VELFERÐARSTEFNA AKUREYRARBÆJAR 2018-2023
Aðgerðaáætlanir stofnana og sviða

September 2019

Akureyrarbær

VELFERÐARSTEFNA AKUREYRARBÆJAR 2018-2023

Velferðarstefna Akureyrarbæjar var samþykkt í bæjarstjórn í september 2018. Í velferðarstefnunni er í stuttu máli gerð grein fyrir stefnu sveitarfélagsins og helstu verkefnum þess í velferðarmálum. Við mótun stefnunnar var markvisst kallað eftir skoðunum bæjarbúa, áliti frá félagasamtökum og öðrum hagsmunaaðilum; haldnir opnir fundir með bæjarbúum og jafnframt fundað með starfsfólki í velferðarþjónustunni. Þá var starfshópur skipaður til að leiða vinnuna.

Unnið var með helstu hagsmunaaðilum að mótun á sameiginlegri framtíðarsýn, gildum og stefnu í velferðarmálum sveitarfélagsins. Sett voru fram markmið, mælikvarðar og aðgerðir sem geta stuðlað að almennri velferð íbúa Akureyrarbæjar. Mikilvægt er að allir sem vinna að velferðarmálum í sveitarfélaginu taki mið af velferðarstefnunni í verkum sínum.

Velferðarstefnan hefur að geyma fimm lykilþætti. Þeir eru:

- Velferð og félagslegt öryggi
- Lífsgæði og þátttaka
- Fagmennska og virðing
- Forvarnir og fræðsla
- Framsækni

Velferðarstefnu Akureyrarbæjar má finna á heimasíðu sveitarfélagsins, www.akureyri.is.

Aðgerðaáætlanir stofnana og sviða Akureyrarbæjar

Hér á eftir eru birtar **aðgerðaáætlanir einstakra sviða og stofnana Akureyrarbæjar en hvert svið ber ábyrgð á innleiðingu á sínum hluta stefnunnar**.

Fyrstu þrjár aðgerðaáætlanirnar eru birtar í stafrófsröð. Fyrst kemur **Aðgerðaáætlun Búsetusviðs**, þá **Aðgerðaáætlun Fjölskyldusviðs** og loks **Aðgerðaáætlun Öldrunarheimila Akureyrar**.

Fleiri aðgerðaáætlanir munu síðan bætast við á næstu vikum og mánuðum.

BÚSETUSVIÐ......6
1. Velferð og félagslegt öryggi......6
1.1. Samhæfa og auka samvinnu við heilbrigðisþjónustu, stuðning við fjölskyldur og skóla......6
1.2. Neyðarteymi með aðgang að sérfræðingum......6
1.3. Sveigjanleg skammtímaþjónusta......6
1.4. Auka fagmönnun í þjónustu við notendur á Búsetusviði......6
1.5. Tryggja samvinnu/samfellu á milli þjónustuúrræða......7
1.6. Auka samvinnu við Fjölskyldusvið um þverfaglegt starf og ráðgjöf við foreldra fatlaðra barna og fjölskyldur þeirra......7
1.7. Upplýsa foreldra um íbúðar- og þjónustuúrræði áður en þjónusta hefst......7
1.8. Einstaklingsmiðuð og markviss þjónusta......7
1.9. Þróa og nota viðurkenndar aðferðir til að tala við þjónustunotendur (...) 7
1.10. Þjónustuþegar sem eru einungis með tekjur sambærilegar örorkubótum (...) 8
1.11. Bygging tveggja íbúðakjarna með 6-7 íbúðum hvorn, fyrir fatlað fólk......8
1.12. Stofna heimili fyrir fötluð börn með miklar þjónustuþarfir......8
1.13. Setja á stofn þjálfunaríbúð fyrir ungt fatlað fólk í 1-3 ár (Jörvabyggð)......8
1.14. Skoða hagkvæm rekstrar- og byggingarform fyrir fatlað fólk......8
1.15. Byggja þrjú einbýli fyrir fólk með fjölþættan vanda......9
1.16. Setja á fót dagþjónustu fyrir fatlaða aldraða einstaklinga......9
1.17. Gera úttekt á vilja og þörfum einstaklinga sem þurfa á búsetuúrræði að halda......9
1.18. Kynningarefni um fjölda úrræða fyrir fatlað fólk......9
1.19. Upplýsingar um þjónustu séu skýrar og aðgengilegar......9
1.20. Gera boðleiðir og upplýsingar um þjónustu aðgengilegri......9
1.21. Eiga samráð og samvinnu um að strætóferðir séu nálægt þeim stöðum þar sem veitt er þjónusta sem fatlað fólk nýtir......10
1.22. Tryggja að þeir sem geta notað eða geta öðlast þjálfun í notkun almenningssamgangna hafi tækifæri til þess......10
2. Lífsgæði og þátttaka......10
2.1. Notendur/talsmenn og forráðamenn hafi rödd í ráðningarferli starfsmanna......10
2.2 Samráðshópur fatlaðs fólks......10
2.3. Efla samráð við notendaráð......10
2.4. Fólk sem er að stíga sín fyrstu skref í atvinnu með stuðningi fá aukinn stuðning......11
2.5. Aukin meðvitund um jafnræði kynjanna í ákvarðanatöku og verkferlum......11
2.6. Nýta aðferðir kynjaðrar hagfræði í skýrslugerð og endurskoðun þjónustunnar......11
2.7. Skýrir verkferlar um meðferð mála er varða ofbeldi......11
2.8. Kynfræðsla og fræðsla fyrir fatlað fólk um mörk og ofbeldi......11
2.9. Auka valdeflingu fatlaðs fólks......11
2.10. Fræðsla fyrir starfsmenn um það hvað ofbeldi er og hvernig bregðast á við......11
3. Fagmennska og virðing......11
3.1. Fagráð sviða sem vinna náið saman að þjónustu ákveðinna þjónustuhópa......11
3.2. Aukin samvinna við tengslastofnanir......12
3.3. Markvissar fræðsluáætlanir fyrir starfsfólk......12

3.4. Valdefla fagmenn til þess að sækja sér fræðslu og gera þeim það kleift.....12
3.5 Skapa rými innan sviðsins til þess að halda áfram innleiðingu valdeflingar og þjónandi leiðsagnar.....12
3.6. Innleiða „mentora"-kerfi fyrir fagmenn innan Búsetusviðs.....12
3.7. Starfsmenn viti hvert þeir geta leitað til að tala um hluti sem íþyngja þeim.....12
3.8. Innleiða reglubundna nýliðafræðslu fyrir sviðið í rauntíma og rafrænt.....12
3.9. Umsóknir á einföldu máli.....13
3.10. Einfalda ferli frá umsókn til þjónustu.....13
3.11. Virkir þjónustusamningar og þjónustuáætlanir.....13

4. Forvarnir og fræðsla.....13
4.1. Árleg fræðsla fyrir foreldra og einstaklinga á bið eftir sértækum búsetuúrræðum.....13
4.2. Auka sýnileika þeirra úrræða/fræðslu sem er í boði.....13
4.3. Fræðsla fyrir alla starfsmenn um réttindi barna og skyldur starfsfólks.....13
4.4. Hafa barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna sýnilegan á heimasíðu og á starfsstöðvum.....13
4.5. Leggja áherslu á hollan lífsstíl í þjónustu sviðsins og fyrir starfsfólk.....14
4.6. Skoða hlutverk tæknilausna til að auðvelda fræðslu, umönnun og stuðning.....14
4.7. Regluleg fræðsla um búsetuúrræði, lög og reglur.....14
4.8. Hver vinnustaður með sýnilegt ferli þegar nýir notendur koma í þjónustu.....14
4.9. Áætlun og samtal milli sviða við tímamót, t.a.m. 6, 16, 18 og 20 ára sem og búsetuflutnings.....14

5. Framsækni.....14
5.1. Efla samstarf við háskólasamfélagið (HA, HÍ, HR) um rannsóknir sem lúta að þjónustu.....14
5.2. Nota markvisst þær upplýsingar sem við eigum til að móta og styrkja þjónustuna.....14
5.3. Stuðla að því að fagmenn hafi tíma til að kynna sér nýjungar og nýsköpun innan þeirra fagsviðs.....15
5.4. Kynna reglulega nýjungar og nýsköpun innan Búsetusviðs.....15
5.5. Starfsmenn fái tækifæri til þess að kynna sér nýjar hugmyndir með því að sækja ráðstefnur og stunda nám.....15
5.6. Nota One Disabled í þjónustu og þá með áherslu á rafrænt viðmót skráninga, dag- og samskiptabóka.....15
5.7. Setja upp fimm ára áætlun um Þjónandi leiðsögn og Valdeflingu.....15
5.8. Hafa nýsköpun í verkefnaáætlun og sem hluta af fjárhagsáætlunarvinnu.....15

FJÖLSKYLDUSVIÐ.....16

1. Velferð og félagslegt öryggi.....16
1.1. Trappan – úrræði fyrir börn sem orðið hafa fyrir ofbeldi.....16
1.2. Þróun samstarfs við Barnahús.....16
1.3. Skimun fyrir ofbeldi á heimilum og í nánum samböndum.....16
1.4. Glugginn opinn – þróun verklags.....16
1.5. Snemmtæk íhlutun: Stuðningur við barnafjölskyldur.....16
1.6. Askjan – fjölskyldustuðningur – framþróun.....16
1.7. Gerð verklags vegna vinnu með börn í áhættu vegna vímuefnaneyslu.....16
1.8. Fatlað fólk: Einstaklingsáætlanir – stuðningur við hugmyndafræði um sjálfstætt líf.....16
1.9. Birtingarmyndir ofbeldis – Útgáfa fræðsluefnis fyrir fatlað fólk.....16

1.10. Þjónusta við flóttamenn og hælisleitendur....17
1.11. Félagslegar íbúðir – aukið framboð fyrir tekjulágar fjölskyldur....17
1.12. Félagslegar íbúðir – Aukin fjölbreytni í stærð og gerð....17
2. Lífsgæði og þátttaka....17
2.1. Tekjulágar fjölskyldur – jöfnun aðstöðumunar hvað varðar tómstundastarf barna....17
2.2. Tekjulág heimili – Aukin þátttaka barna í íþrótta- og tómstundastarfi....17
2.3. Fatlað fólk – Þróun starfsþjálfunar....17
2.4. Atvinnumál fatlaðs fólks – Nýsköpunarverkefni á PBI og í Skógarlundi....17
3. Fagmennska og virðing....17
3.1. Samstarf milli sviða Akureyrarbæjar til að bæta þjónustu við barnafjölskyldur....17
3.2. Fjölskyldusvið – starfsþróunaráætlun....18
3.3. Þjónusta við fólk með langvarandi stuðningsþarfir....18
3.4. Þjónusta fjölskyldusviðs – aukin gæði....18
3.5. Þjónusta fjölskyldusviðs – innra mat....18
3.6. Rafræn stjórnsýsla....18
3.7. Fjölskyldusvið – samþætting og samvinna....18
4. Forvarnir og fræðsla....18
4.1. Stuðningsúrræði í félagsþjónustu og barnavernd....18
4.2. Félagsleg ráðgjöf....18
4.3. Fjölskyldusvið – þátttaka í fræðslu....18
4.4. Fjölskyldusvið – samstarfsaðilar....18
5. Framsækni....19
5.1. Rannsóknir....19
5.2. Nýjungar í þjónustu....19
5.3. Fjölskylduheimili....19
5.4. Eldra fatlað fólk – dagþjónusta....19
5.5. Þjónustumiðstöð fyrir þolendur ofbeldis....19
ÖLDRUNARHEIMILI AKUREYRAR....20
1. Velferð og félagslegt öryggi....20
1.1. Stuðningur við fjölskyldur og umönnunaraðila....20
1.2. Styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun (Dementia friendly community)....20
2. Lífsgæði og þátttaka....21
2.1. Vinna gegn félagslegri einangrun eldra fólks og einmanaleika....21
2.2. Viðhalda og efla Eden hugmyndafræðina á heimilum ÖA....21
2.3. Viðhalda og efla aðferðir þjónandi leiðsagnar á heimilum ÖA....21
2.4. Viðhalda og efla samráð og samstarf við íbúa og notendur. Innleiða umræðu og samræðu um lykilhugtök vellíðunar....21

3. Fagmennska og virðing....22
3.1. Efla vinnulag sem byggir á heildstæðri og einstaklingsmiðaðri þjónustu....22
3.2. Viðhalda og efla almenna fræðslu og stuðning við starfsfólk....22
3.3. Einfalda umsóknarferli og innleiða rafræna stjórnsýslu og upplýsingakerfi....22
3.4. Tryggja að fagmönnun sé í samræmi við þarfir notenda og fagleg viðmið....22
3.5. Endurnýja samstarfssamning við SAk um læknisþjónustu....22
4. Forvarnir og fræðsla....23
4.1. Vinna að og auka samþættingu og samstarf milli þjónustuaðila í málefnum eldra fólks....23
4.2. Taka þátt í kynningar- og umræðufundum með samtökum eldra fólks til að kynna þjónustu ÖA fyrir nýjum hópi notenda....23
4.3. Gefa út kynningarit/upplýsinga-bæklinga um þjónustu ÖA....23
5. Fagmennska og virðing....23
5.1. Vinna að aukinni fræðslu og notkun á velferðartækni í starfsemi ÖA....23
5.2. Innleiða notkun skol- og þurrksalerna þar sem hægt er, til að efla sjálfsbjörg og virðingu fólks....23
5.3. Undirbúa samstarf við hagsmunaaðila um starfsemi „miðstöðvar hjálpartækja og tæknilausna“....23
5.4. Hefja undirbúning að „Kokkað og kælt“-matarframleiðslu, sem tryggir ferskleika, næringargildi og gæði í eldunarferlinu....24
5.5. Endurbæta og koma á netvæðingu allra heimila og starfseininga ÖA....24
5.6. Endurbæta og samtengja bjöllukerfi og símakerfi....24
5.7. Undirbúa gerð samstarfssamnings við Háskólann á Akureyri um klínískt nám og rannsóknasamstarf....24
5.8. Gera samstarfssamninga við framhaldsskóla og SÍMEY um starfsþjálfun, nám og nýjar námsleiðir....24

AKUREYRI SEM ALDURSVÆNN BÆR (AGE FRIENDLY CITY)....25
1.1. Upplýsinga- og kynningarstarf....25
1.2. Styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun (Dementia friendly community)....25
1.3. Fræðsla um snjalltæki og tölvur....25
1.4. Sveigjanleg starfslok starfsfólks Akureyrarbæjar....26
1.5. Samþætting þjónustu....26

BÚSETUSVIÐ

1. Velferð og félagslegt öryggi

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.1. Samhæfa og auka samvinnu við heilbrigðisþjónustu, stuðning við fjölskyldur og skóla.	Samstarfssamningur HSN og SAk.	2020-2023.	Undirskrifaður samstarfssamningur.	HSN, SAk, Fræðslusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.2. Neyðarteymi með aðgang að sérfræðingum.	Greining á þörf slíks teymis og fyrirkomulagi.	2020-2021.	Greining liggur fyrir og starfandi sérfræðiteymi er hægt að kalla til ef þörf er á.	Fræðslusvið, Fjölskyldusvið, SAk.	Þarfagreining er innan fjárheimilda. Áætlaður kostnaður er 4 sinnum 25% stöðugildi fagfólks eða 5 sinnum 20%.
1.3. Sveigjanleg skammtímaþjónusta.	Gistiþjónusta og frístundaþjálfun fyrir fötluð börn og stuðnings-fjölskyldur fyrir fötluð ungmenni 18-24 ára í foreldrahúsum.	2020-2022.	Húsnæði Skammtíma-þjónustu verði stækkað til muna (með því að nýta t.d. kjallara hússins) þannig að hægt sé að aðskilja ólíka þjónustuhópa og minnka rask og árekstra. Boðið er upp á Skammtíma-þjónustu heim í jöfnu hlutfalli (kostnaðarlega) og boðið er upp á samkvæmt lögum og reglugerðum.	Umhverfis- og mannvirkjasvið, Fjölskyldusvið.	Leiga á kjallara ef til kemur. Sveigjanleg skammtíma-þjónusta veitt innan fjárheimilda.
1.4. Auka fagmönnun í þjónustu við notendur á Búsetusviði.	Skipuð verða fagteymi til að styðja við og veita ráðgjöf varðandi þjónustu við börn. Ennfremur verður lögð áhersla á markvissa þjálfun starfsfólks sem vinnur með börnum þannig að það hafi þekkingu til að stuðla að auknum þroska og vellíðan fatlaðra barna og barna með hegðunarörðugleika.	Langtíma-verkefni sem hefst 2019-2020.	Starfandi fagteymi.	Fjölskyldusvið, Fræðslusvið.	Innan fjárheimilda.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.5. Tryggja samvinnu/samfellu á milli þjónustuúrræða.	Innleiða málastjórnun á Búsetusviði og í samvinnu við Fjölskyldusvið. Skipa málastjóra fyrir alla einstaklinga sem þurfa á verulegri þjónustu að halda.	2020.	Reglur um málastjóra og málastjórnun tilbúnar og samþykktar af bæjarráði. Allir einstaklingar með verulegar þjónustuþarfir hafa málastjóra.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Fræðslusvið; samvinnuverkefni allra sviða.	Kostnaðarmat á að innleiða málastjórnun á Búsetusviði er innan fjárheimilda. Kostnaðarmat vegna skipunar málastjóra er ótilgreint.
1.6. Auka samvinnu við Fjölskyldusvið um þverfaglegt starf og ráðgjöf við foreldra fatlaðra barna og fjölskyldur þeirra.	Skilgreina vettvang samvinnu og koma á fót reglubundnum samráðsfundum.	Gert er ráð fyrir að verkefnið verði þróað á tveimur árum, 2020-2021.	Samráðsfundir haldnir á 1-2 mánaða fresti.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.7. Upplýsa foreldra um íbúðar- og þjónustuúrræði áður en þjónusta hefst.	Halda upplýsingafundi um þjónustu í boði, stöðu biðlista og breytingar í þjónustuumhverfi fyrir þjónustuþega og forráðamenn.	Innleiðing verkefnisins hófst 2019.	Upplýsingafundir haldnir einu sinni á ári um búsetuúrræði, lög, biðlista og önnur úrræði. Málastjórar halda utan um þarfir og umsóknir.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.8. Einstaklingsmiðuð og markviss þjónusta.	Nota viðurkenndar og staðlaðar matsaðferðir og nálgun til mats á þörfum og þjónustu. Allir einstaklingar sem þurfa umfangsmikla þjónustu hafi einstaklingsmiðaða þjónustuáætlun. Þjónustuþegar og forráðamenn taki þátt í áætlanagerð einstaklingsmiðaðra þjónustuáætlana.	2019-2020.	Allir einstaklingar sem þurfa umfangsmikla þjónustu hafi einstaklingsmiðaða þjónustuáætlun. Þjónustuþegar og forráðamenn taki þátt í áætlanagerð einstaklingsmiðaðra þjónustuáætlana.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Fræðslusvið, HSN.	Innan fjárheimilda.
1.9. Þróa og nota viðurkenndar aðferðir til að tala við þjónustunotendur sem nota óhefðbundnar tjáskiptaleiðir eða þurfa stuðning við að tjá skoðanir sínar.	Skoða viðurkenndar aðferðir til að tala við þjónustuþega og þjálfa starfsfólk til að nota þær. Skoða einnig viðurkenndar aðferðir þegar nota þarf samþykki talsmanna, forráðamanna og eða annarra til að taka erfiðar ákvarðanir.	2019-2021.	Verklag og reglur til um hvernig aðstoða má þennan hóp.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.10. Þjónustuþegar sem eru einungis með tekjur sambærilegar örorkubótum eða þar fyrir neðan fá niðurfellingu á gjaldi þar sem við á.	Að það sé skýrt í umsóknarferli hvaða gjald (ef eitthvað) er tekið fyrir þjónustuna og hverjir eiga rétt á niðurfellingu gjalds. Að einstaklingar geti sótt um niðurfellingu gjalds um leið og þeir sækja um þjónustu (með því að haka við slíkt).	2020.	Sjá liðina *Hvernig* og *Hvenær*.	Búsetusvið, Velferðarráð, bæjarlögmaður, skjalastóri.	Innan fjárheimilda.
1.11. Bygging tveggja íbúðakjarna með 6-7 íbúðum hvorn, fyrir fatlað fólk.	Að gert sé ráð fyrir byggingum á deiliskipulagi og að samráð sé haft við tilvonandi íbúa og forráðamenn um hönnun og skipulag þessara bygginga.	Framkvæmdir hafnar 2019 við byggingu íbúðakjarna í Klettaborg.	Tveir íbúðakjarnar tilbúnir til notkunar árið 2021.	Búsetusvið, Umhverfis- og mannvirkjasvið.	Kr. 250 milljónir hvor íbúðakjarni; samtals kr. 500 milljónir.
1.12. Stofna heimili fyrir fötluð börn með miklar þjónustuþarfir.	Heimili fyrir fötluð börn/börn með djúpa þroskaröskun.	Verkefni lokið og rekstur hafinn í júní 2019.	Heimili í fullum rekstri.	Búsetusvið.	Húsnæðiskaup kr. 59 milljónir, breytingar kr. 10 milljónir. Rekstrarkostnaður á ári kr. 66 milljónir.
1.13. Setja á stofn þjálfunaríbúð fyrir ungt fatlað fólk í 1-3 ár (Jörvabyggð).	Gert verði ráð fyrir því í skipulagi að Jörvabyggð 14 verði nýtt sem þjálfunarheimili fyrir ungt fatlað fólk þegar byggingu íbúðakjarna í Klettaborg er lokið.	2020-2021.	Jörvabyggð 14 verði nýtt sem áfanga- og þjálfunarheimili fyrir ungt fatlað fólk.	Búsetusvið.	Kr. 5 milljónir til að borga út hlut íbúa og kr. 5 milljónir til að standsetja húsið fyrir nýtt hlutverk.
1.14. Skoða hagkvæm rekstrar- og byggingarform fyrir fatlað fólk.	Skilgreind verða möguleg búsetu-úrræði, hver þau eru og hver þau gætu verið auk skilgreininga um það með hvaða hætti slík úrræði yrðu þjónustuð. Kostir og gallar teknir saman, kostnaður íbúa á milli úrræða. Boðið verði upp á þjálfunarhúsnæði fyrir fatlaða einstaklinga sem millistig í sjálfstæða búsetu.	2020-2022.	Greinargerð um ofangreint tekin saman.	Búsetusvið, Umhverfis- og mannvirkjasvið.	Kr. 1 milljón.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.15. Byggja þrjú einbýli fyrir fólk með fjölþættan vanda.	Tillögur að byggingu búsetu-úrræðis í samvinnu við fjölskyldu-svið.	Fyrir árið 2022.	Þrjú lítil einbýli byggð og tekin í notkun.	Fjölskyldusvið, Búsetusvið, Umhverfis- og mannvirkjasvið.	Kr. 90 milljónir.
1.16. Setja á fót dagþjónustu fyrir fatlaða aldraða einstaklinga.	Skoða hvort hægt sé að nýta húsnæði Skammtímavistunar að Þórunnarstræti 99 á morgnana (frá kl. 08:00 til 12:30) og ráða verkefnastjóra til að skipuleggja þjónustuna.	2019-2020.	Dagþjónusta fyrir fatlaða aldraða einstaklinga í rekstri.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Kr. 30 milljónir á ári.
1.17. Gera úttekt á vilja og þörfum einstaklinga sem þurfa á búsetuúrræði að halda.	Viðtöl til greiningar.	2020-2021.	Þarfagreining liggur fyrir.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.18. Kynningarefni um fjölda úrræða fyrir fatlað fólk.	Á vef Akureyrarbæjar.	2020-2021.	Kynningarefni til staðar.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Samfélagssvið, Fræðslusvið.	Innan fjárheimilda.
1.19. Upplýsingar um þjónustu séu skýrar og aðgengilegar.	Útbúa bækling (rafrænan og í pappírsformi) til að kynna þjónustuna. Gera heimasíðu aðgengilega og notendavæna. Upplýsingar um þjónustuleiðir séu aðgengilegar (NPA, beingreiðsla, stoðþjónusta, heimaþjónusta, skammtímaþjónusta).	Fyrir 2020.	Heimasíða uppfyllir kröfur um gott aðgengi. Bæklingur gefinn út.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
1.20. Gera boðleiðir og upplýsingar um þjónustu aðgengilegri.	Eitt símanúmer/netfang fyrir allar þjónustuupplýsingar innan sviðsins og við helstu samstarfsaðila. Eitt símanúmer/netfang fyrir tilkynningar um breytingar á þjónustu fyrir notendur. Ráða umsjónaraðila/þjónustufulltrúa. Rafræn gátt eða símanúmer fyrir tillögur og ábendingar.	2020-2022.	Sjá liðinn *Hvernig*.	Búsetusvið, Öldrunarheimili Akureyrar, heimahjúkrun.	Kr. 5,5 milljónir.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.21. Eiga samráð og samvinnu um að strætóferðir séu nálægt þeim stöðum þar sem veitt er þjónusta sem fatlað fólk nýtir.	Úttekt og greining á styrkleikum og veikleikum vegna nýtingar almenningssamgangna, t.d. akstursleiðir, hjólastólaaðgengi, kvöld- og helgarþjónusta.	2020-2022.	Aðgengi að áður greindum stöðum batni um a.m.k. 50%.	Umhverfis- og mannvirkjasvið.	Innan fjárheimilda.
1.22. Tryggja að þeir sem geta notað eða geta öðlast þjálfun í notkun almenningssamgangna hafi tækifæri til þess.	Greina leiðir til þess að þjálfa fólk til að nýta almenningssamgöngur. Vinna með skólum og öðrum umsjónaraðilum fatlaðra barna að því að þjálfun í notkun almenningssamgangna sé virkur hluti af öllu námi og lífsleikni. Fræðsla um nýtingu/notkun strætó fyrir sjónskerta, aldraða, einhverf börn og foreldra þeirra sem og fólk með þroskahömlun.	2020-2022.	Sjá liðinn *Hvernig*.	Fjölskyldusvið, Fræðslusvið, Umhverfis- og mannvirkjasvið, Notendaráð.	Innan fjárheimilda.

2. Lífsgæði og þátttaka

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
2.1. Notendur/talsmenn og forráðamenn hafi rödd í ráðningarferli starfsmanna.	Bjóða notendum að taka þátt í ráðningarviðtölum og þjálfa notendur/talsmenn til að sinna því hlutverki.	Þegar ráðið er í störf inni á heimilum notenda.	Notendur, aðstandendur eða talsmenn taka þátt í ráðningum starfsmanna í a.m.k. helmingi tilfella.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
2.2 Samráðshópur fatlaðs fólks.	Stofna samráðshóp um málefni fatlaðs fólks.	Hópurinn var stofnaður 2019.	Starfandi samráðshópur.	Bæjarráð, Búsetusvið.	Liggur fyrir.
2.3. Efla samráð við notendaráð	Boðleiðir á milli notendaráðs og kerfa sem vísa þarf til séu gegnsæjar. Hvetja notendur þjónustu til að bjóða sig fram í notendaráð.	2019.	Notendaráð sé með síðu á vef Akureyrarbæjar eins og önnur ráð og nefndir.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
2.4. Fólk sem er að stíga sín fyrstu skref í atvinnu með stuðningi fá aukinn stuðning.	Nýr starfsmaður á Glerárgötu (atvinna með stuðningi).	2019.	Nýr starfsmaður á Glerárgötu (atvinna með stuðningi).	Búsetusvið, Fölskyldusvið, Fræðslusvið.	Kr. 3,5 milljónir.
2.5. Aukin meðvitund um jafnræði kynjanna í ákvarðanatöku og verkferlum.	Nota mælikvarða kynjaðrar hagfræði í ákvarðanatöku og áætlanagerð.	Frá 2019.	Áætlanir rýndar með kynjagleraugum, 4H-greining gerð fyrir ýmsa starfsemi.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
2.6. Nýta aðferðir kynjaðrar hagfræði í skýrslugerð og endurskoðun þjónustunnar.	Nota myndræna framsetningu til að varpa ljósi á kynjabundna samsetningu starfsmanna og þjónustuþega.	2020.	Tölur í ársskýrslu Búsetusviðs eru kyngreindar.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
2.7. Skýrir verkferlar um meðferð mála er varða ofbeldi.	Áhersla lögð á atvikaskráningar og markvissa úrvinnslu þeirra. Rafrænt og notendavænt skráningarkerfi fyrir atvik.	2020.	Uppsetningu skráningakerfis í One System lokið. Rafrænt skráningarkerfi í fullri notkun.	Búsetusvið, One Crm, skjalastjóri.	Kr. 1,5 milljónir.
2.8. Kynfræðsla og fræðsla fyrir fatlað fólk um mörk og ofbeldi.	Samstarf við SÍMEY um fræðslu.	2020.	Boðið upp á fræðslu.	SÍMEY.	Styrkt af SÍMEY.
2.9. Auka valdeflingu fatlaðs fólks.	Skerpa á hugmyndafræðinni sem unnið er eftir og kynna hugmyndafræði valdeflingar fyrir þjónustuþegum og talsmönnum.	2020-2022.	Kynningarfundur haldinn og valdefling innleidd sem hluti af nýliðafræðslu Búsetusviðs.	Búsetusvið.	Kr. 500 þúsund.
2.10. Fræðsla fyrir starfsmenn um það hvað ofbeldi er og hvernig bregðast á við.	Reglubundin fræðsla eftir þörfum og hluti af nýliðafræðslu.	2020.	Nýliðafræðsla Búsetusviðs í boði.	Búsetusvið.	Sjá lið 2.8.

3. Fagmennska og virðing

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.1. Fagráð sviða sem vinna náið saman að þjónustu ákveðinna þjónustuhópa.	Reglulegt samráð um faglegt starf a.m.k. tvisvar sinnum á ári.	2021.	Samráðsfundir fagaðila haldnir tvisvar sinnum á ári.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Fræðslusvið, HSN, Lögreglan.	Kr. 500 þúsund.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.2. Aukin samvinna við tengslastofnanir.	Aukin samvinna vegna þjónustu við aldraða. Boðið er upp á einn vettvang (upplýsingastöð) fyrir umsækjendur og aðstandendur til að sækja um þjónustu, fá upplýsingar og ráðgjöf iðjuþjálfa vegna hjálpartækja, dagþjálfun, HSN og heim. Virkja málastjóra.	Frá 2019.	Málastjórar starfandi fyrir alla þjónustuþunga einstaklinga, burtséð frá aldri.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
3.3. Markvissar fræðsluáætlanir fyrir starfsfólk.	Reglubundin þarfagreining fræðslu og virk símenntunaráætlun starfsfólks.	2021.	Fræðsluáætlun gerð.	Búsetusvið.	Styrkt að hluta, greining kostar um kr. 800 þúsund.
3.4. Valdefla fagmenn til þess að sækja sér fræðslu og gera þeim það kleift.	Fagmenn sæki fræðslu og fái tækifæri til þess, m.a. með því að nýta starfsmenntunarsjóði.	Frá 2019.	Hlutfall fagmanna sem sækja sér fræðslu hækki frá því sem verið hefur.	Fagmenn og forstöðumenn Búsetusviðs.	Launað leyfi meðan fræðsla er sótt, afleysing getur numið kr. 500 þúsundum á ári.
3.5 Skapa rými innan sviðsins til þess að halda áfram innleiðingu valdeflingar og þjónandi leiðsagnar.	Gera ráð fyrir þeirri vinnu sem felst í innleiðingu og þróun hugmyndafræði.	2019-2020.	Starfsmenn sem sinna innleiðingunni fái greitt fyrir aukna vinnu.	Búsetusvið.	Kr. 4 milljónir.
3.6. Innleiða „mentora“-kerfi fyrir fagmenn innan Búsetusviðs.	Reyndari fagmenn taka að sér handleiðslu fyrir óreyndari fagmenn.	2020-2021.	Listi yfir fagmenn sem taka að sér handleiðslu óreyndari starfsmanna.	Búsetusvið.	Sjá lið 3.5. hér að ofan.
3.7. Starfsmenn viti hvert þeir geta leitað til að tala um hluti sem íþyngja þeim.	Skýrir verkferlar séu til staðar um það þegar áföll verða á vinnustað. Aðgangur að handleiðslu og sálfræðiþjónustu sé greiður þegar þörf er á.	2019-2020.	Verkferlar tilbúnir og kynntir starfsmönnum. Tryggt aðgengi að handleiðslu og sálfræðiþjónustu.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
3.8. Innleiða reglubundna nýliðafræðslu fyrir sviðið í rauntíma og rafrænt.	Skipuleggja nýliðafræðslu í samráði við forstöðumenn og semja við fyrirtæki sem hefur þekkingu á að útbúa rafræna fræðslu .	2019-2020.	Reglubundin nýliðafræðsla og rafrænt aðgengi að þeirri fræðslu.	Búsetusvið, SÍMEY, Öldrunarheimili Akureyrar.	Kr. 1 milljón.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.9. Umsóknir á einföldu máli.	Gæta skal þess að orðalag í umsóknum og reglum sé einfalt og/eða í tveimur útgáfum og boðið sé upp á rafræna þýðingu á önnur tungumál. Eitt umsóknareyðublað sé fyrir alla þjónustu.	2019-2020.	Sjá liðinn *Hvernig*.	Búsetusvið.	Í vinnslu.
3.10. Einfalda ferli frá umsókn til þjónustu.	Upplýsa fólk um stöðu umsóknar, hafa ferlið sýnilegt og myndrænt. Skoða hvort hægt sé að tengja ONECrm og íbúagátt svo hægt sé að sjá þar stöðu umsókna. Rafrænt boð á heimasíðu bóki símahringingu hjá þjónustufulltrúa. Málastjóri fyrir hvern umsækjanda.	2020.	Sjá liðinn *Hvernig*.	Búsetusvið, One Crm, skjalastjóri.	Innan fjárheimilda.
3.11. Virkir þjónustusamningar og þjónustuáætlanir.	Þjónustuáætlanir endurskoðaðar a.m.k. árlega, bæði af iðjuþjálfa og að öðru leyti.	2020.	Allir einstaklingar með verulegar þjónustuþarfir (SIS 6 og yfir) eru með þjónustusamninga og þjónustuáætlanir.	Málastjórar.	Innan fjárheimilda.

4. Forvarnir og fræðsla

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
4.1. Árleg fræðsla fyrir foreldra og einstaklinga á bið eftir sértækum búsetuúrræðum.	Auglýsa foreldrafræðslu.	Frá 2019.	Fræðsla haldin.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
4.2. Auka sýnileika þeirra úrræða/ fræðslu sem er í boði.	Á heimasíðu, auglýsa í dagskrá, vera með reglulega upplýsingafundi.	Frá 2020.	Reglulegar og aðgengilegar upplýsingar um úrræði og fræðslu birtar.	Búsetusvið.	Háð svigrúmi í mönnun.
4.3. Fræðsla fyrir alla starfsmenn um réttindi barna og skyldur starfsfólks.	Nýliðafræðsla, starfsmannafundir, fræðsluáætlun.	2020.	Allir starfsmenn fá fræðslu um réttindi barna og skyldur starfsfólks.	Búsetusvið, Samfélagssvið.	Styrkt af Sveitamennt.
4.4. Hafa barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna sýnilegan á heimasíðu og á starfsstöðvum.	Sjá lið 4.3.	2019.	Barnasáttmáli SÞ sýnilegur á heimasíðu og aðgengilegur á starfsstöðvum.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
4.5. Leggja áherslu á hollan lífsstíl í þjónustu sviðsins og fyrir starfsfólk.	Sjá til þess að starfsfólk hafi aðgang að hollum og næringarríkum mat, bæði á dag- og næturvöktum. Upplýsingar um næringu, heilsu og mikilvægi í allri vinnu, og þá sérstaklega vaktavinnu, verði hluti af nýliðafræðslu.	Frá 2020.	Starfsfólk hefur aðgang að hollum og næringarríkum mat á vinnutíma. Upplýsingar um hollan lífsstíl er hluti af nýliðafræðslu.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
4.6. Skoða hlutverk tæknilausna til að auðvelda fræðslu, umönnun og stuðning.	Senda starfsmenn í fræðslu um það er varðar velferðartækni og sjá til þess að fagfólk hafi tíma og tækifæri til að kynna sér hlutverk tæknilausna í starfi.	Frá 2020.	Tæknilausnir eru kynntar fyrir þjónustuþegum og nýttar eins og við á í starfi. Notkun tæknilausna er sýnileg og mælanleg sem hluti af öðrum þjónustuþáttum.	Búsetusvið.	Háð svigrúmi í mönnun.
4.7. Regluleg fræðsla um búsetuúrræði, lög og reglur.	Halda opinn íbúafund árlega til að kynna þá þjónustu sem Búsetusvið sinnir.	Frá 2019.	Opnir íbúafundir haldnir a.m.k. einu sinni á ári.	Búsetusvið.	Kr. 100 þúsund á ári.
4.8. Hver vinnustaður með sýnilegt ferli þegar nýir notendur koma í þjónustu.	Aðstæðubundnar móttökuáætlanir fyrir nýja notendur.	Frá 2020.	Móttökuáætlun til staðar og unnið eftir henni	Forstöðumenn.	Innan fjárheimilda.
4.9. Áætlun og samtal milli sviða við tímamót, t.a.m. 6, 16, 18 og 20 ára sem og búsetuflutnings.	Reglulegir upplýsingafundir haldnir og aðgerðaáætlun unnin í samráði milli sviða.	Frá 2020.	Áætlun og verkferlar til staðar og unnið eftir þeim.	Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Fræðslusvið.	Innan fjárheimilda.

5. Framsækni

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
5.1. Efla samstarf við háskólasamfélagið (HA, HÍ, HR) um rannsóknir sem lúta að þjónustu.	Ramma inn markmið rannsókna, verkefna nema og nýsköpunar sem Búsetusvið setur sér. Ráða verkefnastjóra stoðþjónustu til að halda m.a. utan um nýsköpunar- og rannsóknarverkefni.	2020-2021.	Rannsóknir stundaðar sem nýtast þjónustuþegum og starfsmönnum. Starfsfólk fær tækifæri til að sinna og/eða taka þátt í rannsóknum.	Búsetusvið, HA, HÍ og HR.	Innan fjárheimilda. Kr. 7,5 milljónir.
5.2. Nota markvisst þær upplýsingar sem við eigum til að móta og styrkja þjónustuna.	Nýta upplýsingar og niðurstöður til að bæta þjónustuna og störf innan sviðsins.	Frá 2020.	Rannsóknir stundaðar samhliða öðru starfi sviðsins.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
5.3. Stuðla að því að fagmenn hafi tíma til að kynna sér nýjungar og nýsköpun innan þeirra fagsviðs.	Þegar/ef starfsmaður kemur með hugmynd að góðri/hagnýtri rannsókn þarf að gefa viðkomandi tíma á launum til að vinna að henni, sé hún samþykkt.	Frá 2020.	Verkferlar til staðar og kynntir starfsmönnum um hvernig þeir geti sótt um að sinna rannsókn sem hluta annarra starfa.	Búsetusvið.	Kr. 500 þúsund fyrir hverja rannsókn.
5.4. Kynna reglulega nýjungar og nýsköpun innan Búsetusviðs.	Setja fréttir á heimasíðu og senda til annarra fréttamiðla þegar tilefni er til.	Frá 2020.	Starf og nýsköpun innan sviðsins verður sýnilegra en það er nú.	Búsetusvið.	Innan fjárheimilda.
5.5. Starfsmenn fái tækifæri til þess að kynna sér nýjar hugmyndir með því að sækja ráðstefnur og stunda nám.	Hluti af símenntunaráætlun sviðsins.	Frá 2020.	Starfsmenn nýta tækifæri til að viðhalda þekkingu sinni og auka hana.	Stéttafélög.	Innan fjárheimilda, styrkt af stéttafélögunum.
5.6. Nota One Disabled í þjónustu og þá með áherslu á rafrænt viðmót skráninga, dag- og samskiptabóka.	Halda áfram vinnu og innleiðingu með ONE Systems. Sjá til þess að starfsfólk hafi tækifæri og möguleika á að nota rafræna skráningu.	2019-2020. Frá 2020.	Rafræn skráning aðgengileg og nýtt af öllum starfsmönnum sviðsins.	Búsetusvið, One System, skjalastjóri.	Miðlægur kostnaður Akureyrarbæjar.
5.7. Setja upp fimm ára áætlun um Þjónandi leiðsögn og Valdeflingu.	Virk innleiðing og viðhald hugmyndafræðinnar. Stefnumótun í hugmyndafræði til og aðgengileg. Innleiða GT og V sem hluta stjórnsýslu.	2019-2021. 2020. 2019-2020.	Hugmyndafræði GT og V er hluti af verklagi stjórnenda sviðsins.	GT á Íslandi, SÍMEY. Búsetusvið, Fjölskyldusvið, Öldrunarheimili Akureyrar.	Kr. 1,5 milljónir. Innan fjárheimilda. Kr. 500 þúsund.
5.8. Hafa nýsköpun í verkefnaáætlun og sem hluta af fjárhagsáætlunarvinnu.	Sækja um styrki til nýsköpunar. Einnig þarf Akureyrarbær að koma að hluta fjármögnunar. Halda skrá utan um aðila/stofnanir sem veita verkefnastyrki. Halda áfram að þróa tækni og lausnir innan þjónustunnar. Búa til safn með velferðartækjum. Markmið Búsetusviðs í nýsköpun og þróun sett fram.				

FJÖLSKYLDUSVIÐ

1. Velferð og félagslegt öryggi

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.1. Trappan – úrræði fyrir börn sem orðið hafa fyrir ofbeldi.	Samvinnuverkefni með Barnaverndarstofu.	2019-2020.	Verklag orðið hluti af starfsemi barnaverndar.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.2. Þróun samstarfs við Barnahús.	Barnahús – útibú opnað á Akureyri.	Útibúið var opnað 1. apríl 2019.	Útibú Barnahúss – starfsemi hafin.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.3. Skimun fyrir ofbeldi á heimilum og í nánum samböndum.	Innleiðing skimunarlista og notkun í tengslum við samstarfsverkefnið „Byggjum brýr – brjótum múra."	2019-2020.	Skimun hafin.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.4. Glugginn opinn – þróun verklags.	Þróa verklag um verkefnið í samvinnu við lögreglu.	2019-2020.	Framkvæmd árangursmats.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.5. Snemmtæk íhlutun: Stuðningur við barnafjölskyldur.	Þróunarverkefni – markviss vinnubrögð með teymisvinnu og málastjóra í stuðningi við barnafjölskyldur í vanda. Unnið í samvinnu við Fræðslusvið, Samfélagssvið og Búsetusvið.	2019-2021.	Árangursmat.	Fjölskyldusvið ásamt Fræðslusviði, Samfélagssviði og Búsetusviði.	Innan fjárheimilda.
1.6. Askjan – fjölskyldustuðningur – framþróun.	Auka framboð á þjónustu Öskjunnar. Mæla árangur af þjónustunni í samvinnu við Háskólann á Akureyri.	2019-2020.	Fjölskyldum sem útskrifast úr þjónustu fjölgi um 20% á ári. Árangursmat.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.7. Gerð verklags vegna vinnu með börn í áhættu vegna vímuefnaneyslu.	Þróun verklags í samvinnu við Samfélagssvið.	2019-2020.	Verklag tilbúið og í notkun.	Fjölskyldusvið, Samfélagssvið.	Innan fjárheimilda.
1.8. Fatlað fólk: Einstaklingsáætlanir – stuðningur við hugmyndafræði um sjálfstætt líf.	Þátttaka í samvinnuverkefni um hönnun forms einstaklingsáætlana með öðrum sveitarfélögum og Sambandi íslenskra sveitarfélaga.	2019-2022.	Nýtt form áætlana tekið í notkun.	Fjölskyldusvið, Búsetusvið.	Verkefnið hefur ekki verið kostnaðarmetið.
1.9. Birtingarmyndir ofbeldis – Útgáfa fræðsluefnis fyrir fatlað fólk.	Safna fræðsluefni og vinna efni til útgáfu í samvinnu við samfélags- og búsetusvið auk hagsmunasamtaka.	2020-2022.	Útgefið efni.	Fjölskyldusvið ásamt Samfélagssviði og Búsetusviði.	Kr. 2 milljónir.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.10. Þjónusta við flóttamenn og hælisleitendur.	Samvinna við önnur sveitarfélög, m.a. Reykjavíkurborg, varðandi þekkingaröflun og þróun verkferla.	2019-2021.	Verklag fullmótað og notað í vinnslu mála er varða flóttamenn og hælisleitendur.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
1.11. Félagslegar íbúðir – aukið framboð fyrir tekjulágar fjölskyldur.	Úthlutun stofnstyrkja.	2019-2023.	Fjöldi íbúða sem hljóta stofnstyrki.	Fjölskyldusvið, Fjárreiðusvið.	Innan fjárheimilda.
1.12. Félagslegar íbúðir – Aukin fjölbreytni í stærð og gerð.	Áætlun gerð til 5 ára um kaup og byggingu mismunandi íbúða að stærð og gerð sem þjóni þörfum mismunandi hópa.	2019-2023.	Áætlun tilbúin.	Fjölskyldusvið, Skipulagssvið, Umhverfis- og Mannvirkjasvið, Fjárreiðusvið, Búsetusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.

2. Lífsgæði og þátttaka

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
2.1. Tekjulágar fjölskyldur – jöfnun aðstöðumunar hvað varðar tómstundastarf barna.	Reglur um fjárhagsaðstoð – endurskoðun út frá þessum forsendum.	Frá 2019.	Endurskoðun lokið.	Fjölskyldusvið.	Kr. 4-5 milljónir.
2.2. Tekjulág heimili – Aukin þátttaka barna í íþrótta- og tómstundastarfi.	Aukin samvinna á þessu sviði milli Fjölskyldusviðs og Samfélagssviðs við íþrótta- og tómstundafélög.	2019-2020.	Tengsl og samstarf virkt og skilar mælanlegum árangri.	Fjölskyldusvið, Samfélagssvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
2.3. Fatlað fólk – Þróun starfsþjálfunar.	Þróun matslista í starfsþjálfun á Plastiðjunni Bjargi/Iðjulundi með það að markmiði að undirbúa fatlað fólk betur áður en það fer í vinnu á almennum vinnumarkaði.	2019-2020.	Nýr matslisti í notkun sem skilar mælanlegum árangri.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.
2.4. Atvinnumál fatlaðs fólks – Nýsköpunarverkefni á PBI og í Skógarlundi.	Á hverjum tíma sé í gangi eitt verkefni.	2019-2022.	Mat lagt á árangur í hverju verkefni.	Fjölskyldusvið.	Leggja þarf mat á hvert verkefni fyrir sig.

3. Fagmennska og virðing

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.1. Samstarf milli sviða Akureyrarbæjar til að bæta þjónustu við barnafjölskyldur.	Fjölgun samstarfsverkefna milli sviða.	2019-2022.	Fjöldi samstarfsverkefna á hverjum tíma.	Fjölskyldusvið, Búsetusvið, Samfélagssvið.	Leggja þarf mat á hvert verkefni fyrir sig.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.2. Fjölskyldusvið – starfsþróunaráætlun	Upplýsingaöflun í starfsþróunarsamtölum og þarfagreining stjórnenda.	2019-2022.	Áætlun virk.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
3.3. Þjónusta við fólk með langvarandi stuðningsþarfir.	Þróun verklags um starf málstjóra í samvinnu við aðila innan og utan sveitarfélagsins.	2019-2020.	Fjöldi málstjóra.	Fjölskyldusvið, Búsetusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
3.4. Þjónusta fjölskyldusviðs – aukin gæði.	Innleiðing gagnreyndra aðferða í þjónustu Fjölskyldusviðs í samvinnu við háskóla.	2019-2022.	Mat á innleiðingarverkefnum.	Fjölskyldusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.
3.5. Þjónusta fjölskyldusviðs – innra mat.	Rannsóknir og mat á gæðum þjónustu í samvinnu við háskóla.	2019-2020.	Innra mat á einum þjónustuþætti í gangi á hverjum tíma.	Fjölskyldusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.
3.6. Rafræn stjórnsýsla.	Þróun rafrænna umsókna og aukið upplýsingaflæði frá Fjölskyldusviði á heimasíðu sveitarfélagsins.	2019-2021.	Fjölgun umsókna á rafrænu formi.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
3.7. Fjölskyldusvið – samþætting og samvinna.	Aukin samþætting teyma í þeim tilgangi að auðvelda aðgengi að þjónustu sviðsins.	2019-2020.	Verkferlar sem nýtast þvert á málaflokka.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.

4. Forvarnir og fræðsla

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
4.1. Stuðningsúrræði í félagsþjónustu og barnavernd.	Aukin samþætting teyma í þeim tilgangi að auðvelda aðgengi að þjónustu sviðsins.	2019-2020.	Verkferlar sem nýtast þvert á málaflokka.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
4.2. Félagsleg ráðgjöf.	Efling félagslegrar ráðgjafar í félagsþjónustu og barnavernd með því að auka sýnileika hennar og að starfsfólk njóti viðeigandi fræðslu.	2019-2020.	Töluleg úttekt um félagslega ráðgjöf og sérhæfð námskeið í starfsþróunaráætlun.	Fjölskyldusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.
4.3. Fjölskyldusvið – þátttaka í fræðslu.	Sjálfstæð þátttaka í ýmsum fræðsluverkefnum og/eða með öðrum stofnunum sveitarfélagsins.	2019-2020.	Þátttaka.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.
4.4. Fjölskyldusvið – samstarfsaðilar.	Þróun samvinnu við samstarfsstofnanir, s.s. SAk, HSN, Virk, VMA o.fl.	2019.	Virk samvinna staðreynd.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna.

5. Framsækni

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
5.1. Rannsóknir.	Aukin áhersla á þátttöku í rannsóknum og aukin þekking starfsfólks á rannsóknarvinnu.	2019-2022.	Þátttaka í rannsóknarverkefni, eitt á ári.	Fjölskyldusvið.	Vinnuframlag starfsmanna og óskilgreindur kostnaður.
5.2. Nýjungar í þjónustu.	Aukin þátttaka starfsfólks/ stofnunar í þróunarverkefnum.	2019-2020.	Þátttaka í þróunar/ frumkvöðlaverkefni, eitt á hverjum tíma.	Fjölskyldusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.
5.3. Fjölskylduheimili.	Þarfagreining unnin og kostnaðaráætlun gerð.	2019-2021.	Þjónustan hafin.	Fjölskyldusvið.	Kr. 80-90 milljónir.
5.4. Eldra fatlað fólk – dagþjónusta.	Þarfagreining dagþjónustu fyrir eldra fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.	2020-2022.	Þjónustuþörf mætt samkvæmt greiningu.	Fjölskyldusvið, Búsetusvið.	Kostnaðarmat hefur ekki verið gert.
5.5. Þjónustumiðstöð fyrir þolendur ofbeldis.	Þátttaka í samvinnuverkefni með ríkisvaldinu.	2019-2021.	Þjónustumiðstöð tekin til starfa.	Fjölskyldusvið.	Innan fjárheimilda.

ÖLDRUNARHEIMILI AKUREYRAR

1. Velferð og félagslegt öryggi

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.1. Stuðningur við fjölskyldur og umönnunaraðila.	Styrkja starf heilabilunarráðgjafa. Starfrækja skóla fyrir fjölskyldur um heilabilun. Auka þverfaglega vinnu í dagþjálfun og tímabundinni dvöl hér.	Undirbúningur hófst 2018 og starfsemin innleidd 2019. Nýsköpunar- og þróunar-verkefni til tveggja ára frá upphafi árs 2019.	Gera þjónustuathugun um starf og hlutverk heilabilunarráðgjafa og leggja fyrir könnun meðal þátttakenda heilabilunarskólans. Framvinda teymisvinnu og þverfaglegrar vinnu samhliða stöðumati á nýju þróunarverkefni í dagþjálfun.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Framkvæmd og úrvinnsla athugana kr. 200 þús.
1.2. Styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun (Dementia friendly community).	Aðstandendur og nærsamfélagið gegna lykilhlutverki í lífi einstaklings með heilabilun. Vinveitt og styðjandi samfélag gerir einstaklingum með heilabilun kleift að lifa í samfélagi sem skilur stöðu þeirra og mætir þeim af virðingu. ÖA í samstarfi við Alzheimersamtökin á Íslandi og dönsku samtökin um styðjandi samfélag, vilja innleiða fræðsluverkefni með það að markmiði að Akureyrarbær verði styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun.	Undirbúningur hófst 2018 og fræðslu-starfsemin innleidd 2019-2020. Nýsköpunar- og þróunar-verkefni til tveggja ára frá hausti 2019.	Útgáfa á fræðsluefni og upplýsingaritum og plakötum um styðjandi samfélag. Fjöldi þátttakenda á fræðslu um hlutverk vina og styðjandi samfélags.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Starfsfólk ÖA og styrkir til útgáfu fræðsluefnis.

2. Lífsgæði og þátttaka

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
2.1. Vinna gegn félagslegri einangrun eldra fólks og einmanaleika.	Útgáfa fræðslu- og leiðbeiningarrits. Skima sérstaklega fyrir einmanaleika og nýta dagþjálfun sem úrræði til að vinna gegn honum.	Bæklingur gefinn út 2018. Skimun og úrræði eru hluti af nýju verkefni sem hófst í byrjun árs 2019.	Nýting og mat á úrræði dagþjálfunar vegna einmanaleika.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Prentun á nýju upplagi bæklings kr. 200 þús.
2.2. Viðhalda og efla Eden hugmyndafræðina á heimilum ÖA.	Gera hlýleikakönnun og sækja um áframhaldandi EDEN-vottun en hana þarf að endurnýja á 3ja ára fresti.	Hlýleika-könnun verði gerð á síðari hluta árs 2019 og byrjun árs 2020. Sótt verður um styrk frá Nýsköpunar-sjóði námsmanna eða öðrum aðilum vegna verkefnisins.	Endurnýjun alþjóðlegrar viðurkenningar. Umsókn send fyrir 5. febrúar 2020.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinnutímar vegna könnunar og úrvinnslu áætlana kr. 5-900 þús.
2.3. Viðhalda og efla aðferðir þjónandi leiðsagnar á heimilum ÖA.	Þjónandi leiðsögn er hluti af reglubundinni fræðslu nýrra starfsmanna. Fjölga þarf leiðbeinendum (mentorum) í þjónandi leiðsögn.	Þjálfun leiðbeinenda lauk á vordögum 2019.	Fjöldi nýrra starfsmanna sem sitja fræðslu og fjölgun leiðbeinenda.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna eigin starfsmanna, 200 klst. Kostnaður vegna erlends þjálfara ca. kr. 400 þús.
2.4. Viðhalda og efla samráð og samstarf við íbúa og notendur. Innleiða umræðu og samræðu um lykilhugtök vellíðunar.	Samhliða þróun á formi og uppsetningu á skráningu á lífssögu íbúa, verði íbúa- og samráðshópar efldir með þátttöku starfsfólks og ýmsum umræðuþemum.	2018-2020.	Fjöldi skráðra lífsöguforma sem eru í notkun. Fjöldi funda með íbúum um efnið.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.

3. Fagmennska og virðing

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
3.1. Efla vinnulag sem byggir á heildstæðri og einstaklingsmiðaðri þjónustu.	Þróunarverkefni í dagþjálfun og tímabundinni dvöl. Þróa og endurbæta skráningu á lífssögu íbúa og undirbúa að hún sé rafræn eða aðgengileg starfsfólki og fjölskyldum.	Leyfi heilbrigðis-ráðuneytis fékkst 2019 og spannar verkefnið 2-4 ár.	Framvinduskýrsla þróunarverkefnis. Útgáfa og prófun á nýju formi lífssögu íbúa.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
3.2. Viðhalda og efla almenna fræðslu og stuðning við starfsfólk.	Reglubundin fræðsla sem byggir á fræðsluáætlun sem gefin er út tvisvar sinnum á ári. Samstarf við mannauðsdeild Akureyrarbæjar, starfsmenntasjóði, stéttarfélög og fleiri aðila sem sinna fræðslumálum. Samstarf við SÍMEY um nám í velferðartækni, Eden hugmyndafræðinni og þjónandi leiðsögn.	Frá 2018.	Útgáfa fræðsludagskrár og fjöldi þátttakenda.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
3.3. Einfalda umsóknarferli og innleiða rafræna stjórnsýslu og upplýsingakerfi.	Innleiða rafræna ferla í umsóknum um þjónustu. Gefa út samantektir um þróun gæðaviðmiða og rekstrarmálefni.	Frá 2019.	Útgáfa og umfjöllun um gæðaviðmið og rekstrarmálefni.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
3.4. Tryggja að fagmönnun sé í samræmi við þarfir notenda og fagleg viðmið.	Taka saman og birta upplýsingar um fagmönnun og viðmið um æskilega mönnun skv. viðmiðum Landlæknisembættisins.	Frá 2019.	Útgáfa og umfjöllun í Velferðarráði.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
3.5. Endurnýja samstarfssamning við SAk um læknisþjónustu.	Endurnýja samning um læknisþjónustu SAK. Slíkur samningur var fyrst gerður árið 2008 en núgildandi samningur rennur út í september 2019.	2019.	Nýr samningur.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.

4. Forvarnir og fræðsla

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
4.1. Vinna að og auka samþættingu og samstarf milli þjónustuaðila í málefnum eldra fólks.	Undirbúa og taka upp samræðu um að Akureyrarbær annist rekstur heimahjúkrunar fyrir eldra fólk og samþætti þjónustu á sínum vegum. Nýta rafræna miðla í auknum mæli til upplýsingamiðlunar.	Frá 2019.	Staða og framvinda viðræðna um samþætta þjónustu eða samningar. Fjöldi námskeiða/ fræðsluerinda á rafrænu formi.	Velferðarráð og Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
4.2. Taka þátt í kynningar- og umræðufundum með samtökum eldra fólks til að kynna þjónustu ÖA fyrir nýjum hópi notenda.	Sitja fundi með félagi eldri borgara og með öldungaráði, 1-2 sinnum á ári.	Frá 2019.	Fjöldi samráðsfunda.	Öldrunarheimili Akureyrar og Öldungaráð.	Vinna starfsfólks.
4.3. Gefa út kynningarit/upplýsinga-bæklinga um þjónustu ÖA.	Taka saman og birta upplýsingar um starfsemi og þjónustu ÖA.	2019.	Útgefið efni, rafræn útgáfa.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.

5. Fagmennska og virðing

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
5.1. Vinna að aukinni fræðslu og notkun á velferðartækni í starfsemi ÖA.	Fræðsla, námskeið um velferðartækni og einstök úrræði/ tækni innan ÖA.	2018-2019.	Fjöldi íbúa, gesta og starfsmanna sem sækja námskeið. Listi með upptalningu úrræða og tækni sem er í notkun hjá ÖA.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
5.2. Innleiða notkun skol- og þurrksalerna þar sem hægt er, til að efla sjálfsbjörg og virðingu fólks.	Sjö tæki komin í notkun 2019 og markmiðið að slík tæki verði staðalbúnaður á Öldrunarheimilum Akureyrar.	2018-2021.	Fjöldi skol- og þurrksalerna innan Öldrunarheimila Akureyrar.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Kr. 150-200 þús. fyrir hvert nýtt tæki ásamt uppsetningu.
5.3. Undirbúa samstarf við hagsmunaaðila um starfsemi „miðstöðvar hjálpartækja og tæknilausna“. Verkefnið snýst um að innleiða tæknilausnir í þjónustu við eldra fólk.	Samstarf við AFE, HSN, o.fl.	2019-2020.	Sótt verði um styrk til forkönnunar og undirbúnings að slíkri starfsemi og frekari möguleikar kannaðir.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks og styrkir.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
5.4. Hefja undirbúning að „Kokkað og kælt“-matarframleiðslu, sem tryggir ferskleika, næringargildi og gæði í eldunarferlinu.	Marka stefnu og áherslur ÖA um framtíðareldhúsið og matarþjónustu. Hefja hönnun á breytingum húsnæðis og tækja og nýta til þess styrk frá Framkvæmdasjóði aldraðra.	2019-2020.	Stefnuskjal um „Framtíðareldhús ÖA“. Hönnun og kostnaðargreining liggi fyrir.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks og aðkeypt hagkvæmni-könnun.
5.5. Endurbæta og koma á netvæðingu allra heimila og starfseininga ÖA.	Þétta þráðlaust net, fjölga sendum og tengja ljósleiðara.	Frá 2019.	Framvinda; fjöldi nýrra senda og ljós-tenging.	Öldrunarheimili Akureyrar og Umhverfis- og mannvirkjasvið Akureyrar.	Vinna starfsfólks og búnaður sem er áætlað að kosti um kr. 5 milljónir auk vinnu við lagnir.
5.6. Endurbæta og samtengja bjöllukerfi og símakerfi.	Síma- og bjöllukerfi samtengt á heimilum ÖA.	2018-2020.	Samtengt kerfi á heimilum ÖA.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks og tækjakaup sem eru áætluð um kr. 7-10 milljónir.
5.7. Undirbúa gerð samstarfssamnings við Háskólann á Akureyri um klínískt nám og rannsóknasamstarf.	Viðræður við Háskólann á Akureyri, m.a. um núverandi hlutverk ÖA í starfsþjálfun og kennslu.	2019 -2020.	Samningur við HA.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.
5.8. Gera samstarfssamninga við framhaldsskóla og SÍMEY um starfsþjálfun, nám og nýjar námsleiðir.	Viðræður við VMA um núverandi kennsluhlutverk ÖA og um starfsþjálfun. Boðið upp Eden-fræðslu og nám í þjónandi leiðsögn og velferðartækni.	2019-2020.	Samningur við VMA, SÍMEY og e.t.v. fleiri menntastofnanir.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Vinna starfsfólks.

AKUREYRI SEM ALDURSVÆNN BÆR (AGE FRIENDLY CITY)

Meirihluti eldra fólks býr á eigin heimilum en í umhverfi sem hefur ekki verið lagað sérstaklega að þörfum þess. Stefnumið um virkni á efri árum er skilgreind þannig að í því felist að leitast við að hámarka lífsgæði, þátttöku, virkni og öryggi eldra fólks í samfélaginu, samhliða hækkandi aldri.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.1. Upplýsinga- og kynningarstarf.	Gefa út bæklinga og upplýsingarit og samræma upplýsingar á heimsíður/rafrænar upplýsingar um aðgengi að félagsmiðstöðvum, íþróttamannvirkjum og velferðarþjónustu.	Upplýsingar teknar saman á árinu 2019 og kynntar markvisst/ gefnar út í byrjun árs 2020.	Nýr bæklingur/kynningarit og uppfærðar upplýsingar á heimasíðu.	Búsetusvið og Fjölskyldusvið.	Vinnutímar starfsmanna (40). Grafísk hönnun áætluð kr. 350 þús.
1.2. Styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun (Dementia friendly community).	Aðstandendur og nærsamfélagið gegna lykilhlutverki í lífi einstaklings með heilabilun. Vinveitt og styðjandi samfélag gerir einstaklingum með heilabilun kleift að lifa í samfélagi sem skilur stöðu þeirra og mætir þeim af virðingu. ÖA í samstarfi við Alzheimersamtökin á Íslandi og dönsku samtökin um styðjandi samfélag, vilja innleiða fræðsluverkefni með það að markmiði að Akureyrarbær verði styðjandi samfélag fyrir einstaklinga með heilabilun.	Undirbúningur hófst 2018 og fræðslu-starfsemin innleidd 2019-2020. Nýsköpunar- og þróunar-verkefni til tveggja ára frá hausti 2019.	Útgáfa á fræðsluefni og upplýsingaritum og plakötum um styðjandi samfélag. Fjöldi þátttakenda á fræðslu um hlutverk vina og styðjandi samfélags.	Öldrunarheimili Akureyrar.	Starfsfólk ÖA og styrkir til útgáfu fræðsluefnis.
1.3. Fræðsla um snjalltæki og tölvur.	Að eldra fólk fái aðstoð og námskeiðstilboð til að læra á snjalltæki og tölvur.	Vor og haust verði boðið upp á námskeið frá og með árinu 2020.	Auglýsingar um námskeiðin/fjöldi þátttakenda á námskeiðum.	Samfélagssvið í samstarfi við Símey.	Auglýsingar og niðurgreiðsla þátttökugjalda kr. 500 þús.

	Hvernig	Hvenær	Mælikvarði	Ábyrgðaraðilar	Kostnaðarmat
1.4. Sveigjanleg starfslok starfsfólks Akureyrarbæjar.	Að tryggja sveigjanleg starfslok, möguleika á lengri starfstíma og lægra starfshlutfalli, eftir þörfum og getu einstaklinga.	Á árinu 2020 verði gerð könnun meðal þeirra sem hafa lokið störfum hjá Akureyrarbæ um viðhorf til starfsloka og sveigjanleika í þeim efnum.	Skýrsla um niðurstöður.	Stjórnsýslusvið.	Vinnutímar 40 (undirbúningur, framkvæmd könnunar og úrvinnsla).
1.5. Samþætting þjónustu.	Hefja undirbúning að því að sameina/samþætta þjónustu Akureyrarbæjar við eldra fólk.	Teknar verði upp viðræður við ráðuneyti heilbrigðis-mála um að Akureyrarbær taki við heimahjúkrun með samningi, sbr. samning Reykjavíkur-borgar við ríkisvaldið.	Nýr samningur um heimahjúkrun.	Velferðarráð.	Kostnaður við viðræður 40 klst. og kr. 400 þús. vegna flugferða.

Prófarkalestur og texti: Fremri hf.