



# Verkáætlun Þjónustumiðstöðvar Breiðholts 2011



# Inngangur

Verkátun Þjónustumiðstöðvar Breiðholts fyrir árið 2011 tekur meðal annars mið af áherslum, þjónustusamningum og starfsáætlunum Velferðarsviðs, samstarfssviða og samstarfsstofnana hjá Reykjavíkurborg. Áætlunin ber þess merki að stór málaflökkur, er snýr að þjónustu við fatlað fólk, hefur verið færður frá ríki til sveitarfélaga og ber Þjónustumiðstöð Breiðholts meginábyrgð á framkvæmd þjónustunnar í Breiðholti. Auk þess hefur starfsfólki og starfseiningum þjónustumiðstöðvarinnar fjölgað verulega enda eru sex sambylí í hverfinu og einn þjónustukjarni.

Í glímunni við stór og fjölbreytileg verkefni kemur sér vel að hafa þróað þverfaglegt samstarf ólíkra faghópa enda hefur starfsfólk allt frá stofnun þjónustumiðstöðvanna verið að leita nýrra leiða í umbóta- og þróunarstarfi á ýmsum sviðum. Þrátt fyrir það þarf að stíga enn stærri skref í endurskoðun skipulags og í þróun þverfaglegs samstarfs enda verður lögð áhersla á gagnrýna skoðun á fyrirkomulagi fagteyma, stjórnunar og þverfaglegs samstarfs á Þjónustumiðstöð Breiðholts á árinu 2011. Þegar rýnt er til gagns er afar mikilvægt að hlusta á ábendingar frá notendum og helstu samstarfsaðilum.

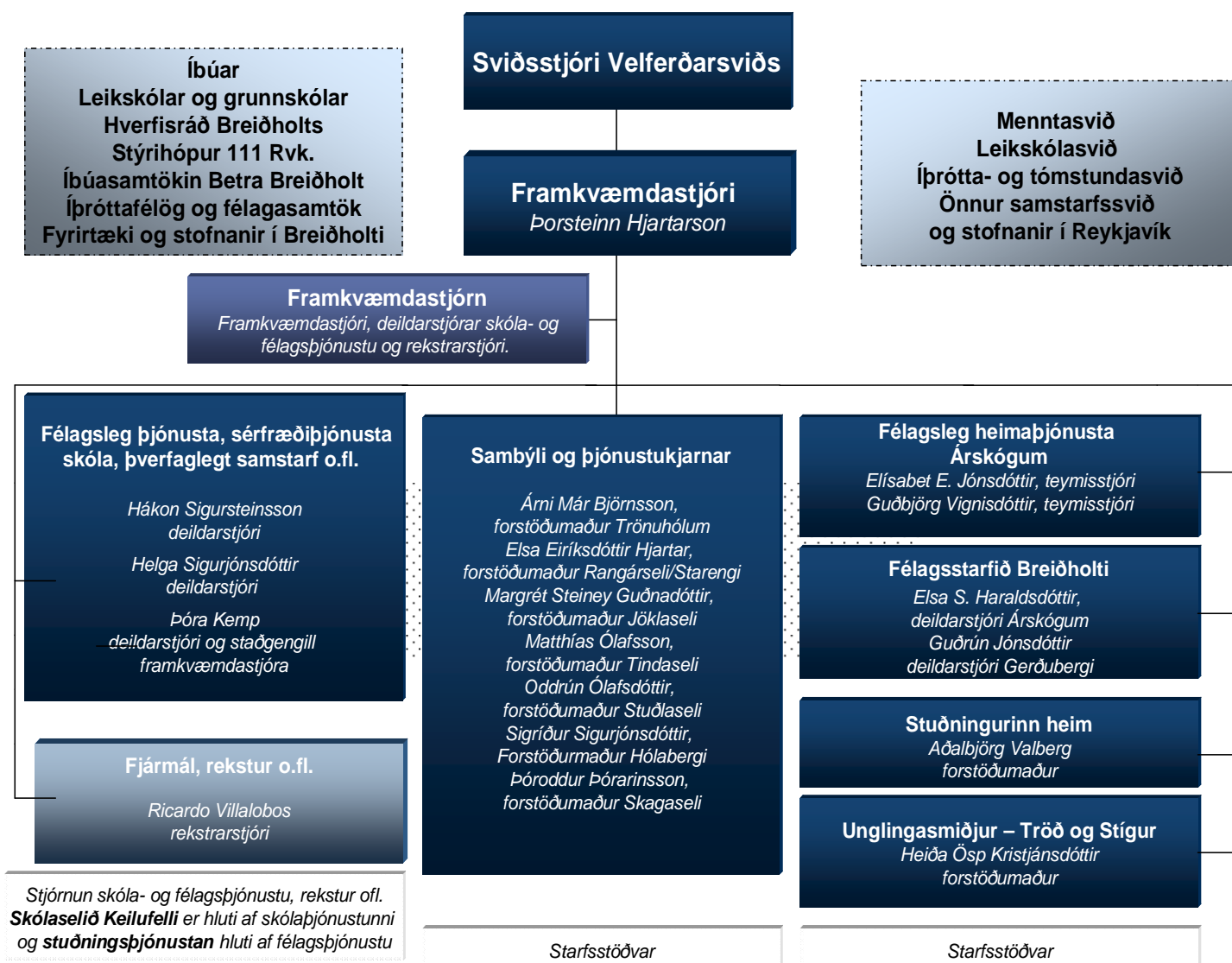
Fjölbreytt þjónusta er í boði frá þrettán starfseiningum Þjónustumiðstöðvar Breiðholts og má skipta helstu þjónustubáttum í fimm hluta. Á upplýsinga- og hverfissíðunni [www.breidholt.is](http://www.breidholt.is) er að finna ágætt yfirlit yfir helstu þætti starfseminnar sem og ýmsar fréttir og upplýsingar sem tengjast hverfinu. Í fyrsta lagi er rétt að nefna fjölskyldumálin sem eru stór hluti starfseminnar, þar er um að ræða félagslega ráðgjöf, sálfræðilega ráðgjöf, stuðningsþjónustu, félagslega heimaþjónustu, viðtöl, endurhæfingarúræði og ráðgjöf vegna búsetumála, bæði almennra og sérhæfðra. Þá eru fjármálaþátturinn fyrirferðarmikill en þar undir er fjárhagsaðstoð til framfærslu, heimildagreiðslur og húsaleigubætur. Sérfræðiþjónusta skóla er einnig á höndum Þjónustumiðstöðvarinnar en alls eru fimm grunnskólar og 15 leikskólar í Breiðholti sem hafa þörf fyrir sálfræðiþjónustu, kennsluráðgjöf og margt fleira. Starfsfólk sinnir jafnframt enn meiri ráðgjöf en fyrr við fatlað fólk, til dagforeldra, frístundaráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf. Loks má nefna að námskeiðahald og forvarnar- og hverfastarf eru vaxandi þættir í starfseminni.

Margt starfsfólk kom að gerð verkátunar fyrir árið 2011 en á starfsdegi Þjónustumiðstöðvar Breiðholts 10. desember síðastliðinn var beitt þverfaglegri nálgun í nokkrum umræðuhópum þar sem skapandi hugsun var alls ráðandi. Fulltrúar allra starfsstöðva Þjónustumiðstöðvar Breiðholts tóku þátt í þeirri vinnu. Í kjölfarið hefur ritnefnd, sem í sitja nokkrir ráðgjafar og stjórnendur, unnið með þær tillögur sem þar voru settar fram. Bryndís Ósk Gestsdóttir, félagsráðgjafi tók að sér ritstjórn verkátunarinnar og færum við henni bestu þakkir fyrir vel unnið verk.



Þorsteinn Hjartarson  
framkvæmdastjóri

# Skipurit Þjónustumiðstöðvar Breiðholts



# Megináherslur velferðarráðs 2011

- Vinna gegn fátækt.
- Nærþjónusta í hverfum.
- Vinna gegn langtímavanda.
- Virkni og atvinnumál.
- Börn og ungmenni.
- Þjónusta við fatlaða íbúa.
- Þjónusta við aldraða íbúa.
- Forvarnarstefna.



# Verkáætlun Þjónustumiðstöðvar Breiðholts 2011

## Þjónusta við fatlað fólk

### Auka þekkingu ráðgjafa Þjónustumiðstöðvar Breiðholts á málefnum fatlaðs fólks

Ráðgjafar Þjónustumiðstöðvar Breiðholts þurfa fræðslu um fötlun og hvaða þjónusta stendur fötluðu fólki til boða. Einnig þarf að kynna þau úrræði sem standa fötluðu fólki til boða sem búsett er í Breiðholti. Lagt er til að stofnað verði fötlunarteymi sem getur veitt starfsfólki fræðslu og ráðgjöf.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjórar

### Auka framboð á þjónustu og ráðgjöf fyrir foreldra eftir að barn greinist með fötlun

Þjóða upp á námskeið sem fjallar um réttindi fatlaðra barna ásamt því að veita ráðgjöf til foreldra. Um er að ræða þá foreldra sem fengið hafa staðfestingu á frumgreiningu fötlunar barns hjá þjónustumiðstöð og eru á biðlista eftir frekari greiningu hjá Greiningarstöð.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjóri sérfræðiþjónustu skóla og þroskaþjálfari sem sinnir málefnum fatlaðs fólks

### Efla þjónustu við fullorðna sem búa við félagslega einangrun af ýmsum ástæðum

Á árinu verður unnið að því að efla þverfaglegt samstarf við Geðsvið LSH, geðteymi Heimþjónustu Reykjavíkur, Heilsugæsluna, verkefnastjóra á Velferðarsviði, félaga- og hagsmunasamtök og ýmsar stofnanir í hverfinu með það að meginmarkmiði að stuðla að aukinni þátttöku og virkni þeirra sem búa við félagslega einangrun af ýmsum ástæðum. Einnig verður leitast við að bæta þjónustuna í nærumhverfinu, gera hana heildstæðari, efla fræðslu, ráðgjöf og fleira er skiptir máli í slíku umbóta- og þróunarstarfi.

**Tímaáætlun:** Allt árið.

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjórar.

### Hópastarf fyrir fullorðið fatlað fólk

Koma á hópastarfi fyrir fullorðið fatlað fólk innan stuðningsþjónustunnar. Um væri að ræða námskeið í athöfnun daglegs lífs og hópum væri skipt í sérhæft námskeið fyrir karla annarsvegar og konur hinsvegar.

**Tímaáætlun:** Byrja undirbúning sem fyrst og halda fyrsta námskeiðið haustið 2011

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjóri félagsþjónustu

## Fræðsla fyrir starfsfólk

---

Útbúa handbók fyrir starfsfólk um málefni fatlaðs fólks, þ.e. lög og reglugerðir svo og upplýsingar um þjónustu. Handbókin verði síðan kynnt á fræðsludegi þar sem fram fer kennsla í notkun handbókarinnar.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjóri og stjórnendur starfseininga



## Forvarnir og notendasamráð

### **Vinna að samstarfi og virkri þátttöku þeirra fjölskyldna sem sækjast eftir þjónustu hjá Þjónustumiðstöð Breiðholts**

Í upphafi árs taki einn ráðgjafi viðtöl við tíu fjölskyldur sem hafa fengið margþætta þjónustu. Tilgangur viðtalanna er að fá upplýsingar um hvaða þjónustu fjölskyldurnar hafa fengið, hvernig hún hefur nýst þeim, hvað væri hægt að gera öðruvísi og hvernig hægt væri að að efla þátttöku þeirra sjálfra.

**Tímaáætlun:** Á árinu 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri

### **Könnun á viðhorfum þjónustunotenda til þjónustunnar**

Gerð verði Outcome könnun þar sem notendur þjónustunnar eru spurðir um viðhorf sín til þeirrar þjónustu sem þeir fá og hvernig hún er að nýtast þeim.

**Tímaáætlun:** Á árinu 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri

### **Aukið samstarf við námsráðgjafa í grunnskólum og námsráðgjafa í FB**

Deildarstjóri sérfræðiþjónustu í samvinnu við náms- og starfsráðgjafa stofna til samráðs við námsráðgjafa grunnskóla hverfisins ásamt námsráðgjöfum FB. Samstarfinu er ætlað að ná til þeirra nemenda sem eiga á hættu að falla út úr framhaldsskóla. Um 50% þeirra sem falla út úr framhaldsskóla gera það á fyrsta ári í framhaldsskóla. Stór hluti þeirra eru nemendur sem hafa átt við ýmsa erfiðleika sem ráðgjafar ÞB hafa komið að.

**Tímaáætlun:** Vor 2011

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjórar og náms- og starfsráðgjafi



## Þróun stuðningsþjónustu á Þjónustumiðstöð Breiðholts – vöktun og nýjungar í þágu barna og ungmenna

### Styrkja stuðningsþjónustuna

Bið eftir stuðningsþjónustu er of löng og mætir því ekki þörfum einstaklinganna þegar þeir þurfa á þjónustunni að halda. Það þarf því að styrkja þau úrræði sem eru til staðar á meðan beðið er eftir stuðningsþjónustu. Þetta mætti t.d. gera með auknu hópastarfi, námskeiðahaldi o.fl. Einnig þarf að mynda ráðgefandi þjónustuteymi í kringum stuðningsþjónustuna.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjórar

### Sérstakur stuðningur við foreldra sem þurfa mikla þjónustu

Skipa starfshóp sem kemur með tillögur að stuðningsþjónustu fyrir foreldra sem þurfa mikla þjónustu. Þau úrræði sem nú eru til staðar eins og Stuðningurinn heim og Ráðgjafinn heim eru bundin við ákveðna tímalengd. Þörf er á úrræði fyrir foreldra sem þurfa langvarandi stuðning.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Verkefnisstjóri stuðningsþjónustu

### Úrræði fyrir unglunga í neyslu

Unnið verði að samstarfi við ÍTR um úrræði sem báðar stofnanir geta gripið til þegar aðstæður koma upp í hverfinu sem varða börn og unglunga í neyslu eða grun um neyslu. Mótað verði verklag í samvinnu við skólana og Miðberg til að hefja slíka íhlutun.

**Tímaáætlun:** Vor 2011

**Ábyrgðarmaður:** Unglingaráðgjafar og deildarstjórar

### Aukið samstarf stuðningsþjónustu og ÍTR

Með því að auka samstarf stuðningsþjónustu og ÍTR er betur hægt að koma til móts við börn og unglunga sem eru í áhættuhópi. Skipa starfshóp til að koma á auknu samstarfi þessara aðila.

**Tímaáætlun:** Haust 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri, deildarstjórar og verkefnastjóri stuðningsþjónustu



## **Að viðhalda símenntun, fræðslu og stuðningi við starfsfólk Þjónustumiðstöðvar Breiðholts**

### **Námskeið í tímastjórnun og fundarsköpum**

Að starfsfólk Þjónustumiðstöðvar Breiðholts tileinki sér betri tímastjórnun og fundarsköp mun gera því kleift að nýta betur þau símenntunartilboð og fræðslu sem þeim stendur til boða.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2011

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjórar

### **Koma á reglulegum fundum starfsfólks í stuðningsþjónustu**

Starfsmenn í stuðningsþjónustu starfa mikið einir á vettvangi og því mikilvægt að gefa þeim tækifæri til að hittast. Tilgangurinn er að auka starfsánægju og miðla þekkingu og reynslu á milli starfsfólks.

**Tímaáætlun:** Mars 2011

**Ábyrgðarmaður:** Verkefnastjóri stuðningsþjónustu

### **”Starfið mitt”**

Mismunandi faghópar kynni starf sitt fyrir samstarfsfólki. Þannig eykst skilningur starfsmanna á störfum hvers annars.

**Tímaáætlun:** Allt árið 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og mannauðsteymi

### **Heimsóknir á starfsstöðvar Þjónustumiðstöðvar Breiðholts**

Margar og ólíkar starfsstöðvar tilheyra Þjónustumiðstöð Breiðholts og mikilvægt er að starfsfólk þekki hlutverk þeirra og starfsemi. Starfsstöðvarnar haldi kynningar og/eða hafa opið hús til að kynna starfsemi sína.

**Tímaáætlun:** Vor og haust 2011

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjórar

### **Þróa SLÖFF**

SLÖFF er samstarfsteymi Þjónustumiðstöðvar Breiðholts, lögreglunnar, ÍTR og grunnskóla í Breiðholti, en á fundum teymisins er fjallað um stöðu unglíngamála í hverfinu. Áhyggjur af yngri börnum hafa aukist og hegðunarvandi á miðstigi. Mikilvægt er því að útvíkka samstarfið þannig að einnig verði fjallað um stöðu barna á miðstigi.

**Tímaáætlun:** Haust 2011

**Ábyrgðarmaður:** Unglingaráðgjafar og frístundaráðgjafi

### **Betri nýting á þverfaglegri samvinnu**

Reynt verði að hámarka þverfaglega samvinnu en lágmarka tímann sem hún tekur. Skipulag teymisfunda verði endurskoðað og starfsfólk fái fræðslu um þverfaglegt samstarf. Skipaður verði starfshópur til að endurskoða skipulag teymisfunda.

**Tímaáætlun:** Sem fyrst

**Ábyrgðarmaður:** Deildarstjórar

## **Þróun skólalþjónustu á Þjónustumiðstöð Breiðholts – stuðningur við börn og ungmenni og foreldrastuðningur**

### **Þróun skólalþjónustu**

Unnið verði að því á árinu 2011 að hrinda í framkvæmd þeim tillögum starfshóps um skólalþjónustu á þjónustumiðstöðvum, sem hafa verið samþykktar í menntaráði og velferðarráði. Tillögurnar snúa meðal annars að því að:

- stofna þekkingartorg miðlunar sem er ætlað að miðla þekkingu, reynslu og verkefnum milli þjónustumiðstöðva,
- efla samvinnu og samráð fagaðila milli þjónustumiðstöðva, svo sem félagsráðgjafa, kennsluráðgjafa og sálfræðinga,
- samræma lykiltölur í málaskrá,
- samræma verklag á þjónustumiðstöðvum,
- þróa reiknilíkan sem verði notað við úthlutun fjármagns til sérfræðiþjónustu á þjónustumiðstöðvum,
- efla samstarf við skólana um að grípa fyrir inn í þróun tilfinningavanda hjá börnum með markvissri íhlutun

**Tímaáætlun:** Allt árið 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjórar

### **Námskeið**

Efla námskeið sem fyrir eru, bæði fyrir börn og ungmenni svo og fyrir foreldra. Meta þörf á frekari námskeiðum og nánari útfærslum þeirra og skoða með samsetningu ólíkra námskeiða.

**Tímaáætlun:** Haust 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjórar

### **Auka/efla námskeið og starfsþjálfun fyrir brottfallsnema**

Skipa starfshóp til að fara yfir þarfir brottfallsnema. Með því að koma þessum einstaklingum í úrræði er hægt að gera þá hæfari til þátttöku í samfélaginu. Efla þarf það sem þegar er til og koma á nýjum úrræðum eftir þörfum.

**Tímaáætlun:** Haust 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjórar

### **Úttekt á þörf fyrir þjónustu Þjónustumiðstöðvar Breiðholts**

Send verði Outcome könnun til samstarfsaðila þjónustumiðstöðvarinnar, t.d. til grunnskóla og leikskóla hverfisins.

**Tímaáætlun:** Vor 2011

**Ábyrgðarmaður:** Framkvæmdastjóri og deildarstjóri sérfræðiþjónustu skóla