



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Þróun samhæfðs árangursmats í félagslegri þjónustu

María Rúnarsdóttir
Velferðarsviði



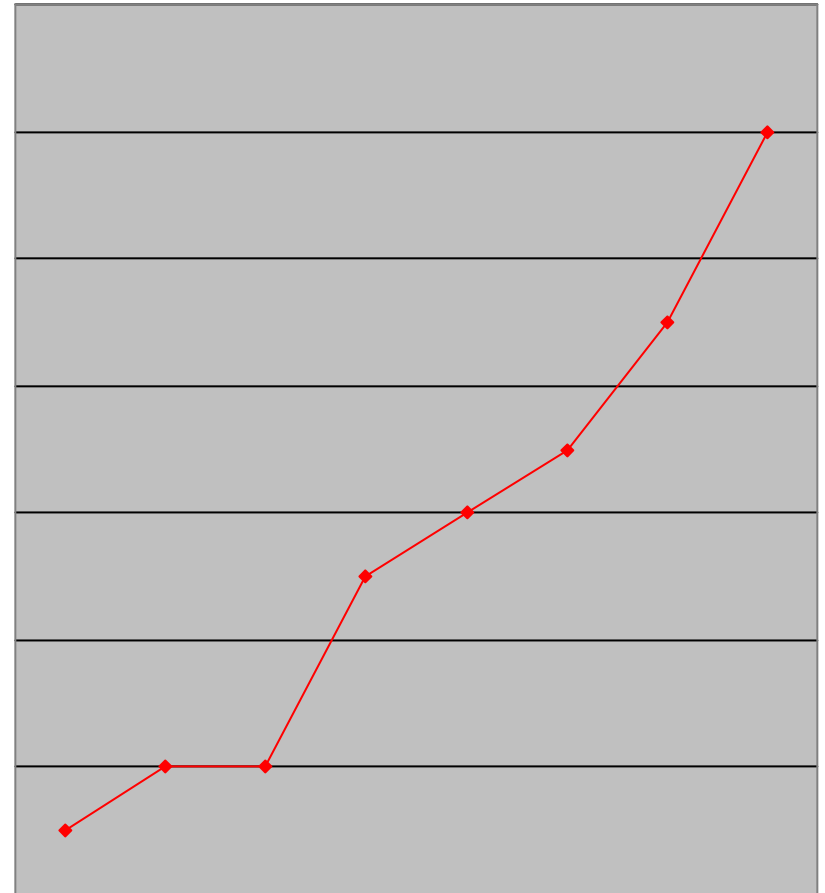
Upphafið árið 1996

- Árangursstjórnun hjá Reykjavíkurborg
 - Rammafjárhagsáætlun
 - Markmiðssetning
 - Árangursmælikvarðar



Í dag árið 2007

- Hver er staðan í dag?
- Hvert stefnum við?

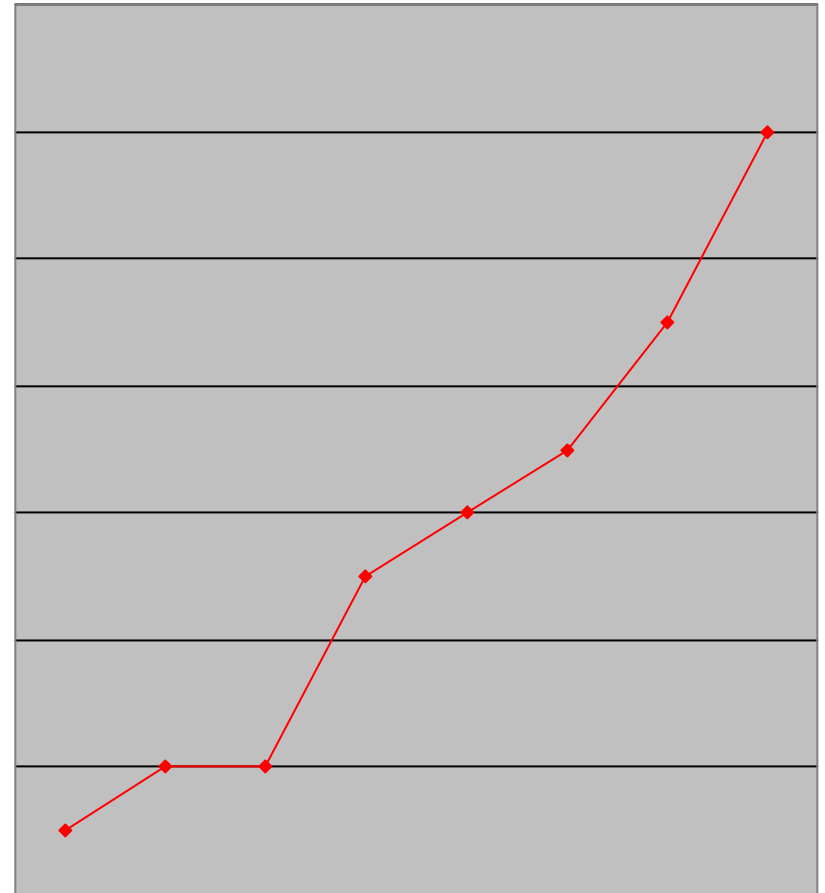


María Rúnarsdóttir



Hvað er þróun?

- Ferli
- Áfangar
- Hvert stefnum við?





Þaðan og hingað



María Rúnarsdóttir



Árið 1996 – 1. þrep

- Félagsmálastofnun gerir fyrstu starfsáætlunina
- Háleit yfirmarkmið
- Áhersla á rekstur
- **Dæmi um markmið:**
Markmið fjölskyldudeildar er að tryggja fjárhagslegt og félagslegt öryggi Reykvíkinga yngri en 66 ára



Árið 1997

- Leiðarljós sett fram:
 - *Öll félagsþjónusta skal hafa að leiðarljósi að hjálpin sé til sjálfshjálpar og ennfremur að sjálfsákvörðunarréttur fólks sé virtur*
- Skýrari markmið
- Mælikvarðar á árangur komnir inn



Árið 1998 – 2. þrep

- Skýr aðgerðaáætlun
- Hlutverk og leiðarljós á leið til nýrrar aldar
- Meginmarkmið og markmið deilda
- Mælikvarðar í töflu



Árin 1999 og 2000

- Starfsáætlunarvinna í mikilli þróun
- Áhersla á fjármál og lykiltölur
- Framtíðarsýn sett fram og skýr leiðarljós
- Fimm meginmarkmið og undirmarkmið
 - gæði
 - ímynd
 - hæfni
 - hagkvæmni
 - samþætting
- Mælikvarðar settir fram í töflu með víddum



Árin 2001 og 2002

- Ákveðið að innleiða aðferðafræði samhæfðs árangursmats hjá Reykjavíkurborg
- Færri og skýrari markmið sem endurspegla framtíðarsýn Félagsþjónustunnar



Árið 2003 – 3. þrep

- Borgarráð samþykkir heildarstefnukort Reykjavíkurborgar
- Fyrsta stefnukort Félagsþjónustunnar samþykkt



Reykjavík er alþjóðleg borg þar sem lífsgæðum, óskum og þörfum borgarbúa er skipað í öndvegi Félagsþjónustan vill tryggja íbúum borgarinnar félagslegt öryggi með markvissri, skjótri og hagkvæmri þjónustu, sem veitt er af virðingu og metnaði.

Kjörorð:

Fjárhagslegt og félagslegt öryggi. Velferð á grundvelli samhjálpar, jafnréttis og jafnræðis. Virk þátttaka í samfélaginu. Stuðningur við einstaklinga og fjölskyldur. Jafna aðstöðumun barna.

| | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|--|
| Þjónusta | Efla stuðning til sjálfshjálpar með þátttöku notenda | Samstarf við hagsmunasamtök og ytri samstarfsaðila | Samþætt nærþjónusta á grundvelli heildarsýnar | Aukin ráðgjöf og félagsleg endurhæfing | Virkt, sveigjanlegt einstaklingsmiðuð þjónusta |
| Fjármál | Tryggja góða og hagkvæma nýtingu og stýringu fjármuna | Stuðla að aukinni verðmætasköpun, m.a. með því að fjárfesta í fólki | Auðvelda samanburð milli sambærilegra rekstrar-eininga og ólíkra rekstrar-leiða | | |
| Verklag | Markviss og skjót þjónusta sem auðvelt er að nálgast | Skýrar og skilvirkar ábendingar- og kæruleiðir | Samráð og þátttaka notenda í stefnumótun og ákvarðanatöku | Tryggja upplýsingamiðlun og einfalda og gegnsæja stjórnsýslu. | |
| Mannauður | Stuðla að jákvæðu starfsumhverfi og starfsánægju | Samvinna, upplýsingaflæði og sveigjanleiki í starfi | Efla þekkingu, nýsköpun og frumkvæði starfsfólks | Nýta bestu fánlega þekkingu á hverjum tíma | |



Árið 2005 – 4. þrep

- Þjónustumiðstöðvar
- Þjónustusamningur
- Mælikvarðar
- Lykiltölur



María Rúnarsdóttir



Árið 2005



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

- Fyrsta starfsáætlun Velferðarsviðs



Starfsáætlun
Velferðarsviðs
2006



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

María Rúnarsdóttir



Kjörorð: Velferð fyrir alla – Virk samfélagsþátttaka – jöfn aðstaða barna

| | | | |
|------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| Þjónusta | Þróun í velferðarþjónustu | Velferð með þátttöku íbúa | Stöðugleiki í uppvexti barna |
| Fjármál | Góð nýting og stýring fjármuna | Endurhæfing og átaksverkefni | |
| Verklag | Gegnsæ stjórnsýsla | Áreiðanleg upplýsingamiðlun | Þróun fagvinnu á grundvelli rannsókna |
| Mannauður | Jákvætt starfsumhverfi og starfsánægja | Samvinna og sveigjanleiki í starfi | Nýsköpun, þekking og frumkvæði |

María Rúnarsdóttir



Hvert stefnum við?

- Mælingar á árangri
- Eftirlit
- Afturábak
- Framávið

