

Ársskýrsla velferðarsviðs
Reykjavíkurborgar

2016

VIRÐING - VIRKNI - VELFERÐ



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið





EFNISYFIRLIT

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

Ársskýrsla velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2016
Gefin út í júlí 2017

Ábyrgð: Birna Sigurðardóttir,
deildarstjóri á skrifstofu sviðsstjóra.

Hönnun og umbrot: Spör ehf.

Ársskýrsla velferðarsviðs
Reykjavíkurborgar

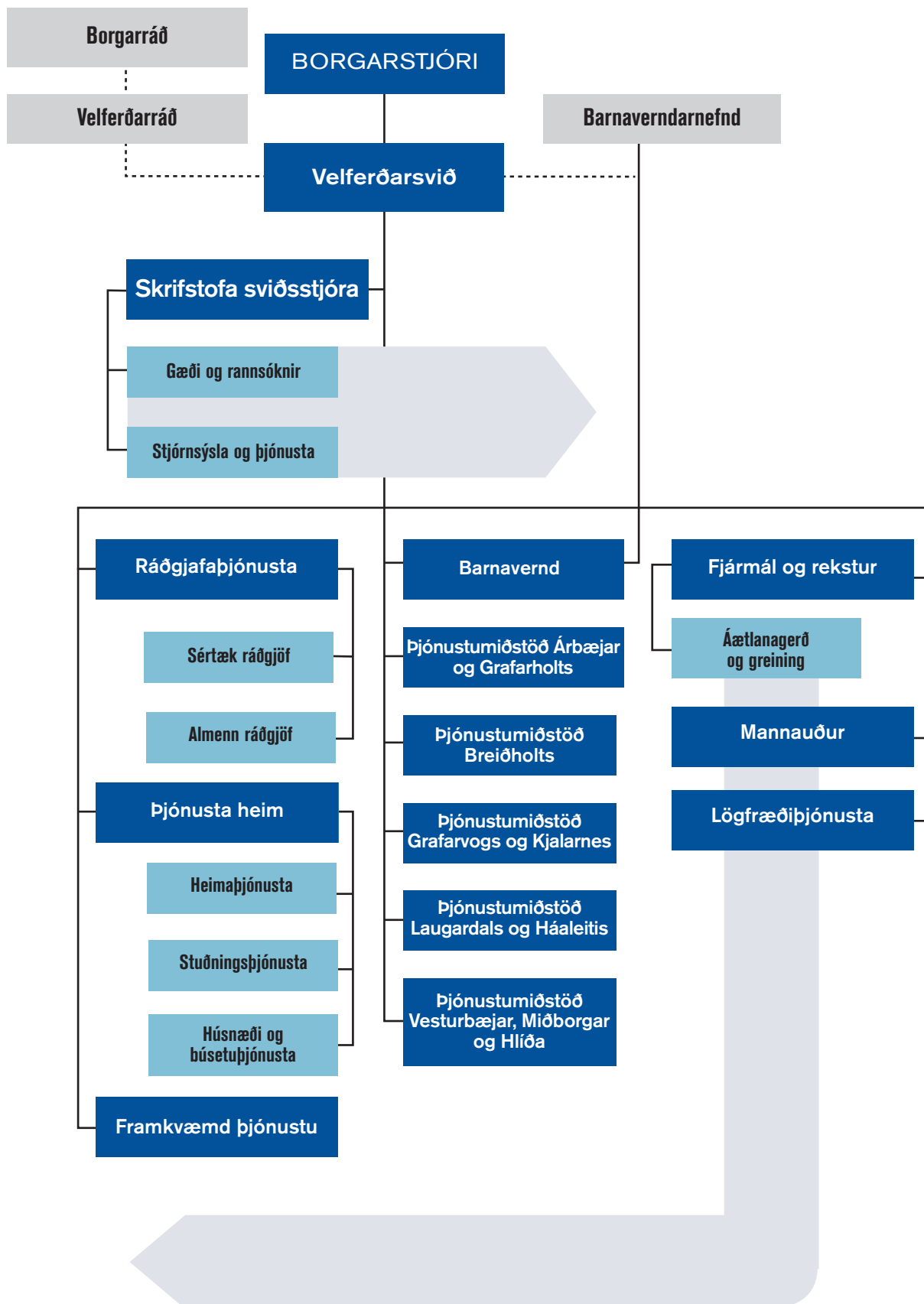
2016

VIRÐING - VIRKNI - VELFERÐ



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

1. SKIPURIT



2. ÁVARP SVIÐSSTJÓRA



Virkni, virðing og velferð eru einkunnarorð velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Þessi orð eru ekki úr lausu lofti gripin heldur endurspegla þau áherslur og verkefni sviðsins og þau gildi sem stjórnendur og starfsmenn hafa að leiðarljósi í störfum sínum.

Virkni vísar til mikilvægis þess að fólk fái notið hæfileika sinna og geti tekið virkan þátt í samfélaginu, hvort sem það þarf aðstoð vegna fötlunar, aldurs eða atvinnuleysis, svo nokkur dæmi séu nefnd.

Virðing er og á að vera grundvallaratriði í öllum samskiptum við fólk og skiptir ekki síst máli þegar um er að ræða þjónustu sem hefur víðtæk áhrif á daglegt líf einstaklinga í viðkvæmri stöðu.

Velferð er einn af hornsteinum samfélagsins okkar og mikilvægt að treysta velferðarkerfið þannig að það standist nýjar áskoranir og breytt samskiptamunstur með aukinni tækniþróun og tilkomu samfélagsmiðla.

Á árinu 2016 samþykkti velferðarráð fimm ára áætlun um forgangsriðun velferðarþjónustu þar sem áherslan er á forvarnir og heilsuefingu með framtíð ungs fólks að leiðarljósi og þróun á þjónustu við aldraða með tilliti til lýðfræðilegra breytinga í samfélaginu og fjölbreyttari þjónustuparfa. Jafnframt þarf að huga sérstaklega að þjónustu við innflytjendur, flóttafólk og hælisleitendur og finna leiðir til að efla og samræma þjónustu við hópinn. Einstaklingsbundnar þarfir eiga að vera þungamiðjan í þjónustu við fatlaða og notendasamráð haft að leiðarljósi við veitingu þjónustu sviðsins. Nýsköpun, heilsuefing og tengsl við notendur og lykilaðila verði grundvöllur við framkvæmd aðgerðaáætlana sem hafa það að markmiði að tryggja framgang áætlunar velferðarráðs.

Hugtakið velferðartækni heyrir æftar í umræðunni og Reykjavíkurborg hefur tekið þátt í samstarfsverkefni Norðurlandanna um þróun og þekkingarmiðlun á tæknilausnum í velferðarmálum. Verkefnið, sem er til þriggja ára og unnið undir hatti áætlunar norrænu ráðherranefndarinnar, kallast *Sjálfbær norræn velferð*. Markmiðið er að finna

tæknilausnir sem gera eldra fólki kleift að búa sem lengst á eigin heimilum og auka lífsgæði þeirra.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var samþykkt á árinu 2016 og skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur en þau eru: fagmennska, notendamiðuð hönnun, skilvirkni og nærþjónusta. Þannig er samtalið við þá, sem njóta þjónustunnar og notkun nýjustu tækni- og samskiptalausna, leiðarstef við þjónustuveitingu velferðarsviðs til næstu ára. Nýir hópar notenda kalla á endurskoðun skipulags og framkvæmdar þjónustunnar. Málaflokkur fatlaðra fluttist til sveitarfélaganna árið 2011 og hefur breytingin haft í för með sér mikla fjölgun starfsfólks og starfsstaða. Lögfesting samninga á borð við mannréttindasáttmála Sameinuðu þjóðanna og hugmyndir um valdeflingu kalla á nýja nálgun þar sem hugtakið notendasamráð fær dýpri og mikilvægari merkingu en nokkru sinni fyrr.

Undirrituð tók við starfi sviðsstjóra velferðarsviðs af Stefáni Eiríkssyni sem ráðinn var borgaritari í ársbyrjun 2017. Óhætt er að segja að Stefán og forverar hans hafi skilað góðu búi en velferðarsvið hefur á að skipa framúrskarandi starfsmönnum sem vinna við mismunandi verkefni víðs vegar um borgina. Starfsmenn eru um 2.500 á 120 starfsstöðum. Þjónustan er hverfaskipt sem á að tryggja nærþjónustu og skilvirk vinnubrögð en um leið sinnir miðlæg skrifstofa velferðarsviðs ákveðinni sérhæfingu með áherslu á fagþróun, þvert á borgina. Slíkt skipulag kallar á afar gott og traust samstarf og skýra verkaskiptingu á milli aðila.

Ég hlakka til að takast á við þau viðfangsefni og áskoranir sem velferðarsvið stendur frammi fyrir á næstu árum í samstarfi við öflugan hóp starfsmanna. Saman munum við leitast við að framfylgja stefnu og sýn velferðarráðs sem byggir á virðingu fyrir fólki og þróun þessarar mikilvægu þjónustu við borgarbúa.

3. HLUTVERK OG STARFSEMI

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

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

Árið 2016 starfaði velferðarsvið eftir áherslum og forgangsröðin velferðarráðs sem samþykkt var 9. apríl 2015:

- Stuðningur og ráðgjöf við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega. Áhersla lögð á stuðning til sjálfshjálpar með áherslu á virkni, valdeflingu og notendasamráð til að koma í veg fyrir að fólk festist í langtímavanda, heimilisleysi eða verði utangarðs í samfélaginu.
- Stuðningur og ráðgjöf vegna húsnæðismála til þeirra sem þurfa á stuðningi að halda og/eða eiga við félagslega og fjárhagslega erfiðleika að stríða.
- Forvarnarvinna í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar.
- Áframhaldandi þróun þjónustu við fatlað fólk í samræmi við framtíðarsýn Reykjavíkurborgar.
- Þróun þjónustu við aldraða samkvæmt stefnu í málefnum eldri borgara.
- Þróun þjónustu velferðarsviðs í samræmi við aukinn fjölbreytileika borgarbúa svo sem innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk.
- Stöðug umbóta- og gæðavinna til að auka hagkvæmni, skilvirkni og fagleg vinnubrögð. Próa nýjar leiðir og lausnir í velferðarþjónustunni.



VISSIR ÞÚ AÐ... ?

4.660

einstaklingar nutu félagslegrar
heimþjónustu og heimahjúkrunar
(3.091 kona - 1.569 karlar)



18.961

fengu þjónustu velferðarsviðs
(10.615 konur - 8.346 karlar) (einstaklingar,
fjölskyldur, börn, ungmenni, fólk af erlendum
uppruna, fatlað fólk og aldraðir)



3.262

einstaklingar fengu félagslega og
sálfræðilega ráðgjöf, 1.365 konur -
1.897 karlar (3.139 heimili)



3.036

einstaklingar
(1.433 konur - 1.603 karlar)
fengu fjárhagsaðstoð



4.202

börnum, 2.418 drengjum
og 1.784 stúlkum, var veitt
aðstoð á einn eða annan hátt



929

einstaklingar
(531 kona - 393 karlar) fengu
heimsendan mat



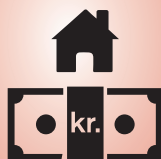
903

einstaklingar
(392 konur - 511 karlar)
nutu stuðningsþjónustu



8.037

einstaklingar
(5.007 konur - 3.030 karlar)
fengu húsaleigubætur



2.291

félagslegar leiguíbúðir og
þjónustuíbúðir





KJÖRORÐ VELFERÐARSVIÐS

Virðing

Velferðarsvið leggur áherslu á að styðja þá íbúa sem þurfa hjálp til sjálfshjálpar í anda mannvirðingar og jafnræðis og vinna að því að geta lifað lífinu með reisn. Samfélagslegur stuðningur er sjálfsagður réttur fólks þegar nauðsyn krefur á grundvelli einfaldra, skýrra og gagnsærra reglna. Gagnkvæm virðing og traust einkennir samskipti og samvinnu íbúa og starfsfólks.

Virgni

Velferðarsvið leggur áherslu á að virkja íbúa til þátttöku í samfélaginu með það að markmiði að auka lífsgæði og vellíðan fólks. Gera skal íbúum kleift að koma að skilgreiningu, skipulagningu og stefnumótun þjónustunnar á eigin forsendum með það sameiginlega markmið að efla samfélagið.

Velferð

Velferðarsvið er leiðandi í umræðu um velferðarmál og lífsgæði borgarbúa og vinnur markvisst gegn fátækt. Í því felst að vera vakandi yfir þörfum íbúa. Efla skal félagsauðinn í borginni til að stuðla að velferð á grundvelli samhjálpar, samvinnu og samkenndar. Leitast er við að styrkja fjölskyldur og einstaklinga með fræðslu, stuðningi, eftirfylgd og endurhæfingu þegar við á.

4. VELFERÐARRÁÐ REYKJAVÍKURBORGAR

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

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

Á árinu 2016 hélt velferðarráð 24 fundi. Í janúar 2016 sátu eftirtaldir fulltrúar sem aðalmenn í velferðarráði: Ilmur Kristjánsdóttir (formaður), Elín Oddný Sigurðardóttir, Heiða Björg Hilmisdóttir, Magnús Már Guðmundsson, Áslaug María Friðriksdóttir, Börkur Gunnarsson og Gréta Björg Egilsdóttir. Áheyrnarfulltrúi var Kristín Elfa Guðnadóttir.

Breytingar á skipan fulltrúa aðalmanna:

Pann 1. mars 2016 tók Ingvar Jónsson sæti Grétu Bjargar Egilsdóttur. Pann 3. maí 2016 tók Rakel Dögg Óskarsdóttir sæti Ingvars Jónssonar. Gréta Björg Egilsdóttir tók sæti Rakelar Daggar Óskarsdóttur 15. nóvember 2016.

Varamenn í janúar 2016 voru: Guðfinna Jóhanna Guðmundsdóttir, Sunna Snædal, Gunnar Alexander Ólafsson, Lára Óskarsdóttir, S. Björn Blöndal, Jódís Bjarnadóttir, Björn Jón Bragason, Kjartan Þór Ingason og Halldór Auðar Svansson.

Breytingar á skipan varamanna 2016:

Guðfinna Jóhanna Guðmundsdóttir tók sæti Kjartans Þórs Ingasonar 3. maí 2016. Katla Hólm tók sæti Halldórs Auðar Svanssonar sem áheyrnarfulltrúi þann 2. júní 2016. Margrét Norðdahl tók sæti Jódísar Bjarnadóttur þann 21. júní 2016. Sveinbjörg Birna Sveinbjörnsdóttir tók sæti í stað Guðfinnu Jóhönnu Guðmundsdóttur 6. september 2016. Jórunn Pála Jónsdóttir tók sæti Láru Óskarsdóttur 20. september 2016. Rakel Dögg Óskarsdóttir tók sæti Sveinbjargar Birnu Sveinbjörnsdóttur þann 15. nóvember 2016.



Manngæska og fagþekking

Manngæska og fagþekking einkennir einstaklingana, verkefnið og starfsstaðinn sem hlutu hvatningarverðlaun velferðarráðs. Verðlaunin voru veitt í fimmta sinn á árinu við hátíðlega athöfn í safni Ásmundar Sveinssonar.

Hákon Sigursteinsson sálfræðingur fékk viðurkenningu í flokki einstaklinga, búsetukjarninn Lindargötu 64 í flokki starfsstaða og Austurstrætisverkefnið í flokki verkefna. Að lokum voru veittar tvær viðurkenningar fyrir farsælt starf

til þeirra Guðmundar Sigmarssonar verkefnastjóra, og Auðar Sigurðardóttur félagsráðgjafa.

Markmiðið með veitingu þessara verðlauna er að skapa hvetjandi vinnustaðamenningu og vekja athygli á gróskumiklu starfi í velferðarmálum. Alúð, þróun og nýbreytni eru lykilorð verðlaunanna. Ráðinu bárust tillögur um tólf einstaklinga, sjö hópa eða starfsstaði og loks sex verkefni.



5. BARNAVERNDARNEFND REYKJAVÍKURBORGAR

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

Á árinu 2016 hélt barnaverndarnefnd 41 fund. Í barnaverndarnefnd sátu eftirtaldir fulltrúar á árinu 2016: Tómas Hrafn Sveinsson formaður, Andri Óttarsson, Kolbrún Baldursdóttir, Guðrún Ögmundsdóttir og Sólveig Ásgrímsdóttir. Varamenn voru: Þórarinn Þórsson, Svanhvít Axelsdóttir, Katrín Helga Hallgrímsdóttir, Guðni Kristinsson og Rán Ingvarsdóttir.

Verkaskipting milli velferðarráðs Reykjavíkurborgar og barnaverndarnefndar Reykjavíkurborgar vegna málefna barna
Fyrir liggja samþykktir fyrir velferðarráð

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

Verkaskiptingin er eftirfarandi:

Velferðarráð Reykjavíkurborgar:

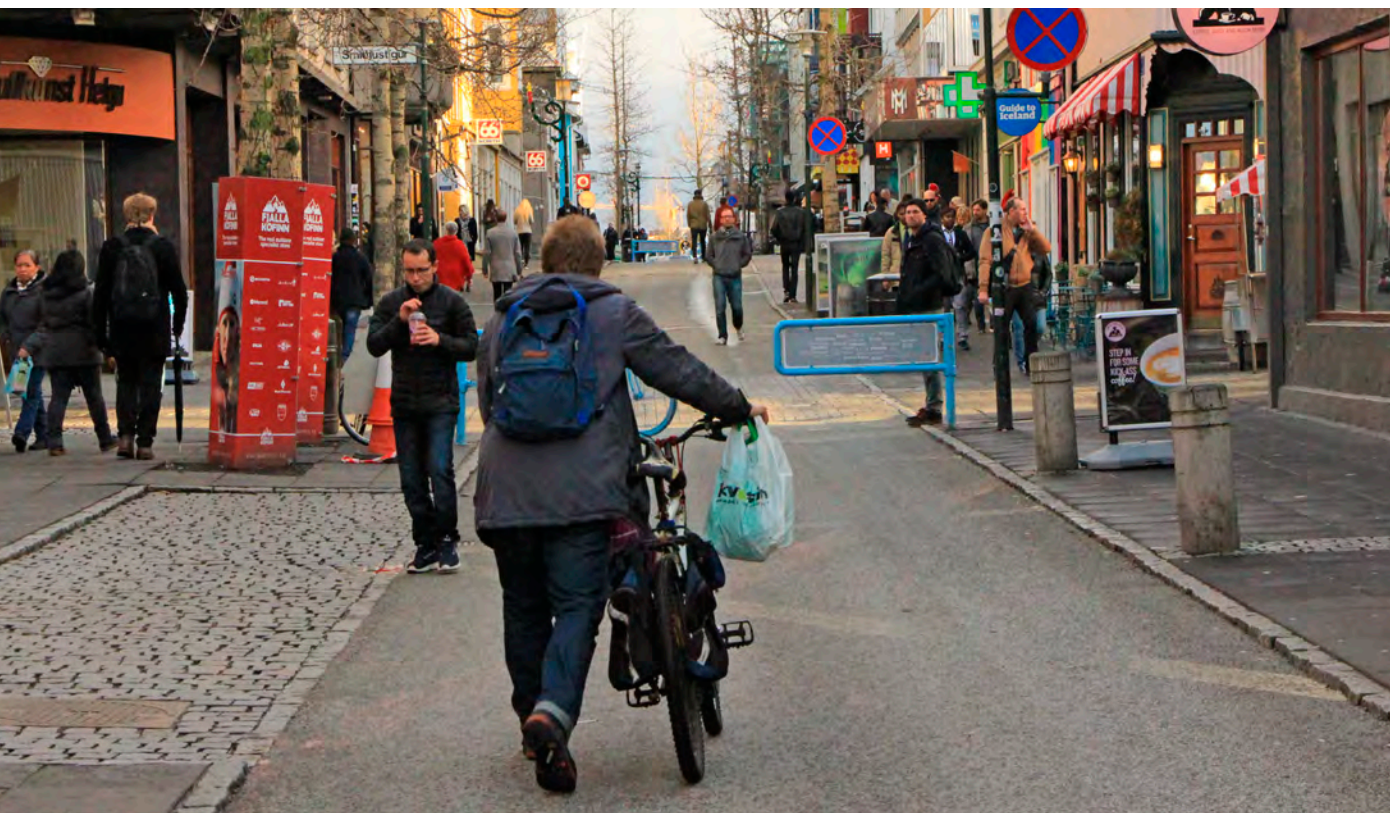
- Stefnumótun og uppbygging úrræða.
- Rannsóknir og kannanir.
- Almennt eftirlit með aðbúnaði og vinnu barna.

Barnaverndarnefnd Reykjavíkurborgar:

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



6. FRÉTTAMOLAR



Nýr samningur um heimahjúkrun á höfuðborgarsvæðinu

Reykjavíkurborg og Sjúkratryggingar Íslands (SÍ) gerðu á árinu með sér nýjan samning til fjögurra ára um rekstur og framkvæmd heimahjúkrunar á höfuðborgarsvæðinu. Árlegur kostnaður við samninginn nemur rúmum 1,3 milljörðum króna. Auk samþættrar þjónustu í Reykjavík felst í samningnum að Reykjavíkurborg annast heimahjúkrun fyrir Seltjarnarnesbæ allan sólarhringinn alla daga ársins, kvöld-, nætur- og helgarþjónustu heimahjúkrunar í Mosfellsbæ og næturþjónustu heimahjúkrunar í Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði.



TINNA – velferð reykvískra barna

Á árinu veitti velferðarráðuneytið velferðarsviði borgarinnar styrk að upphæð 20 milljóna til verkefnisins TINNU, sem er tilraunaverkefni til hagsbóta fyrir einstæða foreldra sem fá fjárhagsaðstoð og börn þeirra. Verkefnið varð til í kjölfar rannsókna sem velferðarsvið Reykjavíkur lét gera á högum reykvískra foreldra og velferð barna. Tilgangurinn með TINNU er að veita einstæðum foreldrum fjölpætta þverfaglega þjónustu með velferð barna að leiðarljósi.



Fleiri í dagdvöl í Þorraseli

Dagðvalarrýmum í Þorraseli var fjölgað úr 40 rýmum í 50. Þetta gerðist í kjölfar þess að velferðarráðuneytið leitaði til Reykjavíkurborgar eftir lausnum fyrir aldraða sem dvelja á sjúkrahúsi en geta ekki útskrifast þaðan nema í daglegt eftirlit og umsjá. Velferðarsvið leggur mikla áherslu á að styðja við búsetu aldraða í heimahúsum og var því lagt til að bæta við rýmum í Þorraseli til þess að geta boðið fleirum þjónustu þar. Dagdvölin stækkaði því þegar Þorrasel flutti af Þorragötu 3 að Vesturgötu 7.



Innleiðing hugmyndafræðinnar um sjálfstætt líf – stefna Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum

Velferðarsvið hóf innleiðingu hugmyndafræðinnar um sjálfstætt líf í þjónustu við fatlað fólk í sértækum húsnæðisúrræðum í lok ársins til samræmis við stefnu borgarinnar í þjónustu við fatlað fólk. Unnar hafa verið innleiðingarátætlar á heimilunum í samvinnu starfsfólks, íbúa og eftir atvikum aðstandenda. Markmið innleiðingarinnar er að virkja sjálfsákvörðunarrétt íbúa og auka vald þeirra yfir lífi sínu og aðstæðum. Stefnan byggir á framtíðarsýn borgarinnar í þjónustu við fatlað fólk og er ætlað að færa þjónustuna nær framtíðarsýnninni ár hvert.





Leiguíbúðir fyrir utangarðsfólk

Velferðarsvið fór árið 2016 af stað með tveggja ára tilraunaverkefni sem byggir á hugmyndafræði „Housing First“ en í því felst að fjórar leiguíbúðir hjá Félagsbústöðum verði leigðar utangarðsfólki þar sem þau fá stuðning við að halda heimili. Fólk þæf m.a. aðstoð við innkaup, þríf, skipulagningu heimilishalds og að halda reglur í sambýli. Vettvangs- og ráðgjafarteymi sinnir einstaklingsbundinni þjónustu eftir því sem hentar hverjum og einum.



Úrslit í keppni um norrænar velferðarlausnir

Það var hátíðarstemning í Osló þegar Hákon prins af Noregi tilkynnti úrslit í verðlaunasamkeppni um sjálfstætt líf, tæknilausnir í velferðarþjónustu. Norðmenn sigruðu keppnina með AbleOn Medical-baðgrind og fengu ríflega 15 milljónir íslenskra króna í verðlaun. Fimm hugmyndir kepptu til úrslita; frá Finnlandi, Svíþjóð, Danmörku og tvær frá Noregi. Norræna nýsköpunarmiðstöðin (Nordic Innovation) ásamt norrænu höfuðborgunum fimm, Osló, Stokkhólmi, Helsinki, Kaupmannahöfn og Reykjavík stóðu að keppninni. Íslendingar áttu 64 hugmyndir í keppninni, þar af þrjár hugmyndir í undanúrslitum en enga í lokahóp.



Barka, leiðin aftur heim

Velferðarsvið gerði á árinu samning við Barka, alþjóðleg samtök sem aðstoða erlent utangarðsfólk að snúa aftur heim og breyta lífi sínu til hins betra. Verkefnið miðar að því að stuðla að betri lífsgæðum þessa hóps og gera fólki kleift að snúa aftur til heimalands síns. Barka er upprunalega stofnað í Póllandi 1989 til að hjálpa fólki í erfiðum félagslegum aðstæðum. Hugmyndafræðin byggir á jafningjafræðslu og því að fólk fái meðferð sem er meira en afeitrun og snýr að því að útvega fólki starf, menntun og húsnæði ásamt því að tengja utangarðsfólk við aðstandendur sína ef því verður við komið. Leiðtogar Barka vinna sjálfstætt í hverju landi ásamt aðstoðarfólki. Velferðarsvið gerði samning við Barka og veitir þeim aðstöðu í Gistiskýlinu. Hugmyndafræði Barka hefur skilað árangri í öðrum löndum. Talið er að um 30 einstaklingar, sem skilgreindir eru sem utangarðsfólk af erlendum uppruna, gætu nýtt sér aðstoð Barka hér á landi.



Samið um byggingu hjúkrunarheimilis í Reykjavík

Dagur B. Eggertsson borgarstjóri og Kristján Þór Júlíusson heilbrigðisráðherra undirrituðu samning um byggingu nýs 100 rýma hjúkrunarheimilis á Sléttuvegi í Reykjavík. Framkvæmdir við hjúkrunarheimilið eiga að hefjast árið 2017 og það á að verða tilbúið snemma árs 2019. Hjúkrunarheimilið við Sléttuveg er annað tveggja hjúkrunarheimila sem rísa munu á höfuðborgarsvæðinu á næstu árum en það liggja fyrir ákvarðanir um uppbyggingu á samtals 204 nýjum hjúkrunarrýmum á höfuðborgarsvæðinu. Reykjavíkurborg mun standa að byggingu þjónustumiðstöðvar og íbúða fyrir aldraða þar sem innangengt verður við hjúkrunarheimilið. Markmiðið er m.a. að samnýta aðstöðu eins og eldhús, sali, sjúkraþjálfun, tómstundaaðstöðu o.fl.





Nýr íbúðakjarni í Porlaksgeisla

Í nóvember 2016 var velferðarsviði afhentur nýr íbúðakjarni að Porlaksgeisla. Félagsbústaðir sáu um byggingu kjarnans en verkfræðingar, arkitektar og sérfræðingar frá velferðarsviði unnu saman að hönnuninni. Um er að ræða íbúðakjarna fyrir fimm einstaklinga sem fá stuðning til sjálfstæðs lífs og er þjónustan einstaklingsmiðuð og sveigjanleg.

Efla á lýðheilsu í Reykjavík

Reykjavíkurborg vill að íbúar hennar njóti lífsgæða og talið er mikilvægt að huga betur að heilsuefningu og lýðheilsu til þess að svo megi verða. Borgarráð samþykkti tillögur um lýðheilsu og heilsuefningu meðal barna og unglunga í leikskólum, grunnskólum og frístundastarfi og meðal eldri borgara. Í tillögunum felst að þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar verði miðpunktur alls heilsuefningarstarfs innan borgarhverfanna og þar



starfi verkefnastjórar heilsuefningar. Haldin var ráðstefnan Lýðheilsa, skipulag og vellíðan til að móta verkefnið í samstarfi Reykjavíkurborgar við Embættis landlæknis, Rannsóknir og greiningu og Reykjavíkúráðakademíuna.

Sérhæfð hjúkrunarrými á Droplaugarstöðum

Velferðarsvið Reykjavíkur gerði samning við velferðarráðuneytið og sjúkratryggingar um dvalar- og hvíldarrými fyrir MND- sjúklinga, eða aðra einstaklinga með miklar hjúkrunarþarfir, á Droplaugarstöðum. Samhliða undirritun samnings um rekstur rýmanna var undirritað samkomulag milli ráðuneytisins og borgarinnar um að ráðuneytið fjármagni nauðsynlegar húsnæðisbreytingar og kaup á nauðsynlegum búnaði og tækjum. Rekstrarkostnaður rýmanna verður greiddur úr ríkissjóði. Miðað er við að tvö rýmanna verði fyrir dvöl í hjúkrunarrými til langframa en að þriðja rýmið verði nýtt fyrir einstaklinga í hvíldarinnlögn.



Félag eldri borgara fær úthlutað lóð í Árskógum

Borgarráð samþykkti á fundi sínum í apríl 2016 að úthluta Félagi eldri borgara í Reykjavík og nágrenni byggingarrétt fyrir 52 íbúða fjölbýlishúsi á lóðum 1 og 3 við Árskóga. Íbúðir verða eingöngu fyrir félagsmenn Félags eldri borgara og mun félagið hafa eftirlit með endursölu þeirra til að tryggja að allar kvaðir séu virtar. Heildarverð fyrir byggingarréttinn ásamt gatnagerðargjöldum er 254 milljónir króna og er þar miðað við 6.650 fermetra hús og 3.850 fermetra kjallara og bílageymslu.



Húsaleigubætur verða húsnæðisbætur

Um áramótin tóku ný lög gildi og hætt verður að greiða húsaleigubætur en í þeirra stað koma húsnæðisbætur. Vinnumálastofnun sér um afgreiðslu nýrra húsnæðisbóta en Reykjavíkurborg heldur utan um afgreiðslu sérstaks húsnæðisstuðnings sem kemur í stað sérstakra húsaleigubóta. Til að sækja um sérstakan húsnæðisstuðning hjá Reykjavíkurborg er það sett sem skilyrði að fólk hafi sótt um húsnæðisbætur hjá Vinnumálastofnun og fengið samþykka umsókn um húsnæðisbætur.



7. GÆÐI OG RANNSÓKNIR

Í gæðastefnu velferðarsviðs er kveðið á um að tryggja stöðugar umbætur í starfsemi sviðsins m.a. með því að leggja áherslu á að þjónusta við notendur sé í samræmi við lögbundið hlutverk þess, væntingar notenda, samstarfsaðila og starfsfólks. Ein leið að markmiðum gæðastefnu velferðarsviðs er að kröfulýsingar verði gerðar um þá þjónustu sem sviðið veitir og/eða kaupir af þriðja aðila. Hlutverk kröfulýsinga er að skilgreina gæði og árangur tiltekinna þjónustu og vera jafnframt grundvöllur eftirlits og eftirfylgni með henni. Enn fremur hefur áhersla verið lögð á metnaðarfulla fræðsluáætlun á velferðarsviði sem m.a. styður við innleiðingu á stefnumótun og framkvæmd þjónustu, þeirri hugmyndafræði og nálgun sem forgangsraðað er hverju sinni.

Innri úttektir eru hluti af innra gæðaeftirliti velferðarsviðs. Þá hefur sviðið keypt úttektir, kannanir og rannsóknir af utanaðkomandi aðilum til að meta gæði, ánægju og árangur af þjónustunni. Þjónusta er metin reglulega í einstaka úrræðum til að meta gagn af þjónustunni og ánægju með hana. Lykiltölur og sérstakar tölfræðigreiningar

veita einnig mikilvægar upplýsingar um stöðu og þróun þjónustu hverju sinni ásamt því að unnar eru almennar og sérhæfðari tölfræðigreiningar. Ytra eftirlit með framkvæmd þjónustunnar er með margvíslegum hætti og veita réttindagæslumenn, hagsmunasamtök, umboðsmaður borgarbúa og umboðsmaður Alþingis ákveðið aðhald. Auk þess sinnir Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar eftirliti með fjármálum og stjórnsýslu í umboði borgarráðs. Með störfum sínum leggur Innri endurskoðun mat á og bætir virkni áhættustýringar, eftirlitsaðferða og stjórnarháttanna hjá stofnunum og félögum í meirihlutaeigu Reykjavíkurborgar.

Á árinu 2016 var starfsemi sviðsins tekin út hvað varðaði þjónustu við fatlað fólk í búsetuúrræðum og skammtímavistunum og í úttektum um notendur fjárhagsaðstoðar. Viðhorf foreldra var kannað vegna námskeiða fyrir börn og foreldra. Kannanir voru gerðar meðal starfsmanna sem sinna þjónustu við notendur með vímuefnavanda 67 ára og eldri, meðal starfsmanna sem vinna með notendum af erlendum uppruna og starfsmanna í ráðgjöf á þjónustumiðstöðvum og í Barnavernd Reykjavíkur.





Árið 2016–2017 unnu níu nemendur við Háskóla Íslands í B.S.-, M.A.- og Cand. Psych.-námi lokaverkefni sín í samvinnu við velferðarsvið. Verkefnin er að finna á skemman.is.

M.A.-verkefni í félagsráðgjöf:

- ▮ Stuðningsúrræðið Morgunhni. Upplifun, reynsla og hugmyndir um úrbætur.
- ▮ Ungt lesblint fólk utan skóla og vinnumarkaðar. „Það var Everest að sækja um ...“
- ▮ Fjölpættur vandi barna: Baráttan um úrræði.
- ▮ Afdrif foreldra sem hafa verið tilkynntir til barnaverndar vegna vímuefnavanda.
- ▮ „Siðareglurnar hanga á veggnum fyrir aftan þig“: Viðhorf félagsráðgjafa í félagsþjónustu til einstaklinga sem hafa afplánað dóm fyrir kynferðisbrot gegn barni.
- ▮ Mat á þörfum umönnunaraðila aldraðra í heimahúsum. Forprófun á InterRAI mælitæki.
- ▮ Eldri borgarar vita hvað hentar þeim best. Upplifun eldri borgara í notendaráði.

B.S.- og Cand. Psych.-verkefni í sálfræði:

- ▮ Einmanaleiki meðal eldri borgara. Tengsl við aðstoð, hjúskaparstöðu, fjárhag og félagslíf.
- ▮ Sálrænn og félagslegur stuðningur við kvótaflóttafólk á Íslandi 2005–2017 á vegum Reykjavíkurborgar: 2005- og 2007-árgangar.

Einnig voru unnin tvö verkefni fyrir velferðarsvið með styrk frá Nýsköpunarsjóði námsmanna:

- ▮ Fötluð börn af erlendum uppruna.
- ▮ Afdrif notenda fjárhagsaðstoðar Reykjavíkurborgar á árunum 2010 til 2014.

8. ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐVAR

Hlutverk þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar er að veita borgarbúum þverfaglega og samræmda þjónustu um persónuleg málefni, ráðgjöf við starfsfólk leik- og grunnskóla og aðra faglega þjónustu til einstaklinga, stofnana og félagasamtaka í hverfunum. Þjónustumiðstöðvar sinna einnig forvarnarmálum og vinna að því efla lýðheilsu í öllum hverfum borgarinnar með sérstaka áherslu á börn, ungmenni og eldri borgara. Þá sinna þjónustumiðstöðvar ýmsum menningartengdum samfélagsverkefnum, en samstarf við stofnanir og félagasamtök skipar stóran sess í starfi þeirra. Á þjónustumiðstöðvum fer fram þverfaglegt samstarf þar sem lögð er áhersla á samþætta nærþjónustu.

Þjónusta á þjónustumiðstöðvum

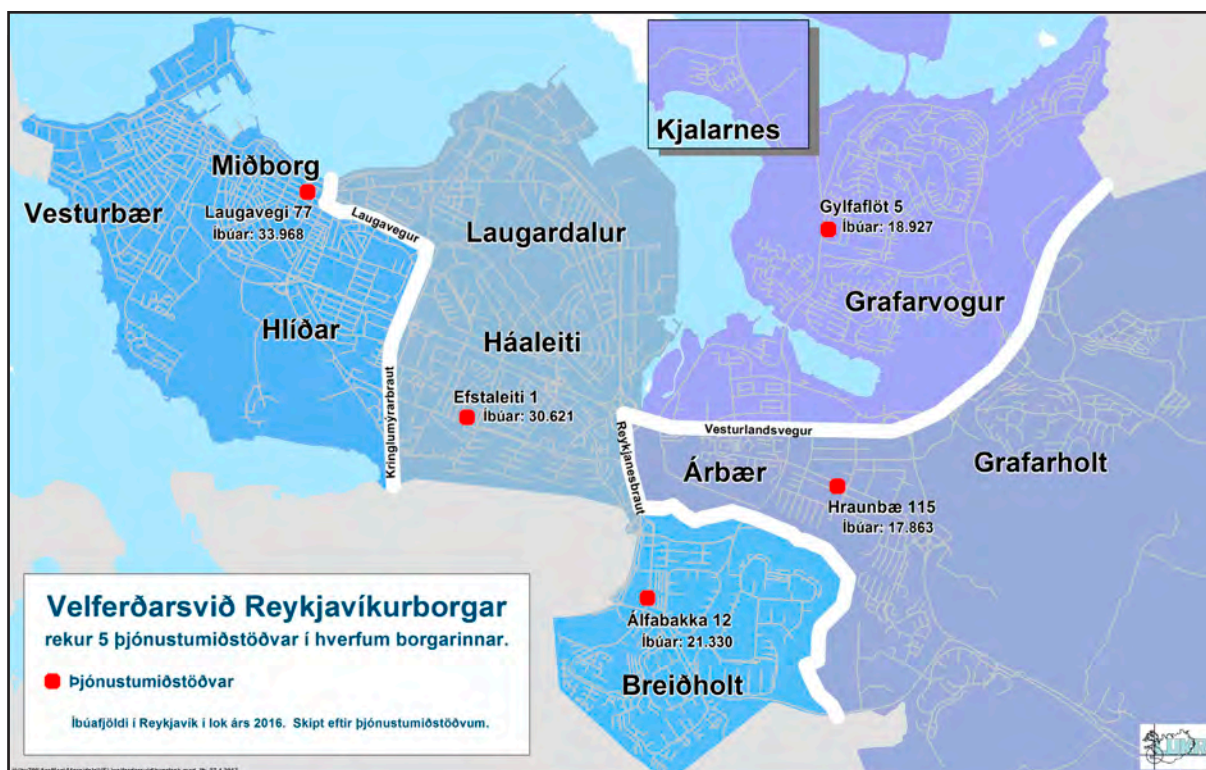
- Félagsleg ráðgjöf stendur öllum sem þurfa til boða. Sérfræðingar veita einstaklingum og fjölskyldum faglega ráðgjöf, svo sem vegna uppeldis barna og unglinga, fjárhagsvanda, veikinda, fötlunar, öldrunarmála, vímuefnamála, umgengnis- og skilnaðarmála.
- Fjárhagsaðstoð stendur þeim til boða sem hafa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

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar sameinast Miðborg og Hlíðum

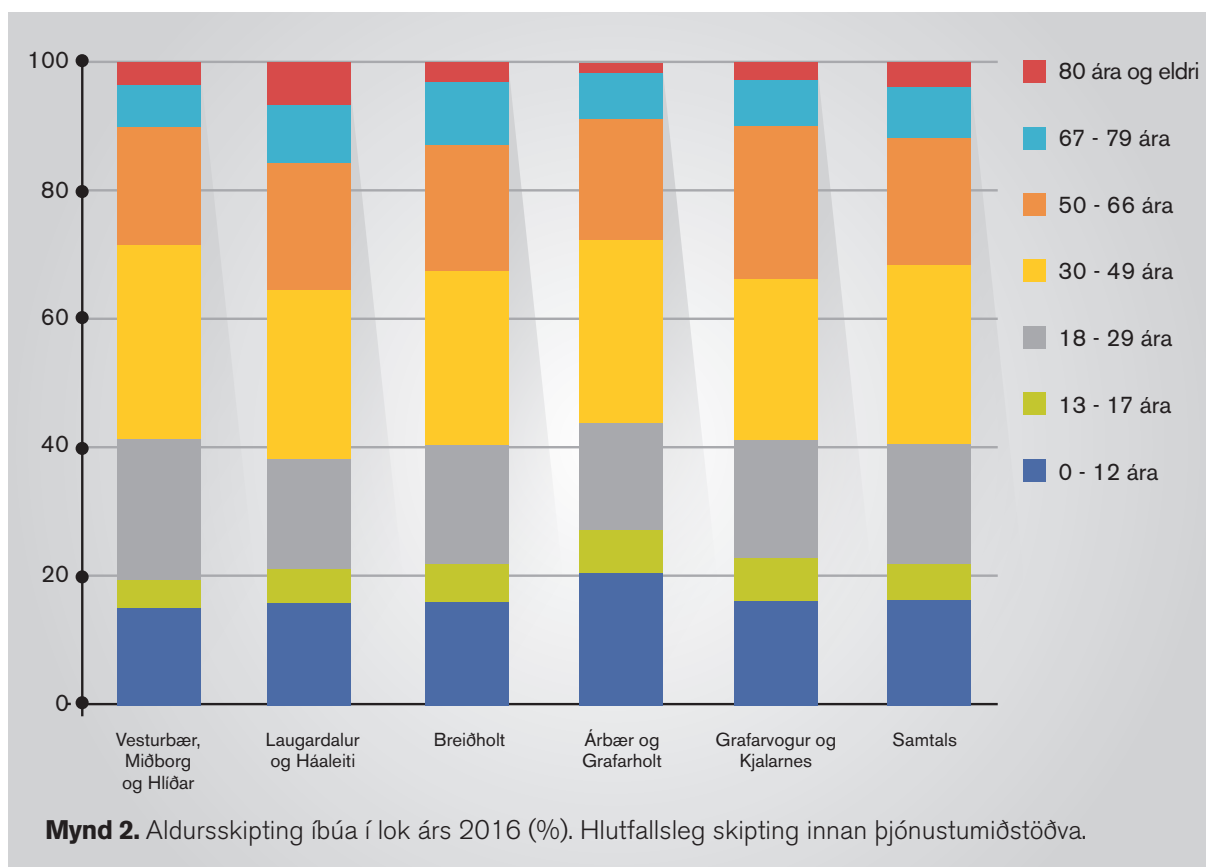
Öll starfsemi Vesturgarðs, þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, fluttist frá Hjarðarhaga yfir á Laugaveg 77 til þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða í september 2016. Þetta er ný þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða. Framkvæmdastjóri er Sigprúður Erla Arnardóttir. Hjá þjónustumiðstöðinni starfa samanlagt 420 starfsmenn á ýmsum stöðum.

Þjónustumiðstöðin veitir þverfaglega og samræmda velferðarþjónustu til einstaklinga og fjölskyldna í Vesturbæ, Miðborg og Hlíðum. Á miðstöðinni

er sérfræðiþjónusta fyrir leik- og grunnskóla, daggæsluráðgjöf, frístundaráðgjöf og önnur fagleg þjónusta til stofnana og félagasamtaka í hverfunum. Þjónustumiðstöðin er þekkingarstöð í fjölmenningu og margbreytileika og hefur á að skipa starfsfólki sem er sérhæft í málefnum útlendinga og utangarðsfólks. Lögð er áhersla á samstarf við aðrar stofnanir og félagasamtök í hverfunum, til dæmis í forvarnarstarfi. Má þar til dæmis nefna grunn- og leikskóla, félagsmiðstöðvar, lögreglu, íþróttafélög, trúfélög og hverfisráð.



Mynd 1. Yfirlitskort. Fjöldi íbúa í hverfum Reykjavíkur 2016 og staðsetning þjónustumiðstöðva.



9. BARNAVERND REYKJAVÍKUR

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

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

Bakvakt vegna barnaverndarmála er starfrækt í Reykjavík alla virka daga utan skrifstofutíma og um helgar. Þegar erindi berst til bakvaktar er metið hvort þörf sé á tafarlausri aðstoð eða hvort málið megi bíða næsta virka dags. Alls bárust 940 erindi til bakvaktar á árinu 2016 og bárust flest þeirra frá lögreglu, öðrum opinberum aðilum, foreldrum, öðrum ættingjum og nágrönnum. Neyðarlínan 112 tekur við tilkynningum samkvæmt samningi við barnaverndarnefndir landsins utan skrifstofutíma, forgangsraðar erindum, skráir helstu upplýsingar og kemur þeim til viðkomandi barnaverndarnefndar.

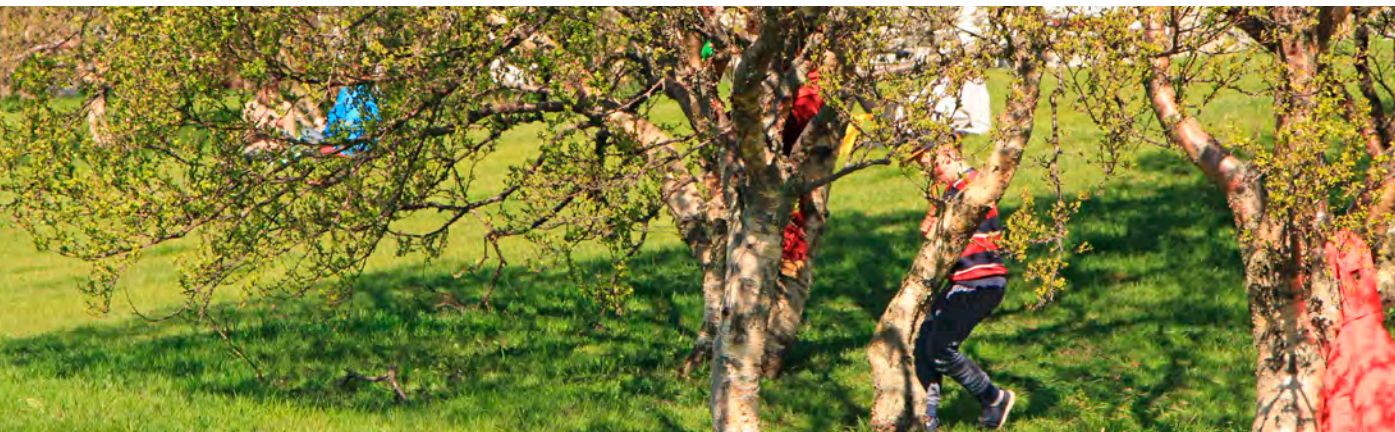
Úrræði á vegum Barnaverndar Reykjavíkur:

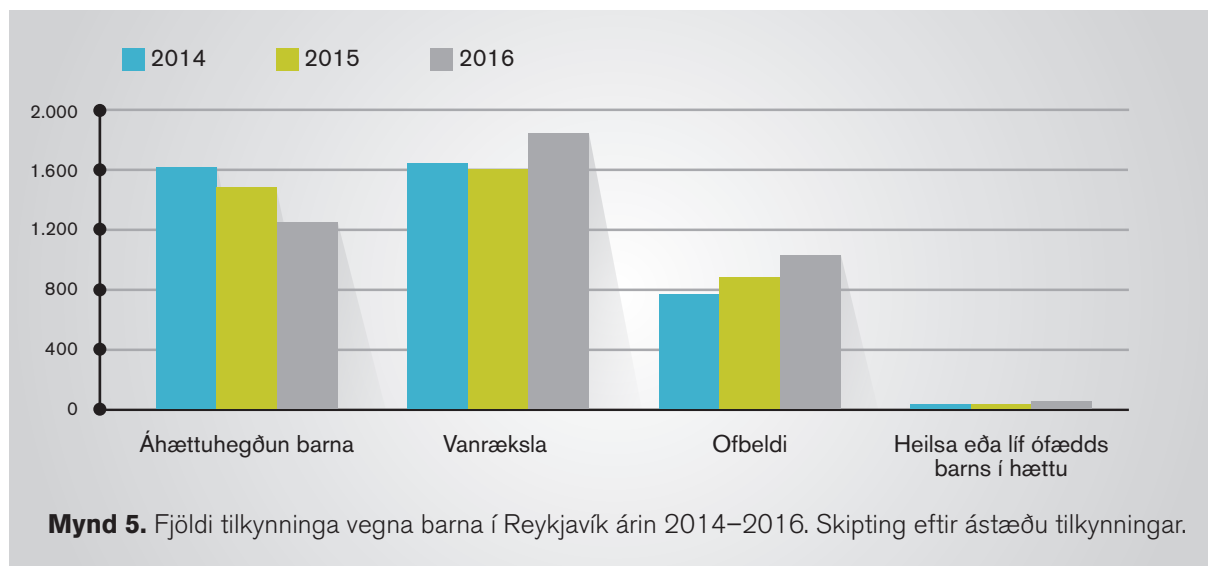
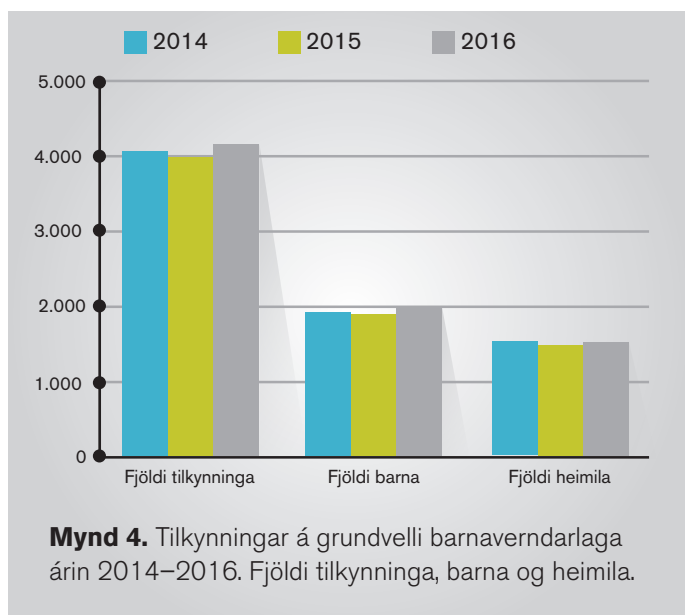
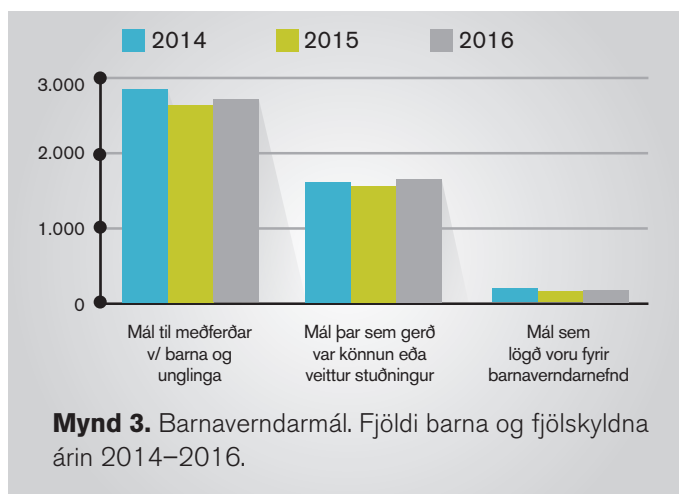
Greining og ráðgjöf heima er þjónusta sem veitt er fjölskyldum á eigin heimili. Markmiðið er að veita foreldrum stuðning og ráðgjöf við uppeldi og umönnun barna.

Vistheimili fyrir börn er úrræði sem Barnavernd Reykjavíkur hefur yfir að ráða með rými fyrir sjö börn í senn. Meginmarkmið með vistheimilinu er að styrkja fjölskyldur í uppeldishlutverki þeirra með þarfir barnsins í fyrirrúmi. Á árinu dvöldu 49 börn á vistheimilinu.

Skammtímaheimili og fjölskylduheimili eru starfrækt með rými fyrir fjórtán ungmennti á aldrinum 13–20 ára sem hafa það markmið að tryggja unglingum, sem af ýmsum ástæðum geta ekki dvalið í heimahúsum, traust og örugg uppeldisskilyrði á meðan á dvöl þeirra stendur.

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

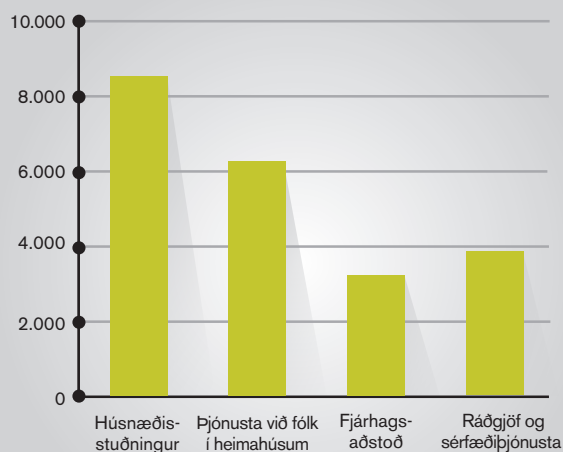




10. ÞJÓNUSTA

Starfsemi velferðarsviðs byggir á stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar samkvæmt gildandi lögum og reglum og vinnur að meginmarkmiðum velferðarráðs. Barnavernd Reykjavíkur starfar með barnaverndarnefnd og þjónustumiðstöðvar starfa með hverfaráðum í hverfum borgarinnar. Þjónusta velferðarsviðs er margþætt og má þar nefna ráðgjöf sérfræðinga og stuðning við fjölskyldur og einstaklinga á öllum aldri, fjárhagsaðstoð, húsnæðis- og búsetuþjónustu, stuðning við fólk í heimahúsum, heimahjúkrun, dagvist, félagsstarf, matarþjónustu og ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Velferðarsvið sér jafnframt um rekstur velferðarþjónustu þvert á borgina s.s. átaksverkefni vegna endurhæfingar fólks, heildstætt forvarnastarf í Reykjavík og úthlutun á húsnæðis- og búsetuúrræðum ásamt samhæfingu, stefnumótun og þróun, mati á gæðum þjónustunnar, rannsóknum og eftirliti.

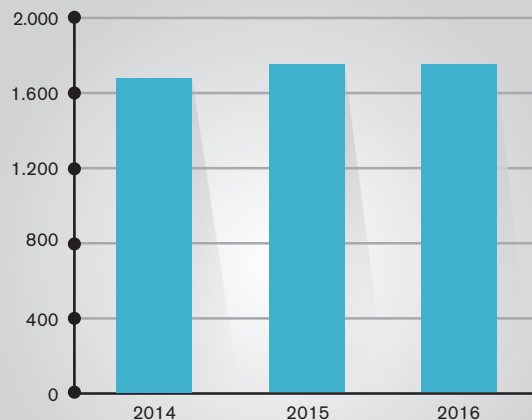
Árið 2016 var 18.961 borgarbúi sem fékk þjónustu hjá velferðarsviði, samanborið við 19.857 árið 2015.



Mynd 6. Fjöldi notenda skipt eftir þjónustupáttum.

10.1 Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta

Félagsleg ráðgjöf á þjónustumiðstöðvum tekur m.a. til ráðgjafar vegna atvinnuleysis, veikinda, húsnæðisleysis, fjárhagsvanda, fötlunar, öldrunar, innflytjenda og flóttafólks, málefna barna og ungmenna, fjölskylduvanda og áfengis- og vímuefnavanda. Markmið ráðgjafarinnar er að styðja fólk til sjálfshjálpar á þann hátt að sérhver einstaklingur geti sem best notið sín í samfélaginu. Samkomulag um félagslega ráðgjöf er skrifleg áætlun um framvindu máls þar sem ráðgjafi og notandi sammælast um markmið með ráðgjöfinni, tímasetja samkomulagið og leggja sameiginlega mat á árangur við lok tímabilsins. Einnig veita ráðgjafar upplýsingar um þjónustu innan og utan þjónustumiðstöðvanna og leiðbeina fólki og vísa á þau úrræði sem henta hverjum og einum. Unnið er með valdeflingu einstaklings og heildarsýn að leiðarljósi.



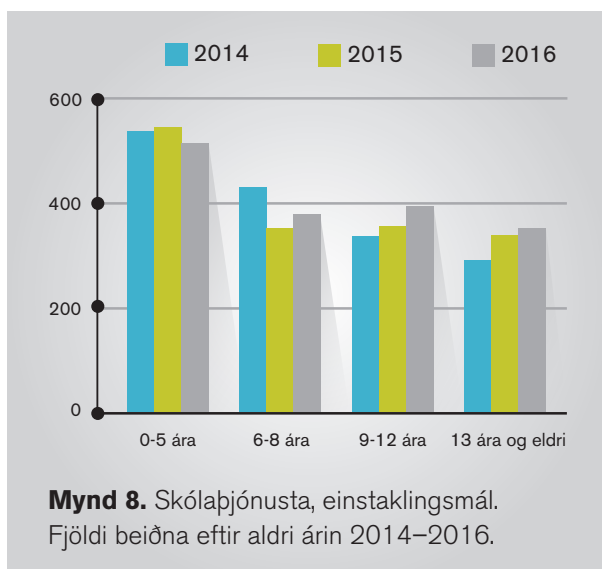
Mynd 7. Fjöldi notenda með samkomulag um félagslega ráðgjöf árin 2014–2016.



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

Einstaklingsbundin þjónustuáætlun er heildræn áætlun um framkvæmd fjölbættrar og samsettrar þjónustu. Slík áætlun er unnin með notendum þjónustunnar sem hafa þörf fyrir langvarandi þjónustu og stuðning.

Skólapjónusta er veitt á grundvelli þjónustusamnings velferðarsviðs við skóla- og frístundasvið Reykjavíkurborgar. Um er að ræða ráðgjöf og stuðning við almennt skólastarf og nýbreytni- og þróunarstarf í skólum. Þjónustan tekur til hvers konar erfiðleika barnanna í skóla og námi, þ.m.t. líðan, samskipti, hegðun og ástundunar náms. Markmið er að veita heildstæða og fjölbreytta ráðgjöf og er hún veitt starfsfólki skóla, nemendum og foreldrum þeirra. Alls voru 1.616 beiðnir um skólapjónustu skóla árið 2016.



Þjónusta vegna barna og unglinga

Velferðarsvið hefur á árunum 2015 og 2016 lagt sérstaka áherslu á þjónustu við börn og ungmenni og fjölskyldur þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar. Náð samstarf er við leik- og grunnskóla og frístundaheimili/miðstöðvar um að styðja við börn og foreldra þeirra og tryggja snemmtæka íhlutun og

stuðning. Velferðarsvið hefur yfir ýmsum úrræðum að ráða sem stutt geta við vellíðan barna og foreldra þeirra. Um er að ræða ýmis konar forvarnarverkefni á grundvelli á forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar s.s. námskeið fyrir börn til að fyrirbyggja og takast á við kvíða, depurð og reiði og námskeið í foreldrafærni. Starfræktar eru unglingasmiðjur sem m.a. hafa það að markmiði að efla sjálfstraust og auka hæfni í félagslegum samskiptum. Lögð er áhersla á uppeldisráðgjöf sem veitt er á heimili barns og beinist að því að aðstoða foreldra við að nýta styrkleika sína. Einnig veitir velferðarsvið foreldrum og börnum þeirra stuðning í formi stuðningsþjónustu m.a. stuðningsfjölskyldu, tilsjón, liðveislu og persónulegan ráðgjafa. Sum börn þurfa vegna sértækra stuðningsþarfa að dvelja fjarri fjölskyldu sinni til lengri eða skemmri tíma. Við slíkar aðstæður er lögð áhersla á náð samstarf við foreldra og áframhaldandi þátttöku þeirra í lífi barna sinna. Velferðarsvið rekur skammtímvistanir fyrir fötluð börn þar sem þau dvelja nokkra sólarhringa í mánuði. Markmið úrræðis er að létta álag á fjölskyldu fatlaðra barna og veita þeim tilbreytingu frá daglegu lífi.

Í reglum um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg er að finna heimildir sem hafa það að markmiði að styðja við börn og barnafjölskyldur sem standa höllum fæti. Áhersla er lögð á að styðja börn til skipulegs tómstunda- og frístundastarfs. Samkvæmt 16. gr. A í reglum um fjárhagsaðstoð Reykjavíkurborgar er heimild til að veita sérstaka fjárhagsaðstoð vegna barna til foreldra í þann tíma sem þeir fá greidda fjárhagsaðstoð til framfærslu. Um er að ræða aðstoð til að greiða áfallandi greiðslur fyrir daggæslu barns í heimahúsum, leikskóla, skólamáltíðir, frístundaheimili, sumardvöl og/eða þátttöku barns í þroskandi félags- og tómstundastarfi. Árið 2016 fengu 343 foreldrar aðstoð samkvæmt 16. gr. A.

Helstu úrræði velferðarsviðs í þjónustu við börn og ungmenni:

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

Stuðningurinn heim – Uppeldisráðgjöf er þjónusta sem veitt er fjölskyldum barna að 18 ára aldri á þeirra eigin heimili. Um er að ræða skammtímaúrræði sem varir að jafnaði í 8 vikur í senn. Fjölskyldan fær eina til tvær heimsóknir á viku þar sem unnið er samkvæmt fyrirfram ákveðnum markmiðum og í samræmi við þjónustupörf viðkomandi fjölskyldu. Markmiðið er að styrkja fjölskylduna í uppeldishlutverkinu og leita lausna í samræmi við þarfir fjölskyldunnar. Á árinu 2016 fengu 74 fjölskyldur með samtals 137 börn þjónustuna.

Unglingasmiðjur í Keilufelli og Borgartúni eru úrræði sem eru í boði fyrir börn úr öllum hverfum borgarinnar. Starfsemi unglingasmiðjanna er sniðin að þörfum unglinga á aldrinum 13–18 ára sem eru félagslega einangraðir, hafa orðið fyrir einelti, eru óframfærnir/óvirkir, sýna þunglyndis- og kvíðaeinkenni og/eða hafa lítið sjálfstraust, eru með slaka félagsfærni og/eða búa við erfið uppeldisskilyrði. Markmiðið með starfinu er að efla sjálfstraust, leita leiða til uppbyggilegra lausna, styrkja hópkennd og jákvæð samskipti, kenna virðingu og umburðarlyndi í samskiptum sem og að auka hæfni í félagslegum samskiptum. Árið 2016 tók 51 unglingur þátt í starfi unglingasmiðjanna. Í tengslum við Unglingasmiðjuna er rekin svokölluð Unglingabru fyrir 16–18 ára ungmenni. Unglingabruin er einnig félagslegt úrræði fyrir ungmenni sem eru einangruð, með einkenni kvíða og/eða þunglyndis, með slaka sjálfsmynd, óframfærin og vanvirk.

Skammtímaþjálfarar. Velferðarsvið rekur 6 skammtímaþjálfarar fyrir fötluað og langveik börn. Um er að ræða stuðningsúrræði þar sem börn og ungmenni dvelja með reglubundnum hætti frá tveimur og upp í fjórtán sólarhringa í mánuði. Markmið með skammtímaþjálfun er að bjóða upp á tímabundna dvöl til hvíldar eða vegna erfiðra heimilisaðstæðna, svo sem vegna veikinda eða annars álags. Árið 2016 dvaldi 153 einstaklingur í skammtímaþjálfun á vegum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Stuðningsheimilið Stigahlíð er heimili sem ætlað er ungmennum sem ekki hafa möguleika á að búa heima hjá forsjáraðilum eða hefja eigin búsetu. Á stuðningsheimilinu býr umsjónarmaður ásamt fjórum ungmennum á aldrinum 17–23 ára sem stunda vinnu eða nám. Full nýting hefur verið á heimilinu allt árið.

Fjölskyldumiðstöðin er rekin í samstarfi við Reykjavíkureild Rauða kross Íslands. Þjónustan felst í ráðgjöf og fjölskyldumeðferð og fer fram annars

vegar með viðtölum við einstaklinga, foreldra og börn þeirra, og eftir atvikum með hópastarfi í samstarfi við grunnskóla og þjónustu- og frístundamiðstöðvar. Markmið með þjónustu miðstöðvarinnar er að aðstoða fjölskyldur sem eiga í vanda, m.a. vegna vímuefnaneyslu barna, skilnaðar og samskiptavanda, kvíða/depurðar og erfiðleika í skóla. Hugmyndafræði Fjölskyldumiðstöðvarinnar er í anda forvarna, lögð er áhersla á að grípa sem fyrst inn í vandamál og leita lausna áður en málin ná að þróast til verri vegar. Árið 2016 leituðu 484 fjölskyldur til Fjölskyldumiðstöðvarinnar.

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

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

Þjónusta við flóttafólk og umsækjendur um alþjóðlega vernd

Notendum þjónustu velferðarsviðs sem eru með erlent ríkisfang hefur fjölgað á síðastliðnum árum. Íbúar Reykjavíkurborgar af erlendum uppruna eru nú um 10% af íbúafjölda borgarinnar.

Þjónusta við flóttafólk hefur aukist jafnt og þétt undanfarin ár. Samfara því eru margar nýjar áskoranir og úrlausnarefni sem biða starfsfólks velferðarsviðs. Það er mikilvægt að tryggja farsæla móttökupjónustu og faglega þjónustu og stuðla þannig að velferð

einstaklinga og fjölskyldna sem eru að koma úr erfiðum aðstæðum og hafa búið við fjölþættan vanda til lengri eða skemmri tíma og setjast að í nýju landi.

Umsækjendur um alþjóðlega vernd.

Á árinu fengu 223 umsækjendur um alþjóðlega vernd (hælisleitendur) þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þar af voru 15 fjölskyldur og 8 pör. Karlar voru 140, konur 41 og 44 börn frá 36 upprunalöndum. Stærstu hóparnir voru frá Albaníu, Írak, Afganistan, Makedóníu, Sýrlandi og Íran. Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða hefur umsjón með þjónustu við umsækjendur um alþjóðlega vernd.

Barn án fylgdarmanns er barn sem sækir um alþjóðlega vernd, er yngri en 18 ára og hefur orðið viðskila við báða foreldra sína. Það er ekki í fylgd með einstaklingi sem ber ábyrgð á því og er ekki skylt að sjá um það samkvæmt hefðum og lögum. Starfsfólk Barnaverndar Reykjavíkur sinnir þessum börnum og er um að ræða nýjar áskoranir í barnaverndarstarfi. Árið 2016 sinnti Barnavernd Reykjavíkur 12 börnum án fylgdarmanns samanborið við 5 börnum árið 2015.

Þjónusta við utangarðsfólk

Velferðarsvið rekur tvö skammtímagistiskýli fyrir heimilislauða, annað fyrir 20 karla og hitt fyrir 8 konur. Gistiskýli fyrir konur er rekið í samstarfi

við Rauða krossinn í Reykjavík. Gistiskýlin eru ætluð Reykvíkum en öðrum er þó ekki vísað frá nema hvert rúm sé skipað. Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sér um málefni utangarðsfólks. Ráðgjafar frá þjónustumiðstöðinni hafa farið í vettvangsferðir á þá staði í miðborginni sem utangarðsfólk venur komur sínar í þeim tilgangi að miðla upplýsingum um þá þjónustu sem í boði er og jafnframt fá ráðgjafar betri mynd af aðstæðum. Vettvangs- og ráðgjafarteymi þjónustumiðstöðvarinnar aðstoðar fólk sem á í erfiðleikum vegna vímuefnafíknar og/eða geðsjúkdóma og sem stöðu sinnar vegna lendir í aðstæðum á almannafæri sem það ræður ekki við eða veldur öðrum ónæði.

Saman gegn ofbeldi

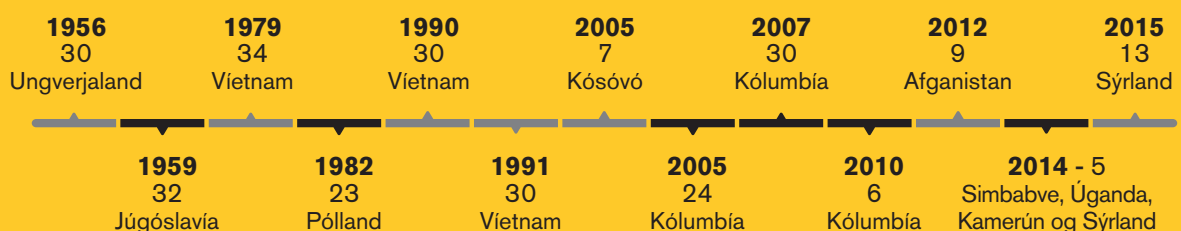
Saman gegn ofbeldi er samstarfsverkefni Lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu og Reykjavíkurborgar til að vinna gegn heimilisofbeldi og hófst í janúar 2015. Markmið verkefnisins er m.a. að tryggja öryggi borgarbúa á heimilum sínum, veita þolendum og gerendum heimilisofbeldis betri þjónustu og bæta stöðu barna sem búa við og verða vitni af heimilisofbeldi. Útköll á árinu 2016 voru 195 og voru þolendur samtals 173 (141 kona og 32 karlar). Flestir þeir sem voru beittir ofbeldi voru einstæðar mæður og í flestum tilvikum var um líkamlegt ofbeldi að ræða. Í 67% útkallanna voru börn á vettvangi.

Kvótaflóttafólk í Reykjavík

Reykjavíkurborg hefur verið leiðandi í vinnu með flóttafólki og hefur mikil sérfræðipækning skapast í móttöku og þjónustu við þennan fjölbreytta hóp. Félagsráðgjafar og annað fagfólk á þjónustumiðstöðvum borgarinnar eru í lykilhlutverki í vinnu með flóttafólki í samvinnu við starfsfólk skóla- og frístundasviðs og Rauða kross Íslands. Kvótaflóttafólk hefur fengið stöðu sína viðurkennda sem flóttafólk, og komið til landsins í boði ríkisstjórnar Íslands og fær viðtækan stuðning til að aðlagast íslensku samfélagi. Reykjavíkurborg hefur tekið á móti 273 kvótaflóttamönnum frá árinu 1956.

Um er að ræða 13 mismunandi hópa. Árið 1956 kom fyrsti hópur kvótaflóttafólks til Íslands; 30 manna hópur frá Ungverjalandi sem settist að í Reykjavík, og síðan hafa komið hópar frá Júgóslavíu, Víetnam, Póllandi, Kósóvó, Kólumbíu, Afganistan, Sýrlandi, Simbabwe, Úganda og Kamerún.

Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða hefur tekið á móti fjórum hópum kvótaflóttafólks, 2005, 2007, 2010 og 2012. Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis tók á móti tveimur hópum, árið 2014 og 2015.



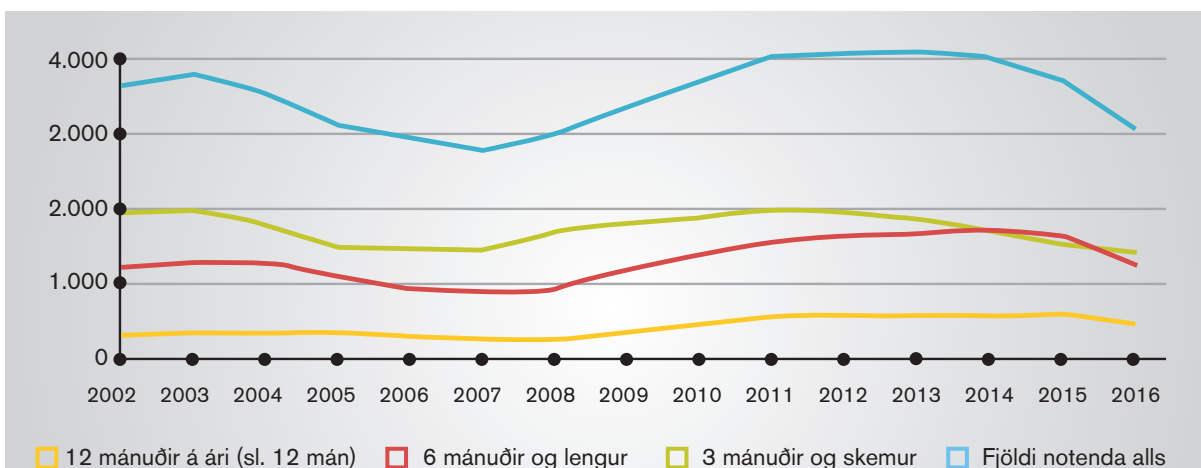


10.2 Fjárhagsaðstoð

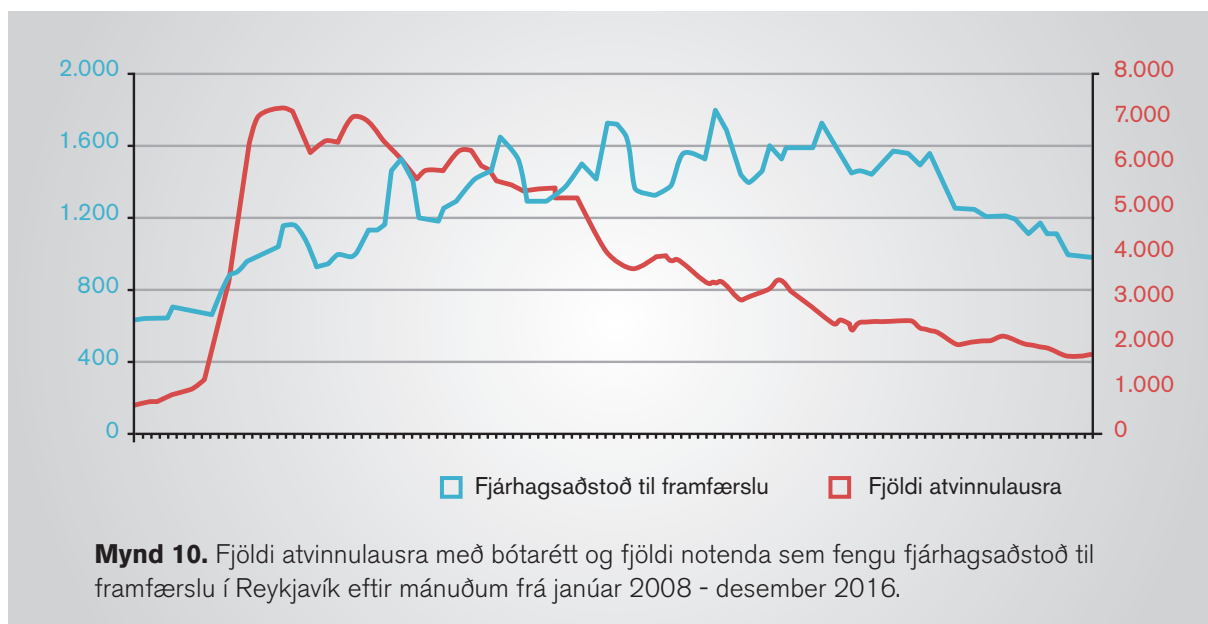
Fjárhagsaðstoð er veitt til framfærslu einstaklinga og fjölskyldna. Þeir sem eiga lögheimili í Reykjavík og hafa tekjur undir ákveðnum viðmiðunarmörkum eiga rétt á fjárhagsaðstoð til framfærslu.

Fjárhagsaðstoð til framfærslu einstaklings á árinu 2016 gat numið allt að 180.550 kr. á mánuði og 270.825 kr. á mánuði til hjóna eða fólks í sambúð. Aðstoðin er óháð barnafjölda, þar sem reiknað er með að barnabætur, meðlög og barnalífeyrir mæti kostnaði vegna barna. Vaxtabætur og húsaleigubætur mæta kostnaði vegna húsnæðis. Fjárhagsaðstoð til framfærslu var veitt til 2.259

einstaklinga og fjölskyldna samanborið við 2.898 árið 2015 og er það fækkun um 22%. Synjanir umsókna um fjárhagsaðstoð voru 467 á árinu. Þar af var 162 einstaklingum synjað með öllu um fjárhagsstuðning samanborið við 206 einstaklinga árið 2015. Auk fjárhagsaðstoðar til framfærslu er heimilt að veita einstaklingum og fjölskyldum fjárhagsaðstoð vegna sérstakra aðstæðna, náms eða óvæntra áfalla skv. reglum um fjárhagsaðstoð. Alls var fjárhagsaðstoð í borginni veitt til 3.036 einstaklinga og fjölskyldna á árinu, samanborið við 3.677 árið 2015 sem er fækkun um 17% á milli áranna 2015 og 2016.



Mynd 9. Fjöldi notenda fjárhagsaðstoðar eftir árum og fjölda mánaða sem aðstoð er veitt á árunum 2002–2016.



Stuðningur til virkni við notendur fjárhagsaðstoðar

Lögð er sérstök áhersla á að styðja og styrkja notendur fjárhagsaðstoðar til virkni en það er mikilvægur þáttur til að viðhalda færni og getu til þátttöku á vinnumarkaði og í samfélaginu. Markmiðið er að styðja og efla einstaklinga til að gera þeim kleift að sjá sér farborða með öðrum hætti en með fjárhagsaðstoð. Einnig hefur verið lögð áhersla á að þeir sem eru óvinnufærir vegna veikinda fái þjónustu við hæfi. Boðið er upp á sálfræðipjónustu og námskeið til viðbótar við félagslega ráðgjöf.

Fjármálaráðgjöf stendur notendum félagslegrar þjónustu til boða. Í henni felst m.a. ráðgjöf við gerð fjárhagsáætlana fyrir einstaklinga. Fjármálaráðgjafi aðstoðar við að semja um skuldir ásamt því að veita upplýsingar og ráðgjöf um leiðir til þess að draga úr útgjöldum. 258 einstaklingar fengu viðtal hjá fjármálaráðgjafa árið 2016.

Þjónusta við unga atvinnuleitendur.

Velferðarsvið og Vinnumálastofnun gerðu í janúar 2015 með sér samstarfssamning til tveggja ára um þjónustu Vinnumálastofnunar við unga atvinnuleitendur á aldrinum 16–29 ára með fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg. Markmið samningsins er að auka virkni atvinnuleitenda með markvissri ráðgjöf, viðtölum og fjölbreyttum úrræðum við hæfi. Samkvæmt samningnum veitir Vinnumálastofnun einstaklingsmiðaða starfsráðgjöf til þeirra sem

þurfa á umfangsmiklum stuðningi að halda. Einnig er lögð áhersla á aukið samstarf milli velferðarsviðs og Vinnumálastofnunar til að ná fram samfelli í þjónustu við notendur án tillits til réttinda þeirra innan atvinnuleysistryggingakerfisins. Árið 2016 voru 469 notendur fjárhagsaðstoðar hjá Reykjavíkurborg í þjónustu Vinnumálastofnunar. Af þeim fóru 240 einstaklingar í starf eða nám, eða 71%. Borgarstjórn samþykkti á árinu að fara í sumarátak sem fól í sér ráðningu 38 einstaklinga sem sótt höfðu sótt um fjárhagsaðstoð til framfærslu yfir sumarmánuðina. Ráðningartímabilið var tveir mánuðir.

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

Velvirk er samstarfsverkefni milli velferðarsviðs og VIRK starfsendurhæfingarsjóðs. Tilgangur samstarfsins er að vinna markvisst að málefnum þeirra einstaklinga sem fengið hafa fjárhagsaðstoð

til framfærslu á grundvelli óskilgreinds heilsubrests. Um er að ræða sérhæft matsteymi sem metur vinnufærni viðtakenda fjárhagsaðstoðar sem eru án atvinnuleysisbóta en vilja komast í starfsendurhæfingu og snúa aftur á vinnumarkað.

Endurhæfingarúrræði velferðarsviðs

Grettistak er endurhæfingarúrræði fyrir karla og konur 18 ára og eldri sem hafa átt við langvarandi félagslega erfiðleika og vímuefnavanda að etja en hafa lokið meðferð. Markmiðið er að auka lífsgæði þátttakenda, efla þá til sjálfshjálpar og auka möguleika þeirra á endurkomu á vinnumarkað. Endurhæfingarferlið er í formi hópstarfs, einstaklingsbundins stuðnings og ráðgjafar, námskeiða, endurmenntunar og þátttöku í fræðslu auk batanámskeiðs hjá SÁÁ. Þátttakendum er boðið upp á eftirfylgd í allt að tvö ár eftir að endurhæfingu lýkur. Á árinu 2016 hófu 58 einstaklingar þátttöku í Grettistaki og 27 útskrifuðust á árinu að lokinni 18 mánaða þátttöku.

Karlasmiðja er endurhæfingarúrræði sem ætlað er karlmennum á aldrinum 25–55 ára sem glíma við heilsufarsvandamál af andlegum og/eða líkamlegum

toga og hafa verið utan vinnumarkaðar til lengri tíma. Flestir hafa brotna eða litla skólagöngu að baki. Markmið með þátttöku í Karlasmiðju eru aukin lífsgæði, sjálfsefning auk náms- og starfsundirbúnings. Endurhæfingin er einstaklingsmiðuð og reynt er að mæta þörfum þátttakenda í samræmi við þjónustupörf þeirra. Á árinu 2016 voru 8 karlar í karlasmiðjunni.

Kvennasmiðja er endurhæfingarúrræði fyrir mæður á aldrinum 24–45 ára sem hafa átt við langvarandi félagslega erfiðleika að stríða og gengið illa að fóta sig á vinnumarkaði eða í námi vegna heilsufarsvanda af andlegum toga og/eða vegna félagslegra aðstæðna. Markmiðið er að bæta lífsgæði þátttakenda og er endurhæfingin þrjúþætt: sjálfstyrking, sjálfsuppbygging, starfs- og/eða námsundirbúningur. Endurhæfingin er einstaklingsmiðuð en ferlið byggir á fjölbreyttu námi með samstarfi við Námsflokka Reykjavíkur og Hússtjórnarskólann. Auk þess er sérstakur sumarskóli með annars konar námi og þjálfun með aðkomu fleiri aðila. Á árinu 2016 hófu 22 konur þátttöku í kvennasmiðju og 14 konur útskrifuðust eftir 18 mánaða endurhæfingu.

Notendum fjárhagsaðstoðar fækkar áfram

Fjárhagsaðstoð er eitt af stærstu verkefnum velferðarsviðs. Frá 2008 til 2013 fjölgaði viðtakendum fjárhagsaðstoðar til framfærslu um 79%. Frá árinu 2014 hefur viðtakendum fjárhagsaðstoðar fækkað og árið 2016 fækkaði þeim um samtals um 17% frá fyrra ári. Þessi þróun er mikið fagnaðarefni og sýnir svo um munar að þær langtímaaðgerðir sem velferðarsvið hefur ráðist í, s.s. snemmtæk inngrip, þróun nýrra

úrræða og einstaklingsmiðuð nálgun hafa verið að skila sér á síðustu árum í auknum gæðum þjónustunnar. Þess er svo vænst að sú þróun haldi áfram. Þó má ekki líta framhjá mikilvægum ytri þáttum sem hafa einnig haft sín áhrif s.s. aukið framboð starfa og atvinnuleysi er í lágmarki. Þessir þættir hafa mikil áhrif á þróun mála varðandi fjölda viðtakenda fjárhagsaðstoðar.



10.3 Húsnæðismál

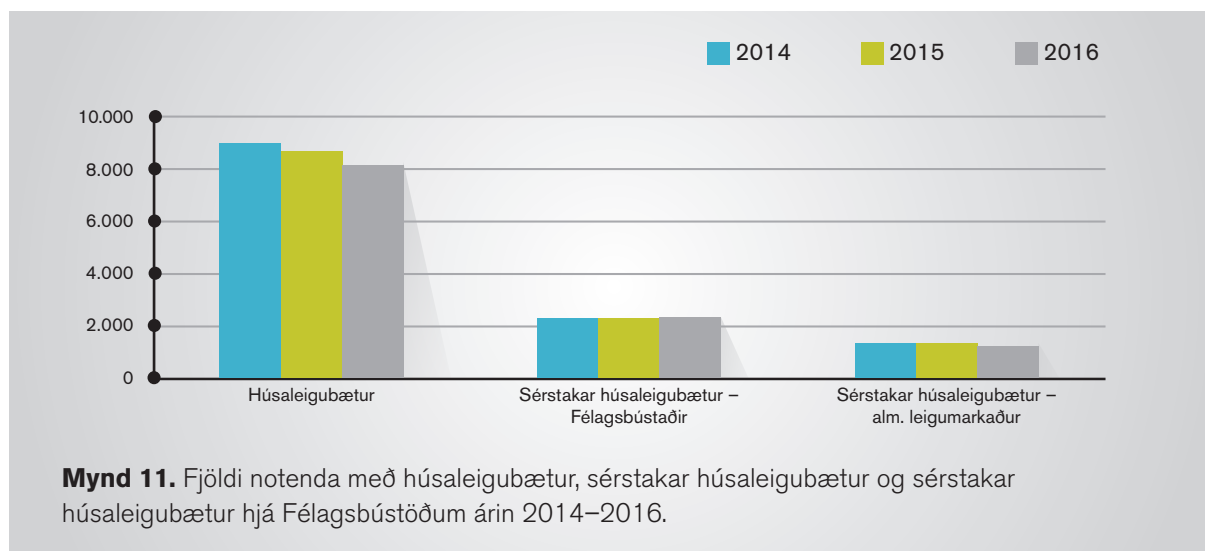
Stefna Reykjavíkurborgar er að allir borgarbúar hafi öruggt húsnæði á viðráðanlegu verði, hvort sem fólk þarfnast stuðnings með húsnæðismál sín eða ekki. Húsnæðisstefna Reykjavíkurborgar nær þannig utan um húsnæðisþarfir allra borgarbúa, óháð eignarformi, stærð og gæðum húsnæðis. Borgarbúar þurfa að geta eignast og/eða leigt húsnæði eftir þörfum hverju sinni. Fjölbreytt framboð þarf að vera í boði í hverju hverfi. Á velferðarsviði er veitt fjölbreytileg húsnæðis- og búsetuþjónusta sem sniðin er að þörfum ólíkra einstaklinga en á árinu 2016 voru 8.588 einstaklingar og fjölskyldur sem fengu einhvers konar húsnæðisstuðning frá velferðarsviði. Velferðarsvið er í samstarfi við ýmis félagasamtök og opinbera aðila um rekstur og umsjón hluta búsetuúrræðanna og eru þá gerðir þjónustusamningar þar um. Auk þess er veitt upplýsingagjöf og ráðgjöf um húsnæðismál á þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs.

Húsaleigubætur eru fyrir þá íbúa sem sem leigja íbúðarhúsnæði þar sem þeir eiga lögheimili og eru undir ákveðnum tekjumörkum að uppfylltum ákveðnum skilyrðum skv. lögum um húsaleigubætur nr. 138/1997. Markmið með húsaleigubótum er að lækka húsnæðiskostnað tekjulágra leigjenda og draga úr aðstöðumun á húsnæðismarkaði. Alls fengu 8.037 leigutakar í Reykjavík greiddar húsaleigubætur á árinu og er það fækkun um 6% frá 2015. Mánaðarleg meðalfjárhæð almennra húsaleigubóta var 24.040 kr. en hámarksbætur á mánuði voru 50.000 kr. Frá og með 1. janúar 2017 falla úr gildi lög um húsaleigubætur og ný lög um húsnæðisbætur taka gildi. Vinnumálastofnun mun sjá um afgreiðslu húsnæðisbóta frá þeim tíma.

Sérstakar húsaleigubætur eru frekari

fjárstuðningur til greiðslu húsaleigu sem hægt er að sækja um hjá þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs. Sérstakar húsaleigubætur er húsnæðisstuðningur sem ætlaður er Reykvíkum sem búa við erfiðar félags- og fjárhagslegar aðstæður samkvæmt faglegu mati félagsráðgjafa á þjónustumiðstöðvum. Alls fengu 3.446 leigutakar greiddar sérstakar húsaleigubætur á árinu 2016. Þar af fékk alls 1.201 leigutaki greiddar sérstakar húsaleigubætur vegna húsnæðis á almennum leigumarkaði á árinu og er það fækkun um 7% frá fyrra ári. Enn fremur fengu 2.298 leigutakar greiddar sérstakar húsaleigubætur vegna leigu á húsnæði Félagsbústaða hf. á árinu og er það fjölgun um 1% frá fyrra ári. Mánaðarleg meðalfjárhæð sérstakra húsaleigubóta var 25.780 kr. en hámark almennra og sérstakra húsaleigubóta samanlagt var 74.000 kr. Þann 1. janúar 2017 féllu úr gildi reglur um félagsleg leiguhúsnæði og sérstakar húsaleigubætur og í stað þeirra taka gildi nýjar reglur Reykjavíkurborgar um sérstakan húsnæðisstuðning.

Félagslegt leiguhúsnæði hjá Reykjavíkurborg er fyrir þá sem eiga lögheimili í Reykjavík og eru ekki færir um að sjá sér og sínum fyrir húsnæði sökum lágra tekna, þungar framfærslubyrði eða annarra félagslegra aðstæðna. Áhersla hefur verið lögð á að gæta að félagslegri fjölbreytni í hverfum borgarinnar m.a. með því að hafa framboð félagslegs leiguhúsnæðis í öllum hverfum og að Félagsbústaðir eigi ekki meira en 10–20% íbúða í hverjum stigagangi. Sá hópur fólks sem sækir um og býr í félagslegum húsnæðisúrræðum er fjölbreyttur og margbreytilegur. Nýjum umsóknum um félagslegt leiguhúsnæði fjölgaði um 3% á milli ára



og umsóknnum á biðlista fjölgaði um 24% frá lokum árs 2015 til loka árs 2016. Félagsbústaðir hf. eiga íbúðirnar og sjá um gerð leigusamninga, innheimtu leigugjalds og viðhald. Lok árs 2016 voru almennar félagslegar leiguíbúðir í Reykjavík alls 1.926 talsins.

Þjónustu- og öryggisíbúðir eru fyrir þá sem þurfa meiri aðstoð og stuðning en hægt er að fá í heimahúsi en hafa ekki þörf fyrir hjúkrunarheimili, býðst að sækja um þjónustuíbúð að uppfylltum vissum skilyrðum. Markmið með rekstri þjónustuíbúða er að mæta þörfum íbúa sem þar búa, stuðla að sjálfstæði þeirra s.s. hvað varðar fjármál og heimilishald og stuðla að sem mestri sjálfsbjargargetu hvers og eins. Þar er m.a. boðið upp á heimaþjónustu, sólarhringsvaktþjónustu, öryggishnapp, þríf á sameign, fullt fæði og félagsstarf. Í árslok 2016 var búið í alls 365 þjónustu- og öryggisíbúðum á vegum velferðarsviðs.

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

Sértæk húsnæðisúrræði. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar rekur 56 sértæk húsnæðisúrræði fyrir 331 einstakling með fötlun víðsvegar í borginni. Sértæk húsnæðisúrræði eru íbúðarhúsnæði sem gerð hafa verið aðgengileg fyrir tiltekna notkun eða skilgreind sérstaklega fyrir tiltekinn hóp fatlaðs fólks. Velferðarsvið hefur nokkrar útfærslur af sértækum húsnæðisúrræðum. Fyrsta ber að nefna sjálfstæða búsetu með viðeigandi stuðning sem felur í sér að einstaklingur býr íbúð í einu af hverfum borgarinnar og fær þann stuðning sem hann þarf til að lifa og búa sjálfstæðu lífi á eigin forsendum. Í öðru lagi eru áfangaheimili sem er búseta í eitt til þrjú ár fyrir einstaklinga með fötlun. Markmiðið með búsetunni er að vinna að þjálfun og stuðningi við íbúa og auka hæfni þeirra til sjálfstæðrar búsetu með hliðsjón af einstaklingsbundinni getu. Í þriðja lagi eru íbúðakjarnar þar sem íbúðir fatlaðs fólks eru nokkrar saman í húsi. Í mörgum íbúðakjörnum er sameiginlegt rými sem samanstendur af stofu, þvottahúsi, geymslu og eldhúsi en í öðrum íbúðakjörnum er ekkert sameiginlegt rými

annað en starfsmannaaðstaða. Í fjórða lagi eru sambylí í einbýlishúsum þar sem hver íbúi hefur eigið herbergi en deilir öðru sameiginlegu rými s.s. stofu og eldhúsi með öðrum íbúum. Tvö heimili eru rekin fyrir fötluð börn sem þurfa mjög mikla þjónustu og umönnun. Um er að ræða einbýlishús sem hafa verið útbúin sérstaklega til að mæta þörfum fatlaðra barna. Alls búa 9 börn á þessum tveimur heimilum.

Búsetuúrræði vegna félagslegra aðstæðna

Velferðarsvið rekur 7 heimili fyrir 60 íbúa sem eiga í margháttuðum félagslegum vanda, s.s. vegna áfengis- og vímuefnaneyslu. Úrræðin eru sum hver starfrækt með þjónustusamningum og í samstarfi við félagasamtök. Markmiðið er m.a. að veita víðtækan stuðning sem lið í endurhæfingu og aðlögun að sjálfstæðri búsetu. Mikil áhersla er lögð á að samþætta þjónustuúrræði sem í boði eru á velferðarsviði og er boðið upp á ýmis konar stuðning og þjónustu í tengslum við búsetuþjónustuna sjálfa. Þar á meðal má nefna ráðgjöf, endurhæfingu, félagslegan stuðning, heimaþjónustu og starfsendurhæfingu. Í apríl 2016 var samþykkt tilraunaverkefni til tveggja ára sem byggir á hugmyndafræði um „Housing First“. Hugmyndafræðin byggir á því að fyrsta skrefið til þess að bæta aðstöðu utangarðsfólks sé að tryggja því húsnæði þar sem fólki er gert kleift að búa með viðeigandi stuðningi svo að það geti lifað sjálfstæðu lífi. Vettvangs- og ráðgjafarteymið frá þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sér um að útfæra verkefnið og veita þjónustuna í samráði við notendur. Úthlutað var í tvær íbúðir á árinu 2016 en alls var samþykkt að færa fjórar félagslegar leiguíbúðir úr almennri úthlutun yfir í sértæka úthlutun fyrir utangarðsfólk.

Sértæk húsnæðisúrræði

Þann 10. nóvember 2016 tók til starfa nýr íbúðakjarni að Þorláksgísla með fimm íbúðum fyrir einhverfa einstaklinga sem þurfa mikla þjónustu. Í nóvember var úthlutað 12 íbúðum í tveimur nýjum íbúðakjörnum sem verið er að byggja í Kambavaði og Austurbrún. Um er að ræða íbúðakjarna fyrir einstaklinga með fjölfötlun. Áætlað er að íbúðakjarnarnir taki báðir til starfa í maí 2018.

10.4 Þjónusta við fólk í heimahúsum

Margskonar stuðningur og aðstoð er veitt á velferðarsviði sem miðar að því að fólk geti búið á eigin heimili þrátt fyrir veikindi, fötlun, öldrun eða fjölskylduvanda. Lögð er áhersla á að þjónustan sé sniðin að þörfum hvers og eins og að þjónustan hjálpi fólki til sjálfshjálpar þar sem það er hægt. Auk þess að fá þjónustu heim er hægt, að undangengnu mati á þörf, að fá heimsendan mat eða borða á einni af sautján félagsmiðstöðvum velferðarsviðs. Dagdvöl, bæði almenn og sérhæfð fyrir fólk með heilabilun, er í boði fyrir aldraða auk aksturs fyrir fatlað fólk og aldraða sem ekki geta nýtt sér almenningssamgöngur. Einnig er persónuleg ráðgjöf og tilsjón, liðveisla, frekari liðveisla og skammtímadvöl barna hjá stuðningsfjölskyldum í boði fyrir þá sem eru í þörf fyrir þau úrræði. Þjónustan er ýmist veitt á heimili notenda eða annars staðar, s.s. á þjónustu- og félagsmiðstöðvum, heimilum stuðningsfjölskyldna eða í dagþjónustuúrræðum.

Heimaþjónusta

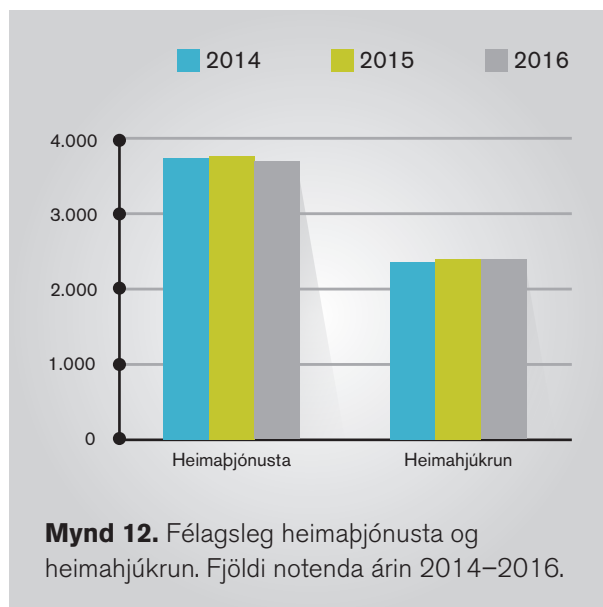
Fólk sem býr á eigin heimili en getur ekki annast heimilishald eða persónulega umhirðu hjálparlaust, getur sótt um félagslega heimaþjónustu. Þjónustan er margbreytileg og sniðin að þörfum hvers og eins eftir því sem unnt er. Starfsfólk leitast við að mæta persónulegum þörfum og eru félagslegur stuðningur, heimilisstörf, þrif, hvatning, samvera og samstarf mikilvægir þættir í starfinu. Velferðarsvið veitir heimahjúkrun allan sólarhringinn í Reykjavík og á

Seltjarnarnesi, kvöld-, helgar- og næturheimahjúkrun í Mosfellsbæ og næturþjónustu í Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði. Samþættingu heimahjúkrunar og félagslegrar heimaþjónustu lauk í október 2016 og eru nú þrjár sameiginlegar starfsstöðvar heimaþjónustu í borginni:

- Miðbyggð. Staðsett í Efstaleiti 1 á þjónustusvæði Laugardals, Háaleitis og Bústaða.
- Efrbyggð. Staðsett í Hraunbæ 119, á þjónustusvæði Breiðholts, Árbæjar og Grafarholts, Grafarvogs og Kjalarness.
- Vesturbyggð. Staðsett á Lindargötu 51, á þjónustusvæði Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða.

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

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



hlusta á fréttir og spjalla, líta í blöð og bækur og margt fleira. Lögð er áhersla á að auka þátttöku notenda í skipulagi og framkvæmd þjónustunnar og er fólk hvatt til að koma með hugmyndir og sýna frumkvæði að því hvað eigi að vera í boði í félagsstarfi og leiða hóp utan um áhugamál sitt.

Vettvangsgeðteymi Reykjavíkur

er samstarfsverkefni velferðarsviðs og geðsviðs Landspítalans. Í teyminu starfar félagsráðgjafi, lækni, hjúkrunarfræðingur, iðjuþjálfari og sálfræðingur. Teymið sinnir einstaklingum með alvarlegar geðraskanir sem búa í og/eða fá þjónustu frá búsetukjönum og þurfa tímabundið þverfaglega og einstaklingsmiðaða nálgun. Markmið teymisins er að auka samfellu í þjónustu og auka lífsgæði og færni til þess að takast á við eigið líf. Það hefur jafnframt að leiðarljósi að auka samfellu í þjónustu með aðkomu að innlögnum og eftirfylgd og greiðir leið einstaklinga að úrræðum á vegum velferðarsviðs og myndar þannig brú á milli þessara tveggja kerfa. Á árinu 2016 bárust teyminu 110 beiðnir og fengu alls 72 einstaklingar þjónustu árið 2016.

Geðheilsustöð Breiðholts – geðteymi

Í geðteyminu starfa lækni, geðhjúkrunarfræðingur, sjúkraliðar, sálfræðingur og liðveitandi. Starfsemi Geðheilsustöðvarinnar byggir á nánu samstarfi við Þjónustumiðstöð Breiðholts fyrir utan samvinnu við aðrar þjónustumiðstöðvar, stofnanir og hagsmunasamtök. Geðteymið veitir þjónustu til einstaklinga með geðraskanir 18 ára og eldri. Í þjónustunni felst m.a. stuðningur og eftirfylgni vegna sjúkdóms eða útskriftar af geðdeild auk hvatningar til að sinna persónulegum þáttum, aðstoð við lyfjagjöf, mat á andlegu og líkamlegu ástandi, búsetu og þjónustupörf. Þjónustan fer fram með viðtölum á Geðheilsustöðinni eða með vitjunum heim til þjónustuþega. Fjöldi mála á árinu voru 174 og að meðaltali voru 90 einstaklingar í þjónustu í hverjum mánuði. Innskriftir í þjónustu geðteymisins á árinu voru 50 einstaklingar og útskrifaðir voru 60 einstaklingar. Fjöldi nýrra beiðna voru 81 en hluti af þeim fóru ekki í þjónustu vegna ýmissa ástæðna. Starfsemi Geðheilsustöðvar Breiðholts færir undir Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins þann 1. mars 2017.

Ferðaðþjónusta fyrir fatlað fólk er starfrækt fyrir íbúa Reykjavíkur sem geta fötunar sinnar vegna ekki

nýtt sér aðra ferðamöguleika og hafa ekki aðgang að eigin farartæki. Markmið með þjónustunni er að gera þessum íbúum kleift að stunda vinnu, nám og njóta tómstunda og félagslífs. Þjónustumiðstöðvar meta umsóknir um ferðaðþjónustu fyrir fatlað fólk með hliðsjón af gildandi reglum og möguleikum umsækjanda til að nýta sér aðra ferðamöguleika. Alls nýtti 881 einstaklingur sér ferðaðþjónustu fyrir fatlað fólk á árinu.

Akstursþjónusta eldri borgara er fyrir þá íbúa Reykjavíkur sem eru 67 ára eða eldri, búa sjálfstætt og eru ófærir um að nota almenningssamgöngur vegna langvarandi hreyfihömlunar og hafa ekki aðgang að eigin farartæki. Markmiðið með þjónustunni er að auðvelda eldri borgurum að búa lengur heima. Alls nýttu 588 einstaklingar sér akstursþjónustu fyrir eldri borgara á árinu.

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

Liðveisla og frekari liðveisla eru veittar á grundvelli laga um málefni fatlaðs fólks. Í liðveislu felst félagslegur stuðningur til samfélagsþátttöku til einstaklinga í þörf fyrir að rjúfa félagslega einangrun. Frekari liðveisla felur í sér margháttaða aðstoð við ýmsar athafnir daglegs lífs, þegar almenn þjónusta eins og félagsleg heimaðþjónusta dugar ekki til þess að fatlaður einstaklingur geti haldið eigið heimili. Alls fengu 416 notendur liðveislu á árinu og 200 notendur frekari liðveislu.

Persónuleg ráðgjöf og tilsjón eru veittar á grundvelli laga um félagsþjónustu sveitarfélaga og barnaverndarlaga til að aðstoða einstaklinga sem þurfa vegna aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda. Í persónulegri ráðgjöf felst félagslegur stuðningur til samfélagsþátttöku og aðstoð við að rjúfa félagslega einangrun. Tilsjón er aðstoð/leiðsögn til foreldra/forsjáaraðila við uppeldi og aðbúnað barna sinna. Á árinu 2016 fengu 165 notendur persónulega ráðgjöf og 73 notendur tilsjón.

Stuðningsfjölskyldur. Þjónusta stuðningsfjölskyldu er veitt á grundvelli laga um málefni fatlaðs fólks, laga um félagsþjónustu sveitarfélaga og barnaverndarlaga. Stuðningsfjölskyldur taka á móti börnum til dvalar á heimili stuðningsfjölskyldunnar með það að markmiði að styðja foreldra í forsjárlutverki, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet hlutaðeigandi barns eftir því sem við á. Á árinu 2016 fengu 269 reykvísk börn þjónustu frá stuðningsfjölskyldum.

Dagdvöl er tímabundið stuðningsúrræði við aldraða sem búa í heimahúsum með það að markmiði að rjúfa félagslega einangrun og stuðla að því að aldraðir geti búið heima. Í dagdvöl er boðið upp á tólmundaiðju, léttar leikfimisæfingar, fæði, hvíldaraðstöðu og aðstoð við böðun. Gestir dagdvalar eru sóttir að morgni og þeim ekið heim síðdegis og getur dvalartími verið frá einum degi upp í fimm daga í viku. Dagdvöl er rekin á daggjöldum frá Sjúkratryggingum Íslands og með greiðsluþátttöku gesta. Dagdvöl getur bæði verið almenn dagdvöl fyrir aldraða og sérhæfð dagdvöl fyrir heilablaða. Í Þorraseli, Vesturgötu 7 er rekin almenn dagdvöl með rými fyrir 50 einstaklinga sem þurfa félagsskap, hvatningu, eftirlit og aðstoð við athafnir daglegs lífs. Fjöldi gesta á árinu var 137; þar af 33 karlar og 104 konur og meðalaldur þeirra var 86 ár. Á Vitatorgi er starfrækt sérhæfð

dagdvöl fyrir 18 einstaklinga með heilabilun. Fjöldi gesta á árinu 2016 var 18; þar af 13 karlar og 5 konur og meðalaldur þeirra var 85 ár. Auk þess eru reknar tvær sérhæfðar dagdvalir fyrir heilablaða, annars vegar Maríuhús sem FAAS rekur og hins vegar Borgarsel sem hjúkrunarheimilið Eir rekur samkvæmt þjónustusamningi.

Notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA)

Velferðarsvið hefur tekið þátt í sérstöku tilraunaverkefni milli ríkis, sveitarfélaga og heildarsamtaka fatlaðs fólks frá árinu 2012. Markmiðið með verkefninu er að skoða leiðir til að taka upp notendastýrða persónulega aðstoð (NPA) við fatlað fólk. Árið 2016 voru 13 einstaklingar með þjónustu í formi NPA hjá Reykjavíkurborg. Úttekt á verkefninu var gerð af hálfu velferðarráðuneytisins á árinu þar sem skoðuð var reynsla notenda, aðstandenda og annarra þeirra sem hafa komið að verkefninu. Úttektina má nálgast á vef velferðarráðuneytisins, en Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands framkvæmdi úttektina. Tilraunaverkefnið átti að renna út um áramótin, en í desember samþykkti Alþingi lagabreytingu sem heimilaði framlengingu NPA-samninga út árið 2017, eða þar til lög verða sett um NPA-þjónustu.



Greiðslur til stuðningsfjölskyldna hækka

Þjónusta stuðningsfjölskyldna er veitt til barna og hugsuð til að veita börnunum tilbreytingu og til að léttja álagi af forráðamönnum þeirra. Þjónustan er veitt á grundvelli laga um málefni fatlaðs fólks, barnaverndarlaga og laga um félagsþjónustu sveitarfélaga. Á árinu 2016 nutu um 269 börn þjónustu í formi stuðningsfjölskyldna. Í október 2016 var samþykkt á fundi velferðarráðs að hækka greiðslur til stuðningsfjölskyldna um 88% og fóru lágmarksgreiðslur úr 10.625 kr. á sólarhring í 20.000 kr. á sólarhring. Einnig var bætt við sérstökum álagsflokki þegar þjónustan er veitt samkvæmt barnaverndar- eða félagsþjónustulögum. Var hækkan greiðslna til samræmis við markmið úr starfsáætlun velferðarsviðs þar sem stefnt var að því að fjölga aðilum sem taka að sér að vera stuðningsfjölskyldur með því m.a. að hækka greiðslur.

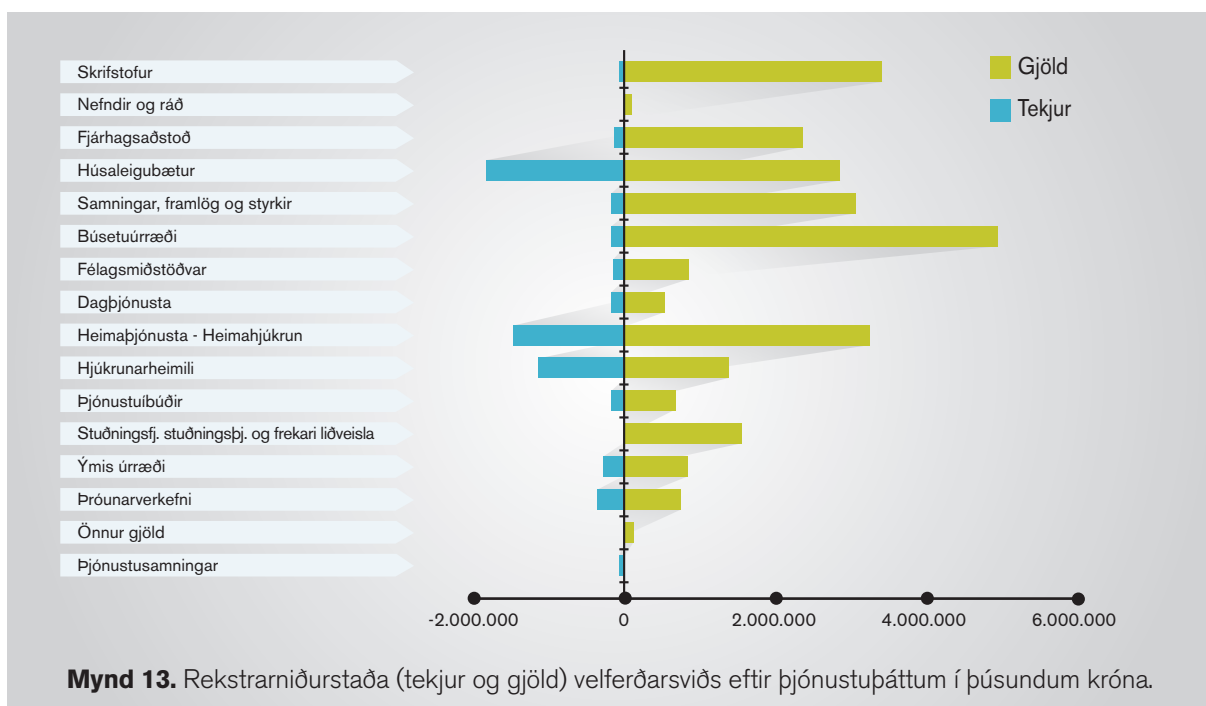
11. REKSTUR

Rekstrarniðurstaða velferðarsviðs fyrir árið 2016 án bundinna liða var 325 mkr. umfram fjárheimildir. Stærstu frávikin eru vegna vistunarþjónustu barna með þroska- og geðraskanir og yfirfráviks í ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Að teknu tilliti til fráviks vegna þessara tveggja liða var rekstur sviðsins 26 mkr. innan fjárheimilda.

Á árinu 2016 var áframhaldandi áhersla lögð á ráðgjöf og vandaða upplýsingagjöf til stjórnenda og rekstrarstjóra. Unnið var að þróun í stjórnendaupplýsingakerfinu Qlik sem samkeyrir upplýsingar úr ólíkum skráningarkerfum. Skrifstofa fjármála og reksturs leggur áherslu á gæði upplýsingagjafa þannig að fjármálalegar upplýsingar séu ávallt tímanlegar, réttar og

viðeigandi. Við útdeilingu fjármagns er lögð áhersla á að jafnvægi sé milli þjónustuparfa og breyta sem skipta máli hverju sinni.

Kynjuð fjárhagsáætlun. Velferðarsvið tók þátt í kynjaðri fjárhags- og starfsáætlun (KFS) þar sem stuðningsþjónusta var greind út frá kynjamun. Sú greining staðfesti að ekki er munur á afgreiðslu stuðningsþjónustu eftir kyni að teknu tilliti til mismunandi þarfa kynjanna. Markmið KFS er að stuðla að aukinni skilvirkni, gagnsæi og jafnræði í nýtingu á opinberu fé og leiðrétta framkvæmd þjónustu eða dreifingu fjárheimilda leiði hún ekki til jafnræðis.



Tafla 1. Heildarrekstrargjöld Reykjavíkurborgar og velferðarsviðs.

Ár	Reykjavíkurborg millj. kr.	Velferðarsvið millj. kr.	%
2011	63.605	18.135	28,5
2012	65.877	19.852	30,1
2013	73.104	21.710	29,7
2014	86.657	23.901	27,6
2015	103.896	25.565	24,6
2016	97.706	26.505	27,1

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

	Tekjur	Laun og launatengd gjöld	Annar rekstrar-kostnaður	Rekstrar-niðurstaða	Esk. áætlun tímabils	Frávik tímabils	Hlutfall af esk. áætlun tímabils
Skrifstofur	-53.620	2.626.382	770.663	3.343.425	3.383.568	40.143	99%
Nefndir og ráð	-21	78.384	7.963	86.326	82.925	-3.401	104%
Fjárhagsaðstoð	-113.454	-360	2.354.415	2.240.601	3.039.831	799.230	74%
Húsaleigubætur	-1.802.345	0	2.840.191	1.037.846	1.175.792	137.946	88%
Samningar, framlög og styrkir	-149.437	22.857	3.021.101	2.894.522	2.620.830	-273.692	110%
Búsetuúrræði	-158.986	4.418.048	507.185	4.766.248	4.772.889	6.641	100%
Félagsmiðstöðvar	-129.754	354.911	484.681	709.837	717.794	7.957	99%
Dagþjónusta	-160.312	375.861	148.007	363.556	352.028	-11.528	103%
Heimþjónusta - Heimahjúkrun	-1.451.385	2.623.691	608.579	1.780.886	1.736.798	-44.088	103%
Hjúkrunarheimili	-1.115.397	940.746	430.849	256.198	233.890	-22.308	110%
Þjónustuíbúðir	-149.026	418.694	247.695	517.363	533.637	16.274	97%
Stuðningsfj. stuðningsþj. og frekari liðveisla	-343	1.081.584	466.292	1.547.534	1.600.996	53.462	97%
Ýmis úrræði	-256.684	175.551	648.537	567.404	500.678	-66.725	113%
Þróunarverkefni	-340.304	171.617	563.381	394.694	391.540	-3.154	101%
Önnur gjöld	0	9.028	108.847	117.874	143.146	25.272	82%
Þjónustusamningar (safn)	-50.711	0	0	-50.711	-45.306	5.406	112%
Hagræðing	0	0	0	0	-55.420	-55.420	0%
Velferðarsvið (VEL)	-5.931.778	13.296.994	13.208.386	20.573.602	21.185.615	612.013	97%

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

	Tekjur	Laun og launatengd gjöld	Annar rekstrar-kostnaður	Rekstrar-niðurstaða	Esk. áætlun tímabils	Frávik tímabils	Hlutfall af esk. áætlun tímabils
Skrifstofur	0	87.015	49.569	136.584	155.111	18.527	88%
Samningar, framlög og styrkir	-116.681	0	1.601.164	1.484.483	1.296.245	-188.238	115%
Búsetuúrræði	-124.403	4.136.982	351.419	4.363.998	4.381.131	17.133	100%
Dagþjónusta	-11.089	280.894	75.439	345.244	333.404	-11.840	104%
Stuðningsfj. stuðningsþj. og frekari liðveisla	-140	476.130	311.437	787.427	852.580	65.153	92%
Þróunarverkefni	-64.924	0	278.392	213.468	197.205	-16.262	108%
Þjónustusamningar	-50.711	0	0	-50.711	-45.306	5.406	112%
Velferðarsvið (VEL)	-367.949	4.981.020	2.667.420	7.280.491	7.170.370	-110.122	102%

12. LYKILTÖLUR

Tafla 4. Fjöldi notenda sem fékk þjónustu árin 2008–2016, skipt eftir tegund þjónustu.

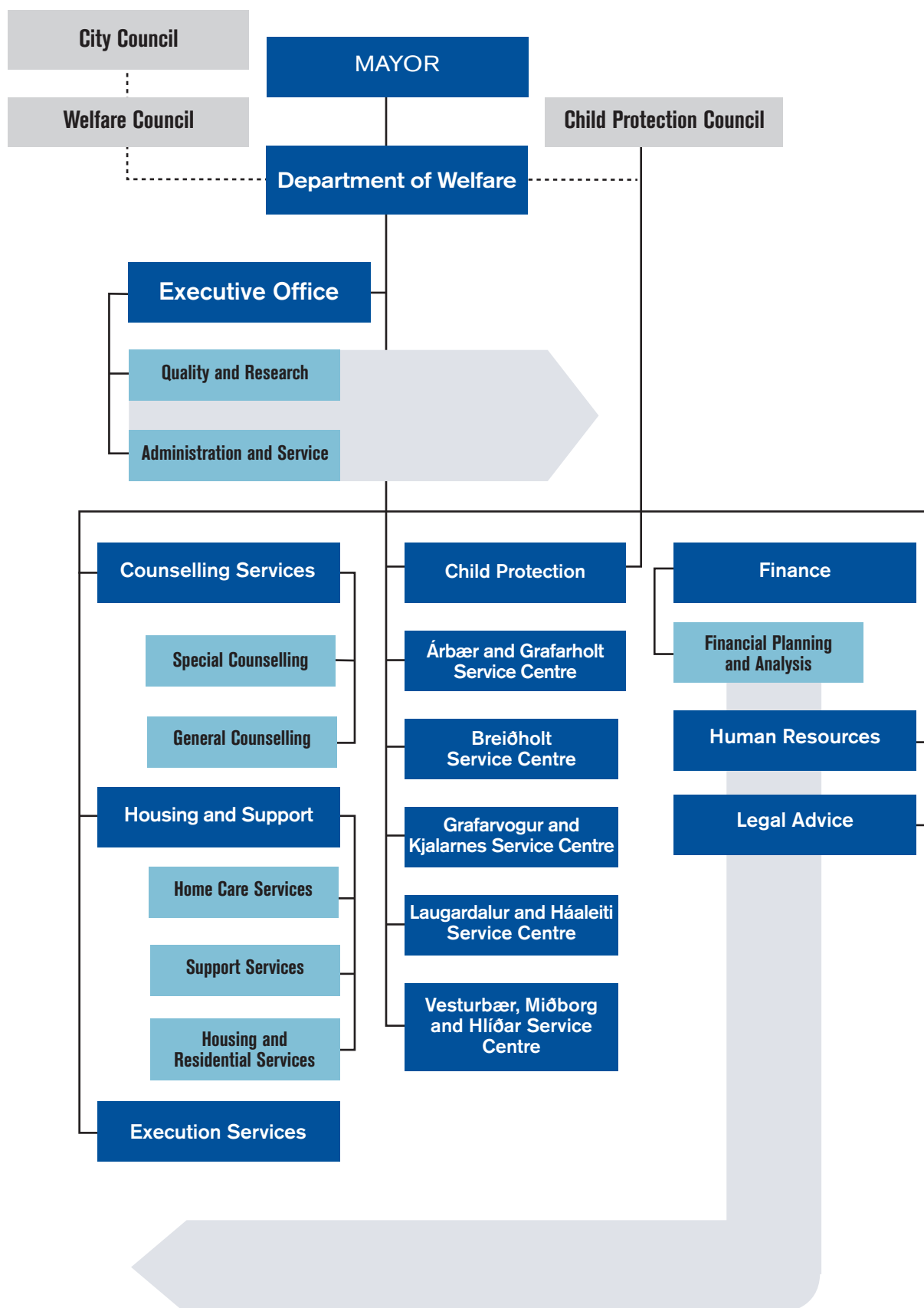
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Húsaleigubætur	6.239	7.858	8.370	8.433	8.221	8.314	8.846	8.548	8.037
Heimþjónusta	3.780	3.789	3.777	3.836	3.805	3.808	3.725	3.745	3.674
Fjárhagsaðstoð allar tegundir	2.774	3.292	3.704	4.112	4.133	4.218	4.088	3.677	3.036
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	1.876	2.487	2.924	3.285	3.292	3.350	3.269	2.898	2.259
Barnavernd Reykjavíkur	2.589	2.662	2.646	2.752	2.474	2.690	2.818	2.610	2.682
Heimahjúkrun	2.089	1.884	2.190	2.178	2.291	2.456	2.348	2.387	2.379
Sérstakar húsaleigubætur Félagsbústaðir	2.002	2.111	2.183	2.177	2.192	2.200	2.233	2.265	2.298
Samkomulag um félagslega ráðgjöf	416	442	734	670	983	1.403	1.662	1.734	1.648
Sérfræðiþjónusta skóla - tilvísanir	1.372	1.525	1.527	1.519	1.611	1.589	1.573	1.568	1.616
Sérstakar húsaleigubætur alm. markaður	698	896	1.036	1.163	1.244	1.275	1.313	1.291	1.201
Heimsending matar	1.141	1.066	1.128	1.139	934	894	920	960	924
Ferðþjónusta fatlaðra	687	879	908	907	903	908	929	930	881
Akstursþjónusta eldri borgara	478	915	977	958	884	724	632	587	588
Lán til framfærslu								369	403
Liðveisla við fatlaða	348	396	420	426	422	413	436	458	416
Tilsjón/persónuleg ráðgjöf	108	133	149	170	199	200	222	295	237
Stuðningsfjölskyldur fyrir fötluð börn				225	232	230	220	210	173
Fjárhagsaðstoðarlán	87	85	125	100	166	157	167	207	170
Frekari liðveisla/fatlað fólk				70	110	133	158	182	200
Umönnunarmat/ fötluð börn				226	210	253	274	179	226
Skammtíamavistanir fyrir fatlað fólk				153	156	166	160	161	153
Stuðningurinn heim - uppeldisráðgjöf	126	138	140	146	147	211	136	143	137
Húsnæðisúthlutanir - félagslegar leiguíbúðir	195	185	193	184	163	135	128	126	165
Stuðningsfjölskyldur	163	137	134	124	131	115	89	91	99
Húsnæðisúthlutun - þjónustuíbúð	44	65	84	78	65	55	83	83	89
Styrkur vegna tækjakaupa, náms-og skólagjalda/fatlað fólk				39	62	69	75	60	48
Unglingasmiðjur	51	55	55	63	57	57	63	58	51
Notendastýrð persónuleg aðstoð NPA						14	14	13	13
Samtals fjöldi notenda	16.731	18.832	19.813	20.301	19.757	20.265	20.414	19.857	18.961

Tafla 5: Helstu lykiltölur árin 2011–2016. Rekstrarniðurstöðutölur í þúsundum króna.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Fjárhagsaðstoð						
Rekstrarniðurstaða	2.388.648	2.652.426	2.898.153	2.990.429	2.850.320	2.232.181
Fjöldi heimila	4.112	4.133	4.218	4.088	3.677	3.036
Húsaleigubætur						
Rekstrarniðurstaða	751.065	694.113	662.995	671.833	654.061	633.428
Fjöldi heimila	8.433	8.221	8.314	8.846	8.548	8.037
Sérstakar húsaleigubætur á alm. leigumarkaði						
Rekstrarniðurstaða	112.963	119.982	130.358	136.733	140.698	126.841
Fjöldi heimila	1.163	1.244	1.275	1.313	1.291	1.201
Sérstakar húsaleigubætur í húsnæði Félagsbústaða						
Rekstrarniðurstaða	267.814	270.390	277.499	277.421	283.530	277.577
Fjöldi heimila	2.177	2.192	2.200	2.233	2.265	2.298
Almennar leiguíbúðir í eigu Félagsbústaða hf.						
Fjöldi íbúða	1.789	1.790	1.777	1.817	1.901	1.926
Fjöldi úthlutana	184	163	135	128	126	165
Fjöldi á biðlista í árslok	716	782	843	827	723	893
Þjónustuíbúðir fyrir aldraða						
Fjöldi þjónustuíbúða	373	375	374	374	367	365
Fjöldi úthlutana	78	65	55	83	83	89
Fjöldi á biðlista í árslok	350	283	252	221	190	172
Barnavernd Reykjavíkur						
Fjöldi barnaverndartilkynninga	4.170	3.464	3.891	4.003	3.948	4.119
Fjöldi barna (mál til meðferðar)	2.752	2.474	2.690	2.818	2.610	2.682
Fjöldi fjölskyldna	2.200	1.983	2.157	2.153	2.046	2.090
Félagsleg heimaþjónusta						
Rekstrargjöld	1.355.090	1.512.801	1.555.120	1.703.657	1.806.087	1.844.890
Fjöldi heimila	3.836	3.805	3.808	3.725	3.745	3.674
Heimahjúkrun						
Rekstrargjöld	990.184	1.089.659	1.116.906	1.223.913	1.305.400	1.387.381
Fjöldi heimila	2.178	2.291	2.456	2.348	2.387	2.379
Stuðningsþjónusta						
Rekstrarniðurstaða vegna liðveislu, frekari liðveislu, tilsjónar/persónul. ráðgj., stuðningsfjölskyldna og Stuðningsins heim	956.506	1.054.118	1.201.708	1.313.573	1.432.229	1.547.534
Fjöldi notenda sem fær liðveislu eða tilsjón/persónulega ráðgjöf	606	609	608	654	747	649
Fjöldi notenda sem fær frekari liðveislu	70	110	133	158	182	200
Fjöldi barna í tengslum við stuðningsfjölskyldu	124	131	115	89	91	99
Fjöldi fatlaðra barna í tengslum við stuðningsfjölskyldu	225	232	230	220	210	173
Heimsendur matur						
Fjöldi notenda	1.139	934	894	920	960	924
Fjöldi máltíða	135.522	114.072	104.465	104.323	108.551	106.277
Starfsmenn						
Fjöldi starfsmanna 1. nóvember	2.129	2.338	2.269	2.255	2.429	2.379
Fjöldi stöðugilda að meðaltali á mánuði	1.454	1.456	1.536	1.556	1.576	1.625
Meðalaldur starfsmanna	43	42	42	42	41	42

13. ENGLISH SUMMARY

Organization Chart





Director's Address

The motto of the welfare department is: Participation, respect and welfare. Those words do not come from out of nowhere. Rather, they mirror the emphases and projects of the department and the values that its managers and employees have as a guiding principle in their work.

Thus, participation indicates the importance of people being able to use their skills and participate actively in society, whether they need help on account of disability, old age or unemployment, to mention a few examples.

Respect is, and should be, fundamental in all communication with people and is particularly important in the matter of providing services that have a profound effect on the daily lives of individuals in a vulnerable situation.

Welfare is one of the cornerstones of our society and it is important to strengthen the welfare system so that it can withstand new challenges and changed ways of communication with increased technology development and the emergence of social media.

In the year 2016, the welfare committee approved a five year plan of the prioritization of welfare services with emphasis on prevention and health promotion with young people's future at heart, and the development of services to senior citizens with regard to demographic changes in society and more varied service needs. Furthermore, special attention must be paid to services for immigrants, refugees and asylum seekers and finding ways to reinforce and coordinate services to the group. Individual needs must be the focal point in providing services to disabled people and user consultation should be the department's guiding principle in service provision. Innovation, health promotion and relationships with users and key players are to be the basis for implementing action plans aimed at ensuring the success of the welfare committee plan.

Welfare technology is a concept that is increasingly heard in discussions. The city of Reykjavik has participated in the Nordic co-operation project on development and knowledge sharing of technical issues in matters of welfare. This is a three year project. It is called Sustainable Nordic Welfare and is part of the Nordic Council of Ministers' programme for new welfare solutions. The goal is

to find technology solutions that make it possible for older people to live as long as possible in their own homes and increase their quality of life.

The service policy of the City of Reykjavik was approved in 2016. It is divided into four main objectives, each of which should ensure good and efficient service to users. The objectives are: professionalism, user-oriented design, efficiency and local social services. Thus, consultation with those who benefit from the services and the use of state-of-the-art technology and communication solutions are the guiding principles in service provision of the welfare department in the next few years. New groups of users call for a review of the organization and implementation of services. The matters of disabled people were transferred from the state to the municipalities in 2011 and that change has resulted in a large increase in the number of staff and workplaces. Legislative agreements such as the United Nations Human Rights Convention and ideas of empowerment call for a new approach, where the term user consultation takes on a deeper and more important meaning than ever before.

I took over as the director of the welfare department from Stefán Eiríksson who became the chief executive officer of Reykjavik in the beginning of 2017. It is safe to say that Stefán and his predecessors have left the department in shipshape form. The welfare department has excellent employees working on various projects across the city. There are around 2500 employees in 120 workplaces. The service is based on a division into city districts, with the aim of ensuring the provision of local services and efficiency, while at the same time, the central office of the welfare department carries out certain specialization with emphasis on professional development for the whole city. Such organization calls for very good and reliable co-operation and clear division of labour between the participants.

I look forward to tackling the issues and challenges facing the welfare department in the coming years, working together with a competent group of employees. Together we will strive to carry out the policy and vision of the welfare committee, which is based on respect for people and the development of this important service for the citizens.

The Role and Operation of the Welfare Department

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

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





The Motto of the Welfare Department

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

Respect

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

Participation

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

Welfare

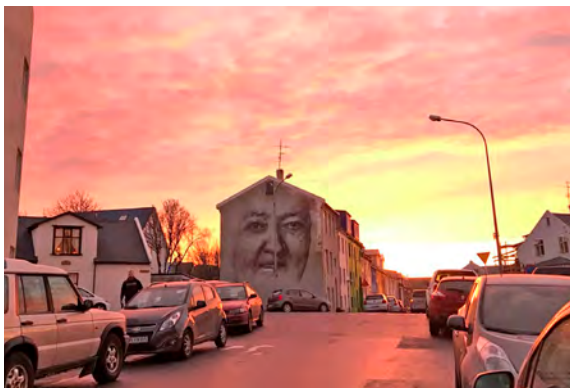
The Welfare Department takes a leading role in discussion about matters of welfare and the quality of life of the citizens and works resolutely against poverty. This involves being alert to the needs of the residents. The social capital of the city needs to be enhanced to promote welfare on the basis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

News Update



TINNA – the well-being of children in Reykjavik

During the year, the welfare department of the city received a grant of twenty million Icelandic krona from the Ministry of Welfare, for the project Tinna, which is an experimental project for the benefit of single parents and their children. The project was initiated following a research that the welfare department of Reykjavik organized on the living conditions of parents in Reykjavik and the well-being of children. The aim of TINNA is to give single parents various multidisciplinary services, with the well-being of children at heart.



Rental apartments for homeless people

In 2016, the welfare department started a two year experimental project based on the „Housing First“ ideology. The project entails that four apartments owned by Reykjavik Social Housing will be rented out to homeless people, and they will be given help with the housekeeping. They will, among other things, get help with shopping, cleaning, household planning, and following rules in cohabitation. An on-site and advisory team will visit on a regular basis, depending on individual needs.



Results in a competition concerning Nordic welfare solutions

There was a festive mood in Oslo when Haakon, Crown Prince of Norway announced the results of the Nordic Independent Living Challenge competition, having to do with technical solutions in welfare service. Norway won with the AbleOn Medical shower system and received a more than 15 million Icelandic krona prize. Five ideas competed for the prize, in the end; From Finland, Sweden, Denmark and two from Norway. It was Nordic Innovation, along with the five Nordic capitals, Oslo, Stockholm Helsinki, Copenhagen and Reykjavik that organized the competition. Icelanders had 64 ideas in the competition, three of them making it to the semi-finals, but none in the final group.

Barka, the way back home

The welfare department has made an agreement with Barka, an international organization that assists homeless people of foreign origin in returning back home and changing their lives. The project has to do with moving people back home and changing the quality of life of foreign homeless people. Barka was originally founded in Poland in 1989 to help people in difficult social situations. The ideology is based on giving people more than detox treatment; it is about giving people jobs, education, housing and putting them in contact with their relatives, if possible. The leaders of Barka work independently in each country, along with assistants. The welfare department has made a contract with Barka and given them facilities in the Reykjavik shelter for homeless men. This method is used here because it has been successful in other countries. It is thought that about 30 homeless people of foreign origin might accept the assistance of Barka in this country.



Agreement on building a new nursing home in Reykjavik

The Mayor of Reykjavik, Dagur B. Eggertsson and the Minister of Health, Kristján Pór Júlíusson signed an agreement on the building of a new nursing home with 100 beds at Slettuvegur in Reykjavik. The construction of the nursing home is intended to start in 2017 and it should be ready in early 2019. The nursing home at Slettuvegur is one of two nursing homes that will be built in Reykjavik in the next few years and, all in all, a decision has been made about 204 new nursing home spaces in Reykjavik. The city of Reykjavik will be in charge of the building of a service centre and apartments for older people that will offer an entrance to the nursing home. The aim is, among other things, to share facilities like kitchen, halls, physiotherapy, recreational facilities, etc.

Rent benefits become housing benefits

At the turn of the year, new legislation came into effect and rent benefits will not be paid out anymore, as they will be replaced by housing benefits. The



Directorate of Labour will be in charge of paying out the new housing benefits, but the city of Reykjavik will take care of special housing support. People are only able to apply for special housing support from the city of Reykjavik if they have applied for housing benefits from the Directorate of Labour and their application has been approved.

Specialty nursing spaces at Droplaugarstaðir

The welfare department made an agreement with the Ministry of Health and Icelandic Health Insurance concerning beds for long term care and respite care for MND patients or other individuals with intensive nursing needs, at Droplaugarstaðir. In parallel with the signing of the contract concerning the operation of the nursing spaces, an agreement was signed between the ministry and the city, that the ministry will finance necessary housing changes and the purchase of the required devices and equipment. The operational cost of the nursing spaces will be paid by the state. Two of the nursing spaces are intended for patients needing long term care but the third nursing space will be used for people needing respite care.





Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Heimasíða velferðarsviðs: reykjavik.is/velferd

Tölfræði velferðarsviðs: velstat.reykjavik.is

Árbók Reykjavíkurborgar: reykjavik.is/arbok

Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar

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

Þjónustumiðstöð Breiðholts,
Álfabakka 12. Sími 411 1300.

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

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

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

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

