

# 2023-2027

# Framtíðarsýn og stefna í öldrunarmálum





# Efnisyfirlit

Inngangur

Starfshópur

Leiðarljós

Forvarnir og heilsuefling

Stuðningsþjónusta

Virkni og þátttaka

Búsetuúrræði

Velferðartækni

Mannauður

Samstarf og samráð

Gæðamál

Stefna í öldrunarmálum snýst fyrst og fremst um að vinna að því að bæta lífsgæði fólks. Sem betur fer býr stór hluti eldri borgara við góðar aðstæður og er í lítillri sem engri þörf fyrir þjónustu. Samfélög nútímans standa þó í dag frammi fyrir nýjum áskorunum s.s aukinni eftirspurn eftir úrræðum og þjónustu í takt við mannfjöldaþróun sem kallar á nýjar hugmyndir og nýjar lausnir. Umhverfið verður sífellt flóknara og áskoranir fleiri. Það er jákvætt að fólk nái hærri aldri og lifi lengur og áherslan ætti því að vera á að auka líkurnar á að fólk geti lifað sem lengst við góða heilsu og í sem minnstri þörf fyrir þjónustu.

Alþjóðaheilbrigðisstofnunin (WHO) hefur tileinkað áratuginn 2021-2030 heilbrigðri öldrun. Stofnunin skilgreinir heilsu sem líkamlega, félagslega og andlega vellíðan en ekki endilega það að vera laus við sjúkdóma. Farsæl öldrun hefur svo síðustu ár orðið að mikilvægu hugtaki til að skilgreina gæði öldrunar. Aðaláhersla þess hugtaks er á hvernig hægt sé að halda virkni á efri árum. Sjónarhornið hefur þróast frá því að horfa einungis á læknisfræðilega þætti yfir í breiðara sjónarhorn sem er einnig á félagslega og sálfræðilega þætti sem leitt geti til farsællrar útkomu.



Mikilvægt er að virða og hlusta á sjónarhorn þeirra sem stefnumótandi þættir hjá hinu opinbera eiga að snúast um. Alltaf þarf að hafa í huga að sjálfsákvörðunarréttur eldri borgara sé virtur. Með þetta að leiðarljósi stóð starfshópur um framtíðarsýn í öldrunarmálum hjá Vestmannaeyjabæ fyrir framtíðarþingi um farsæla öldrun í byrjun þeirrar vinnu sem þessi stefna byggir á. Gafst þá fólki kostur á að koma og leggja sitt af mörkum (sjá skýrsluna um Framtíðarþingið hér).

Sérstaða Vestmannaeyja er m.a. sú að vera lítið og afmarkað bæjarfélag. Íbúafjöldi í Vestmannaeyjum í lok árs 2022 var 4414 manns, þar af tæplega 16 % 67 ára og eldri eða 24,6 % 60 ára og eldri. Hlutfallslega hefur eldri borgurum fjölgað í Eyjum því árið 2002 voru 67 ára og eldri í Vestmannaeyjum 8,4 % af heildaríbúafjölda.

Undanfarin ár hefur því sveitarfélagið lagt aukna áherslu á öldrunarmál og stefnumótun í málaflokknum.



# Starfshópurinn



Í maí 2022 var í Fjölskyldu-og tómstundaráði Vestmannaeyjabæjar lagt til að stofnaður yrði starfshópur til að vinna drög að heildstæðri framtíðarsýn um öldrunarmál í Vestmannaeyjum. Fyrir lágu áherslupættir og stefna í öldrunarþjónustu 2019 – 2022. Hópnum var gert að vinna náið með öllum hagaðilum. Hópurinn skipa: Kolbrún Anna Rúnarsdóttir deildarstjóri stuðningsþjónustu, Ragnheiður Lind Geirsdóttir starfandi deildarstjóri í dagdvöl aldraðra, Sólrún Erla Gunnarsdóttir félagsráðgjafi frá Aldur er bara tala ehf. og Thelma Rós Tómasdóttir verkefnastjóri öldrunarþjónustu.



Á fyrstu skrefum vinnunar var haldið ofangreint framtíðarþing um farsæla öldrun. Haldnir voru örfundir með stjórn félags eldri borgara, yfirstjórnendum HSU, stjórnendum heilsugæslu, sjúkradeildar og Hraunbúða. Rætt var við lykilstarfsmenn sem að málaflökknum koma á Fjölskyldu-og fræðslusviði. Fundað var með stjórn Alzheimerfélags Vestmannaeyja. Örfundirnir höfðu það markmið að heyra sjónarhorn sem flestra sem að málefnum eldri borgara koma og afla upplýsinga um það starf og verkefni sem kynnu að vera í gangi í málaflökknum.



Mótun framtíðarsýnar skorðast af þeim lögum og reglugerðum sem hið opinbera setur í málaflökknum. Teikn eru á lofti um að breytingar geti orðið á næstu árum þar sem heildarendurskoðun um þjónustu við aldraða er í gangi hjá heilbrigðisráðuneytinu, félags-og vinnumálaráðuneytinu og fjármálaráðuneytinu. Fyrir liggja drög að aðgerðaáætlun um þjónustuna fyrir 2023-2027. Stefnt er á að skýr framtíðarsýn liggi fyrir í málaflökknum árið 2027. Stefnu sem þessa ber því að taka upp árlega og endurskoða en gildistími er til ársins 2027.

# Leiðarljós

## Lífsgæði

Hver og ein manneskja hefur sínar langanir, þrár og metnað í lífinu sama hversu árin eru mörg. Mikilvægt er að samfélagið skapi þá aðstöðu að hver og einn geti unnið að því að bæta lífsgæðin á sínum eigin forsendum. Vinna þarf að bættum lífsgæðum frá barnæsku og til enda æviskeiðs.

## Farsæld

Farsældin verður mest með þátttöku í samfélaginu að mati margra af þeim sem tóku þátt í framtíðarþingi um farsæla öldrun. Flestir nefndu þar líkamlega, andlega og félagslega heilsu sem mikilvægan þátt í að stuðla að farsælum efri árum. Mikilvægt er að fólk geti lifað því lífi sem það kys og fái tækifæri til þess og þá skiptir máli að ytri aðstæður séu hagstæðar.

## Sérstaða

Nýta þarf þá mörgu góðu kosti sem felast í Eyjasamfélaginu. Nálægðin, öryggið sem felst í smæðinni, náttúran og fjölbreytileiki hennar skapa sérstöðu og marga möguleika. Samstaðan og krafturinn sem felst í fólkinu er einstakur og saga samfélagsins um náttúruhamfarir og stórkostlega uppbyggingu mótar þá einstaklinga sem hér búa. Halda þarf í þá lífsgleði sem oft hefur verið talað um að einkenni eyjamenn.

## Persónumiðuð þjónusta

Þjónustan byggi á heildarsýn og samvinnu milli kerfa, bæði óformlegu og þeirra formlegu. Virðing skuli vera fyrir sérstöðu hvers og eins einstaklings. Horft skuli á getu, færni, eiginleika, umhverfi og samfélag þegar metin er þörf fyrir þjónustu.

# Forvarnir og heilsuefling

Til að stuðla að farsælum efri árum skiptir heilsan miklu máli.

Heilsa er bæði líkamlegt og andlegt heilbrigði en félagsleg virkni skiptir þar ekki síður máli. Mikilvægt er að skapa aðstöðu og umgjörð til að sem flestir geti fundið sér heilsueflingu við hæfi.

Huga ætti að heilsueflingu og forvörnum á efri árum snemma á lífsleiðinni.

## Að halda heilsu og lífsgæðum sem lengst

### Leiðir

#### Heilsueflandi samfélag

Að Vestmannaeyjabær sækir um viðurkenningu hjá Landlækni sem heilsueflandi samfélag en þá er lögð áhersla á heilsueflingu á öllum æviskeiðum.

#### Brúkum bekkir

Verkefni sem unnið er í samstarfi við Sjúkráþjálfarafélag Íslands. Gönguleiðir verða kortlagðar og settir upp bekkir með hámark 250 m á milli bekkja alla leiðina. Þar af leiðandi ætti fólk með skerta göngugetu einnig að geta nýtt sér gönguleiðirnar þar sem það er stutt í næsta bekk.

#### Fjölþætt heilsuefling 65+

Stefnt verði á áframhaldandi verkefni um heilsueflingu sem mikilvægan lið í forvörnum í samstarfi við HSU. Öllum eldri borgurum verði gefinn kostur á að sækja fræðslu um heilsueflingu þó þeir hafi ekki gengið inn í skuldbindingar verkefnis.

#### Uppbygging gönguleiða og aðgengismál

Áfram verði hugað að gönguleiðum og bættu aðgengi.

# Forvarnir og heilsuefling

## Að halda heilsu og lífsgæðum sem lengst

### Leiðir

#### **Endurhæfing í heimahúsi.**

Verkefni sem verður unnið í þverfaglegri teymisvinnu. Í teyminu koma til með að starfa lðjupjálfi frá Vestmannaeyjabæ sem er verkefnastjóri, hjúkrunarfræðingur og sjúkraliðar frá HSU í samvinnu við aðrar heilbrigðisstéttir. Markmiðið er að auka færni einstaklingsins og sjálfsbjargargetu til athafna daglegs lífs. Endurhæfing í heimahúsi er þjónustutilboð fyrir þá sem eru í þörf fyrir félagslega heimþjónustu og/eða heimahjúkrun. Þjálfunin fer að mestu leyti fram í gegnum athafnir daglegs lífs inni á heimilum fólks eða í nærumhverfi. Þjálfunin er tímabundin og lýkur með útskrift og eftirfylgni eða breytingu á þjónustu.

#### **Forvarnir gegn ofbeldi með fræðslu og fyrirlestrum í samstarfi við Visku og félag eldri borgara**

#### **Spornun gegn aldursfordómum.**

Vinna skal að því að skapa jarðveg og tækifæri til jákvæðrar umræðu um eldra fólk. Horfa skal til styrkleika, mikilvægi framlags og þátttöku, endurmeta aðgengi og hvetja til virkni. Horfa skal til samfélagsleg ávinnings af reynslumiklu fólki sem býr flest við góða heilsu.

#### **Áfram verði frítt í sund fyrir eldri borgara**



# Stuðningsþjónusta

Stuðningsþjónusta er eitt af þeim úrræðum sem sveitarfélög hafa til að styðja fólk til sjálfstæðrar búsetu. Stuðningsþjónusta þarf á hverjum tíma að vera til staðar í samræmi við þær þarfir sem fyrir eru. Stuðningsþjónusta á að vera valdeflandi og til þess fallin að eldri borgarar efli sjálfstæði sitt, færni og getu. Innleiða þarf velferðartækni til að styðja fólk til athafna daglegs lífs.

**Að aðstoða og hæfa notendur sem þurfa aðstæðna sinna vegna á stuðningi að halda við athafnir daglegs lífs og/eða til þess að rjúfa félagslega einangrun. Stuðningsþjónusta skal stefna að því að efla viðkomandi til sjálfsbjargar og gera honum kleift að búa sem lengst í heimahúsi**

## Leiðir

### **Innleiðing velferðartækni**

Að tekin verði upp aukin velferðartækni á heimilum eftir vilja og þörfum. M.a þarf að auka fræðslu til þjónustuþega og starfsmanna um notkun á tækjum sem létt geta undir verkin. Í upphafi þjónustumats um nýja samninga verði farið yfir möguleika á velferðartækni. Skoðað verði hvernig hægt er að nýta öryggishnappa og/eða öryggiskerfi sem þjónustuúrræði í stuðningsþjónustu.

### **Sérhæft þjónustumat**

Eftir sérstöku þjónustumati verði fengnir inn sérfræðingar til að efla þjónustuþega til sjálfstæðrar búsetu. S.s iðjupjálfi, sjúkraþjálfari, félagsráðgjafi og/eða næringarfræðingur.

### **Þróunarverkefni**

Samtal um að hefja þróunarverkefni í samstarfi við ríkið þar sem félags- og heilbrigðisþjónusta sem veitt er eldra fólki í heimahúsi verði samþætt undir sameiginlegri mannafla- og fjármálastjórn. Markmiðið væri að eldra fólk fái markvissa og samfellda þjónustu heim.



# Virkni og þátttaka

Mikilvægt er að framboð í félagsstarfi sé gott og fjölbreytt. Horfa þarf til þess að hver og einn geti verið virkur í samfélaginu óháð aldri, þjóðfélagsstöðu, uppruna, kyni eða efnahag. Sérstaklega þarf að huga að þeim sem af einhverjum ástæðum eiga erfitt með að sækja virkni og hreyfingu út fyrir heimili sitt. Mikilvægt er að tengja saman kynslóðirnar og að þeir yngri læri af vísu, reynslu og þekkingu þeirra sem eldri eru og þeir eldri læri nýja þekkingu, viðhorf og menningu af þeim sem yngri eru.

**Að viðhalda félagslegri virkni og efla andlega heilsu.  
Að draga úr félagslegum einmanaleika**

## Leiðir

### **Þróun dagdvalar**

Að áframhald sé á þróun og innra starfi dagdvalar. Að unnið verði að sveigjanlegri dagdvöl í samstarfi við ríkið.

### **Félag eldri borgara**

Að styðja áfram við félagsstarf félags eldri borgara með húsnæði og styrkveitingu með það að markmiði að bjóða fjölbreytt úrræði í félagsstarfi fyrir eldra fólk.

### **Styðjandi samfélag fyrir fólk með heilabilun**

Vestmannaeyjabær verði styðjandi samfélag fyrir fólk með heilabilun og aðstandendur þeirra. Þetta verði samvinnuverkefni sveitarfélagsins og Alzheimerfélags Vestmannaeyja þar sem fleirum verður boðið til þátttöku og samstarfs. Alzheimersamtökin á landsvísu koma að innleiðingu verkefnis.

### **Verkefni gegn félagslegri einangrun**

Að fara í átak með Rauða krossinum, bæjarbúum og félagasamtökum um verkefni sem miða að því að draga úr félagslegri einangrun s.s með eflingu heimsóknarvina.

# Virkni og þátttaka

**Að viðhalda félagslegri virkni og efla andlega heilsu.  
Að draga úr félagslegum einmanaleika**

## Leiðir

### Út í sumarið / Inní veturinn

Vestmannaeyjabær mun áfram bjóða upp á reglulega dagsskrá yfir sumarið undir formerkjum “Út í sumarið” með fjölbreyttum uppákomum. Áfram verði unnið að reglulegum viðburðum í Kviku yfir vetrartímamann sem opnir eru öllum eldri borgurum í Vestmannaeyjum.

### Fræðsla

Fjölbreytt námskeið verði í boði í samstarfi við Visku símenntunarmiðstöð. Í því sambandi skal lögð sérstök áhersla á fræðslu og námskeiðahald um réttindi aldraðra og aðlögun að breyttum aðstæðum sem fylgja því að hætta þátttöku á vinnumarkaði.

### Íbúar af erlendum uppruna

Gefa þarf sérstakan gaum að íbúum af erlendum uppruna og gæta þess að tilboð um virkni og þjónustu sé þeim aðgengilegt og á því tungumáli sem við á.

### Samstarf um félagslega virkni

Samstarf við kirkjuna, bókasafnið og listamannafélag Vestmannaeyja um félagslega virkni og hópastarf.

### Samvera kynslóðanna

Setja upp kaffistofu í íþróttahúsinu þar sem allir aldurshópar geta sest niður eftir heilsueflingu og átt góða stund saman.

### Úrræði fyrir kostgangara

Fyrir marga getur samvera yfir hádegismat fullnægt félagslegum þörfum. Æskilegt er að til staðar sé úrræði fyrir þá sem kjósa hádegismat og félagskap í leiðinni.

# Virkni og þátttaka

**Að viðhalda félagslegri virkni og efla andlega heilsu.  
Að draga úr félagslegum einmanaleika**

## Framtíðarmarkmið

Að á einum stað verði þjónustumiðstöð þar sem allt tómstundastarf verður fyrir eldri borgara. Svo sem almennt tómstundastarf, dagdvöl, möguleiki á aðstöðu fyrir félag eldri borgara, félagsleg ráðgjöf fyrir eldri borgara og aðstandendur ofl.

# Búsetuúrræði

Flestir eru sammála um að vilja vera sem lengst í eigin húsnæði og að það sé mikilvægt til að halda sjálfstæði og öflugri sjálfsmynd. Þegar það hins vegar gengur ekki s.s vegna skertrar færni sé mikilvægt að ákjósanleg og fjölbreytt úrræði séu til staðar.

Mikilvægt er að stofnanþjónusta sé einnig til staðar. Sú þjónusta þarf að viðhalda lífsgæðum fólks eins og mögulegt er þrátt fyrir þá færniskerðingu sem átt hefur sér stað. Hafa þarf sérstaklega í huga félagslega þáttinn.

## Að búa sem lengst í heimahúsum við bestu mögulegu lífsgæði með viðeigandi úrræðum

### Þjónusta önnur en stuðningsþjónusta

#### **Bætt vöktun**

Finna lausn með öryggisfyrirtækjum sem selja neyðarhnappa til einstaklinga í heimahúsum með að betri vöktun verði til staðar í Vestmannaeyjum. Kanna þarf einnig möguleika á þráðlausum eftirlitshnöppum.

#### **Heimsending matvæla**

Fundin lausn með matvöruverslunum á heimsendingu matvæla til þeirra sem ekki komast sjálfir í verslun.

#### **Afsláttur**

Afsláttur af fasteignaskatti, fráveitugjaldi, sorpeyðingar- og sorphirðugjöldum og lóðarleigu samkvæmt reglum Vestmannaeyjabæjar.

#### **Niðurgreiðsla**

Niðurgreiðsla á garðslætti og snjómokstri samkvæmt reglum.

# Búsetuúrræði

**Að búa sem lengst í heimahúsum við bestu mögulegu lífsgæði með viðeigandi úrræðum**

## Húsnæði

### **Þjónustuíbúðir**

Fjölgað verði þjónustuíbúðum fyrir eldra fólk. Stefnt verði á að bæði Eyjahraunshúsin verði þjónustuíbúðir og íbúðir gerðar upp í samræmi við það. Í lok tímabils verði því þjónustuíbúðirnar orðnar alls 16. Síðar verði metið hvort þörf sé á fleiri þjónustuíbúðum og þá kannaðir möguleikar á byggingu á íbúðum og mögulegum þjónustukjarna á auðum svæðum í Eyjahrauni.

**Sveitarfélagið skuli hvetja til uppbyggingar hentugra íbúða fyrir 60 ára og eldri í samstarfi við einkaaðila**

## Hjúkrunarrými og heilbrigðisþjónusta

### **Aðhald með þjónustu**

Mikilvægt er að þrýsta á um að þjónusta HSU í Vestmannaeyjum verði eflað með áherslu á grunnheilbrigðisþjónustu og að yfirmaður heilbrigðisþjónustunnar verði staðsettur í Vestmannaeyjum.

### **Nýtt hjúkrunarheimili**

Vinna þarf að uppbyggingu nýs hjúkrunarheimilis í samstarfi við ríkið og að fylgt verði eftir að nægjanlegur fjöldi hjúkrunarrýma séu til staðar á hverjum tíma.

### **Samráð um þjónustu**

Samráðshópur Heilbrigðisstofnunar Suðurlands (HSU), Hollvinasamtaka Hraunbúða, fulltrúa aðstandenda heimilisfólks, Félags eldri borgara og Vestmannaeyjabæjar um málefni Hraunbúða haldi áfram störfum og fundi mánaðarlega. Hlutverk hópsins er að tryggja að sem flestir sem hlut eiga að máli verði upplýstir um starfsemi Hraunbúða og þar skapist vettvangur samvinnu þar sem hægt verður að koma á framfæri ábendingum og upplýsingum, með hagsmuni heimilisfólks að leiðarljósi.

# Velferðartækni

Velferðartækni er samheiti yfir tæknilausnir sem efla og viðhalda virkni og þátttöku einstaklinga í samfélaginu. Velferðartækni getur falist í einföldum hjálpartækjum til að þurrka ryk yfir í stór rafstýrð hjálpartæki. Velferðartækni er notuð í auknum mæli í fjarþjónustu og til að eiga samskipti manna á milli.

**Að auka öryggi, eftirlit og gæði þjónustu.  
Markmiðið er að auka sjálfstæði og lífsgæði íbúa**

## Leiðir

### **Að auka upplýsingagjöf og fræðslu**

Fræðsla, þjálfun og kynning á velferðartækni þarf að vera markviss og taka tillit til mismunandi þarfa notenda. Þetta er mikilvægt til að tryggja öryggi við notkun á velferðartækni.

### **Innleiðing velferðartækni í stuðningsþjónustu**

Þegar leysa þarf áskoranir í stuðningsþjónustu skal innleiðing velferðartæknilausna ávallt tekin til greina sem mögulegur hluti af þjónustunni. Sjá kafla um stuðningsþjónustu.

### **Yfirfara öryggisbúnað í þjónustuíbúðum m.t.t nýrrar tækni,**

Skoða þarf möguleika á nýrri og þráðlausri tækni til að bæta öryggi í þjónustuíbúðum.

### **Spjaldtölvuverkefni**

Verkefni á ábyrgð Fjölskyldusviðs sem miðar að því að efla tölvufærni hjá einstaklingum í heimahúsum og gera þá sjálfbjarga í tölvunotkun.

# Mannauður

Mannauður er stór þáttur í framþróun og gæðum í öldrunarþjónustu. Mikilvægt er að starfsfólk sem sinnir eldra fólki hafi aðgang að fræðslu sem styður við búsetu fólks heima og eykur virkni og vellíðan.

## Að byggja upp öflugan, áhugasaman og stöðugan starfshóp í öldrunarþjónustu

### Leiðir

#### **Áhersla á fræðslu, símenntun og þjálfun starfsfólks.**

Fræðsla verði þróuð í samvinnu við Visku símenntunarstöð með áherslu á persónumiðaða þjónustu, þjónustu við fólk með heilabilun, velferðartækni og tilfinningavanda eldra fólks, lausnamiðaða nálgun og teymisvinnu. Stuðningur verði við starfsfólk að nýta sér fræðslu í nýju fræðslukerfi Vestmannaeyjabæjar.

#### **Sameiginleg hugmyndafræði**

Að byggð verði upp sameiginleg hugmyndafræði alls starfsfólks í umönnunarstörfum í Vestmannaeyjum s.s með þjónandi leiðsögn.

#### **Ímyndarvinna**

Átak verði gert í ímyndarvinnu starfsfólks í öldrunarþjónustu til að gera störfin aðlaðandi.



# Samstarf og samráð

Samtal þarf ávallt að eiga sér stað þegar teknar eru ákvarðanir sem snerta líf fólks. Hlusta þarf á sjónarmið og vilja fólksins sjálfs sem ákvarðanirnar snúast um. Góð upplýsingagjöf um þau úrræði sem eru í boði er nauðsynleg til að hægt sé að taka upplýstar ákvarðanir.

**Að þeir sem nýta þjónustuna upplifi að þeir hafi áhrif á hvernig hún er framkvæmd og að samvinna og gagnkvæm upplýsingagjöf sé um þjónustu**

## Leiðir

### Öldrunarráðgjöf.

Aðgengi að félagslegri ráðgjöf skal vera gott og hægt að bóka fasta tíma í ráðgjöf á Fjölskyldu- og fræðsluviði. Áhersla skal á ráðgjöf um úrræði, upplýsingagjöf og réttindamál. Leitast skal við að þekking á heilabilunarsjúkdómum sé til staðar hjá þeim sem veitir öldrunarráðgjöf. Ráðgjöfin skal vera vel auglýst. Æskilegt sé að hver þjónustuþegi og/eða aðstandendur hans fái tengilið sem leiðbeinir í viðkomandi úrræði.

### Öldungaráð

Formlegur samráðsvettvangur þar sem fjallað er um þjónustu við aldraða og framkvæmd og þróun öldrunarmála. Í öldungaráði skulu að lágmarki sitja þrjú fulltrúar kosnir af sveitarstjórn að loknum sveitarstjórnarkosningum og þrjú fulltrúar tilnefndir af félagi eldri borgara, auk eins fulltrúa frá heilsugæslunni.

### Upplýsingagjöf

Tryggja þarf gott aðgengi að upplýsingum á prenti og í stafrænu formi ásamt upplýsingamiðlun á samfélagsmiðlum. Aðgengi að upplýsingum um þjónustu og virkni skal vera öllum aðgengilegt.

### Stuðningur við aðstandendur og maka langveikra

Í samstarfi við kirkjuna og Alzheimerfélag Vestmannaeyja verður leitast við að bjóða upp á stuðningshópa fyrir maka og börn langveikra.

# Gæðamál



Mikilvægt er að gæði þjónustu og úrræða séu sem mest á hverjum tíma en einnig að sinna umbótastarfi og vinna stöðugt að því að vinna að bætingum.

**Að veita sem besta þjónustu og tryggja að gæði og öryggi þjónustunnar sé sem best**

## Leiðir

### **Þjónustukannanir**

Reglulega skal leggja fyrir þjónustukannanir til að mæla viðhorf til þ með þjónustuna.

### **Álit öldungaráðs**

Að öldungaráð sé þátttakandi í eflingu gæða þjónustunnar og leitað sé eftir áliti þeirra þegar taka á stefnumótandi ákvarðanir um þjónustu.

**Að nýta bestu þekkingu og tækni á hverjum tíma til að veita sem besta þjónustu.**