



Ársskýrsla velferðarsviðs

2023



ÁRSSKÝRSLA VELFERÐARSVIÐS REYKJAVÍKURBORGAR 2023

Ábyrgðaraðili:

Rannveig Einarsdóttir,
sviðsstjóri velferðarsviðs

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar
Borgartún 12–14
105 Reykjavík
Sími 411 1111

EFNISYFIRLIT

1 / Velferðarsvið í hnotskurn	4
Gildi velferðarsviðs	4
Ávarp sviðsstjóra velferðarsviðs	5
Ávarp formanns velferðarráðs	6
2 / Þjónusta	9
Börn og fjölskyldur	13
Eldra fólk	20
Fatlað fólk	26
Fjárhagsaðstoð	31
Flóttafólk	34
Heimaþjónusta	39
Heimilislaust fólk	45
Húsnæði	49
Virgni og endurhæfing	52
Ítarlegri tölfræði	54
3 / Vinnustaðurinn	56
Viðhorf og líðan	60
Fræðsla	62
4 / Rekstur	65
5 / Annáll	68





— VELFERÐARSVIÐ Í HNOTSKURN —



20.688

Fjöldi notenda sem fékk þjónustu frá velferðarsviði árið 2023



3.519

Fjöldi starfsfólks velferðarsviðs að meðaltali í mánuði árið 2023



42.836

Heildarrekstrargjöld velferðarsviðs í milljónum króna árið 2023

— GILDI VELFERÐARSVIÐS —

Virðing

Við berum virðingu fyrir öllum þeim sem við eigum í samskiptum við.

Við fögnum fjölbreytileika og komum fram við fólk eins og við viljum að komið sé fram við okkur.

Virkni

Við viljum að allir geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum.

Við vinnum að því að efla frumkvæði og sjálfstæði notenda og starfsfólks velferðarþjónustu.

Velferð

Við erum leiðandi í umræðu um velferðarmál og lífsgæði borgarbúa.

Við vinnum að lausnum og veitum skilvirka velferðarþjónustu sem tekur mið af þörfum hvers og eins.



Hröð þróun velferðarþjónustu í breyttu samfélagi

Við árslok 2023 voru tvö og hálf tölur liðin frá því að velferðarstefnan var samþykkt í kjölfar mikillar vinnu sem fjöldi fólks kom að – starfsfólk velferðarsviðs, íbúar borgarinnar og hagsmunaaðilar úr ýmsum áttum. Við lok árs vorum við vel á veg komin með að uppfylla þær aðgerðir sem stefnunni fylgja: Allar aðgerðir voru hafnar, 20 lokið og 37 í fullri vinnslu.

Á vormánuðum 2023 réðumst við í innra kynningarátak á stefnunni. Það gerðum við á starfsdegi með stjórnendum og með kynningum á fjölda starfsstaða. Um haustið héldum við svo þekkingardag velferðarsviðs – ÞekKVEL – í Hörpu, þangað sem sex hundruð starfsmenn mættu. Dagskráin öll var tileinkuð velferðarstefnunni. Þetta skiptir máli, því velferðarstefnan er og á að vera okkar leiðarljós.

Árið 2023 bar þess merki að samfélagið er að þróast hratt. Íbúasamsetningin tekur breytingum, þar sem eldra fólki og erlendum íbúum fjölga hratt. Kröfurnar sem gerðar eru til okkar eru líka að aukast. Það sést einna best í málaflokki fatlaðs fólks, þar sem laga- og reglugerðarbreytingar hafa verið gerðar með það að markmiði að fatlað fólk geti lifað sjálfstæðu og innihaldsríku lífi á eigin forsendum.

Allar þessar breytingar kalla á stöðuga þróun velferðarþjónustunnar. Starfsfólk velferðarsviðs leitast upp til hópa við að mæta áskorunum af metnaði og því tókum við mörg framfaraskref á árinu. Þannig var til að mynda nýr íbúðakjarni tekinn til notkunar á árinu og fyrsta skóflustunga tekin að öðrum. Við höfum staðið fyrir mikilli uppbyggingu í málaflokki á undanförunum árum en þurfum að halda ótrauð áfram, enda þörfin mikil.

Margt var jafnframt gert til að bæta hag barna og foreldra enda er innleiðing laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna í fullum gangi hjá borginni, í gegnum verkefnið Betri borg fyrir börn. Mörg umbótaverkefni voru sett í farveg, flest þeirra með milligöngu Rafrænnar miðstöðvar sem varð einmitt til með samþykkt velferðarstefnunnar og hefur sannað gildi sitt og mikilvægi. Við eflum líka þjónustu við heimilislaust fólk og fengum önnur sveitarfélög að borði málaflokksins.

Hér er stiklað á stóru enda er velferðarþjónustan umfangsmikil. Velferðarstefnan er að sama skapi mikið plagg en hún hefur skýrt markmið: Að allir Reykívingar eigi kost á að lifa með reisn og tryggt sé að Reykjavík sé sannarlega fyrir okkur öll. Til að vinna að þessum markmiðum er nauðsynlegt að hafa öflugna liðsheild og það get ég með fullri vissu sagt að eigi við um starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Mig langar því í lokin sérstaklega að þakka starfsfólki fyrir sín faglegu og metnaðarfullu störf í þágu velferðar í borginni.

Rannveig Einarsdóttir

Sviðsstjóri velferðarsviðs Reykjavíkurborgar





Öflug velferðarþjónusta er lykillinn að aukinni velsæld

Reykvíkingar sem þurfa stuðning eða þjónustu, til að geta látið til sín taka í samfélaginu og lifað við sína bestu mögulegu heilsu, þurfa að geta reitt sig á að sú þjónusta sé til staðar. Velferðarþjónusta er þannig grundvöllur velsældar og jöfnuðar í samfélaginu. Það er einmitt framtíðarsýn velferðarstefnunnar okkar að í Reykjavík sé veitt velferðarþjónusta sem stuðlar að góðri líðan íbúa og að við íbúar upplifum að borgin sé fyrir okkur öll. Að við tilheyrum öll og tökum þátt á okkar forsendum. Það er forsenda þess að velsæld aukist, að ungt fólk upplifi betri andlega heilsu, að færri upplifi fordóma og fleiri upplifi minni einmanaleika og meiri árangur. Þannig er öflug velferðarþjónusta lykilþáttur í að jafna stöðu fólks og stuðla að aukinni velsæld og árangri samfélagsins.

Velferðarráð hefur lagt áherslu á að við mælum það sem okkur finnst mikilvægt þannig að við séum að gera rétta hluti og að við séum stöðugt að endurmeta okkur. Fjárfesta í starfrænni þróun en líka fólkinu okkar, íbúum og starfsfólki.

Velferðarþjónusta er í eðli sínu mannréttindarþjónusta eða jöfnunartæki. Á nýliðnu Velsældarþingi var það sterkur tónn að án öflugrar velferðarþjónustu næst ekki innleiðing velsældarmarkmiða sem Ísland hefur sett sér. Þannig er það lykilatriði fyrir árangur Íslands að velferðarráði takist að móta hér öfluga velferðarþjónustu fyrir alla borgarbúa – í samstarfi við íbúa, hagsmunaaðila og starfsfólk.

Ég hlakka til að vinna áfram að því með ykkur...

Heiða Björg Hilmisdóttir

Formaður velferðarráðs





Þjónusta

Notendahópur velferðarþjónustu hefur stækkað og tekið breytingum á undanförunum árum. Fjöldi notenda velferðarþjónustu jókst um 6,6 prósent á milli ára og var heildarfjöldi notenda 20.696 við árslok sem skýrist að mestu af fjölgun þeirra sem fengið hafa alþjóðlega vernd á Íslandi. Sú fjölgun, í bland við örar samfélagsbreytingar, kallar á stöðuga þróun þjónustunnar og áframhaldandi áherslu á stafrænar lausnir án þess að missa sjónar á einstaklingsmiðaðri nálgun í veitingu þjónustu. Þjónustukönnun sem lögð var fyrir notendur um mitt ár 2023 sýnir að 88% notenda upplifa vingjarnlegt viðmót hjá starfsfólki.

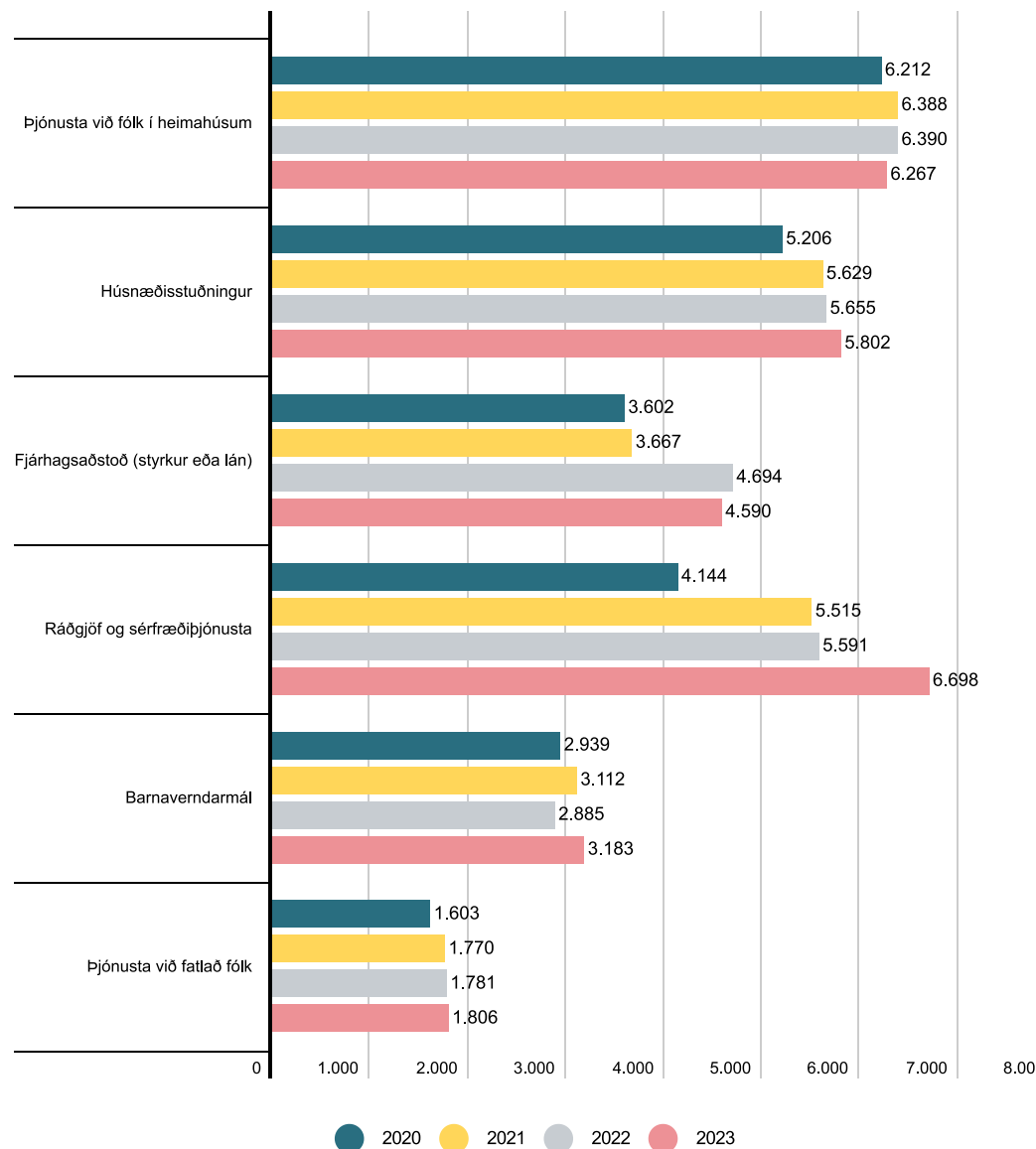


Mesta fjölgun á notendum á milli árána 2022 og 2023, eða tæp 20%, varð í flokki ráðgjafar og sérfræðiþjónustu. Þessi fjölgun skýrist að mestu af þjónustu við þau sem fengið hafa alþjóðlega vernd á Íslandi.



6,6%
aukning milli ára
(19.418 notendur árið 2022)

FJÖLDI NOTENDA EFTIR ÞJÓNUSTUFLOKKUM





KYNJASKIPTING NOTENDA

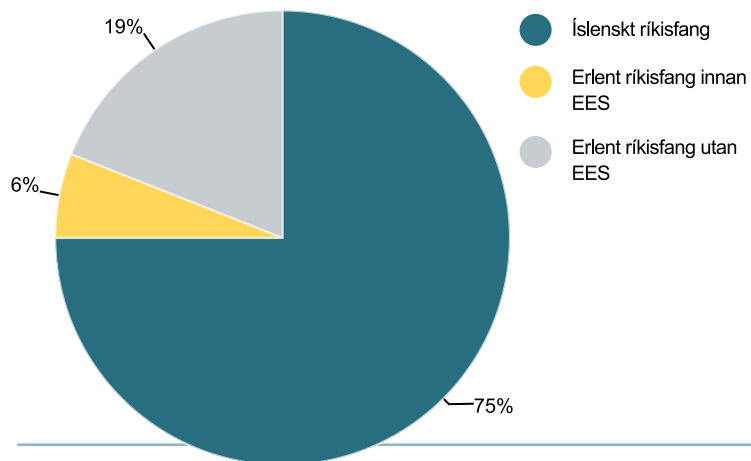


Konur 51,6%
 Karlar 48,3%
 Kynsegin 0,1%

● Konur ● Karlar ● Kynsegin

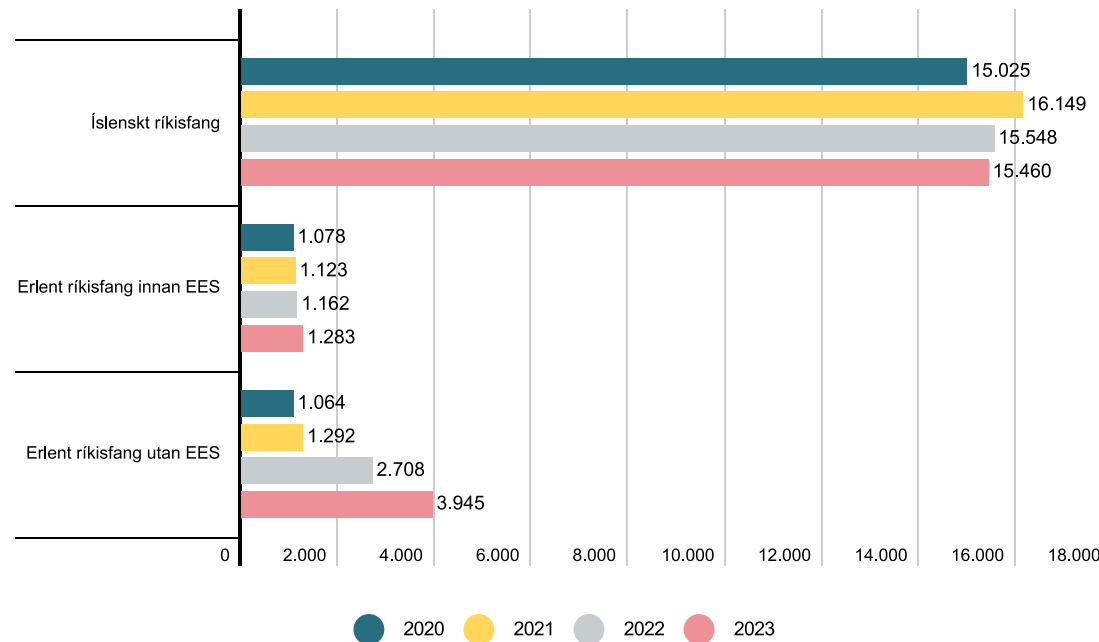
Konur eru fjölmennari hópur en karlar meðal notenda velferðarþjónustunnar. Velferðarsvið vinnur upplýsingar um kyn úr þjóðskrá. Kynsegin eru 0,1% allra notenda en í umfjöllun um einstaka þjónustubætti er hópurinn of fámennur til að greina með tölfræðilegum hætti.

HLUTFALL NOTENDA EFTIR RÍKISFANGI



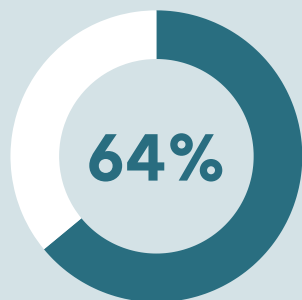
FJÖLDI NOTENDA VELFERÐARÞJÓNUSTU

eftir ríkisfangi





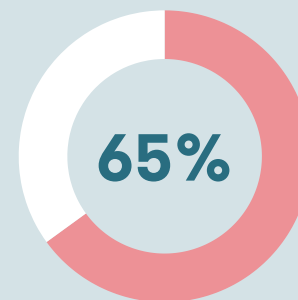
Þjónustu- og aðgengiskönnun er framkvæmd annað hvert ár meðal notenda velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar. Framkvæmd könnunarinnar stóð yfir í maí og júní árið 2023. Netkönnun var send út á alla notendur sem höfðu fengið þjónustu á árinu 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá. Af þeim netföngum voru 9.366 virk. **1.948 svör bárust við könnuninni frá notendum þjónustu eða aðstandendum þeirra.**



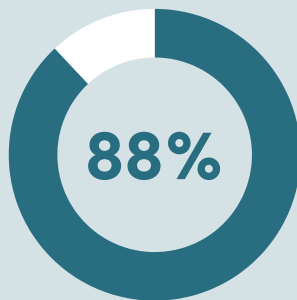
*áttu auðvelt með að finna
upplýsingar um þjónustu á
netinu*



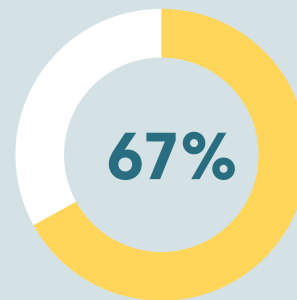
*fannst best að sækja um
þjónustu með rafrænni
umsókn*



*voru ánægð með þjónustu
velferðarsviðs*



*upplifðu vingjarnlegt viðmót
frá starfsfólki*



*fannst bið eftir þjónustu
ásættanleg*

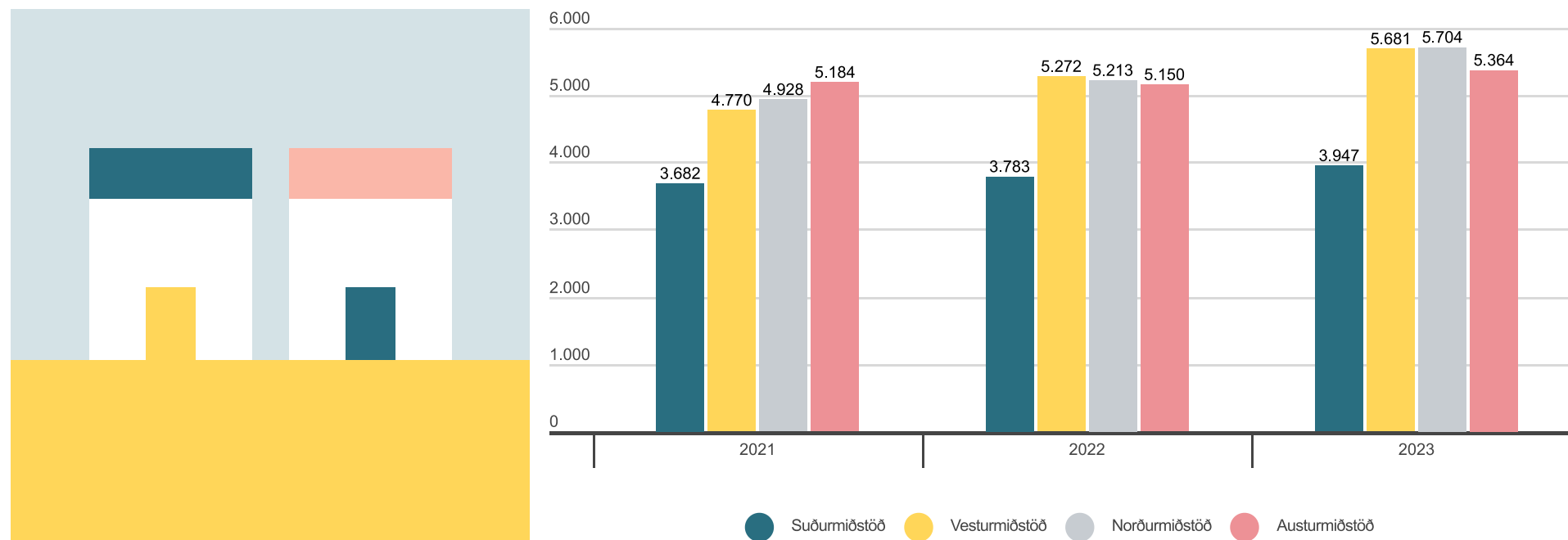


Miðstöðvar

Í Reykjavík eru fjórar miðstöðvar þar sem íbúar og starfsfólk Reykjavíkurborgar geta fengið þjónustu, upplýsingar, stuðning og ráðgjöf á sviði velferðarmála en einnig á sviði skóla- og frístundamála, þar sem samstarf velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs var eftt til muna. Veiting velferðarþjónustu í hverfum borgarinnar fer fram í gegnum miðstöðvarnar. Þeim til stuðnings er Rafræn miðstöð en hún er fyrsta snerting notenda við þjónustu sviðsins.

FJÖLDI NOTENDA VELFERÐARÞJÓNUSTU

eftir miðstöðvum

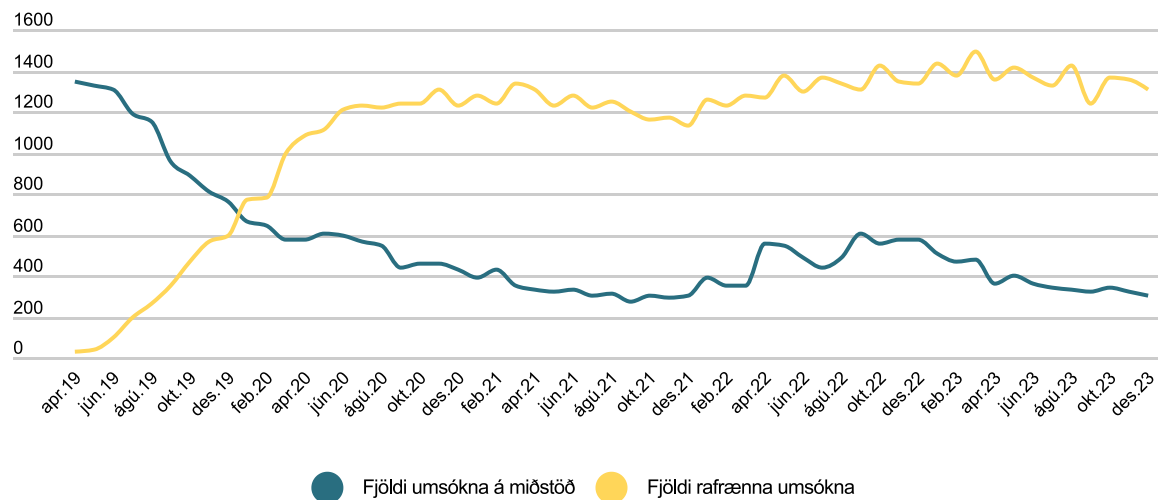




Rafræn miðstöð hefur tvíþætt hlutverk, annars vegar að sinna framlínuþjónustu við notendur með rafrænum leiðum og hins vegar að sinna umbótum á velferðarþjónustu, meðal annars í gegnum Velferðartæknismiðjuna. Rafræn miðstöð var stofnuð árið 2022 og hefur síðan tekið yfir afgreiðslu flestra umsókna um velferðarþjónustu og svörun allra símtala og tölvupósta sem áður bárust hinum miðstöðvunum fjórum. Það var mikilvægur liður í samræmingu velferðarþjónustu þvert á borgina. Fjárhagsaðstoð var einn fyrsti þjónustubátturinn þar sem rafrænar umsóknir voru innleiddar og er hlutfall rafrænna umsókna um fjárhagsaðstoð nú um 80%.

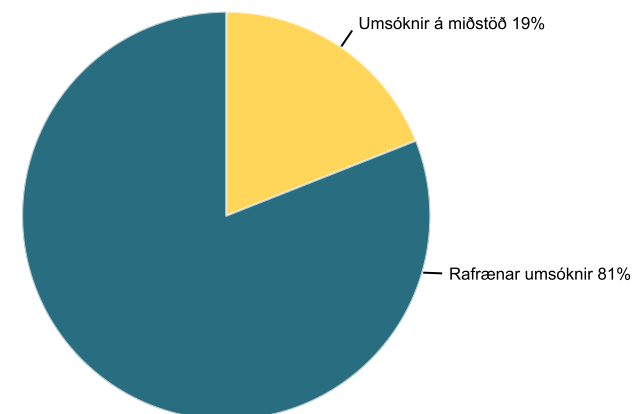
ÞRÓUN UMSÓKNARMÁTA UM FJÁRHAGSAÐSTOÐ

eftir mánuðum frá apríl 2019 til desember 2023



UMSÓKNIR UM FJÁRHAGSAÐSTOÐ

Rafrænar umsóknir og umsóknir á miðstöðvum í lok árs 2023





Börn og fjölskyldur

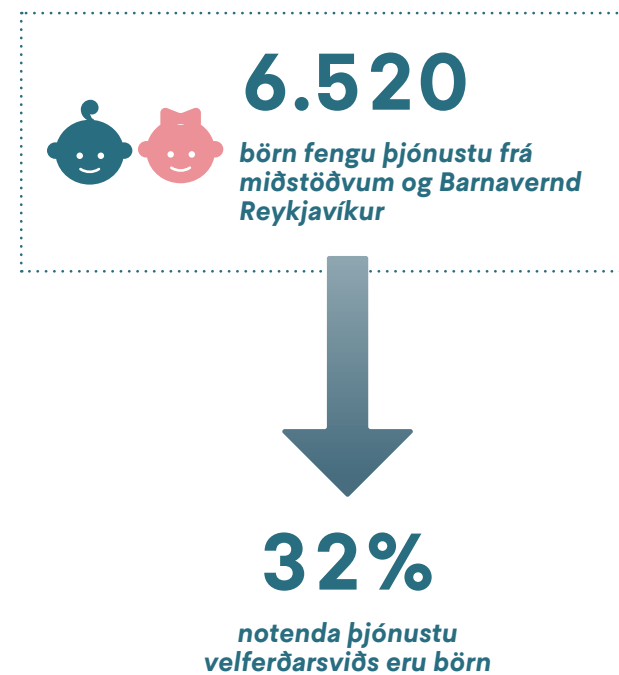
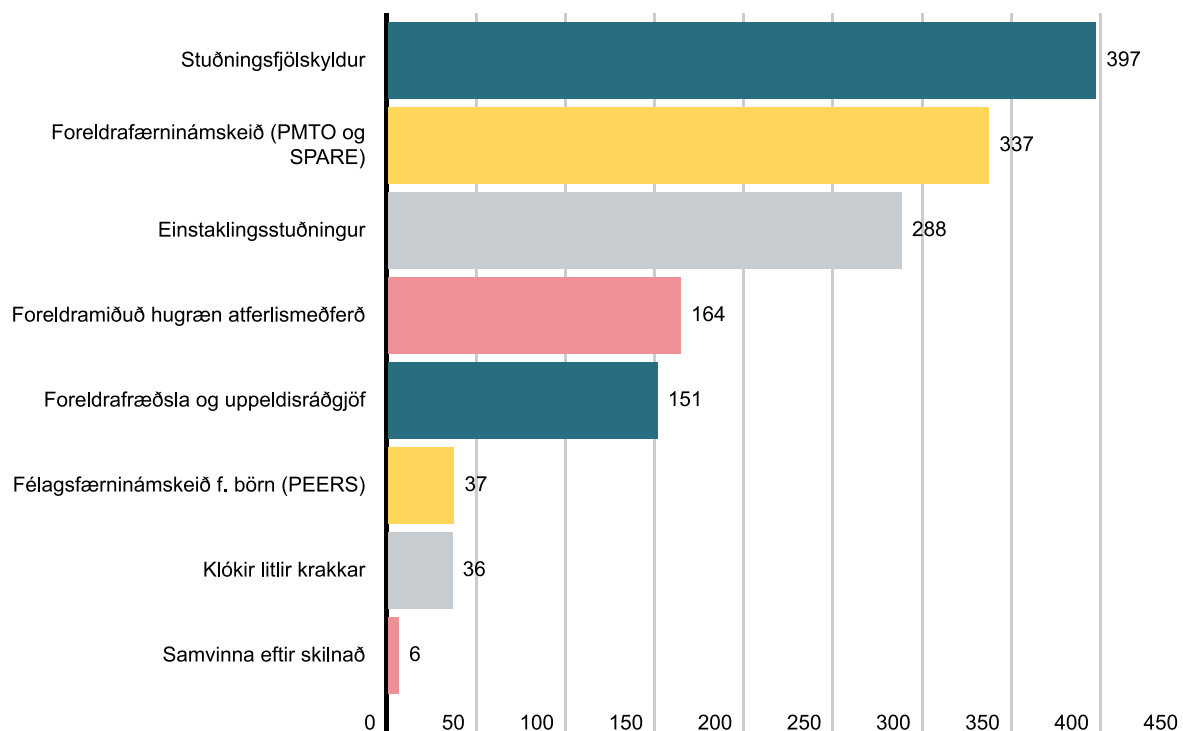
Börn og fjölskyldur geta fengið margþættan stuðning sem leitast er við að útfæra eftir þeirra þörfum. Stuðningurinn getur meðal annars verið í formi ráðgjafar, stuðnings- og skólaþjónustu, sem veitt er með milligöngu miðstöðva borgarinnar. Einnig veitir Barnavernd Reykjavíkur foreldrum og börnum viðeigandi stuðning og ráðgjöf. Rík áhersla er lögð á að samþætta þjónustu í þágu farsældar barna en það gerir Reykjavíkurborg í gegnum verkefnið Betri borg fyrir börn.



Keðjan sér um framkvæmd stuðningsþjónustu fyrir börn og foreldra þvert á borgina í samráði við miðstöðvar velferðarsviðs. Umsóknir um stuðningsþjónustu berast miðstöðvum þar sem fram fer mat á þjónustupörf.

Stuðningsþjónusta fyrir börn og foreldra felur í sér fjölbreyttar lausnir sem eru útfærðar eftir þörfum hvers og eins. Foreldrar fá stuðning við uppeldishlutverkið og börn frá stuðning til að auka virkni, bæta samskipti og efla sjálfstraust sitt.

STUÐNINGSPJÓNUSTA FYRIR BÖRN OG FORELDRA – FJÖLDI NOTENDA





Skólalþjónusta er veitt frá miðstöðvum Reykjavíkurborgar og berast umsóknir ýmist beint frá foreldrum eða skólum í samráði við foreldra.

Tímabilið frá árinu 2017 hefur einkennst af mikilli og aukinni eftispurn eftir skólalþjónustu. Covid-19 ýtti enn frekar undir þá þróun. Á árinu 2022 fækkaði hins vegar fjöldi umsókna um þjónustu. Þetta var í fyrsta skipti síðan árið 2017 sem umsóknum fækkaði milli ára en þá voru umsóknir 1.594 talsins.

Þrátt fyrir að umsóknum hafi áfram fækkað lítillega á milli árána 2022 og 2023 fjölgaði þeim börnum sem sótt var um þjónustu fyrir um 2%. Misræmið skýrist af því að margar umsóknir geta borist um þjónustu vegna sama barns.

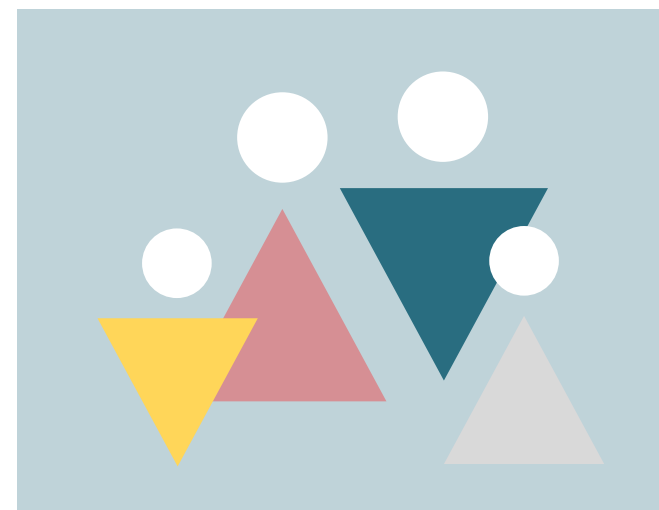
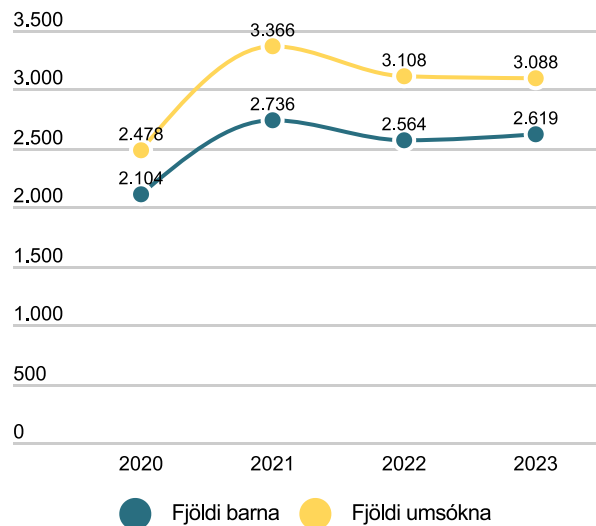
06. desember
2023

FRÉTTAMALI

Foreldrar geta nú sjálfir sótt um samþættingu þjónustu við börnin sín

Viltu vita meira >

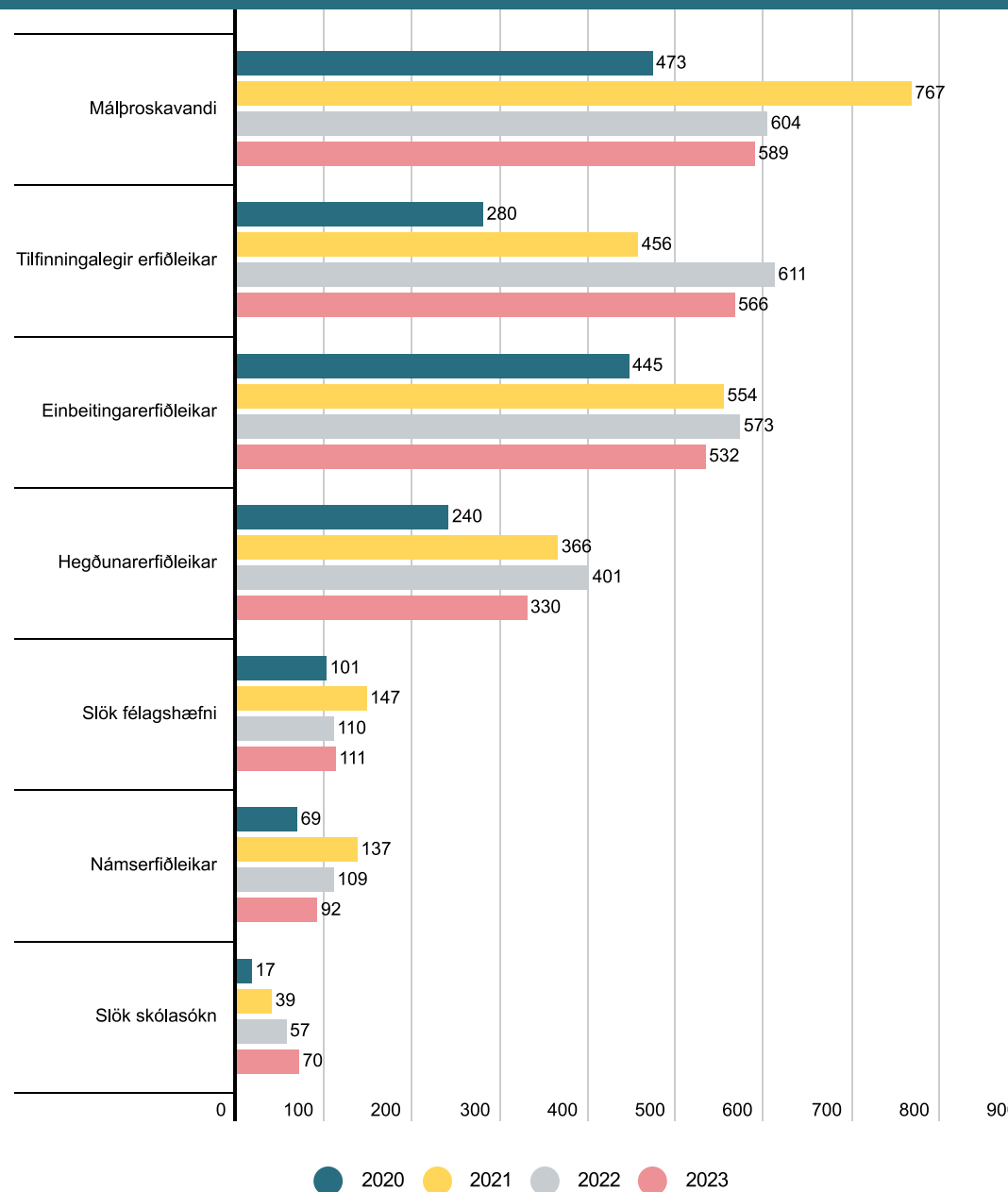
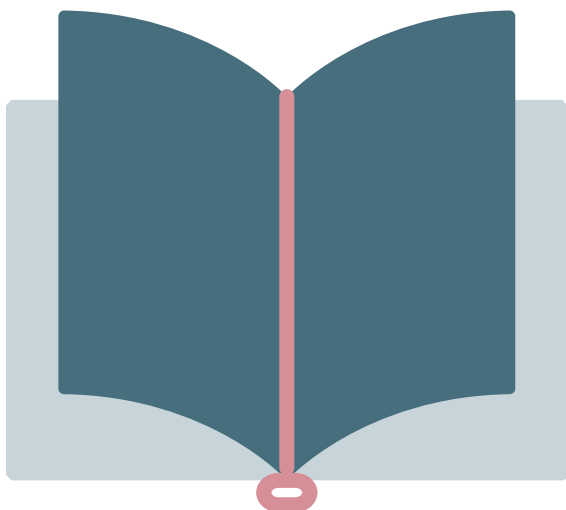
FJÖLDI UMSÓKNA UM SKÓLALÞJÓNUSTU





ALGENGUSTU ÁSTÆÐUR UMSÓKNA TIL SKÓLAPJÓNUSTU

Þegar sótt er um skólajónustu fyrir börn eru helstu ástæður tilgreindar. Málþroskavandi, tilfinningalegir erfiðleikar og einbeitingarerfiðleikar eru þrjár algengustu ástæður umsókna. Fækkun er í öllum flokkum algengustu ástæðna á milli árunna 2022 og 2023, nema vegna slakrar skólasóknar annars vegar og félagshæfni hins vegar. Umsóknum vegna slakrar skólasóknar hefur fjölgað síðustu árin, nú síðast um 23%, á meðan fjöldi umsókna vegna slakrar félagshæfni stendur í stað.



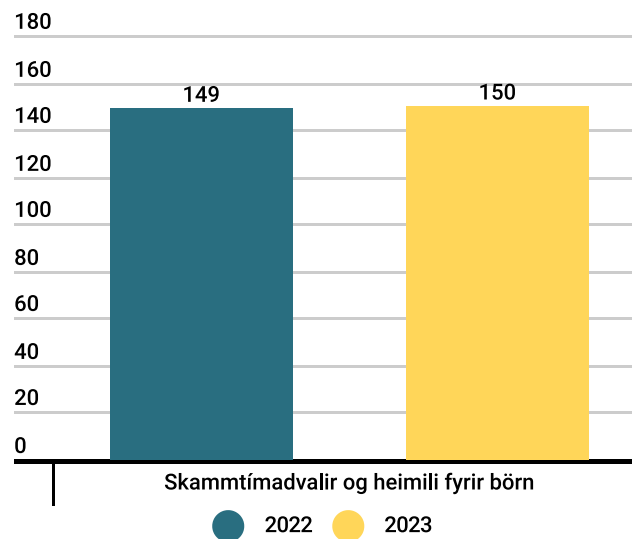


Jákvæð samskipti og samvinna við foreldra er grundvallar-nálgun í starfsemi [heimila fyrir fötluð og langveik börn](#). Hlutverk skammtímadvala er að veita börnum kost á að dvelja tímabundið utan heimilis síns og veita fjölskyldum þeirra stuðning.

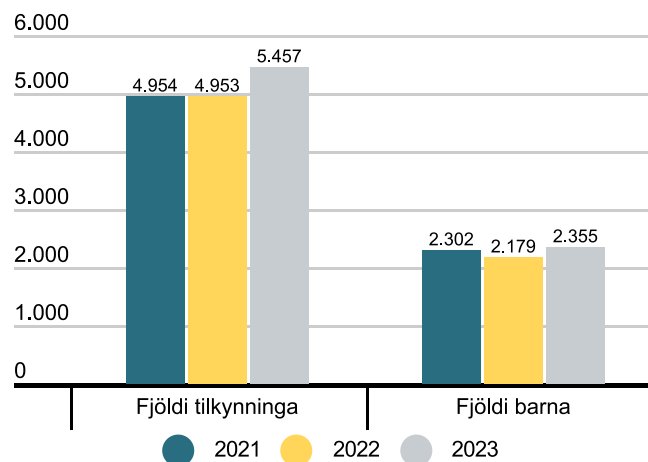
Fjöldi barna í þjónustunni stendur í stað á milli árunna 2022 og 2023.

Fjöldi tilkynninga til [Barnaverndar](#) stóð í stað milli árunna 2021 og 2022. Fjöldi barna sem tilkynnt var um, sem og fjöldi tilkynninga, tók svo aftur að aukast milli árunna 2022 og 2023. Tilkynningum fjölgaði um 10% og börnum sem tilkynnt var um fjölgaði um 8%. Misræmið skýrist af því að margar tilkynningar geta borist um hvert barn.

HEIMILI FYRIR FÖTLUÐ OG LANGVEIK BÖRN – FJÖLDI BARNNA

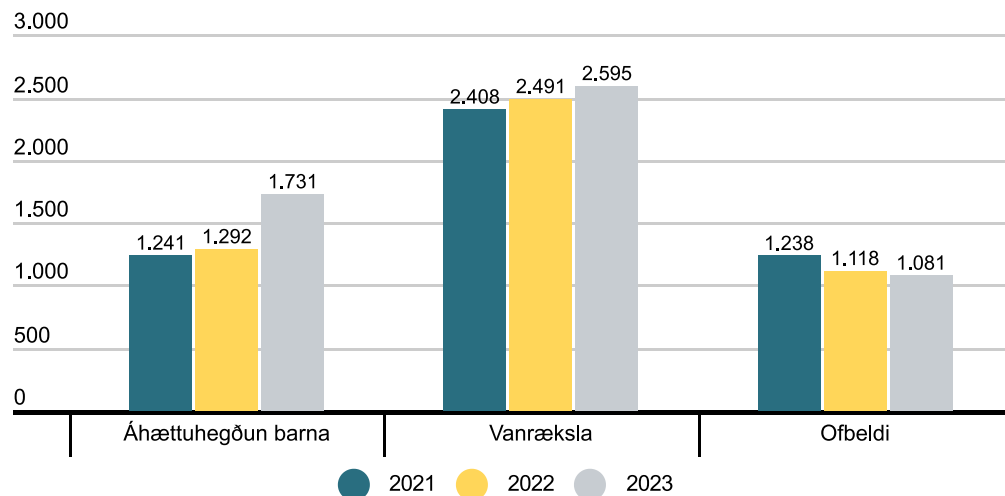


FJÖLDI TILKYNNINGA TIL BARNAVERNDAR



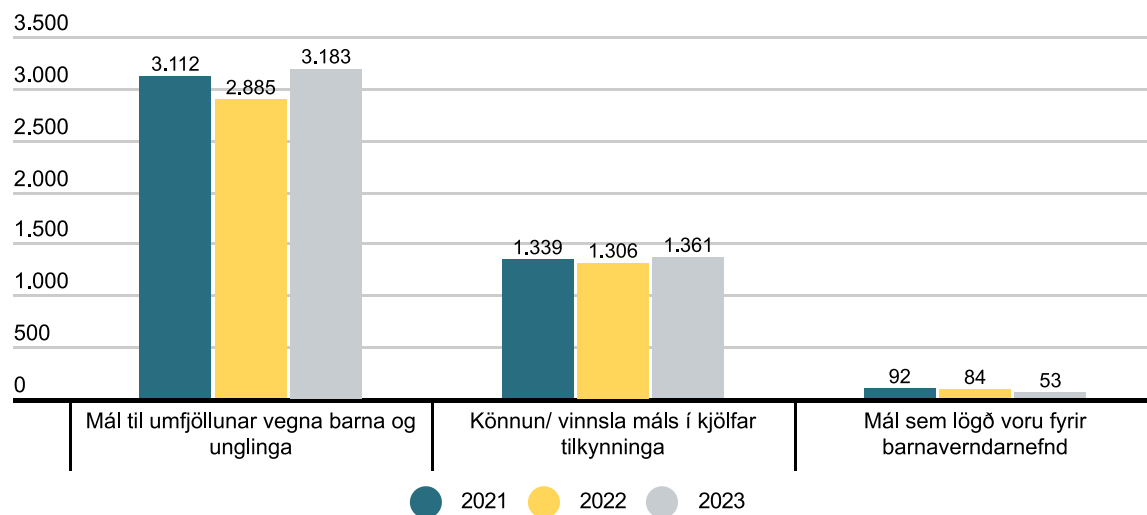


ALGENGUSTU ÁSTÆÐUR TILKYNNINGA TIL BARNAVERNDAR



Ástæður tilkynninga skiptast í þrjá yfirflokka. Mikil fjölgun var milli ára í tilkynningum um áhættuhegðun barna, eða um 34%, á meðan tilkynningum vegna vanrækslu fjölgaði um 4%. Tilkynningum um ofbeldi fækkaði hins vegar um 3%.

VINNSLA BARNAVERNDARMÁLA

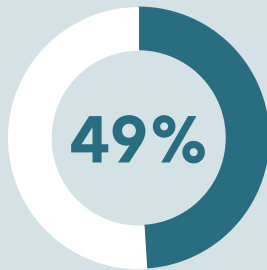


Foreldrar og börn sem eru með mál í vinnslu hjá Barnavernd geta fengið fjölbreyttan [stuðning og ráðgjöf](#).

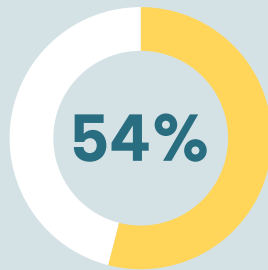


Hvað segja notendur þjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra?

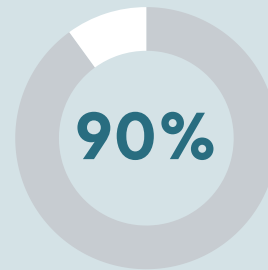
Þjónustu- og aðgengiskönnun er framkvæmd annað hvert ár meðal notenda velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar. Framkvæmd könnunarinnar stóð yfir í maí og júní árið 2023. Netkönnun var send út á alla notendur sem höfðu fengið þjónustu á árinu 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá. Af þeim netföngum voru 9.366 virk. 1.948 svör bárust við könnuninni frá notendum þjónustu eða aðstandendum þeirra – af þeim voru **286 þátttakendur með þjónustu fyrir börn og fjölskyldur**.



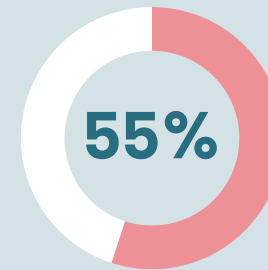
áttu auðvelt með að finna
upplýsingar um þjónustu
á netinu



voru ánægð með
þjónustu velferðarsviðs



upplifðu vingjarnlegt
viðmót frá starfsfólki



fannst bið eftir
þjónustu ásættanleg

Allar kannanir og úttektir
Reykjavíkurborgar í velferðarþjónustu



Eldra fólk

Innan velferðarsviðs er unnið margvíslegt starf í þágu eldra fólks. Reykjavíkurborg tekur þátt í heimsneti aldursvænna borga og lagt er kapp á að gera borgina aðgengilega, aðlaðandi og hentuga fyrir eldri íbúa og þá um leið betri borg fyrir alla aldurs hópa. Í þjónustu- og aðgengiskönnun sem lögð var fyrir eldra fólk í Reykjavík á árinu sögðust 94% aðspurðra upplifa vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki.



Þjónusta við eldra fólk

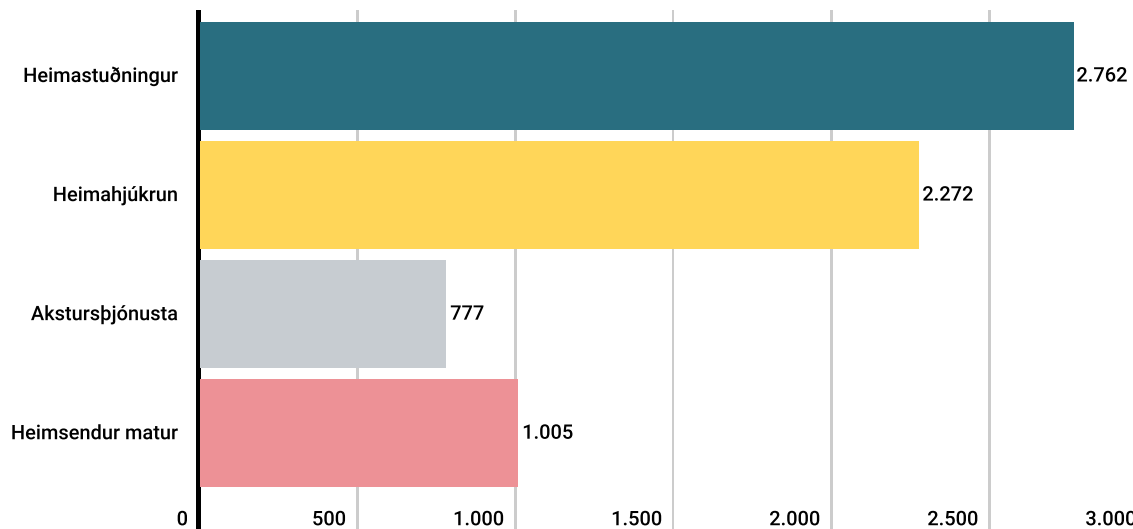
Markmiðið með þjónustu við eldra fólk er að það fái stuðning til að geta búið á eigin heimili. Þannig miðar allur stuðningur að því að fólk fái tækifæri til að viðhalda færni sinni og lífa því lífi sem það kýs.

Undir fjölbreytta þjónustu við eldra fólk fellur meðal annars [heimastuðningur](#), [heimahjúkrun](#), [heimsendur matur](#), [akstursþjónusta](#), [hádegisverður á félagsmiðstöðvum](#), [félagsstarf](#), [dagdvöl](#), [þjónustuíbúðir](#) og [hjúkrunarheimili](#).



ÞJÓNUSTA VIÐ ELDRA FÓLK

Fjöldi notenda



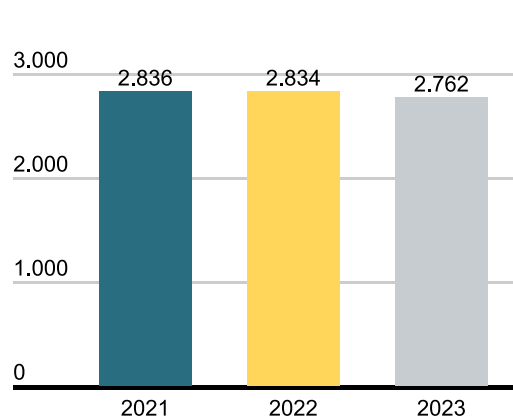


Heimþjónusta

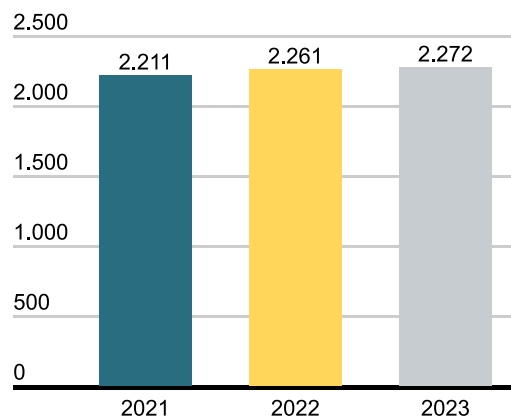
Heimþjónusta er samþætt þjónusta heimahjúkrunar og heima-
stuðnings. Starfsfólk fer í heimahús og veitir þar stuðning við
athafnir daglegs lífs og hjúkrun eftir þörfum. Heimþjónusta getur
einnig verið í formi endurhæfingar í heimahúsi, fíkniráðgjafar,
næringarráðgjafar eða velferðartækni á borð við skjáheimsóknir
eða lyfjaskammtara. Eldra fólk er stærsti notendahópur heima-
þjónustu og hefur fjöldinn verið stöðugur á milli síðustu ára.



FJÖLDI ELDRI NOTENDA Í HEIMASTUÐNINGI



FJÖLDI ELDRI NOTENDA Í HEIMAHJÚKRUN





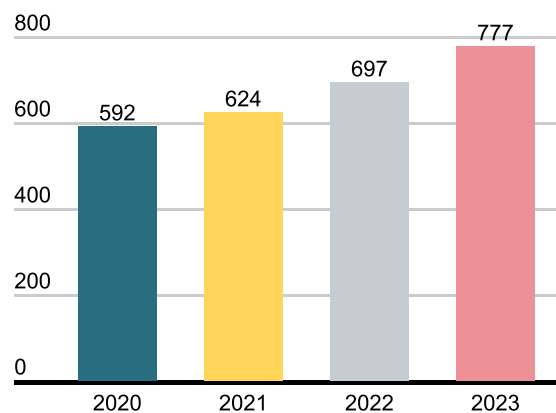
Akstursþjónusta eldra fólks

Akstursþjónusta eldra fólks er fyrir þau sem ekki geta nýtt sér almennings-samgöngur eða eigið farartæki.

Eftirspurn eftir akstursþjónustu minnkaði til muna á tímum heimsfaraldurs Covid-19 en hefur farið vaxandi frá lokum hans. Fjöldi ferða og notenda er nú meiri en hann var fyrir faraldurinn.

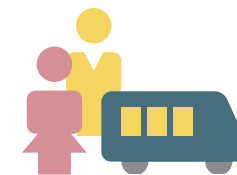
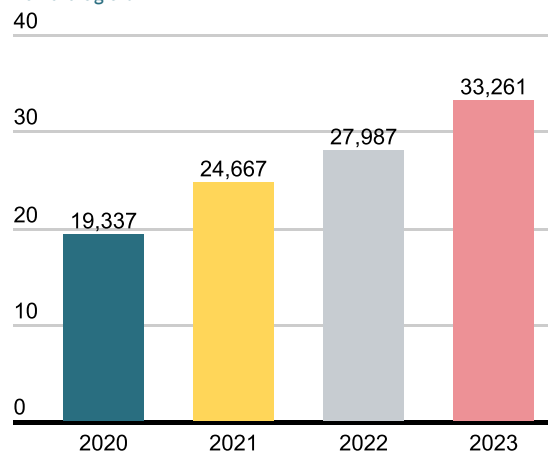
FJÖLDI MEÐ AKSTURSPJÓNUSTU

67 ára og eldri



FJÖLDI FERÐA Í AKSTURSPJÓNUSTU

67 ára og eldri



43

er meðalfjöldi ferða á hvern eldri notanda á ári



7%

fleiri ferðir á hvern eldri notanda frá fyrra ári



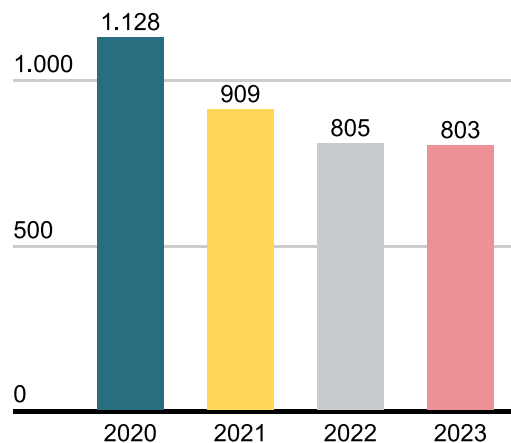
Hádegismatur fyrir eldra fólk

Reykjavíkurborg vill sporna við félagslegri einangrun og býður upp á félagsstarf og heitan mat í hádeginu í 17 [félagsmiðstöðvum](#).

Einstaklingar sem geta ekki annast matseld sjálfir og hafa ekki tök á að borða mat í félagsmiðstöðvum geta fengið [heimsendan mat](#). Í heimsfaraldri Covid-19 jókst heimsending matar og var árið 2020 metár í þjónustunni, bæði hvað varðar fjölda notenda og fjölda máltíða. Síðan hefur notendum fækkað en þeir eru þó fleiri en þeir voru fyrir Covid-19.

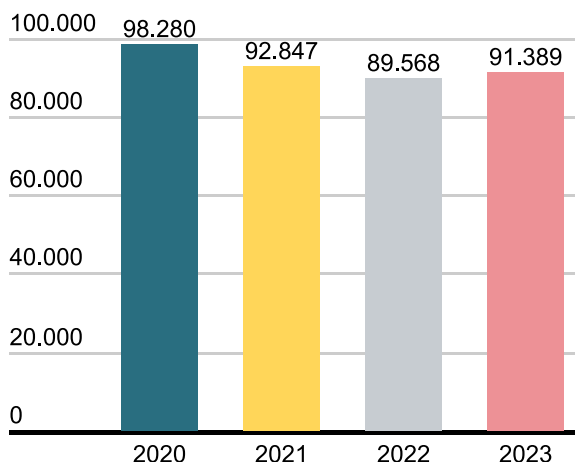
FJÖLDI EINSTAKLINGA

67 ára og eldri



FJÖLDI MÁLTÍÐA

67 ára og eldri



80%

notenda heimsends matar
eru 67 ára og eldri



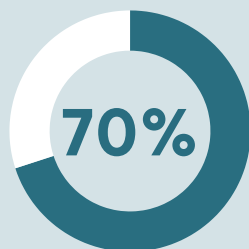
76%

máltíða heimsends matar
fóru til 67 ára og eldri

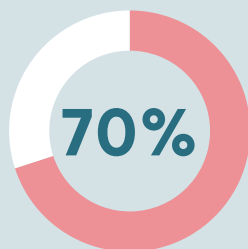


Hvað segir eldra fólk?

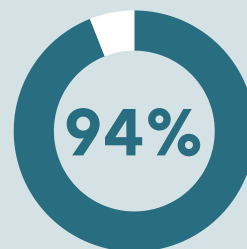
Þjónustu- og aðgengiskönnun er framkvæmd annað hvert ár meðal notenda velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar. Framkvæmd könnunarinnar stóð yfir í maí og júní árið 2023. Netkönnun var send út á alla notendur sem höfðu fengið þjónustu á árinu 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá. Af þeim netföngum voru 9.366 virk. 1.948 svör bárust við könnuninni frá notendum þjónustu eða aðstandendum þeirra. Af þeim voru 241 með þjónustu fyrir eldra fólk.



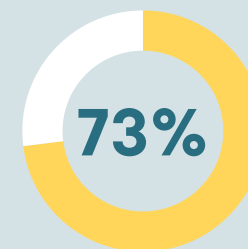
áttu auðvelt með að finna
upplýsingar um þjónustu
á netinu



voru ánægð með
þjónustu velferðarsviðs



upplifðu vingjarnlegt
viðmót frá starfsfólki



fannst bið eftir þjónustu
ásættanleg

Allar kannanir og úttektir Reykjavíkurborgar í velferðarþjónustu

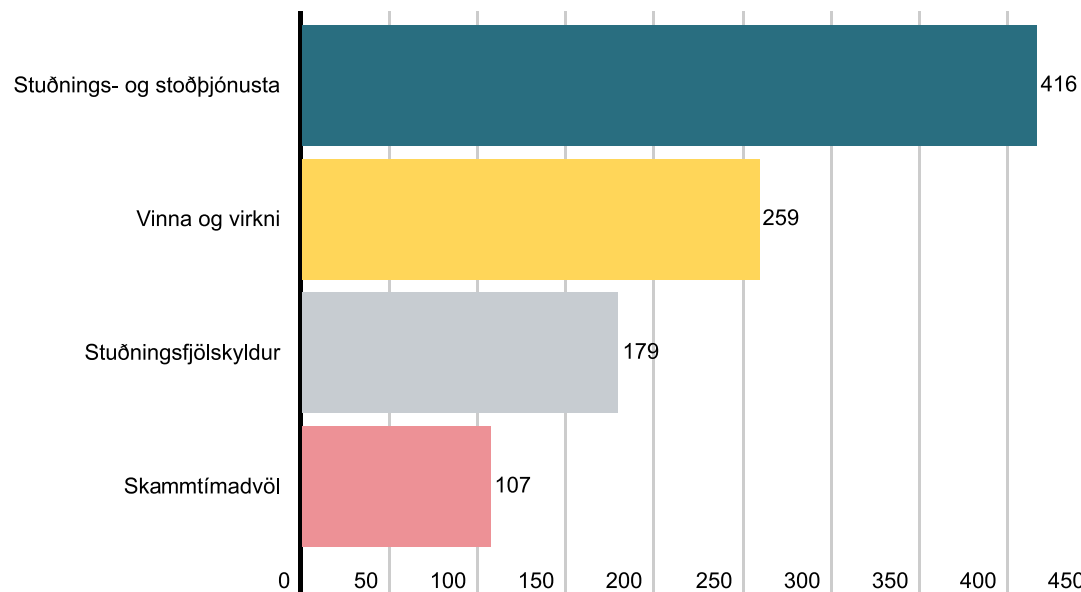


Fatlað fólk 18 ára og eldra

Þjónusta við fatlað fólk er umfangsmikill og mikilvægur hluti af starfsemi velferðarsviðs. Þar er búsetuþjónusta áberandi en 515 einstaklingar bjuggu í húsnæði fyrir fatlað fólk á árinu 2023. Margvíslegur stuðningur og ráðgjöf býðst fötluðu fólki, svo sem á miðstöðvum Reykjavíkurborgar og í Virknimiðstöðinni, þar sem fólki gefst tækifæri til að efla sig í vinnu og virkni.

**1.806**einstaklingar fengu þjónustu
skv. lögum um þjónustu við
fatlað fólk**0,4%**aukning milli ára
(1.781 árið 2022)**515**einstaklingar bjuggu í
húsnæði fyrir fatlað fólk**3%**aukning milli ára
(506 árið 2022)

FJÖLDI NOTENDA Í ALGENGUSTU ÞJÓNUSTUFLOKKUM FYRIR FATLAÐA





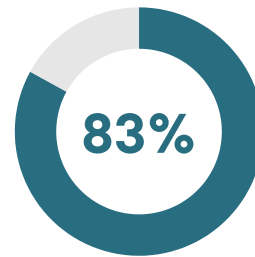
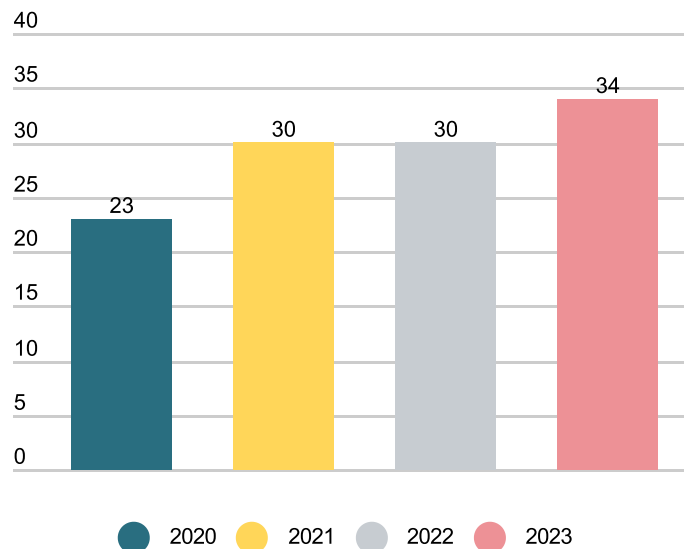
Hvað segja notendur?

Á árinu 2023 var notendum með NPA-samning boðið viðtal þar sem upplifun þeirra af þjónustunni var metin. 20 notendur tóku þátt í úttektinni en niðurstöður bentu til að NPA hafi haft mikil jákvæð áhrif á lífsgæði þátttakenda NPA – [heildarniðurstöður úttektarinnar](#)

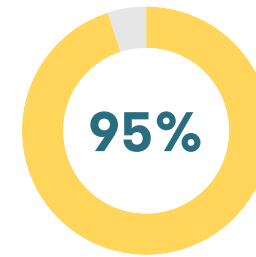
Notendastýrð persónuleg aðstoð

Alls voru 34 samningar um [notendastýrða persónulega aðstoð \(NPA\)](#) í gildi í lok árs 2023.

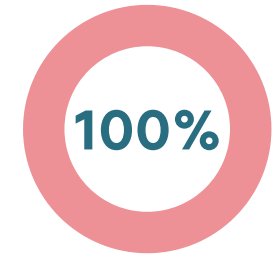
FJÖLDI NPA-SAMNINGA Í ÁRSLOK



sögðu stuðninginn alltaf eða oftast mæta þörfum sínum



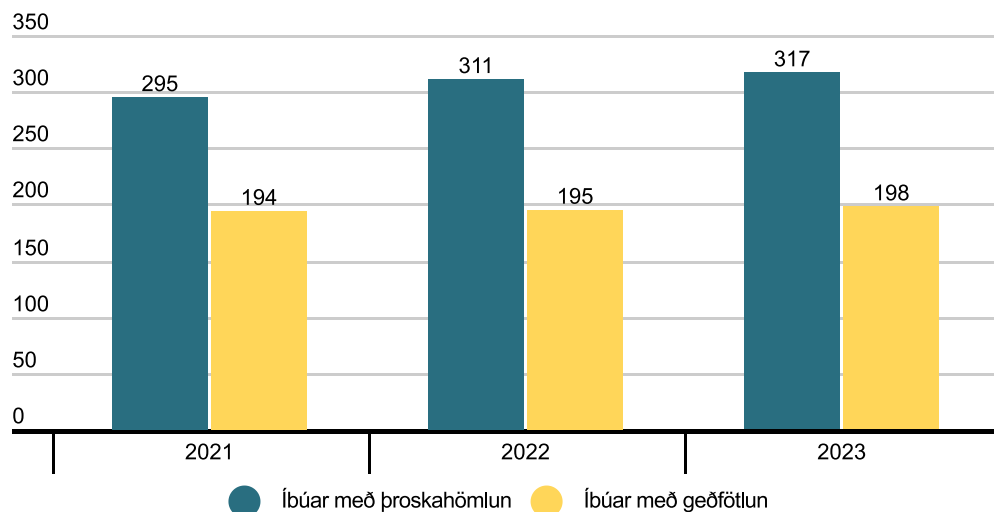
sögðust alltaf eða oftast geta sinnt áhugamálum og gert það sem þau vilja, þegar þau vilja



voru ánægð með þjónustuna sem þau voru að fá



ÍBÚAR Í HÚSNÆÐI FYRIR FATLAÐ FÓLK



Akstursþjónusta fyrir fatlað fólk og öryrkja

Fötluðu fólki og öryrkjum, sem ekki geta nýtt sér almenningssamgöngur eða eigið farartæki, stendur til boða akstursþjónusta.

Eftirspurn eftir akstursþjónustu minnkaði til muna á tímum heimsfaraldurs Covid-19 en hefur farið vaxandi frá lokum hans. Fjöldi ferða og notenda er nú meiri en hann var fyrir faraldurinn.



249

er meðalfjöldi ferða á hvern fatlaðan notanda á ári

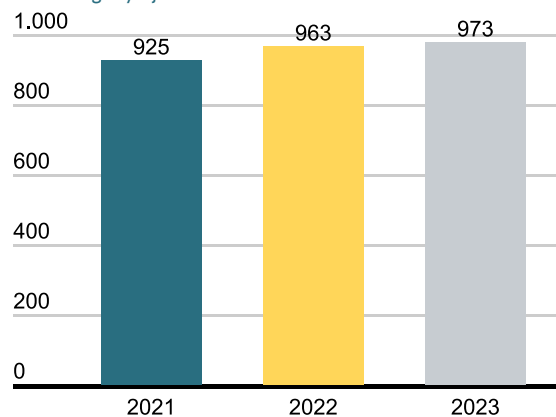


8%

fleiri ferðir á hvern notanda frá fyrra ári

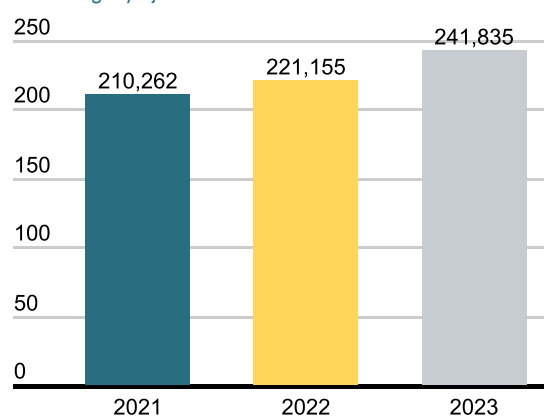
FJÖLDI NOTENDA AKSTURSÞJÓNUSTU

fatlaðir og öryrkjar



FJÖLDI FERÐA

fatlaðir og öryrkjar





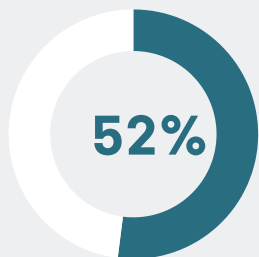
Hvað segja notendur þjónustunnar?

Þjónustu- og aðgengiskönnun er framkvæmd annað hvert ár meðal notenda velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar.

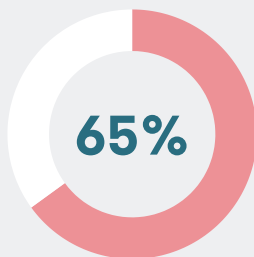
Framkvæmd könnunarinnar stóð yfir í maí og júní árið 2023. Netkönnun var send út á alla notendur

sem höfðu fengið þjónustu á árinu 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá.

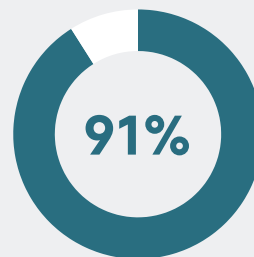
Af þeim netföngum voru 9.366 virk. 1.948 svör bárust við könnuninni frá notendum þjónustu eða aðstandendum þeirra. Af þeim voru **274 með þjónustu fyrir fatlað fólk**.



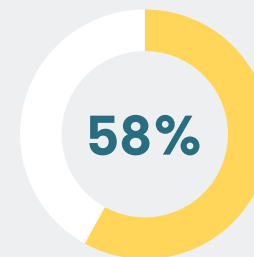
áttu auðvelt með að finna upplýsingar um þjónustu á netinu



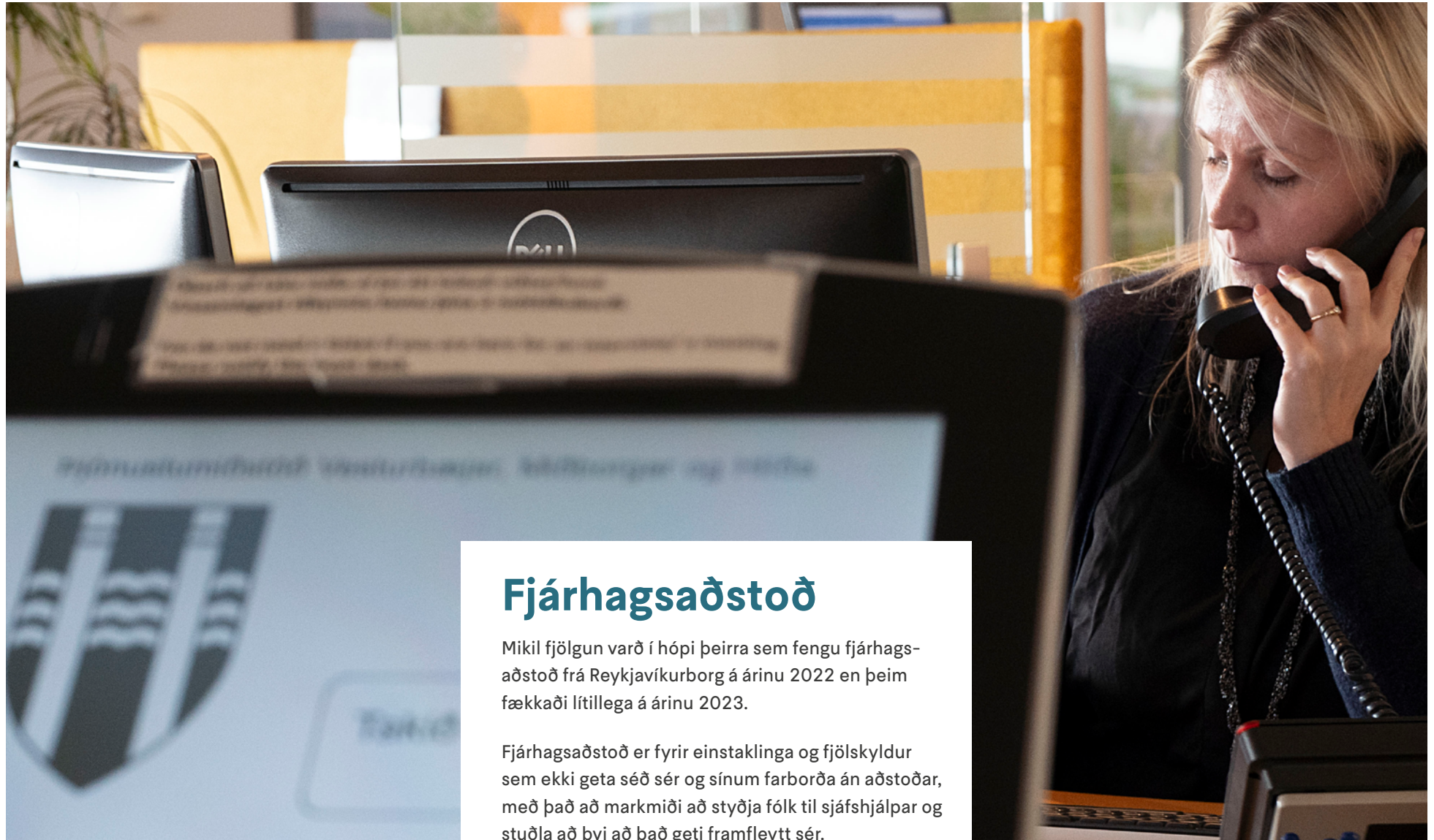
voru ánægð með þjónustu velferðarsviðs



upplifðu vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki



fannst bið eftir þjónustu ásættanleg



Fjárhagsaðstoð

Mikil fjölgun varð í hópi þeirra sem fengu fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg á árinu 2022 en þeim fækkaði lítillega á árinu 2023.

Fjárhagsaðstoð er fyrir einstaklinga og fjölskyldur sem ekki geta séð sér og sínum farborða án aðstoðar, með það að markmiði að styðja fólk til sjáfhjálpar og stuðla að því að það geti framfleytt sér.

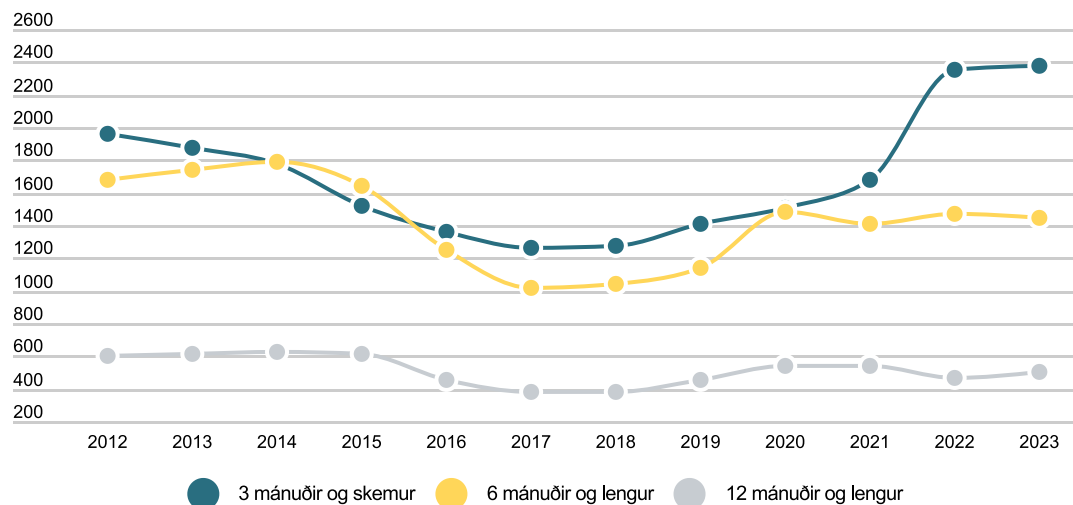


Á árinu 2023 fengu 4.456 einstaklingar fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg. Það er fækkun um 2% á milli ára. Metfjölgun á árinu 2022 skýrðist af stækkandi hópi flóttafólks eins og fjallað er um neðar í þessum kafla.

Myndin sýnir fjölda þeirra sem fengu fjárhagsaðstoð til framfærslu og allar heimildargreiðslur. Undir þær falla til dæmis náms-, húsbúnaðar- og útfarastyrkir og aðstoð vegna barna.

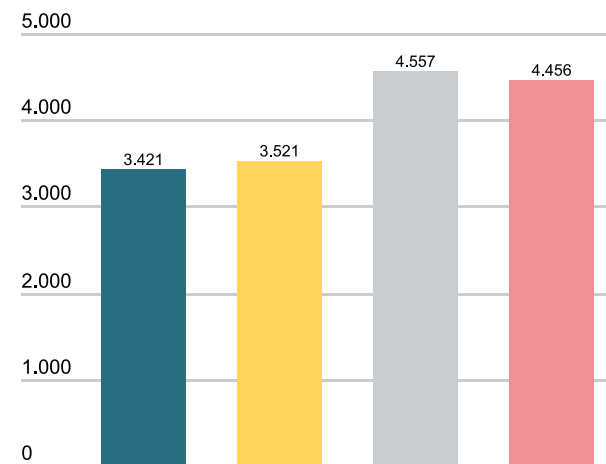
FJÖLDI NOTENDA OG LENGÐ TÍMABILS SEM FJÁRHAGSAÐSTOÐ VAR VEITT

eftir fjölda mánaða sem aðstoð var veitt 2012–2023



FJÖLDI NOTENDA MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ 2023

Allar tegundir aðstoðar



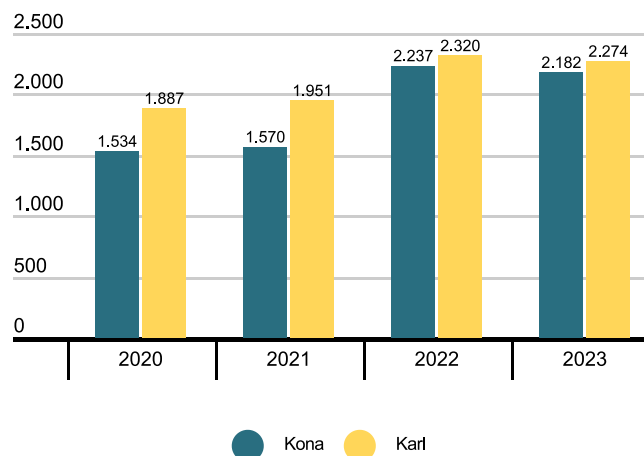
Í besta falli er fjárhagsaðstoð lausn á vanda sem varir í stuttan tíma og á það við um stærstan hóp þeirra sem nýta fjárhagsaðstoð á árunum 2022 og 2023. Langtímanotendum fjárhagsaðstoðar fjölgar þó um tæp 7% á milli ára en til þeirra teljast þau sem höfðu fengið aðstoð í 12 mánuði eða lengur.



Fjöldi notenda fjárhagsaðstoðar breyttist lítið á milli árunna 2022 og 2023, hvort sem horft er til hóps kvenna eða karla. Lengi hafa fleiri karlar en konur fengið fjárhagsaðstoð en á árinu 2022 dró mikið saman með kynjunum. Aukninguna í hópi kvenna má einkum rekja til flóttakvenna. Þær voru 300 talsins árið 2021 en fjölgaði í 1.095 árið 2022.

FJÖLDI NOTENDA MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ

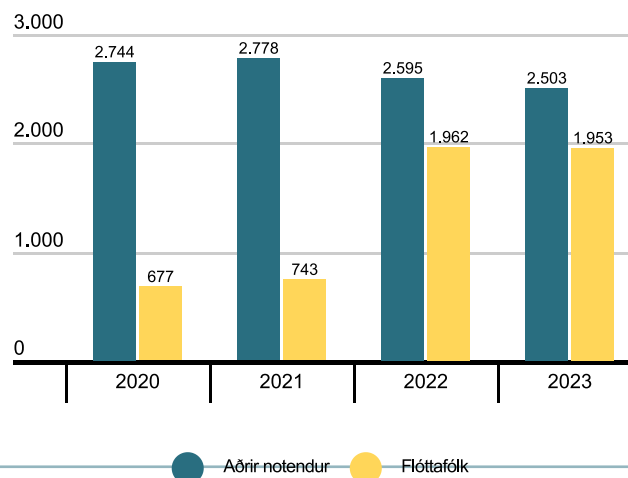
eftir kyni



Fjöldi flóttafólks með fjárhagsaðstoð jókst mjög mikið milli árunna 2021 og 2022 eða um 165%. Það kom einkum til vegna komu flóttafólks frá Úkraínu en einnig frá Venesúela. Fjöldi einstaklinga með fjárhagsaðstoð stóð hins vegar í stað á milli árunna 2022 og 2023, hvort sem horft er til flóttafólks eða annarra notenda fjárhagsaðstoðar.

FJÖLDI NOTENDA MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ

Fjöldi flóttafólks og annarra notenda



13. júlí
2023

FRÉTTAMOLI

Fjárhagsaðstoð
og sérstakur
húsnæðis-
stuðningur hækka

[Viltu vita meira >](#)



Flóttafólk

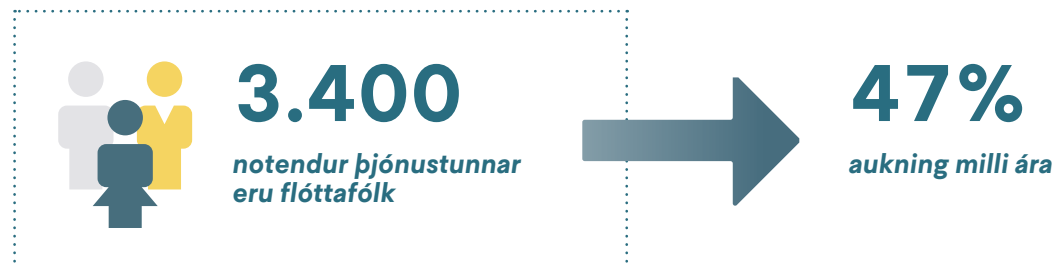
Aldrei hefur fleira flóttafólk komið til landsins heldur en á árunum 2022 og 2023, sem helst í hendur við það að aldrei hefur fleira fólk verið á flóttu í heiminum.

Langstærstur hluti hópsins hefur sest að í Reykjavík og hefur þjónusta við flóttafólk þróast hratt í höfuðborginni. Á árinu 2023 varð mikil fjölgun í þeim hópi sem fékk þjónustu í gegnum samræmda móttöku fyrir flóttafólk. Reykjavíkurborg rekur samræmdu móttökuna samkvæmt samningi við ríkið. Stærstu hópar flóttafólks í Reykjavík eru einstaklingar frá Úkraínu og Venesúela.



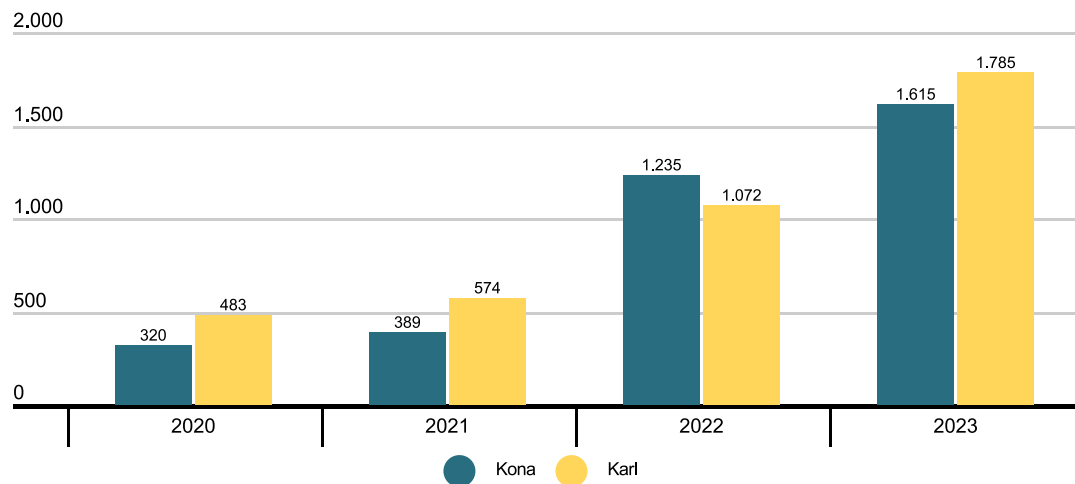


Flóttafólk með þjónustu velferðarsviðs



FJÖLDI FLÓTTAFÓLKS MEÐ ÞJÓNUSTU VELFERÐARSVIÐS

eftir kyni





Fjöldi flóttafólks eftir ýmsum þjónustupáttum velferðarsviðs



1.443

notendur voru með einstaklingsáætlun



670

notendur fengu sérstakan húsnæðisstuðning



11

foreldrar fengu foreldrafræðslu og uppeldisráðgjöf

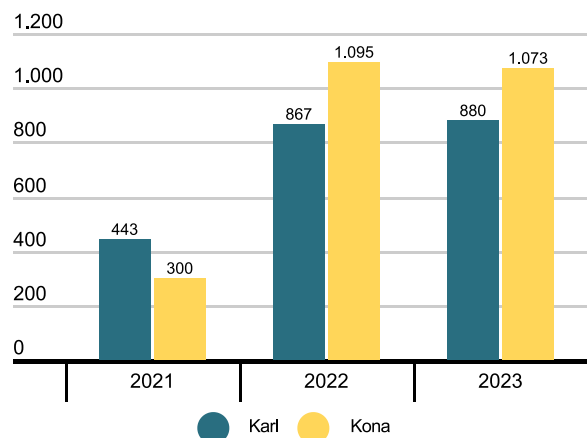


28

notendur tóku þátt í Fjölsmiðjunni

FJÖLDI FLÓTTAFÓLKS MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ

eftir kyni

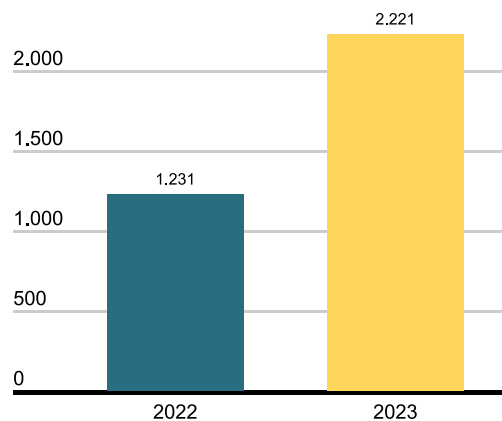


Notendum í hópi flóttafólks sem fékk fjárhagsaðstoð fjölgaði mikið milli árana 2021 og 2022 eða um 164%. Þessi mikla aukning kom einkum til vegna flóttafólks frá Úkraínu og Venesúela. Lítillega fækkaði svo í hópnum á milli árana 2022 og 2023.

Aukningin meðal kvenna í hópi flóttafólks sem fékk fjárhagsaðstoð nam 265% á milli árana 2021 og 2022. Þar með breyttist kynjahlutfallið en áður voru karlmenn í meirihluta. Á árinu 2023 voru karlar 45% þess flóttafólks sem fékk fjárhagsaðstoð en konur voru 55%.



FJÖLDI FLÓTTAFÓLKS Í SAMRÆMDRI MÓTTÖKU



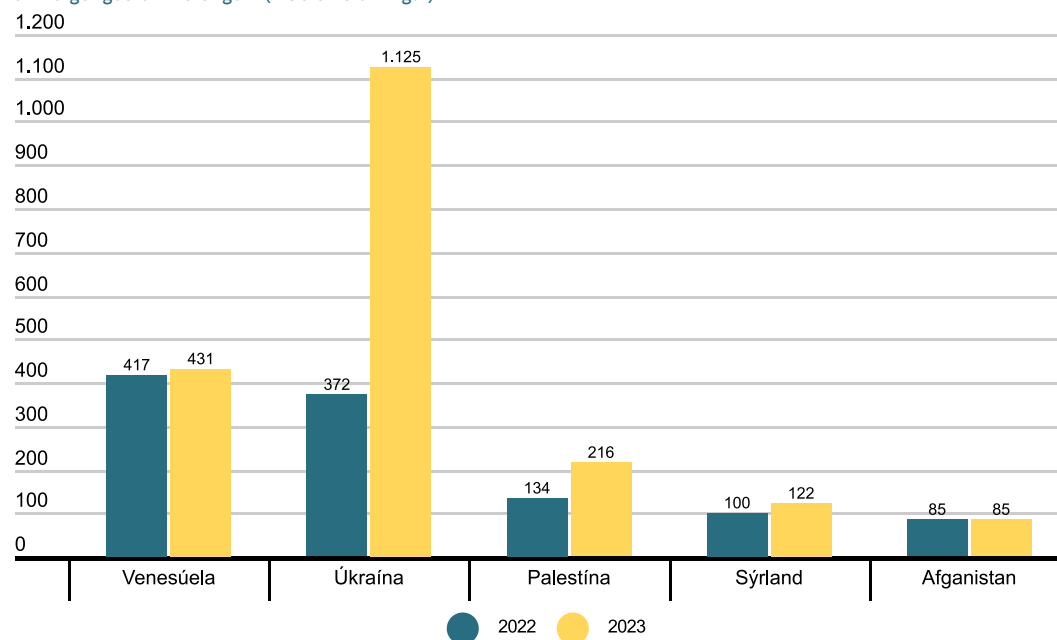
Samræmd móttaka flóttafólks

Reykjavíkurborg er með samning við ríkið um samræmda móttöku flóttafólks. Markmiðið með samræmdri móttöku er að tryggja samfellda og jafna þjónustu, óháð því hvaðan fólk kemur. Þau sem fá þjónustu á grundvelli samningsins eru flóttafólk sem er ný- eða nýlega komið til landsins. Það hefur rétt á þjónustunni í allt að þrjú ár eftir komuna til landsins. Lögð er áhersla á aðstoð sem snýr að því að vinna úr áföllum og að fólk fái tækifæri til virkar þátttöku í samfélaginu, svo sem með atvinnu og námi.

Núgildandi samningur var gerður í nóvember 2022. Fyrri samningur gerði ráð fyrir að Reykjavíkurborg veitti allt að 500 manns þjónustu á hverjum tíma, en núgildandi samningur gerir ráð fyrir allt að 1.500 manns í þjónustunni á hverjum tíma. Í samræmi við þessar breytingar hefur orðið mikil fjölgun notenda í þjónustunni á árinu 2023.

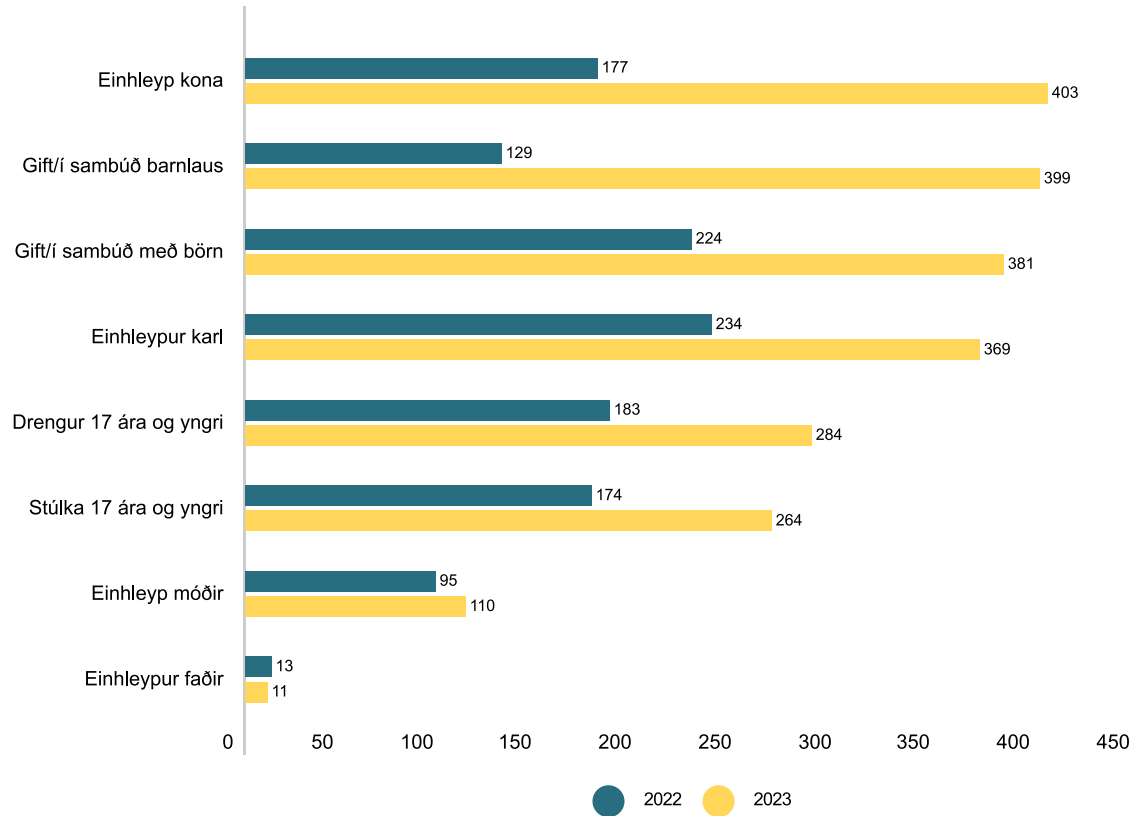
RÍKISFÖNG FLÓTTAFÓLKS SEM FÆR SAMRÆMDA MÓTTÖKU

eftir algengustu ríkisföngum (> 50 einstaklingar)

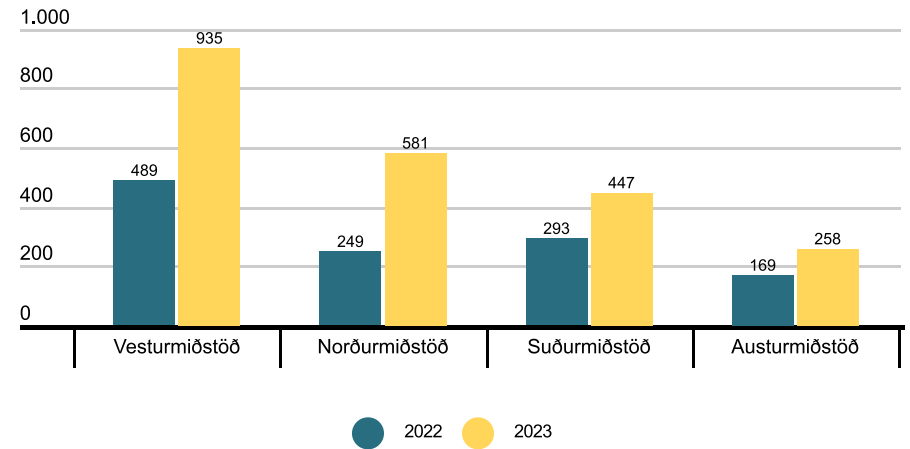


**FJÖLDI FLÓTTAFÓLKS SEM FÆR SAMRÆMDA MÓTTÖKU**

eftir fjölskyldugerð

**FJÖLDI FLÓTTAFÓLKS SEM FÆR SAMRÆMDA MÓTTÖKU**

eftir miðstöð





Heimþjónusta

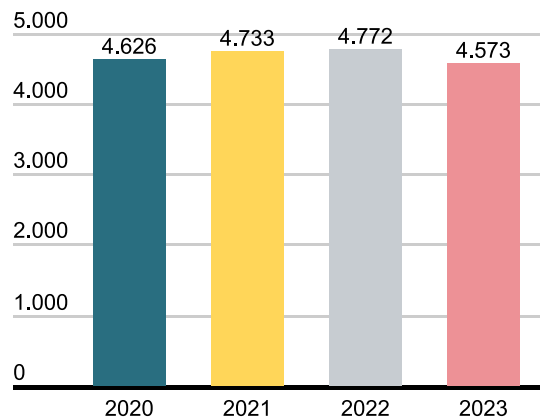
Velferðarsvið veitir einstaklingum og fjölskyldum margvíslega þjónustu á heimilum þeirra. Undir heimþjónustu fellur heimastuðningur og heima-hjúkrun. Markmiðið er að veita einstaklingsbundna þjónustu og stuðla að því að fólk geti búið sem lengst heima hjá sér við góð lífsgæði. Eldra fólk er stærsti notendahópur þjónustunnar.



Heimþjónusta

[Samþætt heimþjónusta](#) er annars vegar heimastuðningur og hins vegar heimahjúkrun. Starfsfólk í heimþjónustu fer í heimahús og veitir þar stuðning við athafnir daglegs lífs og hjúkrun eftir þörfum. Heimþjónusta getur einnig verið í formi endurhæfingar í heimahúsi, fíkniráðgjafar eða velferðartækni á borð við skjáheimsóknir eða lyfjaskammtara.

HEILDARFJÖLDI NOTENDA SEM FÆR HEIMASTUÐNING OG / EÐA HEIMAHJÚKRUN



80%

notenda heimþjónustu eru 67 ára eða eldri



37%

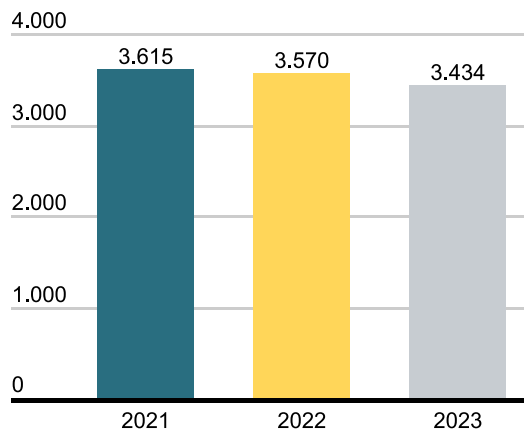
notenda fá samþætta heimaþjónustu (1.687 notendur)



Heimastuðningur

Notendum sem fá [heimastuðning](#) fækkar lítillega milli ára. Þetta kemur til vegna áherslu á endurhæfingu í heimahúsum. Teymi sem sinna slíkri endurhæfingu vinna að því að aðstoða fólk við að ná færni á ný eftir slys og/eða veikindi. Þannig minnkar þörfin fyrir heimastuðning.

FJÖLDI NOTENDA MEÐ HEIMASTUÐNING

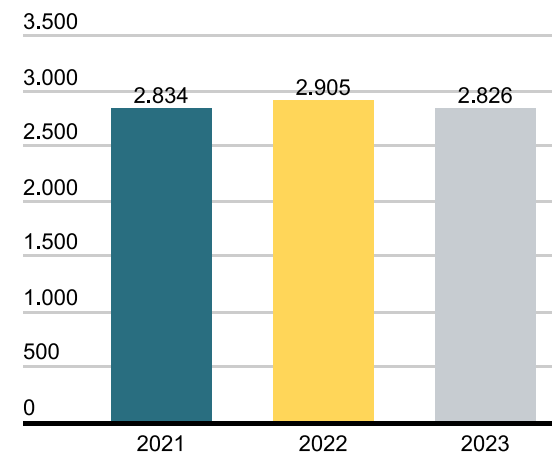


Heimahjúkrun

Síðustu ár hefur heilbrigðisþjónusta í heimahúsi aukist, sem er í samræmi við samning Reykjavíkurborgar og Sjúkratrygginga. Fjöldi notenda heimahjúkrunar hefur haldist stöðugur undanfarin ár en hjúkrunarþörf einstaklinga hefur aukist.

Með tilkomu SELMU, sérhæfðs teymis sem styður við heimahjúkrun, hefur verið hægt að styðja betur við veitta þjónustu. Þetta hefur leitt til þess að hægt er að sinna notendum heimahjúkrunar lengur og betur heima fyrir en áður.

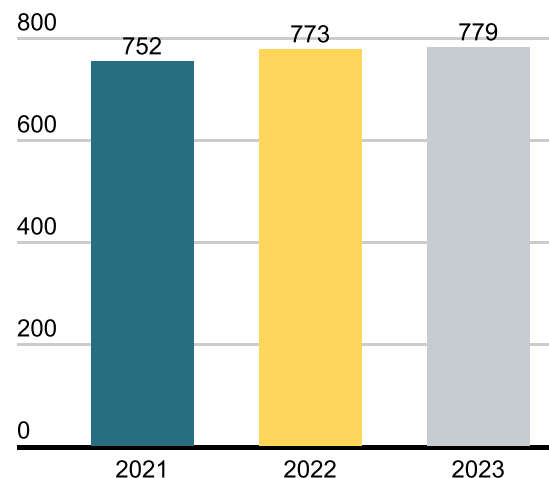
FJÖLDI NOTENDA HEIMAHJÚKRUNAR





[Endurhæfing í heimahúsi](#) er sérsniðin að þörfum og markmiðum hvers og eins. Markmiðið er að auka færni notenda til að sjá um sig sjálfir og sinna athöfnum daglegs lífs. Notendur voru alls 779 á árinu 2023 og er fjöldinn stöðugur milli ára.

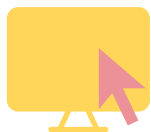
ENDURHÆFING Í HEIMAHÚSI – FJÖLDI NOTENDA



Velferðartækni

[Velferðartæknismiðja Reykjavíkurborgar](#) vinnur að prófunum og innleiðingu velferðartækni með það að markmiði að auðvelda fólki að búa lengur á eigin heimili við betri lífsgæði.

Stærstu verkefni Velferðartæknismiðjunnar hingað til eru innleiðingar skjáheimsókna og lyfjaskammtara sem hófust á árunum 2020 og 2021.



81

notenda nýttu sér skjáheimsóknir



105

notenda nýttu sér lyfjaskammtara

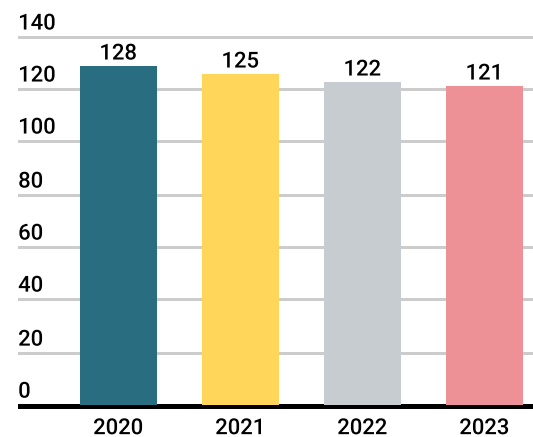
**120.071***máltíðir voru sendar heim til notenda***1.005***notendur fengu máltíðir sendar heim til sín*

Heimsendur matur

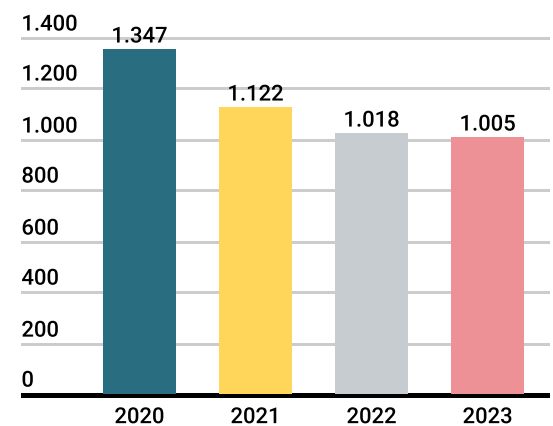
Eftirspurn eftir heimsendum mat jókst mikið við upphaf covid-19 faraldursins en minnkaði aftur við rénun hans. Bæði máltíðum og notendum fækkar nú milli ára. Þrátt fyrir það er eftirspurn eftir heimsendum mat langt umfram það sem hún var fyrir faraldurinn, þegar notendur voru um 800 talsins og máltíðir í kringum 90.000.

FJÖLDI MÁLTÍÐA

tölur í þúsundum máltíða



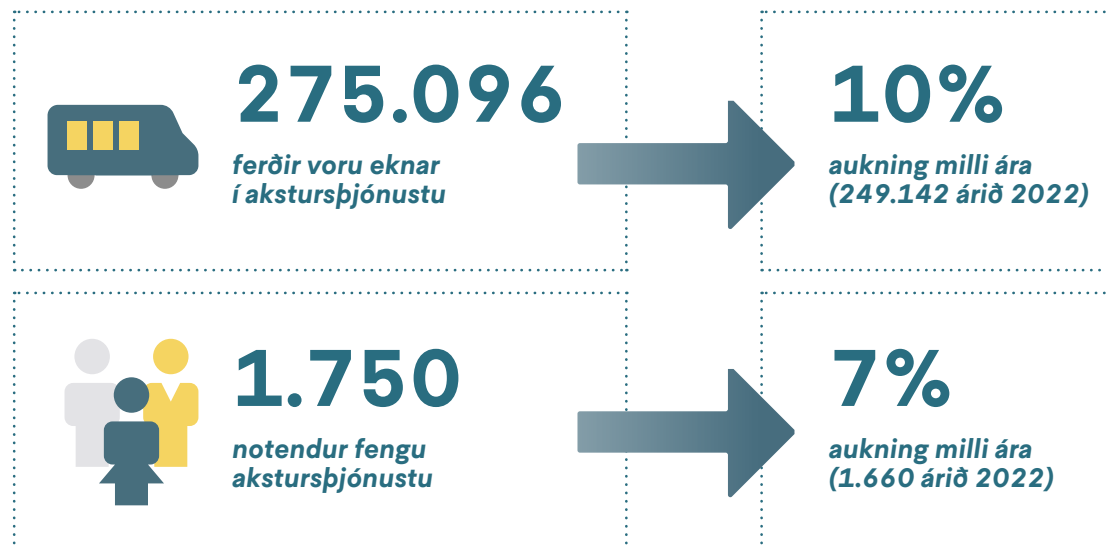
FJÖLDI NOTENDA





Akstursþjónusta

Eftirspurn eftir akstursþjónustu fyrir [fatlað fólk](#) og [eldra fólk](#) minnkaði verulega í Covid-19 faraldrinum. Frá lokum faraldursins hefur eftirspurnin farið vaxandi. Bæði heildarfjöldi notenda og ferða jukust á árinu 2023 samanborið við árið 2022. Notendur akstursþjónustu, sem og ferðir, eru nú fleiri en fyrir faraldurinn.



7. mars
2023

FRÉTTAMOLI

Allt að
tvö hundruð
lyfjaskammtar í
notkun á reykvískum
heimilum

[Lestu alla fréttina >](#)



Heimilislaust fólk

Reykjavíkurborg veitir heimilislausu fólki með miklar og flóknar þjónustuparfir fjölbreyttan stuðning. Rekin eru þrjú neyðarskýli í Reykjavík. Þá veitir Vettvangs- og ráðgjafarteymi Reykjavíkurborgar margvíslegan einstaklingsbundinn stuðning, bæði á vettvangi en einnig í húsnæði á vegum Reykjavíkurborgar sem sérstaklega er ætlað heimilislausu fólki með miklar og flóknar þjónustuparfir, í félagslegu húsnæði eða húsnæði á almennum markaði.

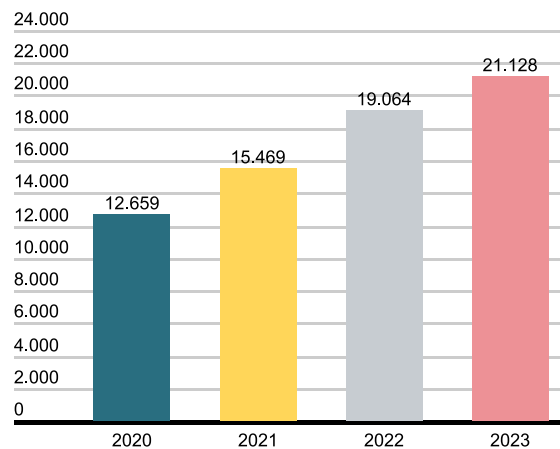


Neyðarskýli

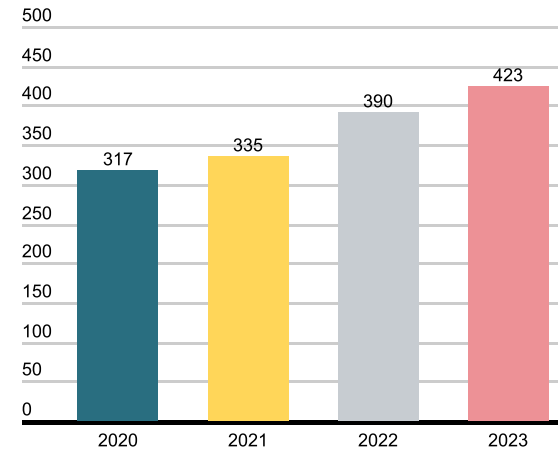
Neyðarskýli í Reykjavík eru fyrir [heimilislaust fólk](#). Myndirnar sýna fjölda gesta og gistinátta í þeim þremur neyðarskýlum sem rekin eru í Reykjavík, auk tveggja tímabundinna neyðarskýla sem starfrækt voru á árinu 2020 og 2021. Tilgangur tímabundnu neyðarskýlanna var að fjölga gistirýmum á tímum Covid-19 og að minnka smithættu meðal gesta.

Gestum fjölgaði um rúm 8% á milli árana 2022 og 2023 og fjöldi gistinátta jókst um tæp 11%. Fjölgunin á þó einungis við í hópi gesta með erlent ríkisfang.

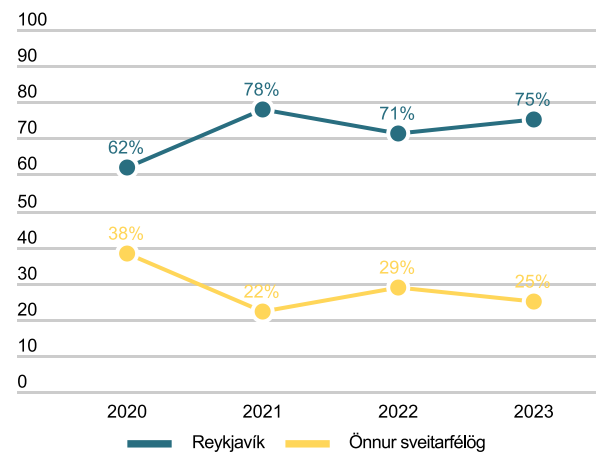
GISTINÆTUR Í NEYÐARSKÝLUM



GESTIR Í NEYÐARSKÝLUM



GESTIR NEYÐARSKÝLA EFTIR LÖGHEIMILI – HLUTFALL



Reykjavík er eina sveitarfélagið sem rekur neyðarskýli fyrir heimislausa. Neyðarskýlin nýta íbúar af öllu landinu. Gestir sem ekki eiga lögheimili í Reykjavík voru fjórðungur allra gesta í skýlunum á árinu 2023.

Fjöldi gesta sem ekki hafa lögheimili í Reykjavík var 105 árið 2023 en þeir voru 115 árið 2022. Það fækkaði því í hópnum um tæp 9% milli ára.



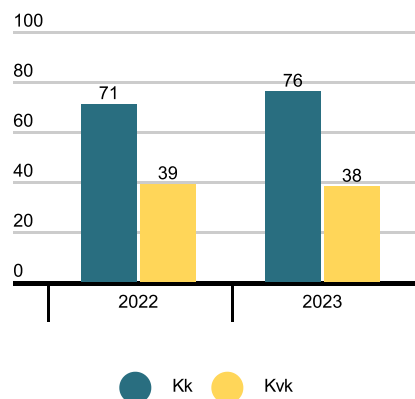
Vettvangs- og ráðgjafarteymi

Tilgangur [Vettvangs- og ráðgjafarteymis](#) (VoR-teymis) er að aðstoða heimilislaust fólk með miklar og flóknar þjónustuparfir. Teymið veitir fjölbreytta aðstoð, stuðning og ráðgjöf og miðlar upplýsingum um þjónustu sem er í boði. Teymið starfar meðal annars með fólki sem sækir gistiskýli borgarinnar, fólki sem býr í smáhúsum og íbúðum þar sem þjónusta er veitt á grundvelli hugmyndafræðinnar húsnæði fyrst.



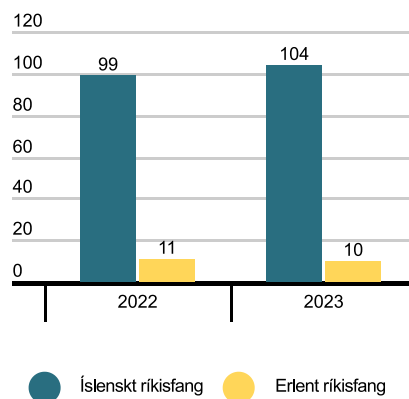
FJÖLDI MEÐ ÞJÓNUSTU VOR-TEYMIS Í ÁRSLOK

eftir kyni



FJÖLDI MEÐ ÞJÓNUSTU VOR-TEYMIS Í ÁRSLOK

eftir ríkisfangi



06. febrúar
2023

FRÉTTAMOLI

Kallað eftir
auknu samstarfi um
þjónustu við
heimilislaust fólk

[Viltu vita meira >](#)

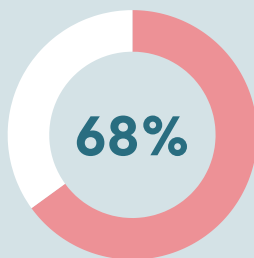


Hvað segir heimilislaust fólk?

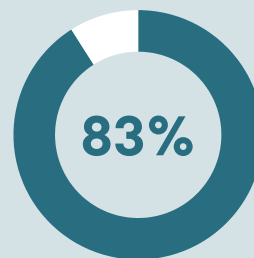
Þjónustu- og aðgengiskönnun er framkvæmd annað hvert ár meðal notenda velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar. Framkvæmd könnunarinnar stóð yfir í maí og júní árið 2023. Netkönnun var send út á alla notendur sem höfðu fengið þjónustu á árinu 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá. Af þeim netföngum voru 9.366 virk. 1.948 svör bárust við könnuninni frá notendum þjónustu eða aðstandendum þeirra – af þeim voru **103 þátttakendur með þjónustu fyrir heimilislaust fólk**.



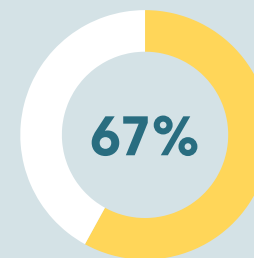
áttu auðvelt með að finna upplýsingar um þjónustu á netinu



voru ánægð með þjónustu velferðarsviðs



upplifðu vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki



fannst bið eftir þjónustu ásættanleg

Allar kannanir og úttektir Reykjavíkurborgar í velferðarþjónustu

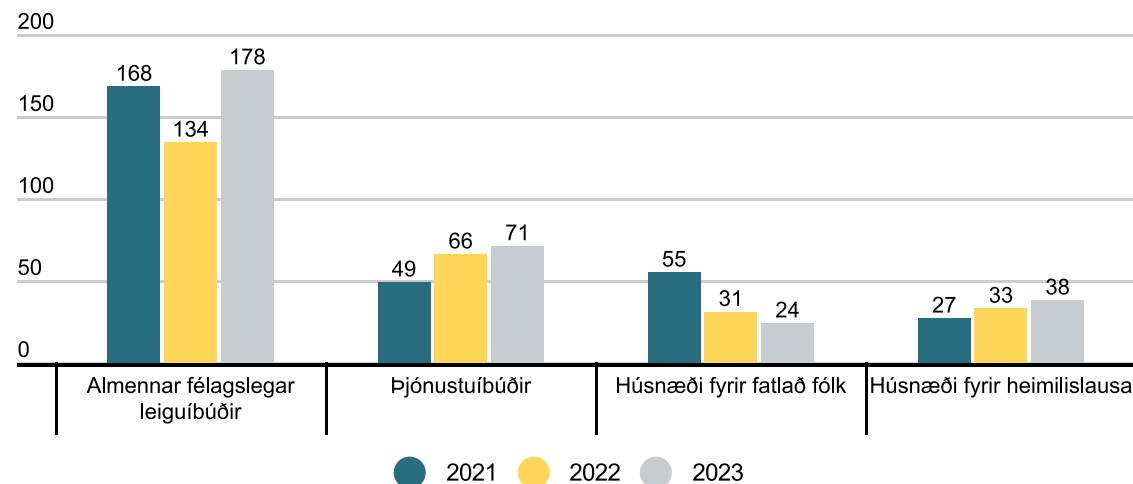


Húsnæði

Í öllum hverfum borgarinnar eru félagslegar leiguíbúðir sem ætlaðar eru fjölskyldum og einstaklingum undir tilteknum eigna- og tekjumörkum, leiguíbúðir fyrir aldraða og fólk með fötlun ásamt húsnæði fyrir heimilislausa með miklar og flóknar þjónustuparfir.



Fjöldi úthlutana á félagslegu leiguhúsnæði



Á árinu 2023 var 178 almennum félagslegum íbúðum, 71 þjónustuíbúð, 24 íbúðum eða annars konar húsnæði fyrir fatlað fólk og 38 íbúðum eða annars konar húsnæði fyrir heimilislausa með miklar og flóknar þjónustuparfir úthlutað.

Í heildina var búið í um 3100 leigueiningum á vegum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar í árslok 2023. Þar er um að ræða almennar leiguíbúðir, þjónustuíbúðir aldraðra, húsnæði fyrir fatlað fólk, húsnæði fyrir heimilislausa auk áfangahemila.



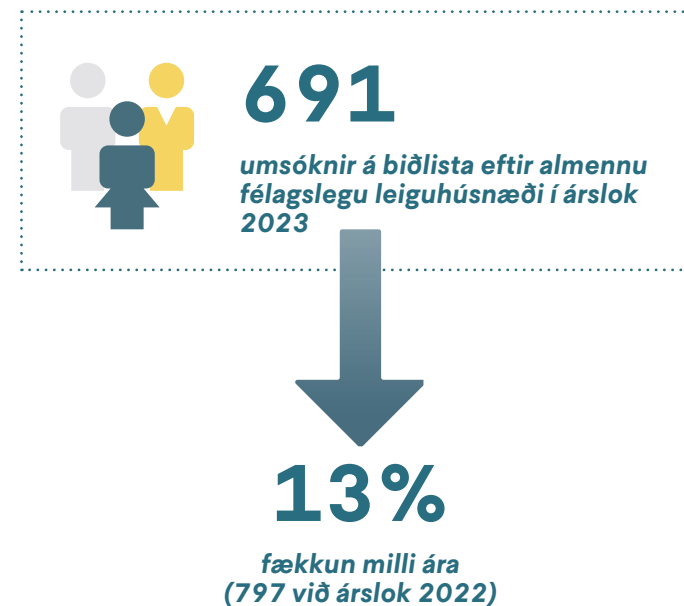
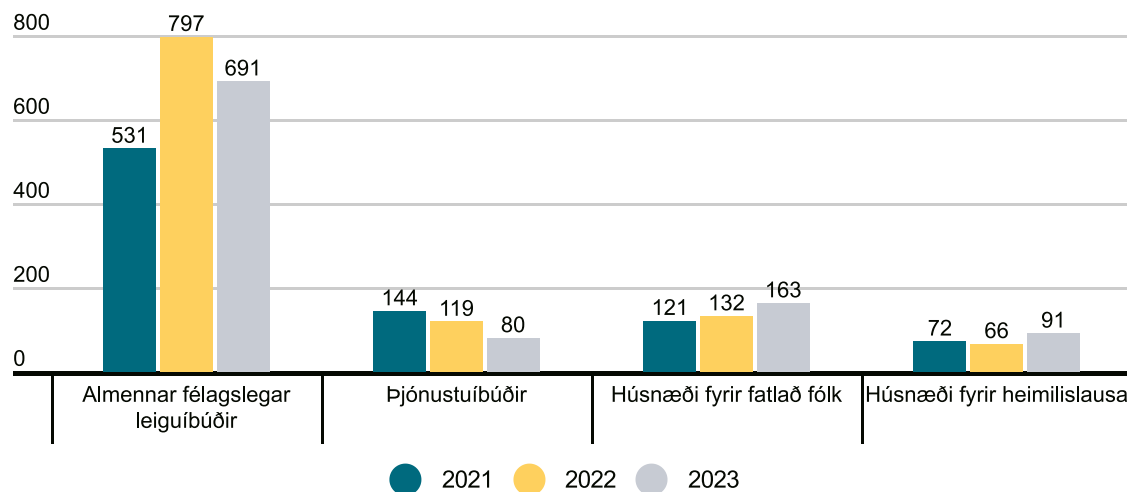
3.100

leigueiningar í útleigu
í árslok 2023

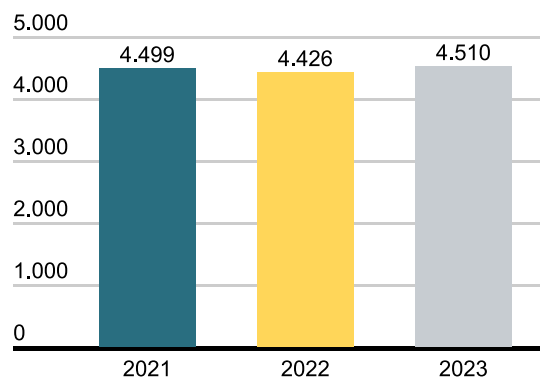


BIÐLISTI EFTIR FÉLAGSLEGU LEIGUHÚSNÆÐI

Fjöldi umsókna á biðlista í árslok e. tegund húsnæðis

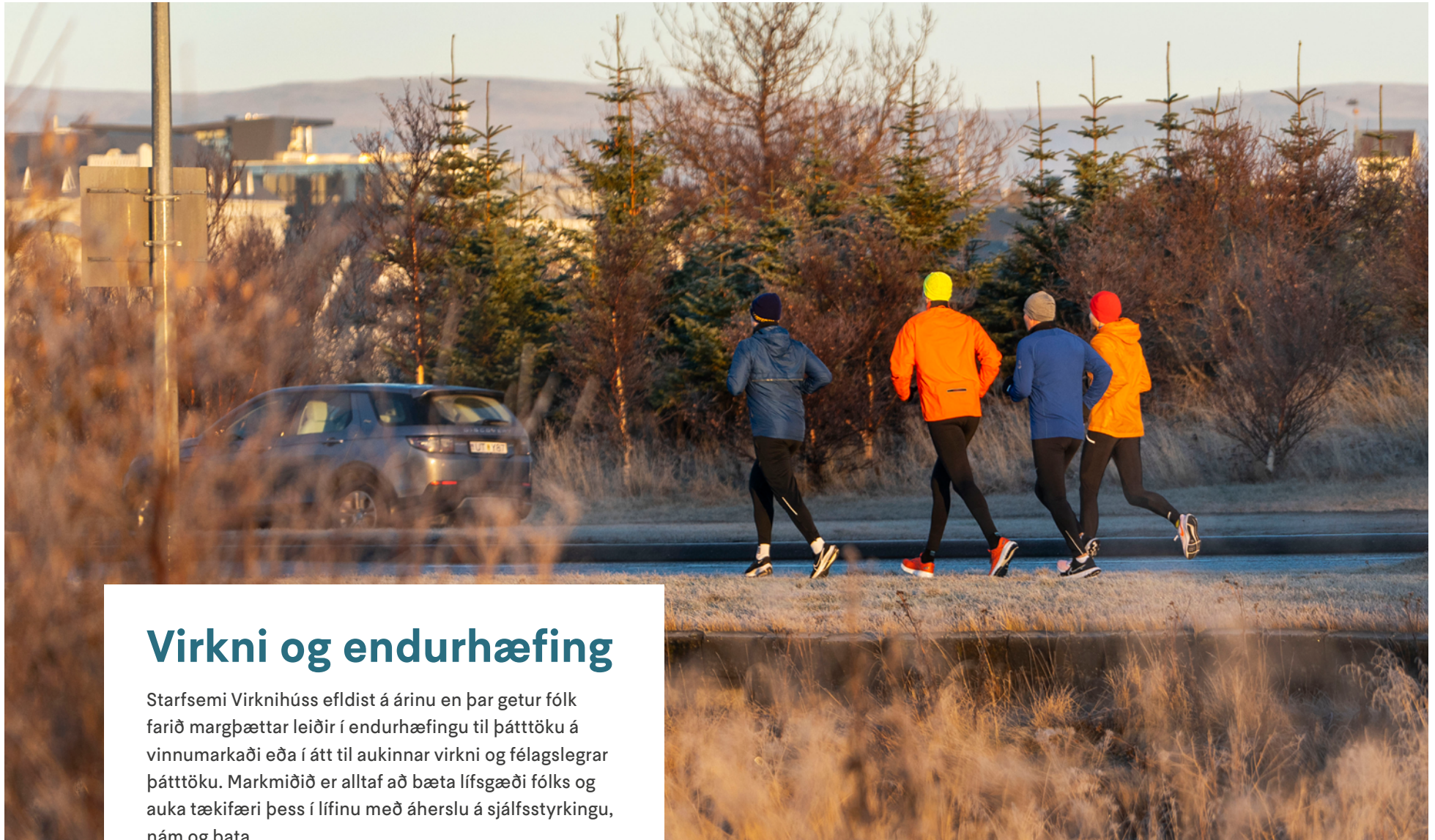


FJÖLDI NOTENDA SEM FÉKK SÉRSTAKAN HÚSNÆÐISSTUÐNING



Sérstakur húsnæðisstuðningur er fjárhagsleg aðstoð við fjölskyldur og einstaklinga á leigumarkaði sem þurfa stuðning vegna greiðslu á húsaleigu umfram húsnæðisbætur frá Húsnæðis- og mannvirkjastofnun.

Fjöldi notenda sem fékk sérstakan húsnæðisstuðning síðustu ár hefur verið stöðugur.



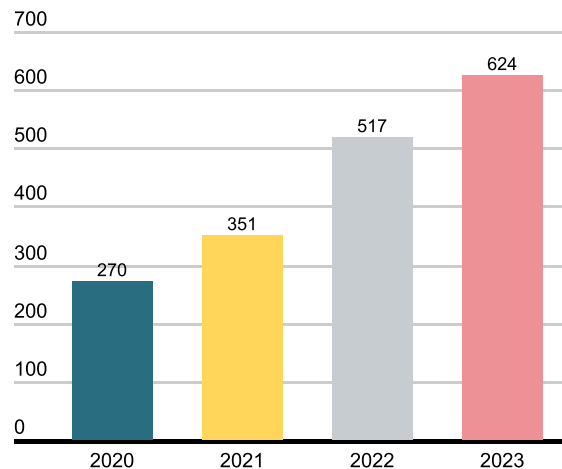
Virgni og endurhæfing

Starfsemi Virknihúss eflidist á árinu en þar getur fólk farið margþættar leiðir í endurhæfingu til þátttöku á vinnumarkaði eða í átt til aukinnar virkni og félagslegrar þátttöku. Markmiðið er alltaf að bæta lífsgæði fólks og auka tækifæri þess í lífinu með áherslu á sjálfsstyrkingu, nám og bata.



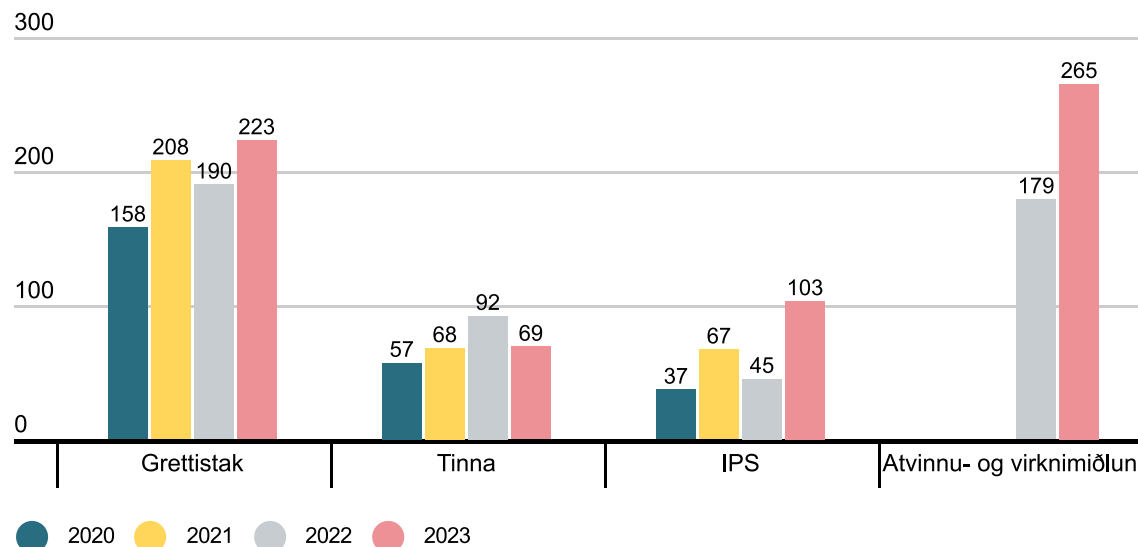
ÞÁTTAKENDUR Í VIRKNIHÚSI

Fjöldi einstaklinga



ÞÁTTAKENDUR EFTIR ENDURHÆFINGARÚRRÆÐUM VIRKNIHÚSS

Fjöldi einstaklinga



*Atvinnu- og virknimiðlun með breyttu sniði tók til starfa 1. maí 2022.

11. október
2023

*Hafa styrkst í
hlutverki sínu sem
foreldrar með
þátttöku í Ellu*

Viltu vita meira >

FRÉTTAMALI

Í heild tóku 624 einstaklingar þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum Virknihúss á árinu 2023 sem var fjölgun um 21% frá fyrra ári.

Aukningin síðustu ár skýrist helst af breyttu hlutverki Atvinnu- og virknimiðlunar, sem varð hluti af virkni- og endurhæfingarúrræðum Virknihúss þann 1. maí 2022. Hlutverki hennar var breytt á þann veg að þar er nú eingöngu lögð áhersla á atvinnu og virkni fyrir notendur sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu.



Ítarlegri tölfraði

Hér að neðan má sjá þróun undanfarinna þriggja ára á fjölda notenda helstu þjónustu sem velferðarsvið veitir. Nánari greiningu á þjónustu og notendahópum eftir bakgrunnsbreytum á borð við kyn, aldur, fjölskyldugerð og ríkisfang má nálgast á [tölfræðivef sviðsins](#). Þá sýnir [mælaborð velferðarþjónustu](#) fjölbreytta tölfraði sviðsins á myndrænan hátt.



FJÖLDI NOTENDA EFTIR TEGUND ÞJÓNUSTU

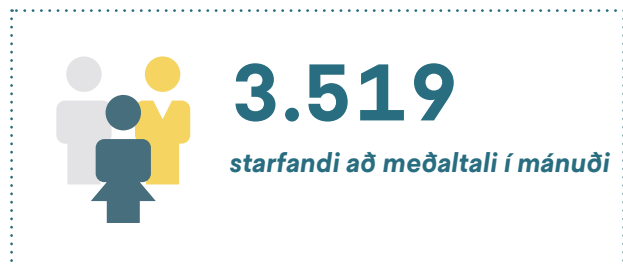
	'20	'21	'22	'23	Breyting '22-'23
Fjárhagsaðstoð allar tegundir	3.421	3.521	4.557	4.456	-2%
Félagsleg heimaþjónusta	3.568	3.614	3.570	3.434	-4%
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	2.539	2.433	3.352	3.260	-3%
Barnavernd Reykjavíkur	2.939	3.112	2.885	3.183	10%
Heimahjúkrun	2.684	2.834	2.905	2.826	-3%
Skólaþjónusta – tilvísanir, viðtalsbeiðnir og bráðamál	2.104	2.736	2.564	2.619	2%
Sérst. húsnæðisst. alm. markaður	2.039	2.338	2.351	2.373	1%
Barnaverndartilkynningar	2.216	2.302	2.179	2.355	8%
Samkomulag um félagslega ráðgjöf	808	1.197	1.526	2.212	45%
Sérstakur húsnæðisstuðningur – Félagsbústaðir	2.103	2.287	2.146	2.199	2%
Greiningar í skólaþjónustu	869	1.249	1.155	1.281	11%
Heimsending matar	1.347	1.122	1.018	1.005	-1%
Akstursþjónusta fatlaðs fólks	898	925	963	973	1%
Akstursþjónusta eldri borgara	592	624	697	777	11%
Stuðnings- og stoðþjónusta	418	441	413	416	1%
Lán til framfærslu	328	350	373	394	6%
Gistiskýli	222	228	298	326	9%
Einstaklingsstuðningur	393	400	360	287	-20%
Grettistak	158	208	190	233	23%
Stuðningsfjölskyldur	230	237	229	221	-3%

	'20	'21	'22	'23	Breyting '22-'23
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluð börn	188	193	195	179	-8%
Húsnæðisúthlutanir – félagslegar leiguíbúðir	187	168	134	178	33%
Umönnunarmat / fötluð börn	199	204	222	177	-20%
Foreldrafraeðsla og uppeldisráðgjöf	133	192	198	151	-24%
Fjárhagsaðstoðarlán	441	217	148	123	-17%
Skammtímadvöl fyrir fatlað fólk	168	126	145	107	-26%
IPS – einstaklingsmiðaður stuðningur við atvinnuleit	37	67	45	103	129%
Konukot	95	107	99	97	-2%
Þorrasel – fjöldi gesta	93	116	110	73	-34%
Húsnæðisúthlutun – þjónustuíbúðir	66	49	66	70	6%
Tinna / Kvennasmiðja	75	89	92	69	-25%
Styrkur vegna tækjakaupa, náms- & skólagjalda fyrir fatlað fólk	53	57	61	55	-10%
Vistheimili barna	52	40	46	41	-11%
Notendastýrð persónuleg aðstoð NPA	23	30	30	34	13%
Unglingasmiðjur	48	31	48	30	-38%
Vitatorg – fjöldi gesta	20	20	36	18	-50%
Vettvangsgeðteymi Reykjavíkur	54	75	63	50	-21%
Samtals fjöldi notenda (að teknu tilliti til skörunar þjónustubátta)	17.167	18.564	19.418	20.696	7%

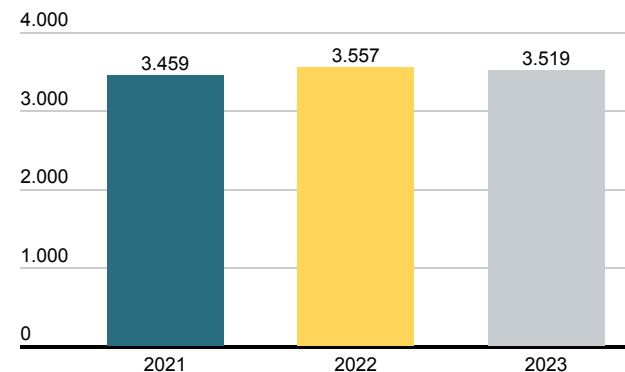


Vinnustaðurinn

Mikill fjöldi fólks starfar á velferðarsviði sem kalla má einn stærsta vinnustað á landinu. Undir velferðarsvið heyrna 120 starfsstaðir og þar af sinna 77 sólarhringsþjónusta. Á þessum fjölbreyttu stöðum starfar fólk sem býr yfir margvíslegri menntun og reynslu en á það sameiginlegt að vinna verk sín af alúð og metnaði. Á árinu 2023 störfuðu að jafnaði um 3500 manns í mánuði hverjum á velferðarsviði.



FJÖLDI STARFSFÓLKS AÐ MEÐALTALI Í MÁNUÐI





KYNJASKIPTING STARFSFÓLKIS ÁRIÐ 2023



- Konur 69%
- Karlar 31%

ALDURSSAMSETNING STARFSFÓLKIS ÁRIÐ 2023



- 25 ára og yngri 20%
- 26-40 ára 42%
- 41-60 ára 30%
- 61 og eldri 8%

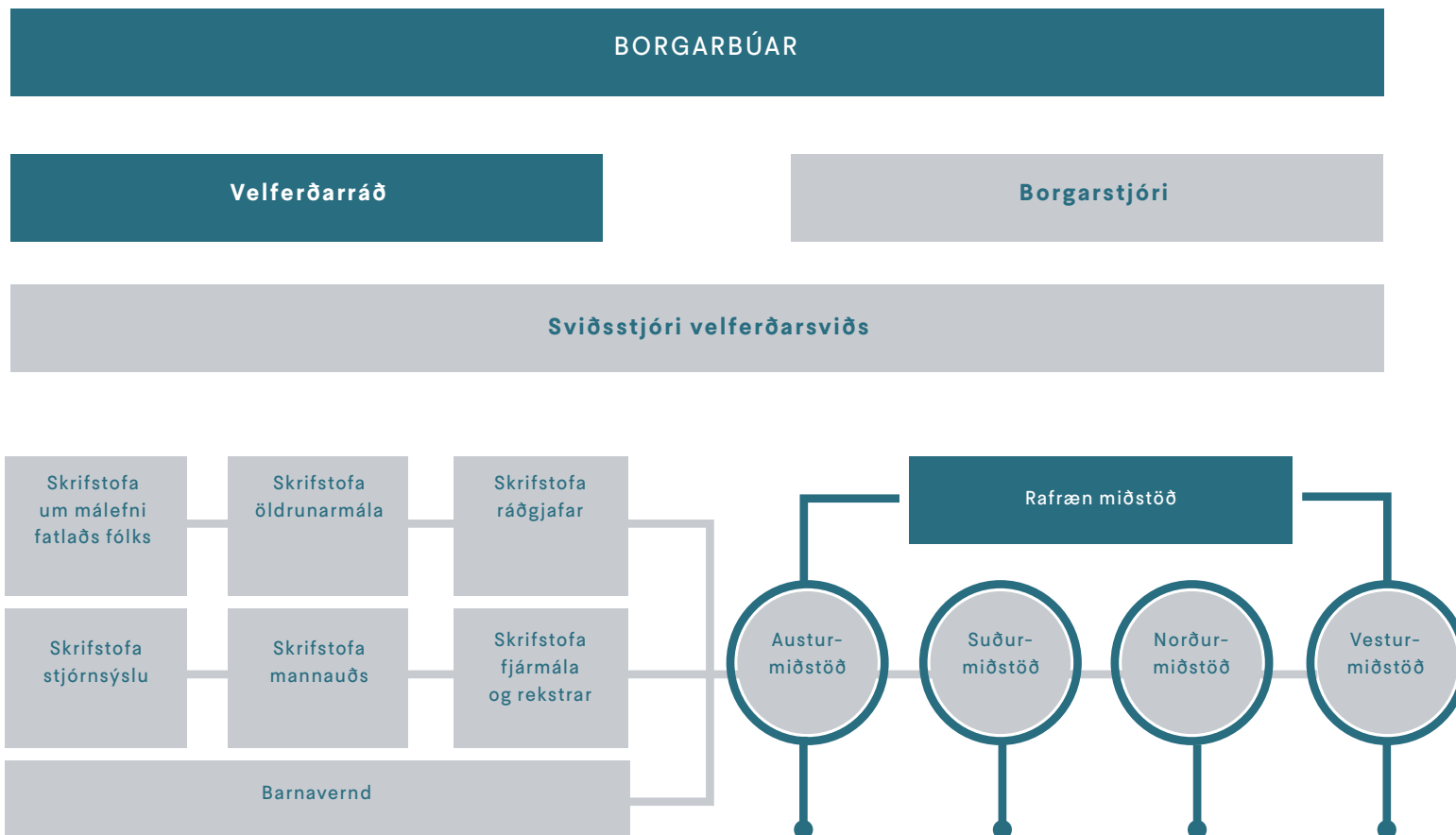


37 ára

meðalaldur starfsfólks



Skipurit velferðarsviðs



**SJÁ MEIRA
UM MIÐSTÖÐVAR**



Viðhorf og líðan

Starfsfólk Reykjavíkurborgar tekur þátt í „Stofnun ársins“ sem er árleg könnun sem Sameyki stéttarfélag stendur að. Niðurstöðurnar eru mælikvarði á frammi-
stöðu starfsstaða þegar kemur að stjórnun, starfsanda, vinnuskilyrðum, sveigjan-
leika og sjálfstæði í starfi, ímynd og jafnrétti.

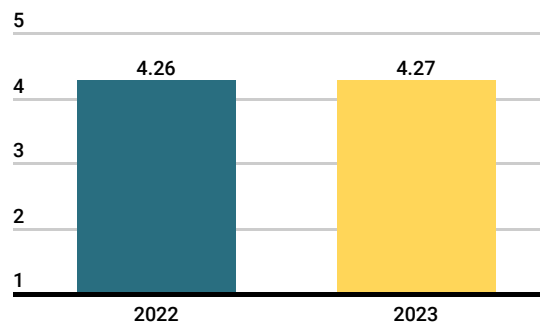
Niðurstöður „Stofnunar ársins“ fyrir árið 2023 voru í heild mjög jákvæðar. Í þeim kemur fram að 89% af starfsfólki velferðarsviðs eru ánægð í starfi. Vesturmiðstöð hafnaði í fyrsta sæti í hópi stærri starfsstaða hjá Reykjavíkurborg og hlaut því titilinn „Stofnun ársins“. Þrjár starfsstaðir að auki hlutu sérstaka viðurkenningu vegna góðrar niðurstöðu í könnuninni.



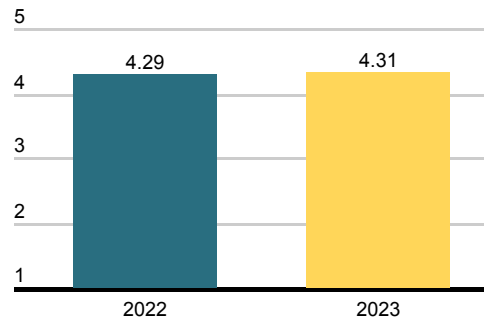
Dæmi um niðurstöður úr „Stofnun ársins“

Starfsfólk velferðarsviðs

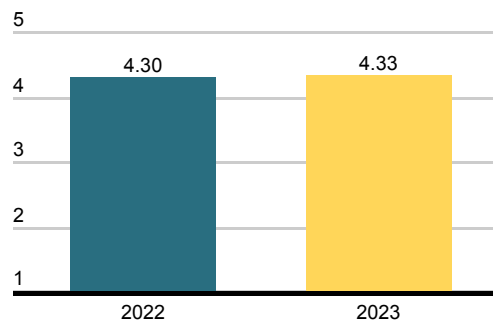
Á HEILDINA ER ÉG ÁNÆGÐ/UR Í STARFI



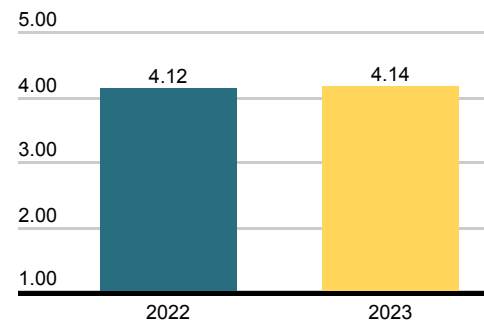
ÉG ER STOLT/UR AF STARFSSTAÐNUM MÍNUM



MÉR LÍÐUR VEL Í VINNUNNI



STARFSSTAÐUR TALINN VERA TRAUSTUR



Fyrir hverja spurningu er reiknuð einkunn á bilinu 1 til 5 og er hærri einkunn alltaf jákvæðari niðurstaða.



Fræðsla

Á velferðarsviði er rík áhersla lögð á að starfsfólki standi til boða gefandi fræðsla sem nýtist því í leik og starfi. Fræðslan verður fjölbreyttari með hverju árinu sem líður. Á árinu 2023 var boðið uppá 80 staðnámskeið og sóttu þau yfir 1.000 einstaklingar.



Fjölbreytt fræðsla fyrir starfsfólk

Rafrænt fræðsluframboð jókst til muna í júní, þegar starfsfólk velferðarsviðs fékk aðgang að Torginu – fyrsta stafræna fræðslukerfi Reykjavíkurborgar. Innleiðing Torgsins stendur yfir og nú þegar býðst öllu starfsfólki borgarinnar að sækja þar yfir 200 stafræn námskeið. Um þriðjungur starfsfólks velferðarsviðs nýtti sér námskosti á Torginu á seinni helmingi ársins 2023.



200

rafræn námskeið í boði



Júní '23

Torgið opnað fyrir starfsfólk velferðarsviðs



80

staðnámskeið fyrir starfsfólk á velferðarsviði



1.020

einstaklingar úr hópi starfsfólks velferðarsviðs sóttu staðnámskeið

3. apríl
2023

FRÉTTAMOLI

Rúmlega hundrað sjúkraliðar fengu fræðslu um líknarmeðferð í heimahúsum

[Viltu vita meira >](#)



Velferðarkaffi

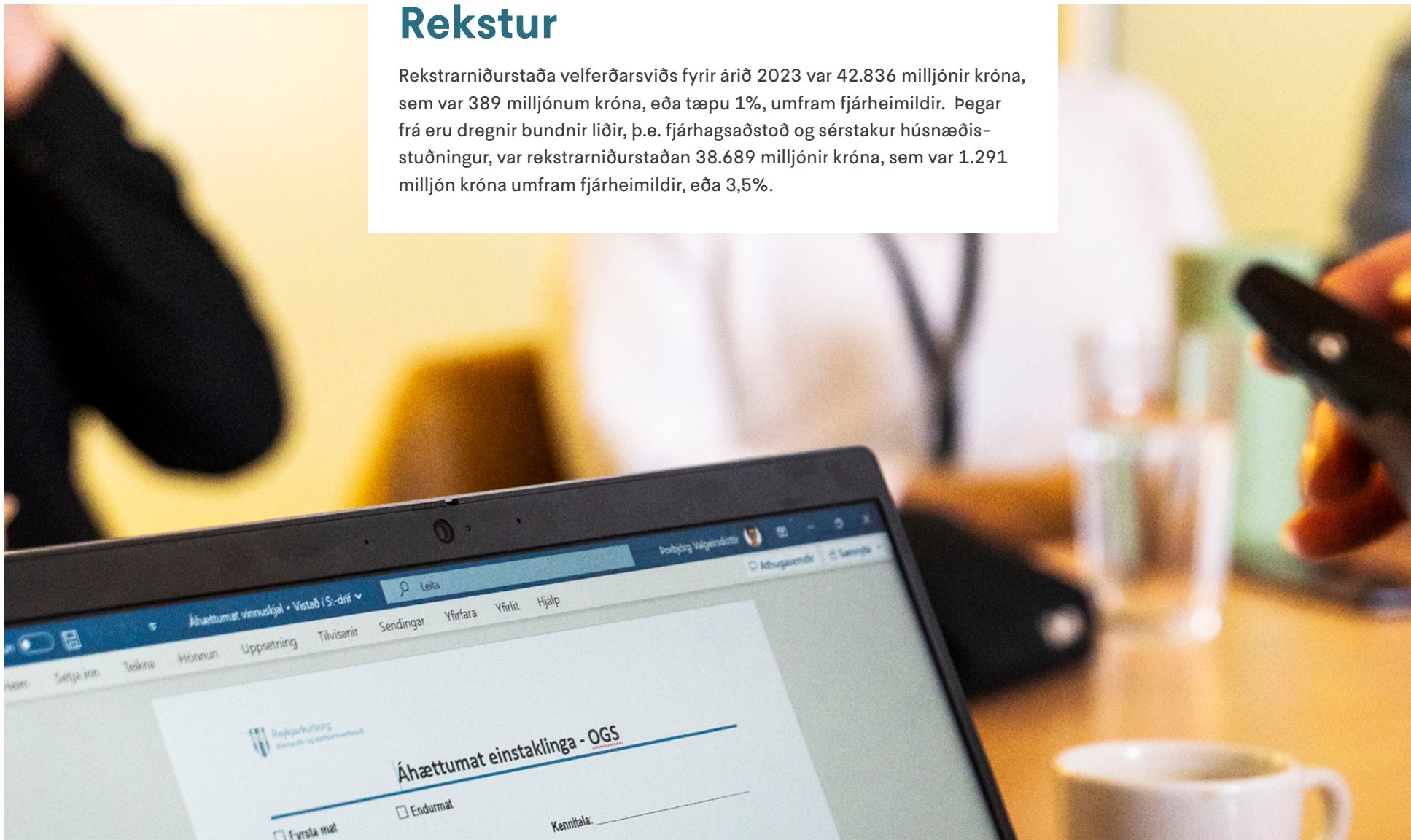
Velferðarkaffi er opinn fundur velferðarráðs sem haldinn er með reglulegu millibili. Velferðarkaffið er mikilvægur fræðsluvettvangur, hvort heldur sem er fyrir starfsfólk sviðsins eða almenna íbúa Reykjavíkurborgar. Á árinu 2023 var velferðarkaffi haldið sex sinnum. Fjallað var um inngildingu fatlaðs fólks, þau geðteymi sem eru starfandi í borginni, aðgerðir gegn heimilisofbeldi, uppbyggingu félagslegs leiguhúsnæðis og þau virkniúrræði sem standa ungu fólki til boða. Þá var fjallað um líðan ungs fólks og þær áskoranir sem það stendur frammi fyrir á farsældarkaffi sem velferðarráð hélt sameiginlega með skóla- og frístundaráði.





Rekstur

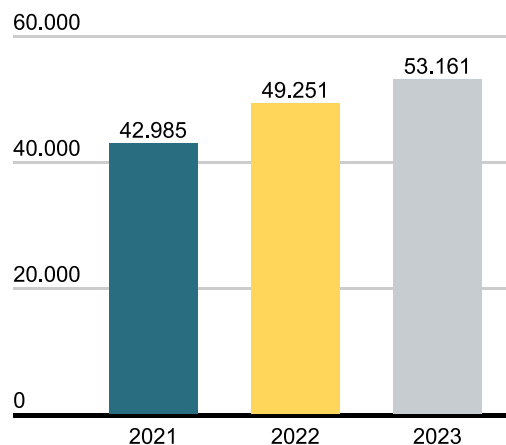
Rekstrarniðurstaða velferðarsviðs fyrir árið 2023 var 42.836 milljónir króna, sem var 389 milljónum króna, eða tæpu 1%, umfram fjárheimildir. Þegar frá eru dregnir bundnir liðir, þ.e. fjárhagsaðstoð og sérstakur húsnæðisstuðningur, var rekstrarniðurstaðan 38.689 milljónir króna, sem var 1.291 milljón króna umfram fjárheimildir, eða 3,5%.



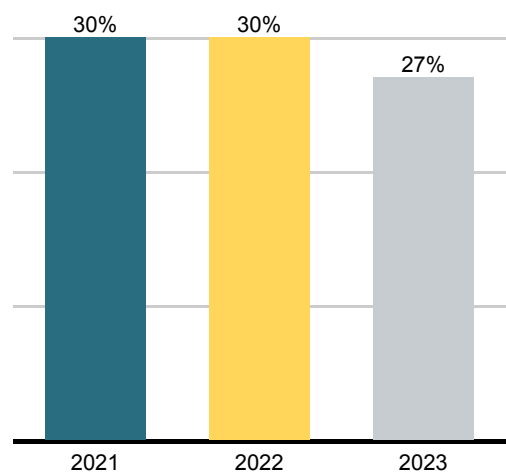


HEILDARREKSTRARGJÖLD VELFERÐARSVIÐS

Tölur í þúsundum króna



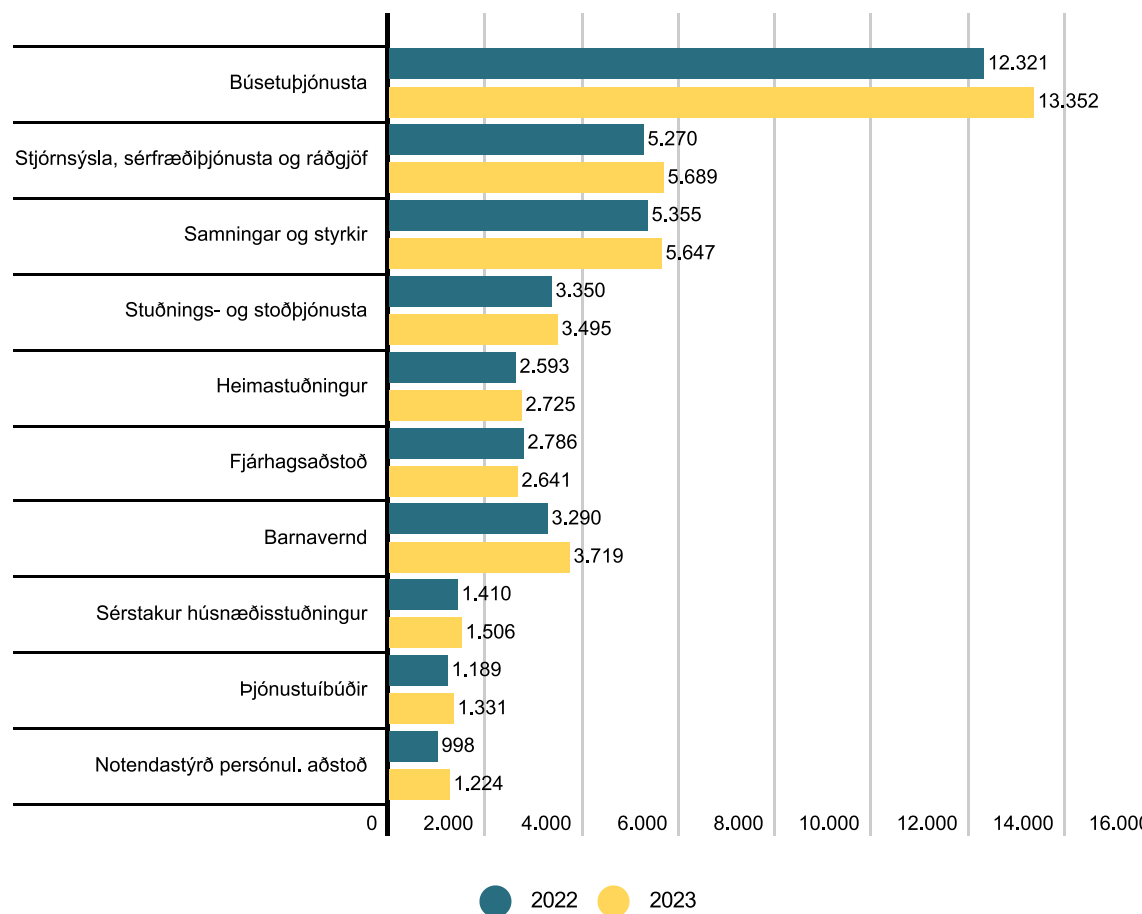
HLUTFALL VELFERÐARSVIÐS AF HEILDARREKSTRARGJÖLDUM REYKJAVÍKURBORGAR



Heildarrekgjöld jukust um 8% á milli ára. Hlutdeild velferðarsviðs af heildarrekgjöldum borgarinnar hefur þó minnkað um 3% sem skýrist af auknum útgjöldum vegna annarrar starfsemi borgarinnar.

HEILDARREKSTRARGJÖLD VELFERÐARSVIÐS

Tölur í milljónum króna - kostnaðarþættir



**REKSTRARGJÖLD VELFERÐARSVIÐS 2023 - EFTIR ÞJÓNUSTUÞÁTTUM**

Tölur í þúsundum króna

Kostnaðarstaður	Tekjur	Laun & tengd gjöld	Annar rekstur	Niðurstaða
Búsetuþjónusta	290.126	12.324.826	1.317.723	13.352.423
Stjórnsýsla, sérfræðiþjónusta og ráðgjöf	155.398	4.542.159	1.302.099	5.688.860
Samningar, framlög og styrkir	221.871	45.630	5.823.243	5.647.002
Stuðnings- og stoðþjónusta	110.824	2.414.409	1.191.110	3.494.696
Heimastuðningur	168.939	2.548.939	345.130	2.725.130
Fjárhagsaðstoð	1.903.527	60.879	4.483.674	2.641.025
Vistgreiðslur barnaverndar	230.348	0	2.219.395	1.989.047
Sérstakur húsnæðisstuðningur	0	0	1.505.565	1.505.565
Þjónustuíbúðir	196.504	1.242.676	284.447	1.330.618
Notendastýrð persónul. aðstoð	406.611	0	1.630.145	1.223.534
Dagþjónusta	205.139	814.215	98.157	707.233
Félagsmiðstöðvar	99.465	300.937	466.446	667.918
Önnur verkefni	70.647	383.478	347.535	660.366
Hjúkrunarheimili	1.968.330	1.780.585	573.815	386.070
Rafræn þjónusta	21.397	271.062	89.716	339.381
Framleiðslueldhús	323.004	294.006	342.330	313.332
Virkniverkefni	25.917	144.940	39.346	158.369
Hælisleitendur og flóttamannaverkefni	1.355.123	642.463	718.517	5.857
Heimahjúkrun	2.571.734	2.076.348	495.193	-193
Velferðarsvið samtals	10.324.904	29.887.553	23.273.585	42.836.234

Viltu vita meira?

Endurskoðaður ársreikningur Reykjavíkurborgar fyrir árið 2021 er gerður í samræmi við sveitarstjórnarlög, lög um ársreikninga og reglugerð um bókhald, fjárhagsáætlanir og ársreikninga sveitarfélaga. Í ársreikningum er gerð grein fyrir reikningsskilaaðferðum.



Annáll 2023

Hér er stiklað á stóru yfir helstu fréttir af velferðarþjónustu árið 2023. Líkt og sjá má var tekist á við ýmsar áskoranir en fréttirnar sýna jafnframt að árið einkenndist af metnaðarfullri uppbyggingu, áframhaldandi þróun þjónustunnar og vinnu við mikilvæg umbótaverkefni, oftar en ekki með rafrænum lausnum. Aukin samvinna – á milli sviða, kerfa og við önnur sveitarfélög – er jafnframt áberandi í þeim verkefnum stóðu upp úr á árinu.

5. janúar
2023



Stórum áföngum náð í þjónustu við heimilislausa

Heimahjúkrun Reykjavíkurborgar hefur gert samning við Sjúkratryggingar Íslands um heilbrigðisþjónustu á vettvangi. Heimilislaust fólk býr oft við mikinn heilbrigðisvanda og þykir samningurinn mikilvægt skref í átt að þjónustu sem sniðin er að þörfum hópsins.

[Lestu frétt hér](#)



02. febrúar
2023



Kallað eftir auknu samstarfi um þjónustu við heimilisláust fólk

Gistináttagjald annarra sveitarfélaga fyrir gistingu í neyðarskýlum Reykjavíkurborgar var hækkað í 46 þúsund krónur á nóttu, til að standa undir raunkostnaði við þjónustuna. Lögð er áhersla á að fleiri sveitarfélög komi að þjónustu við heimilisláust fólk og ríkið komi með sama hætti að fjármögnun og skipulagi málaflokksins og tíðkast erlendis.

[Lestu alla fréttina](#)

08. febrúar
2023



Aukið samstarf um stuðning við börn í viðkvæmri stöðu

Reykjavíkurborg, lögreglustjórnin á höfuðborgarsvæðinu, sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu, Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins og Fjölbrotaskólinn í Breiðholti hafa mótað sameiginlegt verklag til að draga úr líkum á auknu og alvarlegu ofbeldi meðal barna og stuðla að farsæld fyrir börn í viðkvæmri stöðu.

[Lestu alla fréttina](#)



20. febrúar
2023



Stuðningur við börn og ungmenni einkennir styrki velferðarráðs í ár

Ár hvert veitir velferðarráð hagsmuna- og félagasamtökum styrki til verkefna á sviði velferðarmála. Alls fengu átján félög styrk og veitti forsvarsfólk þeirra þeim viðtöku við hátíðlega athöfn í Tjarnarsal Ráðhúss Reykjavíkur.

[Lestu alla fréttina](#)

07. mars
2023



Allt að tvö hundruð lyfjaskammtarar í notkun á reykvískum heimilum

Sérstakt teymi hefur verið stofnað innan heimaþjónustu Reykjavíkurborgar sem heldur utan um rafrænar þjónustuleiðir á borð við lyfjaskammtara. Æ fleiri nota nú lyfjaskammtara og í mars var undirritaður samningur við Iceptharma, sem flytur inn lyfjaskammtarana, um leigu á allt að 200 skömmturum.

[Lestu alla fréttina](#)



17. mars
2023



Eldhúsið á Vitatorgi orðið eitt af umhverfisvænstu eldhúsum landsins

Öllum steinum hefur verið velt við í daglegum rekstri framleiðslueldhúss Reykjavíkurborgar á Vitatorgi, með það að markmiði að gera starfsemina umhverfisvænni. Þar eru búnar til í kringum þúsund máltíðir daglega.

[Lestu alla fréttina](#)

29. mars
2023



Samningur milli Reykjavíkurborgar og Stígamóta endurnýjaður

Reykjavíkurborg og Stígamót gerðu með sér þriggja ára samning um þjónustu við Reykvíkinga sem beittir hafa verið kynferðislegu ofbeldi. Hjá Stígamótum er veitt ráðgjöf, stuðningur, fræðsla og upplýsingar til þolenda kynferðisbrota.

[Lestu fréttina hér](#)



3. apríl
2023



Rúmlega hundrað sjúkraliðar fengu fræðslu um líknarmeðferð í heimahúsum

Yfir hundrað sjúkraliðar sem starfa í heimaþjónustu og á hjúkrunarheimilum á vegum Reykjavíkurborgar komu saman á tveimur ráðstefnum þar sem var lögð áhersla á nálgun og beitingu líknarmeðferðar í heimahúsum og á hjúkrunarheimilum.

[Lestu fréttina hér](#)

19. maí
2023



Stefnt að 30% minna kolefnisspori við byggingu íbúðakjarna fyrir fatlað fólk

Félagsbústaðir hófu framkvæmdir við byggingu átta íbúða húss fyrir fatlað fólk. Húsið er hannað með þarfir íbúanna í huga og er gert ráð fyrir að þangað flytji ungt fólk sem fram til þessa hefur búið í foreldrahúsum.

[Lestu fréttina hér](#)



31. maí
2023



Samningur á milli Hugarafls og Reykjavíkurborgar framlengdur

Samningur Reykjavíkurborgar við Hugarafli um þjónustu við einstaklinga með andleg veikindi var framlengdur til loka árs 2024. Hugarafli eru grasrótarsamtök fólks með andlegar áskoranir.

[Lestu alla fréttina](#)

29. júní
2023



Blindrafélagið sér áfram um akstursþjónustu fyrir lögblinda Reykvíkinga

Blindrafélagið heldur áfram að reka akstursþjónustu fyrir Reykvíkinga sem greindir eru lögblindir. Þjónustusamningur þess efnis var undirritaður milli velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og Blindrafélagsins.

[Lestu alla fréttina](#)



13. júlí
2023



Fjárhagsaðstoð og sérstakur húsnæðisstuðningur hækka

Borgarráð samþykkti að breyta reglum um sérstakan húsnæðisstuðning sem felur í sér að einstaklingar geta fengið aukinn stuðning. Einnig var samþykkt að hækka grunnfjárhæð fjárhagsaðstoðar til framfærslu um 5%.

[Lestu alla fréttina](#)

09. ágúst
2023



Fyrsta skóflustunga tekin að sérhönnuðu húsi fyrir fatlað fólk

Fyrsta skóflustungan var tekin að byggingu sex íbúða húss við Breknaás 6. Bygging hússins er liður í uppbyggingaráætlun Reykjavíkurborgar fyrir fatlað fólk. Við hönnun íbúðakjarnans var ítarleg þarfagreining unnin í samstarfi við vinnuhóp fagaðila, með aðkomu aðstandenda.

[Lestu alla fréttina](#)



04. október
2023



600 starfsmenn mættu á Þekkvél

Um sex hundruð starfsmenn velferðarsviðs mættu á Þekkvél – þekkingardag velferðarsviðs sem fram fór í Hörpu. Dagskráin var jafnframt í beinu streymi svo gera má ráð fyrir að vel á sjöunda hundrað manns hafi tekið þátt í heildina.

[Lestu alla fréttina](#)

11. október
2023



Hafa styrkst í hlutverki sínu sem foreldrar með þátttöku í Ellu

Tilraunaverkefnið Ella, sem gengur út á að ungir einhleypir foreldrar fái félagslegan stuðning og ráðgjöf á vettvangi í öruggu félagslegu húsnæði, hefur gefið góða raun. Þjónustukönnun sem framkvæmd var á meðal íbúa sýndi meðal annars að þátttakendur hafa styrkst í foreldrahlutverkinu og eru heilt yfir ánægðir með Ellu.

[Lestu alla fréttina](#)



19. október
2023



Samþykktu fjölgun NPA-samninga

Borgarráð samþykkti að fjölga samningum um notendastýrða persónulega aðstoð (NPA) um fjórtán frá og með 1. nóvember 2023. Í Reykjavík verður 41 einstaklingur með NPA eftir fjölgunina.

[Lestu alla fréttina](#)

2. nóvember
2022



Gengið til samninga við SSH um þjónustu við heimilislaust fólk

Velferðarráð samþykkti að velferðarsvið gangi til samninga við SSH (Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu) um aðkomu sveitarfélaganna að þjónustu Vettvangs- og ráðgjafarteymis Reykjavíkurborgar og mögulegri vetraropnun sérstaks neyðarskýlis.

[Lestu alla fréttina](#)



16. nóvember
2023



Lengja opnunartíma Kaffistofu Samhjálpar fyrir gesti neyðarskýla

Gerður var samningur við Samhjálp um að lengja opnunartíma Kaffistofu Samhjálpar, fyrir þá gesti sem nýta neyðarskýli og hafa miklar og flóknar þjónustuparfir. Þetta er liður í vetraráætlun velferðarsviðs um opnun neyðarskýla.

[Lestu alla fréttina](#)

06. desember
2023



Bætt aðgengi og aukin yfirsýn yfir þjónustu við börn í Reykjavík

Foreldrar og þau sem fara með forsjá barna í Reykjavík geta nú pantað viðtal hjá ráðgjafa í gegnum viðtalsbókunarkerfi borgarinnar. Einnig er hægt að sækja um samþættingu þjónustu barnsins í gegnum Mínar síður á vef Reykjavíkurborgar.

[Lestu alla fréttina](#)



07. desember
2023



Nýr og glæsilegur íbúðakjarni í miðborginni

Sex einstaklingar fengu afhenta lykla að íbúðum sínum í nýjum íbúðakjarna í miðborginni. Íbúðirnar í kjarnanum eru allar rúmgóðar og bjartar, með svölum sem snúa í suðvestur og fallegu útsýni.

[Lestu alla fréttina](#)

14. desember
2023



Verðlaunuð fyrir vel unnin störf á sviði velferðarmála

Fjöl margar athyglisverðar tilnefningar bárust til hvatningarverðlauna velferðarsviðs. Verðlaunin hlutu Eyjólfur Einar Elíasson, forstöðumaður framleiðslueldhússins á Vitatorgi, í flokknum einstaklingar, Keðjan í flokknum starfsstaðir og teymi árangurs- og gæðamats í flokki verkefna. Auk þeirra fékk Viðar Gunnarsson viðurkenningu fyrir farsælt starf í þágu velferðarmála.

[Lestu alla fréttina](#)

