



**Reykjavíkurborg**  
Velferðarsvið

# **Er framkvæmd persónulegar ráðgjafar í samræmi við markmið þjónustunnar?**

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar  
Skrifstofa sviðsstjóra- deild gæða og rannsókna  
Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir, verkefnastjóri  
Gopro: VEL2017010031

**Febrúar 2017**

## Innihald

1.	Efnisyfirlit: Tölur .....	2
2.	Helstu niðurstöður úttektarinnar .....	4
	A. Niðurstöður-tölfræði .....	4
	B. Niðurstöður- könnun í málaskrá.....	4
	C. Niðurstöður – spurningalistakönnun.....	4
	D. Niðurstöður- rýnihópar .....	5
	E. Athugasemdir úttektaraðila .....	6
	1. Skoðun í málaskrá.....	6
	2. Spurningalistakönnun.....	6
	3. Rýnihópar .....	7
3.	Tilurð könnunarinnar og markmið .....	8
4.	Reglur og verklagsreglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík .....	9
5.	Persónuleg ráðgjöf .....	9
6.	Undirbúningur og framkvæmd.....	11
	A. Undirbúningur .....	11
	B. Framkvæmd.....	11
	C. Rýnihópur .....	12
	D. Þátttakendur.....	13
	Niðurstöður úttektar .....	14
7.	Niðurstöður- Tölfræði .....	14
8.	Niðurstöður-Könnun í málaskrá .....	16
9.	Niðurstöður- Spurningalistakönnun .....	18
10.	Niðurstöður-Rýnihópur .....	24
	A. Rýnihópafundur með notendum.....	24
	B. Rýnihópafundur með forráðamönnum .....	26
11.	Viðauki 1: Reglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík.....	29
12.	Viðauki 2: Verklagsreglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík.....	38
13.	Viðauki 3: Spurningar lagðar fyrir þátttakendur í spurningalistakönnuninni.....	54
14.	Viðauki 4: Spurningarammi í rýnihópunum .....	55

## 1. EFNISYFIRLIT: TÖFLUR

Tafla 1:	<i>Hlutfall notenda eftir þjónustumiðstöðvum í úrtaki vegna rýnihóps</i> .....	13
----------	--	----

Tafla 2: Fjöldi, kyn og aldur notenda með persónulega ráðgjöf á árinu 2015 .....	14
Tafla 3: Önnur þjónusta sem notendur persónulegrar ráðgjafar fengu á árinu 2015.....	14
Tafla 4: Fjöldi notenda persónulegrar ráðgjafar eftir þjónustumiðstöðvum 2015.....	15
Tafla 5: Hlutfall notenda persónulegrar ráðgjafar eftir hverfum .....	15
Tafla 6: Aldur, kyn og fjöldi notenda í maí 2016.....	16
Tafla 7: Skipting notenda eftir þjónustumiðstöðvum í maí 2016 .....	16
Tafla 8: Starfsstaður þátttakenda og svarhlutfall .....	18
Tafla 9: Fjöldi notenda persónulegrar ráðgjafar sem þátttakendur halda utan um .....	18
Tafla 10: Er stuðningsaðili viðstaddur þegar samningur er undirritaður með notanda?.....	19
Tafla 11: Skilar stuðningsaðili skriflegri greinargerð í lok samningstímabils? .....	19
Tafla 12: Skrifar þú greinargerð þegar samningi lykurlykur við notendur? .....	20
Tafla 13: Er fjallað um málefni notenda persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufunum?.....	21
Tafla 14: Er fjallað um ný mál á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni?.....	21
Tafla 15: Er fjallað um endurnýjun á samningi á stuðningsþjónustufundum?.....	21

## 2. HELSTU NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTARINNAR

### A. NIÐURSTÖÐUR-TÖLFRÆÐI

- Árið 2015 fengu 212 notendur, á aldrinum 4 til 19 ára, persónulega ráðgjöf.
  - 62% notenda voru drengir.
  - 72% notenda voru á aldrinum 10-15 ára.
- Notendur persónulegrar ráðgjafar nutu margvíslegar annarrar þjónustu frá velferðarsviði Reykjavíkur á árinu 2015. Flestir fengu þjónustu frá Barnavernd Reykjavíkur og sérfræðiþjónustu skóla.
- 56% notenda persónulegrar ráðgjafar er að finna í Breiðholti. Í Breiðholti búa 17% barna í Reykjavík. Fæstir notendur þjónustunnar eru í Árbæ og í Vesturbæ, eða 3% á hvorum staðnum. Í Árbæ og Grafarholti búa 18% barna í Reykjavík og í Vesturbænum 13%.

### B. NIÐURSTÖÐUR- KÖNNUN Í MÁLASKRÁ

- Með könnun í málaskrá var fyrst og fremst verið að kanna hvort markmið sem fram koma í samningum við notendur sé fylgt eftir með skráningu í málaskrá.
- Ákveðið var við undirbúning úttektarinnar að takmarka könnun í málaskrá við maí mánuði 2016.
  - Notendur í maí 2016 voru 54 á aldrinum 7-18 ára.
  - 61% voru á aldrinum 10 til 15 ára.
  - 76% notendanna voru drengir.
- Þjónustumiðstöð Breiðholts er, í maí 2016, með flesta notendur persónulegrar ráðgjafar, eða 31% þeirra. Fæsta notendur er að finna í þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts (4%).
- Í öllum málunum voru bæði samningar og stuðningsþjónustumat til staðar í málaskrá.
  - Í einum samning kom ekki fram markmið þjónustunnar.
  - Í átta samningum (40% þeirra) vantaði hvernig markmiðum samningsins átti að vera náð.
- Engar greinargerðir var að finna í málaskrá notendunum.
  - Í dagálum átta notenda voru skráðar af félagsráðgjafa/ráðgjafa notandans upplýsingar um framgang þjónustunnar.
  - Skráning var misítarleg og aðeins að finna í dagálum.

### C. NIÐURSTÖÐUR – SPURNINGALISTAKÖNNUN

- Svarhlutfall í könnuninni var 55%.
- 65% svarenda voru með 1-5 notendur í þjónustu sem fengu persónulega ráðgjöf.
- Flestir notendur persónulegrar ráðgjafar voru að fá þjónustuna í formi maður á mann.
- Samkvæmt verklagsreglum um stuðningsþjónustu er æskilegt sé að stuðningsaðili sé viðstaddur þegar gengið er frá markmiðum sem fram koma í þjónustusamningi við notendur.

- 69% svarenda sögðu stuðningsaðila vera alltaf eða oftast viðstaddan þegar samningur um stuðningsþjónustu er undirritaður með notenda.
- 31% sögðu það vera sjaldan.
- Samkvæmt verklagsreglum um stuðningsþjónustu á stuðningsaðili, fyrir lok samningstíma, skila skriflegri greinargerð þar sem m.a. er lagt mat á það hvort markmiðum hafi verið náð.
  - 41% sögðu stuðningsaðila sjaldan skila greinargerð í lok samningstímabils.
  - 24% sögðu stuðningsaðila aldrei skila greinargerð í lok samningstímabils.
  - 82% svarenda sögðust sjaldan eða aldrei skrifa greinargerð þegar samningi lyki.
- 88% svarenda sögðu að fjallað væri alltaf eða oftast um málefni notenda á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni.
- 94% svarenda sögðu ný mál vera tekin fyrir á stuðningsþjónustufundum.
- 89% svarenda sögðu að fjallað væri um endurnýjun á samningi persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufundum.

#### D. NIÐURSTÖÐUR- RÝNIHÓPAR

- Á rýnihópafundinn fyrir notendur mættu þrjár stúlkur og tveir drengir, fædd á árunum 2003 og 2004. Þau tilheyrðu þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og þjónustumiðstöð Breiðholts v.Barnaverndar.
- Sex forráðamenn mættu á rýnihópafundinn fyrir aðstandendur.
- Flest ungmennin sögðu að sér fyndist það hvorki skemmtilegt né leiðinlegt að vera með persónulegan ráðgjafa eða í hópastarfi. Þrátt fyrir að ungmennin neituðu því að ráðgjöfin gagnaðist þeim að einhverju leiti voru forráðamenn þeirra sammála um að jákvæðar breytingar á þeim hafði átt sér stað. Sumir forráðamenn töluðu um að börnunum þeirra liði betur og aðrir nefndu að félagsleg færni þeirra hefði batnað. Þó svo að ungmennin kvörtuðu stundum undan því að þurfa taka þátt í ráðgjöfinni höfðu viðmælendur á tilfinningunni að þeim líkaði ráðgjöfin.
- Forráðamenn voru almennt ánægðir með þá ráðgjöf sem börnin þeirra voru fá. Ungmennin höfðu misjafnar skoðanir á því hvort það væri skemmtilegt sem þau gerðu með ráðgjöfunum/í hópastarfinu eða ekki. Þau töldu að fjölga þyrfti strákum í hópastarfinu, og að kynjaskipt hópastarf væri óþarfi. Ungmennin í hópastarfinu þótti ókostur að vita ekki fyrirfram hvað væri gert hverju sinni.
- Samkvæmt forráðamönnum virðist sem markmiðssetning með þjónustunni sé ekki alltaf skýr. Einnig virðist vera misbrestur á upplýsingagjöf til þeirra um hvernig gangi að framfylgja markmiðum sem hafa verið sett fram. Tveir viðmælendur sögðust hafa mjög skýra mynd af markmiðssetningu með persónulegri ráðgjöf og framfylgd hennar.
- Viðmælendur voru sammála um að breytingar á börnunum þeirra hefðu átt sér stað eftir að ráðgjöf hófst. Þær breytingar snérust m.a. að fjölskyldunni sjálfri en ráðgjöfin gaf þeim ákveðna hugarró og vissu um að barnið þeirra væri að gera, að þeirra mati, eitthvað uppbyggilegt. Þrír viðmælendur sögðust sjá mun á félagslegri færni barnanna þeirra og líðan.

## E. ATHUGASEMDIR ÚTTEKTARAÐILA

### 1. SKOÐUN Í MÁLASKRÁ

Skoðun á samningum um persónulega ráðgjöf í málaskrá leiddi í ljós að í 35% tilfella vantaði hvernig markmiðum þjónustunnar átti að vera náð. Ekki var að finna greinargerðir í málaskrá hjá þeim 20 notendum sem skoðaðir voru. Misítarlegar upplýsingar um framgang þjónustunnar var að finna í dagálum átta notenda skráðar af félagsráðgjafa/ráðgjafa notandans.

Samkvæmt verklagi á að koma fram, í samningi sem gerður er við notendur, hver markmið þjónustunnar eru og hvernig þeim eigi að vera náð. Einnig segir í samningnum sem gerður er við notendur að greinargerðum eigi að skila inn í lok samningstímabilsins.

### 2. SPURNINGALISTAKÖNNUN

Svarhlutfall á meðal ráðgjafa og félagsráðgjafa í könnuninni var 55%. Úttektaraðili sendi þátttakendum tvisvar sinnum ítrekun og bað þá um að svara könnuninni.

Þegar könnun er send á starfsmenn velferðarsviðs í þeim tilgangi að skoða framkvæmd þjónustu sviðsins er mikilvægt að allir starfsmenn gefi sér tíma til að svara könnuninum.

Samkvæmt verklagsreglna um stuðningsþjónustu er æskilegt sé að stuðningsaðili sé viðstaddur þegar gengið er frá markmiðum og leiðum sem fram koma í þjónustusamningi við notendur. Samkvæmt rúmunum helmingi svarenda eru stuðningsaðilar sjaldan viðstaddir þegar samningar eru undirritaðir með notendum.

Samkvæmt verklagi er æskilegt að að stuðningsaðilar séu viðstaddir undirritun samninga svo notendur, stuðningsaðilar, forráðamenn og ráðgjafi í málinu séu meðvitaðir um hver markmiðin með þjónustunni eru og hvernig þeim eigi að vera náð.

Samkvæmt verklagsreglum um stuðningsþjónustu á stuðningsaðili fyrir lok samningstíma að skila skriflegri greinargerð til félagsráðgjafa með málið þar sem m.a. er lagt mat á það hvort markmiðum hafi verið náð. Flestir svarenda, eða 65% þeirra, sögðu stuðningsaðila sjaldan eða aldrei skila greinargerð í lok samningstímabils. 82% svarenda sögðust sjaldan eða aldrei skrifa greinargerð þegar samningi lyki.

Greinargerðir eru mikilvægur þáttur í veitingu þjónustunnar. Með skráningu á framþróun þjónustunnar í formi greinargerðar fæst ákveðið yfirsýn yfir framgang markmiða og hvernig hún er að nýtast notandanum.

Ástæður sem svarendur gáfu fyrir því að greinargerðum var ekki skilað inn báru vott um að þessum þætti þjónustunnar væri ekki forgangsraðað vegna m.a. mikils vinnuálags og óljósar verkaskiptingar.

### 3. RÝNIHÓPAR

Notendur og hluti af forráðamönnunum voru ekki með skýra mynd af því hvert markmið þjónustunnar væri. Einnig virðist vera misbrestur á upplýsingagjöf til forráðamanna um hvernig gangi að framfylgja markmiðum sem sett hafa verið.

Niðurstöður sýna að bæta þarf upplýsingaflæði til ungmenna og forráðamanna um hver markmið persónulegrar ráðgjafar er og hvernig þeim markmiðum á að vera náð.

Að lokum:

Í úttektinni voru tiltölulega fá mál skoðuð í málaskrá, heildarniðurstöður úttektar gefa vísbendingar um að þörf sé á að skoða framkvæmd þjónustu á öllum þjónustumiðstöðvum þó ekki hafa verið skoðuð sérstaklega mál á öllum þjónustumiðstöðvum.

# Inngangur

## 3. TILURÐ KÖNNUNARINNAR OG MARKMIÐ

### **Tilurð**

Úttektin er á úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árið 2016.

Tilurð úttektar er á grundvelli áherslna velferðarráðs árin 2016-2020 en þar er áhersla lögð á þjónustu við börn og ungmenni og þá sérstaklega á forvarnavinnu í þágu barna og ungmenna og fjölskyldna þeirra til að bæta líðan í daglegu lífi og til framtíðar. Áhersla sviðsins er m.a. á stuðning, ráðgjöf og forvarnir við íbúa Reykjavíkurborgar sem standa höllum fæti fjárhagslega og félagslega.

### **Markmið**

Markmið úttektarinnar er að kanna hvort framkvæmd persónulegrar ráðgjafar er í samræmi við markmið þjónustunnar.



# Stuðningsþjónusta- Persónulegur ráðgjafi

## 4. REGLUR OG VERKLAGSREGLUR UM STUÐNINGSPJÓNUSTU Í REYKJAVÍK

Reglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík voru samþykktar í velferðarráði 30. maí 2012 og í borgarráði 7. júní 2012. Reglurnar má finna í viðauka 1.

Verklagsreglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík tóku gildi 1. september 2012. Verklagsreglurnar má finna í viðauka 2.

## 5. PERSÓNULEG RÁÐGJÖF

Samkvæmt reglum um stuðningsþjónustu í Reykjavík er markmið hennar að veita aðstoð við notendur sem þurfa sakir fötlunar eða aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda umfram grunnþjónustu. Stuðningsþjónusta er aðstoð við athafnir daglegs lífs og/eða félagslegur stuðningur til þess að rjúfa félagslega einangrun.

Persónuleg ráðgjöf er veitt á grundvelli d. liðar 24. gr barnaverndarlaga nr. 80/2002 og 11. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

Persónulegur ráðgjafi veitir barni ráðgjöf og leiðbeiningar í þeim tilgangi að styrkja það félagslega, siðferðislega og tilfinningalega, svo sem í sambandi við vinnu, menntun og tómsundur.<sup>1</sup>

Framkvæmd stuðningsþjónustunnar er byggð á mati á þjónustubörf umsækjanda sbr. 6. gr. Reglur um stuðningsþjónustu 1. september 2012. Í stuðningsþjónustu felst:

- Persónuleg ráðgjöf: Félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins.
- Tilsjón: Aðstoð/leiðsögn til foreldra/forsjáraðila við uppeldi og aðbúnað barna.
- Liðveisla: Félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins.
- Frekari liðveisla: Aðstoð vegna aukinna þjónustubarfa sakir fötlunar.
- Stuðningsfjölskylda: Móttaka barns eða barna til dvalar á heimili stuðningsfjölskyldu með það að markmiði að styðja foreldra í forsjárhlutverki, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet hlutaðeigandi barns eftir því sem við á.

Aðstæður umsækjanda eru metnar á grundvelli matskerfis og til þess að umsækjandi eigi rétt á stuðningsþjónustu þurfa lágmarksskilyrði að vera uppfyllt. Sem dæmi þarf niðurstaða mats vegna umsókna um persónulega ráðgjöf vera sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna félagslegrar færni og 4 stig um samfélagsþátttöku og virkni (sjá Reglur um stuðningsþjónustu í viðauka 1).

<sup>1</sup> Samkvæmt vefsíðu Barnaverndarstofu (<http://www.bvs.is/almennigur/urraedi/studningsurraedi-sveitarfelaga/>).

a) 10.GR. ÞJÓNUSTUSAMNINGAR<sup>2</sup>

Í 10.gr. verklagsreglna um stuðningsþjónustu kemur fram að að þjónustusamningi eigi að koma bæði notandi og starfsmenn þjónustumiðstöðvar. Ennfremur segi að æskilegt sé að stuðningsaðili (sá starfsmaður sem framkvæmir þjónustu) sé viðstaddur þegar gengið er frá markmiðum og leiðum sem fram koma í samningnum.

Samkvæmt verklagsreglunum eiga eftirfarandi atriði að koma fram í þjónustusamningnum:

- Markmið með stuðningi.
- Hvernig markmiðum skal náð, hvað er fyrirhugað að gera með viðkomandi einstaklingi. Mörk skulu sett um ýmsa þætti s.s. fjölda ferða í bíóhús, á veitingahús, ökuferðir ofl. Þetta er gert til að tryggja fjölþætta þjónustu og til að lágmarka kostnað fyrir aðstandendur/notendur. Samið skal um hversu miklum fjármunum aðstandendur/notendur eru tilbúnir að verja í útlagðan kostnað á samningstíma s.s. áætla fjölda bíóferða og annarra kostnaðarliða. Fara skal eftir gildandi reglum velferðarsviðs um útlagðan kostnað í þessu samhengi sbr. fylgiskjal nr. 2 með reglum um stuðningsþjónustu.
- Tímafjöldi, gildistími samnings og hvernig þjónusta skuli vera veitt, s.s. á hvaða tíma dags og hvaða daga þjónustan skuli veitt.
- Skil á greinargerð stuðningsaðila til starfsmanna þjónustumiðstöðva /Barnaverndar áður en þjónustusamningur er endurnýjaður.
- Tilhögun ráðgjafar/leiðsagnar þ.e. hve oft sérfræðingur/málsstjóri hittir stuðningsaðila á tímabilinu, hvenær, upplýsingar um samstarf við aðra aðila ef við á.
- Ákvæði samkvæmt V. kafla reglnanna, s.s. meðferð fjármuna, ferðir o.fl.

b) 13.GR. HÓPASTARF<sup>3</sup>

Sé það kostur fyrir notendur getur þjónustuaðili veitt stuðningsþjónustu í formi hópastarfs. Hópastarf er byggt á þörf notenda fyrir persónulega ráðgjöf eða liðveislu. Markmið með hópastarfi í stuðningsþjónustu er að efla félagsfærni og samfélagsþátttöku þeirra sem mynda hópinn. Áhersla er lögð á athafnir sem krefjast samskipta, að kenna þátttakendum að vera í hópi, að mynda vinatengsl og vinna saman á jafnréttisgrundvelli. Hópastarf í stuðningsþjónustu er liður í að efla einstaklinga til aukinnar félagslegrar færni og aukinnar sjálfshjálpar. Þegar hópastarf er valið skal vera skýrt hvert markmiðið er og kostir þess umfram einstaklingsþjónustu. Fjöldi í hópastarfi þarf að taka mið af þörfum þátttakenda og meta skal styrkleika hvers og eins út frá andlegu og líkamlegu ástandi. Ákvörðun um fjölda starfsmanna í hópi miðast við þarfir þátttakenda. Í stuðningsþjónustu telst það vera hópur ef meðlimir eru tveir til átta í hverjum hópi.

---

<sup>2</sup> Sjá verklagsreglur um stuðningsþjónustu.

<sup>3</sup> Sjá reglur um stuðningsþjónustu.

# Um úttektina

## 6. UNDIRBÚNINGUR OG FRAMKVÆMD

### A. UNDIRBÚNINGUR

Úttektaraðili, í samvinnu við deildarstjóra á deild gæða og rannsókna á skrifstofu velferðarsviðs, sá um undirbúning úttektarinnar. Við undirbúninginn kynnti úttektaraðili sér lög, reglur og verklagsreglur um persónulega ráðgjöf. Samhliða þessu kynnti úttektaraðili sér tölfraði tengda notendum persónulegrar ráðgjafar. Úttektaraðili hitti jafnframt deildarstjóra búsetu- og stuðningsþjónustu og verkefnastjóra stuðningsþjónustunnar á Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness við undirbúning úttektarinnar.

Því næst skoðaði úttektaraðili þann hóp notenda sem var með þjónustu persónulegrar ráðgjafar í maí 2016 með það að markmiði að skoða samninga sem gerðir höfðu verið við notendur. Einnig var kannað hvort þau markmið sem fram komu í samningunum væri fylgt eftir. Þ.e. greinargerðir og aðrar skýrslur frá þjónustuveitendum voru skoðaðar með það fyrir augum.

Ákveðið var að leggja könnun fyrir ráðgjafana þar sem upplýsingar um framkvæmd þjónustunnar var ábótavant í málaskrá. Ráðgjöfum var send spurningalistakönnun þar sem þeir voru spurðir meðal annars um skil á greinargerðum, stuðning við stuðningsaðila og fjölda notenda í þeirra umsjón.

Að lokum var haldinn rýnihópafundur með notendum þjónustunnar. Í rýnihópnum var fyrst og fremst kannað hvort og þá hvernig þjónustan var að nýtast notendum, og hvort markmiðum sem upphaflega var lagt upp með hefði verið fylgt eftir við veitingu þjónustunnar.

Undirbúningur spurningalistakönnunar átti sér stað með verkefnisstjóra og deildarstjóra á deild gæða og rannsókna. Að undirbúning rýnihóps kom verkefnastjóri á deild þjónustu og stjórnsýslu, sem og sérfræðingur og deildarstjóri á deild gæða og rannsókna.

### B. FRAMKVÆMD

Deildarstjóri deildar gæða og rannsókna tilkynnti framkvæmdastjórum þjónustumiðstöðvanna um að úttekt stæði fyrir dyrum.

Skoðun í málaskrá fór fram af fulltrúa á deild gæða og rannsókna. Hann skoðaði mál þeirra 54 einstaklinga sem voru skráðir með persónulega ráðgjöf í maí 2016. Skoðað var m.a. hvort hve lengi notendur hefðu verið í þjónustu, hvort samningar og þjónustumöt væru til staðar og hvort greinargerðir væru í málaskrá þar sem fram kæmi upplýsingar um framgang markmiða og þjónustunnar.

Úttektaraðili sendi deildarstjórum stuðningsþjónustunnar 2. desember 2016 tölvupóst þar sem hann bað þá um að senda sér nöfn þeirra ráðgjafa sem sáu um notendur persónulegrar ráðgjafar í maí 2016. 27. desember 2016 höfðu allir deildarstjórar (eða þeir aðilar sem þeir báðu um að sinna erindi

úttektaraðila) sent úttektaraðila nöfn félagsráðgjafanna/ráðgjafanna. Úttektaraðili sendi fimm ítrekanir á tímabilinu og sökum þess tíma sem það tók að fá svör dróst töluvert að senda út könnunina á þátttakendum.

Úttektaraðili sendi því næst 32 ráðgjöfunum bréf þar sem hann upplýsti þá um úttektina og bað þá um að svara spurningalistakönnuninni. Þátttakendum var gefinn rúm vika, til að svara könnuninni þar sem þeir fengu hana senda 28. desember 2016. Ein ítrekun var send 3. janúar og svarfrestur um leið framlengdur um þrjá daga. 10. janúar 2017 var könnuninni lokað.

### C. RÝNIHÓPUR

Við undirbúning úttektarinnar var ákveðið að halda rýnihópafund með 4-6 notendum persónulegar ráðgjafar og forráðamönnum þeirra. Rýnihópaformið hentar vel þegar kalla á fram fjölbreytt viðhorf eða reynslu á ákveðnu fyrirbæri og hentar vel til að öðlast skilning á viðhorfum og reynslu einstaklinga. Með aðferðinni er leitast við að koma á samræðu á milli einstaklinga sem t.d. búa yfir ákveðinni sameiginlegri reynslu og í samræðunni er lögð áhersla á ákveðið þema eða viðfangsefni. Með rýnihópaviðtölum er hægt að fá fram mikið af upplýsingum á skömmum tíma og annars konar innsýn í skoðanir fólks en fengist með einstaklingsviðtölum eða spurningakönnunum. Rýnihópar henta sérstaklega vel ef rannsókn beinist að huglægum atriðum eins og mati á þjónustu.<sup>4</sup>

Ákveðið var að tala við notendur þar sem mikilvægt þótti að fanga skoðanir þeirra og álit á þjónustunni með tilliti til markmiðs úttektarinnar. Í 13.gr. Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna segir m.a. að barn á rétt á að láta í ljós skoðanir sínar, og felur það í sér rétt til að leita, taka við og miðla hvers kyns vitneskju og hugmyndum, án tillits til landamæra, annað hvort munnlega, skriflega eða á prenti, í formi lista eða eftir hvers kyns öðrum leiðum að vali þess.<sup>5</sup>

Við undirbúning rýnihópaviðtalanna talaði úttektaraðili við sálfræðing á þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts. Einnig kynnti úttektaraðili sér rýnihópavinnu með börnum og ungmennum í erlendum rannsóknum. Í kjölfarið ákvað úttektaraðili að til að fanga viðhorf ungmennanna væri mikilvægt að tala við þau án forráðismanna. Ákveðið var því að halda tvo rýnihópafundi, annan með forráðamönnum og hinn með ungmennunum sjálfum. Að mati úttektaraðila var fyrirkomulagið bæði þægilegt hvað framkvæmd varðaði ásamt því að vera gagnlegt í að fanga viðhorf beggja hópanna. Spurningarammarnir sem voru notaðir í rýnihópunum er að finna í viðauka 3.

Notendur á aldrinum 12-14 ára (fædd 2003-2005) voru valdir af handahófi með aðstoð SPSS. Úrtakið voru notendur sem voru skráðir með þjónustu tímabilið júní til nóvember 2016. Í töflunni hér að neðan má sjá hvaða þjónustumiðstöðvum notendur í úrtakinu tilheyrðu.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> <http://fel.hi.is/rynihopar>.

<sup>5</sup> Sjá Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna:

<http://www.barnasattmali.is/barnasattmalinn/barnasattmalinnheildartexti.html>

<sup>6</sup> Niðurstöður sem kynntar eru í skýrslunni eru flokkaðar eftir sex þjónustumiðstöðvum en ekki fimm eins og þær eru í dag. Það var gert til að einfalda úrvinnsluna þar sem sum göng sem unnið var úr átt við um þann tíma áður en þjónustumiðstöð Vesturbæjar og þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða voru sameinaðar.

Tafla 1: Hlutfall notenda eftir þjónustumiðstöðvum í úrtaki vegna rýnihóps

	Notendur	Hlutfall
Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts	1	3%
Þjónustumiðstöð Breiðholts	3	9%
Þjónustumiðstöð Breiðholts v.barnaverndar	6	17%
Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness	17	49%
Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	3	9%
Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða	3	9%
Þjónustumiðstöð Vesturbæjar	2	6%
<b>Samtals</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Eins og sést í töflunni hér að ofan tilheyrðu tæpur helmingur þeirra notenda sem voru í úrtakinu þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness. Til þess að hafa sem fjölbreyttastan hóp þátttakenda í rýnihópunum ákvað úttektaraðili að hafa samband við forráðamenn notenda sem tilheyrðu öðrum þjónustumiðstöðvum þegar þörf var á að taka nýtt úrtak.<sup>7</sup> Nánari upplýsingar um samsetningu hópanna sem mættu á rýnihópafundina má finna í lið D hér á eftir.

Rýnihópafundirnir voru haldnir í húsnæði velferðarsviðs, Borgartúni 12-14, 24.janúar 2017. Rýnihópafundurinn fyrir ungmennin var haldinn í rými Barnaverndar og á sama tíma var í fundarsal á sömu hæð haldinn fundur fyrir forráðamenn. Fundirnir stóðu yfir til rúman klukkutíma. Ásamt úttektaraðila var sérfræðingur á deild gæða og rannsókna á skrifstofu velferðarsviðs á rýnihópafundinum með notendum þjónustunnar. Deildarstjóri á deild gæða og rannsókna ásamt verkefnastjóra á deild þjónustu og stjórnsýslu sáu um rýnihópafundinn með forráðamönnum notenda.

#### D. ÞÁTTTAKENDUR

Spurningalistakönnun var send á 32 félagsráðgjafa/ráðgjafa á öllum fimm þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar. 17 ráðgjafar svöruðu könnuninni sem gerir 55% svarhlutfall.<sup>8</sup>

Á rýnihópafundina mættu fimm notendur þjónustunnar og sex forráðamenn. Einn forráðamaður mætti án barnsins síns. Um var að ræða þrjár stúlkur og tvo drengi fædda á árunum 2003 og 2004. Fjögur þeirra tilheyrðu þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og eitt þjónustumiðstöð Breiðholts v.Barnaverndar.<sup>9</sup> Úttektaraðili hafði lagt áherslu á að reyna ná saman sem fjölbreyttustum hóp hvað varðar þjónustumiðstöðvarnar, en þeir notendur sem komu annarstaðar frá afboðuðu sig á fundinn. Sá forráðamaður sem mætti án barns tilheyrði þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

<sup>7</sup> Nýtt úrtak var tekið þegar í ljós kom að ekki nægjanlega margir úr upprunalega úrtakinu sáu sér fært að mæta á rýnihópafundinn.

<sup>8</sup> Einn ráðgjafanna var í leyfi fram til október 2017 og því barst könnunin aðeins til 31 félagsráðgjafa/ráðgjafa.

<sup>9</sup> Sá notandi fékk þjónustu persónulegs ráðgjafar frá þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness líkt og hin ungmennin.

# NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTAR

## 7. NIÐURSTÖÐUR- TÖLFRÆÐI

Persónuleg ráðgjöf er veitt á grundvelli laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 til að aðstoða einstaklinga sem þurfa vegna aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda. Í persónulegri ráðgjöf felst félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins. Árið 2015 fengu 212 notendur persónulega ráðgjöf (Ársskýrsla velferðarsviðs 2015).

*Tafla 2: Fjöldi, kyn og aldur notenda með persónulega ráðgjöf á árinu 2015*

Aldur	Drengur	Stúlka	Samtals
4-9 ára	27	11	38
10-15 ára	88	64	152
16-19 ára	16	6	22
<b>Samtals</b>	<b>131</b>	<b>81</b>	<b>212</b>

Notendur þjónustunnar voru, árið 2015, á aldrinum 4 til 19 ára. 62% notenda persónulegrar ráðgjafar voru drengir. Flestir notendur, eða 72% þeirra, voru á aldrinum 10-15 ára.

Notendur persónulegrar ráðgjafar nutu margvíslegar annarrar þjónustu frá velferðarsviði Reykjavíkur á árinu 2015. Í töflu 2 er yfirlit yfir þá þjónustu ásamt fjölda notenda sem nýttu sér hana.

*Tafla 3: Önnur þjónusta sem notendur persónulegrar ráðgjafar fengu á árinu 2015*

Tegund þjónustu	Fjöldi notenda	Hlutfall
Fjárhagsaðstoð	4	2%
Barnavernd	80	38%
Sérfræðiþjónusta skóla	57	27%
Ferðaþjónusta fatlaðra	2	1%
Liðveisla	2	1%
Stuðningsfjölskylda fyrir fötluð börn	2	1%
Umönnunarmat	6	3%
Skammtímvistanir fyrir fatlað fólk	1	0,5%
Stuðningurinn heim	16	8%
Stuðningsfjölskylda	11	5%
Unglingasmiðjur	12	6%

Eins og sjá má á töflunni hér að ofan fengu 38% notenda persónulegrar ráðgjafar ennfremur þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur á árinu 2015. 27% notenda persónulegrar ráðgjafar fengu þjónustu sérfræðiþjónustu skóla, 8% fengu þjónustuna „Stuðningurinn heim“, 6% nýttu sér Unglingasmiðjur og 5% nutu þjónustu stuðningsfjölskyldna á árinu 2015.

**Tafla 4: Fjöldi notenda persónulegrar ráðgjafar eftir þjónustumiðstöðvum 2015**

Þjónustumiðstöð	Fjöldi notenda	Hlutfall
Vesturbær	7	3%
Miðborg og Hlíðar	9	4%
Laugardalur og Háaleiti	25	12%
Breiðholt	118	56%
Breiðholt v. Barnaverndar	11	5%
Árbær	7	3%
Grafarvogur og Kjalarnes	35	17%
<b>Samtals</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

56% notenda persónulegrar ráðgjafar er að finna í Breiðholti. Fæstir notendur þjónustunnar eru í Árbæ og í Vesturbæ, eða 3% á hvorum staðnum.

**Tafla 5: Hlutfall notenda persónulegrar ráðgjafar eftir hverfum**

	Vesturbær	Miðborg og Hlíðar	Laugardalur og Háaleiti	Breiðholt	Árbær og Grafarholt	Grafarvogur og Kjalarnes
Hlutfall notenda Pers. ráðg. eftir hverfum	3%	4%	12%	56%	3%	17%
Hlutfall barna 0-17 ára af íbúum hverfis	23%	17%	21%	22%	28%	24%
Hlutfallsleg skipting barna eftir hverfum	13%	11%	24%	17%	18%	16%

Ef hlutfallsleg skipting barna eftir hverfum og hlutfall þeirra af íbúum hverfanna er skoðuð kemur í ljós að hlutfall notanda persónulegrar ráðgjafar er mjög hátt í Breiðholti. Í Breiðholti búa 17% barna í Reykjavík, en 56% notenda þjónustunnar koma úr Breiðholtinu. Til samanburðar má nefna að í Árbæ og Grafarholti búa 18% barna í Reykjavík (og hlutfall barna í hverfinu er mjög hátt eða 28%), en aðeins 3% notenda þjónustu persónulegrar ráðgjafar búa í hverfinu.

#### Samantekt

Árið 2015 fengu 212 notendur, á aldrinum 4 til 19 ára, persónulega ráðgjöf. 62% þeirra voru drengir og 72% notenda voru á aldrinum 10-15 ára.

Notendur persónulegrar ráðgjafar nutu margvíslegar annarrar þjónustu frá velferðarsviði Reykjavíkur á árinu 2015. Flestir fengu þjónustu frá Barnavernd Reykjavíkur og sérfræðiþjónustu skóla.

Ef hlutfallsleg skipting barna eftir hverfum og hlutfall þeirra af íbúum hverfanna er skoðuð kemur í ljós að hlutfall notanda persónulegrar ráðgjafar er mjög hátt í Breiðholti en mjög lágt í Árbæ og Grafarholti og Vesturbænum.

## 8. NIÐURSTÖÐUR-KÖNNUN Í MÁLASKRÁ

Markmið með könnun í málaskrá var að skoða samninga sem gerðir höfðu verið við notendur. Meðal annars var kannað hvort þau markmið sem fram komu í samningunum væri fylgt eftir. Með það fyrir augum voru greinargerðir og aðrar skýrslur frá þjónustuveitendum skoðaðar.

Við undirbúning úttektarinnar var ákveðið að takmarka könnun í málaskrá við maí mánuði 2016.

Fjöldi notenda persónulegrar ráðgjafar í maí mánuði 2016 voru 54.<sup>10</sup>

*Tafla 6: Aldur, kyn og fjöldi notenda í maí 2016*

Aldur	Drengir	Stúlkur	Samtals
7-9 ára	11	4	15 (28%)
10-15 ára	24	9	33 (61%)
16-18 ára	6	0	6 (11%)

Notendur persónulegrar ráðgjafar í maí 2016 voru á aldrinum 7-18 ára. Flestir voru á aldrinum 10 til 15 ára, eða 61% þeirra. 76% notendanna voru drengir.

*Tafla 7: Skipting notenda eftir þjónustumiðstöðvum í maí 2016*

Þjónustumiðstöð	Fjöldi mála	Hlutfall
Vesturbær	3	6%
Miðborg og Hlíðar	4	7%
Laugardalur og Háaleiti	6	11%
Breiðholt	17	31%
Breiðholt v. Barnaverndar	9	17%
Árbær og Grafarholt	2	4%
Grafarvogur og Kjalarnes	13	24%
<b>Samtals</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Þjónustumiðstöð Breiðholts er, í maí 2016, með flesta notendur persónulegrar ráðgjafar, eða 31% þeirra. Fæsta notendur er að finna í þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts, þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíðar og í þjónustumiðstöð Vesturbæjar.

### Málaskrá

Í málaskrá var farið nánar í mál 20 af þeim 54 notendum sem nutu þjónustu persónulegrar ráðgjafar í maí 2016. Markmið þeirra könnunar var, meðal annars, að skoða samninga sem gerðir höfðu verið við notendur. Einnig var markmiðið að kanna hvort skráð væri hvernig gengi að framfylgja markmiðum þjónustunnar. Með það fyrir augum var meðal annars kannað hvort greinargerðir frá stuðningsaðila væru til staðar eins og 10.gr. verklagsreglana kveður á um. Ef greinargerðir voru ekki

<sup>10</sup> Þessi tala endurspeglar aðeins þá notendur sem voru með skráða tíma á sig í maí 2016. Samkvæmt deildarstjóra búsetu- og stuðningsþjónustu á þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness er hugsanlegt að fleiri notendur séu með samning í gildi en hafi ekki verið með þjónustu þennan mánuð.



til staðar var kannað hvort upplýsingar væri að finna í dagálum eða í öðrum skýrslum, skrifaðar af félagsráðgjafa/ráðgjafa notandans.

Fulltrúi á deild gæða og rannsókna skoðaði í málaskrá velferðarsviðs mál 20 af þeim 54 notendum sem voru nutu persónulegrar ráðgjafar í maí 2016.

Notendur höfðu verið með persónulegan ráðgjafa (flestir með hléum) frá árinu 2011. Einn notandi hafði verið með persónulegan ráðgjafa frá árinu 2011, tveir notendur höfðu verið með persónulegan ráðgjafa frá 2012, sex frá árinu 2014, þrír frá árinu 2015 og átta frá árinu 2016.

Í öllum málunum var bæði samningar og stuðningsþjónustumat til staðar. Í einum af þeim 20 samningum sem voru skoðaðir kom hins vegar ekki fram markmið þjónustunnar.<sup>11</sup> Hvernig markmiðum samningsins átti að vera náð vantaði hins vegar oftast, eða í átta tilfellum af 20.<sup>12</sup>

Markmiðum þjónustunnar og hvernig þeim átti að vera náð var almennt ekki skráð í miklum smáatriðum. Þau voru oftast mjög almenn eðlis, en dæmi um markmið sem var að finna í samningunum má sjá hér að neðan:

- Hvíla fjölskylduna og fara með drengnum í tómsundur.
- Að veita X tilbreytingu og hvíla móður.
- Þarfnast stuðnings og þjálfunar í félagsfærni og aðstoð í að virða mörk annarra.
- Að efla félags- og samskiptafærni X auk þess að efla virkni hennar.
- Rjúfa félagslega einangrun, tengja í frístundastarf.

Engar greinargerðir var að finna í málaskrá hjá þeim 20 notendum sem voru skoðaðir sérstaklega. Hins vegar var að finna í dagálum átta notenda upplýsingar skráðar af félagsráðgjafa/ráðgjafa notandans um framgang þjónustunnar. Þ.e. hvað stuðningsaðilinn hafði gert með notandanum, hvernig framgangur markmiðanna hefði gengið og hver ávinningur þjónustunnar hefði verið. Hins vegar var skráning misítarlegar og aðeins að finna í dagálum.

### *Samantekt*

Ákveðið var við undirbúning úttektarinnar að takmarka könnun í málaskrá við maí mánuði 2016.

Notendur persónulegrar ráðgjafar í maí 2016 voru 54 á aldrinum 7-18 ára. Flestir voru á aldrinum 10 til 15 ára, eða 61% þeirra. 76% notendanna voru drengir.

Þjónustumiðstöð Breiðholts var með flesta notendur persónulegrar ráðgjafar, eða 31% þeirra.

Fulltrúi á deild gæða og rannsókna skoðaði í málaskrá velferðarsviðs mál 20 af þeim 54 notendum sem voru nutu persónulegrar ráðgjafar í maí 2016. Í öllum málunum sem skoðuð voru var bæði samningar og stuðningsþjónustumat til staðar. Í einum samningnum kom ekki fram markmið þjónustunnar og í átta samningum vantaði hvernig markmiðum samningsins átti að vera náð.

<sup>11</sup> Um var að ræða samning frá þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness.

<sup>12</sup> Í sumum tilfellum var um að ræða endurnýjun á samningum þar sem fram hafði komið í fyrri samningum hvernig markmiðum ætti að vera náð. Í fimm tilfellum var um samninga frá þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness að ræða, og í þremur tilfellum um samninga frá þjónustumiðstöð Breiðholts.

Engar greinargerðir var að finna í málaskrá hjá þeim 20 notendum sem skoðaðir voru. Í dagálum átta notenda voru skráðar af félagsráðgjafa/ráðgjafa notandans upplýsingar um framgang þjónustunnar. Skráning var misítarlegar og aðeins að finna í dagálum.

## 9. NIÐURSTÖÐUR- SPURNINGALISTAKÖNNUN

Þar sem upplýsingar um framkvæmd þjónustunnar var ábótavant í málaskrá var lögð könnun fyrir þá félagsráðgjafa/ráðgjafa sem sáu um málaflokkinn í maí 2016.

17 af 31 félagsráðgjöfum/ráðgjöfum svöruðu könnuninni sem gerir 55% svarhlutfall. Í töflunni hér að neðan má sjá á hvaða þjónustumiðstöðvum þeir störfuðu og hlutfall þeirra sem svöruðu á hverri þjónustumiðstöð fyrir sig.

Tafla 8: Starfsstaður þátttakenda og svarhlutfall

	Fjöldi ráðgjafa sem svaraði	Fjöldi ráðgjafa sem var send könnunin	Hlutfall sem svaraði
<b>ÞÁG</b>	2	3	67%
<b>ÞB</b>	3	5	60%
<b>ÞLH</b>	3	10	30%
<b>ÞGK</b>	4	6	67%
<b>ÞVMH</b>	4	7	57%
<b>Samtals</b>	16	31	

Ef svarhlutfallið er skoðað sérstaklega kemur í ljós að hlutfallslega fæstir ráðgjafar á þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis svöruðu könnuninni. Hafa þarf í huga að einn þátttakandi í könnuninni svaraði ekki á hvaða þjónustumiðstöð hann starfaði.

Þátttakendur voru spurðir að því hve marga notendur þeir væru með í þjónustu sem fengju persónulega ráðgjöf.

Tafla 9: Fjöldi notenda persónulegar ráðgjafar sem þátttakendur halda utan um

Fjöldi notenda	Fjöldi ráðgjafa
<b>1-5</b>	11
<b>6-10</b>	4
<b>11-15</b>	2
<b>Samtals</b>	17

Flestir eða 11 svarenda sögðust vera með 1-5 notendur. Enginn svarandi var með fleiri en 15 notendur sem fengu þjónustu persónulegrar ráðgjafar.

*Persónulega ráðgjöf í formi hópstarfs og í formi maður á mann*

Þátttakendur voru spurðir að því hve margir af þeim notendum sem þeir héldu utan fengju persónulega ráðgjöf í formi hópstarfs?

Fjórir af 17 svarendunum sögðust vera með notendur sem fengju persónulega ráðgjöf í formi hópastarfs. Hlutfall notenda sem voru í hópastarfi af heildarfjölda notenda sem þeir héldu utan um var 57-75%. Aðrir notendur voru að fá persónulega ráðgjöf í formi maður á mann.

Einn svarandi sagði að tveir af sjö notendum hjá sér fengi persónulega ráðgjöf veitta bæði í formi hópastarfs og maður á mann.

#### *Þjónustusamningur*

Í 10. grein verklagsreglna um stuðningsþjónustu segir að æskilegt sé að stuðningsaðili, þ.e. sá sem framkvæmdir þjónustuna, sé viðstaddur þegar gengið er frá markmiðum og leiðum sem fram koma í þjónustusamningi við notendur.

Þátttakendur voru spurðir að því hve oft stuðningsaðili væri viðstaddur þegar samningur væri undirritaður með notenda persónulegrar ráðgjafar.

**Tafla 10: Er stuðningsaðili viðstaddur þegar samningur er undirritaður með notanda?**

	Fjöldi	Hlutfall
<b>Alltaf</b>	7	44%
<b>Oftast</b>	4	25%
<b>Sjaldan</b>	5	31%
<b>Aldrei</b>	0	0%
<b>Samtals</b>	16	100%

69% svarenda sögðu stuðningsaðila vera alltaf eða oftast viðstaddan þegar samningur væri undirritaður með notenda. 31% sögðu það vera sjaldan og einn svarandi svaraði ekki spurningunni.

#### *Greinargerð*

Í 10. grein verklagsreglna um stuðningsþjónustu segir að fyrir lok samningstíma skal stuðningsaðili skila skriflegri greinargerð til félagsráðgjafa með málið þar sem m.a. er lagt mat á það hvort markmiðum hafi verið náð.

Þátttakendur voru spurðir að því hvort stuðningsaðili skilaði inn skriflegri greinargerð þegar samningi lyki.

**Tafla 11: Skilar stuðningsaðili skriflegri greinargerð í lok samningstímabils?**

	Fjöldi	Hlutfall
<b>Alltaf</b>	0	0%
<b>Oftast</b>	6	35%
<b>Sjaldan</b>	7	41%
<b>Aldrei</b>	4	24%
<b>Samtals</b>	17	100%

Flestir svarendur, eða 41%, sögðu stuðningsaðila sjaldan skila greinargerð í lok samningstímabils, og 24% sögðu þá aldrei gera það.

Ef þátttakendur sögðu að stuðningsaðilar skiluðu greinargerð í lok samningstímabils, voru þeir spurðir að því hvar hún væri geymd eða vistuð. Eftirfarandi svör gáfu þátttakendur:

Þrír svöruðu ekki spurningunni. Þeir sem svöruðu sögðu að greinargerðin væri vistuð í málaskrá og af þeim sögðu tveir þátttakendur að hún væri vistuð sem dagáll.

Þátttakendur voru jafnframt spurðir að því hver væri ástæðan fyrir því að stuðningsaðili skilaði ekki inn greinargerð. Þrír svarendur svöruðu ekki spurningunni. Eftirfarandi svör gáfu aðrir:

- Ekki vitað
- Gæti gleymst
- Stuðningsaðilar gefa munnlega samantekt
- Vinnuálag á þjónustumiðstöðinni
- Ekki verið beðnir um að skila greinargerð
- Ekki talin ástæða til að skila greinargerð
- Óljós verkaskipting
- Skyndileg starfslok

Þátttakendur voru spurðir að því hvort þeir skrifuðu greinargerðir þegar samningi lyki við notendur persónulegrar ráðgjafar.

Tafla 12: *Skrifar þú greinargerð þegar samningi lykur við notendur?*

	Fjöldi	Hlutfall
Alltaf	0	0%
Oftast	3	18%
Sjaldan	7	41%
Aldrei	7	41%
Samtals	17	100%

Flestir svarendur sögðust sjaldan eða aldrei skrifa greinargerð þegar samningi lyki, eða 82%.

Ef þátttakendur sögðust skrifa greinargerð voru þeir spurðir að því hvar hún væri geymd eða vistuð. Sex svarendur svöruðu ekki spurningunni. Þeir sem svöruðu sögðust geyma/vista hana í málaskrá.

#### *Stuðningur við stuðningsaðila:*

Í 10. grein verklagsreglana um stuðningsþjónustu segir að fram eigi að koma í samninginum við notanda hve oft sérfræðingur/málstjóri hitti stuðningsaðila á samningstímabilinu. Stuðningsaðili á að njóta ráðgjafar/leiðsagnar félagsráðgjafa/ráðgjafa. Þátttakendur voru spurðir að því hvernig stuðningi við stuðningsaðila persónulegrar ráðgjafar væri háttað á þjónustumiðstöðinni.

Fram kom í svörum þátttakenda að það færi eftir málum hversu mikið ráðgjafar væru í sambandi við stuðningsaðilann. Þeir stuðningsaðilar sem sinntu mjög þungum málum væri boðin handleiðsla og fundir við ráðgjafar frekar en öðrum stuðningsaðilum. Annars væri um óformlega fundi/símtöl að ræða eftir þörfum. Tveir þátttakendur sögðu að mánaðarlegir fundir væru haldnir með stuðningsaðilum þar sem fram færi margvísleg fræðsla.

Tveir þátttakendur sögðu það ekki vera í sínum verkahring að sinna stuðningsaðilum.<sup>13</sup>

*Stuðningsþjónustufundir á þjónustumiðstöðinni*

Þátttakendur voru spurðir að því hvort fjallað væri um málefni notenda persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufundunum á þjónustumiðstöðinni.

*Tafla 13: Er fjallað um málefni notenda persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufunum?*

	Fjöldi	Hlutfall
<b>Alltaf</b>	10	59%
<b>Oftast</b>	5	29%
<b>Sjaldan</b>	2	12%
<b>Aldrei</b>	0	0%
<b>Samtals</b>	17	100%

88% svarenda sögðu að fjallað væri alltaf eða oftast um málefni notenda á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni.

Ef umfjöllun átti sér stað voru þátttakendur spurðir að því hvort fjallað væri um ný mál á fundunum.

*Tafla 14: Er fjallað um ný mál á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni?*

	Fjöldi	Hlutfall
<b>Alltaf</b>	15	94%
<b>Oftast</b>	1	6%
<b>Sjaldan</b>	0	0%
<b>Aldrei</b>	0	0%
<b>Samtals</b>	16	100%

Langflestir eða 94% svarenda sögðu ný mál vera tekin fyrir á stuðningsþjónustufundum. Einn svaraði ekki spurningunni.

Einnig voru þátttakendur spurðir að því hvort fjallað væri um mál notenda þegar endurnýjun á samningi á sér stað.

*Tafla 15: Er fjallað um endurnýjun á samningi á stuðningsþjónustufundum?*

	Fjöldi	Hlutfall
<b>Alltaf</b>	11	65%
<b>Oftast</b>	4	24%
<b>Sjaldan</b>	2	12%
<b>Aldrei</b>	0	0%
<b>Samtals</b>	17	100%

89% svarenda sögðu að fjallað væri um endurnýjun á samningi persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni.

<sup>13</sup> Annar þeirra sagði það vera í verkahring þeirra sem sem sjá um starfsmannahaldið.

Að lokum var þátttakendum gert kleift að koma á framfæri athugasemdum er varðaði persónulega ráðgjöf. Sex af 17 þátttakendum komu með athugasemdir í lok könnunarinnar.

Tveir þátttakendur tóku fram að erfitt væri að fá starfsfólk til að sinna persónulegri ráðgjöf og biðlistar þar af leiðandi langir eftir þjónustunni. Einnig nefndu þeir að starfsmannavelta væri mikil og að mikill tími færi í að ráða inn nýtt starfsfólk.

Annað sem var nefnt:

- Launin eru ekki samkeppnishæf og hæft starfsfólk fer í önnur störf.
- Starfsmenn sem eiga fyrirfram tengsl við börnin eða fjölskylduna endast lengur í starfi.
- Verklag í kringum þjónustuna er of þungt og þyrfti að einfalda.
- Hópastarf er gott tækifæri til að reyna á og þjálfa félagsfærni.
- Samningar um persónulega ráðgjöf ætti að vera til skamms tíma, með skýr markmið og með upphafs-, stöðu- og lokafundi til að fylgja markmiðum eftir.
- Nauðsynlegt að taka stuðningsþjónustuna til gagngerrar endurskoðunar.

### *Samantekt*

Svarhlutfall í könnuninni var 55%. Þegar svarhlutfallið er skoðað nánar kemur í ljós að hlutfallslega fæstir ráðgjafar á þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis svöruðu könnuninni.

Flestir, eða 65% svarenda, voru með 1-5 notendur í þjónustu sem fengju persónulega ráðgjöf.

Fjórir af 17 þátttakendum sögðust vera með notendur sem fengju persónulega ráðgjöf í formi hópastarfs.

### *Þjónustusamningur*

Samkvæmt 10.grein verklagsreglna um stuðningsþjónustu er æskilegt sé að stuðningsaðili, þ.e. sá sem framkvæmdir þjónustuna, sé viðstaddur þegar gengið sé frá markmiðum og leiðum sem fram koma í þjónustusamningi við notendur. 69% svarenda sögðu stuðningsaðila vera alltaf eða oftast viðstaddan þegar samningur væri undirritaður með notenda. 31% sögðu það vera sjaldan.

### *Greinargerð*

Í 10.grein verklagsreglna um stuðningsþjónustu segir að fyrir lok samningstíma skal stuðningsaðili skila skriflegri greinargerð til félagsráðgjafa með málið þar sem m.a. er lagt mat á það hvort markmiðum hafi verið náð. Flestir svarenda, eða 41%, sögðu stuðningsaðila sjaldan skila greinargerð í lok samningstímabils, og 24% sögðu þá aldrei gera það.

Aðspurð hver ástæðan væri fyrir því að stuðningsaðili skilaði ekki inn greinargerð sögðu svarendur m.a. að þeir vissu það ekki, það gæti hafa gleymst, að stuðningsaðilar gæfu munnlega samantekt, að vinnuálag væri mikið, að stuðningsaðilar væru ekki beðnir um að skila greinargerð, óljós verkaskipting og skyndileg starfslok stuðningsaðila.

Flestir svarendur sögðust sjaldan eða aldrei skrifa greinargerð þegar samningi lyki, eða 82%.

### *Stuðningur við stuðningsaðila:*

Í 10.grein verklagsreglana um stuðningsþjónustu segir að fram eigi að koma í samninginum við notanda hve oft sérfræðingur/málstjóri hitti stuðningsaðila á samningstímabilinu. Stuðningsaðili á að njóta ráðgjafar/leiðsagnar félagsráðgjafa/ráðgjafa. Þátttakendur voru spurðir að því hvernig stuðningi við stuðningsaðila persónulegrar ráðgjafar væri háttað á þjónustumiðstöðinni. Fram kom í könnuninni að það færi eftir hverju máli fyrir sig hversu mikið ráðgjafar væru í sambandi við stuðningsaðilann. Þeir stuðningsaðilar sem sinntu mjög þungum málum væri boðin handleiðsla og fundir við ráðgjafar frekar en öðrum stuðningsaðilum.

### *Stuðningsþjónustufundir á þjónustumiðstöðinni*

88% svarenda sögðu að fjallað væri alltaf eða oftast um málefni notenda á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni. Langflestir, eða 94%, sögðu ný mál vera tekin fyrir á stuðningsþjónustufundum og 89% svarenda sögðu að fjallað væri um endurnýjun á samningi persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufundum á þjónustumiðstöðinni.

## 10. NIÐURSTÖÐUR-RÝNIHÓPUR

### A. RÝNIHÓPAFUNDUR MEÐ NOTENDUM

Á rýnihópafundinn fyrir notendur mættu þrjár stúlkur og tveir drengir. Þau voru fædd á árunum 2003 og 2004. Fjögur þeirra tilheyrðu Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og eitt Þjónustumiðstöð Breiðholts v.Barnaverndar. Sá notandi sem tilheyrir Þjónustumiðstöð Breiðholts v.Barnaverndar fékk þjónustu persónulegs ráðgjafa frá Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness.

Eftir að ungmennin höfðu kynnt sig fyrir hvort öðru ásamt því að segja frá helstu áhugamálum sínum, voru þau beðin um að segja frá því hvernig ráðgjöf þau fengu. Fram kom á fundinum að eitt ungmenni hafði verið í hópastarfi, þrjú voru í hópastarfi og eitt ungmenni hafði fengið persónulega ráðgjöf í formi „maður á mann“, en var ekki með ráðgjafa í dag.

#### *Viðhorf til persónulegrar ráðgjafar*

Einn viðmælandi sagði að sér fyndist leiðinlegt að mæta í hópastarf og vildi frekar vera með vinum sínum. Hann sagði tímasetninguna á hópastarfinu vera slæma en þar sem um hópastarf væri að ræða gæti hann ekki fengið tímanum breytt.

Þrjú ungmenni sögðu að þeim fyndist það hvorki skemmtilegt né leiðinlegt að vera með persónulegan ráðgjafa eða í hópastarfi. Það ungmenni sem var með „maður á mann“ þjónustu sagði að sér fyndist gaman að vera með ráðgjafanum sínum. Annað ungmenni sagðist hafa verið neytt til að fara í hópastarfið og að honum væri alveg sama hvort hann væri í hópastarfinu eða ekki. Seinna á fundinum sagði hann svo að sér fyndist oftast skemmtilegt í hópastarfinu þar sem það væri margt áhugavert gert í því.

Þau sem höfðu reynt af hópastarfi voru spurð hvort þeim fyndist það vera/hafa verið gagnlegt. Þau neituðu því öll. Þau sögðust ekki þurfa neina aðstoð við neitt sérstakt. Þegar bent var á þjálfun í að vinna í hóp sögðu nokkur þeirra að þau hefðu lært að vinna í hóp leik- og grunnskólakerfinu.

#### *Hvað er gert með ráðgjöfunum/í hópastarfinu?*

Ungmennin höfðu misjafnar skoðanir á því hvort það væri skemmtilegt sem þau gerðu með ráðgjöfunum/í hópastarfinu eða ekki.

Þau sem höfðu reynt af hópastarfinu sögðust hafa meðal annars farið í leiki, keilu, og í Leisertag með hópnum. Einnig hefðu þau grillað pizzu og búið til brjóstsykur í hópastarfinu. Sá sem var með „maður á mann“ þjónustu sagðist hafa farið með ráðgjafanum sínum m.a. í Smáralindina, sund og Húsdýragarðinn.

Aðspurð hvort þau fengu að hafa áhrif á það sem þau gerðu með ráðgjöfunum sagði sá sem var með „maður á mann“ þjónustu að hann ákvæði með ráðgjafanum sínum hvað þau gerðu saman hverju sinni. Honum þótti það mikilvægt að skipuleggja samveruna með ráðgjafanum sínum með einhverjum fyrirvara.

Ungmennin í hópastarfinu sögðust ekki fá að vita fyrirfram hvað væri gert hverju sinni. Eitt þeirra sagði að krakkarnir í hópastarfinu fengu ekki að vita hvað væri gert fyrr en allir væru mættir hverju



sinni. Það fannst honum ásamt öðru ungmenni í rýnihópnum vera ókostur. Eitt af þeim fjórum ungmönnum sem hafði reynslu af hópastarfinu sagði hins vegar að sín vegna þyrfti hann ekki að vita hvað væri gert hverju sinni.

#### *Hópastarf eða „maður á mann“?*

Það ungmenni sem var með persónulega ráðgjöf í formi „maður á mann“ sagðist vera til í að prufa einhvern tíman hópastarf. Hins vegar væri viðkomandi ánægður með ráðgjöfina í formi „maður á mann“.

Þau sem voru í eða höfðu prufað hópastarf sögðust ekki vilja fá „maður á mann“ ráðgjöf. Eitt ungmenni sagðist ekki geta treyst þeim sem færi með ráðgjöfina. Annað ungmenni sagði það vera vandræðalegt að vera einn með einhverjum ráðgjafa. Ungmennin bentu á að það væri erfitt að þurfa útskýra hver ráðgjafinn væri fyrir öðrum.

#### *Eitthvað sem þyrfti að bæta hvað ráðgjöfina varðar?*

Eitt ungmenni nefndi að það þyrfti að fjölga strákum í hópastarfinu, og að það mætti blanda saman strákum og stelpum í því. Tvö önnur ungmenni tóku undir það en þeim fannst óþarfi að kynjaskipta hópastarfinu. Fjórða ungmennið sem hafði reynslu af hópastarfinu var sama hvort það væri kynjaskipt eða ekki.

Eitt ungmenni nefndi að sér fyndist það slæmt að ungmennin þyrftu að borga fyrir að fara í Leisertag í hópastarfinu. Fram kom að allt sem gert væri í hópastarfinu, hvort sem um keilu, brjóstsykurgerð eða annað væri þeim að kostnaðarlausu en ekki Leisertag.

#### *Samantekt*

- Á rýnihópafundinn fyrir notendur mættu þrjár stúlkur og tveir drengir. Þau voru fædd á árunum 2003 og 2004, og tilheyrðu Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness og Þjónustumiðstöð Breiðholts v. Barnaverndar. Fjögur þeirra höfðu verið í eða voru í hópastarfi í Miðgarði. Einn notandi var með ráðgjöf í formi „maður á mann“.
- Flest ungmennin sögðu að sér fyndist það hvorki skemmtilegt né leiðinlegt að vera með persónulegan ráðgjafa eða í hópastarfi. Þau neituðu því jafnframt að ráðgjöfin gagnaðist þeim að einhverju leiti. Eitt ungmenni taldi að það þyrfti að fjölga strákum í hópastarfinu, og þrjú ungmenni töldu það vera óþarfi að kynjaskipta hópastarfinu.
- Ungmennin höfðu misjafnar skoðanir á því hvort það væri skemmtilegt sem þau gerðu með ráðgjöfunum/í hópastarfinu eða ekki. Það ungmenni sem var með „maður á mann“ þjónustu sagðist ákveða með ráðgjafanum sínum hvað væri gert hverju sinni og að sér fyndist það vera mikilvægt að geta það. Ungmennin í hópastarfinu sögðust ekki fá að vita fyrirfram hvað væri gert hverju sinni og þremur þeirra þótti það vera ókostur.
- Það ungmenni sem var með persónulega ráðgjöf í formi „maður á mann“ sagði að hann væri alveg til í að prufa einhvern tíman hópastarf. Þau sem voru í eða höfðu prufað hópastarf sögðust ekki vilja fá „maður á mann“ ráðgjöf. Ástæður þess voru m.a. skortur á trausti gagnvart persónulega ráðgjafanum erfiðleikar að útskýra fyrir öðrum hver ráðgjafinn væri.

## B. RÝNIHÓPAFUNDUR MEÐ FORRÁÐAMÖNNUM

Sex forráðamenn mættu á rýnihópafundinn fyrir aðstandendur. Einn forráðamaður mætti án barnsins síns. Um var að ræða dreng, fæddan 2003, sem fær þjónustu á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

### *Áhrif persónulegrar ráðgjafar á börnin*

Viðmælendur voru spurðir að því hvort og þá hvaða áhrif þjónusta persónulegs ráðgjafar hefði haft á börnin þeirra.

Einn viðmælandi sagðist ekki hafa séð mikinn mun á barninu sínu, hvað félagslega samskipti varðar. Barnið væri enn mikið eitt og heimakært, og að samskipti þess við jafnaldra færu fyrst og fremst fram í gegnum samfélagsmiðla. Annar viðmælandi tók undir að miklar breytingar hefðu ekki átt sér stað á barninu hans en þó fyndist honum ráðgjöfin nýttast barninu að einhverju leyti. Honum þótti hins vegar erfitt að segja hvort það væri ráðgjöfin eða eitthvað annað sem ylli því að barninu liði betur og væri í meira samneyti við jafnaldra.

Annar viðmælandi sagði að erfitt væri að segja hvort ráðgjöfin væri að hafa góð áhrif á barnið. Það væri misviljigt að fara í hópastarfið en hann upplifði það örlítið jákvæðari gagnvart þjónustunni. Annar viðmælandi sagði barnið sitt ekki vera komið með vini en vegna ráðgjafarinnar væri það betur sett en áður hvað varðar félagslegar leikreglur. Annar viðmælandi tók undir það og sagði að barnið sitt væri enn vinfátta og félagslega einangrað, en að félagsfærnin færi batnandi. Einn viðmælandi sagði að barnið sitt hlakkaði alltaf til að fara en að það væri enn mjög einangrað og að engin tengsl hefðu verið mynduð við önnur börn í gegnum hópastarfið. Annar viðmælandi sagði að barnið sitt, sem fengi persónulega ráðgjöf fjórum sinnum í viku, væri bæði jákvætt gagnvart ráðgjöfinni og taldi að hún gagnaðist sér.

### *Ánægja með þjónustuna?*

Þegar viðmælendur voru spurðir að því hvað þeim fyndist um þjónustu persónulegrar ráðgjafar sögðust þeir vera ánægðir með þjónustuna. Þeir töldu börnin sín þurfa á henni að halda og voru almennt sátt við það sem væri gert með börnunum. Sem dæmi fannst einum viðmælanda gott að farið væri með barnið í krefjandi aðstæður þar sem það væri annarsstaðar en heima í tölvunni. Hvort börnin sjálf vildu þjónusta var að mati viðmælenda misjafnt. Þau jafnvel kvörtuðu undan því að þurfa fara í hópastarf eða hitta ráðgjafa en það væri, að mati viðmælenda, meira í nösunum á þeim. Viðmælendur höfðu á tilfinningunni að börnunum líkaði oftast en ekki hópastarfið þrátt fyrir að þau segðu annað. Einn viðmælandi sagði að sínu barni hentaði betur að vera með „maður á mann“ ráðgjöf en hún hefði skilað mun meiri árangri en hópastarf sem barnið hafði einnig prufað.

### *Markmiðssetning við upphaf þjónustunnar*

Aðspurð hvort þau könnuðust við að það væru sett markmið við upphaf þjónustu persónulegrar ráðgjafar sögðust tveir viðmælendur að markmið með þjónustunni hefðu verið skýr og unnið væri markvisst að þeim. Um var að ræða markmið á borð við betri samskipti við aðra og persónulegt hreinlæti. Í báðum tilfellum gengi vel að vinna með þessa þætti og margt hafði verið áunnið. Annar þessara viðmælenda hafði unnið sjálfur sem persónulegur ráðgjafi og vissi hvað hann vildi með

þjónustunni. Hinn viðmælandinn sagði að markmiðin hefðu verið skýr í upphafi, þ.e. að hjálpa barninu félagslega, og að það hefði gengið vel að framfylgja markmiðunum. Strax í upphafi þjónustunnar hefði verið fundur með persónulega ráðgjafanum og á honum hefðu verið sett ákveðin markmið. Ráðgjafinn hefði einnig fengið upplýsingar um greiningar og annað sem þótti mikilvægt að hann vissi um barnið. Ráðgjöfin hefði gagnast barninu mjög vel og félagsleg færni þess væri mun betri en áður. Persónulegi ráðgjafinn er í góðu sambandi við foreldrana og þeir fá reglulega skýrslu frá honum um hvernig gangi að framfylgja markmiðunum.

Tveir viðmælendur sögðust hafa óljósa hugmynd um markmiðin en að þau væru fyrst og fremst að bæta félagslega færni. Þeir sögðust hafa litlar upplýsingar um hvernig gangi með þau markmið sem sett voru upp við upphaf þjónustunnar, þ.e. að efla félagslega færni. Litlar upplýsingar bærust frá persónulegu ráðgjöfunum hvað það varðaði. Upplýsingar væru fyrst og fremst munnlegar- hvort vel hefði gengið eða ekki hverju sinn. Þeir vildu gjarnan fá meiri upplýsingar. Einn viðmælandi sagði að markmið sem hefði verið sett fram við upphaf þjónustunnar, þ.e. að tengja barnið við önnur börn í nýju hverfi, hefði ekki verið framfylgt.

#### *Breytingar eftir að ráðgjöf hófst?*

Viðmælendur voru spurðir að því hvort þeir hefðu orðið varir við einhverjar breytingar á barninu eftir að ráðgjöf hófst. Allir viðmælendur voru sammála um að einhverjar breytingar hefðu átt sér stað. Hins vegar snéru þær breytingar fyrst og fremst að fjölskyldunni sjálfri, þ.e. að fjölskyldan upplifði léttir að vita af barninu með ráðgjafa eða í hópastarfi. Þeim þætti gott að vita að barnið væri það ekki eitt heima í tölvunni eða símanum, heldur að gera eitthvað uppbyggilegt með jafnöldrum sínum. Einnig var bent á að betra andrúmsloft skapaðist á heimilinu þegar barnið væri ekki heima. Þrír viðmælendur sögðust sjá mun á barninu sjálfu. Einn þeirra hafði séð félagslega færni aukast og hinir fundu mun á líðan barnsins.

#### *Þörf á breytingum á þjónustunni?*

Viðmælendur voru spurðir að því hvort þeir mundu vilja breyta einhverju er varðaði þjónustuna. Flestir viðmælendanna sögðust hafa viljað fá þjónustuna fyrr og einn sagðist vilja fá meiri tíma en barninu byðist. Einnig var nefnt að hópastarfið mætti vera tvisvar sinnum í viku. Að öðru leiti voru viðmælendur ánægðir með þjónustuna og sammála að hún gerði börnunum þeirra gagn þó svo að hvað nákvæmlega gerði gagn væru þau ekki viss um. Viðmælendur sögðu ráðgjöfina létta til með þeim og að þeim fyndist gott að vita af barninu sínu í hópastarfinu eða með ráðgjafa sem aðstoðaði þau með samskipti við aðra. Viðmælendur sögðust allir vilja að barnið þeirra fengi áframhaldandi þjónustu persónulegs ráðgjafa.

#### *Að lokum*

Að lokum sögðu viðmælendur að þau vildu gjarnan breyta afstöðu barnanna sinna til ráðgjafarinnar en samkvæmt þeim eru börnin ekki eins jákvæð gagnvart þjónustunni og þau eru sjálf. Einnig var velt upp á fundinum hvort breytt samfélag stuðli að því að börnin þeirra hefðu einangrast félagslega. Talað var um að börn væru keyrð allt, þau nýttu sér samfélagsmiðla í stað beinna samskipta við félag sína, og jafnvel þegar þau væru saman þá væru þau bara í símunum sínum hver í sínu horni.

### Samantekt

- Sex forráðamenn mættu á rýnihópafundinn fyrir aðstandendur. Einn forráðamaður mætti án barnsins síns. Um var að ræða dreng, fæddan 2003, sem fær þjónustu á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.
- Almennt virðist sem það hafi verið samhljómur hjá viðmælendum um að jákvæðar breytingar á börnunum þeirra hafði átt sér stað. Sumir töluðu um að börnunum liði betur og aðrir nefndu að félagsleg færni hefði batnað. Hvort þær kæmu til vegna þjónustunnar eða annarra þátta voru ekki allir viðmælendur vissir um.
- Viðmælendur voru almennt ánægðir með persónulegu ráðgjöfina sem börnin þeirra fá. Þeir töldu börnin sín þurfa á ráðgjöfinni að halda og voru almennt sátt við það sem væri gert með börnunum. Þó svo að börnin kvörtuðu stundum undan því að þurfa taka þátt í ráðgjöfinni höfðu viðmælendur á tilfinningunni að börnunum líkaði oftast en ekki ráðgjöfin þrátt fyrir að þau segðu annað.
- Svo virðist sem að markmiðssetning sé ekki í öllum tilfellum skýr. Einnig virðist vera misbrestur á upplýsingagjöf til forráðamanna um hvernig gangi að framfylgja markmiðum sem sett hafa verið fram. Ekki allir viðmælendur upplifðu það en tveir viðmælendur sögðust hafa mjög skýra mynd af markmiðssetningu og framfylgd hennar.
- Viðmælendur voru sammála um að breytingar hefðu átt sér stað eftir að ráðgjöf hófst og að þær breytingar snérist m.a. að fjölskyldunni sjálfri. Ráðgjöfin gaf þeim ákveðna hugarró og vissu um að barnið þeirra væri að gera, að þeirra mati, eitthvað uppbyggilegt. Þrír viðmælendur sögðust sjá mun á félagslegri færni barnanna þeirra og líðan.
- Viðmælendur voru sammála um að þjónustan væri góð og að hún gerði börnunum þeirra gagn. Þeir sögðu hins vegar að þjónusta persónulegs ráðgjafa hefði mátt hafa boðist barninu mörgum árum fyrr. Einnig var nefnt að hópastarf mætti vera oftast í viku. Ráðgjöfin léttir til með fjölskyldunni og allir viðmælendur sögðust vilja áframhaldandi þjónustu fyrir börnin þeirra.

# Viðaukar

## 11. VIÐAUKI 1: REGLUR UM STUÐNINGSPJÓNUSTU Í REYKJAVÍK

Samþykkt í velferðarráði 30. maí 2012 og í borgarráði 7. júní 2012

### Reglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík

#### I. kafli

#### Lagagrundvöllur, skilgreining, markmið og megináherslur

##### 1.gr.

##### Lagagrundvöllur

Með stuðningsþjónustu í reglum þessum er átt við eftirfarandi þjónustuþætti:

- *Persónuleg ráðgjöf* veitt á grundvelli d. liðar 24. gr barnaverndarlaga nr. 80/2002 sbr. og 11. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.
- *Tilsjón* veitt á grundvelli d. liðar 24. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002 sbr. og 11. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991
- *Liðveisla* veitt á grundvelli 24. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 með síðari breytingum.
- *Frekari liðveisla* veitt á grundvelli 25. gr. málefna fatlaðs fólks nr. 59/1992 með síðari breytingum.
- *Stuðningsfjölskyldur* veittar á grundvelli 21. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 og á grundvelli d. liðar 24. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002, 85. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002, 26. gr. reglugerðar nr. 652/2004 um úrræði á ábyrgð sveitarfélaga samkvæmt ákvæðum barnaverndarlaga sbr. og 11. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

##### 2.gr.

##### Markmið

Markmið stuðningsþjónustu er að veita aðstoð við notendur sem þurfa sakir fötlunar eða aðstæðna sinna á auknum stuðningi að halda umfram grunnþjónustu. Stuðningsþjónusta er aðstoð við athafnir daglegs lífs og/eða félagslegur stuðningur til þess að rjúfa félagslega einangrun.

##### 3.gr.

##### Réttur til stuðningsþjónustu

Forsenda fyrir því að geta sótt um stuðningsþjónustu er að umsækjandi búi í sjálfstæðri búsetu og eigi lögheimili í Reykjavík að fullnægðum frekari skilyrðum sem fram koma í 5. og 7. gr. Sjálfstæð búseta samkvæmt reglum þessum felur ekki í sér sértæk húsnæðisúrræði s.s. í búsetukjarna og sértæk húsnæðisúrræði með sameiginlegu rými, þar sem stuðningsþjónusta skal veitt af þjónustuaðila slíkra úrræða. Óski notandi sértæks húsnæðisúrræðis þess að liðveisla sé framkvæmd af öðrum starfsmanni en veitir reglulega þjónustu innan húsnæðisúrræðisins, þá komi framkvæmdaraðili til móts við óskir notenda eftir því sem kostur er. Þeir einir geta átt rétt á stuðningsþjónustu samkvæmt reglum þessum sem falla undir þau

Að jafnaði er stuðningsþjónusta ekki veitt börnum yngri en 6 ára nema um sé að ræða þjónustu stuðningsfjölskyldu.

#### 4.gr.

### Skilgreining og megináherslur stuðningsþjónustu

Þjónusta og aðstoð samkvæmt þessum reglum nefnist stuðningsþjónusta og er framkvæmd hennar byggð á mati á þjónustubörf umsækjanda sbr. 6. gr.

Í stuðningsþjónustu felst:

- Persónuleg ráðgjöf: Félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins.
- Tilsjón: Aðstoð/leiðsögn til foreldra/forsjáraðila við uppeldi og aðbúnað barna.
- Liðveisla: Félagslegur stuðningur vegna samfélagsþátttöku út frá forsendum og markmiðum hvers og eins.
- Frekari liðveisla: Aðstoð vegna aukinna þjónustubarfa sakir fötlunar.
- Stuðningsfjölskylda: Móttaka barns eða barna til dvalar á heimili stuðningsfjölskyldu með það að markmiði að styðja foreldra í forsjárhlutverki, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet hlutaðeigandi barns eftir því sem við á.

Þjónustumat er tímabundið. Þjónusta samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og barnaverndarlögum nr. 80/2002 er aðstæðu- og tímabundin þjónusta og því veitt til skemmri tíma. Þjónusta samkvæmt lögum um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 getur verið til lengri tíma. Nánar skal útfært í þjónustusamningi á hvern hátt framangreindum áherslum verði náð, sbr. 10. gr. reglna þessarar.

## II. kafli

### Umsóknarferli

#### 5.gr.

### Umsókn og fylgigögn

Umsókn um stuðningsþjónustu er unnt að leggja fram á þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar eða á heimasíðu Reykjavíkurborgar (rafræn Reykjavík). Umsækjandi getur veitt öðrum skriflegt umboð til þess að sækja um fyrir sína hönd.

Ef umsókn um þjónustu er byggð á lögum um málefni fatlaðs fólks, s.s. varðandi frekari liðveislu og stuðningsfjölskyldur fatlaðra barna, skal gilt örorkumat og sjúkdómsgreining/fötlunargreining fylgja umsókn.

#### 6.gr.

### Mat á þjónustubörf

Þjónustubarfir allra umsækjenda skulu vera metnar út frá matstæki óháð því hvaða þjónustu eða aðstoð umsækjandi óskar eftir, sjá fylgiskjal 1 með reglum þessum. Mat á þjónustubörf skal vera unnið í samvinnu við umsækjanda enda sé mat á þjónustu skilgreint sem upphaf að skilvirku notendasamráði.

Við mat á þjónustubörf eru fjórir eftirfarandi meginþættir metnir sem hafa áhrif á athafnir daglegs lífs:

- a) færni og styrkleikar umsækjanda og þær afleiðingar sem skerðing kann að hafa á getu umsækjanda í athöfnum daglegs lífs
- b) styrkleiki og aðgengi að stuðningi frá fjölskyldu eða öðrum aðilum samfélagsins.
- c) félagslegar aðstæður; horft er til þess félagslega öryggis sem umsækjandi býr við.
- d) samfélagsþátttaka og virkni umsækjanda.

Í öllum þáttum matsins er að finna stigagjöf sem felur í sér hversu mikla þörf viðkomandi hefur fyrir þjónustu eða aðstoð. Stigagjöf allra þátta gefur til kynna hvort umsækjandi uppfylli viðmið um að fá þjónustu sbr.7.gr. og hvort þjónustubörf er metin lítil, meðal, mikil eða mjög mikil sbr. 8 gr. Eftir atvikum getur mat farið fram á heimili umsækjanda.

Í kjölfar mats er umsækjanda sent skriflegt svar um niðurstöður mats og rétt hans til þess að bera ákvörðun undir velferðarráð Reykjavíkurborgar.

## 7.gr.

### Lágmarksskilyrði

Aðstæður umsækjanda eru metnar á grundvelli matskerfis með reglum þessum, sjá fylgiskjal 1 með reglum þessum. Til þess að umsækjandi eigi rétt á stuðningsþjónustu þurfa eftirfarandi lágmarksskilyrði að vera uppfyllt:

- Umsóknir um persónulega ráðgjöf: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna félagslegrar færni og 4 stig um samfélagsþátttöku og virkni.
- Umsóknir um tilsjón: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna félagslegra aðstæðna.
- Umsóknir um liðveislu: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna félagslegrar færni og 4 stig vegna samfélagsþátttöku og virkni.
- Umsóknir um frekari liðveislu: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna færni.
- Umsóknir um stuðningsfjölskyldur samkvæmt lögum um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna færni.
- Umsóknir um stuðningsfjölskyldur samkvæmt barnaverndarlögum nr. 80/2002: Niðurstaða mats er sú að umsækjandi hafi a.m.k. 4 stig vegna félagslegra aðstæðna.

## 8.gr.

### Umfang þjónustu

Umfang veittrar stuðningsþjónustu fer eftir mati á þjónustu eða aðstoð sbr. matstæki á fylgiskjali nr. 1 með reglum þessum. Þjónustupörf er skilgreind sem lítil, meðal, mikil eða mjög mikil.

Um er að ræða eftirfarandi hámarkstíma hvað varðar mismunandi þjónustupætti:

- Hámark persónulegrar ráðgjafar er 30 klst. á mánuði.
- Hámark tilsjóunar er 30 klst. á mánuði.
- Hámark liðveislu er 30 klst. á mánuði.
- Hámark frekari liðveislu er 110 klst. á mánuði.
- Hámark aðstoðar er varðar stuðningsfjölskyldu samkvæmt 24. gr. og 85. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002 er 7 sólarhringar á mánuði.
- Hámark aðstoðar er varðar stuðningsfjölskyldu samkvæmt 21. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 er 5 sólarhringar á mánuði.

## III. kafli

### Forgangsröðun, þjónustusamningar og endurmat

## 9.gr.

### Forgangsröðun umsókna

Forgangsröðun umsókna byggist á stigagjöf matstækis varðandi það hvort þjónustupörf sé lítil, meðal, mikil eða mjög mikil. Þegar þjónustupörf hefur verið metin er umsækjanda gerð grein skriflega fyrir niðurstöðunum sem og ábyrgðar- og framkvæmdaðila þjónustunnar.

Lögð er áhersla á að meðan á biðtíma stendur sé ætíð unnið að því að leita annarra leiða í þjónustu í samráði við hlutaðeigandi og veita ráðgjöf þar að lútandi.

## 10.gr.

### Þjónustusamningar

Áður en þjónusta og aðstoð hefst skal gengið frá þjónustusamningi. Í þjónustusamningi skal að lágmarki koma fram tilgangur með stuðningi, hvernig settum markmiðum skuli náð, tímafjöldi, gildistími samnings og hvernig aðstoðin skuli veitt. Í þjónustusamningi er samið um hversu miklum

fjármunum notendur/aðstandendur eru tilbúnir til þess að verja í útlagðan kostnað á samningstímabilinu. Fara skal eftir gildandi reglum Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar um útlagðan kostnað í þessu samhengi, sbr. fylgiskjal nr. 2 með reglum þessum.

- Gera skal samkomulag um félagslega ráðgjöf ef samhliða stuðningsúrræði á sér stað umfangsmikil stuðningsvinna/ráðgjöf við notanda.
- Að öllu jöfnu eru þjónustusamningar gerðir til 6 mánaða. Ef þörf er talin á áframhaldandi stuðningi skal gert samkomulag um félagslega ráðgjöf og er þá hægt að framlengja þjónustusamning um sex mánuði liggi fyrir endurnýjað mat á þjónustubörf.
- Unnið skal markvisst að því á tímabilinu að tengja viðkomandi notanda öðrum úrræðum og fullnægja þannig þörf hans fyrir stuðning.

Heimilt er að gera þjónustusamning til 18 mánaða, liggi fyrir að aðstæður einstaklings séu óbreyttar.

#### **11.gr.**

##### **Endurmat / breyting á þörf fyrir þjónustu**

Að öllu jöfnu skal samþykkt aðstoð ekki gilda lengur en í 6 mánuði. Heimilt er að gera 18 mánaða samning um þjónustu sbr. 10. gr. Ef umsækjandi óskar eftir áframhaldandi þjónustu skal hann sækja um hana að nýju. Ætíð skal endurmeta þjónustubörf viðkomandi. Notandi/forsjáraðili/persónulegur talsmaður ber ábyrgð á að fylgjast með gildistíma samnings. Notandi skal sækja um að nýju 4 vikum áður en samningur er útrunninn.

#### **IV. kafli**

##### **Framkvæmd stuðningsþjónustu**

#### **12.gr.**

##### **Samþætt og heildstæð þjónusta**

Unnið skal að því að notandi þjónustunnar fái heildstæða og samþætta þjónustu eða aðstoð. Í þeim tilvikum þar sem notandi er með heimaþjónustu en þarfnast auk þess stuðningsþjónustu skal unnið að því að framkvæmdaaðili heimaþjónustu veiti stuðningsþjónustu, sé þess kostur. Í ákveðnum tilvikum þar sem krafist er sérhæfðrar þjónustu sakir fötlunar, t.d. vegna geðfötlunar eða þroskafrávika, er unnt að sækja um samþætta þjónustu frá sérhæfðum þjónustueiningum Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, s.s. frá búsetukjörnum fyrir geðfatlaða og heimilum fyrir fólk með fötlun. Höfð skal samvinna við notenda við val á framkvæmdaaðila.

#### **13.gr.**

##### **Hópastarf**

Sé það kostur fyrir notendur getur þjónustuaðili veitt stuðningsþjónustu í formi hópastarfs. Hópastarf er byggt á þörf notenda fyrir persónulega ráðgjöf eða liðveislu. Markmið með hópastarfi í stuðningsþjónustu er að efla félagsfærni og samfélagsþátttöku þeirra sem mynda hópin. Áhersla er lögð á athafnir sem krefjast samskipta, að kenna þátttakendum að vera í hópi, að mynda vinatengsl og vinna saman á jafnréttisgrundvelli. Hópastarf í stuðningsþjónustu er liður í að efla einstaklinga til aukinnar félagslegrar færni og aukinnar sjálfshjálpar. Þegar hópastarf er valið skal vera skýrt hvert markmiðið er og kostir þess umfram einstaklingsþjónustu. Fjöldi í hópastarfi þarf að taka mið af þörfum þátttakenda og meta skal styrkleika hvers og eins út frá andlegu og líkamlegu ástandi. Ákvörðun um fjölda starfsmanna í hópi miðast við þarfir þátttakenda. Í stuðningsþjónustu telst það vera hópur ef meðlimir eru tveir til átta í hverjum hópi.

#### **14.gr.**

##### **Þagnarskylda og siðareglur**



Starfsmönnum ber að gæta trúnaðar í samskiptum við notendur og gæta þagmælsku um atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu, sbr. lög og reglur þar að lútandi. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af störfum. Fara ber með allar upplýsingar sem viðkomandi starfsmaður fær í starfi sínu og varða persónulega hagi notenda sem trúnaðarmál. Starfsmönnum er óheimilt að þiggja gjafir, fríðindi, eða önnur hlunnindi frá notendum eða aðstandendum þeirra, nema innan eðlilegra marka. Hafa skal samráð við yfirmann ef vafi leikur á um hvort starfsmanni sé heimilt að þiggja gjöf eða önnur fríðindi. Hafa ber til hliðsjónar starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar í slíkum tilfellum. Í störfum sínum ber starfsmönnum að fylgja mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar sem samþykkt var í borgarráði þann 16. maí 2006 og siðareglum starfsmanna Reykjavíkurborgar sem samþykktar voru í borgarráði þann 22. október 2009.

## **V. kafli**

### **Kostnaður, ferðir, lyklar og fjármunir**

#### **15.gr.**

##### **Kostnaður**

Notendum ber að greiða fyrir sig allan þann kostnað sem hlýst af stuðningsþjónustu vegna frístundastarfs. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar endurgreiðir starfsmanni útlagðan kostnað samkvæmt reglum sviðsins um útlagðan kostnað, sbr. fylgiskjal nr. 2 með reglum þessum.

#### **16.gr.**

##### **Ferðir**

Miðað er við að starfsmenn noti almenningsvagna. Ef við á getur starfsmaður notað eigin bifreið með skriflegu samþykki notenda eða foreldra/forsjáraðila þegar börn eiga í hlut. Skal slíkt tilgreint í þjónustusamningi.

Starfsmönnum er óheimilt að aka bifreiðum notenda.

#### **17.gr.**

##### **Lyklar notenda**

Starfsmönnum er óheimilt að geyma lykla að íbúðum notenda. Ef aðstæður knýja á um að starfsmaður hafi lykil skal lykill geymdur á þjónustumiðstöð og um það gerður skriflegur samningur.

#### **18.gr.**

##### **Fjármunir notenda**

Starfsmönnum stuðningsþjónustu er óheimilt að fara með fjármuni notenda.

Upplýsa skal notanda um rétt hans til að velja sér persónulegan talsmann á grundvelli laga nr. 88/2011 um réttindagæslu fyrir fatlað fólk.

## VI. kafli Málsmeðferð

sbr. ákvæði XVI og XVII. kafla

laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og II. kafla laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 með síðari breytingum

### 19.gr.

#### Samvinna við umsækjanda

Öflun gagna og upplýsinga skal unnin í samvinnu við umsækjanda. Við meðferð umsóknar og ákvarðanatöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við umsækjanda eftir því sem unnt er, að öðrum kosti umboðsmann/persónulegan talsmann. Framvísa skal skriflegu umboði.

### 20.gr.

#### Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum

Málgögn er varða persónulega hagi einstaklinga skulu varðveitt með tryggilegum hætti. Hafi starfsmenn kynnst einkahögum umsækjanda eða annarra í starfi sínu er þeim óheimilt að fjalla um þau mál við óviðkomandi nema að fengnu samþykki viðkomandi.

Umsækjandi á rétt á að kynna sér upplýsingar úr skráðum gögnum sem varða mál hans að svo miklu leyti sem það stangast ekki á við trúnað gagnvart öðrum.

### 21.gr.

#### Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum

Starfsmenn þjónustumiðstöðva taka ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

### 22.gr.

#### Niðurstaða og rökstuðningur synjunar

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn hafnað skal umsækjandi fá skriflegt svar þar sem ákvörðun er rökstudd með vísan til viðeigandi ákvæða þessara reglna. Þar sem starfsmenn hafa umboð til að taka ákvörðun á grundvelli þessara reglna skulu þeir kynna umsækjanda niðurstöðu tryggilega og kynna honum um leið rétt hans til að fara fram á að velferðarráð Reykjavíkurborgar fjalli um umsóknina. Umsækjandi hefur fjögurra vikna frest til að vísa máli sínu til velferðarráðs frá því honum barst vitneskja um ákvörðun. Nefndin skal fjalla um umsókn og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er. Ákvörðun nefndarinnar skal kynnt umsækjanda tryggilega og um leið skal honum kynntur réttur hans til að kæra ákvörðunina til úrskurðarnefndar félagsþjónustu og húsnæðismála.

### 23.gr.

#### Gildistaka

Reglur þessar taka gildi 1. september 2012.

Fylgiskjöl með reglum þessum eru eftirfarandi:

Fylgiskjal nr. 1: Mat á þjónustuþörf vegna stuðningsþjónustu.

Fylgiskjal nr. 2: Viðmið um greiðslur vegna útlagðs kostnaðar til stuðningsaðila vegna stuðningsþjónustu. (Samþykkt í félagsmálaráði 28. apríl 2004 og í borgaráði 4. maí 2004).

## Fylgiskjal nr. 1

### Mat á þjónustuþörf vegna stuðningsþjónustu

#### A. Færni til athafna daglegs lífs

##### a. Félagsleg færni

- 0 stig *Færni er metin góð. Hefur m.a. færni til þess að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf. Þörf fyrir þjónustu er engin.*
- 1 stig *Færni er metin sæmileg. Hefur minniháttar skerta færni til þess að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.*
- 4 stig *Færni er metin ábótavant. Hefur skerta færni til þess að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf. Þörf fyrir þjónustu er metin meðal mikil.*
- 6 stig *Færni er metin slæm. Hefur mikla skerðingu í færni til þess að mynda tengsl og getur ekki sótt félagsstarf án stuðnings. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.*
- 8 stig *Færni er metin verulega slæm. Getur ekki myndað félagsleg tengsl við aðra nema að mjög takmörkuðu leiti. Er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.*

##### b. Hreyfi – og líkamleg færni

- 0 stig *Færni er metin góð. Hefur óskerta hreyfi og líkamlega færni. Þörf fyrir þjónustu er engin.*
- 1 stig *Færni er metin sæmileg. Hefur minniháttar skerta færni en háir ekki athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.*
- 4 stig *Færni er metin ábótavant. Hefur skerta færni sem háir ákveðnum athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin sem meðal mikil (minni háttar stuðningur).*
- 6 stig *Færni er metin slæm. Hefur mikla skerðingu í færni og getur ekki framkvæmt athafnir daglegs lífs án stuðnings. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.*
- 8 stig *Færni er metin verulega slæm. Hefur mjög mikla skerðingu í færni og er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.*

##### c. Vitsmunaleg- og andleg færni

- 0 stig *Færni er metin góð. Hefur óskerta vitsmunalega og/eða andlega færni. Þörf fyrir þjónustu er engin.*
- 1 stig *Færni er metin sæmileg. Hefur minniháttar skerta færni en háir ekki athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.*
- 4 stig *Færni er metin ábótavant. Hefur skerta færni sem háir ákveðnum athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin sem meðal mikil (minni háttar stuðningur).*
- 6 stig *Færni er metin slæm. Hefur mikla skerðingu í færni og getur ekki framkvæmt athafnir daglegs lífs án stuðnings. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.*
- 8 stig *Færni er metin verulega slæm. Hefur mjög mikla skerðingu í færni og er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.*

## B. Stuðningur frá fjölskyldu eða öðrum aðilum samfélagsins (Fjölskyldunet – stuðningsnet)

- 0 stig Stuðningur er metinn góður. Hefur stuðning bæði frá fjölskyldu og öðrum aðilum samfélagsins. Þörf fyrir þjónustu er engin.
- 1 stig Stuðningur er metinn sæmilegur. Hefur minniháttar stuðning frá fjölskyldu og/eða öðrum aðilum samfélagsins, en háir ekki athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.
- 4 stig Stuðningur er metinn sem ábótavant. Skortir stuðning frá fjölskyldu og/eða öðrum aðilum samfélagsins sem háir ákveðnum athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin sem meðal mikil (minni háttar stuðningur).
- 6 stig Stuðningur er metinn slæmur. Skortir mikið stuðning frá fjölskyldu og/eða öðrum aðilum samfélagsins sem háir athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.
- 8 stig Stuðningur er metinn verulega slæmur. Skortir mjög mikið stuðning frá fjölskyldu og/eða öðrum aðilum samfélagsins sem háir verulega athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.

## C. Félagslegar aðstæður

- 0 stig Aðstæður eru metnar góðar. Býr við félagslegt öryggi. Þörf fyrir þjónustu er engin.
- 1 stig Aðstæður eru metnar sæmilegar. Býr við minniháttar óöryggi, en háir ekki athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.
- 4 stig Aðstæður eru metnar sem ábótavant. Býr við óöryggi, sem háir ákveðnum athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin sem meðal mikil (minni háttar stuðningur).
- 6 stig Aðstæður er metnar slæmar. Býr við mikið óöryggi sem háir athöfum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.
- 8 stig Aðstæður er metnar verulega slæmur. Býr við mjög mikið óöryggi sem háir verulega athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.

## D. Samfélagsþátttaka og virkni

- 0 stig Þátttaka og virkni er metin góð. Þörf fyrir þjónustu er engin.
- 1 stig Þátttaka og virkni er metin sæmileg, en háir ekki athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin lítil.
- 4 stig Þátttaka og virkni er metin sem ábótavant og háir einstaklingi í ákveðnum athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin sem meðal mikil (minni háttar stuðningur).
- 6 stig Þátttaka og virkni er metin slæm og háir einstaklingi í athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mikil.
- 8 stig Þátttaka og virkni er metin verulega slæm og háir verulega athöfnum daglegs lífs. Þörf fyrir þjónustu er metin mjög mikil.

*Samþykkt í félagsmálaráði 28. apríl 2004 og í borgaráði 4. maí 2004  
Með breytingum samþykktum í velferðarráði 24. okt. 2007 og í borgarráði 5. nóvember 2007.*

## **Fylgiskjal nr. 2**

### **Greiðslur vegna útlagðs kostnaðar til stuðningsaðila vegna stuðningsþjónustu**

Velferðarsvið greiðir stuðningsaðila útlagðan kostnað hans samkvæmt eftirfarandi ákvæði.

Við gerð þjónustusamnings samkvæmt 8. gr. reglna um stuðningsþjónustu skal m.a. skilgreint markmið með þjónustunni, hvernig markmiðum skal náð og útlagðan kostnað vegna þeirra. Útlagður kostnaður stuðningsaðila og notenda skal tengdur þeim markmiðum sem sett eru hverju sinni og í samræmi við vilja forráða-/lögráðamanna þegar við á. Í þjónustusamningi er jafnframt gert samkomulag um þá upphæð sem miðað er við á mánaðargrunni. Útlagður kostnaður fyrir stuðningsaðila getur aldrei orðið meiri en kr. 3.900 pr. mánuð. 1)

*1) Gildistaka 1. janúar 2008.*

## 12. VIÐAUKI 2: VERKLAGSREGLUR UM STUÐNINGSPJÓNUSTU Í REYKJAVÍK

*Reglur þessar gilda frá 1.september 2012*

### **Verklagsreglur um stuðningsþjónustu í Reykjavík**

#### **I. kafli**

#### **Lagagrundvöllur, skilgreining, markmið og megináherslur**

##### **1.gr.**

#### **Lagagrundvöllur**

þarfnast ekki skýringa.

##### **2. gr.**

#### **Markmið**

Áhersla er lögð á að stuðningsþjónusta er aðstoð eða stuðningur vegna athafna daglegs lífs og eða félagslegur stuðningur til þess að rjúfa félagslega einangrun. Stuðningsþjónusta er ekki ætlað að veita ígildi meðferðar eða annarra sérfræðingsþjónustu.

##### **3. gr.**

#### **Réttur til stuðningsþjónustu**

Varðandi umsóknir einstaklinga sem búa studdri búsetu, s.s. búsetukjörnum og annarri sértækri búsetu er almennt litið svo á að þörf þeirra fyrir stuðningsþjónustu sé fullnægð enda sé áhersla lögð á samþætta og heildstæða sérhæfða þjónustu. Einstaklingar sem dvelja langdvölum á sjúkrahúsi eiga ekki rétt á stuðningsþjónustu, hinsvegar skal litið til hvort viðkomandi fær helgarleyfi og þá hvernig tengslaneti er háttáð. Þá er einnig rétt að taka tillit til hvort komið sé að útskrift og aðstæður þá metnar með hliðsjón af matstækinu.

##### **4. gr.**

#### **Skilgreining og megináherslur stuðningsþjónustu**

Stuðningsþjónusta samanstendur af fimm grunnþáttum; persónuleg ráðgjöf, tilsjón, liðveilsu, frekari liðveislur og stuðningsfjölskyldum (úrræði byggð á barnaverndarlögum, lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga og lögum um málefni fatlaðra). Stuðningsþjónusta er fyrst og fremst aðstoð við athafnir daglegs lífs og kemur ekki í stað meðferðar eða annarar þjónustu.

Áhersla er lögð á að þjónustuparfir allra umsækjanda séu metnar út frá sama matstæki óháð þeim þjónustuþætti sem óskað er eftir. Stuðningsþjónustu er ætlað að veita áframhald af grunnþjónustu sveitarfélagsins þar sem sýnt þykir að einstaklingur hafi þörf fyrir aukinn stuðning en mat á grunnþjónusta veitir. Markmið stuðningsþjónustu er meðal annars að stuðla að sjálfstæði og gera einstaklingi kleift að halda eigið heimili og koma í veg fyrir stofnanadvöl. Ennfremur er markmið stuðningsþjónustu að styðja og styrkja börn og fjölskyldur þeirra í athöfnum daglegs lífs ásamt því að rjúfa félagslega einangrun og auka þar með lífsgæði einstaklinga og fjölskyldna. Megin verkefni stuðningsþjónustu er meðal annars leiðsögn, hvatning eða stuðningur við markmið notenda. Gengið er út frá að notendur séu virkjaðir til aukinnar ábyrgðar og þátttöku á eigin forsendum út frá notendasamráði, valdeflingu og hjálp til sjálfshjálpar. Þannig er áhersla lögð á að notendur hafi sjálfir vald til að taka ákvarðanir um eigið líf en fái markvissan stuðning til þess að finna þá leið sem er farsælust hverju sinni. Í athöfnum daglegs lífs er m.a. átt við félagslegan stuðning, þar sem þörf krefur, til þess að styðja viðkomandi við að fara út á meðal fólks í samfélaginu, aðstoð til þess að njóta menningar og félagslífs. Með áherslu á tímabundinn stuðning við daglegt líf verður stuðlað að auknu sjálfstæði enda sé markvisst unnið að því að styðja notendur við að þróa með sér bjargráð í nánasta umhverfi. Markmið stuðnings skal að jafnaði felast í því að efla sjálfstæði viðkomandi og lágmarka þörf fyrir aðstoð eins og unnt er.

Framkvæmd stuðningsþjónustu getur verið veitt af hendi sama aðila og veitir grunnþjónustu. Með þessum hætti er áhersla lögð á að veita heildstæða og samþætta þjónustu þar sem við á. Ennfremur getur framkvæmd stuðningsþjónustu átt sér stað frá sérhæfðum þjónustueiningum Velferðarsviðs s.s. búsetukjörnum, heimili fyrir fatlaða fólk o.fl. Með þessu móti er unnt að koma á mótis við þjónustuparfir sem krefjast sérþjálfaðs starfsfólks.

Áhersla er lögð á að sérfræðingur sem meti þjónustuparfir umsækjanda gegni hlutverki málstjóra í þeim málum sem þörf er á svo sem þegar þjónustupörf er mikil og þörf er á eftirfylgni í framkvæmd þjónustunnar.

## **II. kafli**

### **Umsóknferli**

#### **5. gr.**

#### **Umsókn og fylgigögn**

Ef veitt er þjónusta byggð á lögum um málefni fatlaðs fólks skal liggja fyrir gilt örorkumat um 75 % örorku, sjúkdómsgreining eða fötlunargreiningu.

#### **6. gr.**

#### **Mat á þjónustupörf**

Matstæki er ætlað að forgangsraða þeim sem eru í brýnustu þörf fyrir stuðningsþjónustu vegna athafna daglegs lífs eða félagslegs stuðnings. Niðurstöður matstækis gefa því eingöngu til kynna þjónustu vegna athafna daglegs lífs eða félagslegan stuðning þar sem þörf er. Ef þörf er á sérfræðiaðstoð þá skal leita hennar utan stuðningsþjónustu.

Niðurstöður þjónustumats er sent umsækjanda ásamt bréfi þar sem tilkynnt er um heildarniðurstöðu þjónustumats. Skrifuð skal greinargerð um þjónustumatið í málaskrá. Í greinargerð komi fram m.a. tímafjöldi og vinnutilhögun út frá þörfum viðkomandi fjölskyldu/einstaklings.

Meðan á biðtíma eftir þjónustu stendur er gert ráð fyrir að notandi snúi sér til þjónustumiðstöðvar varðandi frekari upplýsingar um stöðu sinna mála, enda koma upplýsingar fram í bréfi til umsækjanda þess efnis. Yfirlit yfir biðlista skal liggja á hverri þjónustumiðstöð.

### 7.gr.

#### Lágmarksskilyrði

Þarfnast ekki frekari skýringa.

### 8. gr.

#### Umfang þjónustu

Með notkun matstækis á þjónustuparfir umsækjanda er unnt að forgangsraða þörfum út frá þjónustuþyngd. Þjónustuþyngd umsækjanda er skilgreind í fjóra þætti; lítil, meðal, mikil og mjög mikil.

Í hverjum þjónustuþætti; persónuleg aðstoð, tilsjón, frekari liðveisla, stuðningsfjölskyldur, eru hér sett fram grunnviðmið um þjónustu. Í töflu eitt kemur fram viðmið fyrir þjónustu, fjölda stiga og fjölda viðmiðunarstunda í veittri þjónustu. Athygli er vakin á því að ólík stigagjöf og fjöldi þjónustustunda eftir því hvaða tegund stuðningsþjónustu um ræðir.

Þegar sérfræðingur þjónustumiðstöðva hefur metið þjónustuparfir í samvinnu við notendur skal tekin ákvörðun á fagfundi innan hvernar þjónustumiðstöðvar um heildarfjölda þjónustustunda í hverju máli.

Tafla 1.

<b>Fimm þættir stuðningsþjónustu</b>			<b>Þjónustuþyngd og viðmið á þjónustumagni</b>			
<b>út frá lögum</b>						
<i>Tegund þjónustu</i>	<i>Viðmið þjónustu</i>	<i>Skilgreining á bak við stigafjölda</i>	Lítill	Meðal	Mikil	Mjög Mikil
1. Persónuleg aðstoð (liðveisla og persónuleg)	8 stig	a) 4 stig í færni (andl/félags) b) 4 stig í samfélagsvirkni	< 12 stig = <i>5 - 10 klst</i>	13-21 stig = <i>11-18 klst</i>	22-33 stig= <i>19 - 25 klst</i>	34 -48 stig= <i>25 - 30 klst</i>



	ráðgjöf)						
2.	Tilsjón	4 stig	félagslegar aðstæður	< 12 stig = <i>5 - 10 klst</i>	13-21 stig = <i>11-18 klst</i>	22-33 stig= <i>19 - 25 klst</i>	34 -48 stig= <i>25 - 30 klst</i>
3.	Frekari liðveisla	4 stig	færni (lýsing á sjúkdóm og gilt örorkumat 75% örorka)	< 12 stig = <i>1- 10 klst</i>	13-21 stig = <i>11 - 30 klst</i>	22-33 stig= <i>31-60 klst</i>	34 -48 stig= <i>61 -110 klst</i>
4.	Stuðnings- fjölskyldur barnavernd	4 stig	félagslegar aðstæður	<i>1 sólarhring</i>	<i>2 sólarhring</i>	<i>4 sólarhring</i>	<i>7 sólarhring</i>
5.	Stuðnings- fjölskyldur fötluð börn	4 stig	færni (lýsing á sjúkdóm og gilt umönnunarmat)	<i>1 sólarhring</i>	<i>2 sólarhring</i>	<i>4 sólarhring</i>	<i>5 sólarhring</i>

### III kafli

#### Forgangsröðun, þjónustusamningar, endurmat, beingreiðslusamningar

##### 9.gr.

##### Forgangsröðun umsókna

Starfsmenn þjónustumiðstöðva senda umsækjendum bréf þegar staðfest hefur verið hversu mikla þjónustu er unnt að veita og hvenær er áætlað að hún hefjist í hverju tilviki með hliðsjón af forgangsröðun.

Í bréfi sem sent er frá starfsmönnum þjónustumiðstöðva skal koma fram hvort þjónusta hafi verið samþykkt eða synjað. Þegar þjónusta hefst er notandi boðaður á fund til að ganga frá þjónustusamningi skv. 10. gr.

Starfsmenn Barnaverndar forgangsráða umsóknum sínum og senda í eina ákveðna þjónustumiðstöð. Þegar málin eru unnin frá Barnavernd í stuðningi við hlutaðeigandi þá sækja starfsmenn Barnaverndar um stuðningsþjónustu í fyrrgreinda þjónustumiðstöð.

Til viðbótar hefur Barnavernd ákveðið fjármagn í sérstaka tilsjón og eftirlit í barnaverndarmálum.

##### 10.gr.

##### Þjónustusamningar

Að þjónustusamningi koma notandi og starfsmenn þjónustumiðstöðvar. Æskilegt er að stuðningsaðili (sá starfsmaður sem framkvæmir þjónustu) sé viðstaddur þegar gengið er frá markmiðum og leiðum sem fram koma í samningnum.

Í þjónustusamningi skal eftirfarandi koma fram:

- markmið með stuðningi
- hvernig markmiðum skal náð, hvað er fyrirhugað að gera með viðkomandi einstaklingi. Mörk skulu sett um ýmsa þætti s.s. fjölda ferða í bíóhús, á veitingahús, ökuferðir ofl. Þetta er gert til að tryggja fjölbætta þjónustu og til að lágmarka kostnað fyrir aðstandendur/notendur. Samið skal um hversu miklum fjármunum aðstandendur/notendur eru tilbúnir að verja í útlagðan kostnað á samningstíma s.s. áætla fjölda bíóferða og annarra kostnaðarliða. Fara skal eftir gildandi reglum Velferðarsviðs um útlagðan kostnað í þessu samhengi sbr. Fylgiskjal nr. 2 með reglum um stuðningsþjónustu.
- tímafjöldi, gildistími samnings og hvernig þjónusta skuli vera veitt, s.s. á hvaða tíma dags og hvaða daga þjónustan skuli veitt.
- skil á greinargerð stuðningsaðila til starfsmanna þjónustumiðstöðva /Barnaverndar áður en þjónustusamningur er endurnýjaður.
- tilhögun ráðgjafar/leiðsagnar þ.e. hve oft sérfræðingur/málsstjóri hittir stuðningsaðila á tímabilinu, hvenær, upplýsingar um samstarf við aðra aðila ef við á.
- ákvæði samkvæmt V. kafla reglanna, s.s. meðferð fjármuna, ferðir o.fl.

#### 11. gr.

##### Endurmat / breyting á þörf fyrir þjónustu

Ef samningur er útrunninn og ekki hefur verið gert endurmat sem forgangsraðað hefur verið í áframhaldandi þjónustu þá fellur þjónustan niður.

Stuðningsaðili fær ekki greitt fyrir veitta þjónustu til viðkomandi einstaklings umfram samningstíma

Ef breyta þarf skipulagðri þjónustu til notenda vegna veikinda, forfalla eða sumarleyfa, skal starfsmaður þjónustumiðstöðvar ávallt tilkynna notendum/forsjáraðila/persónulegum talsmanni það.

(1) IV. KAFLI

(2) FRAMKVÆMD STUÐNINGSPJÓNUSTU

#### 12.gr.

##### Sambætt og heildstæð þjónusta

Þarfnast ekki skýringa.

#### 13. gr.

##### Hópastarf

Hópastarf í stuðningsþjónustu er skipt upp í fjóra flokka A-D, mismunandi eftir fjölda þátttakenda, fjölda starfsmanna, mismunandi þjónustubarfir og einkenni fötlunar fyrir hvern flokk.

**Grunnskilgreining: Sameiginleg fyrir alla flokka hópastarfs í stuðningsþjónustu:**

Allir þátttakendur í hópastarfi þurfa leiðsögn og aðstoð við að vera í samskiptum við jafnaldra og/eða fólk sem hefur svipuð áhugamál. Þeir eiga í erfiðleikum við að mynda vinatengsl.

**Skilgreining I: Sameiginleg fyrir þátttakendur í flokki A og B:**

Eiga í erfiðleikum með að vera í samskiptum við fleiri en einn í einu. Út frá andlegri og líkamlegri færni þeirra getur einn/tveir starfsmaður/starfsmenn aðstoðað þátttakendur í samskiptum og þátttöku sem tengist áhugamálum og tímstundum.

**Skilgreining II: Sameiginleg fyrir þátttakendur í flokki C og D:**

Og/eða eru félagslega einangraðir og með lélega sjálfsmynd. Efling félagsfærni í samvinnu hópsins, tengslum við jafnaldra og fleira.

Tafla I. Fjöldi þátttakenda og starfsmanna eftir þjónustubýngd notenda.

<b>Flokkar:</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Fjöldi þátttakenda</b>	2 - 3	2 - 4	2 - 4	5 - 8
<b>Fjöldi starfsmanna</b>	1	2	1	2
<b>Sérstakar skilgreiningar eftir flokkum</b>	Skilgreining I. Þarfnast eins starfsmanns.	Skilgreining I. Þarfnast tveggja starfsmanna.	Skilgreining II. Þarfnast eins starfsmanns.	Skilgreining II. Þarfnast tveggja starfsmanna.
<b>Getur átt við einstaklinga með eftirfarandi einkenni</b>	Einstaklinga með: Asperger, einhverfu, alvarlega hegðunarröskun, félagsfælni og aðrar geðraskanir.  Greindarskertir einstaklingar og þeir sem eru með	Einstaklingar með fleiri en eina fötlun, greindar- skertir eða hafa andlega eða líkamlega skerðingu.  Einstaklingar sem þurfa mjög mikla eða stöðuga	Einstaklingar með lélega sjálfsmynd, eru félagslega einangraðir, með skilgreinda hegðunarröskun.  Þeir sem þurfa skipulagða félagslega	Einstaklingar með lélega sjálfsmynd, eru félagslega einangraðir eða með skilgreinda hegðunarröskun.  Þeir sem þurfa skipulega félagslega

	fötlun á einu eða fleiri sviðum.	umönnun.	færniþjálfun.	færniþjálfun.
--	----------------------------------	----------	---------------	---------------

**14. gr.**

**Þagnarskylda og siðareglur**

Þarfnast ekki skýringa.

**V. kafli**

**Kostnaður, ferðir, lyklar og fjármunir**

**15. gr.**

**Kostnaður**

Þarfnast ekki skýringa.

**16. gr.**

**Ferðir**

Ef um er að ræða að notandi þjónustunnar er þroskaskertur, þá skal persónulegur talsmaður notenda vera viðstaddur undirritun samþykkis um að starfsmaður noti eigin bifreið.

Greiðslur Velferðarsviðs vegna allra ferða nema kostnaði við strætisvagnafargjöld (græna kortið) á 3ja mánaða fresti. Ef það styður við markmið þjónustu við notendur, er heimilt í undantekningar tilfellum að greiða starfsmanni kílómetragjald fyrir akstur að hámarki 70 km á mánuði mæli aðstæður um frekari akstur fyrir s.s. þátttaka íbúa í úthverfum.

**17. gr.**

**Lyklar notenda**

Þarfnast ekki skýringa.

**18.gr.**

Fjármunir notenda

Lögð er áhersla á það að starfsmenn aðstoði notendur þannig að þeir geti fengið þá þjónustu sem þeir þurfa, svo sem frá verslunum, án þess að fara með fjármuni þeirra.

Þegar notandi á óhægt með að sjá um fjármál sín vegna veikinda eða fötlunar þá geta ráðgjafar geta bent notanda á heimild 33. gr. lögræðislaga nr. 71/1997 til skipan ráðsmanns Ráðgjafar geta verið

notanda innan handar með að sækja um slíkt ef aðstandendum er ekki til að dreifa. Umsókn skal rituð á sérstök eyðublað sem yfirlögráðandi lætur í té. Í Reykjavík hefur lögráðandi aðsetur í sýslumannsembættinu í Reykjavík.

## **VI. kafli**

### **Málsmeðferð**

#### **19.gr.**

#### **Samvinna við umsækjendur**

þarfnast ekki skýringa

#### **20.gr.**

#### **Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum**

þarfnast ekki skýringa.

#### **21.gr.**

#### **Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum**

þarfnast ekki skýringa.

#### **22.gr.**

#### **Niðurstaða og rökstuðningur synjunar**

Í samræmi við 6 gr. reglna.

#### **23.gr.**

#### **Gildistaka**

þarfnast ekki skýringa.

Fskj. 1 Greiningartæki í stuðningsþjónustu.

(i)

## Mat á þjónustupörf vegna stuðningsþjónustu

Hreyfi- og líkamleg færni	Mat á líkamlegri færni til að ráða við athafnir daglegs lífs. Þörf á aðstoð við persónulega umhirðu, almennt heimilishald s.s. þrif, að komast á milli staða, að matast og klæðast og aðstoð við lyfjagjöf.	Mat á færni
Hæfni til að matast	Sjálfbjarga   verslar sjálfur   annast matseld	0 <input type="checkbox"/>
	Létt aðstoð   matarskömmtun   borðar sjálfur   matseðlagerð   aðstoð við að versla	1 <input type="checkbox"/>
	þarf aðstoð daglega   aðstoð við að framreiða mat	4 <input type="checkbox"/>
	Eftirlit við borðhald   brytja mat   mötun	6 <input type="checkbox"/>
	Sérhæft eftirlit:   sondumötun   mauka mat   sérhæfð mötun	8 <input type="checkbox"/>

### Athugasemdir:

skrá athugasemdir..

Hæfni til að klæðast og annast persónuleg þrif	Sjálfbjarga   annast persónuleg þrif	0 <input type="checkbox"/>
	þarf hvatningu og litla aðstoð   minna á   val á klæðnaði	1 <input type="checkbox"/>
	þarf daglegt eftirlit   tannburstun   eftirlit með klæðnaður   fataþvottur   rakstur	4 <input type="checkbox"/>
	þarf aðstoð oft á dag   salernisferðir   aðstoð við böðun	6 <input type="checkbox"/>
	þarf alla aðstoð   böðun   klæðir í	8 <input type="checkbox"/>

### Athugasemdir:

skrá athugasemdir..

Hreyfigeta	Sjálfbjarga   ganga   hreyfigeta í rúmi   setjast /standa upp	0 <input type="checkbox"/>
	Létt aðstoð og/eða hjálpartæki	1 <input type="checkbox"/>

	<b>þarf aðstoð daglega</b>   bundinn hjólastól og/eða göngugrind	4	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf aðstoð oft á dag</b>   í/úr hjólastól   framúr rúmi/wc	6	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf alla aðstoð</b>   hreyfigeta takmörkuð	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Stjórn á þvaglátum og hægðum	<b>Sjálfbjarga</b>   hefur stjórn á þvaglátum og hægðum	0	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf sjaldan aðstoð</b>   atvik	1	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf daglega aðstoð</b>   stuðningur við WC ferðir	4	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf aðstoð oft á dag</b>   næturbleyjur   aðstoð á WC	6	<input type="checkbox"/>
	<b>þarf alla aðstoð</b>   bleyjuskipti	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Vitsmunaleg og andleg færni	<i>Vitsmunaleg og andlegri færni í tengslum við athafnir daglegs lífs. Þættir eins og vitsmunapróski, skilningur, dómgreind, hugarreikningur, rökhugsun, minni, orðskilningur, sjónræn úrvinnsla, túlkun á umhverfi, samhæfing sjónar og hreyfinga.</i>	<b>Færnissskerðing</b>	
Vitræn geta	<b>Engin skerðing</b>   góð vitsmunaleg færni	0	<input type="checkbox"/>
	<b>Væg skerðing</b>   þarf stuðning til ákvarðanatöku	1	<input type="checkbox"/>
	<b>Þó nokkur skerðing</b>   dagleg aðstoð við ákvarðanatöku og samskipti við aðra	4	<input type="checkbox"/>
	<b>Mikil skerðing</b>   erfiðleikar í tjáskiptum   breytingar á skynjun   minnissskerðing	6	<input type="checkbox"/>
	<b>Afar mikil skerðing</b>   þarf alla aðstoð   tjáir sig ekki	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Andleg líðan	<b>Góð</b>   gott andleg jafnvægi	0	<input type="checkbox"/>
--------------	-----------------------------------	---	--------------------------

	Væg andleg vanlíðan   atvikabundið   undirliggjandi	1	<input type="checkbox"/>
	Tímabundin andleg vanlíðan   árstíðarbundið   kvíðaköst   eftirlit	4	<input type="checkbox"/>
	Reglulega andleg vanlíðan   geðhvörf   dagsveiflur	6	<input type="checkbox"/>
	Stöðug andleg vanlíðan   mikið þunglyndi   svefnleysi   grátköst	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

	Engin   hefur góða stjórn á eigin hegðun	0	<input type="checkbox"/>
	Sjaldan og væg köst   óróleiki   hvatvísi   ekki hættuástand	1	<input type="checkbox"/>
Hegðunar- vandamál	Sjaldan og erfið köst   hömluleysi   getur beinst gegn fólki   aðgát   á sögu um ofbeldi	4	<input type="checkbox"/>
	Tíð og erfið köst   sjálfskaðandi hegðun   óhófleg neysla   regluleg aðgát	6	<input type="checkbox"/>
	Viðloðandi og erfið köst   viðvarandi ofbeldishegðun   missir stjórn á hegðun   full aðgát	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Félagsleg færni	<i>Almenn færni í samskiptum við fjölskyldu, vini og samfélag. Hæfni til að mynda og viðhalda almennum og/eða nánum tengslum við aðra.</i>	Færni	
	Sjálfbjarga   hefur fulla færni í samskiptum við fjölskyldu, vini og samfélag	0	<input type="checkbox"/>
	þarf sjaldan aðstoð   aðstoð við að skipuleggja   létt aðstoð	1	<input type="checkbox"/>
Hæfni til samskipta	þarf reglulega aðstoð   samskipti við ættingja   samskipti við opinbert stuðninsnet   tímabantanir	4	<input type="checkbox"/>
	þarf daglega aðstoð   fylgd í viðtöl og útréttingar   aðstoð við að hringja	6	<input type="checkbox"/>
	þarf alla aðstoð   stöðug eftirfylgd frá starfsmanni	8	<input type="checkbox"/>

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..



Félagslegar aðstæður *Félagslegar aðstæður s.s. húsnæði, heimilisaðstæður og fjárhagur.* **Aðstæður**

Húsnæðismál	<b>Góð</b>   húsnæðið er hentugt   aðgengi gott innandyra og utan	0
	<b>Viðunandi</b>   minniháttar vandamál	1
	<b>Lélegar</b>   húsnæðið óhentugt   staðsetning ekki góð   aðstæður ófullnægjandi	4
	<b>Mjög Slæmar</b>   aðgengi ófullnægjandi	6
	<b>Neyðarástand</b>   slæmt ástand húsnæðis   aðstæður óviðunandi	8

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Heimilisaðstæður	<b>Góðar</b>   heimilisaðstæður í lagi	0
	<b>Viðunandi</b>   minniháttar vandamál	1
	<b>Lélegar</b>   persónulegt rými ófullnægjandi   fjárhagur ófullnægjandi	4
	<b>Mjög Slæmar</b>   hávaðamengun   truflanir í umhverfi	6
	<b>Neyðarástand</b>   ófullnægjandi heimilisaðstæður	8

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Stuðningur frá fjölskyldu og samfélagi *Tengsl við fjölskyldu, vini og starfsmenn félags- og heilbrigðiskerfisins.* **Stuðningur**

Félagslegt tengslanet	<b>Í lagi</b>   regluleg samskipti við fjölskyldu og félagslegt tengslanet	0
	<b>Viðunandi félagslegt tengslanet</b>   þarf hvatningu	1
	<b>Lítill tengsl</b>   lítill stuðningur frá fjölskyldu   engir/fáir vinir   lítill samskipti við nærsamfélag	4
	<b>Mjög lítill tengsl</b>   aðallega tengsl við starfsfólk   sjaldan tengsl við fjölskyldu	6

Engin tengsl | ekkert félagslegt tengslanet utan heimilis

8

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Samfélags- þátttaka og virkni	Þátttaka í atvinnu, námi, tómstundaiðju og félagslegri þátttöku.	Þátttak
Atvinna	<b>Full starfsgeta</b>   starfshlutfall við hæfi   á almennum vinnumarkaði	0
	<b>Minnkuð starfshæfni</b>   þarf hvatningu   endurhæfing   starfsþjálfun   Atvinna m/ stuðning	1
	<b>Skert starfsgeta</b>   stuðningur úr / í vinnu   skert einbeiting og / eða úthald	4
	<b>Mikið skert starfsgeta</b>   Verndaður vinnustaður   þarf aðstoð hluta úr degi	6
	<b>Takmörkuð starfsgeta</b>   hæfingastöð   þarf alla aðstoð	8

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

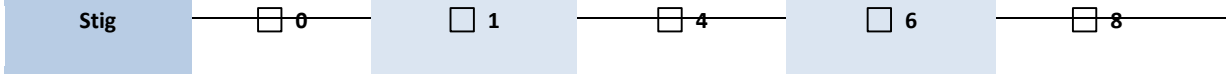
Nám	<b>Full námsgeta</b>   stundar formlagt nám   endurmenntun   símenntun	0
	<b>Minnkuð námsgeta</b>   þarf hvatningu   námskeið   Hlutverkasetur	1
	<b>Skert námsgeta</b>   sértækt nám   Fjölmennit   stuðningur úr / í nám	4
	<b>Mikið skert námsgeta</b>   þarf aðstoð við nám	6
	<b>Takmörkuð námsgeta</b>   stundar ekki nám	8

**Athugasemdir:**

skrá athugasemdir..

Tómstundaiðja, áhugamál og félagasamtök	<b>Full þátttaka</b>   tómstundir   áhugamál   félagasamtök	0
	<b>Minnkuð þátttaka</b>   þarf hvatningu	1
	<b>Lítill þátttaka</b>   þarf aðstoð við þátttöku   ferð ekki á eigin vegum	4
	<b>Skert geta til þátttöku</b>   þarf fulla aðstoð til þátttöku	6

# Mat á þjónustubörf vegna hreyfi- og líkamlegrar færni



Takmörkuð geta | stundar ekki áhugamál eða félagasamtök

8

**Athugasemdir:**

---

skrá athugasemdir..

<b>Færnissskerðing</b>	Engin	Lítill	Meðal mikil	Mikil	Mjög mikil
<b>Lýsing</b>	Hefur óskerta hreyfi- og líkamlega færni.	Hefur minniháttar skerta færni sem hamlar ekki athöfnum daglegs lífs.	Hefur skerta færni sem hamlar ákveðnum athöfnum daglegs lífs.	Hefur mikla færnissskerðingu og getur ekki framkvæmt athafnir daglegs lífs án stuðning.	Hefur mjög mikla skerðingu í færni og er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs.

### Mat á þjónustupörf vegna vitsmunalegrar og andlegrar færni

<b>Stig</b>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 8
<b>Færnissskerðing</b>	Enginn	Væg	Þó nokkur	Mikil	Afar mikil
<b>Lýsing</b>	Hefur óskerta vitsmunalega og andlega færni.	Minniháttar skerta færni sem hamlar einstaklingnum ekki í athöfnum daglegs lífs.	Hefur skerta færni sem eru hamlandi í athöfnum daglegs lífs.	Mikla skerðingu í færni og getur ekki framkvæmt athafnir daglegs lífs án stuðnings.	Hefur mjög mikla skerðingu í færni og er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs.

### Mat á þjónustupörf vegna félagslegrar færni

<b>Stig</b>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 8
<b>Færnissskerðing</b>	Enginn	Væg	Þó nokkur	Mikil	Afar mikil
<b>Lýsing</b>	Hefur færni til að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf	Hefur minniháttar skerta færni til að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf.	Hefur skerta færni til að mynda tengsl við aðra og sækja félagsstarf	Hefur mikla skerðingu í færni til að mynda tengsl við aðra og getur ekki sótt félagsstarf án stuðnings.	Getur ekki myndað félagsleg tengsl við aðra nema að mjög takmörkuðu leyti. Er háður stuðningi vegna athafna daglegs lífs.

### Mat á þjónustupörf vegna félagslegra aðstæðna

<b>Stig</b>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 8
<b>Þjónustupörf</b>	Engin	Lítill	Meðal mikil	Mikil	Mjög mikil
<b>Lýsing</b>	Byr við öryggi í félagslegu umhverfi	Byr við minniháttar óöryggi í félagslegu umhverfi sem hamla ekki athöfnum daglegs lífs	Byr þó nokkuð óöryggi í félagslegu umhverfi sem hamlar einstaklingnum í ákveðnum athöfnum daglegs lífs.	Byr við slæmar aðstæður í félagslegu umhverfi sem hamlar einstaklingnum í athöfnum daglegs lífs.	Byr við mjög slæmar aðstæður í félagslegu umhverfi sem hamlar einstaklingnum í athöfnum daglegs lífs.

### Mat á þjónustupörf vegna stuðnings frá fjölskyldu og samfélagi

<b>Stig</b>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 8
-------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

<b>Þjónustupörf</b>	Engin	Lítill	Meðal mikil	Mikil	Mjög mikil
<b>Lýsing</b>	Hefur stuðning bæði frá fjölskyldu og öðrum aðilum samfélagsins.	Hefur minniháttar stuðning frá fjölskyldu eða öðrum aðilum samfélagsins. Hamlar einstaklingnum ekki í athöfnum daglegs lífs.	Skortir stuðning frá fjölskyldu eða öðrum aðilum samfélagsins sem hamlar einstaklingnum í athöfnum daglegs lífs.	Skortir mikin stuðning frá fjölskyldu og/eða öðrum aðilum samfélagsins sem háir athöfnum daglegs lífs.	Líill sem enginn stuðningur er frá fjölskyldu og/eða öðrum sem hamlar einstaklingnum athöfnum daglegs lífs.

Mat á þjónustupörf vegna samfélagsþátttöku og virkni

<b>Stig</b>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 8
<b>Þjónustupörf</b>	Engin	Lítill	Meðal mikil	Mikil	Mjög mikil
	Tekur virkan þátt í samfélaginu.	Samfélagsþátttaka og virkni er sæmileg og hamlar einstaklingnum ekki í daglegu lífi.	Samfélagsþátttöku og virkni er ábótavant og skert geta er hjá einstaklingi til samfélagsþátttöku.	Samfélagsþátttaka og virkni er stopul og verulega skert geta er hjá einstaklingi til samfélagsþátttöku. Þarf reglulega aðstoð?	Nánast engin samfélagsþátttaka er til staðar hjá einstaklingnum. Þarf stöðuga aðstoð

(ii)

(iii)

### 13. VIÐAUKI 3: SPURNINGAR LAGÐAR FYRIR ÞÁTTTAKENDUR Í SPURNINGALISTAKÖNNUNINNI

#### Spurningar fyrir ráðgjafa

Á hvaða þjónustumiðstöð starfar þú?

Hvað heldur þú utan um marga notendur sem nýta sér þjónustu persónulegrar ráðgjafar?

Hve margir af þínum notendunum fá persónulega ráðgjöf í formi hópstarfs?

Hve margir af þínum notendunum fá persónulega ráðgjöf í formi maður á mann?

Hve margir af þínum notendum fá persónulega ráðgjöf veitta bæði í formi hópstarfs og maður á mann?

Hve oft er stuðningsaðili viðstaddur þegar samningur er undirritaður með notenda persónulegrar ráðgjafar?

Skilar stuðningsaðili inn skriflegri greinargerð þegar samningi lýkur?

Ef svo er: hvar er greinargerðin geymd/vistuð

Ef stuðningsaðili skilar ekki inn greinargerð þegar samningi lýkur; hver er ástæðan

Skrifar þú greinargerð þegar samningi lýkur við notenda persónulegrar ráðgjafar?

Ef svo er: hvar er hún geymd/vistuð

*Stuðningur við stuðningsaðila:*

Hvernig er stuðningur við stuðningsaðila persónulegrar ráðgjafar háttað á þjónustumiðstöðinni (s.s. handleiðsla, námskeið, fundir)?

*Stuðningsþjónustufundir á þjónustumiðstöðinni*

Er fjallað um málefni notenda persónulegrar ráðgjafar á stuðningsþjónustufundunum á þjónustumiðstöðinni?

Ef svo er:

Er fjallað um ný mál á fundunum?

Er fjallað um mál notenda þegar endurnýjun á samningi á sér stað?

Er eitthvað annað sem þú vilt koma á framfæri varðandi persónulega ráðgjöf?

## 14. VIÐAUKI 4: SPURNINGARAMMI Í RÝNIHÓPUNUM

### Spurningarammi fyrir forsjáraðila

- Hvernig er þjónustan (persónuleg ráðgjöf) að nýtast barninu ykkar?
- Hvernig er þjónustan að nýtast fjölskyldunni?
  - Er hún gagnleg- ef svo er; á hvaða hátt?
- Hvernig upplifið þið að barnið ykkar kunni við þjónustuna?
- Munduð þið vilja breyta einhverju varðandi þjónustuna (er eitthvað sem mætti gera betur)?
  - Hvernig hentar fyrirkomulagið á þjónustunni ykkur?
  - Hafið þið skoðun á því hvað er gert með barninu ykkar?
  - Vitið þið hver markmiðin eru með ráðgjöfinni? Ef svo er: er verið að ná þeim að ykkar mati?
- Hafa breytingar á barninu átt sér stað eftir að ráðgjöfin hófst?
- Hafa breytingar á fjölskyldunni átt sér stað eftir að ráðgjöf hófst?

### Spurningarammi fyrir börnin

- Hvað finnst ykkur um að vera með ráðgjafa?
  - Finnst ykkur það skemmtilegt/gagnlegt/leiðinlegt/pirrandi/óþarfi?
- Hafið þið prufað að vera í hóp með öðrum krökkum og ráðgjafanum ykkar?
  - Ef svo er; hvernig finnst ykkur það?
  - Hvort finnst ykkur gagnast ykkur betur?
- Hvað eru þið að gera með ráðgjafanum ykkar?
  - Munduð þið vilja vera gera eitthvað annað en hann leggur til?
  - Hafið þið val um það sem er gert þegar þið hittist?
  - Hvað er hann að aðstoða ykkur með?
- Hefur eitthvað breyst í lífi ykkar eftir að ráðgjöfin hófst?
  - Hvernig líður ykkur með þessa þjónustu?
- Munduð þið vilja breyta einhverju varðandi þjónustuna (er eitthvað sem mætti gera betur)?