

# Velferðarnet Suðurnesja

## Sterk framlína

Nýsköpunaráætlun  
um þróun velferðarþjónustu á Suðurnesjum 2022



# Velferðarnet Suðurnesja

## Sterk framlína

Nýsköpunaráætlun  
um þróun velferðarþjónustu á Suðurnesjum 2022

23. mars 2022

## Efnisyfirlit

1	Grunnur Velferðarnets Suðurnesja - sterkrar framlínu.....	4
1.1	Markmið Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	5
1.2	Uppbygging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	6
1.3	Samfélagslegar áskoranir á Suðurnesjum.....	6
1.4	Starfshópur Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu og verkefnishópar.....	8
1.5	Nýsköpunargildi Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	10
1.6	Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun.....	11
A.	Sterk framlína.....	12
A.1.	Þjónustuferlagreining.....	12
A.2.	Stafrænir gagnaflutningar milli stofnana.....	14
A.3.	Skilvirk upplýsingagjöf um opinbera þjónustu við íbúa Suðurnesja.....	14
A.4.	Fræðsla og þjálfun starfsfólks í opinberum störfum á Suðurnesjum.....	16
B.	Færniuppbygging íbúa.....	17
B.1.	Þjónustutrygging fyrir íbúa.....	17
B.2.	Félagsleg virkni íbúa og sjálfbærni samfélags.....	18
B.3.	Samræmd móttökupjónustu fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum.....	19
2	Tenging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu við önnur verkefni og stefnur.....	20
2.1	Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum.....	20
2.2	Stefnur sveitarfélaga og ríkisstofnana.....	20
2.3	Landshlutateymi í málefnum fatlaðs fólks.....	25
2.4	Samþætting þjónustu í þágu farsældar barna.....	25
2.5	Byggðáætlun ríkisins 2018 til 2024.....	25
2.6	Fjárlög 2022.....	26
3	Kostnaðargreining og mælikvarðar.....	27
	Viðauki 1 – Samningar aðgerða úr aðgerðaáætlun 2020.....	28
	Viðauki 2 – Erindisbréf um skipun starfshóps.....	33
	Viðauki 3 – Málþing Velferðarnets Suðurnesja – sterkar framlínu.....	35

## Myndaskrá

Mynd 1:	Velferðarnet Suðurnesja - tengslanetið.....	5
Mynd 2:	Uppbygging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	6
Mynd 3:	Íbúapróun á Suðurnesjum frá 2010 til 2021.....	7
Mynd 4:	Íbúapróun innflytjenda á Suðurnesjum frá 2010 til 2021.....	8
Mynd 5:	Aldursdreifing innflytjenda á Suðurnesjum árið 2021.....	8
Mynd 6:	Samstarfsstofnanir ríkisins við Velferðarnet Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	9
Mynd 7:	Skipurit Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	10
Mynd 8:	Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna sem tengjast Velferðarneti Suðurnesja – sterkrar framlínu.....	11
Mynd 9:	Átta tegundir sóunar í straumlínustjórnun.....	13
Mynd 10:	Þrjár stefnuáherslur grunnstefnu Reykjanesbæjar.....	21
Mynd 11:	Áherslupættir „Allir með“ í menntastefnu Reykjanesbæjar.....	22
Mynd 12:	Framtíðarsýn Lögreglunnar á Suðurnesjum.....	24
Mynd 13:	Kostnaðargreining verkefnisins.....	27

## 1 Grunnur Velferðarnets Suðurnesja - sterkrar framlínu

Nýsköpunaráætlun um þróun velferðarþjónustu á Suðurnesjum fyrir árið 2022 á sér stoð í [aðgerðaáætlun](#) ríkisins um eflingu þjónustu á Suðurnesjum sem kom út í maí 2020. Þar voru settar fram sautján aðgerðir til þess að mæta mikilli fólksfjölgun á svæðinu, auka lífsgæði íbúa og styðja við samfélagslegar áskoranir. Aðgerðir tvö og þrjú í aðgerðaáætlun ríkisins eru undirstöður *Velferðarnetsins*. Aðgerð tvö nefnist *Sterk framlína í krafti fjölbreytileikans* og aðgerð þrjú *Þverfaglegt Landshlutateymi (Velferðarstofa)*. Þriðja aðgerðin sem jafnframt er fjallað um í nýsköpunaráætlun þessari og byggir undir *Velferðarnetið* er aðgerð átta, *Samfélagsrannsóknir*.

Reykjanesbæ var falið að leiða framkvæmd þessara þriggja aðgerða (þ.e. tvö, þrjú og átta). Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum (SSS) hefur séð um umsýslu aðgerðaáætlunar ríkisins og fylgt eftir framkvæmd einstakra aðgerða. SSS ber ábyrgð á aðgerðunum *sterk framlína í krafti fjölbreytileikans* og *samfélagsrannsóknnum*. Félagsmálaráðuneytið ber ábyrgð á *þverfaglegu landshlutateymi (Velferðarstofu)*. Gerðir voru samningar um framkvæmd aðgerðanna; tvíhliða samningar milli Reykjanesbæjar og SSS um *sterka framlínu í krafti fjölbreytileikans* og *samfélagsrannsóknir* og þríhliða samningur SSS, Reykjanesbæjar og félagsmálaráðuneytisins um *þverfaglegt landshlutateymi (Velferðarstofu)*. Samningana má finna í [viðauka 1](#).

SSS skipaði starfshóp<sup>1</sup> sveitarfélaga á Suðurnesjum um samfélagsrannsóknir með erindisbréfi 7. september 2020, sem sjá má í [viðauka 2](#). Starfshópurinn gerði annars vegar samning við Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands og hins vegar Hagstofu Íslands um greiningu á samfélagi Suðurnesja. Félagsvísindastofnun skilaði [skýrslu](#) í október 2021 sem ber heitið *Samfélagsgreining á Suðurnesjum: Lífsgæði, líðan og virkni íbúa*. Reykjanesbær vann vinnslubeiðni til Hagstofu Íslands í samráði við starfshópinn og hefur Hagstofan árlega skilað ítarlegum greiningargögnum frá hausti 2020 og mun skila gögnum fram til ársins 2024, samkvæmt þeim samningi sem gerður hefur verið.

Í niðurstöðum rannsóknar Félagsvísindastofnunar og gögnum Hagstofunnar koma fram helstu áskoranir sem samfélagið stendur frammi fyrir og eru grundvöllur fyrir aðgerðum nýsköpunaráætlunarinnar<sup>2</sup>.

Reykjanesbær vann að undirbúningi og kortlagningu fyrir samstarfsverkefni aðgerðanna þriggja. Snemma urðu samlegðaráhrif aðgerðanna skýr enda mikill samhljómur í markmiðum og tilgangi þeirra. Aðgerðir *sterkrar framlínu* og *þverfaglegs landshlutateymis* snúa báðar að því að styrkja, efla og bæta þjónustu við íbúa svæðisins með aukinni upplýsingagjöf og fræðslu. Jafnframt snúa aðgerðirnar að samþættri velferðarþjónustu með aukinni einföldun og skilvirkni í þverfaglegri og þverstofnanalegri þjónustu.

Í apríl 2021 var ráðinn verkefnisstjóri til þess að leiða mótun *Velferðarnetsins*. Jafnframt var ráðinn sérfræðingur í framlínuþjónustu með það að markmiði að efla og styrkja framlínuþjónustu enn frekar og þróa nýtt vinnulag sem brúar bilið sem getur skapast í þjónustu milli framlínu og velferðarsviðs.

Í september 2021 var haldið málþing í samkomuhúsinu í Sandgerði í Suðurnesjabæ með sveitarfélögum Suðurnesja, SSS, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja (HSS), Vinnumálastofnun á Suðurnesjum (VMST), Sýslumanninum á Suðurnesjum, félagsmálaráðuneyti og Sambandi íslenskra sveitarfélaga. Yfir 40 þátttakendur voru á málþinginu. Tilgangur málþingsins var að kynna verkefnið fyrir helstu samstarfsaðilum og fá fram sýn sveitarfélaga og stofnana á velferðarþjónustu út frá þörfum og

<sup>1</sup> Nánar er fjallað um starfshópinn í [kafla 1.4](#).

<sup>2</sup> Nánar er fjallað um áskoranir samfélagsins í [kafla 1.3](#).

væntingum íbúa Suðurnesja. Þátttakendum var skipt upp í umræðuhópa þar sem aukin samstaða um velferðarþjónustu á Suðurnesjum var til umræðu. Dagskrá, umræðuspurningar og niðurstöður málþings má finna í [viðauka 3](#). Málþingið markaði tímamót í verkefninu því starfshópur samfélagsgreiningaverkefnins var fenginn til þess að halda samstarfi sínu áfram og vinna í framhaldinu nánar að framkvæmd aðgerðanna um *sterka framlínu í krafti fjölbreytileikans og landshlutateymi Suðurnesja (velferðarstofu)*.

Aðgerðirnar tvær úr aðgerðaáætlun ríkisins sem fjármagna nýsköpunaráætlun þessa eru *sterk framlína í krafti fjölbreytileikans og þverfaglegt landshlutateymi (Velferðarstofa)*. Þær hafa því verið unnar sem eitt verkefni sem fengið hefur heitið *Velferðarnet Suðurnesja – sterk framlína*, í áætlun þessari oft nefnt *Velferðarnetið*. Talið var skýrara að nota yfirheitið *Velferðarnet* fremur en *Velferðarstofa* þar sem ljóst er að ekki stendur til að sameina stofnanir undir einu þaki, heldur styrkja samstarf þeirra á milli með því að mynda sterkt tengslanet með þverfaglegum teymum og áherslu á að þróa sameiginlega sýn á heildstæða velferðarþjónustu á Suðurnesjum, verklag og skipulag sem vinnur að auknum gæðum og skilvirkni þjónustunnar. Á mynd 1 má sjá myndræna framsetningu á því tengslaneti sem *Velferðarnetið* felur í sér.



Mynd 1: Velferðarnet Suðurnesja - tengslanetið

### 1.1 Markmið Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu

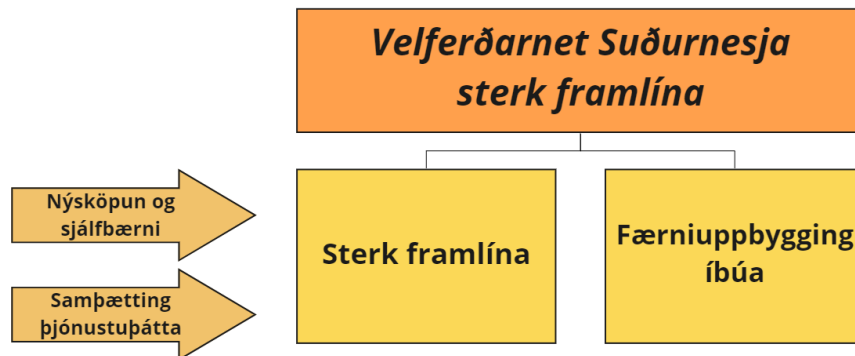
Meginmarkmið *Velferðarnetsins* er að styrkja og auka nýsköpun á grundvelli sjálfbærni í þjónustu við íbúa á sviði félags-, heilbrigðis- og menntamála hjá opinberum stofnunum á Suðurnesjum. Verkefnið stuðlar að auknum lífsgæðum íbúa í formi vellíðunar og virkni, tækifærum þeirra til félagslegrar þátttöku og atvinnu með bættu aðgengi að opinberri velferðarþjónustu.

Öll upplýsingagjöf skal vera sett fram með einföldum, aðgengilegum og skilvirkum hætti þannig að allir íbúar geti aflað sér upplýsinga, þekkingar og leitað sér þjónustu. Einföld framsetning upplýsinga kemur til móts við þarfir, óskir og væntingar íbúa í nútíð og framtíð. Unnið verður að því með skilvirkum hætti að skapa aðstæður og styðja við íbúa svo þeir geti verið sjálfbærir um að sækja sér upplýsingar og þjónustu eftir þörfum á einum stað.

## 1.2 Uppbygging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu

Velferðarnet Suðurnesja – sterk framlína er yfirheiti verkefnisins þar sem sterk framlína og færniuppbygging íbúa eru tvær meginstoðir verkefnisins. Nýsköpun og sjálfbærni og samþætting þjónustupátta eru stuðningsstoðir sem vinna þvert á meginstoðirnar þar sem þær snerta á öllum aðgerðum verkefnisins. Aðgerðir nýsköpunaráætlunarinnar í heild vinnur með beinum hætti að nýsköpun í velferðarþjónustu Suðurnesja, bæði með þeim aðgerðum sem hér eru settar fram og því sem mögulegt verður að gera í framhaldinu.

Uppbyggingu verkefnisins má sjá á mynd 2.



Mynd 2: Uppbygging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu

Í nýsköpunaráætlun þessari eru settar fram sjö aðgerðir sem snúa allar að því að styrkja velferðarnet Suðurnesja með sterkri sameiginlegri framlínu og skýrum verkferlum á milli faggreina og stofnana. Velferðarnet vísar til þess að opinberar stofnanir og sveitarfélög vinna í nánu tengslaneti að velferð íbúa í góðri samvinnu og mynda net sem grípur íbúa og stuðlar að auknum lífsgæðum, vellíðan og sterkri samfélagsheild. Aðgerðirnar eru annars vegar skilgreindar undir meginstoðina *sterk framlína* og hins vegar undir *færniuppbyggingu íbúa*. Allar vinna þær að nýsköpun og sjálfbærni í velferðarþjónustu Suðurnesja sem og þverfaglegri samþættingu þjónustupátta þvert á stofnanir og sveitarfélög.

Aðgerðirnar sjö eru eftirfarandi:

### A. Sterk framlína

- A.1. Þjónustuferlagreining
- A.2. Stafrænir gagnaflutningar milli stofnana
- A.3. Skilvirk upplýsingagjöf um opinbera þjónustu við íbúa Suðurnesja
- A.4. Fræðsla og þjálfun starfsfólks í opinberum störfum á Suðurnesjum

### B. Færniuppbygging íbúa

- B.1. Þjónustutrygging fyrir íbúa
- B.2. Félagssleg virkni íbúa og sjálfbærni samfélags
- B.3. Samræmd móttökupjónustu fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum

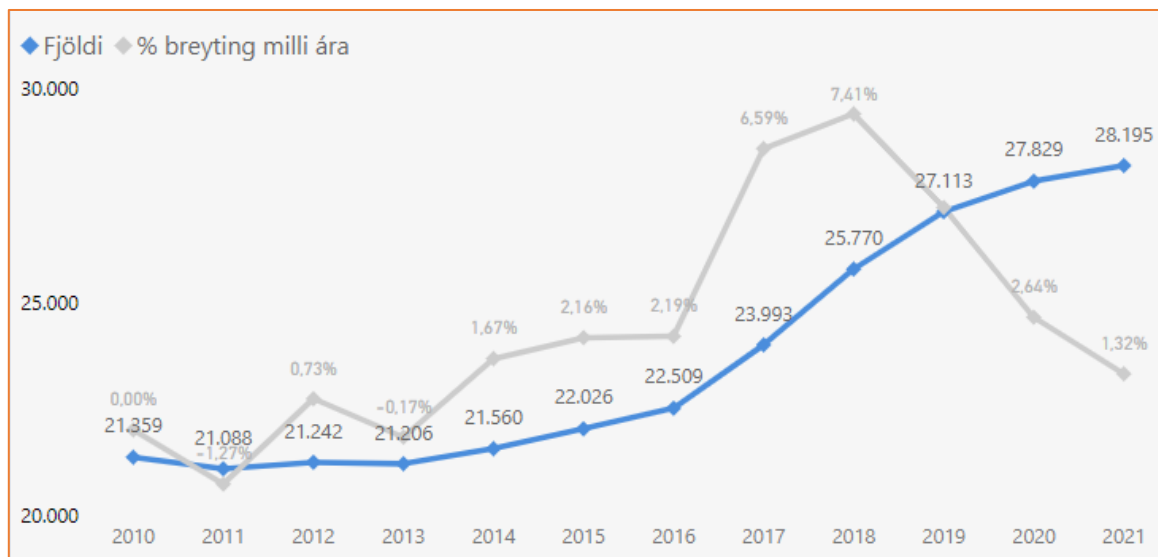
## 1.3 Samfélagslegar áskoranir á Suðurnesjum

Kortlagning helstu áskorana Suðurnesja er annars vegar sótt í samfélagsgreiningu Félagsvísindastofnunar Háskóla Íslands sem ber yfirskriftina [Samfélagsgreining á Suðurnesjum: Lífsgæði, líðan og virkni íbúa](#) og kom út í október 2021 og hins vegar í gögn Hagstofu Íslands um lýðfræðilega þróun Suðurnesja sem fengin eru með vinnslubeiðni starfshópsins. Gögn sveitarfélaganna, Vinnumálastofnunar, Embættis landlæknis og Sýslumannsins á Suðurnesjum hafa jafnframt verið nýtt í þessa kortlagningu.

Helstu áskoranir samfélagsins á Suðurnesjum eru grundvöllur að þeim sjö aðgerðum sem settar eru fram í nýsköpunaráætlun þessari. Lögð var áhersla á eftirfarandi:

- Hröð íbúafjölgun síðustu ára og áskoranir tengdar þjónustu og upplýsingagjöf.
- Hátt hlutfall atvinnuleitenda.
- Hátt hlutfall íbúa af erlendum uppruna sem býr ekki við sömu tækifæri til félagslegrar þátttöku og aðrir íbúar samfélagsins.
- Áskoranir tengdar heilsufari og lífstíl sem og skorti á félagslegri þátttöku.

Á mynd 3 má sjá hvernig íbúabróunin hefur verið á Suðurnesjum frá 2010 til 2021. Samkvæmt greiningargögnunum sem starfshópurinn fékk frá Hagstofu Íslands hefur íbúum Suðurnesja fjölgað um fjórðung, eða um tæplega sjö þúsund frá árinu 2010 til 2021. Á þeim tíma hefur fjölgað hratt í hópi íbúa af erlendum uppruna. Árið 2021 höfðu rúm 23% íbúa erlent ríkisfang og um 31% íbúa var innflytjandi<sup>3</sup> eða var annarrar kynslóðar innflytjandi<sup>4</sup>. Mesta fjölgunin átti sér stað á uppgangsárunum 2016 til 2019 en verulega dró úr fjölgun íbúa á tímum heimsfaraldursins, þó enn haldi íbúum áfram að fjölga.

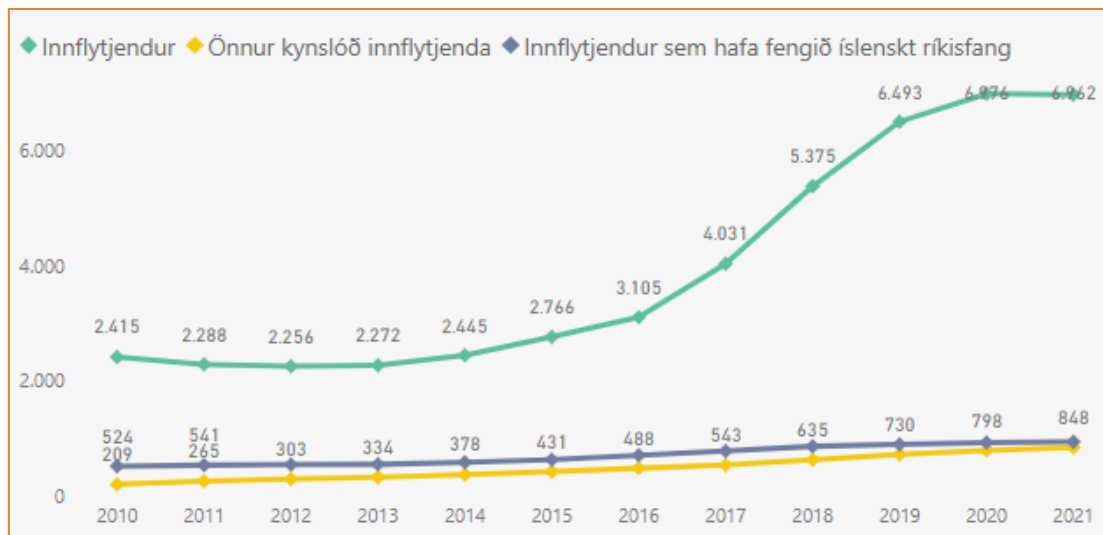


Mynd 3: Íbúabróun á Suðurnesjum frá 2010 til 2021

Á mynd 4 sést þróun fjölda íbúa af erlendum uppruna síðustu 11 ár. Frá árinu 2016 hefur fjölgað í hópi innflytjenda og annarrar kynslóðar innflytjenda um 3.857, sem er örlítið hærri tala en nemur íbúatölu Suðurnesjabæjar árið 2021, sem var 3.649.

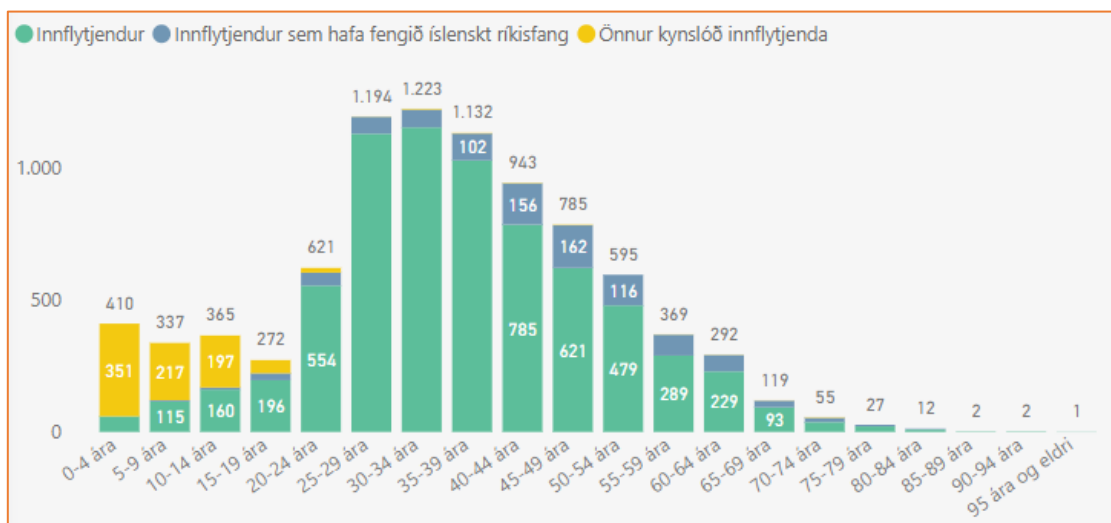
<sup>3</sup> Innflytjandi er fæddur utan Íslands og á báða foreldra sem fæddir eru utan Íslands sem og ömmur og afa beggja fjölskyldna. Óháð því hvort viðkomandi hefur íslenskt ríkisfang eður ei.

<sup>4</sup> Annarrar kynslóðar innflytjandi er fæddur á Íslandi og á báða foreldra sem eru innflytjendur.



Mynd 4: Íbúaþróun innflytjenda á Suðurnesjum frá 2010 til 2021

Á mynd 5 sést hvernig aldursdreifingin er meðal þeirra sem hafa innflytjendabakgrunn, þ.e. aldursdreifing meðal innflytjenda, annarrar kynslóðar innflytjenda og innflytjenda sem fengið hafa íslenskan ríkisborgararétt. Á myndinni sést glögglega að innflytjendur eru langflestir á aldrinum 25 til 44 ára. Annarrar kynslóðar innflytjendur eru á barnsaldri og fáir í þeim hópi eru eldri en 14 ára.



Mynd 5: Aldursdreifing innflytjenda á Suðurnesjum árið 2021

Styrkleikar samfélagsins eru ánægja íbúa með búsetuna og krafturinn sem felst í fjölbreytileika samfélagsins og samstöðu opinberra þjónustuaðila. Sá styrkur er nú nýttur til þess að takast á við þær áskoranir sem hér hafa verið settar fram.

#### 1.4 Starfshópur Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu og verkefnishópar

Starfshópur Velferðarnetsins hafði áður starfað saman undir formerkjum starfshóps um samfélagsgreiningar á Suðurnesjum, skv. skipan SSS, sjá [viðauka 2](#).

Starfshópurinn fékk breiðara hlutverk í október 2021 og hélt samvinnu sinni áfram með því að nýta þá þekkingu er hafði skapast með samfélagsgreiningunum út frá því sjónarmiði að nærþjónusta við íbúa sé hjá sveitarfélögunum. Til liðs við hópinn bættust tveir fulltrúar, verkefnastjóri og einn fulltrúi til viðbótar frá Suðurnesjabæ og Sveitarfélaginu Vogum.



Fulltrúar starfshóps *Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu* eru eftirfarandi:

- **Eydís Rós Ármannsdóttir**, verkefnastjóri *Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu* er starfsmaður Reykjanesbæjar og er hluti af starfsmannahópi velferðarsviðs.
- Reykjanesbær: Halldóra G. Jónsdóttir, aðstoðarmaður bæjarstjóra og Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir, verkefnastjóri fjölmeningarmála sem hefur verið í forsvari fyrir verkefnið.
- Grindavík: Nökkvi M. Jónsson, sviðsstjóri félags- og fræðsluviðs og Thelma B. Guðbjörnsdóttir, yfirfélagsráðgjafi.
- Suðurnesjabær: Bergný J. Sævarsdóttir, sviðsstjóri stjórnsýsluviðs.
- Suðurnesjabær og Sveitarfélagið Vogar<sup>5</sup>: Guðrún B. Sigurðardóttir, sviðsstjóri fjölskylduviðs og María Rós Skúladóttir, deildarstjóri félagsþjónustu.
- Sveitarfélagið Vogar: Daníel Arason, forstöðumaður stjórnsýsluviðs.
- Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum: Logi Gunnarsson, verkefnastjóri.

Starfshópurinn hittist vikulega frá 12. október til 14. desember 2021. Náið samstarf og samráð var haft við Heilbrigðisstofnun Suðurnesja (HSS) og skrifstofu Vinnumálastofnunar á Suðurnesjum (VMST) í ljósi þeirra áskorana sem komu fram í greiningarvinnunni, þ.e. fjölda íbúa utan vinnumarkaðar og geðheilbrigðisvanda sem birtist í lýðheilsu- og félagsvísum og samfélagsgreiningu Suðurnesja sem vísað hefur verið til sem og félagslegrar virkni íbúa. Auk þess var ákveðið að tengja verkefnið strax við Sýslumanninn á Suðurnesjum, sérstaklega þar sem skrifstofur sveitarfélaganna hafa reynslu af því að íbúar þurfi oft að skila gögnum á báða staði og því felist umbótatækifæri í auknu samstarfi þessara stofnana til hagsbóta fyrir íbúa svæðisins. Yfirstjórn Lögreglunnar á Suðurnesjum fékk kynningu á *Velferðarnetinu* og nýsköpunaráætluninni í mars 2022 og er lögreglan nú orðin formlegur þátttakandi í verkefninu. Hagsmunaaðilarríkisstofnananna eru eftirfarandi:

- HSS: Alma María Rögnvaldsdóttir, framkvæmdastjóri hjúkrunar og Andrea Klara Hauksdóttir, deildarstjóri heilsugæslu
- Lögreglan á Suðurnesjum: Bjarney Annelsdóttir, yfirlögreglupjónn.
- VMST: Hildur Jakobína Gísladóttir, forstöðumaður Vinnumálastofnunar á Suðurnesjum.
- Sýslumaðurinn á Suðurnesjum: Ásdís Ármannsdóttir, sýslumaður.



Mynd 6: Samstarfsstofnanir ríkisins við *Velferðarnet Suðurnesja – sterkrar framlínu*

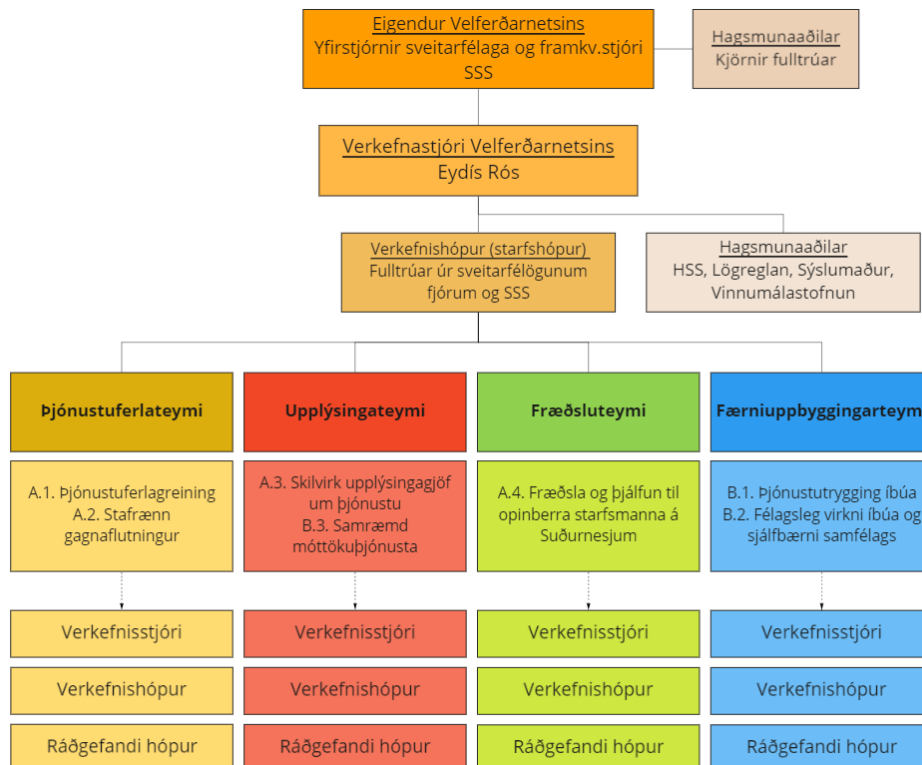
Starfshópur *Velferðarnetsins* gerði tillögu að skipuriti verkefnisins út frá nýju skipulagi, sjá mynd 7, sem samþykkt hefur verið af yfirstjórnnum sveitarfélaganna og tengiliðum verkefnisins við tiltekna ríkisstofnanir.

*Velferðarnetið* er í eigu sveitarfélaganna og eigendahópurinn er yfirstjórnir þeirra, ásamt framkvæmdastjóra SSS. Kjörnir fulltrúar sveitarfélaganna eru hagsmunaaðilar *Velferðarnetsins*. Yfirstjórnir ríkisstofnanna eru jafnframt hagsmunaaðilar verkefnisins og vinna náið með starfshópi verkefnisins.

<sup>5</sup> Velferðarþjónusta við íbúa Sveitarfélagsins Voga er í umsjá Suðurnesjabæjar.

Fulltrúar sveitarfélaganna munu stýra fjórum mismunandi verkefnishópum sem vinna að framkvæmdum aðgerðanna sjö, sjá mynd 7. Hver verkefnishópur hefur eina til tvær aðgerðir til framkvæmdar. Hóparnir vinna í nánu samstarfi við annað starfsfólk sem að málefnum aðgerðanna kemur og í samráði við íbúa Suðurnesja. Eitt af hlutverkum verkefnisstjóra hópanna er að koma á samstarfi við hagsmunaaðila eftir því sem við á.

Starfshópurinn og hagsmunaaðilar ríkisstofnana munu skipa fulltrúa í hópana. Verkefnastjóri *Velferðarnetsins* veitir verkefnisstjórum verkefnishópanna ráðgjöf og stuðning svo verkefnin ná fram að ganga út frá þeim markmiðum sem hafa verið sett.



Mynd 7: Skipurit Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu

### 1.5 Nýsköpunargildi Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu

*Velferðarnetið* er sameiginlegur vettvangur sveitarfélaga og opinberra stofnana á Suðurnesjum sem sinna velferðarþjónustu, í breiðum skilningi þess orðs. Með víðtæku þverfaglegu samstarfi er skapaður grundvöllur fyrir opið samtal um skapandi lausnir hvað varðar áskoranir sem íbúar búa við, áskoranir sveitarfélaganna, stofnananna og samfélagsins í heild. Í skapandi og nærandi jarðvegi blómstrar nýsköpun, frumkvæði og frjó hugsun. Með skapandi nálgun í samstarfi er opnað fyrir frjósaman jarðveg og samstarf sem byggir á trausti og lausnamiðaðri nálgun.

Nýsköpunargildi verkefnisins er ferlið í heild, breyttir verkferlar, skýrari samskiptaleiðir, sameiginlegar skipulagsaðferðir og ný nálgun á velferðarþjónustu, til lengri tíma litið. Þannig eru gæði og skilvirkni þjónustunnar aukin, stuðlað að aukinni þátttöku almennings, aukinni starfsánægju með straumlínulöguðum verkferlum og bættri samvinnu milli þjónustuaðila. Samlegðaráhrif þessara þátta auka lífsgæði íbúa og virði fyrir samfélagið í heild sinni. Aukin virkni og vellíðan íbúa er mikils virði fyrir samfélagið í heild.

Nýsköpunargildi verkefnisins fellur vel að stefnu Stjórnarráðs Íslands í nýsköpunarmálum sem ber yfirskriftina [Nýsköpunarlandið Ísland](#). Þar kemur fram að nýsköpun er nauðsynleg fyrir framþróun samfélagsins, hún miði alltaf að auknum lífsgæðum íbúa og aukinni sjálfbærni þar sem fólk geti í auknum mæli aflað sér upplýsinga sjálft og sótt sér þjónustu. Með því sé unnið að aukinni velmegun samfélagsins. Undirbygging þess þarf að eiga sér stað með breyttu hugarfari, skilvirkri fjárfestingu í tilteknum aðgerðum sem skapa frjóan jarðveg fyrir nýsköpun, innri og ytri markaðssetningu, skýrri umgjörð og sterkum mannaúði.

Nýsköpunaráætlun þessi hefur einmitt þann tilgang, hún leggur grunninn að áframhaldandi víðtæku samstarfi í velferðarþjónustu á Suðurnesjum sem gefur möguleika á dýpra og ríkara þverfaglegu samstarfi þvert á sveitarfélög og stofnanir. Vinna við verkefni *Velferðarnetsins* markar tímamót í samvinnu þessara samstarfsaðila og skapar tækifæri til enn frekari framþróunar í velferðarþjónustu á Suðurnesjum með tengingu við önnur verkefni í vinnslu og inn í framtíðina.

### 1.6 Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun

Heimsmarkmiðin eru ákall um aðgerðir af hálfu allra og alls staðar. Svo markmiðin náist þarf öflugan samtakamátt og markvissar aðgerðir ríkja, sveitarfélaga, fyrirtækja, stofnana og félagasamtaka<sup>6</sup>. Heimsmarkmiðin hafa veitt sveitarfélögum og opinberum stofnunum á Suðurnesjum sameiginlegan ramma sem nýttur verður til að efla samstarf og samræmingu í vegferðinni að framsetningu nýsköpunaráætlunarinnar og mótun *Velferðarnetsins*.



Mynd 8: Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna sem tengjast Velferðarneti Suðurnesja – sterkrar framlínu

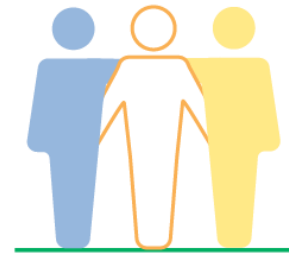
Aðgerðir nýsköpunaráætlunar *Velferðarnetsins* vinna með beinum hætti að Heimsmarkmiðunum og hafa ofangreind sjö markmið, sjá mynd 8, verið sett fram sem áhersluþáttur áætlunarinnar. Tiltekin Heimsmarkmið verða tilgreind við hverja aðgerð.

<sup>6</sup> Texti unnin upp úr [Verkfærakistu um heimsmarkmiðin fyrir sveitarfélögin: Hagnýt skref við innleiðingu heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun](#), maí 2021.

## A. Sterk framlína

Meginstoðin *sterk framlína* snýr að innviðum opinberrar velferðarþjónustu á Suðurnesjum, þar sem markmiðið er að allir gangi í takt að settu marki, íbúum til heilla.

Sterk framlína snýr að bættri upplýsingagjöf sveitarfélaganna og ríkisstofnananna með það að meginmarkmiði að flest erindi verði afgreidd í fyrstu snertingu. Með framlínu er hér átt við fyrsta snertiflöt íbúa þegar leitast er eftir upplýsingum eða þjónustu. Það getur ýmist verið í gegnum vefsíður eða þjónustuver sveitarfélaga og stofnana.



Markmið sterkrar framlínu er að bæta upplýsingagjöf í framlínu, með því að hafa einfaldar og aðgengilegar upplýsingar, ásamt því að svara erindum með fullnægjandi hætti þegar notendur hafa samband. Íbúar geti fengið upplýsingar og einfalda þjónustu með rafrænni og stafrænni sjálfsþjónustu eða afgreiðslu í framlínuþjónustu stofnana með einni snertingu og notendamiðaðri þjónustu við íbúa í samfélagi fjölbreytileikans.

Sveitarfélög eru lykilstofnanir í nærþjónustu við íbúa og skal ávallt miðað að því að senda ekki íbúa frá einni stofnun til annarrar. Ef ekki er mögulegt að leysa erindi í framlínunni, ber starfsfólki í framlínu að leiðbeina um réttan farveg erindis og liðsinna íbúa eftir bestu getu. Með því að leysa sem flest erindi í fyrstu snertingu aukast líkur á að upplifun notenda á þjónustunni sé jákvæð.

Af því fjármagni sem sett er fram í aðgerðum tvö og þrjú í [aðgerðaáætlun um eflingu þjónustu ríkisins á Suðurnesjum](#) er áætlað að nýta 18 m.kr. í aðgerðir *sterkrar framlínu*.

Fjórar aðgerðir styðja við markmið *sterkrar framlínu*.

- A.1. Þjónustuferlagreining
- A.2. Stafrænir gagnaflutningar milli stofnana
- A.3. Skilvirk upplýsingagjöf um opinbera þjónustu við íbúa Suðurnesja
- A.4. Fræðsla og þjálfun starfsfólks í opinberum störfum á Suðurnesjum

### A.1. Þjónustuferlagreining

**Tilgangurinn** er að greina núningisfleti, lágmarka sóun sbr. átta tegundum sóunar straumlínustjórnunar og einfalda þau ferli sem íbúar þurfa að fara í gegnum með sín erindi.

#### Markmið:

- Að útbúa að lágmarki þrjú vinnuferli sem samnýtast samstarfsaðilum verkefnisins.
- Að ná samtali við íbúa sem tengjast ferlunum.

**Verkefnislýsing:** Þjónustuferli verða kortlögð og skilgreind þvert á stofnanir og sveitarfélög út frá íbúum svæðisins og notendum þjónustunnar. Sársaukapunktur (e. painpoints) í þjónustufylæðinu verði greindir og fyrirmyndarþjónustuferli sett fram. Aðferðafræði hönnunarhugsunar (e. design thinking) verður nýtt og unnið þannig að straumlínulögun þjónustuferla þvert á stofnanir. Átta tegundir sóunar í straumlínustjórnun (sjá mynd 9) verða hafðar til hliðsjónar, þar sem unnið verður að því að lágmarka sóun í ferlum.

Þjónustuferli verði sett fram myndrænt og hvert ferli greint út frá notendum þjónustupátta, allt frá því þegar tekin er ákvörðun um að leita að þjónustu, þar til þjónusta er veitt, möguleg svör eða upplýsingar veittar og eftirfylgni þjónustu ef við á. Hvert þjónustuferli getur farið í gegnum margar stofnanir. Í slíkri vinnu gefst tækifæri á að samþætta, einfalda og hanna ferlin betur.



Mynd 9: Átta tegundir sóunar í straumlínustjórnun

**Markhópur:** Allir íbúar Suðurnesja, með sérstakri áherslu á íbúa sem skilja litla eða enga íslensku.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Lögreglan á Suðurnesjum, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum, Vinnuálastofnun á Suðurnesjum, íbúar á Suðurnesjum.

**Hverjir vinna verkefnið:** Þjónustuferlateymi. Fleiri aðilar teknir inn í vinnuna eftir því sem á við hverju sinni eftir þeim þjónustuferlum sem eru í greiningu.

**Mælikvarði:** Ánægjukönnun meðal íbúa og starfsfólks í framlínu. Mælingar á fjölda afgreiðslu mála í fyrstu snertingu, mælingunum skal fylgja eftir.

**Tímabil:** Mars – desember 2022

**Kostnaður:** 2 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Ný nálgun í þverfaglegu samstarfi sem hægt verður að yfirfæra á önnur landssvæði. Til verði verklag við að fara yfir ferli sem vinna þvert á opinberar stofnanir með það að markmiði að straumlínulaga þau svo þjónusta við íbúa verði skilvirkari og betri. Til verði að lágmarki þrjú endurbætt og ný ferli sem eiga að einfalda og bæta velferðarþjónustu á svæðinu og aðrir landshlutar geta mögulega innleitt.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**



## A.2. Stafrænir gagnaflutningar milli stofnana

**Tilgangurinn** er að auka aðgengi að opinberri velferðarþjónustu og stuðla að samvinnu þeirra sem starfa innan velferðarþjónustunnar, þvert á fagsvið og stofnanir.

### Markmið:

- Að til verði a.m.k. ein lausn fyrir gagnaflutning sem allir samstarfsaðilar verkefnisins nýta og kemur í veg fyrir að þjónustunotandi fari á milli stofnana með gögn.
- Að til verði reynsluverkefni í samstarfi við Stafrænt Ísland sem nýtast muni öðrum landshlutum sem fyrirmynd.

**Verkefnalýsing:** Auðvelda þjónustunotendum að fullvinna sín mál með einföldum hætti í fyrstu snertingu með því að heimila opinberum þjónustuaðilum að miðla sín á milli nauðsynlegum gögnum til afgreiðslu erinda. Nýta þróunarverkefni í tengslum við Stafrænt Ísland. Hafa þarf þessa þróun til hliðsjónar þegar þjónustuferli eru skoðuð og gera á úrbætur á stafrænum lausnum.

**Markhópur:** Allir íbúar Suðurnesja, með sérstakri áherslu á íbúa sem ekki skilja íslensku.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum, Vinnumálastofnun á Suðurnesjum, stéttarfélag, Virk, Tryggingastofnun ríkisins, Ríkisskattstjóri, Persónuvernd, Ísland.is og ráðgjafafyrirtæki í rafrænum/stafrænum lausnum.

**Hverjir vinna verkefnið:** Þjónustuferlateymi. Fleiri aðilar teknir inn í vinnuna eftir því sem á við hverju sinni eftir þeim þjónustuferlum sem eru í greiningu.

**Mælikvarði:** Ánægjumælingar meðal íbúa og starfsfólks. Talning á því hversu oft notandi þarf að fara með gögn á milli stofnana.

**Tímabil:** Mars – desember 2022.

**Kostnaður:** 6 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Framtíðarsýnin er að fólk þurfi ekki að flakka á milli stofnana með gögn og sækja gögn. Fólk samþykki að stofnanir sækji gögnin sjálf og miðli sín á milli. Tækni sé nýtt eftir fremsta megni til þess að spara íbúum sporin og einfalda og stytta þjónustuferli. Það leiði af sér aukna ánægju með þjónustuna.

### Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:



## A.3. Skilvirk upplýsingagjöf um opinbera þjónustu við íbúa Suðurnesja

**Tilgangurinn** er að bæta upplýsingaflæði til íbúa þvert á stofnanir með skýru og markvissu flæði upplýsinga milli starfsfólks og stofnana, sem og einfaldri framsetningu á upplýsingum á vefsíðum sveitarfélaga og stofnana.

### Markmið:

- Að allir samstarfsaðilar hafi aðgang að sömu eða samskonar myndrænum táknum og efni sem auðveldar og samræmir upplýsingagjöf um sömu eða samskonar viðfangsefni.

- Að mynda tengslanet framlínustarfsfólks, meðal annars með því að það kynnist verkefnum og hlutverkum hvers annars þvert á stofnanir.
- Að útbúa samræmda framsetningu upplýsinga á vefsíðum opinberra stofnana og sveitarfélaga með einföldum, aðgengilegum og skilvirkum hætti.

**Markhópur:** Allir íbúar Suðurnesja, með sérstakri áherslu á íbúa sem skilja litla eða enga íslensku.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Verkefnislýsing:** Settar fram helstu upplýsingar um opinbera þjónustu á einfaldan, auðlesinn og myndrænan hátt sem og helstu þjónustubætti sem íbúar nýta sér, með sérstakri áherslu á nýflutta íbúa og íbúa af erlendum uppruna. Unnið að því að hafa allan texta stuttan, einfaldan og hnitmiðaðan. Teymið veitir vefstjórum opinberra stofnana á Suðurnesjum leiðsögn um framsetningu upplýsinga og gagna. Unnið verður að því að styrkja og bæta upplýsingaflæði milli stofnana, myndað tengslanet milli framlínustarfsfólks þar sem það fær að kynnast verkefnum og hlutverkum hvers annars þvert á stofnanir, með fræðslu og heimsóknum.

Aðgerðin verður unnin í víðtæku notendasamráði með íbúum, með sérstakri áherslu á íbúa af erlendum uppruna og málefni fatlaðra barna í tengslum við það starfs sem hefur verið unnið innan þverfaglegs landshlutateymis.<sup>7</sup> Einnig verður leitað til íbúa um það hvernig þeir afla sér upplýsinga, hvaða upplýsinga þeir eru helst að afla sér, hvaða upplýsingar hefur reynst erfitt að nálgast og hvort einhverjar upplýsingar sem þeir hafa aðeins fengið frá starfsfólki hefðu getað verið á vefsíðum stofnana.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Lögreglan á Suðurnesjum, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum, Vinnumálastofnun á Suðurnesjum, íbúar Suðurnesja.

**Hverjir vinna verkefnið:** Upplýsingateymi

**Mælikvarði:** Talning á verkþáttum sem áætlað er að laga og talning á því sem kemst í framkvæmd fyrir 31. ágúst 2022. Spurningar um ánægju með upplýsingagjöf.

**Tímabil:** Mars – desember 2022.

**Kostnaður:** 2 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Upplýsingar um opinbera þjónustu eru settar fram á einföldu og myndrænu máli á vefsíðum sveitarfélaga og stofnana. Einfalt er að nálgast efnið og það hefur verið samræmt að því leyti sem unnt verður. Ferli sem unnin eru í aðgerð A.1. eru sett upp og skilgreind á viðeigandi vefsíðum. Upplýsingaflæði á milli stofnana er gott.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**



<sup>7</sup> Sjá nánar í kafla [2.3 Landshlutateymi í málefnum fatlaðs fólks](#)

#### A.4. Fræðsla og þjálfun starfsfólks í opinberum störfum á Suðurnesjum

**Tilgangurinn** er að efla faglegt, notendamiðað og menningarnæmt viðmót starfsfólks í opinberri þjónustu sem tekur mið af ólíkum þörfum íbúa í samfélagi fjölbreytileikans.

##### **Markmið:**

- Að leggja fram samræmda fræðslu- og kynningaráætlun fyrir framlínustarfsfólk.
- Að a.m.k. 90% starfsfólks í framlínu sæki sameiginlegt og samþætt námskeið um viðmót í þjónustu.
- Að 50% starfsfólks sem starfar í beinni þjónustu við íbúa sæki sameiginlegt og samþætt námskeið um viðmót í þjónustu.

**Verkefnislýsing:** Þjálfun og fræðsla sem eflir opinbert starfsfólk á Suðurnesjum, með sérstakri áherslu á starfsfólk í framlínu og sérfræðinga í nærþjónustu við íbúa. Haldin verða þjónustunámskeið með það að markmiði að bæta viðmót í þjónustu sem og mannlega og persónulega nálgun með þarfir og væntingar notandans í fyrirrúmi. Meðal annars verði samið við Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum um sérstakt námskeið þar sem fjallað verður um fjölbreytni samfélagsins, persónuleg viðhorf starfsfólks gagnvart fjölbreytileika mannlífsins og því gefin verkfæri til þess að takast á við áskoranir í starfi. Aðgerðin felur jafnframt í sér fræðslu fyrir starfsfólk um opinbera þjónustu sem í boði er á Suðurnesjum.

**Markhópur:** Allt starfsfólk í opinberri þjónustu sem starfar í framlínu og móttöku, auk þess verður áhersla á opinbert starfsfólk sem starfar beint með íbúum svæðisins.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Lögreglan á Suðurnesjum, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum, Vinnuálastofnun á Suðurnesjum, Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum.

**Hverjir vinna verkefnið:** Fræðsluteymi.

**Mælikvarði:** Upplifun notenda á opinberri þjónustu á Suðurnesjum og viðmóti í framlínuþjónustu.

**Tímabil:** Mars – desember 2022.

**Kostnaður:** 8 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Framlínustarfsfólk í opinberri þjónustu á Suðurnesjum er vel upplýst, leiðbeinir íbúum með ólík erindi og tekur á móti fjölbreyttum íbúahópi með hlýlegu viðmóti og alúð.

Allir sem starfa í framlínu fá námskeið um viðhorf og víðsýni í samfélagi fjölbreytileikans og verkfæri til þess að veita íbúum persónulega þjónustu út frá ólíkum þörfum þeirra og væntingum.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**





## B. Færniuppbygging íbúa

Meginmarkmið færniuppbyggingar íbúa er að auka lífsgæði íbúa Suðurnesja með því að styðja þá til virkni og vellíðunar. Íbúar geti sótt sér einfaldar upplýsingar og þjónustu sjálfir og fái viðeigandi stuðning til þess að öðlast þá færni, sé hún ekki til staðar. Marktæk tengsl eru á milli félagslegrar virkni og heilbrigðs lífennis og vellíðunar<sup>8</sup>.



Þrjár aðgerðir vinna að markmiðum færniuppbyggingar íbúa. Aðgerðir færniuppbyggingar snúa að íbúum Suðurnesja, þar sem unnið er að færniuppbyggingu þeirra með fræðslu, þjálfun, þekkingu og þjónustu. Aðgerðirnar þrjár eru eftirfarandi:

- B.1. Þjónustutrygging fyrir íbúa
- B.2. Félagsleg virkni íbúa og sjálfbærni samfélags
- B.3. Samræmd móttökupjónustu fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum

### B.1. Þjónustutrygging fyrir íbúa

**Tilgangurinn** er að styðja við íbúa sem hafa lagt fram umsókn en eru að bíða eftir greiningu eða þjónustu. Veita íbúum stuðning í þeim aðstæðum sem þau eru í og létta með því biðina eftir þjónustunni sem viðkomandi þarfnast og draga úr áhættunni á að vandinn vaxi á biðtímanum.

#### Markmið:

- Að biðlistar verði greindir og sett fram mælanleg markmið um styttingu þeirra.
- Að til verði samþætt upplýsingaefni fyrir þjónustuþega sem bíða eftir þjónustu sem m.a. felur í sér efni til sjálfshjálpar

**Verkefnislýsing:** Ráðgjöf, námskeið og aðrar lausnir innleiddar fyrir þá sem eru á bið eftir þjónustu hjá sveitarfélögum og heilbrigðisstofnun. Valdir verða nokkrir biðlistar innan velferðarþjónustunnar og kannaðar hentugar leiðir til að nálgast og styðja fólk á þeim biðlistum. Orsakir biðlista verði kortlagðar og unnið markvisst að því að því að finna lausnir fyrir og með íbúum.

Leitað verður til íbúa og haft samráð við þá sem annars vegar hafa fengið þjónustu og hins vegar eru á bið eftir þjónustu, til þess að þróa nýjar aðferðir í þjónustu. Stofnanir vinna saman og meta valkosti í hverri stöðu fyrir sig, innri ferli og reglur verði endurskoðuð til þess að greiða aðgengi íbúa að þjónustu.

**Markhópur:** Íbúar Suðurnesja með heilsufarslegar eða félagslegar áskoranir.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Vinnumálastofnun á Suðurnesjum, VIRK, íbúar á Suðurnesjum.

**Hverjir vinna verkefnið:** Færniuppbyggingarteymi.

**Mælikvarði:** Lengd biðlista. Líðan fólks á biðlistum.

**Tímabil:** Apríl – desember 2022

**Kostnaður:** 4 m.kr.

<sup>8</sup> Samkvæmt niðurstöðum [samfélagsgreiningar á Suðurnesjum: Lífsgæði, líðan og virkni íbúa](#)

**Framtíðarsýn:** Íbúar sem eru á biðlista eftir velferðarþjónustu fá stuðning á meðan á biðtíma stendur t.a.m. í formi símtala, fjarviðtala eða námskeiða.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**



## B.2. Félagsleg virkni íbúa og sjálfbærni samfélags

**Tilgangurinn** er að fjölga þeim sem geta aflað sér upplýsinga um opinbera þjónustu og afgreitt sig sjálf með þeim rafrænu lausnum sem eru í boði hjá sveitarfélögum og stofnunum.

**Markmiðið er:**

- Að unnið verði markvisst að félagslegri virkni íbúa.
- Að allir samstarfsaðilar í verkefninu hafa í þjónustuveri eða afgreiðslu tölvur, sem nýtast íbúum og þjónustunotendum til að nálgast upplýsingar eða afgreiða sig sjálfir.
- Að boðið verði upp á a.m.k. þrjú upplýsingatækninámskeið með áherslu á tiltekna markhópa.
- Að boðið verði upp á a.m.k. þrjú færniuppbyggingarnámskeið með áherslu á tiltekna markhópa.

**Verkefnislýsing:** Um er að ræða þrískipt verkefni.

- 1) Styðja við verkefni sem stuðla annars vegar að almennri félagslegri virkni íbúa og hins vegar að sértækum úrræðum fyrir þá sem eru í ríkari þörf fyrir hvatningu til virkni, t.d. íbúar utan vinnumarkaðar.
- 2) Styrkja íbúa í að leita sér upplýsinga á vefsíðum sveitarfélaga og stofnana og sækja sér þjónustu rafrænt. Lífsgæði íbúa verði aukin með markvissri samfélagsfræðslu og tækniþjálfun til tiltekinna markhópa, eins og eldra fólks, íbúa sem skilja litla eða enga íslensku og fólks með fötlun. Íbúar sem mæta í þjónustuver sveitarfélaganna munu fá aðstoð og leiðsögn við að sækja sér upplýsingar og þjónustu sjálfir.
- 3) Stofnanir verða hvattar til þess að koma fyrir tölvum í almannarýmum þar sem notendur þjónustu gætu fengið þjálfun/kennslu/leiðbeiningar frá starfsfólki hvernig þeir eigi að hjálpa sér sjálfir, slíkt fyrirkomulag mun einfalda aðgengi að þjónustunni.

**Markhópur:** Íbúar sem skilja litla eða enga íslensku, eldra fólk, fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Grindavík, Sveitarfélagið Vogar, Vinnumálastofnun á Suðurnesjum, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum, íbúar Suðurnesja.

**Hverjir vinna verkefnið:** Færniuppbyggingarteymi.

**Mælikvarði:** Spurningar um færni, virkni og líðan. Lýðheilsu- og félagsvísar.

**Tímabil:** Mars 2022–desember 2022.

**Kostnaður:** 8 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Allir sem leita sér upplýsinga eða þjónustu sem hægt er að finna með einföldum hætti á vef eða afgreiða sjálfir með stafrænum leiðum fái kennslu eða ábendingu um slíkt. Framlína stofnana hefur aðstöðu til að sýna og kenna notendum á þær lausnir sem eru í boði. Þá er boðið upp á námskeið og kennslu fyrir ákveðna hópa sem síður nýta sér tæknina til upplýsingaöflunar eða sjálfsafgreiðslu.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**



### B.3. Samræmd móttökupjónustu fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum

**Tilgangurinn** er að taka vel á móti nýjum íbúum á Suðurnesjum, innlendum sem erlendum og koma upplýsingum til nýrra íbúa með markvissum hætti um opinbera þjónustu á svæðinu, nærsamfélagið og hvar sé hægt að nálgast frekari upplýsingar með einföldum hætti.

**Markmiðið er:**

- Að allir nýir íbúar á Suðurnesjum fái móttökupakka með helstu upplýsingum um þjónustu sveitarfélaga og stofnana á Suðurnesjum í október 2022.
- Að upplýsingapakarnir verði til á a.m.k. þremur tungumálum (íslensku, ensku og pólsku) fyrir lok árs 2022.

**Verkefnislýsing:** Farið verður í greiningu á hvaða upplýsingum er mikilvægt að koma til nýrra íbúa á Suðurnesjum og með hvaða hætti það er skilvirkast. Unnið verður að gerð móttökupakka með upplýsingum sem skipta máli og rýnt nánar í hvernig megi nálgast þennan hóp nýrra íbúa. Sveitarfélög og stofnanir sameinist um framsetningu upplýsinganna.

**Markhópur:** Nýir íbúar Suðurnesja með sérstakri áherslu á nýja íbúa af erlendum uppruna.

**Ábyrgð:** Verkefnastjóri *Velferðarnetsins*.

**Samstarf og samráð:** Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, Heilbrigðisstofnun Suðurnesja, Lögreglan á Suðurnesjum, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum og Vinnuálastofnun á Suðurnesjum, önnur sveitarfélög og íbúar á Suðurnesjum

**Hverjir vinna verkefnið:** Upplýsingateymi

**Mælikvarði:** Spurningar til íbúa um vitneskju um þjónustu.

**Tímabil:** Mars 2022–október 2022

**Kostnaður:** 3 m.kr.

**Framtíðarsýn:** Nýir íbúar á Suðurnesjum, innlendir sem erlendir, eru vel upplýstir um þá opinberu og almennu þjónustu sem er að finna á svæðinu og vita hvert þeir eiga að leita til að afla frekari upplýsinga.

**Aðgerðin styður við eftirfarandi heimsmarkmið:**



## 2 Tenging Velferðarnets Suðurnesja – sterkrar framlínu við önnur verkefni og stefnur

Eins og áður hefur komið fram er *Velferðarnetið* byggt á aðgerðum úr aðgerðaáætlun ríkisins um eflingu þjónustu á Suðurnesjum með stoð í aðgerð átta. Þó er ljóst að verkefnið teygir anga sína til annarra verkefna, stefnumarkandi ákvarðana og framkvæmdaáætlana.

### 2.1 Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum

SSS eru hagsmunasamtök fyrir sveitarfélög á Suðurnesjum. Markmið SSS eru:

- Að vinna að hagsmunum aðildarsveitarfélaga
- Að efla samvinnu sveitarfélaga og sveitarstjórnarmanna
- Að efla búsetu og atvinnulíf á Suðurnesjum
- Að vinna að sameiginlegum málum er löggjafinn kann að fela því
- Að koma fram sem heild í sameiginlegum málum gagnvart ríkisvaldinu og öðrum
- Að fylgjast með nýjungum á sviði sveitarstjórnarmála, jafnt innanlands sem erlendis

Markmiðin falla því beint að þeirri vinnu sem unnin hefur verið í undirbúningi *Velferðarnetsins*.

Innan SSS var unnin Sóknaráætlun Suðurnesja árið 2019 sem samþykkt var í ársbyrjun 2020.

### Sóknaráætlun Suðurnesja 2020 til 2024

[Sóknaráætlun Suðurnesja](#) er stefnumótandi skjal fyrir SSS og fellur nýsköpunaráætlunin að framtíðarsýn hennar til ársins 2024. Í sóknaráætluninni kemur fram að á Suðurnesjum sameinist kraftur náttúru, mannauðs og atvinnulífs. Suðurnes séu lífæð landsins og sjálfbær landshluti þar sem búseta er eftirsótt sökum traustra innviða, góðrar þjónustu og lifandi menningarstarfs í fjölbjóðlegu samfélagi.

Sóknaráætlun Suðurnesja er greind í fjóra málaflokka:

- 1) Atvinnu og nýsköpun
- 2) Menningu
- 3) Velferð og samfélag
- 4) Umhverfi

*Velferðarnetið* tengist hvoru tveggja 1) atvinnu og nýsköpun og 3) velferð og samfélagi. Innan málaflokksins um atvinnu og nýsköpun kemur fram að það sé vilji íbúa að efla frekar stafræna þjónustu, nýta betur mannauð Suðurnesja, eiga samtál við samfélagið um atvinnu og lífsgæði, draga úr atvinnuleysi og fækka þeim sem upplifa langtíma atvinnuleysi. Jafnframt kemur fram vilji til þess að hætta allri samkeppni milli sveitarfélaga á Suðurnesjum. Áherslur málaflokksins tengjast m.a. verkefnum sem snúa að samvinnu sveitarfélaga og eru hluti af því að móta heildræna nýsköpunar- og atvinnustefnu fyrir allt svæðið.

Innan málaflokksins um velferð og samfélag eru settar fram áherslur um að auka heilsueflingu og forvarnir, efla samfélagsfræðikennslu og lífsleikni, virkja betur upplýsingaþjónustu til nýrra íbúa og auka íbúasamráð með viðurkenndum aðferðum og ýta þannig undir samfélagsábyrgð.

### 2.2 Stefnumarkandi á Suðurnesjum

Grindavík, Reykjanesbær, Suðurnesjabær, Sveitarfélagið Vogar, HSS, Lögreglan á Suðurnesjum, Sýslumaðurinn á Suðurnesjum og Vinnuárástofnun hafa öll sett sér stefnur, starfsáætlanir og tekið aðrar stefnumarkandi ákvarðanir sem eru í hljómfalli við nýsköpunaráætlun þessa og *Velferðarnetið* í heild.

## Grindavík

Velferðarnetið fellur vel að grunngildum Grindavíkur:

- Framsækni
- Jafnræði
- Jákvæðni
- Traust
- Þekking

Verkefnið fellur jafnframt að gildandi jafnréttisáætlun sveitarfélagsins, sem byggir á lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kynjanna, auk þess sem horft er til ákvæða laga um jafna meðferð einstaklinga óháð kynþætti og þjóðernisuppruna sem og ákvæða laga um jafna meðferð á vinnumarkaði. Jafnréttisáætlun Grindavíkurbæjar er efnislega skipt í þrjá kafla:

- 1) Ábyrgð og eftirfylgni áætlunarinnar
- 2) Sveitarfélagið sem vinnuveitandi
- 3) Sveitarfélagið sem þjónustuveitandi

Þá fellur verkefnið vel að öðrum stefnum sveitarfélagsins, s.s. skólastefnu, menningarstefnu og frístundastefnu, en tvær síðastnefndu sæta nú endurskoðun.

## Reykjanesbær

Ný [grunnstefna](#) Reykjanesbæjar tók gildi í upphafi árs 2020 með yfirskriftinni *Reykjanesbær í krafti fjölbreytileikans* og fellur stefnan vel að *Velferðarnetinu*. Grunnstefnan hefur sex stefnuáherslur, þær eru *börnin mikilvægust, fjölbreytt störf, vistvænt samfélag, kraftur fjölbreytileikans, skilvirk þjónusta og vellíðan íbúa*. Tengja mætti allar áherslurnar við verkefnið með beinum eða óbeinum hætti. Þrjár þeirra styðja við verkefnið með beinum hætti, þ.e. vellíðan íbúa, kraftur fjölbreytileikans og skilvirk þjónusta.



Mynd 10: Þrjár stefnuáherslur grunnstefnu Reykjanesbæjar

Árið 2021 kom út [Þjónustu- og gæðastefna](#) Reykjanesbæjar sem hefur það að meginmarkmiði að þjónusta við íbúa Reykjanesbæjar sé hjartað í starfsemi sveitarfélagsins. Íbúar og gestir sveitarfélagsins séu þjónustuþegar sem geti gengið að vandaðri þjónustu á öllum sviðum bæjarins. Í stefnunni er rík áhersla lögð á gott aðgengi að þjónustu með áherslu á, fagmennsku, sveigjanleika og skilvirkni. Undirbúningur að aðgerðunum sem nýsköpunaráætlun þessi byggir á var hafinn og er samhljómur verkefnanna því engin tilviljun. Innan stefnunnar eru settir fram sex leiðarvísar sem skulu vera leiðarljós í störfum starfsfólks Reykjanesbæjar. Hver leiðarvísir snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks Reykjanesbæjar og þjónustuþega og gildir því jafnt um innri og ytri þjónustu.

Leiðarvísarnir sex eru eftirfarandi:

- 1) Við tökum hlýlega á móti viðskiptavinum og komum fram af virðingu

- 2) Við leitum lausna og leiða og reynum eftir fremsta megni að leysa mál í fyrstu snertingu
- 3) Við förum vandlega eftir þeim verkferlum sem verkefni okkar krefjast
- 4) Við gætum trúnaðar við viðskiptavini
- 5) Við tökum vel á móti ábendingum og leggjum okkur fram við að gera betur í dag en í gær
- 6) Við berum virðingu fyrir ásýnd okkar og umhverfi

Menntastefna Reykjanesbæjar, [Með opnum hug og gleði í hjarta](#), var gefin út árið 2021 og gildir til ársins 2030. Meginmarkmið stefnunnar er að skapa öllum börnum og ungmönnum í Reykjanesbæ öruggt og hvetjandi umhverfi þannig að þeim líði vel, þau hafi tækifæri til að rækta hæfileika sína og blómstra með opnum hug og gleði í hjarta.

Leiðarljós stefnunnar eru þrjú:

- 1) Börnin mikilvægust
- 2) Kraftur fjölbreytileikans
- 3) Faglegt menntasamfélag

Leiðarljósið um kraft fjölbreytileikans lýtur að einni af grunnþörfum hvernar manneskju, sem er að tilheyra samfélaginu. Virkni- og vellíðunaráhersla *Velferðarnetsins* og áherslan á jöfn tækifæri allra til félagslegrar þátttöku og atvinnuþátttöku tengist leiðarljósi stefnunnar skýrt. Til þess að ýta undir virka þátttöku og hlúa að heilbrigðri sjálfsmynd er mikilvægt að skapa börnum og ungmönnum umhverfi þar sem styrkleikar þeirra fá að njóta sín.

Menntastefnan byggir á fimm stefnuáherslum:

- 1) Mér líður vel
- 2) Allir með
- 3) Opnum hugann
- 4) Sköpunargleði
- 5) Við og jörðin

Stefnuáhersluna *Allir með* má tengja sérstaklega við verkefni *Velferðarnetsins*. Mannleg tengsl og samskipti við ólíka aðila fylgja okkur alla ævi. Ánægjuleg og árangursrík samskipti efla jákvæð tengsl og veita okkur gleði. Félagsfærni er því mikilvæg undirstaða góðra samskipta, vináttu og skilnings á öðrum. Góð félagsfærni eykur aðlögunarhæfni og er forvörn gegn þáttum eins og einmanaleika og vanlíðan. Félagsfærni þroskast í samskiptum við aðra og eflist í aðstæðum sem einkennast af lýðræðislegri þátttöku, vinsemd og skilningi.



Mynd 11: Áherslupættir „Allir með“ í menntastefnu Reykjanesbæjar

*Velferðarnetið* fellur jafnframt að öðrum stefnum og áherslum sem settar hafa verið fram hjá Reykjanesbæ, t.d. fjölmenningsstefnu frá 2017, stefnu í málefnum eldri borgara frá 2018, jafnréttisáætlun frá 2019, menningarstefna frá 2020 og lýðheilsustefnu frá 2021.

### Suðurnesjabær

Þjónustustefna Suðurnesjabæjar hefur verið til vinnslu frá haustmánuðum 2021. Nýsköpunaráætlunin mun nýtast vel við gerð stefnunnar og er í raun órjúfanlegur hluti hennar.

*Velferðarnetið* fellur vel að jafnréttisáætlun Suðurnesjabæjar sem miðar að því að allar manneskjur fái notið mannréttinda án tillits til uppruna þeirra, þjóðernis, litarháttar, trúarbragða, stjórnmálaskoðana, kynferðis, kynhneigðar, aldurs, efnahags, ætternis, fötlunar, heilsufars eða annarrar ómálefnalegar stöðu. Jafnréttisáætlunin samanstendur af þremur áherslubáttum sem ná til allrar starfsemi Suðurnesjabæjar og þar með allra stofnana, deilda og þjónustu sem Suðurnesjabær veitir. Áherslubættirnir eru þrír: Suðurnesjabær sem vinnustaður, íbúar Suðurnesjabæjar og menntun og fræðsla.

*Velferðarnetið* fellur jafnframt vel að tveimur öðrum áætlunum sem nú er unnið að hjá Suðurnesjabæ, annars vegar *Fræðslu- og frístundastefnu* og stefnu í ferða-, safna- og menningarmálum. Báðar stefnurnar taka mið af þjónustu fyrir alla og að jafnréttis sé gætt.

### Sveitarfélagið Vogar

Sveitarfélagið Vogar hefur verið með samning við fjölskyldusvið Suðurnesjabæjar um þjónustu við íbúa sveitarfélagsins. Velferðarþjónustan lýtur því sömu stefnuáherslum og Suðurnesjabær.

### Heilbrigðisstofnun Suðurnesja

Framtíðarsýn HSS byggir á áherslum [Heilbrigðisstefnu Stjórnarráðs Íslands](#) sem heilbrigðisráðuneytið gaf út árið 2019. Leiðarljós stefnunnar er að almenningur á Íslandi skuli búa við örugga og hagkvæma heilbrigðisþjónustu þar sem aðgengi allra landsmanna sé tryggt. Framtíðarsýn fyrir íslenskt heilbrigðiskerfi er þar sett fram:

Íslensk heilbrigðisþjónusta er á heimsmeðlíkvarða og lýðheilsustarf með áherslu á heilsueflingu og forvarnir er hluti af allri þjónustu, sérstaklega þjónustu heilsugæslunnar.

Árangur heilbrigðisþjónustunnar er metinn með því að mæla gæði þjónustunnar, öruggi hennar og hversu aðgengileg hún er og hvað hún kostar.

Sjú lykilvergöngufangefni skulu varða þá leið sem nauðsynlegt er að feta til að styrkja heilbrigðiskerfið enn frekar. Lykilvergöngufangefnin eru:

- 1) Forysta til árangurs.
- 2) Rétt þjónusta á réttum stað.
- 3) Fólkið í forgrunni.
- 4) Virkir notendur.
- 5) Skilvirk þjónustukaup.
- 6) Gæði í fyrirrúmi.
- 7) Hugsað til framtíðar.

Árið 2020 var unnin stefnumótunarvinna innan HSS, sem allt starfsfólk komu að með einum eða öðrum hætti. Út kom skýrslan [Stefnumótun HSS 2020-2023](#). Framtíðarsýn HSS snýr að samfelldri fyrstu og annars stigs heilbrigðisþjónustu sem sé aðgengileg öllum íbúum Suðurnesja þar sem hennar er þörf á hverjum tíma. Sex áherslubættir eru settir fram:

- Þjónusta: Unnið að forvörnum og heilsueflingu á öllum sviðum með áherslu á þverfagleg teymi.
- Mönnun: Vel mönnuð af hæfu starfsfólki.
- Húsnæði og aðbúnaður: Í samræmi við nútímaparfir.
- Tækni: Öflug fjarheilbrigðisþjónusta.
- Mannauður: Fræðsla og heilsuefling í forgrunni.
- Ímynd: Eftirsóttur vinnustaður og jákvæð ímynd.



Innan áhersluþáttanna voru settar fram markvissar aðgerðir hjá HSS. Hafist er handa við framkvæmd allra aðgerðanna, sumar hafa nú þegar klárast og aðrar vel á veg komnar.

*Velferðarnetið* fellur að öllum áhersluþáttum í framtíðarsýn HSS og jafnframt fellur verkefnið vel að leiðarljósum heilbrigðisstefnu Stjórnarráðsins. Með þverfaglegri og þverstofnalegri samþættingu þjónustuþátta er unnið með skilvirkum og markvissum hætti að áhersluþætti þjónustu, mannauðs og ímyndar. Áhersluþátturinn um mönnun gæti verið afleiða af því starfsumhverfi sem skapast getur út frá verkefnum aðgerða nýsköpunaráætlunarinnar og þeirrar nýsköpunaráherslu sem verkefnið boðar. Tækniáherslan er nátengt þeirri áherslu sem fram kemur í aðgerð A.5. í byggðáætlun og fjallað er um í [kafla 2.5](#).

### Lögreglan á Suðurnesjum

Lögreglan á Suðurnesjum vann að stefnumótun til ársins 2025. Þar er yfirskriftin „Samfélag þar sem íbúar og lögregla sameinast um að allir séu öruggir og fái notið sín“. Á mynd 12 má sjá framtíðarsýn lögreglunnar á Suðurnesjum til ársins 2025.



Mynd 12: Framtíðarsýn Lögreglunnar á Suðurnesjum

Samhljómur er með áhersluþáttum stefnu lögreglunnar og *Velferðarnetsins*. Til að mynda stafræn þróun, stöðugar umbætur, samskipti, menntun og þjálfun, þjónusta, snemmtæk íhlutun og samstarf.

### Sýslumaðurinn á Suðurnesjum

Nýsköpunaráætlunin er í góðu samræmi við starfsmannastefnu og jafnréttisáætlun Sýslumannsins á Suðurnesjum, sem og gildi embættisins, en þau eru virðing, traust þjónustulund og samvinna. Hafin er vinna við þjónustustefnu hjá Sýslumanninum á Suðurnesjum og verður stefnan í samræmi við áherslur *Velferðarnetsins*. Má í raun segja að vinna við verkefnið hafi haft áhrif á þróun stefnunnar og ýtt við að ljúka mótun hennar.



## Vinnumálastofnun

Gildi Vinnumálastofnunar eru virðing, fyrirmyndarþjónusta og áreiðanleiki og falla þau vel við hugmyndafræði *Velferðarnetsins*. Þverfagleg og þverstofnanaleg nálgun verkefnisins fellur að fyrirmyndarþjónustu og eykur virðingu við þjónustuþega enn frekar.

Fjölmargir íbúar Suðurnesja nýta sér þjónustu Vinnumálastofnunar varðandi t.d. atvinnuleyfi, fæðingarorlofsgreiðslur og atvinnuleysisbætur. Hjá Vinnumálastofnun er unnið markvisst að virkni atvinnuleitenda og þeir styrktir og efldir til fræðslu á starfstengdum námskeiðum. Atvinnurekendur geta jafnframt sótt um ráðningastyrki með atvinnuleitendum til allt að sex mánaða.

### 2.3 Landshlutateymi í málefnum fatlaðs fólks

Landshlutateymi á Suðurnesjum um málefni fatlaðra barna er tilraunaverkefni sveitarfélaga á Suðurnesjum, Ráðgjafar- og greiningastöðvar (RGR) og HSS sem sett var á laggirnar í nóvember 2020. Markmið verkefnisins er að auka þekkingu og færni í þjónustu við fötluð börn í heimabyggð, bæta grunnþjónustu þjónustukerfa við fötluð börn og fjölskyldur þeirra með samþættingu, miðlægum stuðningi og eftirfylgd. Verkefnið er hluti af [aðgerðapakka II](#) frá félagsmálaráðuneytinu og á sér stoð í aðgerð A.4. í byggðaáætlun sem nefnist *þverfaglegt landshlutateymi* sem og framkvæmdaáætlun í málefnum fatlaðs fólks. RGR var falið að halda utan um verkefnið og myndaði landshlutateymið.

Árangur verkefnisins hefur verið marktækur og má helst sjá í skýrara verklagi og aukinni samvinnu sviða og stofnana. Þau lykilverkefni sem unnin hafa verið eru mat á stuðningsþörf (SIS-C), greining, íhlutun, ráðgjöf og fræðsla nær heimabyggð. Jafnframt hefur þjónustuþörf barna af erlendum uppruna verið greind og þjónusta fyrir fötluð börn samþætt. Ávinningurinn er aukin tengsl RGR og sveitarfélaganna, reglulegir samráðsfundir milli stofnana, styttri boðleiðir, þverfaglegar stuðningsáætlanir og aukin fræðsla.

Upphaflega var gert ráð fyrir því að verkefninu myndi ljúka í lok árs 2021 en ákveðið hefur verið að halda því áfram fram til vors 2022. Lögð verður sérstök áhersla á fötluð börn af erlendum uppruna, annars vegar hvað varðar fræðsluþörf foreldra og hins vegar að athugunarferli þeirra. Einnig verður lögð áhersla á aukin tengsl sveitarfélaga við HSS með skýru verklagi þeirra á milli. Verður hér unnið að því að gera fræðsluefni aðgengilegt þannig að skilningur og traust aukist til þjónustustofnana og þar með sé hægt að veita betri þjónustu. Hér er samhljómur við fleiri aðgerðir í nýsköpunaráætluninni til að mynda í tengslum við samræmda móttökuáætlun fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum í aðgerð B.3.

### 2.4 Samþætting þjónustu í þágu farsældar barna

[Lög um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna](#) voru samþykkt í júní 2021. Meginmarkmið laganna er að börn og foreldrar sem á þurfa að halda hafi aðgang að samþættri þjónustu við hæfi án hindrana. Löggjöfin þykir tímamótalöggjöf í þágu barna enda er henni ætlað að stuðla að því að þeir sem beri ábyrgð á þjónustu við börn skuli ávallt:

1. fylgjast með velferð og farsæld barna og foreldra og meta þörf fyrir þjónustu
2. bregðast við þörf barna og foreldra fyrir þjónustu á skilvirkan hátt um leið og þörf krefur
3. hafa samráð sín á milli með það að markmiði að þjónusta sé samfelld og samþætt í þágu velferðar og farsældar barna og foreldra.

*Velferðarnetið* vinnur að markmiði og tilgangi farsældarfrumvarpsins og er það trú starfshópsins að verkefnin muni styðja og styrkja hvort annað.

### 2.5 Byggðaáætlun ríkisins 2018 til 2024

Í aðgerð þrjú í aðgerðaáætlun ríkisins, þ.e. *þverfagleg landshlutateymi (velferðarstofa)*, sem er önnur tveggja aðgerðanna sem nýsköpunaráætlunin byggir á, er vísað til aðgerða A.4. og A.5. í [stefnumótandi](#)

[byggðaáætlun fyrir árin 2018-2024](#). Aðgerð A.4. ber yfirskriftina *Þverfagleg landshlutateymi* og A.5. *Fjarheilbrigðisþjónusta*. Mikill samhljómur er með aðgerð þrjú í aðgerðaáætluninni til þess að efla þjónustu ríkisins á Suðurnesjum og aðgerð A.4. í byggðaáætluninni. Markmið þeirra er það sama, þ.e. að styrkja og auka heildstæða þjónustu á sviði félags-, heilbrigðis- og menntamála hjá sveitarfélögum. Í byggðaáætluninni er tilgreint að ráðist verði í tilraunaverkefni sem miði að því að koma á fót þverfaglegum landshlutateymum sem sinni samhæfingu, ráðgjöf, gæðamálum og fleiru á sviði félags-, heilbrigðis- og menntamála. Mögulegt verði að setja það fram sem heildstæða þjónustukeðju sveitarfélaga og ríkis á umræddum sviðum og byggja upp kunnáttu til að veita starfsfólki sveitarfélaga og foreldrum sérhæfða stað- og fjarbundna ráðgjöf sem miði að því að beita snemmtæku og fyrirbyggjandi innngripi. Koma eigi á fót a.m.k. tveimur landshlutateymum og hefur verið rætt um að annað teymið verði á Suðurnesjum. Starfshópur *Velferðarnetsins* og verkefnishóparnir sem verða myndaðir vinna með beinum hætti að ofangreindum verkefnum. Því geti fjármagn úr byggðaáætlun komið til viðbótar við það sem þegar hefur verið sett fram í nýsköpunaráætlun þessari og/eða komið verði fram með nýjar og aðrar aðgerðir sem vinna að sameiginlegum tilgangi og markmiðum verkefnanna.

Aðgerð A.5. *Fjarheilbrigðisþjónusta* getur jafnframt komið að auknum stuðningi við starfsemi HSS og unnið með beinum hætti að því markmiði sem hér er sett fram um aukin lífsgæði íbúa á Suðurnesjum, aukna virkni og nýsköpun og sjálfbærni samfélagsins og bætt þannig heilbrigðisþjónustu með nýjustu tækni og fjarskiptum við framkvæmd þjónustu eins og aðgerðin eru sett fram í [Byggðaáætlun](#) ríkisins fyrir árin 2018 til 2024.

Þriðja aðgerð byggðaáætlunarinnar sem gæti fallið með beinum hætti að markmiði og tilgangi nýsköpunaráætlunarinnar er aðgerð A.13. *Nærþjónusta við innflytjendur*. Þar er sett fram markmið um að auðvelda aðgengi innflytjenda að opinberri þjónustu sem er í samhljómi við aðgerð tvö í þeirri aðgerðaáætlun sem nýsköpunaráætlunin byggir á, *sterk framlína í krafti fjölbreytileikans*. Enda er hluti verkefna sem sett eru fram í aðgerð A.4. í þessari áætlun, þ.e. *Fræðsla og þjálfun starfsfólks í opinberum störfum á Suðurnesjum*, unninn með vísan í A.13. í byggðaáætlun og þá kennsluáætlun sem símenntunarmiðstöðvar á Íslandi fengu aðgengi að frá Fjölmenningssetri Íslands. Starfsfólk Miðstöðvar símenntunar á Suðurnesjum hefur fengið þjálfun í kennslu þeirrar áætlunar, sem ber yfirskriftina *Fjölbreytnin auðgar* og er ráðgert að fara af stað með þá fræðslu og þjálfun á vormánuðum 2022.

## 2.6 Fjárlög 2022

Í [fjárlögum fyrir árið 2022](#) kemur fram í kafla 27.3 að unnið verði áfram að frekari útfærslu velferðarstofu í landshlutunum (landshlutateymi) og eru Suðurnesin eini landshlutinn sem þar er nefndur sérstaklega. Þar kemur fram að verkefnið lúti að nýsköpun, stafrænni þróun, færniuppbyggingu almennings og samþættingu þjónustukerfa ríkis og sveitarfélaga, sem er sama uppbygging og hér er lagt upp með. Í fjárlagafrumvarpinu snýr markmiðið þó að nýsköpun og tækni sem styðji fatlað fólk í ríkari mæli til sjálfstæðs lífs. Seinni aðgerð þessa markmiðs fjárlagafrumvarpsins snýr að því að hvetja til breytinga á viðhorfum og hugarfari við þróun og nýsköpun hjá ríki og sveitarfélögum. Áhersla verði lögð á að þróa verkferla og skipulag um það hvernig megi nota tæknilausnir til þess að auka gæði og árangur í þjónustu við fatlað fólk.

### 3 Kostnaðargreining og mælikvarðar

Nýsköpunaráætlun þessi er fjármögnuð með aðgerðaáætlun ríkisins um eflingu þjónustu á Suðurnesjum, sem kom út í maí 2020. Innan *Velferðarnetsins* er starfandi verkefnastjóri og hefur hann verið ráðinn til áframhaldandi starfa út árið 2022. Hlutverk verkefnastjórans verður að fylgja aðgerðum eftir til framkvæmdar og vinna að umbótaverkefnum í opinberri velferðarþjónustu Suðurnesja í víðum skilningi þess orðs. Verkefnastjóri *Velferðarnetsins* hefur aðsetur hjá Reykjanesbæ.

Mikilvægt er að huga að mælikvörðum í þróun *Velferðarnetsins*. Með *Samfélagsgreiningu Suðurnesja*, sem á sér stoð í aðgerðaáætlun ríkisins um eflingu þjónustu á Suðurnesjum, rétt eins og *Velferðarnetið*, var gerður samningur við Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands sem skilaði af sér skýrslu í október 2021. Skýrslan ber heitið *Lífsgæði, líðan og virkni íbúa* og er þar búið að greina fjölda grunnlínúmælikvarða sem mögulegt verður að endurtaka. Mikilvægt er að gera ráð fyrir kostnaði við mælingar í áframhaldandi vinnu sem snýr að tilgangi og markmiði *Velferðarnetsins*.

Annar hluti samfélagsgreiningarinnar snýr að sérvinnslu Hagstofu Íslands, sem nær frá 2020 til 2024. Hagstofan skilar gögnum einu sinni á ári út frá sérvinnslubeiðni starfshóps Suðurnesja og eru því þrjú gagnaskil eftir, þ.e. fyrir árin 2022, 2023 og 2024.

Í framhaldi af ofangreindum samfélagsgreiningum hefur Félagsvísindastofnun unnið notendasamráð við íbúa Suðurnesja að hugmyndum að áherslum og aðgerðum sem svara helstu áskorunum samfélagsins tengdum lýðheilsu og heilsufari íbúa sem styrkt var af Lýðheilsusjóði Embætti landlæknis. Ráðgert er að niðurstöður þeirrar vinnu verði birtar í maí 2022.

Jafnframt er unnið að samningi við Félagsvísindastofnun um notendasamráð tengt þeim aðgerðum sem settar eru fram í nýsköpunaráætlun þessari. Leitað verður til þjónustunotenda varðandi frásagnir af upplifun á þjónustu og eftir hugmyndum að verkefnum sem vinna að markmiðum *Velferðarnetsins*. Sá samningur verður fjármagnaður af tilteknum og viðeigandi aðgerðum nýsköpunaráætlunarinnar.

Samtals er um að ræða 60 m.kr. sem byrjað er að nýta nú þegar og skal það fjármagn nýtt árið 2022.

Tekjur/Fjármagn	2021 og 2022
Styrkur - Aðgerð 2: Sterk framlína	30.000.000
Styrkur - Aðgerð 3: Þverfagleg landshlutateymi (Velferðarstofa)	30.000.000
<b>Samtals</b>	<b>60.000.000</b>

Kostnaður	2021 og 2022
Umsýslugjald til SSS og launakostnaður	24.725.000
Kynningar, auglýsingar og notendasamráð hjá Reykjanesbæ	260.000
Málþing og vinnustofa með Sjá ráðgjafafyrirtæki	1.140.000
Skyndihjálparnámskeið framlínu nóvember 2021	80.000
<b>STERK FRAMLÍNA 18 M.KR.</b>	
Þjónustuferlagreining	2.000.000
Stafrænir gagnaflutningur milli stofnana	6.000.000
Skilvirk upplýsingagjöf um opinbera þjónustu við íbúa Suðurnesja	2.000.000
Fræðsla og þjálfun til opinberra starfsmanna á Suðurnesjum	8.000.000
<b>FÆRNIUPPBYGGING ÍBÚA 15 M.KR.</b>	
Þjónustutrygging fyrir íbúa	4.000.000
Félagsleg virkni íbúa og sjálfbærni samfélags	8.000.000
Samræmd móttökþjónustu fyrir nýja íbúa á Suðurnesjum	3.000.000
<b>Samtals</b>	<b>59.205.000</b>

<b>Eftirstöðvar</b>	<b>795.000</b>
---------------------	----------------

Mynd 13: Kostnaðargreining verkefnisins

Útfærsla hvernar aðgerðar og ákvörðun um nýtingu fjármagns innan hennar verður í höndum hvers verkefnishóps, sem skilgreindir eru á mynd 7 í [kafla 1.4.](#)

## Viðauki 1 – Samningar aðgerða úr aðgerðaáætlun 2020

Tvíhliða samningur fyrir aðgerð 2, Sterk framlína í krafti fjölbreytileikans



Verkefni nr. 2

### Samningsaðilar

Samningsaðilar eru Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum, kt. 640479-0279, Skógarbraut 945, 262 Reykjanesbæ og Reykjanesbæ, kt. 470794-2169, Tjarnargötu 12, 230 Reykjanesbæ.

### Markmið verkefnisins

Bæta aðgengi að upplýsingagjöf og þjónustu til nýrra íbúa, með sérstakri áherslu á íbúa af erlendum uppruna. Þannig eru tækifæri til félagslegrar þátttöku og atvinnu aukin.

### Skilmálar

Reykjanesbær hefur yfirumsjón með verkefninu og mun þróa verkefnið inn í þjónustu sveitarfélagsins í nánu samstarfi við aðra opinbera aðila á Suðurnesjum. Í framhaldinu mun Reykjanesbær styðja önnur sveitarfélög við að þróa framlínuþjónustu í samræmi við verkefnið.

Verkefnið hófst **01.09.2020** og skal því lokið eigi síðar en **01.06.2021**

Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir, verkefnastjóri fjölmeningarmála hjá Reykjanesbæ mun hafa yfirumsjón með verkefninu.

Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum styrkir eftirfarandi verkþætti:

A. Verkefnastjórnun	kr. 12.000.000 kr.
B. Aðkeypt þjónusta	kr. 12.275.000 kr.
C. Markaðssetning	kr. 5.000.000 kr.

### Greiðslur styrkja

- Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum mun veita verkefninu styrk allt að fjárhæð kr. **29.275.000. kr. skv.** framlagðra gagna.
- Bankaupplýsingar vegna verkefnisins: Rn: 121-26-1, Kt. 470794-2169
- Styrkir greiðist að jafnaði út eftir skilmálum samnings, framvindu verkefnis og framlögðum reikningum.
- Við undirritun samnings og upphaf verkefnis er þó heimilt að greiða allt að 50% samningsupphæðar. Lokagreiðsla fer fram að verkefni loknu þegar styrkhafi hefur skilað fullnægjandi lokaskýrslu.

  
KMK

### Samskipti

Verkefnastjóri Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum tekur þátt í framkvæmd verkefnisins. Hann hefur eftirlit með því að framkvæmd verkefnisins sé í samræmi við ákvæði þessa samnings og greiðir út styrk til fyrirtækisins þegar tilskyldum áföngum hefur verið náð. Styrkþegi skal skila skýrslu í lok verkefnisins.

Verði verulegar breytingar á verkefninu, án þess að samráð hafi verið haft við verkefnastjórn Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum er styrkurinn endurkræfur að hluta eða öllu leyti. Styrkþegi ber ábyrgð á að reglur um færslu bókhalds- og framtalsskil séu virtar.

### Kynning

Í kynningarefni verkefnisins og við aðra kynningu skal stuðnings Sambands sveitarfélaga á Suðurnesja ávallt getið.

### Efndir

Hvorugur aðili verður krafinn um bætur vegna samnings þessa ef óviðráðanleg atvik svo sem náttúruhamfarir, styrjaldir, lög, Reglugerðir eða önnur þau atvik sem ekki eru sök samningsaðila eða í þeirra valdi að ráða, koma í veg fyrir efndir samningsins.

### Lausn ágreiningsefna

Rísi ágreiningur út af samningi þessum, s.s. um framkvæmd hans, skal haldinn sérstakur sáttafundur þar sem leitað skal lausnar og niðurstöðu vegna hans. Takist slíkt ekki er hvorum aðila um sig heimilt að sækja málið fyrir Héraðsdómi Reykjanes.

### Eintök samnings

Samningur þessi er gerður í tveimur samhljóða eintökum, einu handa hvorum aðila, og telst hvort um sig fullgilt frumrit samningsins.

Framangreindu til staðfestu rita fyrirsvarsmenn aðila nöfn sín hér undir.

Reykjanesbær 02.10.2020.

f.h. verkkaupa



Logi Gunnarsson,  
verkefnastjóri  
hjá Sambandi sveitarfélaga á Suðurnesjum

f.h. verksala



Kjartan Mór Kjartansson  
Bæjarstjóri Reykjanesbæjar

Með vísan til reglugerðar ESB nr. 1407/2013 um minniháttaraðstoð (de minimis aid) staðfestir styrkþegi með undirskrift sinni að opinber stuðningur vegna verkefnisins fer ekki yfir 200 þúsund evrur samanlagt, að meðtöldum þeim stuðningi sem hér er sótt um, á tveimur næstliðnum reikningsárum og yfirstandandi reiknings.





## Samningur

Verkefni nr. 3

### Samningsaðilar

Samningsaðilar eru félagsmálaráðuneytið, kt. 521218-0610, Skógarhlíð 6, 105 Reykjavík, Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum, Skógarbraut 945, 262 Reykjanesbæ og Reykjanesbær, Tjarnargötu 12, 230 Reykjanesbæ, kt. 470794-2169.

### Markmið og verkefni

Markmiðið með samningi þessum er að styrkja og auka heildstæða þjónustu við íbúa á sviði félags-, heilbrigðis- og menntamála hjá sveitarfélögum á Suðurnesjum.

Verkefni:

1. Undirbúningur og stofnun þverfaglegra teyma innan félagsþjónustunnar þvert á önnur málsvið innan velferðarþjónustunnar á sveitarstjórnarstigi og samstarf þeirra við stofnanir ríkisins á þessum sviðum.
2. Sérstök áhersla verði lögð á þróun viðhorfa, verklags, skipulags og hvernig nota megí tæknilausnir til þess að auka gæði og skilvirkni þjónustunnar.
3. Áhersla á stöðu íbúa af erlendum uppruna og/eða íbúa sem eru í þörf fyrir fjölbætta og þverfaglega velferðarþjónustu.

Þessi samningur er einn hluti stærra verkefnis sem hefur það að markmiði að þróa heildstæða framsækna velferðarþjónustu ríkis og sveitarfélaga á Suðurnesjum sbr. aðgerðaáætlun starfshóps um stöðu sveitarfélaga á Suðurnesjum. Áætlunin var samþykkt af stjórnvöldum sem liður í að bregðast við áhrifum COVID – 19 faraldursins á svæðinu þannig að það geti enn betur tekist á við þær áskoranir sem íbúar á Suðurnesjum standa frammi fyrir í nútíð og framtíð.

Gert er ráð fyrir að verkefnið verði unnið í samvinnu og samstarfi við verkefni A4 og A5 sem skilgreind eru í Byggðaáætlun 2018 – 2024 og verkefni í framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda.

Verkefnið fellur að verkefni Reykjanesbæjar um sterka framlínu í krafti fjölbreytileikans og samstarfsverkefnis Reykjanesbæjar og Greiningar- og ráðgjafastöðvar ríkisins um þróun landshlutateymis fyrir fötluð börn á Suðurnesjum.

### Verkefnisstjórn

Verkefnið tekur til verkefna bæði á verksviði ríkis og sveitarfélaga. Útnefnd verður sérstök verkefnisstjórn sem skal hafa umsjón með verkefninu. Í verkefnisstjórn verða

FRN19030146/FRK21020007

fulltrúar félagsmálaráðuneytisins, Reykjanesbæjar og Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum. Verkefnisstjórninni er ætlað að tryggja að verkefnið verði unnið í samræmi við yfirlýst markmið þess og við markmið annarra verkefna ríkis og sveitarfélaga sem ætlað er að tryggja heildstæða velferðarþjónustu á Suðurnesjum.

#### **Ábyrgð félagsmálaráðuneytisins.**

Félagsmálaráðuneytið ber ábyrgð á verkefninu í heild sinni og á fulltrúa í verkefnisstjórn.

#### **Ábyrgð Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum.**

Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum hefur eftirlit með því að framkvæmd verkefnisins sé í samræmi við ákvæði þessa samnings og greiðir út styrk til Reykjanesbæjar þegar tilskyldum áföngum er náð. Verkefnisstjóri tekur eftir atvikum þátt í framkvæmd verkefnisins og fylgist með framvindu þess.

#### **Ábyrgð Reykjanesbæjar.**

Reykjanesbær ber ábyrgð á að verkefni, sem samningur þessi tekur til, fullnægi kröfum um fagmennsku og gæði. Reykjanesbær skal geta lagt fram gögn og skýrslur þessu til staðfestingar.

Reykjanesbær ber ábyrgð á þeim skuldbindingum hann stofnar til í tengslum við samning þennan.

Reykjanesbær mun á samningstímanum eiga samstarf við önnur sveitarfélög á Suðurnesjum um þróun heildstæðrar velferðarþjónustu á Suðurnesjum sem byggir á markmiðum verkefnisins.

#### **Skilmálar.**

Verkefnið hófst **1. október 2020** og skal því lokið eigi síðar en **1. júní 2021**.

#### **Greiðslur styrkja**

- Samband sveitarfélaga á Suðurnesjum mun hafa umsjón með styrkveitingum til Reykjanesbæjar vegna verkefnisins allt að fjárhæð kr. **29.275.000 kr.** skv. framlögðum gögnum.  
Bankaupplýsingar vegna verkefnisins: Rn: 121-26-1, Kt. 470794-2169.
- Styrkir greiðist að jafnaði út eftir skilmálum samnings, framvindu verkefnis og framlögðum reikningum.
- Við undirritun samnings og upphaf verkefnis er þó heimilt að greiða allt að 50% samningsupphæðar. Lokagreiðsla fer fram að verkefni loknu þegar styrkhafi hefur skilað fullnægjandi lokaskýrslu.

Verði verulegar breytingar á verkefninu, án þess að samráð hafi verið haft við verkefnastjórn Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum er styrkurinn endurkræfur að hluta eða öllu leyti. Styrkþegi ber ábyrgð á að reglur um færslu bókhalds- og framtalsskil séu virtar.

#### **Kynning**

Í kynningarefni verkefnisins og við aðra kynningu skal stuðnings Sambands sveitarfélaga á Suðurnesja ávallt getið.

FRN19030146/FRK21020007

### Efndir

Hvorugur aðila verða krafðir um bætur vegna samnings þessa ef óviðráðanleg atvik svo sem náttúruhamfarir, styrjaldir, lög, Reglugerðir eða önnur þau atvik sem ekki eru sök samningsaðila eða í þeirra valdi að ráða, koma í veg fyrir efndir samningsins.

### Lausn ágreiningsefna

Rísi ágreiningur út af samningi þessum, s.s. um framkvæmd hans, skal haldinn sérstakur sáttafundur þar sem leitað skal lausnar og niðurstöðu vegna hans. Takist slíkt ekki er hvorum aðila um sig heimilt að sækja málið fyrir Héraðsdómi Reykjanes.

### Eintök samnings

Samningur þessi er gerður í þremur samhljóða eintökum, einu fyrir hvern samningsaðila, og telst hvert um sig fullgilt frumrit samningsins.

**Með vísan til reglugerðar ESB nr. 1407/2013 um minniháttaraðstoð (de minimis aid) staðfestir styrkþegi með undirskrift sinni að opinber stuðningur vegna verkefnisins fer ekki yfir 200 þúsund evrur samanlagt, að meðtöldum þeim stuðningi sem hér er sótt um, á tveimur næstliðnum reikningsárum og yfirstandandi reikningsár.**

FRN19030146/FRK21020007

 Fullgilt rithans undirskrift <b>HALLDÓRA DRÖFN GUNNARSÓTTIR</b> Kennitala: 240861-0199 2021.02.17 10:57:51 GMT Fyrir hönd Nágrannamálaáskuneyfis	 Fullgilt rithans undirskrift <b>LOGI GUNNARSSON</b> Kennitala: 350961-5099 2021.02.17 11:38:28 GMT Fyrir hönd Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum	 Fullgilt rithans undirskrift <b>KJARTAN MÁR KJARTANSSON</b> Kennitala: 145561-8079 2021.02.25 11:32:34 GMT Fyrir hönd Reykjanesbæjar
--	--	--



## Viðauki 2 – Erindisbréf um skipun starfshóps



### SAMBAND SVEITARFÉLAGA Á SUÐURNESJUM

Skógarbraut 945 • 235 Reykjanesbær • Kt. 640479-0279  
Sími 420 3288 • Netfang sss@sss.is

Suðurnesjabær  
b.t. Magnúsar Stefánssonar bæjarstjóra  
Sunnubraut 4

250 Suðurnesjabær

Reykjanesbær 7. september 2020

#### Efni: Tilnefning í samstarfshóp – Samfélagsrannsóknir.

Þann 19. júní 2019 samþykkti Alþingi þingsályktunartillögu um stöðu sveitarfélaganna á Suðurnesjum. Með þingsályktuninni var ríkisstjórninni falið að skipa starfshóp fulltrúa sveitarfélaga á Suðurnesjum og fimm sérfræðinga úr jafnmörgum ráðuneytum til að vinna tímasetta aðgerðaráætlun um hvernig efla megi þjónustu ríkisins við íbúa á Suðurnesjum og mæta mikilli fólksfjölgun á svæðinu.

Samhliða þeirrar vinnu var unnið að tillögum að verkefnum í öðrum aðgerðarpakka ríkisstjórnarinnar sem kynntur var 21. apríl 2020 til að bregðast við efnahagslegum áhrifum COVID-19 en veittar voru 250 milljónir króna til 17 verkefna á Suðurnesjum.

Áttunda verkefni aðgerðaáætlunarinnar er *Samfélagsrannsóknir*. Markmið verkefnisins er að auka rannsóknir sem sveitarfélög og ríki geta byggt á við stefnumótun fyrir svæðið í heild og einstaka málaflokka.

Þörf er fyrir ýmsar rannsóknir sem auka skilning á samfélagsþróun svæðisins m.a. eftirfarandi:

- Lýðfræðileg þróun Suðurnesja sem auki m.a. skilning á samfélagslegum áhrifum fólksfjölgunar á svæðinu, breytingar á íbúasamsetningu og samspilinu þarna á milli. Rannsóknir fælu í sér að skoða áhrif og meta afleiðingar, en að auki að skoða til samanburðar svæði annars staðar á Norðurlöndum sem hafa gengið í gegnum svipaða þróun, t.d. Gardemoen svæðið í Noregi.
- Samfélagsleg viðhorf og félagsleg þátttaka, „Suðurnes til framtíðar“. Mæla árangur aðgerða sveitarfélaganna og vinna þar með skilvirkum hætti að auknum lífsgæðum á Suðurnesjum. Viðhorf íbúa til samfélagsins yrðu könnuð, upplýsingar um líðan þeirra og félagslega þátttöku með áherslu á niðurstöður úr Lýðheilsuvísium, Félagsvísium og ýmsum viðhorfakönnunum sem unnar hafa verið á undanföllum árum.

MÓTTEKIÐ  
08. sep. 2020  
Suðurnesjabær



**SAMBAND SVEITARFÉLAGA  
Á SUÐURNESJUM**

Skógarbraut 945 • 235 Reykjanesbær • Kl. 640479-0279  
Sími 420 3288 • Netfang [sss@sss.is](mailto:sss@sss.is)

Verkefnið er samstarfsverkefni allra sveitarfélaga á Suðurnesjum og annarra opinberra hagaðila. Leitað var til Reykjanesbæjar um verkefnisstjórn og var það samþykkt. Verkefnastjóri er Hilma Hólmfríður Sigurðardóttir.

**Hér með er óskað eftir tilnefningu tveggja fulltrúa í samstarfshóp vegna fyrrgreinds verkefnis. Verkefnastjóri Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum mun einnig eiga sæti í samstarfshópnum.**

Verkefni starfshópsins verður að bera ábyrgð á framkvæmd rannsókna sem auka skilning á samfélagsþróun Suðurnesja.

Virðingarfyllt,

Berglind Kristinsdóttir  
framkvæmdastjóri S.S.S.

## Viðauki 3 – Málþing Velferðarnets Suðurnesja – sterkar framlínu

Hér má sjá dagskrá málþings sem var haldið í Samkomuhúsinu í Suðurnesjabæ 15. september 2021.



### Velferðarstofa Suðurnesja

# Sterk framlína

Málþingsstjóri: Ragnheiður Aradóttir hjá PROcoaching.

- 08:30 Húsið opnar.
- 09:00 Opnunarávarp. Berglind Kristinsdóttir, framkvæmdastjóri Sambands sveitarfélaga á Suðurnesjum.
- 09:05 Frumniðurstöður samfélagsrannsóknna um aðstæður á Suðurnesjum. Ásdís A. Arnalds, verkefnastjóri hjá Félagsvísindastofnun HÍ.
- 09:25 Velferðarstofa - Ný vegferð um samþætta og persónumiðaða velferðarþjónustu. Þór Garðar Þórarínsson, sérfræðingur í félagsmálaráðuneytinu
- 09:45 Sterk framlína. Eydís Rós Ármannsdóttir, verkefnastjóri.
- 10:00 Kaffihlé
- 10:10 Stafræn þjónusta. Fjóra María Ágústsdóttir, breytingastjóri stafrænnar þróunar hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga
- 10:25 Árangurssögur frá samstarfsverkefnum. Hilma H. Sigurðardóttir, verkefnastjóri fjölmeningarmála hjá Reykjanesbæ.
- 10:45 Stefnumót og hópavinna. Hvað getum við lagt til svo markmiðin náist?
- 12:15 Hádegismatur

Hér má sjá þær spurningar sem stuðst var við í umræðuhópum á málþinginu:

### Málþing Velferðarnets Sterkrar framlínu

- Hvað get ég gert til þess að stuðla að nýsköpun og sjálfbærni í þjónustu?
- Hvað get ég gert til að bæta framlínuþjónustu á Suðurnesjum?
- Hvað get ég gert til að auka færniuppbyggingu íbúa?
- Hvaða áskoranir eru í samþættingu þjónustupátta?
- Hvernig get ég/við lagt okkar af mörkum til þess að stuðla að samþættingu þjónustupátta?
- Hvaða hindranir geta komið upp? Hvaða úrræði sjáum við?

Hér má sjá niðurstöður frá málþinginu:



## Þjónustuviðmót

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - fyrsta upplifun af þjónustunni sé góð og flest erindi verði leyst í fyrstu snertingu.
  - veita heildstæða þjónustu og endurskoða verkferla í sífellu með það fyrir augum að fækka skrefum í þjónustunni.
  - huga að mögulegum þjónustuþörfum hvers og eins og setja sig ávallt í spor þjónustunotenda.
  - hugsa út fyrir þann þjónusturamma sem hingað til hefur verið notaður.
  - auka samráð við notendur og byggja þjónustuna upp út frá þörfum notenda en ekki kerfisins.



## Stafræn þjónusta

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - fylgja eftir vinnu sveitarfélaganna í stafrænni þjónustu sem unnin er í samvinnu við Samband íslenskra sveitarfélaga.
  - huga ávallt að því að stafræn væðing á þjónustu sé ávallt til þess fallin að auðvelda aðgengi íbúa að þjónustu.
  - vera með stöðugt mat á áhrifum stafrænnar þróunar á verkferlana.



## Innra skipulag

---

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - vera gagnrýnin á verkferla og vinna stöðugt að endurbótum og einföldun í þjónustu.
  - undirbúa vel áherslubreytingar í þjónustu og stuðla að jákvæðu hugarfari starfsfólks.
  - hafa fjölbreyttan starfsmannahóp á hverjum starfsstað, sem endurspeglar samfélagið út frá kyni, uppruna og aldri
  - efla og þjálfa framínustarfsfólk í framúrskarandi þjónustu.
  - styðja og styrkja starfsfólk til þess að starfa í samfélagi fjölbreytileikans.
  - mikilvægt sé að horfa til kostnaðar og hafa í huga hver greiðir fyrir hvað í þessari vegferð að Velferðarstofu- sterkri framlinu. Hver og ein stofnun á það til að halda í sitt fjármagn. Erfitt að skilgreina hver á að gera hvað.



## Samsköpun

---

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - vera virkur þátttakandi í samvinnuverkefnum, efla og taka þátt í hugmyndavinnu
  - vinna í sameiningu að aukinni skilvirkni í þjónustu og upplýsingagjöf og miðla þekkingu hvers til annars.
  - nýta fjölbreyttan mannaúð við að þróa og endurskoða verkferla sem eru sameiginlegir á milli stofnana, þ.e. starfsmenn úr öllum deildum eigi hlutdeild í verkefninu.
  - samnýta ferla þvert á sveitarfélög, sem og þvert á svið og stofnanir sveitarfélaganna.
  - móta sameiginlega stefnu og verkferla varðandi móttöku og utanumhald íbúa af erlendum uppruna.



## Samsköpun frh.

---

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - auka samstarf við frumkvöðlasetur og menntastofnanir til þess að stuðla að aukinni nýsköpun í þjónustu.
  - vera meðvituð um hindranir í kerfinu, skrá niður og eiga samráð við viðeigandi aðila um möguleg umbótaverkefni.
  - sýna hverjum öðrum skilning og traust og leggja til hliðar óvægna hlutdrægni gagnvart öðrum stofnunum, starfsstöðum eða þjónustuaðilum.
  - stuðla að auknu samtali og trausti í hugmyndavinnu og samstarfi.



## Samfélagsleg virkni

---

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - veita fjölbreytta fræðsla til íbúa, stuðla að sjálfbærni í þjónustu, jafningjafræðslu og upplýsingagjöf í gegnum menntakerfið.
  - bjóða nýja íbúa sérstaklega velkomna og kynna framboð á afþreyingu og þjónustu með skilvirkum hætti.
  - auka þjálfun í félagsfærni í leik-, grunn- og framhaldsskólum og leita eftir hugmyndum frá nemendum á öllum skólastigum.
  - auka íslenskukennslu fyrir börn og fullorðna með annað móðurmál en íslensku.
  - Nám í nýsköpun, vinna að nýsköpunaráætlun, styrkja sprotastarfsemi og jafnvel hafa sem hluta af námsefni í leik, grunn og framhaldsskóla.



## Samfélagsleg virkni frh.

---

- Opinberir þjónustuaðilar á Suðurnesjum setja sér sameiginlegt markmið um að:
  - auka notendasamráð við íbúa samfélagsins, þvert á aldur, kyn og uppruna. (börn, eldra fólk, fatlað fólk, innflytjendur, nýir íbúar)
  - þjálfa íbúa til þess að nýta tækni í auknum mæli við upplýsingaleit og þjónustu.
  - auka aðgengi að tæknaðstoð í framlínubjónustu.
  - skoða hvort hægt sé að veita persónulega þjálfun með heimsóknum til íbúa, með sérstaka áherslu á eldra fólk.
  - huga að nýsköpun í þjónustu, efla færni í að sækja nýsköpunarstyrki og efla nýsköpunarkennslu.



## Til hliðar

---

- Atriði sem komu fram í umræðuhópum en falla ekki að verkefninu að svo stöddu eða passaði ekki inn í þau þemu sem höfðu myndast:
  - þróa alhliða vefsíðu í samvinnu við aðrar stofnanir, hafa sameiginlega vefsíðu sem auðveldar upplýsingaflæði og þjónustu svo framlínustarfsmenn séu einnig betur í stakk búnir að styðja við þjónustuþega.
  - flytja fjölmenningssetur frá Ísafirði til Suðurnesja