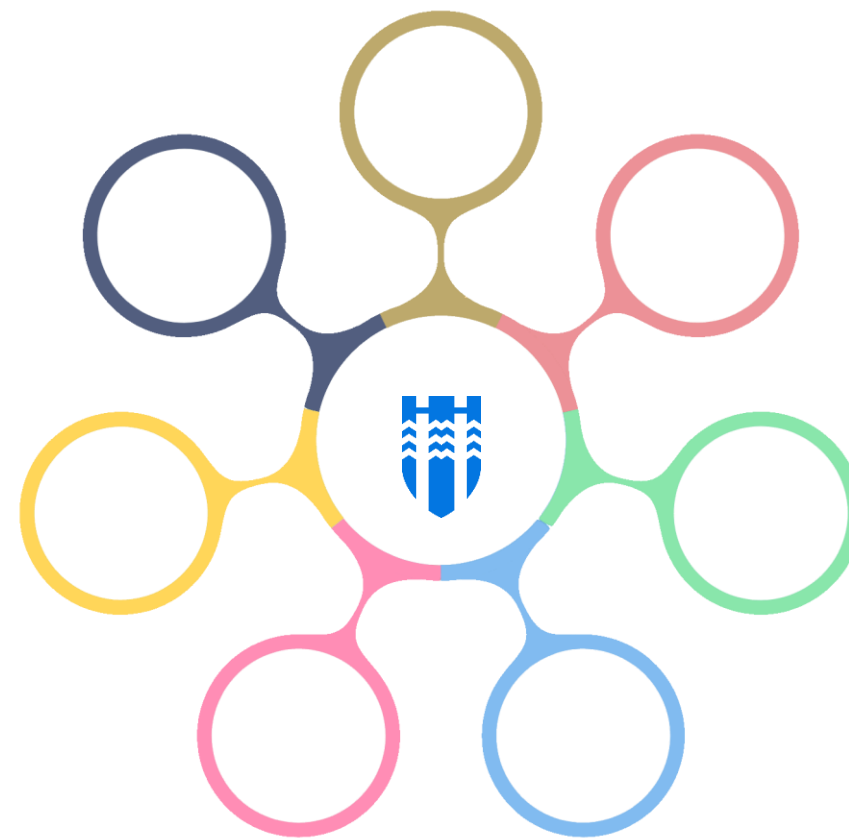


Aðgerðaáætlun velferðarstefnu 2021–2025



Uppbygging aðgerðaáætlunar



7

stefnumarkandi
áherslur



25

forgangsáherslur



58

aðgerðir

Ábyrgð



Kostnaður



Tími



Mælikvarðar

Fyrsta aðgerðaáætlun velferðarstefnu Reykjavíkurborgar gildir til ársloka 2025.

Aðgerðaáætlunin er mótuð út frá framtíðarsýn, hlutverki, stefnumarkandi áherslum og forgangsáherslum í nýrri velferðarstefnu. Aðgerðirnar byggjast þannig á sterkum grunni víðtæks samráðs við fjölmarga aðila sem fram fór í vinnu við gerð velferðarstefnunnar.

Hver aðgerð er sett fram undir forgangsáherslum velferðarstefnunnar. Alls eru aðgerðirnar í áætluninni 58 talsins en nokkrar þeirra birtast undir fleiri en einni forgangsáherslu.

Búið er að kostnaðarmeta 31 aðgerð af 58. Gróft kostnaðarmat vegna þeirra aðgerða er 349 m.kr. Tvær aðgerðir hafa nú þegar verið samþykktar í borgarráði.

Skörun er á níu aðgerðum og eftir er að meta 16 aðgerðir en ítarlegra kostnaðarmat ásamt nánari útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir eigi síðar en 1. október 2021.

Aðgerðaáætlunin verður endurskoðuð árlega með tilliti til kostnaðar í takt við þróun fjárhagsramma sviðsins og verðlagsbreytinga.

1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu | Forgangsráhersla

Skilgreina hvernig stefnuáherslan „Engin tvö eru eins“ á að birtast í innra starfi velferðarsviðs, þjónustu og viðhorfi starfsfólks. Í því felst meðal annars að áherslan á að verða hluti af þjónustumenningu sviðsins.

Aðgerð 1.1.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Ábyrgð

Mannauðsþjónusta velferðarsviðs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaður

Rafræn fræðsla verður samtvinnuð fræðsluáætlun velferðarsviðs.

Heildaráætlun fyrir fræðslumál sviðsins er um **3,5 milljónir** króna á ári og mun sviðið forgangsráða verkefnum í samræmi við núverandi fjárheimildir.

Tímaáætlun

2021–2023



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráherslu 1.1

- Allt starfsfólk sem á í beinum samskiptum við notendur hafi fengið fræðslu í þjónustumenningu, menningarnæmi og notendamiðaðri nálgun.

1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu | Forgangsráðgjafi

Útfæra og að lokum innleiða þjónustuna út frá skilgreiningu á stefnuáherslunni „Engin tvö eru eins“.

Í því felst að kortleggja þarfir notenda og skipuleggja í kjölfarið upplýsingamiðlun, samskipti, eftirfylgni, endurgjöf og úrbætur, þar sem við á.

Aðgerð 1.2.1

Endurskoða verklagsreglur og reglur velferðarsviðs með það að leiðarljósi að þær styðji við einstaklingsmiðaða þjónustu og starfsfólk hafi skýrt umboð til athafna.

Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er áætlaður kostnaður metinn **15 milljónir** króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2022–2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráðgjafi 1.2

- Allar verklagsreglur velferðarsviðs styðji við einstaklingsmiðaða nálgun.

1. Engin tvö eru eins | Stefnumarkandi áhersla

1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna | Forgangsaðhersla

Greina hvernig velferðarsvið getur skipulagt þjónustu sína þannig að hún taki meira tillit til fólks af erlendum uppruna. Markmiðið er að mæta þörfum ört vaxandi hóps borgarbúa með menningarnæmi að leiðarljósi.

Aðgerð 1.3.1	Ábyrgð Skrifstofa ráðgjafarþjónustu	Aðgerð 1.3.2	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið.	Aðgerð 1.3.3	Ábyrgð Mannauðspjónusta velferðarsviðs
Setja á fót sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna.	Kostnaður Gert er ráð fyrir einu stöðugildi við innleiðingu og samhæfingu þvert á þjónustumiðstöðvar.	Upplýsingar um þjónustu og notendakannanir séu aðgengilegar á ensku og eftir atvikum öðrum tungumálum í takti við lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.	Kostnaður Gert er ráð fyrir auknum kostnaði vegna þýðinga sem áætlað er að nemi 2 milljónum króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.	Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa á velferðarsviði með það að markmiði að útrýma hindrunum fyrir fólk af erlendum uppruna.	Kostnaður Gert er ráð fyrir 50% stöðugildi í einn mánuð.
Teymið vinnur þvert á þjónustumiðstöðvar og veitir faglega leiðsögn.	Áætlaður kostnaður nemur 15 milljónum króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.	Efni verði ýmist þýtt eða gert aðgengilegt fyrir þýðingarvél.	Tímaáætlun 2022–2023	Kostnaður er metinn um 625 þúsund krónur á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.	Tímaáætlun 2021–2022



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 1.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur af erlendum uppruna og kannað hversu auðvelt eða erfitt þeim þykir að sækja um þjónustu á velferðarsviði.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur af erlendum uppruna og kannað hvort þeir beri traust til þjónustu velferðarsviðs.

2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig auka megi aðgengi, viðbragðsflýti og einfaldleika í velferðarþjónustu. Þannig skapast aukið traust notenda á þjónustuna. Sérstaklega þarf að útfæra hvernig styrkja má þessa þætti með skipulagi, réttri fræðslu, stjórnun og innri samskiptum.

Aðgerð 2.1.1	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra
Setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu.	Kostnaður Með sameiningu tveggja þjónustumiðstöðva verður fjárheimild nýtt til að setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð. Ítarlegra kostnaðarmat ásamt nánari útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.
	Tímaáætlun 2022



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.1

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hversu auðvelt eða erfitt þeim þykir að sækja um þjónustu á velferðarsviði.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji bið eftir þjónustunni ásættanlega.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hversu auðvelt er að ná sambandi við ráðgjafa eða sérfræðing á velferðarsviði.

2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

2.2 Efla notkun stafrænna lausna | Forgangsaðhersla

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

Aðgerð 2.2.1 Gera allar umsóknir velferðarsviðs rafrænar.	Ábyrgð Stafrænn leiðtogi velferðarsviðs Kostnaður Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir og verður ítarlegra kostnaðarmat lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021. Tímaáætlun 2021	Aðgerð 2.2.2 Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Kostnaður Gert er ráð fyrir þremur stöðugildum til að vinna eingöngu að endurskoðun og rafvæðingu ferla og er kostnaður metinn 45 milljónir króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs. Tímaáætlun 2022–2025
---	--	--	---



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að umsóknarferlið hafi verið skýrt og aðgengilegt.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þjónustan mæti þörfum þeirra.
- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji stafrænt vinnuumhverfi sitt gott.

2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

2.2 Efla notkun stafrænna lausna | Forgangsaðhersla

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt er að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skal tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

Aðgerð 2.2.3 Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál.	Ábyrgð Stafrænn leiðtogi velferðarsviðs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Kostnaður Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir en unnið er að „Mínum síðum“ hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði sem mun bera þann kostnað að mestu leyti. Tímaáætlun 2021–2025	Aðgerð 2.2.4 Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Kostnaður Áætlaður kostnaður liggur ekki fyrir en þjónustu- og nýsköpunarsvið mun bera þann kostnað að mestu leyti. Tímaáætlun 2021–2025
---	---	--	--



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að umsóknarferlið hafi verið skýrt og aðgengilegt.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þjónustan mæti þörfum þeirra.
- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji stafrænt vinnuumhverfi sitt gott.

2. Nálægð og aðgengileiki | Stefnumarkandi áhersla

2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál | Forgangsaðhersla

Yfirfara allt efni um velferðarþjónustu og sjá til þess að það sé á vönduðu og skýru máli. Forðast að nota lagatexta og kerfismál í efni sem ætlað er notendum þjónustunnar.

Aðgerð 2.3.1 Yfirfara öll stöðluð bréf sem send eru til notenda úr málaskrá velferðarsviðs og sjá til þess að þau séu á vönduðu og skýru máli.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við lögfræðiþjónustu velferðarsviðs. Kostnaður Gert er ráð fyrir 50% stöðugildi í eitt ár og er kostnaður metinn 7,5 milljónir króna. Verkefnið verður unnið af starfsfólki skrifstofu velferðarsviðs og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Tímaáætlun 2021	Aðgerð 2.3.2 Yfirfara og viðhalda útgefnu og birtu efni velferðarsviðs með áherslu á skýrt málfar og aðgengileika. Auka notkun mynda, táknmynda og myndbanda.	Ábyrgð Ritstjórn velferðarsviðs Kostnaður Gert er ráð fyrir aðkeyptri vinnu við gerð myndbanda sem nemur 2 milljónum króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs. Tímaáætlun 2021–2022
--	---	--	--



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 2.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji að upplýsingar um þjónustu og bréf frá velferðarsviði séu auðlesin og skýr.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs | Forgangsaðhersla

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

Aðgerð 3.1.1 Setja á laggirnar rafræna þjónustumiðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu.	Ábyrgð Sjá aðgerð 2.1.1 Kostnaður Sjá aðgerð 2.1.1 Tímaáætlun Sjá aðgerð 2.1.1	Aðgerð 3.1.2 Þjónustusvæði velferðarsviðs verði fjögur. Núverandi þjónustumiðstöðvar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar verði sameinaðar frá og með 1. janúar 2022. Með einni þjónustumiðstöð í austasta hluta borgarinnar, sem hefur tæplega 36 þúsund íbúa á bak við sig, gefst betra tækifæri til sérhæfingar starfsfólks í mikilvægum þjónustubáttum.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra Kostnaður Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021. Tímaáætlun 2021	Aðgerð 3.1.3 Verkefnið Betri borg fyrir börn yfirfært á fjögur þjónustusvæði í samstarfi við skóla- og frístundasvið. Markmiðið er að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs.	Ábyrgð Verkefnastjórn velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs í þágu farsældar barna. Kostnaður Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021. Tímaáætlun 2021–2022
--	--	--	---	---	---



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.1

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að stoðþjónustu sviðsins.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að fagskrifstofum sviðsins.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnunarmarkandi áhersla

3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs | Forgangsaðhersla

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

Aðgerð 3.1.4

Ábyrgð

Sviðsstjóri velferðarsviðs

Skipurit þjónustumiðstöðva verði endurskoðuð með áherslu á samræmingu á milli hverfa.

Skipuritin eiga jafnframt að endurspegla helstu áherslur velferðarstefnunnar og áherslu á lágþroskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur þeirra.

Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

Tímaáætlun

2021–2022

Aðgerð 3.1.5

Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

Sérhæfð teymi sett á laggirnar sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið, til dæmis húsnæðismálum, ráðgjöf við börn og fjölskyldur á grundvelli lagafrumvarps um farsæld barna, þjónustu við erlenda íbúa, málefnum heimilisslauss fólks, virkniurræðum og stuðningsþjónustu við börn og fullorðna.

Teymin tryggir samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa.

Teymin verða ýmist staðsett miðlægt eða á þjónustumiðstöðvum.

Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

Tímaáætlun

2021–2023

Aðgerð 3.1.6

Ábyrgð

Sviðsstjóri velferðarsviðs

Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs verði eftt með það að markmiði að auka gæðastýringu, samræmingu og eftirlit með þjónustuveitingu.

Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftt með það að markmið að auka þjónustu við stjórnendur stofnana.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir tilfærslum á fjárheimildum og er kostnaður metinn um **60 milljónir** króna vegna fjögurra stöðugilda til að efla hlutverk fagskrifstofa og stoðþjónustu.

Kostnaðurinn mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021–2024



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.1

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að stoðþjónustu sviðsins.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvernig þeir meta aðgengi að fagskrifstofum sviðsins.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni | Forgangsaðhersla

Greina núverandi verklag, þarfir notenda og hverju þarf að breyta til að þeir séu ávallt í fyrirrúmi við skipulagningu þjónustunnar og hafðir með í ráðum með virku notendasamráði. Sérstaklega þarf að skoða aðferðir notendamiðaðrar hönnunar og ferðalag notenda í gegnum þjónustuferlið.

Aðgerð 3.2.1

Skilgreina þjónustuþætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Áætlaður kostnaður er metinn um **1 milljón** króna á ári og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021–2023

Aðgerð 3.2.2

Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Áætlaður kostnaður er metinn um **15 milljónir** króna á ári sem nemur einu stöðugildi.

Gert er ráð fyrir tilfærslum á fjárheimildum og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021–2023

Aðgerð 3.2.3

Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 2.2.3

Kostnaður

Sjá aðgerð 2.2.3

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 2.2.3



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.2

- Þjónustukannanir um helstu þjónustuþætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa | Forgangskáersla

Skilgreina ólíka samfélagshópa til að tryggja menningarnæma þjónustu sem felur í sér að samskipti taki mið af aðstæðum þeirra og þörfum. Einnig þarf að fylgjast með lýðfræðilegri þróun og öðrum breytingum sem verða í samfélaginu og geta haft áhrif á þjónustupörf hópanna.

Aðgerð 3.3.1

Skilgreina og gera greiningar á ólíkum samfélagshópum í þjónustu velferðarsviðs á hverjum tíma með tilliti til lýðfræði, tölfræðigagna og annarra þátta.

Á þeim grunni eru þjónustubarfir hópanna kortlagðar.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við fagskrifstofur velferðarsviðs.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn **15 milljónir** króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

Árleg framkvæmd frá 2021.

Aðgerð 3.3.2

Gera aðgengiskönnun meðal ólíkra notendahópa velferðarþjónustu.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í þrjá mánuði á ári og er áætlaður kostnaður metinn um **3,7 milljónir** króna.

Aðgengiskönnun er nú þegar framkvæmd af teymi árangurs- og gæðamats sem hluti af árlegum könnunum og mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

Árleg framkvæmd frá 2021.



Mælikvarðar aðgerða undir forgangskáerslu 3.3

- Árlegar tölfræðigreiningar framkvæmdar á helstu samfélagshópum í þjónustu sviðsins.
- Árleg aðgengiskönnun lögð fyrir notendur velferðarsviðs.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

3.4 Skilgreina heildarþjónustu | Forgangsaðhersla

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

Aðgerð 3.4.1

Kortleggja samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti velferðarsviðs.

Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í sex mánuði og er áætlaður kostnaður metinn um **7,5 milljónir** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021

Aðgerð 3.4.2

Útbúa verkferla um samvinnu milli velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila á grundvelli þjónustupátta.

Ábyrgð

Þjónustumiðstöðvar í samvinnu við fagskrifstofur.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í sex mánuði og er áætlaður kostnaður metinn um **7,5 milljónir** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2022–2023



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 3.4

- Kortlagning samstarfsaðila í öllum þjónustupáttum velferðarsviðs.
- Gerð verkferla um samvinnu velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila.

3. Þjónustulipurð og skilvirkni | Stefnumarkandi áhersla

3.5 Samræma þjónustustig | Forgangsáhersla

Auka samstarf og vinna að samræmingu velferðarþjónustu milli hverfa og tryggja þannig að allir borgarþátttakendur fái góða og heildstæða þjónustu, óháð búsetu. Í því felst að miðla þekkingu og árangursríkum aðferðum milli þjónustumiðstöðva, móta skýra gæðaferla og innleiða árangursríkt verklag með markvissum hætti. Á sama tíma þarf að tryggja svigrúm til að mæta ólíkum þjónustubörfum og sérstöðu nærumhverfis.

Aðgerð 3.5.1

Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá þjónustumiðstöðvum.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi í eitt ár. Kostnaður er metinn **15 milljónir** króna á ári og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2023-2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 3.5

- Þjónustuferlar séu samræmdir milli þjónustumiðstöðva.

4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

4.1 Auka áherslu á valdeflingu | Forgangsráðgjafaráhersla

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar, með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

Aðgerð 4.1.1

Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs.

Ábyrgð

Virkinhús

Kostnaður

Aðgerðin fellur undir tillögur að markvissum vinnu- og virkniaðgerðum vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar Covid-19 sem samþykktar voru í borgarráði 28. janúar 2021.

Tímaáætlun

2021–2025

Aðgerð 4.1.2

Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagstoð.

Ábyrgð

Skrifstofa ráðgjafarþjónustu í samstarfi við mannauðs- og starfsumhverfissvið Reykjavíkurborgar.

Kostnaður

Aðgerð fellur undir tillögur að markvissum vinnu- og virkniaðgerðum vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar Covid-19 sem samþykktar voru í borgarráði 28. janúar 2021.

Tímaáætlun

2021–2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsráðgjafaráherslu 4.1

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur átaksverkefna og kannað hversu mikið val þeir hafi haft um leiðir til virkni.
- Fjölgun notenda fjárhagsaðstoðar sem taka þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur sem hafa tekið þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum og kannað hvort þeir hafi farið í áframhaldandi virkni.
- Fjölgun notenda með erlent ríkisfang sem taka þátt í virkni- og endurhæfingarúrræðum.

4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

4.2 Efla traust | Forgangsaðhersla

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Þetta felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

Aðgerð 4.2.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 4.2

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir upplifi traust á velferðarþjónustuna.
- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvernig þeir upplifi viðmót starfsfólks.

4. Virðing og umhyggja | Stefnumarkandi áhersla

4.3 Vinna gegn fordómum | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig unnið er gegn öllum birtingarmyndum fordóma gagnvart notendum velferðarþjónustu með hugmyndafræði mannréttinda að leiðarljósi. Lykilatriði í því er markviss fræðsla, upplýsingamiðlun og skýrar skilgreiningar á orðavali og hugtakanotkun.

Aðgerð 4.3.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 4.3

- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir hafi upplifað fordóma í þjónustuveitingu velferðarsviðs.

5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

5.1 Efla forvarnir | Forgangsaðhersla

Útfæra hvernig má auka forvarnir til að fyrirbyggja og draga úr líkum á því að fólk lendi í félagslegum vanda. Greina þarf þjónustupætti og notendahópa til að kortleggja hvar hægt er að beita forvörnum í auknum mæli.

Aðgerð 5.1.1

Skilgreina og koma á lágþröskuldapjónustu við börn og fjölskyldur þar sem því verður við komið í samræmi við stefnu ríkisins um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna.

Ábyrgð

Velferðarsvið í samvinnu við skóla- og frístundasvið.

Kostnaður

Ítarlegt kostnaðarmat ásamt útfærslu á stjórnkerfisbreytingum verður lagt fyrir velferðarráð eigi síðar en 1. október 2021.

Tímaáætlun

2021–2023

Aðgerð 5.1.2

Endurnýja stefnu í forvarnamálum fyrir Reykjavíkurborg.

Stefnan verði unnin í þverfaglegu samstarfi við þá aðila innan borgarinnar sem koma að þjónustu við börn og unglinga.

Ábyrgð

Velferðarsvið í samvinnu við skrifstofu borgarstjóra, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um **1 milljón** króna á ári og rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2022–2023



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 5.1

- Styttri biðtími eftir fyrstu þjónustu við börn og fjölskyldur þeirra.
- Fjölgun barna sem fá lágþröskuldapjónustu sem felst í viðtali eða ráðgjöf.
- Fækkun tilvísana í greiningar hjá sálfræðingum og talmeinafræðingum á þjónustumiðstöð.

5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

5.2 Auka frumkvæði | Forgangshersla

Samhliða því að efla forvarnir þarf að skoða hvernig frumkvæði getur orðið stærri þáttur í vinnubrögðum starfsfólks. Þetta felur í sér markvissa valdeflingu meðal starfsfólks með fræðslu og þjálfun.

Aðgerð 5.2.1

Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 1.1.1

Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 1.1.1

Aðgerð 5.2.2

Endurskoða verklag velferðarsviðs með það að markmiði að starfsfólki verði veitt rýmra umboð til athafna í sínum störfum.

Ábyrgð

Fagskrifstofur velferðarsviðs í samráði við lögfræðiþjónustu.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks og er kostnaður metinn um **1,5 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2022–2023



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsherslu 5.2

- Tillögur liggja fyrir um eflingu frumkvæðis í störfum og vinnubrögðum starfsfólks.

5. Frumkvæði og forvarnir | Stefnumarkandi áhersla

5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku | Forgangsaðhersla

Rýna og greina tölfræðigögn með markvissari hætti og eftir atvikum tengja þau við upplýsingar frá starfsfólki og notendum velferðarþjónustunnar. Markmiðið er að draga ályktanir og spá fyrir um þróun, svo sem á lýðfræði og notendahópum, auk þess að greina áhrif slíkra breytinga á velferðarþjónustu.

Aðgerð 5.3.1

Skilgreina og gera greiningar á ólíkum samfélagshópum í þjónustu velferðarsviðs á hverjum tíma með tilliti til lýðfræði, tölfræðigagna og annarra þátta.

Á þeim grunni eru þjónustuparfir hópanna kortlagðar.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 3.3.1

Kostnaður

Sjá aðgerð 3.3.1

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 3.3.1

Aðgerð 5.3.2

Gera reglulegar spár um þróun samfélagshópa og meta þannig þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs og gera langtíma kostnaðaráætlanir.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra og skrifstofa fjármála og reksturs í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi af hálfu velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1 milljón** króna sem mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs liggur ekki fyrir.

Tímaáætlun

2022–2024

Aðgerð 5.3.3

Setja á lagginnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfræði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi af hálfu velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1 milljón** króna og mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs liggur ekki fyrir.

Tímaáætlun

2022–2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 5.3

- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvort þeir telji sig hafa góðar upplýsingar og tölfræðigögn til að taka ákvarðanir.
- Könnun lögð fyrir stjórnendur og kannað hvort þeir nýti sér mælaborð um þjónustu velferðarsviðs og ánægju þeirra með mælaborðið.

6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila | Forgangsaðhersla

Auka samráð við hagsmunaaðila með það að markmiði að styrkja samtal við samfélagið.

Rýna og endurskoða virkt samráð við hagsmunahópa og stofna til reglubundins samráðsvettvangs ef þörf er á.

Aðgerð 6.1.1

Kortleggja hagsmunahópa og útbúa verkferil þar sem samráð við þá er skilgreint. Í því felst að skilgreina aðila á velferðarsviði sem bera ábyrgð á samráði við hagsmunaaðila.

Jafnframt að skilgreina hlutverk þeirra gagnvart hagsmunaaðilum og starfseiningum innan velferðarsviðs.

Ábyrgð

Fagskrifstofur
velferðarsviðs

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks velferðarsviðs og er kostnaður metinn **1,5 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2021–2022



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.1

- Könnun lögð fyrir hagsmunaaðila þar sem kannað er hvort þeir telji sig eiga í virku samráði við Reykjavíkurborg.

6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

6.2 Styrkja miðlun upplýsinga | Forgangsaðhersla

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

Aðgerð 6.2.1 Skipuð verði ritstjórn og ritstjóri sem hafi umsjón með útgefnu efni og vef velferðarsviðs. Ritstjórn ber ábyrgð á gæðum efnis, framsetningu og uppfærslu efnis á vefnum.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við samskiptateymi Reykjavíkurborgar. Kostnaður Gert er ráð fyrir tveimur stöðugildum og er áætlaður kostnaður 30 milljónir króna á ári. Kostnaði verður mætt með tilfærslum á fjárheimildum sviðsins. Tímaáætlun 2021	Aðgerð 6.2.2 Nýr vefur um alla helstu velferðarþjónustu tekinn í notkun. Efni hans uppfært og haldið við með notendamiðaða hönnun að leiðarljósi.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Kostnaður Sjá aðgerð 6.2.1 Tímaáætlun 2021
---	--	--	---

Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.2



- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji auðvelt að nálgast upplýsingar um þjónustu velferðarsviðs á vefnum.
- Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla komnar í notkun.

6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

6.2 Styrkja miðlun upplýsinga | Forgangsaðhersla

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

Aðgerð 6.2.3

Nýta fjölbreyttar rafrænar leiðir til að miðla upplýsingum og fréttum um velferðarþjónustu. Sérstök áhersla lögð á að finna og þróa nýjar leiðir til upplýsingamiðlunar, nýta kosti samfélagsmiðla og setja efni fram á myndrænan hátt.

Upplýsingamiðlun á að vera rafræn nema sérstakar þarfir kalli á annað.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Gert er ráð fyrir aðkeyptri vinnu við gerð myndbanda sem nemur **2 milljónum** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2021

Aðgerð 6.2.4

Tryggja að velferðarsvið sé virkur þátttakandi í faglegri umræðu um velferðarmál.

Fjölmiðlar hafi greiðan aðgang að fréttum, öðrum upplýsingum og opinberum gögnum.

Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla unnar og gerðar aðgengilegar.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn á **15 milljónir** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins

Tímaáætlun

2021–2022

Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.2



- Þjónustukönnun lögð fyrir notendur og kannað hvort þeir telji auðvelt að nálgast upplýsingar um þjónustu velferðarsviðs á vefnum.
- Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla komnar í notkun.

6. Samtal og samráð | Stefnunmarkandi áhersla

6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt | Forgangsaðhersla

Rýna markvisst í strauma og stefnur í velferðarþjónustu, meðal annars í tengslum við háskólasamfélagið og á alþjóðavettvangi.

Aðgerð 6.3.1 Fagskrifstofur og sérhæfð teymi beri ábyrgð á því að vakta, rýna og miðla helstu straumum og stefnum í sínum málaflokkum til starfsfólks.	Ábyrgð Fagskrifstofur velferðarsviðs og sérhæfð teymi. Kostnaður Gert er ráð fyrir ígildi eins stöðugildis sem skiptist á fagskrifstofurnar þrjár. Kostnaður er metinn um 15 milljónir króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs. Tímaáætlun 2021–2022	Aðgerð 6.3.2 Skapa samræðuvettvang og viðburði fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélagið til að deila og eiga samtal um strauma og stefnur í velferðarþjónustu.	Ábyrgð Fagskrifstofur á skrifstofu velferðarsviðs í samráði við skrifstofu sviðsstjóra. Kostnaður Gert er ráð fyrir að skýra hlutverk fagskrifstofa og er vinnuframlag metið á um 2 milljónir króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs. Tímaáætlun 2021–2025
--	---	--	---

Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.3



- Starfslýsingar starfsfólks á fagskrifstofum og í sérhæfðum teymum feli í sér skilgreinda ábyrgð á því að rýna, miðla og stofna til samtals um strauma og stefnur í málaflokkum þeirra.

6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum | Forgangsaðhersla

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustubáttum.

Aðgerð 6.4.1

Tryggt verði að hagsmunaaðilum gefist færi á að koma á framfæri athugasemdum með rafrænum hætti þegar um er að ræða stefnumarkandi breytingar eða breytingar á reglum.

Ábyrgð

Skrifstofa sviðsstjóra

Kostnaður

Gert er ráð fyrir auknu vinnuframlagi starfsfólks velferðarsviðs og er kostnaður metinn á **1,2 milljónir** króna sem rúmast innan fjárheimilda sviðsins.

Tímaáætlun

2021–2022

Aðgerð 6.4.2

Skilgreina þjónustubætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum.

Ábyrgð

Sjá aðgerð 3.2.1

Kostnaður

Sjá aðgerð 3.2.1

Tímaáætlun

Sjá aðgerð 3.2.1



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.4

- Þjónustukannanir um helstu þjónustubætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.
- Mælaborð sem birtir rauntímagögn og niðurstöður kannana verði komið í notkun.

6. Samtal og samráð | Stefnumarkandi áhersla

6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum | Forgangsaðhersla

Mikilvægt er fyrir þróun þjónustunnar að kallað sé eftir markvissri og reglulegri endurgjöf frá notendum. Auka þarf tíðni þjónustukannana í sem flestum þjónustubáttum.

Aðgerð 6.4.3 Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar.	Ábyrgð Sjá aðgerð 3.2.2 Kostnaður Sjá aðgerð 3.2.2 Tímaáætlun Sjá aðgerð 3.2.2	Aðgerð 6.4.4 Setja á laggirnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfræði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana.	Ábyrgð Sjá aðgerð 5.3.3 Kostnaður Sjá aðgerð 5.3.3 Tímaáætlun Sjá aðgerð 5.3.3
---	--	---	--

Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 6.4



- Þjónustukannanir um helstu þjónustubætti lagðar fyrir notendur árlega.
- Sjálfvirkar þjónustukannanir í kjölfar þjónustuveitingar komnar til framkvæmda.
- Mælaborð sem birtir rauntímagögn og niðurstöður kannana verði komið í notkun.

7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi | Forgangsáhersla

Skapa framsækið vinnuumhverfi þar sem stafrænar lausnir og nýstárlegar aðferðir við stjórnun eru nýttar til að auka afköst, gæði þjónustu, sveigjanleika og starfsánægju. Til að vera samkeppnishæf um framúrskarandi starfsfólk þarf að veita því tækifæri til að sýna frumkvæði og hámarka hæfileika sína og framlag.

Aðgerð 7.1.1 Innleiða verkefna- stjórnunartól fyrir stjórnendur og starfsfólk á velferðarsviði. Kynna og eftir þörfum aðstoða stjórnendur við að innleiða gagnreyndar aðferðir í verkefnastjórnun og teymisvinnu. Verkfærakista verður útbúin og gerð að- gengileg fyrir stjórn- endur og starfsfólk.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra Kostnaður Gert er ráð fyrir kostnaði vegna hugbúnaðar sem metinn er á um 1 milljón króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda. Tímaáætlun 2021–2022	Aðgerð 7.1.2 Innleiða verklag og „starfatorg“ með það að markmiði að hvetja til starfspróunar þar sem starfsfólki velferðarsviðs er gefinn kostur á að færa sig milli starfsstaða sviðsins.	Ábyrgð Mannauðsþjónusta velferðarsviðs Kostnaður Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um 2 milljónir króna á ári og rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs. Tímaáætlun 2021
---	---	---	--

Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 7.1



- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það telji sig hafa þekkingu og færni til að nýta sér stafrænar lausnir í starfi.
- Verklag um tilfærslu í starfi útgefið og kynnt stjórnendum og starfsfólki sviðsins.

7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu | Forgangsaðhersla

Styðja við frumkvæði starfsfólks til að afla sér þekkingar og miðla henni áfram.

Jafnframt að ýta undir frumkvæði starfsfólks til að finna leiðir sem mæta fjölbreyttum þörfum notenda og auka lífsgæði þeirra.

Aðgerð 7.2.1

Framsækin fræðsluáætlun verði grunnur fyrir þekkingardrífna vinnustaðamenningu.

Tryggt verði að stjórnendur séu virkir þátttakendur í mótun fræðsluáætlunar sem endurspeglir óskir starfsfólks og þarfir vinnustaða.

Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

Kostnaður

Sjá aðgerð 1.1.1

Tímaáætlun

2021–2022



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.2

- Könnun lögð fyrir starfsfólk og kannað hvort það hafi sótt sér fræðslu sem nýtist í starfi.

7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks | Forgangsaðhersla

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

Aðgerð 7.3.1

Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur við ráðningar nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspegli fjölbreytni samfélagsins.

Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

Kostnaður

Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er kostnaður metinn á **15 milljónir** króna á ári sem rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021–2022

Aðgerð 7.3.2

Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

Kostnaður

Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um **2 milljónir** króna á ári og rúmast innan fjárheimilda velferðarsviðs.

Tímaáætlun

2021–2022

Aðgerð 7.3.3

Tryggja að starfsfólk af erlendum uppruna hafi kost á að sækja íslenskukennslu.

Ábyrgð

Mannauðspjónusta velferðarsviðs

Kostnaður

Enginn kostnaður fellur á velferðarsvið þar sem stéttarfélög greiða fyrir íslenskukennslu.

Tímaáætlun

2021–2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.3

- Hlutfall starfsfólks af erlendum uppruna á velferðarsviði endurspegli lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.

7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks | Forgangsaðhersla

Auka margbreytileika í hópi starfsfólks til að efla þekkingu og auka skilning á þörfum ólíkra notendahópa. Starfsmanna- og stjórnendahópur sem endurspeglar fjölbreytni samfélagsins auðgar vinnustaðamenningu og er betur í stakk búinn að mæta notendum á jafningjagrundvelli. Tryggja þarf viðeigandi aðlögun til að koma til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.

Aðgerð 7.3.4 Auka áherslu á ráðningar starfsfólks með tungumálakunnáttu sem nýtist í störfum sem fela í sér bein samskipti við notendur af erlendum uppruna.	Ábyrgð Mannauðspjónusta velferðarsviðs Kostnaður Sjá aðgerð 7.3.1 Tímaáætlun 2021–2025
Aðgerð 7.3.5 Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði.	Ábyrgð Mannauðspjónusta velferðarsviðs Kostnaður Sjá aðgerð 7.3.1 Tímaáætlun 2021–2025



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsaðherslu 7.3

- Hlutfall starfsfólks af erlendum uppruna á velferðarsviði endurspeglar lýðfræðilega samsetningu borgarbúa.

7. Fagmennska og framsýni | Stefnumarkandi áhersla

7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun | Forgangsáhersla

Starfsfólk borgarinnar hafi greiðan og skýran aðgang að upplýsingum.

Nýta þarf fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

Aðgerð 7.4.1 Innleiða og festa í sessi notkun á Workplace og Workplace Knowledge Library með það að markmiði að upplýsingagjöf til starfsfólks sé skýr, aðgengileg og sniðin að störfum þess.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra Kostnaður Gert er ráð fyrir vinnuframlagi starfsfólks sem er metið á um 1 milljón króna á ári og rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Tímaáætlun 2021–2022	Aðgerð 7.4.2 Yfirfara og uppfæra alla verk- og þjónustuferla í gæðahandbók velferðarsviðs og útbúa nýja ferla þar sem þörf er á. Tryggja aðgengi starfsfólks að gæðahandbókinni og kynna efni hennar á markvissan hátt fyrir starfsfólki.	Ábyrgð Skrifstofa sviðsstjóra Kostnaður Gert er ráð fyrir einu stöðugildi og er áætlaður kostnaður metinn 15 milljónir króna á ári sem mun rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Tímaáætlun 2021–2023
---	--	--	--



Mælikvarðar aðgerða undir forgangsáherslu 7.4

- Allir verk- og þjónustuferlar velferðarsviðs verði aðgengilegir í gæðahandbók.

Yfirlit

Áherslur og
aðgerðir



Stefnumarkandi áherslur	Forgangsaðherslur	Aðgerðir
1 Engin tvö eru eins	1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
	1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	Endurskoða verklagsreglur
	1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna	Sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna • Upplýsingar aðgengilegar á fleiri tungumálum • Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa
2 Nálægð og aðgengileiki	2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni	Rafræn þjónustumiðstöð
	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	Allar umsóknir rafrænar • Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla • Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ • Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu
	2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál	Yfirfara öll stöðluð bréf • Yfirfara efni með áherslu á skýrt málfar
3 Þjónustulipurð og skilvirkni	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	Rafræn þjónustumiðstöð • Þjónustusvæði verði fjögur • Betri borg fyrir börn yfirfært á önnur svæði • Skipurit þjónustumiðstöðva samræmd • Sérhæfð teymi sett á laggirnar • Hlutverk fagskrifstofa og stoðþjónustueininga eftt
	3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni	Skilgreina þjónustuþætti sem mældir verða reglubundið • Sjálfvirkni í þjónustukönnunum í kjölfar þjónustuveitingar • Gagnvirkar „Mínar síður“
	3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa	Skilgreina ólíka samfélagshópa • Árleg aðgengiskönnun
	3.4 Skilgreina heildarþjónustu	Kortlagning samstarfsaðila • Verkferlar um samvinnu velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila
	3.5 Samræma þjónustustig	Meta samræmi í þjónustuveitingu

Stefnumarkandi áherslur	Forgangsaðherslur	Aðgerðir
4 Virðing og umhyggja	4.1 Auka áherslu á valdeflingu	Auka valkosti innan virkni- og endurhæfingarúrræða • Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun
	4.2 Efla traust	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
	4.3 Vinna gegn fordómum	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk
5 Frumkvæði og forvarnir	5.1 Efla forvarnir	Lágþröskuldapjónusta við börn og fjölskyldur • Endurnýja stefnu í forvarnamálum
	5.2 Auka frumkvæði	Rafræn fræðsla fyrir starfsfólk • Endurskoða verklag svo að starfsfólk fái rýmra umboð til athafna
	5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku	Greiningar á samfélagshópum • Spár um þróun samfélagshópa og langtíma kostnaðaráætlanir • Mælaborð með rauntíma tölfræði um þjónustu og ánægju
6 Samtal og samráð	6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaaðila	Kortlagning hagsmunahópa og verkferill samráðs
	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	Ritstjórn og ritstjóri • Nýr vefur • Fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar • Verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla
	6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissari hátt	Vöktun og miðlun á straumum og stefnum • Umræðuvettvangur fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélag
	6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	Hagsmunaaðilar geti komið athugasemdum á framfæri með rafrænum hætti • Greiningar á samfélagshópum • Sjálfvirkni í þjónustukönnunum • Mælaborð með rauntíma tölfræði um þjónustu og ánægju

<h1>7</h1> <h2>Fagmennska og framsýni</h2>	7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi	Verkefnastjórnunartól fyrir stjórnendur og starfsfólk	•	Innleiða „starfatorg“ vegna starfsþróunar						
	7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu	Fræðsluáætlun sem endurspeglar óskir starfsfólks og þarfir vinnustaða.								
	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur	•	Kortleggja aðgengi allra starfseininga	•	Starfsfólk geti sótt íslenskukennslu	•	Ráðningar starfsfólks með tungumálakunnáttu sem nýtist í starfi	•	Ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðarstöður
	7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun	Workplace og Workplace Knowledge Library	•	Verk- og þjónustuferlar í gæðahandbók uppfærðir						



Reykjavík

– fyrir okkur öll

