



Velferðarstefna Akureyrarbæjar 2018-2023

Inngangur

Í velferðarstefnu Akureyrarbæjar er í stuttu máli gerð grein fyrir stefnu sveitarfélagsins og helstu verkefnum þess í velferðarmálum. Fjölmargin einstaklingar komu að mótun stefnunnar auk þess sem markvisst var kallað eftir skoðunum bæjarbúa, álitu frá félagasamtökum og öðrum hagsmunaaðilum. Haldnir voru opnir fundir með öllum bæjarbúum og jafnframt fundað með starfsfólki í velferðarþjónustunni.

Starfshópur var skipaður til að leiða vinnuna við mótun stefnunnar. Í honum voru formaður velferðarráðs, framkvæmdastjóri fjölskyldusviðs, framkvæmdastjóri búsetusviðs, framkvæmdastjóri Öldrunarheimila Akureyrar og verkefnastjóri velferðarstefnu sem starfaði að verkefninu í nokkra mánuði.

Unnið var stöðumat á málaflokkum stefnunnar og unnið með helstu hagsmunaaðilum að mótun á sameiginlegri framtíðarsýn, gildum og stefnu í velferðarmálum sveitarfélagsins. Sett voru fram markmið, mælikvarðar og aðgerðir sem stuðla að almennri velferð íbúa Akureyrarbæjar. Drög að stefnunni voru send ráðum bæjarins til umsagnar og þeim gefinn kostur á að gera athugasemdir.

Mál sem snerta velferð bæjarbúa koma inn á borð hjá mun fleiri starfsmönnum sveitarfélagsins en þeim sem starfa á búsetusviði, fjölskyldusviði eða Öldrunarheimilum Akureyrar og þess vegna er mikilvægt að allir þeir sem vinna að velferðarmálum í sveitarfélaginu taki mið af velferðarstefnunni í verkum sínum.

Velferðarstefnan er kaflaskipt. Hún hefst á almennri umfjöllun um hlutverk sveitarfélagsins á sviði velferðarmála. Þá er gerð grein fyrir þeirri framtíðarsýn sem mótuð var í stefnumótunarvinnunni og þeim gildum sem stefnan er grundvölluð á. Á eftir umfjöllun um gildi stefnunnar koma fimm kaflar sem hver um sig fjallar um einn lykilþátt velferðarstefnunnar.

Þessir kaflar eru:

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

Í köflunum um hvern lykilþátt eru tekin saman helstu markmið, aðgerðir og mælikvarðar sem velferðarráð setur sér en hvert svið ber ábyrgð á innleiðingu á sínum hluta stefnunnar.

Hlutverk sveitarfélagsins

Eitt mikilvægasta hlutverk sveitarfélaga er að stuðla að velferð íbúa á grundvelli samhjálpur og tryggja fjárhagslegt og félagslegt öryggi þeirra. Í lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga er kveðið á um að bæta skuli lífsgæði þeirra sem standa höllum fæti, tryggja þroskavænleg uppeldisskilyrði barna og ungmenna, veita aðstoð til þess að íbúar geti búið sem lengst í heimahúsum, stundað atvinnu og lífað sem eðlilegustu lífi og að grípa skuli til aðgerða til að koma í veg fyrir félagsleg vandamál. Áhersla er á að styðja íbúa til sjálfshjálpur og að virða sjálfsákvörðunarrétt hvers og eins. Forvarnir og fræðsla sem stuðla að bættri velferð eru einnig hluti af skyldum sveitarfélaga og mikilvægur þáttur þjónustunnar.

Akureyrarbær veitir fjölbreytta þjónustu við einstaklinga og fjölskyldur á sviði velferðarmála. Sérstök áhersla er lögð á málefni barna og ungmenna, fatlaðs fólks, aldraðra og öryrkja. Auk lögbundinna verkefna félagsþjónustu og barnaverndar hefur Akureyrarbær með höndum rekstur þjónustu samkvæmt lögum um málefni fatlaðs fólks og rekstur öldrunarheimila samkvæmt þjónustusamningum við ríki og nokkur nágrannasveitarfélög.

Auk hinnar eiginlegu félagsþjónustu hafa ýmsir aðrir málaflokkar á verkefnasviði sveitarfélaga áhrif á velferð íbúanna. Má þar nefna fræðslumál, íþrótt- og æskulýðsmál og skipulagsmál sem dæmi.

Framtíðarsýn

Íbúar sveitarfélagsins búa við félagslegt öryggi og góð uppeldisskilyrði barna og ungmenna. Þeim er gert kleift að búa sem lengst í heimahúsum, stunda atvinnu og lifa sem eðlilegustu lífi.

Bæjarbúar eru hvattir til heilbrigðra lífshátta með öflugri fræðslu og forvörnum í öllum málaflokkum.

Þjónusta Akureyrarbæjar er skipulögð og veitt í góðu samráði og samstarfi við notendur og aðra sem veita þjónustu á sviði velferðarmála.

Upplýsingar um þjónustu Akureyrarbæjar verða aðgengilegar öllum og stofnanir og starfsfólk bæjarins eru í forystu hvað varðar nýsköpun og tækni í velferðarþjónustu.

Gildi

Velferðarstefna Akureyrarbæjar grundvallast á þremur gildum: **Fagmennsku, virðingu og gagnsæi.**

Fagmennska: Akureyrarbær rækir það ábyrgðarhlutverk sem hann hefur og leitar sífellt leiða til að gera betur. Leitast er við að beita gagnreyndum aðferðum og fylgjast með nýjungum í velferðarþjónustu. Öguð vinnubrögð endurspeglast í aðgengilegri og traustri þjónustu, metnaði í fræðslu, forvörnum og góðum samskiptum.

Virðing: Áhersla er lögð á jafnræði, heiðarleika og sanngirni. Samvinna er um úrlausn mála og tekist á við viðfangsefni með jákvæðu viðhorfi og opnum huga. Samskipti einkennast af tillitssemi, vinsemi, háttvísi og ábyrgð.

Gagnsæi: Upplýsingar um þjónustu sem bærinn veitir eiga að vera aðgengilegar öllum. Hagur skjólstæðinga er hafður að leiðarljósi sem kallar á traust, góð samskipti og öfluga upplýsingagjöf. Verklag er skýrt í málum sem varða einstaklinga og þá þjónustu sem þeir eiga rétt á.

Velferð og félagslegt öryggi

Allir íbúar Akureyrarbæjar eiga að búa við öflugt öryggisnet sem þeir geta treyst þegar á reynir. Tryggja skal velferð og þjónustu óháð fjölskyldugerð.

Gott húsnæði og stöðugleiki í húsnæðismálum er mikilvæg undirstaða lífsgæða. Allir þurfa að eiga kost á húsnæði við hæfi án tillits til tekna, fjölskyldustærðar eða annarrar félagslegrar stöðu. Áhersla skal lögð á að auka öryggi í húsnæðismálum með því að stuðla að fjölbreyttu framboði íbúðarhúsnæðis, hvort sem um er að ræða félagslegt leiguhúsnæði, húsnæði fyrir fólk með sérstakar þjónustuparfir eða húsnæði á almennum markaði.

Börnum skal veitt sú vernd og umönnun sem velferð þeirra krefst. Mikilvægt er að allir í samfélaginu vinni saman að því að veita börnum góðar uppeldisaðstæður.

Akureyri á að vera aldursvænn bær þar sem gott er að verja efri árunum.

Markmið

- Efla skal þjónustu við börn sem búa við erfiðar félagslegar aðstæður og þau sem glíma við geðræn vandamál og hegðunarvandamál.
- Fötluðu fólki og fjölskyldum fatlaðra barna skulu standa til boða fjölbreytt stuðningsúrræði sem auka lífsgæði.
- Gjaldtaka fyrir þjónustu skal vera hófleg og tekið skal sérstakt tillit til félagslegra og fjárhagslegra aðstæðna við ákvörðun gjalda, afslátta og styrkja.
- Akureyrarbær leggur sitt af mörkum til að stuðla að framboði á hagkvæmu húsnæði og virkum leigumarkaði.
- Tryggja skal nægilegt framboð félagslegra leiguíbúða á vegum sveitarfélagsins sem standa þeim til boða sem ekki geta aflað sér húsnæðis á almennum markaði vegna félagslegra aðstæðna.
- Stuðla að aukinni fjölbreytni í búsetukostum og nægu framboði húsnæðis fyrir fatlað fólk, aldraða og ungt tekjulágt fólk.
- Gefa skal gaum að þeim viðfangsefnum sem fylgja því að eiga sjúka, fatlaða og/eða aldraða ættingja eða börn með sérþarfir og kappkosta að styðja við fjölskyldur og aðra umönnunaraðila í slíkum aðstæðum.

Lífsgæði og þátttaka

Áhersla skal lögð á að efla sjálfstæði þjónustuþega og getu þeirra til að takast á við dagleg verkefni.

Öllum íbúum skal gert kleift að taka þátt í samfélaginu á jafnréttisgrundvelli, stunda atvinnu, nám og tómstundir við hæfi. Markvisst skal unnið gegn því að fjárhagsleg eða félagsleg staða fjölskyldna valdi félagslegri einangrun og/eða útilokun. Tryggja skal gott aðgengi að mannvirkjum, stofnunum og útivistarsvæðum.

Velferðarþjónusta á vegum Akureyrarbæjar er veitt með það að markmiði að efla notendur til sjálfshjálpar, vinna gegn einmanaleika og félagslegri einangrun og styðja við þá sem standa höllum fæti vegna andlegra eða líkamlegra skerðinga svo þeir njóti lífsgæða til jafns við aðra íbúa. Þjónustan skal skipulögð í samráði við notendur. Gæta þarf sérstaklega að hagsmunum barna og ungmenna og tryggja að þeim sé gefið færi á að tjá skoðun sína um málefni sem þau varða.

Markmið

- Almenningsamgöngur skulu vera góðar og skipulagðar með þarfir notenda í huga.
- Akstursþjónusta skal standa þeim til boða sem ekki geta nýtt sér almenningsamgöngur. Biðtíma skal haldið í lágmarki og sérstaklega skal hugað að möguleikum fatlaðs fólks til að nýta akstursþjónustu á kvöldin og um helgar.
- Tryggja skal góðar samgöngur fyrir börn og huga að aðgengi þeirra að tómstundamannvirkjum og ferðum á milli skóla og tómstunda.
- Akureyrarbær framfylgir ákvæðum laga og reglugerða um aðgengi í hvívetna, sýnir gott fordæmi og hvetur eigendur fyrirtækja og mannvirkja til að tryggja aðgengi fatlaðs fólks.
Áhersla skal lögð á fjölbreytni í atvinnumöguleikum fatlaðs fólks hjá Akureyrarbæ og í samstarfi við Vinnumálastofnun, Starfsendurhæfingu Norðurlands og aðila á vinnumarkaði.
- Leggja skal áherslu á að í bænum séu græn svæði, leikvellir og hjólreiða- og göngustígar sem stuðla að almennri útivist og samveru fjölskyldna.
- Samráð og samstarf við notendur, hagsmunasamtök þeirra og notendaráð skal í hávegum haft.

- Sérstaklega skal hugað að jafnræði hvað varðar aðstöðu og fjárveitingar og að kynin sitji við sama borð.
- Unnið skal að samþættingu skóla og frístunda.
- Hvetja skal börn til að stunda tómstundir og vinna að því að jafna aðstöðumun fjölskyldna, t.d. vegna kostnaðar við þátttöku barna í félags- og frístundastarfi.
- Þess skal gætt að tómstundir snúist ekki eingöngu um keppni.
- Unnið skal að því að tryggja dagvistun fyrir börn að fæðingarorlofi loknu.
- Unnið skal að því að koma í veg fyrir ofbeldi gagnvart fólki með fötlun hvort sem er af hálfu starfsmanna, aðstandenda eða annarra þjónustuþega.

Fagmennska og virðing

Velferðarþjónusta skal veitt af fagmennsku, virðingu, gagnsæi og jafnræði.

Þjónusta skal taka mið af þörfum og vilja hvers og eins og skipulögð í samráði við notandann og aðstandendur eftir því sem við á. Lögð skal áhersla á heildstæða þjónustu sem mætir þörfum hvers og eins og samvinnu við aðra umönnunar- og þjónustuaðila.

Akureyrarbær vinnur á grundvelli alþjóðlegra sáttmála og mannréttindasamninga sem Ísland er aðili að, svo sem Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna og samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og gætir þess að ákvæði þeirra séu virt í hvívetna.

Unnið skal markvisst að auknum skilningi á stöðu viðkvæmra hópa, umburðarlyndi og samhjálpi í samfélaginu.

Unnið skal með öllum ráðum gegn félagslegri einangrun og útskúfun.

Markmið

- Tryggja skal samræmi og samfellu í þjónustunni með samvinnu milli sviða Akureyrarbæjar og við aðra aðila í velferðarþjónustu.
- Unnið skal eftir skýrri og gagnreyndri hugmyndafræði í velferðarþjónustu og starfsmenn eflir til að takast á við verkefni sín á faglegan og skilvirkan hátt með fræðslu og stuðningi.
- Þjónustan skal meðal annars byggja á hlýju, umhyggju og kærleika og áhersla lögð á sjálfsvirðingu og sjálfræði einstaklinganna.
- Umsóknarferli skulu vera einföld og sniðin að þörfum notenda. Þarfir notenda skulu endurmetnar með jöfnu millibili til að tryggja að þjónusta taki mið af þeim.
- Þjónustan skal vera vel mönnuð fagfólki og boðið upp á símenntun fyrir starfsfólk.

Forvarnir og fræðsla

Akureyrarbær leggur áherslu á mikilvægi forvarna og fræðslu til að efla íbúa til sjálfshjálpar og fyrirbyggja félagsleg, sálræn og heilsufarsleg vandamál. Til að mæta nýjum verkefnum og áskorunum velferðarþjónustunnar er lögð áhersla á snemmtæka íhlutun og samþættingu þar sem þarfir og aðstæður notandans eru viðfangsefnið.

Mikilvægt er að íbúar hafi góðan aðgang að upplýsingum um þá þjónustu sem er í boði og hvert þeir eiga að leita þurfi þeir á henni að halda. Umsóknarferli eiga að vera einföld, skýr og skilvirk.

Markmið

- Akureyrarbær leggur sitt af mörkum til að öll börn búi við sem best uppvaxtarskilyrði, óháð fjölskyldugerð, með fræðslu og ráðgjöf til foreldra, stuðningi og aðstoð eftir því sem við á.
- Stuðla skal að almennri þekkingu á réttindum barna og skyldum almennings til að vernda rétt þeirra.
- Lögð skal áhersla á að fyrirbyggja geðrænan vanda með snemmtækri íhlutun og vinna gegn neikvæðum félagslegum áhrifum hans, m.a. með fræðslu um einkenni, viðbrögð og úrræði í skólum bæjarins og stuðningi við þá sem sýna einkenni og aðstandendur þeirra. Sérstaklega skal horft til barna og ungmenna.
- Boðið skal upp á fjölbreytt tólmundastarf og fræðslu fyrir aldraða til að koma í veg fyrir félagslega einangrun. Sérstök áhersla skal lögð á hreyfingu og almenna heilsueflingu.
- Hvetja skal börn til heilbrigðra lífshátta.
- Lögð skal áhersla á samfellu í skóla- og frístundastarfi.
- Starfsmenn Akureyrarbæjar skulu styðja við aðstandendur í umönnunarhlutverkum með ráðgjöf og fræðslu m.a. um fötlun eða annan vanda/skerðingar þess sem þeir annast, réttindi og skyldur og þá þjónustu sem í boði er.
- Sérstaklega skal huga að fræðslu til handa fólki með heilabilun og aðstandendum þeirra.
- Unnið skal markvisst gegn ofbeldi í hvaða mynd sem það birtist, sérstaklega kynbundnu ofbeldi og ofbeldi gegn börnum, fötluðum og öldruðum.
- Tryggt skal að upplýsingar um þjónustu séu aðgengilegar öllum óháð skerðingum á færni. Sérstaklega skal hugað að upplýsingagjöf til nýrra notenda og notenda sem standa frammi fyrir tímamótum í þjónustu, s.s. við 18 ára aldur eða breytingar á búsetu.

Framsækni

Akureyrarbær er framsækinn og leiðandi á sviði nýsköpunar í velferðarþjónustu.

Nýsköpun og tækni eru lykilþættir við að ná fram breytingum og árangri í velferðarþjónustu. Velferðartækni getur aukið lífsgæði, öryggi og sjálfsbjörg íbúanna auk þess að styrkja menntun og velferð almennt. Velferðartækni er því ein vænlegasta leiðin til að takast á við þær breytingar sem velferðarkerfið stefndur frammi fyrir til lengri tíma.

Akureyrarbær einsetur sér að efla nýsköpun, þróun og notkun tæknilegra lausna í velferðarþjónustunni og vera í frumkvæðishlutverki á sviði velferðartækni meðal sveitarfélaga.

Markmið

- Leggja skal áherslu á að styrkja rannsóknir, nýsköpun og þróunarstarf í velferðarþjónustu.
- Unnið verði að þróun þjónustu og lausna með nýrri tækni og nýjum aðferðum eða skipulagi.
- Stuðla skal að aukinni þekkingu á möguleikum og lausnum á sviði velferðartækni, m.a. með fræðslu og aðgengi að upplýsingum og fræðsluefni.
- Tryggja þarf fjárframlög sem hvetja til nýsköpunar og þróunarverkefna samhliða því að fylgjast með og taka þátt í þróunarverkefnum.