

# Starfsáætlun

## Þjónustumiðstöðvar

## Laugardals og Háaleitis

## 2008



REYKJAVÍKURBORG  
VELFERÐARSVIÐ

## Efnisyfirlit

<b>Inngangur</b> .....	<b>1</b>
<b>Þjónustupættir</b> .....	<b>2</b>
<b>Skipurit Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis</b> .....	<b>3</b>
<b>Starfsstöðvar Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis</b> .....	<b>4</b>
<b>Áherslur 2008</b> .....	<b>5</b>
Stefnukort Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis .....	6
Aðgerðaáætlun Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis .....	7
<b>Þjónusta – Helstu verkefni</b> .....	<b>8</b>
Aukin þjónusta við aldraða.....	8
Þróun þjónustu og ráðgjafar við fatlað fólk.....	8
Markviss stuðningur og samstarf á sviði endurhæfingar .....	9
Uppbygging á vef .....	10
Aukin þjónusta við börn og foreldra .....	10
Aukið samráð í málefnum barna og unglunga .....	11
Aukin þátttaka og áhrif notenda á félagsstarf.....	12
Áhættugreining á brottfalli úr skóla .....	13
Virgni og samstarf.....	13
<b>Verklag – helstu verkefni 2008</b> .....	<b>14</b>
Þverfaglegt samstarf á sviði málefna barna og fjölskyldna þeirra.....	14
Greining á viðtalsbókunarkerfi.....	14
Fræðsla um skjalastýringu og innleiðing skjalaáætlunar .....	15
Snemmtæk íhlutun og skóli án aðgreiningar .....	15
<b>Mannauður – helstu verkefni 2008</b> .....	<b>16</b>
Efling liðsheildar .....	16
Markviss fræðsla .....	17
Ímyndarvinna Þjónustumiðstöðvar.....	17
<b>Fjármál – helstu verkefni 2008</b> .....	<b>18</b>
Greining, eftirlit og gegnsæi í fjármálum .....	18
Skorkort 2008.....	19
Lykiltölur.....	20
Íbúafjöldi í Laugardal/Háaleiti .....	21
Markviss fræðsla .....	17
<b>Fjárhagsáætlun 2008</b> .....	<b>22</b>
<b>Kjörorð</b> .....	<b>26</b>
<b>Velgengnisþættir</b> .....	<b>26</b>

## Inngangur

Hlutverk Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis er að sinna velferðarþjónustu við einstaklinga og fjölskyldur, sérfræðiþjónustu við leik- og grunnskóla, frístundaráðgjöf og forvarnarstarfi auk almennrar upplýsingagjafar um starfsemi Reykjavíkurborgar. Framangreindum þjónustubáttum er sinnt á grundvelli þjónustusamninga við Íþrótt- og tómstundasvið, Leikskólasvið, Menntasvið og Velferðarsvið Reykjavíkur.

Á Þjónustumiðstöðinni er unnið á grundvelli þverfaglegs samstarfs sérfræðinga og áhersla lögð á heildarsýn og samþætta þjónustu. Meginmarkmið með starfseminni eru:

- Aðgengileg og markviss þjónusta með þverfaglegu samstarfi og samþættingu verkefna.
- Efling félagsauðs í hverfum og aukið samstarf við íbúa, félagasamtök og aðra í hverfinu.
- Búa borgina undir framtíðina til þess meðal annars að hún geti tekið við fleiri verkefnum frá ríkinu.

Þjónustumiðstöðin er þekkingarstöð um málefni eldri borgara og málefni fatlaðra undir heitinu „Samfélag fyrir alla“. Rík áhersla er lögð á samvinnu við íbúa, stofnanir, félagasamtök og hagsmunaaðila um þjónustu við þessa hópa. Við val á þekkingarstöðvarverkefnum var litið til íbúasamsetningar hverfanna en í Laugardal og Háaleiti býr hátt hlutfall eldri borgara auk þess sem þar búa margir fatlaðir einstaklingar. Þessi íbúasamsetning endurspeglast í veittri þjónustu hjá borginni en á síðasta ári var um 42% heimaþjónustu í borginni veitt á þjónustusvæðinu, bæði í dagþjónustu, kvöld- og helgarþjónustu.

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis samanstendur af átta starfsstöðvum sem hver um sig gegnir lykilhlutverki í þjónustu við íbúa. Þann 1. mars 2008 munu þrjár starfsstöðvar bætast í hópinn vegna skipulagsbreytinga á Velferðarsviði. Um er að ræða Skammtímavistun fyrir fötluð börn í Álfalandi 6, Búsetuþjónustu fyrir geðfatlaða á Gunnarsbraut 52 og fjölskylduheimilið Búðargerði. Það er ljóst að þessar breytingar munu styrkja starfsemi þjónustumiðstöðvarinnar verulega.

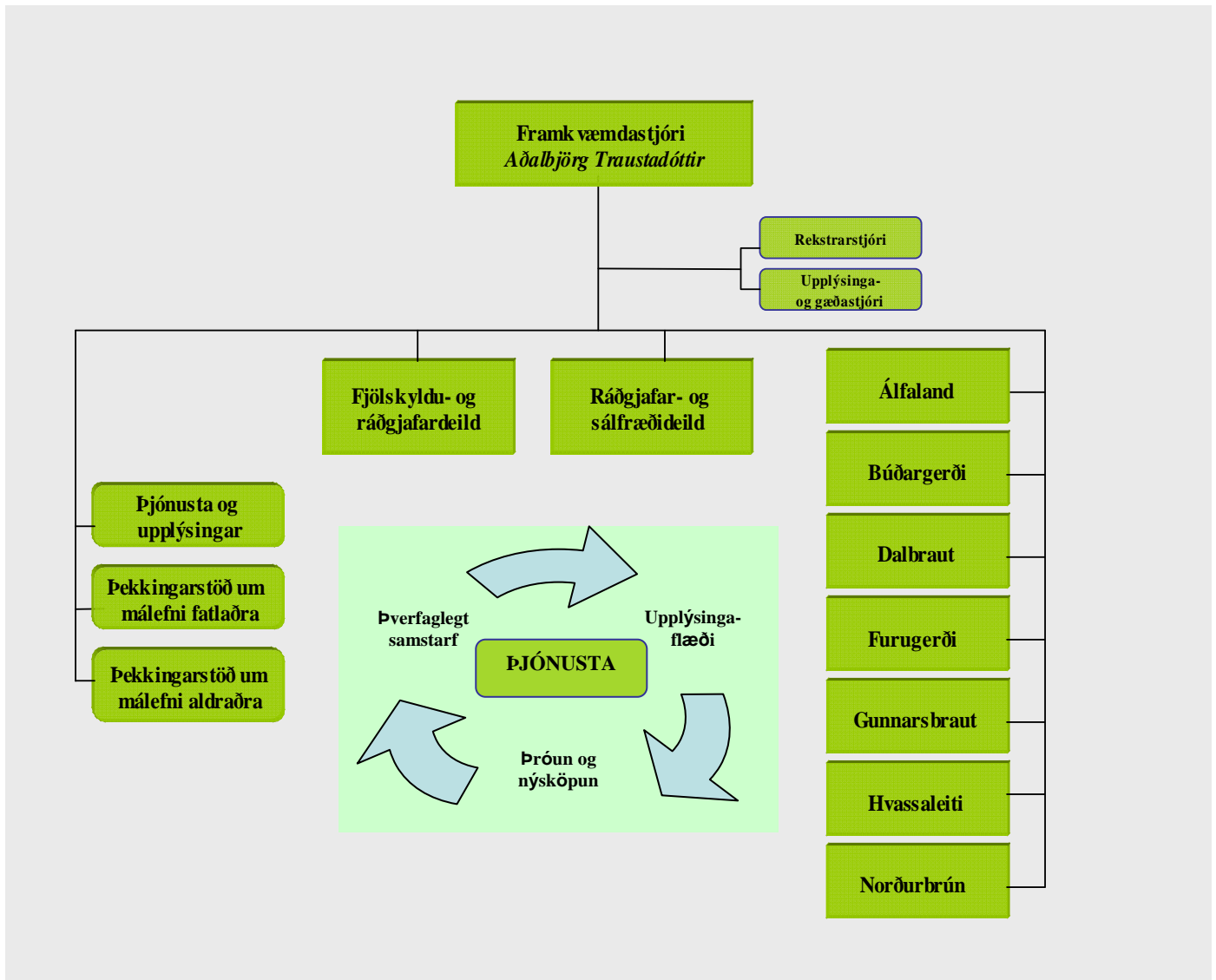
Á skrifstofunni í Síðumúla 39, starfar þverfaglegur hópur sérfræðinga og þar er unnið með allar umsóknir og tilvísanir varðandi þjónustu við íbúa, ráðgjöf og stuðning auk fleiri verkefna. Þjónustumiðstöðin sinnir félagsstarfi við íbúa á sjö starfsstöðum, Norðurbrún 1, Dalbraut 21 – 27, Dalbraut 18 – 20, Hvassaleiti 56 – 58, Hæðargarði 31, Furugerði 1 og Sléttuvegi 11. Þrír stórir þjónustuíbúðakjarnar fyrir eldri borgara eru í Laugardal og Háaleiti, Dalbraut 21 – 27, Norðurbrún 1 og Furugerði 1. Félagslegri heimaþjónustu er stýrt frá Dalbraut, Norðurbrún, Hvassaleiti og Hátúni. Þá sinnir Þjónustumiðstöðin skammtímavistun fyrir fötluð börn í Álfalandi 6, búsetuþjónustu fyrir geðfatlaða á Gunnarsbraut 52 og sérhæfðum stuðningi við unglunga sem af einhverjum ástæðum geta ekki búið heima hjá fjölskyldu sinni á fjölskylduheimilinu í Búðargerði.

Meðal þjónustubátta eru:	Helstu lagabálkar sem starfsemi Þjónustumiðstöðvarinnar grundvallast á eru:
Daggæsla í heimahúsum	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991
Félagsleg ráðgjöf og fjárhagsaðstoð	Lög um grunnskóla nr. 66/1995
Frístundir og félagsstarf	Lög um húsaleigubætur nr. 138/1997
Heimaþjónusta	Lög um leikskóla nr. 78/1994
Húsnæðismál	Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999
Húsaleigubætur	Lög um málefni fatlaðra nr. 59/1992
Hverfastarf	Reglugerð um daggæslu barna í heimahúsum nr. 907/2005
Skóla og sérfræðiþjónusta	
Stuðningsþjónusta	
Upplýsingamiðlun	

Á þjónustusvæðinu búa ríflega 29 þúsund manns og sinna um 300 starfsmenn Þjónustumiðstöðvarinnar margvíslegri þjónustu við íbúa.

Íbúar í Laugardal og Háaleiti 31.12.2007.	
Íbúar 0-5 ára	1.961
Íbúar 6-12 ára	2.251
Íbúar 13-17 ára	1.868
Íbúar 18-67 ára	17.808
Íbúar 67 +	5.163
<b>Íbúar alls:</b>	<b>29.051</b>

## Skipurit Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis



## Starfsstöðvar Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis

**Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis Síðumúla 39**  
Sími: 411 1500

**Búsetu- og stuðningsþjónusta, Gunnarsbraut 51**  
Sími: 562 0081

**Félagsstarf Dalbraut 18-20**  
Sími: 588 9533

**Félagsstarf, heima- og stuðningsþjónusta. Þjónustuíbúðir. Dalbraut 21-27**  
Sími: 411 2500

**Félagsstarf og þjónustuíbúðir Furugerði 1**  
Sími: 411 2740

**Félagsstarf, heima og stuðningsþjónusta Hvassaleiti 56-58**  
Sími: 535 2720

**Félagsstarf Hæðargarði 31**  
Sími: 411 2790

**Félagsstarf, heimaþjónusta og þjónustuíbúðir Norðurbrún 1**  
Sími: 411 2760

**Félagsstarf Sléttuvegi 11**  
Sími: 568 2586

**Fjölskylduheimilið Búðargerði 9**  
Sími: 568 1836

**Heima- og stuðningsþjónusta Hátúni 10a**  
Sími: 562 2712

**Skammtímavistun fyrir fötluð börn Álfalandi 6**  
Sími: 553 2766

## Áherslur 2008

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis tekur mið af stefnumótun Íþrótt- og tómstundasviðs, Leikskólasviðs, Menntasviðs og Velferðarsviðs við gerð starfsáætlunar fyrir árið 2008. Starfmenn Þjónustumiðstöðvarinnar hafa það að markmiði að veita íbúum framúrskarandi þjónustu þar sem notandinn er í öndvegi auk þess að tryggja gott og fjölbreytt aðgengi að þjónustu og upplýsingum.

Áhersla er lögð á heildarsýn í málefnum einstaklinga og fjölskyldna og að þjónustuaðilar stilli saman strengi og tryggi samfellu í þjónustu.

Hugmyndafræði snemmtækrar íhlutunar er höfð að leiðarljósi í vinnu með ung börn með frávik í þroska/hegðun og fjölskyldur þeirra. Áfram verður unnið að því að styrkja innviði skólanna með ráðgjöf og aðstoð við innleiðingu úrræða. Einnig verður boðið uppá fræðslu fyrir foreldra og starfsfólk leik- og grunnskóla.

Nærþjónusta skipar stóran sess í áherslum ársins 2008 með aukin lífsgæði, vellíðan og virkni allra íbúa að leiðarljósi.

Í starfsmannamálum verður áfram lögð rík áhersla á að starfsfólk fái nauðsynlegan stuðning og símenntun til að fagleg þekking og reynsla hvers og eins fái notið sín í starfi. Sérstök áhersla verður lögð á fræðslu um málefni fatlaðra á árinu 2008.

Meðal áhersluþátta ársins 2008 eru:

- Aðgerðaráætlun í forvarnarmálum.
- Áhættugreining á brottfalli úr skóla.
- Fjárfesting til framtíðar, hugmyndafræði snemmtækrar íhlutunar verði höfð að leiðarljósi í vinnu með börn á leikskólum.
- Foreldrasamráð.
- Fræðsla til foreldra leik- og grunnskólabarna með það að markmiði að stuðla að jákvæðri hegðun barna.
- Sértekt hópastarf fyrir unglunga sem sýna áhættuhegðun.
- Símenntun starfsmanna.
- Stuðningur og samstarf á sviði endurhæfingar.
- Uppbygging hverfisvefs.
- Þjónusta og þverfagleg ráðgjöf við eldri borgara til að mæta betur kröfu um aukin lífsgæði, vellíðan og virkni.
- Þjónusta og þverfagleg ráðgjöf við fatlaða einstaklinga til að mæta betur kröfu um aukin lífsgæði, vellíðan og virkni.
- Þróun félagsstarfs með virkri þátttöku eldri borgara.
- Þverfaglegt samstarf sérfræðinga á sviði málefna barna og fjölskyldna þeirra.

## Stefnukort Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis

ÞJÓNUSTA	Virk upplýsingamiðlun og fjölbreytt aðgengi upplýsinga	Öflugt forvarnarstarf fyrir alla íbúa	Fagleg, heildstæð og framsækin þjónusta
VERKLAG	Virkt samstarf og samráð við íbúa, samstarfs og hagsmunaaðila	Skilvirkni, gegnsæi og gæði	Snemmtæk ihlutun og skóli án aðgreiningar
MANNAUÐUR	Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	Öflugt fagumhverfi og símenntun	Jákvæð starfsímynd og virðing
FJÁRMÁL	Góð og hagkvæm stýring fjármuna	Gegnsæi í fjármálum	

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis hefur að markmiði að veita íbúum hverfanna framúrskarandi og framsækna þjónustu auk þess að stuðla að góðu samfélagi fyrir alla í samvinnu við íbúa, félagasamtök og hagsmunaaðila. Kjörorð Þjónustumiðstöðvarinnar eru: Virðing - Virkni - Velferð.

<b>Aðgerðaáætlun Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis</b>	
<b>ÞJÓNUSTA</b>	
Fagleg, heildstæð og framsækin þjónusta	Aukin þjónusta við aldraða
	Þróun þjónustu og ráðgjafar við fatlað fólk
	Markviss stuðningur og samstarf á sviði endurhæfingar
Virk upplýsingamiðlun og fjölbreytt aðgengi upplýsinga	Uppbygging á vef
Öflugt forvarnastarf fyrir alla íbúa	Aukin þjónusta við börn og foreldra
	Aukið samráð í málefnum barna og unglinga
	Aukin þátttaka og áhrif notenda á félagsstarf
	Áhættugreining á brottfalli úr skóla
	Virkni og samstarf
<b>VERKLAG</b>	
Virkt samstarf og samráð við íbúa, samstarfs- og hagsmunaaðila	Þverfaglegt samstarf á sviði málefna barna og fjölskyldna þeirra
Skilvirkni, gegnsæi og gæði	Greining á viðtalsbókanakerfi
	Fræðsla um skjalastýringu og innleiðing skjalaáætlunar
Snemmtæk íhlutun og skóli án aðgreiningar	Markviss íhlutun í leikskóla
<b>MANNAUÐUR</b>	
Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	Efling liðsheildar
Öflugt fagumhverfi og símenntun	Markviss fræðsla
Jákvæð starfsímynd og virðing	Ímyndarvinna Þjónustumiðstöðvar
<b>FJÁRMÁL</b>	
Góð og hagkvæm stýring fjármuna	Greining og eftirlit
Gegnsæi í fjármálum	Markviss upplýsingamiðlun

## ÞJÓNUSTA - HELSTU VERKEFNI 2008

### Aukin þjónusta við aldraða

Á þjónustusvæði Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis er hlutfall eldri borgara mjög hátt. Á árinu 2008 verður haldið áfram að efla ráðgjöf og stuðning við eldri borgara í samvinnu við notendur og þá aðila sem koma að þjónustu og ráðgjöf við þennan aldurshóp.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Stofnað verður þverfaglegt ráðgjafarteymi vegna íbúa 67 ára og eldri.	Mars 2008	Framkvæmdastjóri.
Mótaðar verða verklagsreglur sem fela í sér hvatningu, virkni og samstarf. Tryggt verður að þau úrræði sem til staðar eru verði nýtt.	Nóvember 2008	Hópstjóri ráðgjafarteymis.
Skipulagðar heimsóknir til 80 ára og eldri verða þróaðar áfram með tilliti til aukinnar samþættingar á þjónustu.	Allt árið	Framkvæmdastjóri.
Samstarf við þá aðila sem koma að þjónustu við íbúa 67 ára og eldri verður eflt með áherslu á þróun vinnulags og úrræða.	Allt árið	Hópstjóri ráðgjafarteymis.
Unnið verði að öryggismálum eldri borgara í samvinnu við Sjóvá Forvarnarhús á grundvelli samnings þar að lútandi.	Allt árið	Hópstjóri ráðgjafarteymis.

**Samstarfsaðilar:** Notendur, Heimahjúkrun, skrifstofa Velferðarsviðs, Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins, Heilsugæslustöðvar í Laugardal og Háaleiti, Nærþjónustuhópar<sup>1</sup> og Sjóvá Forvarnarhús.

### Þróun þjónustu og ráðgjafar við fatlað fólk

Á þjónustusvæði Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis er hlutfall fatlaðra íbúa hátt auk þess sem þar eru nokkrir stórir íbúðakjarnar sérstaklega ætlaðir fötluðu fólki. Á árinu 2008 verður unnið að þróun þjónustu og ráðgjafar við þennan hóp notenda.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Stofnað verður þverfaglegt ráðgjafar- og stuðningsteymi um þróun þjónustu við fatlaða notendur.	Apríl 2008	Framkvæmdastjóri.

<sup>1</sup> Nærþjónustuhópum er ætlað að meta stöðu eldri borgara í hverfum borgarinnar og leitast við að bæta úr aðstæðum þeirra sem á þurfa að halda. Nærþjónustuhópar eru skipaðir fulltrúum þjónustumiðstöðva, Félags eldri borgara, Reykjavíkurbild Rauða Kross Íslands auk Heilsugæslu og sóknarkirkna í viðkomandi hverfi.

Mótuð verði áætlun um ráðgjöf og stuðning við íbúa verndaðra heimila.	Mars 2008	Verkefnisstjóri í Hátúni.
Samþætt stuðningsþjónusta við fatlaða einstaklinga í Hátúni og á Sléttuvegi verður þróuð áfram í samvinnu við önnur þjónustukerfi.	Allt árið	Verkefnisstjóri Stuðningsþjónustu.
Lögð verður sérstök áhersla á að meta og greina þarfir geðfatlaðra með það að markmiði að þróa þjónustu og úrræði fyrir þennan notendahóp.	Allt árið	Framkvæmdastjóri.

**Samstarfsaðilar:** Notendur, skrifstofa Velferðarsviðs, Heimahjúkrun, hagsmunasamtök fatlaðs fólks, Svæðisskrifstofa málefna fatlaðra, Landspítali-Háskólasjúkrahús, Háskóli Íslands og Kennaraháskóli Íslands.

## Markviss stuðningur og samstarf á sviði endurhæfingar

Áfram verður unnið að eflingu félagslegrar ráðgjafar og stuðnings til þeirra sem af einhverjum ástæðum hafa ekki náð að fóta sig á atvinnumarkaði eða hafa fallið út af vinnumarkaði. Áhersla verður lögð á samstarf við aðra aðila sem vinna að atvinnuendurhæfingu.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Starfsmenn fá fræðslu og þjálfun í notkun ASEBA mælitækisins. <sup>2</sup>	Apríl 2008	Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.
Notast verður við SASSAM matslistann. <sup>3</sup>	Allt árið	Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.
Reglubundnir samráðsfundir með Vinnumálastofnun. Notendum verður boðið uppá samþætta ráðgjöf með þátttöku þeirra aðila sem koma að málefnum þeirra.	Allt árið	Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.
Mótaðar verða vinnureglur vegna átaks- og endurhæfingarverkefna.	Maí 2008	Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.
Efld verði ráðgjöf til þeirra sem eiga við vanda að stríða vegna áfengis- og vímuefnafiknar í samstarfi við SÁÁ.	Allt árið	Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.

**Samstarfsaðilar:** Notendur, skrifstofa Velferðarsviðs, Vinnumálastofnun, S.Á.Á., Svæðisskrifstofa um málefni fatlaðra, Heilsugæslan og Hlutverkasetur<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Achenbach System of Empirically Based Assessment.

<sup>3</sup> Strukturerad arbetsmetodik för sjukfallsutredning och samordnad rehabilitering. Skipulagðar aðferðir við að meta heilsubrest og samræmd vinna við endurhæfingu.

<sup>4</sup> Hjá Hlutverkasetri fá einstaklingar sem misst hafa hlutverk af geðrænum orsökum atvinnulega endurhæfingu. Þar er veittur stuðningur og hvatning auk þess sem einstaklingar innan notendahópsins styðja og hvetja hver annan.

## Uppbygging á vef

Mikilvægt er að tryggja öfluga upplýsingamiðlun um þjónustu borgarinnar í Laugardal og Háaleiti, styðja við grasrótastarf í hverfunum og efla hið félagslega netverk. Áhersla er á að vefur Laugardals og Háaleitis ásamt þeim hluta innri vefs sem snýr að Þjónustumiðstöðinni sé aðgengilegur, lifandi og virkur. Áfram verður unnið að því að tryggja öflugt upplýsingaflæði á vef og móta skal stefnu um efnistöð og upplýsingaveitu til íbúa og starfsmanna í hverfinu. Stuðla að þróun og nýsköpun á vef með það að markmiði að efla og bæta þjónustu við íbúa og starfsmenn og tryggja að vefurinn endurspegli ímynd Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Stofnaður verður starfshópur til að vinna að ofangreindum markmiðum.	Allt árið 2008	Frístundaráðgjafi. Upplýsinga-og gæðastjóri.
Kynning á vefnum fyrir samstarfsaðilum og íbúum.	Lokið í desember 2008	Frístundaráðgjafi. Upplýsinga-og gæðastjóri.
Kynning á ytri og innri vef fyrir starfsfólk þjónustumiðstöðvarinnar, virkja starfsfólk í notkun vefsins.	Lokið í maí 2008	Frístundaráðgjafi. Upplýsinga-og gæðastjóri.

**Samstarfsaðilar:** Vefdeild borgarinnar, Þjónustuskrifstofa, skrifstofa Velferðarsviðs.

## Aukin þjónusta við börn og foreldra

Mikil áhersla er lögð á að bjóða börnum og foreldrum í hverfinu upp á markvissa og vandaða fjölskylduráðgjöf og fræðslu sem lið í því að efla og bæta samskipti innan fjölskyldna, efla félagsþroska barna og stuðla að jákvæðri hegðun barna. Mikilvægt er að kynna þau námskeið sem í boði eru fyrir börnum og foreldrum og auglýsa þau vel.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Námskeiðin SOS <sup>5</sup> og Uppeldi sem virkar <sup>6</sup> verða haldin fyrir foreldra barna á leik- og grunnskólaaldri.	Boðið verður upp á námskeið að vori og að hausti.	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.

<sup>5</sup> SOS námskeiðið kennir grundvallarreglur hegðunar og sérstakar aðferðir og tækni til að bæta hegðun barna.

<sup>6</sup> Námskeið fyrir foreldra yngri barna. Á námskeiðinu er lögð áhersla á að kenna foreldrum aðferðir til að skapa æskileg uppeldisskilyrði sem líklegust eru til að skila árangri í lífi barns.

Bætt hugsun – betri líðan. Námskeiðið er ætlað börnum í 5.-8. bekk sem glíma við vanlíðan, kvíða eða leiða. Á námskeiðinu eru kenndar leiðir til að ná stjórn á eigin líðan með því að skoða tengslin milli þess sem maður hugsar, þess sem maður gerir og hvernig manni líður.	Haldið verður eitt námskeið á árinu 2008.	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar.
Fjölskylduráðgjöf . Áfram verður unnið að því að efla fjölskylduráðgjöf til barna og foreldra með áherslu á að bæta samskipti innan fjölskyldunnar. Ennfremur verður boðið uppá umgengnis-og skilnaðarráðgjöf.	Allt árið	Fjölskylduráðgjafi.
Rokksmiðja fyrir unglingsstúlkur.	Janúar-mars 2008	Unglingaráðgjafi. Frístundaráðgjafi.
Sértækt hópastarf í samstarfi við ÍTR og Fjölskyldumiðstöð.	Janúar – apríl 2008	Unglingaráðgjafi.

**Samstarfsaðilar:** Heilsugæslan í Glæsibæ, ÍTR., Grunnskólar og Fjölskyldumiðstöðin.

## Aukið samráð í málefnum barna og unglunga

Starfsfólk Þjónustumiðstöðvarinnar hefur á liðnu ári orðið vart við aukinn vilja í nærsamfélaginu til samstarfs og samráðs í forvarnarmálum. Virkt samstarf og samráð er hornsteinninn í öllu starfi sem miðar að bættum aðstæðum barna og unglunga og uppbyggilegri tólmundaiðkun. Þá er mikilvægt að stuðla að góðri sjálfsmynd unglunga, efla félagsfærni og hvetja til jákvæðra athafna.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Lokið verður við stofnun og formfestu samtakahópa <sup>7</sup> í hverfum. Allir hagsmunaaðilar hverfis komi að borðinu. Komið verður á reglubundnum fundum í þeim hópum.	Október 2008	Frístundaráðgjafi.
Lokið verður við aðgerðaáætlun í forvarnarmálum í Laugarneshverfi og sú vinna lögð til grundvallar útfærslu forvarnarstefnunnar í öðrum skólahverfum borgarhlutans.	Ágúst 2008	Frístundaráðgjafi.
Leitað verði samstarfs við einn skóla í hverfinu um formfestingu foreldra- og kennarafunda að fyrirmynd PTA <sup>8</sup> .	Nóvember 2008	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Frístundaráðgjafi. Unglingaráðgjafi.

<sup>7</sup> Samtakahópar í hverfum eru hópar skipaðir fulltrúum helstu hagsmunaaðila sem koma að hinu félagslega starfi í hverfunum, jafnt menntun, uppeldi, frístundum, löggæslu og fleiru með það að markmiði að bæta lífsskilyrði og líðan allra íbúa hverfisins, þó með sérstakri áherslu á börn og unglunga.

<sup>8</sup> Parent-Teacher-Association í BNA.

Þjónustumiðstöðin styðji við og stuðli að foreldraþingi og frístundakynningu fyrir börn. Á meðan börnin kynna sér mismunandi frístundamöguleika sitji foreldrar ráðstefnu um samstarf og áherslur í forvörnum.	September 2008	Frístundaráðgjafi.
Almenn foreldraþing verði haldin í Laugardal annars vegar og Háaleiti hins vegar í samstarfi við foreldrafélög.	Október 2008	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Frístundaráðgjafi.

**Samstarfsaðilar:** Lýðheilsustöð, Samfok, Íbúasamtök, Foreldrafélög, Frístundamiðstöðin í Tónabæ, Barnavernd Reykjavíkur, Fjölskyldumiðstöð, ÍTR. grunnskólar, Menntasvið og samtakahópar.

### Aukin þátttaka og áhrif notenda á félagsstarf

Undanfarin ár hefur samsetning hóps eldri borgara breyst umtalsvert. Þar eru ráðandi þættir bætt heilsa hinna nýju eldri borgara, auknar lífslíkur þeirra sem fyrir eru í hópnun og ör og mikil tækni- og samfélagsþróun undanfarinna áratuga. Þessir þættir leiða til mjög ólíkra innbyrðis þarfa í félagsstarfi. Hinir nýju eldri borgarar gera aðrar kröfur til félagslífs og bregðast þarf við þessari þróun.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Kanna áhugasvið og þarfir nýrra notenda í hópi eldri borgara, sótt verður um styrk til Nýsköpunarsjóðs.	Ágúst 2008	Verkefnisstjóri.
Rýnihópur um áherslur í félagsstarfi verður stofnaður með tilnefningum frá félagsmiðstöðvum. Áhersla er lögð á að fá inn í hópinn nýliða úr hópi notenda.	Mái 2008	Forstöðumaður Hvassaleiti. Forstöðumaður Furugerði.
Unnið verður að því að kortleggja, virkja og efla leiðtoga innan félagsstarfsins. Haldið verði leiðtoganámskeið fyrir nýja þátttakendur í félagsstarfi.	September 2008	Verkefnisstjóri. Forstöðumaður Hvassleiti. Forstöðumaður Hæðargarði. Frístundaráðgjafi.
Unnin verður áætlun um eflingu félagsauðs í Laugardal, með áherslu á tengingu félagsstarfs og heimaþjónustu.	Allt árið	Forstöðumaður Norðurbrún.

**Samstarfsaðilar:** Notendur, Félag eldri borgara skrifstofa Velferðarsviðs, og nærþjónustuhópar.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Nærþjónustuhópum er ætlað að meta stöðu eldri borgara í hverfum borgarinnar og leitast við að bæta úr aðstæðum þeirra sem á þurfa að halda. Nærþjónustuhópar eru skipaðir fulltrúum þjónustumiðstöðva, Félags eldri borgara, Reykjavíkurdeild Rauða Kross Íslands auk Heilsugæslu og sóknarkirkna í viðkomandi hverfi.

## Áhættugreining á brottfalli úr skóla

Í samvinnu við skóla verður gerð áhættugreining á þeim nemendum sem hætta er á að falli úr skóla eftir grunnskóla. Mikilvægt að skoða umfang og eðli brottfalls úr skólum vegna ábyrgðar Þjónustumiðstöðvarinnar á framkvæmd forvarnaráætlana og hvernig sérfræðiþjónusta skóla geti best mætt þörfum þeirra sem eru í áhættuhópi vegna brottfalls.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Starfshópur kortleggur umfang og áhættuþætti brottfalls úr skóla (að loknum grunnskóla) og leggur fram tillögur til að hamla brottfalli.	Desember 2008	Kennsluráðgjafi.

**Samstarfsaðilar:** Grunnskólar í hverfinu og Barnavernd Reykjavíkur.

## Virgni og samstarf

Virgni er forvörn gegn bæði andlegri og líkamlegri vanheilsu. Það að vera virkur fram eftir aldri minnkar einnig líkur á félagslegri einangrun. Þegar aldurinn færast yfir og geta minnkar eru talsverðar líkur á að aðrir yfirtaki ýmis verk og oft á tíðum einnig verk sem viðkomandi getur framkvæmt sjálfur. Stöðugt þarf að hafa í huga að einblína á styrk fólks fremur en hindranir.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Gerð verður áætlun um ráðgjöf og þjálfun til starfsmanna um vinnubrögð og leiðir til hvatningar að aukinni virkni. Markmiðið er að allir hlekkir í þjónustukeðjunni miði að því að auka virkni.	Apríl 2008	Verkefnisstjóri.
Námskeið fyrir starfsfólk heimaþjónustu um hugmyndafræði og hvernig virkja megi notendur til sjálfshjálpar.	Október 2008	Verkefnisstjóri.
Handleiðsla og stuðningur til matsfulltrúa og deildarstjóra heimaþjónustu um innleiðingu breytinga til árangurs.	September 2008	Deildarstjóri fjölskyldu- og ráðgjafardeildar. Forstöðumaður Hvassaleiti. Forstöðumaður Dalbraut. Forstöðumaður Norðurbrún.

**Samstarfsaðilar:** Skrifstofa Velferðarsviðs, Háskóli Íslands, og Kennaraháskóli Íslands.

## VERKLAG - HELSTU VERKEFNI 2008

### Pverfaglegt samstarf á sviði málefna barna og fjölskyldna þeirra

Mikilvægt er að þeir sem koma að málefnum barna taki höndum saman og þrói gott samstarf sín á milli og við fjölskyldur barnanna. Lögð er áhersla á að styrkja og styðja við ábyrgð foreldra og að sú áhersla verði sýnileg í öllu verklagi.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Áfram verður unnið að þróun fjölskylduteymis Heilsugæslunnar í Glæsibæ, BUGL og Þjónustumiðstöðvar. Unnið verður að því að koma á samvinnu við fleiri heilsugæslustöðvar í hverfinu.	Allt árið	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Deildarstjóri Fjölskyldu – og ráðgjafardeildar.
Hrundið verði í framkvæmd sérstöku tilraunaverkefni í samstarfi við starfsmenn Langholtsskóla í málefnum barna sem eiga við vanda að stríða samfara erfiðleikum í félagslegu umhverfi. Markmiðið er að efla ráðgjöf, stuðning og eftirfylgd til barna og fjölskyldna m.a. með ráðgjöf og stuðningi heim.	Allt árið	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Deildarstjóri Fjölskyldu – og ráðgjafardeildar.
Komið verði á föstu samráði milli frístundamiðstöðvarinnar Tónabæjar, Þjónustumiðstöðvar og Barnaverndar með það að markmiði að þróa verklag í samstarfi þessara aðila. Einnig verða festir í sessi fundir Þjónustumiðstöðvar Barnaverndar og skóla.	September 2008	Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar. Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar.

**Samstarfsaðilar:** Barnavernd, BUGL, Frístundamiðstöðin Tónabær, Heilsugæslan í Glæsibæ, Langholtsskóli, Heilsugæslan og Menntasvið.

### Greining á viðtalsbókunarkerfi

Til að að tryggja framúrskarandi þjónustu er mikilvægt að heildræn yfirsýn sé yfir þá þjónustu sem sérfræðingar geta veitt á hverjum tíma. Eins og staðan er í dag er erfitt að hafa yfirsýn yfir öll þau viðtöl sem veitt eru af sérfræðingum Þjónustumiðstöðvarinnar og annmörkum háð að mæla biðtíma.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Stofnaður verður starfshópur með þátttöku lykilaðila á Þjónustumiðstöðinni. Leitað verður samstarfs við aðrar þjónustumiðstöðvar og skrifstofu Velferðarsviðs. Útfærð tillaga um rafrænt viðtalsbókunarkerfi sem hentar starfseminni verði lögð fram.	September	Upplýsinga- og gæðastjóri. Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar. Deildarstjóri Ráðgjafar- og sálfræðideildar.

**Samstarfsaðilar:** Aðrar þjónustumiðstöðvar, skrifstofa Velferðarsviðs og Upplýsingatæknimiðstöð.

## Fræðsla um skjalastýringu og innleiðing skjalaáætlunar

Mikilvægt er að tryggja öryggi gagna og persónuvernd en forsenda aðgengilegra og skýrra upplýsinga eru vönduð og skilvirk vinnubrögð í skráningu og skjalastjórnun.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
GoPro skjalastjórnunarkerfið verði tekið í notkun á árinu.	Apríl 2008	Framkvæmdastjóri.
Haldið verði námskeið um skjalastýringu, persónuvernd og rétt einstaklinga til aðgangs að gögnum.	Nóvember 2008	Framkvæmdastjóri Upplýsinga- og gæðastjóri.
Tryggt verði að verklagsreglur Þjónustumiðstöðvarinnar séu aðgengilegar á innri vef.	Nóvember 2008	Deildarstjóri Fjölskyldu og ráðgjafardeildar. Deildarstjóri Ráðgjafar og sálfræðideildar. Upplýsinga- og gæðastjóri

**Samstarfsaðilar:** Skrifstofa Velferðarsviðs.

## Snemmtæk íhlutun og skóli án aðgreiningar

Lögð er áhersla á að þörfum ungra barna með frávik í þroska eða eru í áhættuhópi verði mætt eins fljótt og unnt er og þeim veitt þjónusta við hæfi í þeim tilgangi að koma í veg fyrir eða draga úr áhrifum þroskavandamála hjá þeim. Þjónustan felst í markvissri íhlutun í leikskóla sem byggist á vísindalegum grunni og stuðningi við foreldra.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Þýðing og staðfærsla á Best Practices. Hefti útgefið af DEC <sup>10</sup> , þar sem gæðaviðmiðum snemmtækrar íhlutunar er lýst.	Júní 2008	Deildarstjóri ráðgjafar og sálfræðideildar.
Námskeiðið „Að byrja í grunnskóla” fyrir foreldra barna með fötlum	Febrúar / Mars 2008	Þekkingarteymi um málefni fatlaðra barna
Fræðsla fyrir starfsmenn um gæðaviðmið snemmtækrar íhlutunar	Júní 2008	Deildarstjóri ráðgjafar- og sálfræðideildar

**Samstarfsaðilar:** Leikskólarnir Garðaborg og Sunnuborg, Menntasvið, Íþrótt- og tómstundasvið og Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins og Leikskólasvið.

## MANNAUÐUR - HELSTU VERKEFNI 2008

### Efling liðsheildar

Þjónustumiðstöðin vill stuðla að trausti og virðingu í samskiptum starfsmanna. Góð samvinna og samkennd starfsmanna stuðlar að góðum árangri í starfi og vinnustað sem einkennist af virðingu og metnaði. Lögð er áhersla á jákvætt og hvetjandi starfsumhverfi með því að styrkja frumkvæði starfsmanna, efla liðsanda og samstarf, standa vörð um jafnrétti og skapa fjölskylduvænt starfsumhverfi.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Námskeið sem miðar að því að efla liðsheild og skapa traust verði haldið fyrir starfsmenn. M.a. lögð áhersla á hrós sem tæki til hvatningar og endurgjafar.	Október 2008	Framkvæmdastjórn.
Námskeið fyrir stjórnendur Þjónustumiðstöðvarinnar um uppbyggingu fyrirmyndarvinnustaðar m.t.t. þjónustu, hvatningar og starfsánægju.	September 2008	Upplýsinga- og gæðastjóri.
Nýta niðurstöður vinnustaðagreininga á markvissan hátt til að bæta starfsumhverfi og starfsaðstæður.	Allt árið	Framkvæmdastjórn og forstöðumenn starfsstaða.
Auka framboð á andlegri og líkamlegri heilsueflingu starfsmanna á vinnutíma t.d. hreyfingu, slökun, söng, þrautalausnum og sýningum með það að markmiði að efla tengsl.	Allt árið	Frístundaráðgjafi.

**Samstarfsaðilar:** Skrifstofa Velferðarsviðs.

<sup>10</sup> Division for Early Childhood.

## Markviss fræðsla

Þjónustumiðstöðin byggir þjónustu sína á ábyrgu og hæfu starfsfólki. Allir starfsmenn skulu fá tækifæri til starfsþróunar með þjálfun, hvatningu og stuðningi. Markviss fræðsla verður á árinu 2008 sem tekur mið af áherslum í starfsemi og þörfum starfsmanna.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Reglulegir fræðslufundir fyrir starfsmenn þar sem fjallað er um fötlun, ásamt stuðningi og ráðgjöf til fatlaðra.	Einu sinni í mánuði allt árið 2008	Þekkingarstöðvarteymi um málefni fatlaðra.
Gerð verður kennsluáætlun fyrir starfsmenn sem sinna heimaþjónustu um vinnubrögð við umönnun og þrif.	Október 2008	Forstöðumaður Dalbrautar Forstöðumaður Hvassaleiti
Skipulagt verði námskeið fyrir starfsmenn móttökueldhúsa.	September 2008	Forstöðumenn félagsmiðstöðva.
Haldið námskeið fyrir starfsmenn sem miðar að því að efla starfsmenn í ráðgjöf og stuðningi til þeirra sem eiga í fjárhagserfiðleikum.	September 2008	Upplýsinga- og gæðastjóri. Deildarstjóri Ráðgjafar- og fjölskyldueildar.
Efla starfsfólk og stjórnendur til þess að nýta innri vef sem daglegt verkfæri.	Allt árið	Upplýsinga- og gæðastjóri.
Haldið verður námskeið í framsögn og tjáningu til að efla starfsmenn í samskiptum við notendur, við kynningar og í námskeiðahaldi.	Október 2008	Upplýsinga- og gæðastjóri. Verkefnisstjóri.
Starfsmenn miðla þekkingu sín á milli og tryggja að upplýsingar og fræðsla sé aðgengileg. Starfsmenn kynna efni frá símenntun s.s. námskeiðum sem þeir sækja fyrir samstarfsfólki og setja upplýsingar á vef.	Allt árið	Deildarstjóri Fjölskyldu og ráðgjafardeildar. Deildarstjóri Ráðgjafar og sálfræðideildar.

**Samstarfsaðilar:** Skrifstofa Velferðarsviðs, hagsmunasamtök fatlaðra, starfsmenn heimahjúkrunar, Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna og Garðar Björgvinsson.

## Ímyndarvinna Þjónustumiðstöðvar

Mikil þensla í samfélaginu hefur leitt til þess að ekki hefur tekist að manna allar stöður hjá Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis. og á sama tíma hefur eftirspurn eftir þjónustu aukist. Mikilvægt er að tryggja góða ímynd starfa og vinna að því að störf á Þjónustumiðstöðinni séu eftirsóknarverð og laði að hæft starfsfólk á sama tíma og hlúð er enn betur að þeim starfsmönnum sem fyrir eru.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Stofna starfshóp sem setur fram tillögur um aðgerðir til að styrkja ímynd Þjónustumiðstöðvarinnar inn á við. Aðgerðaáætlun skal komið í framkvæmd haustið 2008	Júní 2008	Framkvæmdastjóri
Stofna starfshóp sem setur fram tillögur um aðgerðir til að styrkja ímynd Þjónustumiðstöðvarinnar út á við. Áhersla skal lögð á gæði þjónustu og kynningarstarf. Aðgerðaáætlun skal komið í framkvæmd haustið 2008	Júní 2008	Framkvæmdastjóri
Gerðar verði verklagsreglur um hvernig viðburðir á vegum Þjónustumiðstöðvarinnar eru auglýstir og vakin athygli fjölmiðla og íbúa á því starfi sem unnið er á Þjónustumiðstöðinni. Jafnframt gert verklag til að efla samstarf við hverfisblöð.	Október 2008	Framkvæmdastjóri

**Samstarfsaðilar:** Skrifstofa Velferðarsviðs.

## FJÁRMÁL - HELSTU VERKEFNI 2008

### Greining, eftirlit og gegnsæi í fjármálum

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis leggur áherslu á markvissa fjármálastjórn, þar sem góð nýting fjármuna er í fyrirrúmi og stöðugt leitað hagkvæmustu leiða með hámarksnýtingu að leiðarljósi.

Aðgerð	Tímaáætlun	Ábyrgðaraðili
Greining og eftirlit með heimildargreiðslum fari fram ársfjórðungslega og gerðar ársfjórðungslegar skýrslur.	Allt árið	Rekstrarstjóri. Upplýsinga- og gæðastjóri. Deildarstjóri Fjölskyldu- og ráðgjafardeildar
Frávik frá fjárhagsáætlun 2008 verði + / - 1%.	Allt árið	Rekstrarstjóri
Tölfræðileg úrvinnsla lykiltalna verði aukin m.a. með kostnaðargreiningu þjónustuþátta og kynningu á niðurstöðum.	1. júní 2008	Upplýsinga- og gæðastjóri og Rekstrarstjóri

**Samstarfsaðilar:** Forstöðumenn starfsstöðva Þjónustumiðstöðvarinnar og skrifstofa Velferðarsviðs,.

Skorkort 2008		Markmið 2008			2007
Þjónusta	Mælikvarðar				
Fagleg, heildstæð og framsækin þjónusta	Hlutfall notenda sem eru ánægðir með þjónustu starfsmanna	>91	91-95	<91	84,1
Virk upplýsingamiðlun og fjölbreytt aðgengi upplýsinga	Fjöldi notenda á vef Laugardals og Háaleitis	<40.000	35-40.000	<35.0000	18.057
Öflugt forvarnarstarf fyrir alla íbúa	Ánægja barna og foreldra með hópastarf	>95	90-95	<90	
	Fjölgun notenda í félagsstarfi. Mælikvarði í þróun.				
	Hlutfall notenda sem finnst auðvelt að nálgast upplýsingar um þjónustu þjónustumiðstöðvarinnar	>80	75-88	<75	62,5
Verklag	Mælikvarðar				
Virkt samstarf og samráð við íbúa, samstarfs og hagsmunaaðila	Hlutfall skilgreindra samstarfsaðila sem eru ánægðir með samstarf við Þjónustumiðstöðina	>95	90-95	<90	
Skilvirkni, gegnsæi og gæði	Fjöldi verkferla sem fer í gæðahandbók og/eða á innri vef	>10	8-10	<8	0
Snemmtæk íhlutun og skóli án aðgreiningar	Hlutfall foreldra sem er ánægt með námskeiðið: Við upphaf grunnskólagöngu	>95	90-95	<90	
Mannauður	Mælikvarðar				
Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði	Hlutfall starfsmanna sem eru ánægðir í starfi þegar á heildina er litið	>95	90-95	<90	89,1
	Hlutfall starfsmanna sem telja sig iðulega fá hvatningu frá næsta yfirmanni	>85	80-85	<80	69
	Hlutfall starfsmanna sem telja sig geta notið sveigjanleika í starfi til að samræma starf og einkalíf	>95	90-95	<90	77,8
Öflugt fagumhverfi og símenntun	Hlutfall starfsmanna sem telja sig hafa fengið tækifæri til starfsþróunar og símenntunar sl. 12 mánuði.	>85	80-85	<80	61,27
	Hlutfall starfsmanna og stjórnenda sem nýta sér innri vef til að afla sér upplýsinga	>95	90-95	<90	
Jákvæð starfsímynd og virðing	Hlutfall starfsmanna sem telja að vinnustaðurinn leggi áherslu á gæði í störfum og þjónustu .	100	95-100	<95	93
Fjármál	Mælikvarðar				
Góð og hagkvæm stýring fjármuna	Frávik frá fjárhagsáætlun	<1	1,1-2,0	>2	-0,1
Gegnsæi í fjármálum	Kynningar á lykiltölum	>4	3	<3	

LYKILTÖLUR	Raun 2006	Raun 2007	Áætlun 2008
<b>Fjárhagsaðstoð</b>			
Heildarupphæð	194.458	156.809	* <sup>11</sup>
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	145.333	108.891	*
Heimildargreiðslur	49.125	60.975	56.750
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð 12 mánuði eða lengur	41	32 <sup>12</sup>	- <sup>13</sup>
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð í 6 mánuði eða lengur	183	122	-
Fjöldi heimila með fjárhagsaðstoð 3 mánuði eða skemur	309	254	-
Fjöldi heimila sem fá fjárhagsaðstoð alls	581	473	-
<b>Vefnotkun</b>			
Fjöldi notenda á vef Laugardals og Háaleitis	-	18.057	40.000
<b>Húsaleigubætur, almennar</b>			
Heildarupphæð	168.111	164.367	*
Fjöldi heimila með almennar húsaleigubætur	1.463	1.472	-
<b>Sérstakar húsaleigubætur</b>			
Heildarupphæð	18.950	18.752	*
Fjöldi heimila með sérstakar húsaleigubætur	128	132	-
<b>Leiguíbúðir í eigu Félagsbústaða</b>			
Fjöldi á biðlista í árslok	158	140	-
<b>Þjónustuíbúðir</b>			
Fjöldi á biðlista í árslok	151	139	-
<b>Félagsleg heimapjónusta</b>			
Heildarkostnaður	349.733	338.040	389.292
Fjöldi heimila	1.571	1.552	-
Fjöldi notenda með kvöld og helgarþjónustu	74 <sup>14</sup>	104 <sup>15</sup>	177
<b>Stuðningsþjónusta</b>			
Heildarkostnaður	17.614	25.165	30.215
Fjöldi notenda	75 <sup>16</sup>	98 <sup>17</sup>	-
Fjöldi á biðlista	93	84	-
<b>Félagsstarf</b>			
Fjöldi matargesta	495	-	-
Fjöldi í opnum vinnustofum	242	-	-
Fjöldi á námskeiðum	153	-	-

<sup>11</sup> \* Ekki er áætlað á hvert hverfi í fjárhagsáætlun 2008

<sup>12</sup> Í desember 2007

<sup>13</sup> - Niðurstöður talningar liggja ekki fyrir

<sup>14</sup> Fjöldi í virkri þjónustu í nóvember 2006

<sup>15</sup> Fjöldi í virkri þjónustu í ágúst 2007

<sup>16</sup> Stuðningsfjölskyldur eru ekki meðtaldar, en 25 börn voru í tengslum við stuðningsfjölskyldu á árinu

<sup>17</sup> Stuðningsfjölskyldur eru ekki meðtaldar en 23 börn voru í tengslum við stuðningsfjölskyldur á árinu

LYKILTÖLUR FRH.	Raun 2006	Raun 2007	Áætlun 2008
<b>Sálfræði- og sérkennsluþjónusta</b>			
Fjöldi tilvísana frá grunnskóla	112	118	-
Fjöldi tilvísana frá leikskóla	55	48	-
Fjöldi tilvísana til sérkennsluráðgjafa.	-	-	-
Fjöldi sálfræðiathugana leikskólabarna	-	48	48
Fjöldi sálfræðiathugana grunnskólabarna	-	118	120
Fjöldi málþroskaathugana leikskólabarna á vegum Þjónustumiðstöðvarinnar.	21	21	21

### Íbúafjöldi í Laugardal/Háaleiti 31.12.2007

Íbúar í Laugardal	
Íbúar 0-5 ára	1.078
Íbúar 6-12 ára	1.155
Íbúar 13-17 ára	894
Íbúar 18-66 ára	9.503
Íbúar 67 ára +	2.747
Íbúar í Háaleiti	
Íbúar 0-5 ára	883
Íbúar 6-12 ára	1.096
Íbúar 13-17 ára	974
Íbúar 18-66 ára	8.305
Íbúar 67 ára +	2.416

### Fjárhagsáætlun Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis 2008 (þkr)

Tekjur	
Þjónustutekjur	138.621
Gjöld	
Laun og launatengd gjöld	883.855
Annar rekstrarkostnaður	342.071
<b>Ráðstafað samtals</b>	<b>1.087.305</b>

Laugardalur og Háaleiti	31.12.2007
Fjöldi dagforeldra	48
Fjöldi barna hjá dagforeldrum	201
Fjöldi leikskóla	20 <sup>18</sup>
Fjöldi leikskólabarna	1304 <sup>19</sup>
Fjöldi grunnskóla	10 <sup>20</sup>
Fjöldi barna í grunnskóla	3.180 <sup>21</sup>

<sup>18</sup> Þar af eru 2 einkareknir leikskólar

<sup>19</sup> Þar af eru 73 börn á einkareknum leikskólum

<sup>20</sup> Þar af 1 sérskóli fyrir fötluð börn

<sup>21</sup> Í október 2007

## Fjárhagsáætlun 2008

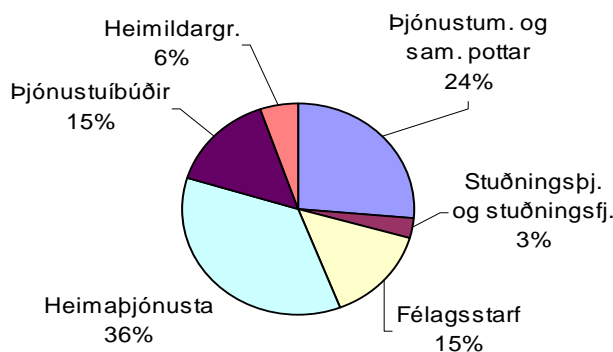
### SKIPTING ÞJÓNUSTUÞÁTTA

	Staða bókhalds	Endurskoðuð	
	31.12.2006	áætlun 2007	Áætlun 2008
	<i>í þús.kr.</i>	<i>í þús.kr.</i>	<i>í þús.kr.</i>
Tekjur	-161.343	-171.972	-138.621
Gjöld	1.159.583	1.171.235	1.225.928
<b>Þjónustumiðst. Lau / Háa samtals</b>	<b>998.241</b>	<b>999.263</b>	<b>1.087.305</b>

### SKIPTING ÞJÓNUSTUÞÁTTA

	Staða bókhalds	Endurskoðuð	
	31.12.2006	áætlun 2007	Áætlun 2008
	<i>í þús. kr.</i>	<i>í þús.kr.</i>	<i>í þús.kr.</i>
Þjónustumiðstöð	226.703	228.487	277.553
Heimaþjónusta	349.733	338.040	389.292
Stuðningsþjónusta og stuðningsfjölskyldur	21.686	27.542	34.200
Félagsstarf	136.679	133.808	158.461
Þjónustuíbúðir	206.371	201.858	162.282
Heimildargreiðslur	49.125	60.975	56.750
Langvarandi veikindi og námsleyfi	6.712	6.518	6.681
Ófyrirséð útgjöld	212	1.035	1.061
Gjaldfærðir lausafjármunir	1.020	1.000	1.025
<b>Þjónustum. Laugardals/Háaleitis samtals</b>	<b>998.241</b>	<b>999.263</b>	<b>1.087.305</b>

### Skipting Þjónustuþátta í Þjm LH



## SKIPTING GJALDA OG TEKNA

		Staða bókhalds 31.12.2006 í þús. kr.	Endurskoðuð áætlun 2007 í þús. kr.	Áætlun 2008 í þús. kr.
4510	Endurgreidd heimaþjónusta	-30.591	-35.231	-13.840
4540	Þátttökugjöld og námskeiðsgjöld	-2.602	-16.715	-2.617
4541-4542	Endurgreiddar veitingar og fæði	-56.887	-55.828	-61.481
4576	Þjónustugjald	-24.158	-13.835	-24.754
4611	Húsaleigutekjur	-31.467	-25.223	-12.191
	Aðrar tekjur	-15.638	-25.140	-23.738
	<b>Tekjur samtals</b>	<b>-161.343</b>	<b>-171.972</b>	<b>-138.621</b>
5110-5119	Laun	670.588	670.687	731.274
5120-5122	Launatengd gjöld	125.828	134.092	152.581
5150	Bifreiðastyrkir	14.864	15.396	21.324
5270	Rafmagn	7.878	7.847	8.483
5271	Hiti	6.079	6.070	6.763
5420-5439	Aðkeypt vinna	7.213	6.853	13.256
5511	Húsaleiga	774	953	31.048
5519	Húsaleiga - Eignasjóður	156.699	157.283	53.299
573*	Heimildargreiðslur	49.125	60.975	56.750
	Annað	119.515	110.079	150.125
8000-8999	Gjaldfærðir lausafjármunir	1.020	1.000	1.025
	<b>Gjöld samtals</b>	<b>1.159.583</b>	<b>1.171.235</b>	<b>1.225.928</b>
<b>Þjónustum. Laugardals/Háaleitis samtals</b>		<b>998.241</b>	<b>999.263</b>	<b>1.087.305</b>

Kostn.st.	Heiti kostnaðarstaðar	Staða bókhalds 31.12.2006	Endurskoðuð áætlun 2007	Áætlun 2008
<b>ÞJÓNUSTUMÍÐSTÖÐ</b>				
R2001	Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	226.703	224.223	264.260
R2010	Hverfisráð Laugardals	0	2.132	6.813
R2012	Hverfisráð Háaleitis	0	2.132	6.479
<b>ÞJÓNUSTUMÍÐSTÖÐ SAMTALS</b>		<b>226.703</b>	<b>228.487</b>	<b>277.552</b>
<b>HEIMAPJÓNUSTA</b>				
F2030	Heimajónusta Hvassaleiti	170.927	167.722	194.227
R2610	Heimajónusta Dalbraut	178.806	120.244	127.617
R2620	Heimajónusta Norðurbrún	0	30.180	44.360
R2630	Heimajónusta Hátúni	0	19.894	23.087
<b>HEIMAPJÓNUSTA SAMTALS</b>		<b>349.733</b>	<b>338.040</b>	<b>389.290</b>
<b>STUÐNINGSÞJÓNUSTA OG STUÐNINGSFJÖLSKYLDUR</b>				
F2035	Stuðningsþjónusta LH	17.614	23.939	30.163
F2036	Stuðningsfjölskyldur LH	4.072	3.603	3.985
<b>STUÐNINGSÞJ./STUÐNINGSFJ. SAMT.</b>		<b>21.686</b>	<b>27.542</b>	<b>34.148</b>
<b>FÉLAGSSTARF</b>				
F2425	Félagsmiðstöð Norðurbrún	31.703	30.719	34.114
F2430	Félags-og þjónustumiðstöð Hvassaleiti	33.165	25.689	35.600
F2445	Félagsmiðstöð Furugerði	23.809	23.835	28.169
F2455	Félagsmiðstöð Hæðargarði	27.213	30.251	34.318
F2465	Félagsmiðstöð Dalbraut 18-20	11.894	13.112	14.400
F2475	Félagsmiðstöð Sléttuvegi	8.896	10.202	11.858
<b>FÉLAGSSTARF SAMTALS</b>		<b>136.680</b>	<b>133.808</b>	<b>158.460</b>
<b>ÞJÓNUSTUÍBÚÐIR</b>				
F2445	Þjónustuíbúðir Dalbraut	152.374	152.694	131.892
F3025	Þjónustuíbúðir Norðurbrún	41.180	42.014	19.733
F3045	Þjónustuíbúðir Furugerði	12.817	7.150	10.712
<b>ÞJÓNUSTUÍBÚÐIR SAMTALS</b>		<b>206.371</b>	<b>201.858</b>	<b>162.337</b>

<b>HEIMILDARGREIÐSLUR</b>				
<b>F1712</b>	<b>Fjárhagsaðstoð</b>	<b>49.125</b>	<b>60.975</b>	<b>56.750</b>
<b>HEIMILDARGREIÐSLUR SAMTALS</b>		<b>49.125</b>	<b>60.975</b>	<b>56.750</b>
<b>R2970</b>	<b>Langvarandi veikindi og námsleyfi</b>	<b>6.712</b>	<b>6.518</b>	<b>6.681</b>
<b>R2980</b>	<b>Ófyrirséð útgjöld</b>	<b>211</b>	<b>1.035</b>	<b>1.061</b>
<b>R2990</b>	<b>Gjaldfærðir lausafjarmunir</b>	<b>1.020</b>	<b>1.000</b>	<b>1.025</b>
<b>ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐIN SAMTALS RAMMI</b>		<b>998.241</b>	<b>999.263</b>	<b>1.087.305</b>

## Kjörorð

### Virðing

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis leggur áherslu á að styðja þá íbúa sem þurfa hjálp til sjálfshjálpar í anda mannvirðingar og jafnræðis. 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.

### Virkni

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis 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

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis tekur virkan þátt 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.

## Velgengnisþættir

### Virk upplýsingamiðlun og fjölbreytt aðgengi upplýsinga

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis leggur áherslu á virka upplýsingamiðlun um þjónustu og fjölbreytt aðgengi upplýsinga fyrir íbúa og starfsmenn. Haft er að leiðarljósi að einfalt sé að nálgast upplýsingar á vef, í síma eða með komu til Þjónustumiðstöðvarinnar og íbúar mæti ávallt góðu viðmóti og þjónustulund starfsmanna.

### Öflugt forvarnarstarf fyrir alla íbúa

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis hefur að leiðarljósi að skapa öllum börnum og ungmennum uppeldisaðstæður og umhverfi sem eflir sjálfstraust þeirra og sjálfsmynd, einkennist af samkennd og býr yfir viðeigandi stuðningsúrráðum þegar þörf krefur. Stefnt er að því að börn og ungmenni alist upp við góða andlega líðan, heilsu og jákvæða sjálfsímynd og lögð er áhersla á að forvarnir hefjist strax í barnæsku. Forvarnarstefnan nær til allra sem að málefnum og uppeldi barna og ungmenna koma.

Forvarnarhugsunin er höfð að leiðarljósi í þjónustu við alla aldurshópa. Með aukinni áherslu á endurhæfingu og hvatningu til sjálfshjálpar vill Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis innleiða forvarnarhugsunina í allri þjónustu sinni með það að markmiði að auka lífsgæði fólks. Jafnframt er mikilvægt að efla félagsauðinn í Laugardal og Háaleiti til að styrkja samfélagið og þann auð sem þar býr.

### Fagleg, heildstæð og framsækin þjónusta

Áhersla er lögð á samfellda, sveigjanlega og einstaklingsmiðaða þjónustu sem stuðlar að auknu sjálfstæði og virkri samfélagsþátttöku. Markvisst er unnið að því að auka sérfræðiráðgjöf og stuðning við einstaklinga og fjölskyldur inni á heimilum.

Ávallt er leitast við að veita faglega þjónustu sem einkennist af heildarsýn, virðingu og metnaði. Markvisst er unnið að nýjungum í þjónustu og tryggt að ávallt sé unnið eftir viðurkenndum aðferðum og veitt eins góð þjónusta og unnt er á hverjum tíma. Áhersla er á þverfaglegt samstarf og þjónustan er aðgengileg, gegnsæ og skilvirk.

### **Virkt samstarf og samráð við íbúa, samstarfs og hagsmunaaðila**

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis leggur áherslu á samstarf og samráð í þróun, útfærslu og framkvæmd þjónustunnar. Lögð er áhersla á samstarf innan Þjónustumiðstöðvarinnar og Velferðarsviðs, við önnur svið borgarinnar og innan hverfanna. Samstarf við notendur þjónustunnar, hagsmuna- og félagasamtök, ríki og fyrirtæki.

### **Skilvirkni, gegnsæi og gæði**

Gæða- og árangursstjórnun er höfð að leiðarljósi í öllu starfi Þjónustumiðstöðvarinnar. Aðgengilegar og skýrar upplýsingar um þjónustu og réttindi íbúa eru grundvallarþáttur í gegnsærri stjórnsýslu sem er skilvirk og veitt af virðingu og metnaði. Þjónustumiðstöðin vill tryggja jafnræði í þjónustu og leitar leiða til að tryggja samræmda þjónustu. Til að það megi verða þarf upplýsingamiðlun til starfsmanna og íbúa að vera áreiðanleg og verkferlar skýrir.

### **Snemmtæk íhlutun og skóli án aðgreiningar**

Á Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis er starfað samkvæmt hugmyndafræði um snemmtæka íhlutun og skóla án aðgreiningar. Lögð er áhersla á að þörfum barna með frávík í þroska verði mætt eins fljótt og unnt er og þeim veitt þjónusta við hæfi. Foreldrum stendur til boða stuðningur, ráðgjöf og fræðsla.

### **Hvetjandi starfsumhverfi og starfsgleði**

Þjónustumiðstöðin vill stuðla að trausti og virðingu í samskiptum starfsmanna. Góð samvinna og samkennd starfsmanna stuðlar að góðum árangri í starfi og vinnustað sem einkennist af virðingu og metnaði. Lögð er áhersla á jákvætt og hvetjandi starfsumhverfi með því að styrkja frumkvæði starfsmanna, efla liðsanda og samstarf, standa vörð um jafnrétti og skapa fjölskylduvænt starfsumhverfi.

### **Öflugt fagumhverfi og símenntun**

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis byggir þjónustu sína á ábyrgu og hæfu starfsfólki. Allir starfsmenn skulu fá tækifæri til starfsþróunar með þjálfun, hvatningu og stuðningi. Hæft starfsfólk er grundvöllur þess að ná árangri í störfum, veita framúrskarandi þjónustu og geta brugðist við síbreytilegum þörfum íbúa.

### **Jákvæð starfsímynd og virðing**

Leitast er við að tryggja góða ímynd Þjónustumiðstöðvar Laugardals og Háaleitis. Áhersla er á að störf á Þjónustumiðstöðinni séu eftirsóknarverð og laði að hæft starfsfólk á sama tíma og hlúð er að þeim starfsmönnum sem fyrir eru.

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis vill stuðla að trausti og jafnræði í samskiptum milli starfsmanna.

### **Góð og hagkvæm stýring fjármuna**

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis leggur áherslu á markvissa fjármálastjórn, þar sem góð nýtinga fjármuna er í fyrirrúmi. Áhersla er lögð á að efla kostnaðarvitund starfsmanna og stöðugt leitað hagkvæmstu leiða í þjónustu og rekstri með hámarksnýtingu fjármuna að leiðarljósi.

### **Gegnsæi í fjármálum**

Efla skal enn frekar áætlanagerð Þjónustumiðstöðvarinnar þannig að áætlunin sé gagnsæ og endurspegli þau verkefni sem Þjónustumiðstöðin fæst við hverju sinni. Upplýsingar um fjármál og rekstur Þjónustumiðstöðvarinnar eiga að vera aðgengilegar til að skapa traust, eðlilegt aðhald, kostnaðarvitund og eftirlit. Þjónustumiðstöðin vill efla og þróa lykiltölur og samræmda notkun þeirra í áætlanagerð Þjónustumiðstöðvarinnar eftir því sem við á í hverjum þjónustubætti.

- **Við tökum hlýlega á móti notendum**
- **Við sinnum notendum fljótt og vel**
- **Við vinnum saman og vísum engum erindum frá**
- **Við komum fram við notendur af virðingu**
- **Við gætum trúnaðar við notendur**
- **Við leitum lausna og leiða í þágu notenda**
- **Við tökum við ábendingum og kvörtunum notenda**
- **Við berum virðingu fyrir ásýnd okkar og umhverfi**