið veitir heimahjúkrun allan sólarhringinn í Reykjavík og á Seltjarnarnesi, kvöld-, helgar- og næturheimahjúkrun í Mosfellsbæ og næturþjónustu í Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði. Unnið hefur verið að samþættingu heimahjúkrunar og félagslegri heimabjónustu í Reykjavík og henni lokið á þjónustusvæði á þjónustusvæði þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis, þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts, þjónustumiðstöðvar Breiðholts og þjónustumiðstöðvar Grafarvogs og Kjálarness.

Málsverðir. Hádegisverður er framreiddur í 17 félagsmiðstöðvum velferðarsviðs og einnig er hægt að fá matinn sendan heim til þeirra sem sjá sér ekki fært að fara og borða í næstu félagsmiðstöð. Framleiðslueldhúsið að Vitatorgi er opið alla daga ársins.

Félagsstarf félagsmiðstöðva Reykjavíkurborgar er opið fólki öllum aldri en markmið með félagsstarfinu er að fyrirbyggja félagslega einangrun og er leitast við að virkja frumkvæði og hæfileika hvers og eins. Félagsmiðstöðvarnar eru 17 og eru staðsettar víðsvegar um borgina. Þar er m.a. boðið upp á opið félags- og tómstundastarf, fjölbreytt námskeið, líkamsrækt og snyrtingu. Spilað er á spil, farið í styttri og lengri ferðir og göngur, lesið í leshópum,

sungið í kórum og settar upp leiksýningar. Hægt er að fá sér hádegisverð, kaffi og meðlæti, hlusta á fréttir og spjalla, líta í blöð og bækur og margt fleira. Lögð er áhersla á að auka þátttöku notenda í skipulagi og framkvæmd þjónustunnar og er fólk hvatt til að koma með hugmyndir og sýna frumkvæði að því hvað eigi að vera í boði í félagsstarfi og leiða hóp utan um áhugamál sitt.

Vettvangsgeðteymi Reykjavíkur er

samstarfsverkefni velferðarsviðs og geðsviðs Landspítalans. Í teyminu starfar félagsráðgjafi, læknir, hjúkrunarfræðingur, iðjupjálfi og sálfræðingur. Teymið sinnir einstaklingum með alvarlegar geðraskanir sem búa í og/eða fá þjónustu frá búsetukjörlum og þurfa tímabundið þverfaglega og einstaklingsmiðaða nálgun. Markmið teymisins er að auka samfellu í þjónustu og auka lífsgæði og færni til þess að takast á við eigið líf. Það hefur jafnframt að leiðarljósi að auka samfellu í þjónustu með aðkomu að innlögnum og eftirfylgd og greiðir leið einstaklinga að úrræðum á vegum velferðarsviðs og myndar þannig brú á milli þessara tveggja kerfa. Á árinu 2015 bárust teyminu 82 beiðnir og fengu alls 63 einstaklingar þjónustu árið 2015.

Í geðteymi heimahjúkrunar starfa læknir, geðhjúkrunarfræðingur, sjúkraliðar, sálfræðingur og félagsráðgjafi. Geðheilsustöð Breiðholts er hluti af geðteyminu. Geðteymið veitir þjónustu einstaklingum með geðraskanir eldri en 18 ára. Teymið veitir m.a. stuðning og eftirfylgni vegna sjúkdóms eða útskriftar af geðdeild auk hvatningar til að sinna persónulegum þáttum, aðstoð við lyfjagjöf, mat á andlegu og líkamlegu ástandi, búsetu og þjónustubörf. Alls fengu 155 einstaklingar þjónustu á árinu, eða að meðaltali 90 einstaklingar á mánuði.

Ferðapjónusta fyrir fatlað fólk er starfrækt fyrir íbúa Reykjavíkur sem geta fötlunar sinnar vegna ekki nýtt sér aðra ferðamöguleika og hafa ekki aðgang að eigin farartæki. Markmið með þjónustunni er að gera þessum íbúum kleift að stunda vinnu, nám og njóta tómstunda og félagslífs. Þjónustumiðstöðvar meta umsóknir um ferðapjónustu fyrir fatlað fólk með hliðsjón af gildandi reglum og möguleikum umsækjanda til að nýta sér aðra ferðamöguleika. Alls voru 943 einstaklingar sem nýttu sér ferðapjónustu fyrir fatlað fólk á árinu.

Aksturspjónusta eldri borgara er fyrir þá íbúa Reykjavíkur sem eru 67 ára eða eldri, búa sjálfstætt og eru ófærir um að nota almenningssamgöngur vegna langvarandi hreyfihömlunar og hafa ekki aðgang að eigin farartæki. Markmiðið með þjónustunni er að auðvelda eldri borgurum að búa lengur heima. Alls nýttu 587 einstaklingar sér aksturspjónustu fyrir eldri borgara á árinu.

Stuðningspjónusta velferðarsviðs hefur það markmið að aðstoða notendur sem þurfa sakir fötlunar eða aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda. Stuðningspjónusta er aðstoð við athafnir daglegs lífs og/eða félagslegur stuðningur til þess að rjúfa félagslega einangrun og er samansett úr þjónustubáttunum liðveislu, frekari liðveislu, persónulegri ráðgjöf, tilsjón og stuðningsfjölskyldum.

Liðveisla og frekari liðveisla eru veittar á grundvelli laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992. Í liðveislu felst félagslegur stuðningur til samfélagsþátttöku til einstaklinga í þörf fyrir að rjúfa félagslega einangrun. Í sérstökum tilvikum skal veita fötluðum einstaklingum frekari liðveislu sem felur í sér margháttða aðstoð við ýmsar athafnir daglegs lífs, enda sé hún nauðsynleg til að koma í veg fyrir dvöl á stofnun. Alls fengu 458 notendur liðveislu á árinu og 182 frekari liðveislu.

Persónuleg ráðgjöf og tilsjón eru veitt á grundvelli laga um félagspjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 til að aðstoða einstaklinga sem þurfa vegna aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda. Í persónulegri ráðgjöf felst félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins. Tilsjón er aðstoð/leiðsögn til foreldra/forsjáaraðila við uppeldi og aðbúnað barna sinna. Árið 2015 fengu 295 notendur persónulega ráðgjöf eða tilsjón á árinu.

Stuðningsfjölskyldur. Þjónusta stuðningsfjölskyldu er veitt á grundvelli laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 og laga um félagspjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991. Stuðningsfjölskyldur taka á móti börnum til dvalar á heimili stuðningsfjölskyldunnar með það að markmiði að styðja foreldra í forsjárhlutverki, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet hlutaðeigandi barns eftir því sem við á. Á árinu 2015 fengu 295 reykvísk börn þjónustu frá stuðningsfjölskyldum.

Dagdvöl er tímabundið stuðningsúrræði við aldraða sem búa í heimahúsum með það að markmiði að rjúfa félagslega einangrun og stuðla að því að aldraðir geti búið heima. Í dagdvöl er boðið upp á tómstundaiðju, léttar leikfimisæfingar, fæði, hvíldaraðstöðu og aðstoð við böðun. Gestir dagdvalar eru sóttir að morgni og ekið heim síðdegis og getur dvalartími verið frá einum degi upp í fimm daga í viku. Dagdvöl er rekin á daggjöldum frá Sjúkratryggingum Íslands og með greiðsluþátttöku gesta. Dagdvöl getur bæði verið almenn dagdvöl fyrir aldraða og sérhæfð dagdvöl fyrir heilabilaða. Í Þorraseli, Vesturgötu 7 er rekin almenn dagdvöl með rými fyrir 40 einstaklinga sem þurfa félagsskap, hvatningu, eftirlit og aðstoð við athafnir daglegs lífs. Fjöldi gesta á árinu var 118; þar af 22 karlar og 96 konur og meðalaldur þeirra var 86 ár. Á Vitatorgi er starfrækt sérhæfð dagdvöl fyrir 18 einstaklinga með heilabilun. Fjöldi gesta á árinu 2015 var 27; þar af 10 karlar og 17 konur og meðalaldur þeirra var 83 ár. Auk þess eru reknar tvær sérhæfðar dagdvalir fyrir heilabilaða, annars vegar Maríuhús sem FAAS rekur og hins vegar Borgarsel sem hjúkrunarheimilið Eir rekur samkvæmt þjónustusamningi.

Notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA).

Velferðarsvið hefur tekið þátt í sérstöku tilraunaverkefni milli ríkis, sveitarfélaga og heildarsamtaka fatlaðs fólks. Markmiðið með verkefninu er að skoða leiðir til að taka upp notendastýrða persónulega aðstoð (NPA) við fatlað fólk. Árið 2015 voru 13 einstaklingar með þjónustu í formi NPA hjá Reykjavíkurborg. Unnið er að úttekt á verkefninu af hálfu velferðar- og innanríkisráðuneytisins þar sem skoðuð verður reynsla notenda, aðstandenda og annarra þeirra sem hafa komið að verkefninu. Gert er ráð fyrir að NPA verði lögfest sem þjónustuúrræði í lok tilraunaverkefnisins.

11. Rekstur

Rekstrarniðurstaða velferðarsviðs fyrir árið 2015 án bundinna liða var 219 mkr. umfram fjárheimildir. Tvær meginþýringar liggja að baki frávíks; annars vegar vistunarþjónusta vegna barna með þroska- og geðraskanir, sem engar fjárheimildir voru fyrir og hins vegar vegna kjarasamningshækkana í lok árs, sem voru óbættar í fjárheimildum. Að teknu tilliti til þessara tveggja liða var rekstur sviðsins 97 mkr. innan fjárheimilda.

Á árinu 2015 var áframhaldandi áhersla lögð á ráðgjöf og vandaða upplýsingagjöf til stjórnenda og rekstrarstjóra. Unnið var að áframhaldandi þróun í stjórnendaupplýsingakerfinu Qlik View sem samkeyrir upplýsingar úr ólíkum skráningarkerfum. Stjórnendur kostnaðarstaða fá sendar sjálfvirkar rekstrarskýrslur sem gerir þeim kleift að fylgjast með lykiltölum úr rekstri.

Skrifstofa fjármála og reksturs leggur áherslu á gæði upplýsingagjafar þannig að fjármálalegar upplýsingar séu ávallt tímanlegar, réttar og viðeigandi. Við útdeilingu fjármagns er lögð áhersla á að jafnvægi sé milli þjónustuþyngdar og breyta sem skipta máli hverju sinni.

Kynjuð fjárhagsáætlun. Velferðarsvið tók þátt í kynjaðri fjárhags- og starfsáætlun (KFS) þar sem heimildagreiðslur fjárhagsaðstoðar voru greindar út frá kynjamun. Sú greining staðfesti að ekki er munur á afgreiðslu umsókna eftir kyni. Notendur heimildagreiðslna voru þó í meirihluta konur sem skýrist að mestu af aðstoð vegna barna. Markmið KFS er að stuðla að aukinni skilvirkni, gagnsæi og jafnræði í nýtingu á opinberu fé og leiðrétta framkvæmd þjónustu eða dreifingu fjárheimilda leiði hún ekki til jafnræðis.



Tafla 1. Heildarrekstrargjöld Reykjavíkurborgar og velferðarsviðs.

Ár	Reykjavíkurborg millj. kr.	Velferðarsvið millj. kr.	%
2011	63.605	18.135	28,5
2012	65.877	19.852	30,1
2013	73.104	21.710	29,7
2014	86.657	23.901	27,6
2015	103.896	25.565	24,6

Tafla 2. Skipting rekstrarútgjalda velferðarsviðs eftir þjónustupáttum í þúsundum króna.

	Tekjur	Laun og launatengd gjöld	Annar rekstrar-kostnaður	Rekstrar-niðurstaða	Esk áætlun tímabils	Frávik tímabils	Hlutfall af esk. áætlun tímabils
Skrifstofur	-62.065	2.399.473	732.830	3.070.240	3.012.571	-57.669	102%
Nefndir og ráð	-566	72.482	11.326	83.242	73.470	-9.772	113%
Fjárhagsaðstoð	-62.002	24.065	2.905.648	2.867.721	3.340.626	472.905	86%
Húsaleigubætur	-1.925.229	0	3.003.519	1.078.290	1.257.894	179.604	86%
Samningar, framlög og styrkir	-160.693	18.765	2.784.458	2.642.530	2.427.250	-215.280	109%
Búsetuúrræði	-78.772	4.535.407	527.441	4.984.118	5.113.618	129.501	97%
Félagsmiðstöðvar	-140.245	357.582	486.630	703.967	709.130	5.163	99%
Dagþjónusta	-132.605	321.579	134.460	323.434	326.157	2.723	99%
Heimaþjónusta - Heimaþjúkrun	-1.422.158	2.514.621	596.954	1.689.433	1.649.452	-39.981	102%
Hjúkrunarheimili	-1.010.127	883.126	395.987	268.987	233.350	-35.637	115%
Þjónustuíbúðir	-149.813	378.774	254.951	483.912	502.707	18.795	96%
Stuðningsfj. stuðningsþj. og frekari líðveisla	-1.180	357.268	353.988	710.076	680.620	-29.457	104%
Ýmis úrræði	-248.174	161.573	572.836	486.235	439.618	-46.617	111%
Þróunarverkefni	-284.616	170.446	496.889	382.722	386.895	4.173	99%
Önnur gjöld	-5	9.522	102.057	111.574	166.511	54.937	67%
Þjónustusamningar (safn)	-45.259	0	0	-45.259	-45.306	-47	100%
Velferðarsvið (VEL)	-5.723.508	12.204.683	13.359.973	19.841.222	20.274.563	433.341	98%

Tafla 3. Skipting rekstrarútgjalda velferðarsviðs vegna málefna fatlaðs fólks í þúsundum króna.

	Tekjur	Laun og launatengd gjöld	Annar rekstrar-kostnaður	Rekstrar-niðurstaða	Esk áætlun tímabils	Frávik tímabils	Hlutfall af esk. áætlun tímabils
Skrifstofur	0	87.270	52.259	139.529	145.905	6.376	96%
Samningar, framlög og styrkir	-115.990	0	1.379.462	1.263.472	1.038.721	-224.751	122%
Búsetuúrræði	-59.345	4.112.755	321.339	4.374.791	4.507.907	133.115	97%
Dagþjónusta	-10.363	227.673	76.072	293.382	304.848	11.466	96%
Stuðningsfj. stuðningsþj. og frekari líðveisla	0	9.553	240.096	249.649	244.495	-5.154	102%
Þróunarverkefni	-47.183	0	237.845	190.662	187.882	-2.780	101%
Þjónustusamningar (safn)	-45.259	0	0	-45.259	-45.306	-47	100%
Velferðarsvið (VEL)	-278.140	4.437.250	2.307.073	6.466.226	6.384.452	-81.774	101%

12. Lykiltölur

Tölfræðiupplýsingar um starfsemi velferðarsviðs Reykjavíkurborgar má nálgast á vef Árbókar Reykjavíkurborgar: <http://arbok.reykjavik.is>

Tafla 4. Fjöldi notenda sem fékk þjónustu árin 2008-2015, skipt eftir tegund þjónustu.

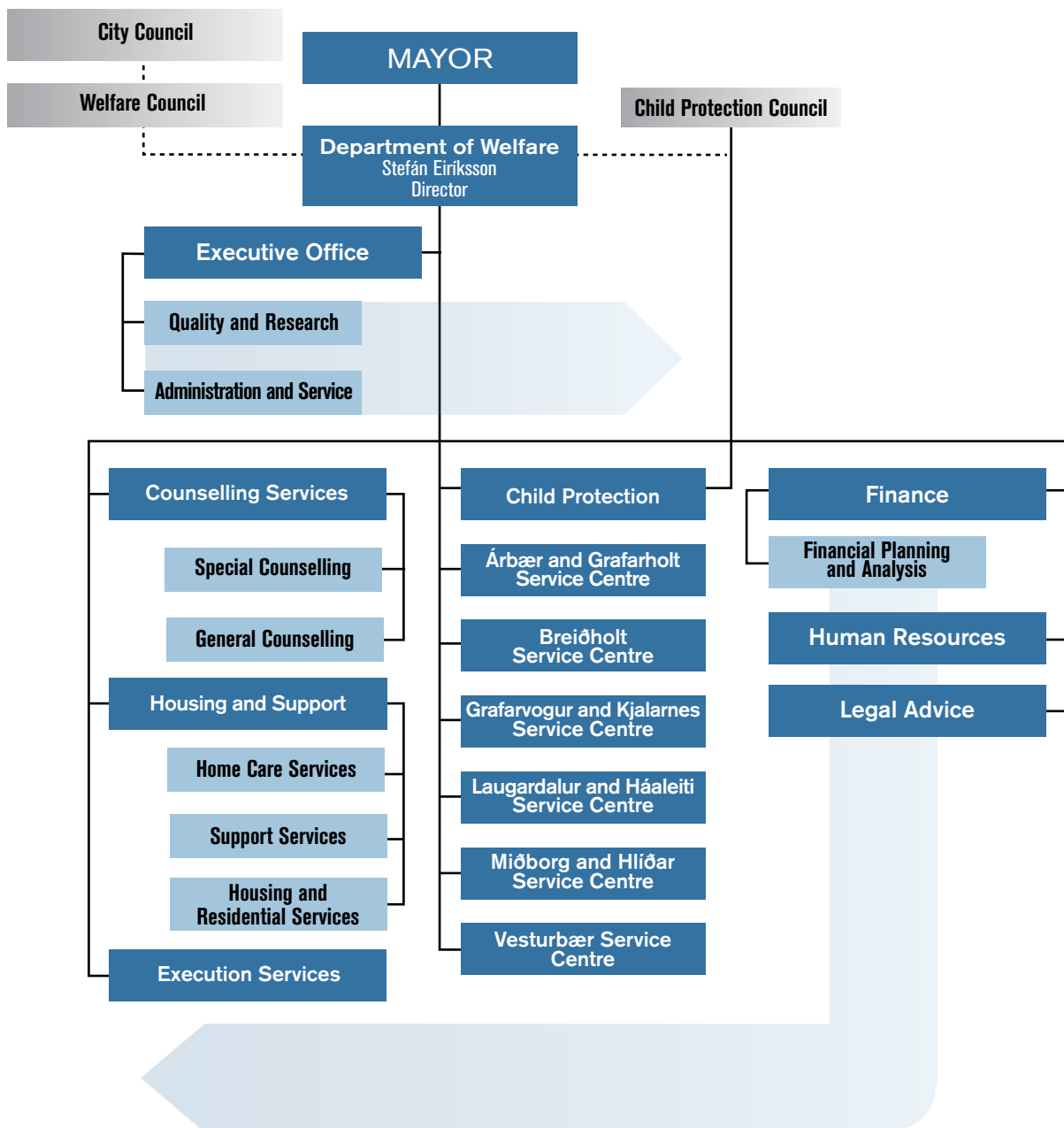
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Húsaleigubætur	6.239	7.858	8.370	8.433	8.221	8.314	8.846	8.548
Heimaþjónusta	3.780	3.789	3.777	3.836	3.805	3.808	3.725	3.745
Fjárhagsaðstoð allar tegundir	2.774	3.292	3.704	4.112	4.133	4.218	4.088	3.677
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	1.876	2.487	2.924	3.285	3.292	3.350	3.269	2.898
Barnavernd Reykjavíkur	2.589	2.662	2.646	2.752	2.474	2.690	2.818	2.610
Heimahjúkrun	2.089	1.884	2.190	2.178	2.291	2.456	2.348	2.387
Sérstakar húsaleigubætur Félagsbústaðir	2.002	2.111	2.183	2.177	2.192	2.200	2.233	2.265
Samkomulag um félagslega ráðgjöf	416	442	734	670	983	1.403	1.662	1.734
Sérfræðiþjónusta skóla - tilvísanir	1.372	1.525	1.527	1.519	1.611	1.589	1.573	1.568
Sérstakar húsaleigubætur alm. markaður	698	896	1.036	1.163	1.244	1.275	1.313	1.291
Heimsending matar	1.141	1.066	1.128	1.139	934	894	920	960
Ferðaþjónusta fatlaðra	687	879	908	907	903	908	929	930
Akstursþjónusta eldri borgara	478	915	977	958	884	724	632	587
Liðveisla við fatlaða	348	396	420	426	422	413	436	458
Tilsjón/persónuleg ráðgjöf	108	133	149	170	199	200	222	295
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluð börn				225	232	230	220	210
Fjárhagsaðstoðarlán	87	85	125	100	166	157	167	207
Frekari liðveisla/fatlað fólk				70	110	133	158	182
Ummönnunarmat/ fötluð börn				226	210	253	274	179
Skammtíamavistanir fyrir fatlað fólk				153	156	166	160	161
Stuðningurinn heim - uppeldisráðgjöf	126	138	140	146	147	211	136	143
Húsnæðisúthlutanir - félagslegar leiguíbúðir	195	185	193	184	163	135	128	126
Stuðningsfjölskyldur	163	137	134	124	131	115	89	91
Húsnæðisúthlutun - þjónustuíbúð	44	65	84	78	65	55	83	83
Styrkur vegna tækjakaupa, náms-og skólagjalda/fatlað fólk				39	62	69	75	60
Unglingasmiðjur	51	55	55	63	57	57	63	58
Notendastýrð persónuleg aðstoð NPA						14	14	13
Samtals fjöldi notenda	16.731	18.832	19.813	20.301	19.757	20.265	20.414	19.857

Tafla 5: Helstu lykiltölur árin 2008-2015. Rekstrarniðurstöðutölur í þúsundum króna.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fjárhagsaðstoð						
Rekstrarniðurstaða	1.961.454	2.388.648	2.652.426	2.898.153	2.990.429	2.850.320
Fjöldi heimila	3.704	4.112	4.133	4.218	4.088	3.677
Húsaleigubætur						
Rekstrarniðurstaða	715.370	751.065	694.113	662.995	671.833	654.061
Fjöldi heimila	8.370	8.433	8.221	8.314	8.846	8.548
Sérstakar húsaleigubætur á alm. leigumarkaði						
Rekstrarniðurstaða	82.236	112.963	119.982	130.358	136.733	140.698
Fjöldi heimila	1.036	1.163	1.244	1.275	1.313	1.291
Sérstakar húsaleigubætur í húsnæði Félagsbústaða						
Rekstrarniðurstaða	252.334	267.814	270.390	277.499	277.421	283.530
Fjöldi heimila	2.183	2.177	2.192	2.200	2.233	2.265
Leiguíbúðir í eigu Félagsbústaða						
Fjöldi íbúða	1.847	1.789	1.790	1.777	1.817	1.901
Fjöldi úthlutana	193	184	163	135	128	126
Fjöldi á biðlista í árslok	675	716	782	843	827	723
Þjónustuíbúðir fyrir aldraða						
Fjöldi þjónustuíbúða	375	373	375	374	374	375
Fjöldi úthlutana	84	78	65	55	83	83
Fjöldi á biðlista í árslok	386	350	283	252	221	190
Barnavernd Reykjavíkur						
Fjöldi barnaverndartilkynninga	4.255	4.170	3.464	3.891	4.003	3.948
Fjöldi barna (mál til meðferðar)	2.646	2.752	2.474	2.690	2.818	2.610
Fjöldi fjölskyldna	2.103	2.200	1.983	2.157	2.153	2.046
Félagsleg heimaþjónusta						
Rekstrargjöld	1.246.341	1.355.090	1.512.801	1.555.120	1.703.657	1.806.087
Fjöldi heimila	3.777	3.836	3.805	3.808	3.725	3.745
Heimahjúkrun						
Rekstrargjöld	921.515	990.184	1.089.659	1.116.906	1.223.913	1.305.400
Fjöldi heimila	2.190	2.178	2.291	2.456	2.348	2.387
Stuðningsþjónusta						
Rekstrarniðurstaða vegna liðveislu, frekari liðveislu, tilsjónar/persónul. ráðgj., stuðningsfjölskyldna og stuðningsins heim	364.565	956.506	1.054.118	1.201.708	1.313.573	1.432.229
Fjöldi notenda sem fær liðveislu eða tilsjón/persónulega ráðgjöf	570	606	609	608	654	747
Fjöldi notenda sem fær frekari liðveislu		70	110	133	158	182
Fjöldi barna í tengslum við stuðningsfjölskyldu	134	124	131	115	89	91
Fjöldi fatlaðra barna í tengslum við stuðningsfjölskyldu		225	232	230	220	210
Heimsendur matur						
Fjöldi notenda	1.128	1.139	934	894	920	960
Fjöldi máltíða	135.739	135.522	114.072	104.465	104.323	108.551
Starfsmenn						
Fjöldi starfsmanna 1. nóvember	1.459	2.129	2.338	2.269	2.255	2.429
Fjöldi stöðugilda að meðaltali á mánuði	1.043	1.454	1.456	1.536	1.556	1.576
Meðalaldur starfsmanna	45	43	42	42	42	41

13. English summary

Organization chart





Director's Address

I have been writing annual addresses like this one for the last decade or so. For the most part of that time, as the director of a government organization, and now as the director of the welfare department of Reykjavik. During the past ten years, Icelandic society has gone through a period of great upheaval, a boom and bust cycle which has brought with it various forms of unrest. Unfortunately, we have not succeeded in building consensus and a shared vision of the most pressing problems, and public debate has been characterized by political strife concerning most matters, irrespective of their importance.

This has to end. Significant social changes are ahead of us due to the nation's changing age distribution. This brings numerous opportunities but also various challenges to welfare services in the broad meaning of that concept. We have to assess this situation, we have to invest to an even greater degree in innovation, and ponder how we will work on the projects ahead, within the welfare budget, both at the state level and the municipalities level. In order to deal with this, with adequate strength, the state and municipalities must collaborate.

Last year, some important steps were taken to reinforce and improve the city's welfare services. The project Together Against Violence went into full operation, the city council having ambitiously supported that project with a special financial contribution. Gender-based violence is a serious threat to our society and this needful project is a part of tackling it with effectual ways of reaction and prevention. During the year, we also celebrated when the Breiðholt mental health centre received the main award for innovation in public management, it was certainly well deserved and gratifying that Reykjavik should be the first

municipality to receive this coveted prize. Still more can be mentioned from the good work being done in the welfare department during the year. There has been emphasis on matters concerning children and youths, which is certainly appropriate. There have been good results in various fields in past years, especially in prevention work, so that it has gained international attention. Still, there are signs of increased anxiety among children and youths, and it is important to tackle this in a coordinated way. New communication technologies and social media have many positive sides, but there are also some negative factors that need to be taken into account.

The fiscal management of municipalities has been difficult during the past few years. It has, therefore, been necessary to cut down expenses in the services they provide, including welfare services. It is a persisting challenge to deal with this need for cutbacks without directly affecting the users. Among the ways that have been considered for this purpose are enhanced utilisation of housing, more efficient purchasing, integration of management and increased cooperation with key parties.

Stefán Eiríksson Director.

The role and Operation of the Welfare Department



The Reykjavík Welfare Department is responsible for the city's welfare services, including social services, child protection, services to children and families, disabled people, senior citizens, immigrants and homeless people. This includes policy making in matters of welfare, the implementation of social services, planning, integration of welfare services, supervision according to laws, regulations, agreements and political strategy in matters of welfare, evaluation

of results, the development of new resources and means and the making of service contracts with third parties concerning the implementation of services. The Welfare Department works with the Welfare Committee and the Child Protection Committee. The Welfare Department is also involved in operating nursing homes, housing solutions and rehabilitation initiatives and the department is responsible for comprehensive prevention work in Reykjavík.

The Motto of the Welfare Department

The motto of the Welfare Department has to do with Respect, Participation and Welfare:

Respect

The Welfare Department emphasizes supporting people to help themselves in the spirit of respect and equality so that they can live their lives with dignity. People have a right to social support in times of need, based on simple, clear and transparent rules. Interaction and cooperation between residents and staff are characterized by mutual respect and trust.

Participation

The Welfare Department emphasizes helping people participate in society with the aim of improving the quality of their lives and increasing their wellbeing. The residents will be encouraged to participate in definition, organization and policy-making concerning the services, on their own terms, with the mutual aim of benefitting society.

Welfare

The Welfare Department takes a leading role in discussion about matters of welfare and the quality of life of the citizens and works resolutely against poverty. This involves being alert to the needs of the residents. The social capital of the city needs to be enhanced to promote welfare on the basis of mutual help, cooperation and solidarity. The Welfare Department strives to strengthen families and individuals through instruction, support, follow-up and rehabilitation when appropriate.

News Update



The Breiðholt Mental Health Centre receives an innovation award

The Breiðholt Mental Health Centre received the Innovation Award for public service and administration in 2015. Among the reasons given by the jury is that the Mental Health Centre is a milestone project in giving service to psychiatrically disabled people, and that the project is important for those receiving the service, the community and the institution. The methodology can also prove useful to others. The Mental Health Centre is intended to provide integrated services to adults who have been diagnosed with mental disorders to reduce hospitalizations at the department of psychiatry at the National University Hospital.



Welfare technologies

During the year, the five Nordic capitals joined forces to launch a Nordic competition concerning independent living, in collaboration with Nordic Innovation. The competition is intended to improve the quality of life of people with disabilities and elderly people, and at the same time simplify their care by relatives and experts. It is also a part of the evolution of the Nordic health system. A total of 414 ideas were entered in the competition, 63 of which came from Iceland. There was further work on 75 of those ideas in a workshop, and 25 of them selected for consideration, 3 of those being of Icelandic origin. Five ideas made it to the finals, however the Icelandic projects were not among them. The results will be announced in 2016.



Breaking ground for new supported housing

During the year, the mayor broke ground for new supported housing for autistic people in Grafarholt. There will be five single apartments and also staff facilities. The building is expected to be ready in late September 2016, and the Reykjavik welfare department will be responsible for its operation. There will be around the clock shifts in the house.

New supportive housing opened

A new apartment complex featuring supportive housing was opened at Lindargata in May 2015. Reykjavik Social Housing owns the apartments which includes an apartment for staff, who provide services to three other apartment complexes. The residents can come there for support and advice.

A new residential care home for children

In the spring of 2015, a new residential care home for children was opened. It is intended for children with combined, complex disabilities such as autism, mental retardation, and behaviour problems, who need extensive monitoring around the clock. There is emphasis on family cooperation and that parents are given the necessary support to communicate constructively with the child.



Cooperation against violence

In January 2015, Mayor Dagur B. Eggertsson and Sigríður Björk Guðjónsdóttir, the Chief of Police of the metropolitan area, signed a contract of cooperation against violence. The aim of the cooperation is to increase knowledge sharing and enhance work procedures in cases of domestic violence in order to increase the safety of citizens in their homes, offer the victims and perpetrators better service, and improve the situation of children exposed to domestic violence. When police are summoned on account of actual or suspected domestic violence, they contact the city's welfare department, and a consultant is brought along. If there is a child on the premises, the Reykjavik Child Protection Services are also notified, and they send a member of staff to take care of the child. A consultant of the welfare services subsequently contacts the victim and offers an interview. Follow-up is achieved through a visit to the place of the incident within a week of the event. All cases of domestic violence will be subjected to risk assessment. In addition to these coordinated work procedures of the police and the city of Reykjavik, support to victims is being enhanced in the city's service centres, by offering them interviews and other support that is relevant to each individual case. The perpetrators are offered the chance of a treatment program. The service centres screen systematically for violence and there is improved record keeping and analysis of incidents.



Reykjavik will become an age-friendly city

The World Health Organisation (WHO) has approved Reykjavik's application for becoming an age-friendly city. This was confirmed in June 2015. The aim with Reykjavik's participation in the project is to assess how the city is doing in relation to access to places and services, and environmental factors, to develop policies for the future, and bring about actions that aim at making cities accessible, attractive and suitable for senior citizens. Through participating, Reykjavik connects to other cities involved in the project and

can access information on projects and actions that other cities are working on to make the cities age-friendly. By participating in the project, Reykjavik aims at becoming a better city for all citizens and age groups. The World Health Organisation places emphasis on extensive cooperation and participation by senior citizens in the development of the project. Those items that receive particular attention in making cities age-friendly are the following:

- Outdoor areas and buildings
- Transport
- Respect and social recognition
- Active participation in society and employment
- Opportunities
- Distribution of information
- Community services and health services
- Housing
- Social participation

Shared transport services for disabled people in the metropolitan area

In 2014, the municipalities in the metropolitan area agreed to jointly run transport services for disabled people. On the 1st January 2015 new rules about transport services for disabled people came into force and a new computer system was introduced. Unfortunately there were some initial shortcomings of the new arrangement, which resulted in a decision to establish an executive committee that was professionally and financially responsible for running the project and took charge of introducing the changes that were deemed necessary. The executive committee submitted a report at the end of the year 2015. The city's internal audit services submitted a report in May 2015 concerning the factors that went wrong as changes in the transport services were implemented. All reports about incidents that have happened or what could be improved have been used to enhance the service, and there has been great determination to prevent further unfortunate incidents, and indeed there has been a considerable reduction of such incidents in the latter part of the year.

Homeless men show their football skills

Sigríður Arndís Jóhannsdóttir, who works at the Miðborg and Hlíðar service centre, received an award from the Icelandic Football Association at their annual general meeting. Sigríður has organised football

training for homeless men. The training takes place once a week and about 20 homeless men have registered interest so far with 6 to 8 men participating at each session. They have taken great pleasure in the game and proved to be good at playing football.



Cooperation with the department of psychiatry at the National University Hospital

In November, the city of Reykjavik signed an agreement with the department of psychiatry at the National University Hospital, concerning cooperation between the apartment complex in Austurbrún and the Laugarás department for psychiatric treatment in assisting young people to live independently in their own homes. This is a two years' experimental project. The welfare department will supply 2-3 apartments and Laugarás will provide service to the residents. Laugarás is a department of the National University Hospital offering specialized treatment for 18-30 year old people in the first stages of psychotic disorder. Austurbrún 6 is an apartment complex offering supportive housing for psychiatrically handicapped people. It is run by the welfare department.

An agreement about Vin – a day care centre for psychiatrically disabled people

During the year, the welfare department and the Icelandic Red Cross signed a three year agreement concerning the operation of Vin – a day care centre for psychiatrically disabled people. The agreement has to do with specialized service projects that the Red Cross takes care of for psychiatrically disabled people in Vin, which is situated in Hverfisgata in the centre of Reykjavik. This concerns services the Red Cross has provided to individuals who have not received treatment at other day care centres specialising in psychiatric disability. The estimated cost of the agreement for the city is around 30 million krónur each year.

An agreement with the Directorate of Immigration concerning service to asylum seekers

During the year, Reykjavik signed a new agreement with the Directorate of Immigration concerning service to asylum seekers. Under the agreement, the city of Reykjavik will undertake to provide services and housing resources for up to 90 asylum seekers. The city commits itself to receive both individuals and up to five families.



Cooperation concerning job search activities

During the year, the Reykjavik welfare department and the Directorate of Labour signed a contract of cooperation concerning the services of the Directorate of Labour to job seekers who receive financial support from the city. The contract applies to a continued project concerning the Atvinnutorg and Stígur job centres where there is emphasis on counselling and support to job seekers who do not qualify for unemployment benefits, and who receive financial support from Reykjavik. The aim of the contract of cooperation is to support people looking for a job and decrease the number of those who need financial assistance.



Screening for depression and anxiety in the 9th grade

Students in the 9th grade, in all districts of the city, were screened for anxiety and depression during the year. The project was run by the specialist services for schools at the city's service centres. A similar screening has been performed in Breiðholt from the year 2009, and has proved useful. The screening involves employees of the specialist services of the schools administering a questionnaire to students of the 9th grade and analysing the results. Anxiety and depression are those disorders that most closely reflect emotional problems among children and teenagers and can cause difficulties in their studies. Among the consequences is dropout from school, and in Iceland, the dropout rate from high school is one of the highest among OECD countries. Those children who show signs of anxiety and/or depression are offered the chance of a course in cognitive behavioural therapy or a clinical interview with a psychologist.



The Laugardalur and Háaleiti service centre moves

The Laugardalur and Háaleiti service centre moved from Síðumúli 39 to Efstaleiti 1 (the State Radio building) in September. When the city's service centres were established, in 2005, it was assumed that Síðumúli 39 would be a temporary location for the service centre. Now, 10 years later, the time has finally come to move to new premises. More than 600 people work for the Laugardalur, Háaleiti and Bústaðir service centre in more than 20 work places in those three districts. Some of these employees work far and wide in the districts, giving support and service in the homes of senior citizens, chronically ill, and disabled people.

New chairman of the welfare committee

At the meeting of the City Council, June 16, Ilmur Kristjánsdóttir was elected the new chairman of the welfare committee. She replaced Björk Vilhelmsdóttir who had been a member of the welfare committee for 13 consecutive years, and chairman for 9 years.

- Stígur is a workshop that is tailored to the needs of 13-18 year olds who are socially disadvantaged for various reasons. Grettistak is a rehabilitation resource for men with long-standing addiction problems. Stígur and Grettistak have been in the same house in Amtmannsstígur for many years, but on 1st November 2015 they moved to new premises in Borgartún.
- During the year, Reykjavik took over the operation of Gistiskýlið – the shelter for homeless men. The shelter had been run by Samhjálp (a Christian charity organisation) for some years, under an agreement with the welfare department. The purpose of the shelter is to provide overnight stay for homeless men and to offer advice and support. A new service

was also introduced during the year, when the Reykjavik Human Rights Office in collaboration with the welfare department started to offer counselling in the shelter.

- Porrasel, an adult day care centre in Reykjavik moved from Porragata to Vesturgata during the year. By moving to a bigger location, it has been possible to better utilize the day care centre and offer services to more senior citizens, to support them in living at home and to give them a chance to participate in social activities.
- During the year, two support homes for youths were merged in new premises in Reykjavik. This new home is intended for 17-23 year old youths of both sexes who are neither able to live with their custodians nor to live independently. Four youths live in the home along with a supervisor.
- In March, Reykjavik launched a one year experimental project that involves shortening the work week from 40 to 35 hours, in two offices of the welfare department. The purpose of the experiment is to observe the effect on the staff concerning health, wellbeing, morale and services rendered, keeping in view that productivity, quality and efficiency should not deteriorate.





Heimasíða velferðarsviðs: reykjavik.is/velferd

Árbók Reykjavíkurborgar: reykjavik.is/arbok

Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar

Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts, Hraunbær 115. Sími 411 1200.

Opnunartími 8:30-15:00

Þjónustumiðstöð Breiðholts, Álfabakka 12. Sími 411 1300.

Opnunartími 8:30-16:00

Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness, Gylfaflöt 5. Sími 411 1400.

Opnunartími 8:30-16:00

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis, Efstaleiti 1. Sími 411 1500.

Opnunartími 8:30-16:00

Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða, Laugavegi 77. Sími 411 1600.

Opnunartími 8:30-16:00

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Hjarðarhaga 45-47. Sími 411 1700.

Opnunartími 8:30-16:00

Þjónustuver Reykjavíkurborgar, Borgartúni 12-14. Sími 411 1111.

Opnunartími 8:20-16:15



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið