

**Úttekt á afdrifum notenda
sem vísað hefur verið til
sálfræðinga
færniteymisins**

Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir
Félagsfræðingur MSc

Innihald

1.	Efnisyfirlit: Tölur	2
2.	Helstu niðurstöður úttektarinnar	3
1.	Viðtöl við notendur	3
2.	Tölfræði	5
3.	Athugasemdir úttektaraðila	5
3.	Tilurð úttektarinnar og markmið	7
4.	Um úttektina	8
A.	Framkvæmd úttektar.....	8
B.	Spurningalistarnir	9
C.	Viðmælendur í úttektinni	10
D.	Hafa í huga við lestur úttektarinnar	10
5.	Tölfræði	11
A.	Fjöldi notenda skráðir sem sjúklingar af heildarfjölda notenda fjárhagsaðstoðar	12
B.	Almennar upplýsingar um þá sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu apríl 2014 til ágúst 2015	13
C.	Samanburður á þeim sem eru skráðir með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágústlok 2015 við þá sem eru ekki skráðir með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágústlok 2015	14
D.	Almennar upplýsingar um þá sem eru skráðir í vinnu í lok ágúst 2015 og eru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015	17
6.	Rýnihópur	18
7.	Einstaklingsviðtöl.....	20
8.	Viðauki 1: Bréf til þátttakenda í rýnihóp	23
9.	Viðauki 2: Rýnihópur - spurningar	25
10.	Viðauki 3: Sínaviðtöl - spurningar.....	27

1. EFNISYFIRLIT: TÖFLUR

Tafla 1: Hlutfall sjúklinga af notendum fjárhagsaðstoðar tímabilið janúar til ágúst 2015.	12
Tafla 2: Afdrif viðmælenda	20

2. HELSTU NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTARINNAR

1. VIÐTÖL VIÐ NOTENDUR

Við gerð úttektarinnar var talað við 12 fyrrum notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu sem höfðu notið þjónustu færniteymisins ásamt því að hafa verið vísað til sálfræðings. Af þeim tóku fjórir þátt í rýnihóp, sem var haldinn 9. desember 2015, og átta viðmælendur svöruðu spurningum úttektaraðila í síma dagana 11. og 12. janúar 2016. Hér á eftir eru helstu niðurstöður bæði úr rýnihópnum og símaviðtölunum.

Þjónustan

Viðmælendur í rýnihópnum og í símaviðtölum voru almennt sammála um að þjónusta sérfræðinganna hefði nýst þeim vel, staðið undir væntingum og mætt þörfum þeirra. Nefnt var að þjónustan hefði verið hvetjandi og í samtali við sérfræðingana hefði átt sér stað ákveðin sjálfsskoðun. Þeim fannst hvorki krefjandi né tímasóun að mæta í þá þjónustu sem þeir nýttu sér og þeim fannst jafnframt kröfur um mætingarskyldu sanngjarnar.

Í samtali við notendur kom fram ánægja með þjónustu sérfræðinganna en að sama skapi kalla þeir eftir meiri þjónustu. Sem dæmi nefndu nokkrir viðmælendur að þeim hefði ekki staðið sálfræðiþjónusta til boða, og þeir viðmælendur sem hittu sálfræðing hefðu flestir viljað hitta hann oftar. Einnig kom fram að viðmælendur hefðu viljað fara á fleiri námskeið en þeim stóð til boða. Einnig hefðu þeir viljað taka „eigið mat á starfsgetu“ (EMS-matið) en aðeins einum af fjórum viðmælendum í rýnihópnum var boðið að taka það. Viðmælendur í símaviðtölunum mundu ekki eftir að hafa tekið EMS-mat.

Upplýsingaflæði í upphafi þjónustunnar virðist vera ábótavant en viðmælendur sögðu að í upphafi þjónustunnar hefðu þeir fengið litlar upplýsingar um þá þjónustu sem þeim stóð til boða á þjónustumiðstöðinni. Einnig var nefnt að þjónusta sálfræðinganna hefði mátt vera betur auglýst. Flestir viðmælendur sögðu hins vegar að þeir hefðu fengið viðeigandi og fullnægjandi upplýsingar hjá ráðgjafanum sínum þegar þjónustan var hafin. Hvað upplýsingagjöf varðar, bentu viðmælendur í rýnihópnum enn fremur á að heimasíður þjónustumiðstöðvanna mættu vera meira upplýsandi.

Samkomulag um félagslega ráðgjöf

Í samtali við viðmælendur kom fram að gerð samkomulags um félagslega ráðgjöf er óskýrt í huga margra. Þeir voru almennt ekki með það á hreinu hvort þeir skrifuðu undir samkomulag um félagslega ráðgjöf eða ekki, en fimm af ellefu viðmælendum mundu örugglega eftir því að hafa skrifað undir slíkt samkomulag. Hins vegar sýndi eftirgrennslan úttektaraðila í Málaskrá að allir viðmælendur, fyrir utan einn, voru með skráð samkomulag frá árunum 2013–2015.

Árangur af þjónustunni

Viðmælendur voru almennt sammála um að þjónusta sérfræðinganna hefði mætt þörfum þeirra upp að vissu marki. Þeim fannst þeir hafa gagn af þeirri þjónustu sem þeim var boðið upp á. Almennt leið viðmælendum ekki vel með að þiggja fjárhagsaðstoð til framfærslu. Þeir voru ánægðir með þjónustuna sem þeim bauðst en þeir litu á hana sem tímabundna aðstoð. Samkvæmt nokkrum viðmælendum var jákvæðan árangur af þjónustunni meðal annars því að þakka að hafa farið í meðferð og hætt notkun áfengis og/eða vímuefna. Einnig var nefnt að þrýstingur sérfræðinganna um að fara út á vinnumarkað hafi skipt máli.

Samkvæmt viðmælendum í símaviðtölunum hafði þjónusta sérfræðinganna jákvæð áhrif á andlega vellíðan þeirra. Að einum undanskildum sögðust allir vera við góða eða ágæta andlega heilsu í dag. Samkvæmt flestum þeirra hafði þjónustan engin áhrif á líkamlega vellíðan þeirra. Flestir viðmælendur sögðu þjónustu sérfræðinganna ekki haft nein áhrif á tækifæri þeirra á vinnumarkaðnum. Þrír viðmælendurnir sögðu þjónustuna hafa haft áhrif á félagslega stöðu sína en nefnt var að þjónustan hefði rofið einangrun þeirra. Allir viðmælendur í símaviðtölunum sögðust fá stuðning frá fjölskyldunni sinni og var fyrst og fremst um andlegan stuðning að ræða.

Viðmælendur hættu að nýta sér þjónustu sérfræðinganna af margvíslegum ástæðum; tveir fóru á örorkubætur, einn fór í frekara nám, átta fóru út á vinnumarkaðinn og einn uppfyllti ekki skilyrði fyrir áframhaldandi rétt til fjárhagsaðstoðar. Að sögn allra, fyrir utan eins, batnaði fjárhagur þeirra eftir að þeir hættu að nýta sér þjónustu færniteymisins.

Í símaviðtölunum kom fram að þrír af sjö viðmælendum sögðust aldrei aftur þurfa á þjónustu sérfræðinganna að halda. Hinir sögðust annaðhvort vera komnir aftur í þjónustu, búast við að þurfa aftur á þjónustu að halda eða geta ekki sagt til um hvort þeir þyrftu að fá þjónustu aftur.

Neysla áfengis og/eða vímuefna

Viðmælendur í rýnihópnum sem höfðu farið í meðferð sögðu að andleg og líkamleg líðan þeirra hefði almennt batnað í kjölfar meðferðar og að þau hafi orðið vinnufær fljótlega eftir að hafa hætt neyslu og notið ráðgjafar í tengslum við áfengis- og/eða vímuefnavanda þeirra. Viðmælendur í rýnihópnum og í símaviðtölunum sem höfðu farið í meðferð sögðu að neysla hefði hindrað þá í að nýta sér þá þjónustu sem var í boði, t.a.m. sálfræði- og ráðgjafaviðtöl og námskeið. Viðmælendur í rýnihópnum sögðu að þeir hefðu ekki getað náð þeim markmiðum sem þeir hefðu náð, eins og að vera í fullu starfi á hinum almenna vinnumarkaði, ef þau hefðu haldið áfram í neyslu.

Stóðst þjónustan væntingar viðmælendanna?

Samkvæmt viðmælendum stóð þjónusta sérfræðinganna að mestu leyti undir væntingum þeirra. Aðspurð hvað mætti fara betur í þjónustunni var nefnt í rýnihópnum að viðmót starfsfólks í afgreiðslu þjónustumiðstöðvanna væri slæmt og að gögn ættu til að týnast í afgreiðslunni. Einnig var nefnt að erfitt væri að fá upplýsingar í gegnum síma og að ná í ráðgjafa í síma. Allir viðmælendur mæltu með þjónustu sérfræðinganna fyrir þá sem þyrftu á henni að halda.

2. TÖLFRÆÐI

Í skrá m færniteymisins fyrir tímabilið apríl 2014 til ágúst 2015 nýttu 439 einstaklingar sér þjónustu teymisins. Helstu upplýsingar um hópinn eru eftirfarandi:

- 62% eru karlmenn.
- 80% er á aldrinum 20–39 ára.
- 80% eru einhleypir. Einstæðir foreldrar töldu 17% hópsins og 3% voru giftir eða í sambúð.
- 26% voru búinir að vera 0–3 mánuði samfleytt sem notendur fjárhagsaðstoðar. Næststærsti hópurinn var búinn að vera notendur fjárhagsaðstoðar samfleytt í 13–24 mánuði, eða 22% hópsins.
- Afdrif voru skráð hjá 201 einstaklingi sem naut þjónustu færniteymisins á tímabilinu. 27% hópsins voru skráð í vinnu og 27% hópsins voru skráð á endurhæfingarlífeyri. 11% hópsins voru skráð með örorkubætur og hjá 10% hópsins var skráð „afdrif ókunn“.

Helstu niðurstöður tölfræðiúttektarinnar sýna að þættir á borð við kyn, aldur, menntun, húsnæðisstöðu, hjúskaparstöðu, þunglyndi, streitu, neyslu áfengis- og/eða vímuefna og geðræn vandamál höfðu ekki áhrif á hvort einstaklingar voru hættir með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015.

Þó svo að ákveðnar vísbendingar bentu til að fyrrgreindir þættir hefðu áhrif á hvort einstaklingar væru notendur fjárhagsaðstoðar eða ekki sýndu niðurstöður marktækniþrófs að munurinn var ekki marktækur.

Hins vegar var munurinn marktækur ef litið var til eðlilegra einkenna kvíða og þess að vera hættur sem notandi fjárhagsaðstoðar. Þ.e. þeir sem sýndu eðlileg einkenni kvíða á DASS matslistanum voru líklegri að vera hættir sem notendur fjárhagsaðstoðar en þeir sem sýndu væg, miðlungs, alvarleg eða mjög alvarleg einkenni kvíða.

3. ATHUGASEMDIR ÚTTEKTARAÐILA

Niðurstöður rýnihópsins og símaviðtala við notendur sýna að bæta má upplýsingaflæði til þeirra sem nýta sér þjónustu sérfræðinganna. Sálfræðiþjónustu færniteymisins mætti auglýsa betur og fleiri upplýsingar mætti finna á heimasíðu þjónustumiðstöðvanna.

Niðurstöður úttektarinnar sýna að notendur eru almennt ánægðir með þjónustu sérfræðinganna en kalla eftir meiri þjónustu. Umhugsunarvert er hvort sú þjónusta, sem stendur notendum til boða, sé of takmörkuð í ljósi þess hve mikinn áhuga viðmælendur sýndu úrræðunum. Þeir sýndu til dæmis áhuga á að fara á fleiri námskeið og hitta sálfræðing (oftar) en þeim stóð til boða.

Viðmælendur í rýnihópnum vildu gjarnan taka „eigið mat á starfsgetu“ (EMS) matið en aðeins einum af fjórum viðmælendum í rýnihópnum hafði verið boðið að taka það. Samkvæmt verklagi færniteymisins segir að EMS-mat skuli vera gert í fyrsta eða öðru viðtali við ráðgjafa. Viðmælendur í símaviðtölunum mundu ekki eftir að hafa tekið EMS-mat.

Úttektaraðili gerir athugasemd við notkun á samkomulagi um félagslega ráðgjöf. Niðurstöður úttektarinnar sýna að notendur virðast ekki mjög meðvitaðir um að hafa gert slíkt samkomulag. Fimm af ellefu viðmælendum sögðust hafa gert slíkt samkomulag, aðrir viðmælendur sögðust ekki hafa gert það eða mundu ekki til þess. Eftirgrennsan úttektaraðila í Málaskrá leiddi í ljós að allir viðmælendur, fyrir utan einn, höfðu skrifað undir samkomulag um félagslega ráðgjöf. Að mati úttektaraðila sýna þessar niðurstöður að brýnt sé að leggja meiri áherslu á samkomulagið í þjónustunni þannig að notendur séu meðvitaðri um notkun þess og markmiðið með samkomulaginu.

3. TILURÐ ÚTTEKTARINNAR OG MARKMIÐ

Tilurð úttektar

Úttektin er á úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árið 2015.

Markmið úttektarinnar

Markmið úttektarinnar er að kanna afdrif notenda færniteymis þjónustumiðstöðvanna sem höfðu hitt eða höfðu verið boðaðir til sálfræðings færniteymisins, á tímabilinu frá apríl 2014 til ágúst 2015, og eru ekki lengur notendur fjárhagsaðstoðar. Það verður gert með notkun rýnihóps, einstaklingsviðtala og tölfraeðirýni.

Rýnihópur

Markmiðið með rýnihópnum var að leiða saman einstaklinga til að ræða þætti sem snúa að þjónustu færniteymisins en rýnihópaviðtöl henta vel þegar kemur að mati á þjónustu. Í rýnihópnum voru ræddir þættir sem snéru að þjónustu sérfræðinganna, lífsgæðum þeirra sem hafa notið þjónustunnar ásamt þörfum og mati á þjónustunni.

Einstaklingsviðtöl

Í einstaklingsviðtölunum var skoðað, auk afdrifa notandans, hvaða áhrif þátttaka í færniteyminu hafði á núverandi stöðu hans, hvort þátttaka í teyminu hefði aukið lífsgæði hans, aukið sjálfstraust og bætt andlega og líkamlega líðan. Einnig var skoðað hvort þjónustan hafi mætt þörfum hans og hann spurður hvernig hann nýtti sér úrræðið. Að lokum var notandinn beðinn um að leggja mat á úrræðið.

Tölfraeðirýni

Í tölfraeðirýni úttektarinnar voru settar fram almennar upplýsingar um þá sem fengu þjónustu færniteymisins á tímabilinu frá apríl 2014 til ágúst 2015. Einnig voru bornir saman þeir einstaklingar sem voru skráðir notendur fjárhagsaðstoðar í ágústlok 2015 við þann hóp sem var ekki skráður með fjárhagsaðstoð á sama tíma. Að lokum voru settar fram upplýsingar um þá sem voru skráðir í vinnu og ekki lengur með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015.

4. UM ÚTTEKTINA

A. FRAMKVÆMD ÚTTEKTAR

Úttektaraðili ásamt deildarstjóra deildar gæða og rannsókna í samvinnu við skrifstofustjóra skrifstofu sviðsstjóra sáu um undirbúning úttektar í október 2015. Við undirbúning úttektarinnar ráðfærði úttektaraðili sig við deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu, sálfræðinga og félagsráðgjafa í færniteyminu. Úttektaraðili sá um framkvæmd úttektarinnar.

Við undirbúning úttektarinnar voru rýnd tölfræðigögn um notendur færniteymisins ásamt þremur stöðuskýrslum: „Stöðuskýrsla: Verkefni vegna sjúklinga með fjárhagsaðstoð apríl til september 2014“, „Stöðuskýrsla: Verkefni vegna sjúklinga með fjárhagsaðstoð apríl 2014 til mars 2015: 12 mánuðir“ og „Stöðuskýrsla færniteymis: Verkefni vegna óvinnufærra með fjárhagsaðstoð apríl 2015 til september 2015: 6 mánuðir og afdrif og úrræði frá apríl 2014“. Einnig var aðgerðaráætlun vegna fjárhagsaðstoðar frá árinu 2013 skoðuð ásamt öðrum fyrirbyggjandi skráðum gögnum tengdum teyminu og aðgerðaráætluninni.

Deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu var tilkynnt um fyrirhugaða úttekt í september 2015. Úttektaraðili upplýsti ráðgjafa og sálfræðinga í færniteyminu um úttektina á fundi færniteymisins í nóvember 2015.

Viðtöl við deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu fóru fram í október og nóvember 2015. Viðtal við sálfræðinga og félagsráðgjafa í færniteyminu fór fram í nóvember 2015.

Við gerð úttektarinnar var ákveðið að eigindleg aðferðarfræði á borð við rýnihópaaðferð og einstaklingsviðtöl myndu henta vel til að öðlast skilning á viðhorfum og reynslu einstaklinga sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu frá apríl 2014 til ágúst 2015 og eru ekki lengur með fjárhagsaðstoð til framfærslu.¹

¹ Rýnihópar eru eigindleg rannsóknaraðferð sem byggist á umræðum 6–8 einstaklinga í hóp um ákveðið málefni. 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. Rýnihópar fylgja oft í kjölfar megindlegrar rannsóknar þar sem rýnt er nánar í tölfræðilega niðurstöðu. Auk þess eru þeir oft notaðir með öðrum eigindlegum rannsóknaraðferðum (tekið af vefsíðu Félagsvísindastofnunar Háskóla Íslands).

Einstaklingsviðtöl

Ákveðið var við undirbúning úttektarinnar að afla upplýsinga í einstaklingsviðtölum í gegnum síma. Kostir þess að taka viðtöl í gegnum síma voru meðal annars þeir að þátttakendum var gert auðveldara að taka þátt í úttektinni og úttektaraðili gat tekið fleiri viðtöl á styttri tíma.

Hringt var í 26 einstaklinga sem valdir voru af handahófi með aðstoð SPSS-forritsins. Þrír af þeim sem hringt var í höfnuðu þátttöku og fimmtán svöruðu ekki í síma. Að lokum talaði úttektaraðili við átta einstaklinga sem samþykktu að svara spurningum hans.

Einstaklingsviðtölin fóru fram á skrifstofu velferðarsviðs dagana 11. og 12. janúar 2016.

Rýnihópur

Hugsanlegum þátttakendum í rýnihópnum var sent bréf í lok nóvember þar sem tilgangur úttektarinnar og markmið voru kynnt (sjá viðauka 1). Þeim var jafnframt gert ljóst að hægt væri að hafa samband við úttektaraðila og hafna þátttöku í rýnihópnum ef ekki væri vilji fyrir þátttöku. Þátttakendurnir voru einnig upplýstir um að innan nokkurra daga yrði hringt í þá sem ekki höfðu hafnað þátttöku og þeim veittar nánari upplýsingar um þátttöku í rýnihópnum.

Átta einstaklingar fengu send bréf vegna rýnihópsins. Enginn þeirra hafnaði þátttöku en þegar úttektaraðili hafði samband við þá gekk erfiðlega að ná í suma, á meðan aðrir komust ekki vegna vinnu. Í kjölfarið var ákveðið að stækka úrtakið og hringja beint í þá sem lentu í úrtakinu í stað þess að senda þeim bréf fyrst. Að lokum hafði úttektaraðili samband við nær alla þá sem voru skráðir í vinnu og voru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Sjö einstaklingar boðuðu sig í rýnihópinn og úttektaraðili sendi þeim áminningu um fundinn í smáskilaboðum kvöldið fyrir fundinn. Rýnihópsfundurinn var haldinn þann 9. desember 2015 í húsnæði Reykjavíkurborgar að Borgartúni 14. Af þeim sjö sem boðuðu sig mættu fjórir á fundinn. Fundurinn stóð yfir í tæpa tvo tíma. Auk úttektaraðila var Erla Björg Sigurðardóttir, deildarstjóri deildar gæða og rannsókna, viðstödd fundinn.

Tölfræðirýni

Auk eigindlegra rannsóknaraðferðar var megindeleg rannsóknaraðferð notuð við gerð úttektarinnar. Með því að rýna nánar í tölfræðina var upplýsingum aflað um þann hóp notenda sem nýtti sér þjónustu færniteymisins á tímabilinu frá apríl 2014 til ágúst 2015. Tölfræðiuplýsingar fengust úr skráum sem sálfræðingar í færniteyminu halda utan um. Notast var við tölfræðiforritin Excel og SPSS til að vinna úr gögnunum.

Lokaskýrslugerð

Deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu ásamt sálfræðingum og ráðgjöfum í færniteyminu var kynnt drög að úttektinni 9. febrúar 2016, og um leið gefið tækifæri til að koma með athugasemdir.

Úrvinnsla skráðra gagna ásamt lokaskýrslugerð átti sér stað í febrúar 2016.

B. SPURNINGALISTARNIR

Spurningalistarnir, sem lagðir voru fyrir þátttakendum í hvort tveggja rýnihópnum og einstaklingsviðtölunum, byggðu á ákveðnum spurningalistum sem lagðir voru fyrir þátttakendum í Grettistaki og þátttakendum í Kvennasmiðjunni af nemum í Háskóla Íslands (Margrét Edda

Yngvadóttir, Grettistak: afdrif þátttakenda í Grettistaki, 2013 og Sunna Ólafsdóttir, Hver eru lífskjör eftir Kvennasmiðjuna, 2013).²

Kallað var eftir hugmyndum að spurningum frá deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu og frá ráðgjöfum og sálfræðingum í færniteyminu. Deildarstjóri á skrifstofu ráðgjafarþjónustu og sálfræðingur á þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis komu með tillögur að spurningum.

Spurningar sem lagðar voru fyrir þátttakendur í rýnihópnum og viðmælendum í einstaklingsviðtölunum má finna í viðauka 2 og 3.

C. VIÐMÆLENDUR Í ÚTTEKTINNI

Viðmælendur voru alls 27 í úttektinni.

Fyrst var talað við deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu. Viðtöl við deildarstjóran fóru fram 15. október 2015, 18. nóvember 2015 og 4. janúar 2016. Úttektaraðili hitti færniteymið 10. nóvember 2015. Á fundinn mættu þrír sálfræðingar og ellefu ráðgjafar, fulltrúar allra þjónustumiðstöðvanna, ásamt deildarstjóra á skrifstofu ráðgjafarþjónustu.

Rýnihópurinn hittist 9. desember 2015 og tóku fjórir einstaklingar þátt í hópnum.

Símaviðtöl voru haldin við átta einstaklinga tímabilið 11.–12. janúar 2016.

D. HAGA Í HUGA VIÐ LESTUR ÚTTEKTARINNAR

Hafa ber eftirfarandi atriði í huga við lestur úttektarinnar:

Þegar talað er um notendur færniteymisins er verið að tala um einstaklinga sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu á grundvelli læknisvottorðs.

Sá hópur sem er skoðaður í úttektinni, þ.e. þeir sem talað er um sem notendur færniteymisins, er **aðeins** sá hópur sem hefur verið boðaður í viðtal til sálfræðings eða hitt sálfræðing að minnsta kosti einu sinni. Færniteymið vinnur með mun stærri hóp notenda en fjallað er um í þessari úttekt.

Hafa þarf í huga við lestur niðurstaðnanna að ekki svöruðu allir viðmælendur öllum spurningum úttektaraðila. Einnig var eitthvað um að viðmælendur mundu ekki lengur nákvæmlega hvaða þjónustu þeir fengu, og sumir áttu auk þess erfitt með að svara ákveðnum spurningum úttektaraðilans.

Þegar talað er um sérfræðinga í úttektinni er úttektaraðili að vísa til sálfræðinga, félagsráðgjafa, ráðgjafa og iðjubjálfa sem starfa í færniteyminu.

² Um var að ræða M.A.-ritgerðir til starfsréttinda í félagsráðgjöf.

5. TÖLFRÆÐI

Hér á eftir verða tölfræðiniðurstöður úttektarinnar kynntar. Allar töflur og myndir tengdar tölfræðinni má finna í fylgiskjali 2.

- Fyrst verður sett fram tölfræði um hlutfall notenda skráðra sem sjúklinga af heildarfjölda notenda fjárhagsaðstoðar á tímabilinu frá janúar til ágúst 2015.
- Því næst verða settar fram almennar upplýsingar um þá einstaklinga sem fengu þjónustu færniteymisins á umræddu tímabili frá apríl 2014 til ágúst 2015. Hafa ber í huga að aðeins er skoðaður sá hópur sem var boðaður til sálfræðings.
- Síðan verða skráðir notendur fjárhagsaðstoðar í ágústlok 2015 bornir saman við þann hóp einstaklinga sem er ekki lengur skráður með fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Báðir hóparnir fá þjónustu færniteymisins eða höfðu fengið þjónustu þess ásamt því að hafa verið boðaðir til sálfræðings einhvern tímann á tímabilinu frá apríl 2014 til ágúst 2015.
- Í lok kaflans verða settar fram almennar upplýsingar um þá einstaklinga sem eru skráðir í vinnu og eru ekki lengur með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015. Hér er einnig um að ræða einstaklinga sem fengu þjónustu færniteymisins og höfðu á einhverjum tímapunkti verið boðaðir til sálfræðings.

Allar upplýsingar sem fram koma, að undanskildum upplýsingum í kafla A, fengust úr skráningarskjali sálfræðinga í færniteyminu. Upplýsingar í kafla A koma úr Málaskrá.

A. FJÖLDI NOTENDA SKRÁÐIR SEM SJÚKLINGAR AF HEILDARFJÖLDA
NOTENDA FJÁRHAGSAÐSTOÐAR

Ef hlutfall sjúklinga af heildarfjölda notenda fjárhagsaðstoðar fyrir tímabilið janúar til ágúst 2015 er skoðað kemur í ljós að hlutfall þeirra af heildarfjölda notenda fjárhagsaðstoðar fór hækkandi á fyrstu átta mánuðum ársins 2015 en á sama tíma hefur hlutfall atvinnulausra án bótaréttar í hópi notenda fjárhagsaðstoðar orðið lægra, sjá töflu hér að neðan.

Tafla 1: Hlutfall sjúklinga af notendum fjárhagsaðstoðar tímabilið janúar til ágúst 2015.

Atvinnustaða	Janúar	Febrúar	Mars	Apríl	Maí	Júní	Júlí	Ágúst
Atvinnulaus án bótaréttar	604	514	503	481	444	421	379	340
Atvinnulaus - bótaréttur fullnýttur	54	151	146	125	103	88	73	63
Atvinnulaus með bótarétt	66	76	78	87	77	63	66	56
Atvinnulaus nemi milli anna	0	0	0	0	0	25	23	14
Ellilífeyrisþegi	44	45	41	45	42	43	44	42
Í fæðingarorlofi	47	45	35	29	32	42	37	35
Í launaðri vinnu - fullt starf	4	8	3	4	7	10	6	7
Í launaðri vinnu - hlutastarf	24	29	29	30	30	26	25	19
Með endurhæfingarlífeyri	1	2	1	1	2	4	2	2
Nemi	22	14	11	10	14	113	82	90
Sjúklingur	627	641	661	675	679	673	663	637
Öryrki	41	40	43	38	43	39	41	40
Samtals	1.534	1.565	1.551	1.539	1.469	1.553	1.451	1.371
Hlutfall sjúklinga af heildarfjölda	41%	41%	43%	45%	46%	44%	46%	48%

B. ALMENNAR UPPLÝSINGAR UM ÞÁ SEM NUTU ÞJÓNUSTU FÆRNITEYMISINS Á TÍMABILINU APRÍL 2014 TIL ÁGÚST 2015

Markmið færniteymisins er að þróa og samræma vinnubrögð og vinna að bættem hag sjúklinga sem fá fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg. Færniteymið samanstendur af tveimur til þremur félagsráðgjöfum á hverri þjónustumiðstöð Reykjavíkurborgar ásamt þremur sálfræðingum sem sinna tveimur þjónustumiðstöðvum hver. Einn iðjuþjálfari vinnur með teyminu sem hóf störf byrjun árs 2015.

Í skráum færniteymisins fyrir tímabilið apríl 2014 til ágúst 2015 voru 439 einstaklingar skráðir í teymið.³ Hér eru helstu upplýsingar um hópinn:

- 62% hópsins eru karlmenn.
- 80% hópsins er á aldrinum 20–39 ára.
- 80% eru einhleypir. Einstæðir foreldrar töldu 17% hópsins. 3% hópsins voru gift eða í sambúð.
- 81% var barnlaus.
- 62% höfðu lokið námi á barna- og unglingastigi. 20% höfðu lokið framhaldsskólastigi og 3% háskólastigi.
- 38% voru skráð með búsetu hjá foreldrum eða hjá öðrum. 37% leigðu herbergi eða íbúð á almennum markaði.
- DASS-matslistinn fyrir þunglyndi, kvíða og streitu var lagður fyrir 244 af þeim 439 einstaklinga sem nýttu þjónustu færniteymisins á tímabilinu, eða 56% hópsins.
 - Rúmur helmingur þeirra sýndi alvarleg og mjög alvarleg einkenni þunglyndis. 19% sýndu eðlileg einkenni.
 - Tæpur helmingur sýndi alvarleg og mjög alvarleg einkenni kvíða. 21% sýndi eðlileg einkenni.
 - Rúm 36% sýndu alvarleg og mjög alvarleg einkenni streitu. 32% sýndu eðlileg einkenni.
- 75% höfðu farið í eitt til þrjú viðtöl hjá sálfræðingi.
- 26% hópsins höfðu verið 0–3 mánuði samfleytt með fjárhagsaðstoð til framfærslu. Næstflestir höfðu haft fjárhagsaðstoð til framfærslu samfleytt í 13–24 mánuði, eða 22% hópsins.
- Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu, skiluðu 54% einstaklinga inn læknavottorði sem var fullnægjandi, 16% skiluðu inn vottorði sem var ófullnægjandi, 21% skilaði ekki inn vottorði og í 8% tilfella var ekki tilgreint hvort vottorði hefði verið skilað inn.
- Á tímabilinu var 181 einstaklingi vísað í yfir 20 úrræði. Langflestum einstaklingum var vísað í starfsendurhæfingu á borð við Virk og Janus, eða 27%. 11% var vísað í áfengis- og vímuefnaúrræði og 12% var vísað í úrræði á borð við Grettistak, Kvinnasmiðjuna, Karlasmíðjuna og Geðheilsustöð Breiðholts.

³ Hér er aðeins um að ræða einstaklinga sem höfðu verið boðaðir til sálfræðings á tímabilinu.

- Afdrif voru skráð hjá 201 einstaklingi sem naut þjónustu færniteymisins á tímabilinu. 27% hópsins voru skráð í vinnu og 27% hópsins voru skráð á endurhæfingarlífeyri. 11% hópsins voru skráð með örorkubætur og hjá 10% var skráð „afdrif ókunn“.

C. SAMANBURÐUR Á ÞEIM SEM ERU SKRÁÐIR MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ TIL FRAMFÆRSLU Í ÁGÚSTLOK 2015 VIÐ ÞÁ SEM ERU EKKI SKRÁÐIR MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ TIL FRAMFÆRSLU Í ÁGÚSTLOK 2015

Heildarfjöldi þeirra sem voru í þjónustu hjá færniteyminu á tímabilinu apríl 2014 til ágústlok 2015 var 439 notendur. Af þeim voru í lok ágúst 2015 177 einstaklingar sem ekki höfðu lengur fjárhagsaðstoð til framfærslu, eða 40% hópsins.⁴

Hlutfall kvenna af þeim sem nutu þjónustu teymisins var 40%. Ef munurinn á milli þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, er skoðaður sérstaklega, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til kynjahlutfalls. Karlar eru örlítið líklegri til að vera hættir með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágústlok 2015 eftir að hafa fengið þjónustu færniteymisins. Munurinn er hins vegar ekki marktækur.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu voru flestir á aldrinum 20 til 39 ára, eða 81% hópsins. Ef munur á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til aldursdreifingu. Þeir sem eru 19 ára og yngri og þeir sem eru á aldrinum 50–59 ára virðast vera líklegri en aðrir að vera hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar um mjög fáa einstaklinga að ræða í báðum aldursflokkum þannig að ekki er um marktækan mun að ræða.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu voru langflestir einhleypir, eða 80% hópsins. Tæp 17% voru einstæðir foreldrar og aðeins 1% voru hjón/sambýlisfólk með börn. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til hjúskaparstöðu. Þeir sem eru giftir eða í sambúð með börn virðast vera líklegri en aðrir að vera ekki lengur notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar er um mjög fáa einstaklinga að ræða þannig að ekki er um marktækan mun að ræða.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu voru flestir barnlausir, eða 81% hópsins. 13% einstaklinganna áttu eitt barn, 4% áttu tvö börn og tæp 2% áttu þrjú börn. Þeir sem áttu tvö til þrjú börn virðast vera líklegri en aðrir að vera ekki lengur notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar er um mjög fáa einstaklinga að ræða þannig að ekki er um marktækan mun að ræða.

⁴ Við gerð úttektarinnar var skoðað sérstaklega hvaða einstaklingar væru örugglega ekki ennþá notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu óháð því sem var skráð í skrá færniteymisins. Í ljós kom að heildarfjöldi þeirra sem voru ekki með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 var 177. Einhverjir af þeim sem höfðu verið skráðir með afdrif á borð við „vinnu“, „nám“ og „örorku“ voru orðnir aftur notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu í ágúst 2015.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu höfðu 62% lokið barnaskóla eða unglíngastigi. 20% höfðu lokið framhaldsskólastigi og 3% höfðu lokið háskólastigi. Enginn marktækur munur er á því hvort eitt menntunarstig frekar en annað hafi haft áhrif á líkurnar á því að einstaklingur væri hættur að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 eða ekki.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu dvaldi 38% einstaklinganna hjá öðrum eða hjá foreldrum. 37% notenda leigðu herbergi eða íbúð á almennum leigumarkaði. Enginn marktækur munur er á því hvort ein húsnæðisstaða frekar en önnur hafi áhrif á hvort einstaklingur sé líklegur til að vera hættur að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 eða ekki.

56% þeirra sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu svöruðu DASS-matslista við þunglyndi. Af þeim sem fóru í gegnum matið sýndi 51% hópsins alvarleg og mjög alvarleg einkenni þunglyndis, 30% sýndu væg og miðlungs einkenni og 19% sýndu eðlileg einkenni. Einkenni þunglyndisins; hvort þau eru eðlileg, væg, miðlungs, alvarleg eða mjög alvarleg, hafði ekki afgerandi áhrif á hlutfall þeirra sem voru hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015.

56% þeirra sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu svöruðu DASS-matslista við kvíða. Af þeim sem tóku matið sýndu 47% hópsins alvarleg og mjög alvarleg einkenni kvíða, 32% sýndu væg og miðlungs einkenni og 21% sýndi eðlileg einkenni. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega kemur fram að einkenni kvíða, hjá þeim sem sýndu, væg, miðlungs, alvarleg eða mjög alvarleg, hafði ekki afgerandi áhrif á hlutfall þeirra sem voru hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar voru þeir sem sýndu eðlileg einkenni líklegri til að vera hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu en aðrir. Um marktækan mun var að ræða.

56% þeirra sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu svöruðu DASS-matslista við streitu. Af þeim sem fóru í gegnum matið sýndu 36% hópsins alvarleg og mjög alvarleg einkenni streitu, 32% sýndi væg og miðlungs einkenni og 32% sýndi eðlileg einkenni. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til streitueinkenna. Einkenni streitu, hjá þeim sem sýndu eðlileg, væg, miðlungs, alvarleg eða mjög alvarleg, hafði ekki afgerandi áhrif á hlutfall þeirra sem voru hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Þeir sem sýndu væg og miðlungs einkenni voru heldur líklegri til að vera hættir að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu en aðrir, en ekki er um marktækan mun að ræða.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu var 191 einstaklingur, eða 44% hópsins, í virkri neyslu eða átti sér sögu um neyslu. Af þeim voru 24% skráðir í virkri neyslu og 76% áttu sér sögu um neyslu. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til þeirra sem skráðir voru í virkri neyslu og þeirra sem áttu sér sögu um neyslu. Þeir sem voru skráðir í virkri neyslu voru hlutfallslega líklegri til að vera með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 en aðrir einstaklingar sem fengu þjónustu hjá færniteyminu á tímabilinu. Hins vegar sýndi marktæktarpróf að munurinn var ekki marktækur.

Af þeim 439 einstaklingum sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu voru 62% skráðir með geðræn vandamál. Í skrá m teymisins kemur ekki fram hvers eðlis geðrænu vandamálin eru. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós hlutfallslega lítill munur innbyrðis ef

litið er til þess hvort um geðrænan vanda er að ræða eða ekki. Þeir einstaklingar sem eru skráðir með geðræn vandamál eru ekki hlutfallslega líklegri til að fá fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 en aðrir einstaklingar sem fengu þjónustu hjá færniteyminu á tímabilinu.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu höfðu 39% einstaklinganna verið notendur fjárhagsaðstoðar í allt að sex mánuði samtals. Tæp 9% hafði verið lengur 49 mánuði samtals notendur fjárhagsaðstoðar. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til fjölda mánaða samfleytt. Hins vegar sýna niðurstöðurnar að því lengur sem einstaklingur hefur verið samfleytt með fjárhagsaðstoð til framfærslu, því minni líkur eru á því að hann sé hættur með fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar er um mjög fáa einstaklinga að ræða svo að ekki er um að ræða marktækan mun.

Af þeim sem nutu þjónustu færniteymisins á tímabilinu mættu 13% einstaklinganna ekki í viðtal til sálfræðings. 34% mættu í eitt viðtal, 40% mættu í 2–4 viðtöl og 13% mættu í 5 eða fleiri viðtöl til sálfræðings. Ef munurinn á milli hópanna er skoðaður sérstaklega, þ.e. þeirra sem eru með fjárhagsaðstoð til framfærslu í ágúst 2015 og þeirra sem eru það ekki, kemur í ljós að hlutfallslega lítill munur er innbyrðis ef litið er til fjölda viðtala hjá sálfræðingi. Niðurstöðurnar sýna að þeir sem fóru í 10 eða fleiri viðtöl eru líklegri en aðrir að vera hættir með fjárhagsaðstoð til framfærslu í lok ágúst 2015. Hins vegar er um mjög fáa einstaklinga að ræða þannig að ekki er um marktækan mun að ræða.

D. ALMENNAR UPPLÝSINGAR UM ÞÁ SEM ERU SKRÁÐIR Í VINNU Í LOK ÁGÚST 2015 OG ERU EKKI MEÐ FJÁRHAGSAÐSTOÐ TIL FRAMFÆRSLU Í ÁGÚST 2015

Í skrá m færniteymisins fyrir tímabilið apríl 2014 til ágúst 2015 voru 56 einstaklingar skráðir í vinnu. Ef skoðað er hvort þessir einstaklingar voru allir enn án fjárhagsaðstoðar í lok ágúst 2015 telur það 39 einstaklinga. Hér eru helstu upplýsingar um þá 39 einstaklinga sem eru ekki skráðir samkvæmt Málaskrá sem notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu í ágústlok 2015:

- 74% hópsins eru karlmenn.
- 87% eru barnlaus.
- 44% hópsins eru á aldrinum 20–24 ára og 82% eru á aldrinum 20–39 ára. Enginn er eldri en 59 ára.
- 87% eru einhleypir. Einstæðir foreldrar töldu 13% hópsins.
- 55% höfðu lokið barna- og unglíngastigi. 21% hafði lokið framhaldsskólastigi og 8% háskólastigi.
- 49% voru skráðir með búsetu hjá foreldrum eða hjá öðrum. 34% leigðu herbergi eða íbúð á almennum markaði.
- DASS-matslistinn fyrir þunglyndi, kvíða og streitu var lagður fyrir 26 af þeim 39 einstaklingum sem voru skráðir í vinnu og án fjárhagsaðstoðar í ágúst 2015.
 - Rúmur helmingur þeirra sýndi alvarleg og mjög alvarleg einkenni þunglyndis. 23% sýndu eðlileg einkenni.
 - Tæpur helmingur sýndi alvarleg og mjög alvarleg einkenni kvíða. 27% sýndu eðlileg einkenni.
 - Rúm 40% sýndu væg og miðlungs einkenni streitu. 27% sýndu eðlileg einkenni.
- 74% höfðu farið í eitt til þrjú viðtöl til sálfræðings.
- 77% hópsins voru búin að vera 0–3 mánuði eða 7–24 mánuði samfleytt sem notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu.

6. RÝNIHÓPUR

Rýnihópurinn hittist þann 9. desember 2015 í húsnæði Reykjavíkurborgar að Borgartúni 14. Sjö einstaklingar boðuðu sig í rýnihópinn og af þeim mættu fjórir á fundinn. Fundurinn stóð yfir í tæpa tvo tíma.

Af þeim sem mættu var ein kona og þrír karlmenn. Þau voru á aldrinum 19 til 43 ára, og var meðalaldur þeirra 28 ár. Þrír af viðmælendum voru í fullu starfi á almennum vinnumarkaði og einn var með sjálfstæðan atvinnurekstur. Einn viðmælandi var í fjarnámi ásamt því að vera í fullu starfi. Þrír viðmælendanna voru einhleypir og einn var í sambúð. Einn viðmælendanna átti þrjú börn, hinir voru barnlausir.

Allir viðmælendurnir voru skráðir til heimilis í Reykjavík. Tveir þeirra höfðu lokið unglingastigsmenntun, einn hafði lokið barnaskólastigi og hjá einum viðmælenda var ekki skráð í Málaskrá hvaða menntun hann hafði lokið.

Viðmælendur höfðu mislengi verið notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu. Einn viðmælandi hafði verið af og til notandi fjárhagsaðstoðar frá árinu 2006. Hinir þrír höfðu verið samfleytt í sex mánuði, níu mánuði og þrjú og hálf ár. Einn viðmælendanna hafði síðast fengið fjárhagsaðstoð í september 2014, einn í mars 2015 og tveir fengu síðast fjárhagsaðstoð í júní 2015.⁵ Allir viðmælendur höfðu fengið þjónustu í gegnum þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða fyrir utan einn sem fékk þjónustu í gegnum þjónustumiðstöð Breiðholts.

Eftirfarandi er samantekt á svörum rýnihópsins.⁶

Þjónustan

- Þrír af fjórum viðmælendum sögðu að viðtölin sem og þjónusta félagsráðgjafanna hafi nýst þeim vel og að þjónustan hafi mætt þörfum þeirra.
- Viðmælendur vildu hafa fengið tækifæri til að taka EMS-matið sem og að hafa farið á fleiri námskeið þar sem þeim fannst þau bæði áhugaverð og hugsanlega gagnleg. Hins vegar sagði einn viðmælendanna að neysla áfengis og/eða vímuefna hafi hindrað hann í að nýta sér þau námskeið sem voru í boði.
- Tveir viðmælendur mundu eftir að hafa skrifað undir samkomulag um félagslega ráðgjöf.
- Þremur viðmælendum fannst að skjólstæðingar félagsþjónustunnar ættu að geta skipt um ráðgjafa ef þeim fyndist þörf á.

Neysla áfengis og/eða vímuefna

- Þrír viðmælendur hættu neyslu áfengis og/eða vímuefna, annaðhvort á meðan þeir nutu þjónustu sérfræðinganna eða áður en þeir byrjuðu í þjónustu. Að þeirra mati hefðu viðmælendur ekki náð markmiðum sínum, þ.e. að vera í fullu starfi á hinum almenna vinnumarkaði, ef þeir hefðu ekki hætt neyslu.

⁵ Við gerð úttektarinnar kom í ljós að sá sem fékk síðast fjárhagsaðstoð til framfærslu í mars 2015 hafði sótt um fjárhagsaðstoð fyrir tímabilið október til nóvember 2015.

⁶ Nánar er farið í niðurstöðurnar í fylgiskjali 3.

- Viðmælendur voru sammála um að sérfræðingarnir hafi sýnt skilning á fíknivanda þeirra. Þrýstingi hafi ekki verið beitt heldur komið til móts við þá af skilningi og að unnið hafi verið út frá fíknivandanum með viðeigandi þjónustu.

Árangur þjónustunnar

- Tveir viðmælendur sögðu að með því að fara í meðferð og hætta neyslu vímuefna hafi þeir getað hætt að nýta sér þjónustu sérfræðinganna.
- Notkun einstaklingsáætlunar, regluleg viðtöl við sérfræðingana, þrýstingur um að fara út á vinnumarkaðinn, heiðarlegt samtal við ráðgjafann og fjárhagslegur stuðningur til að komast í eftirmeðferð voru nefndir sem þættir sem stuðluðu að bata.
- Allir viðmælendur nefndu að þeir hefðu aldrei séð fyrir sér að vera með fjárhagsaðstoð til framfærslu til frambúðar. Um hafi verið að ræða ákveðið tímabil sem þeir þurftu á aðstoð að halda og að þeir sáu alltaf eitthvað annað fyrir sér í framtíðinni.

Stóð þjónustan undir væntingum?

- Viðmælendur í rýnihópnum höfðu ekki neinar væntingar í upphafi til þjónustunnar. Nefnt var að þjónustan hafi hjálpað viðmælendum meira en við hafði verið búist.
- Allir viðmælendurnir sögðust geta mælt með þjónustu sérfræðinganna fyrir þá sem þyrftu á henni að halda.

Hvað má gera betur?

- Bæta má upplýsingaflæði til þeirra sem nýta sér þjónustu sérfræðinganna en nefnt var að heimasíður þjónustumiðstöðvanna mættu vera meira upplýsandi og að þjónusta sálfræðinga mætti vera betur auglýst.
- Nefnt var slæmt viðmót starfsfólks í afgreiðslu þjónustumiðstöðvanna og að mikilvæg gögn ættu það til að tynast í afgreiðslunni.
- Einnig var nefnt að erfitt væri að fá upplýsingar í gegnum síma sem og að ná í ráðgjafa í síma.

7. EINSTAKLINGSVIÐTÖL

Hér á eftir verða niðurstöður einstaklingsviðtalanna kynntar.

Dagana 11.–12. janúar 2015 talaði úttektaraðili við átta fyrrum notendur færniteymisins. Um var að ræða símaviðtöl sem tekin voru á skrifstofu velferðarsviðs að Borgartúni 12–14. Viðtölin tóku á bilinu 10–25 mínútur, en meðalviðtalið stóð yfir í 17 mínútur.

Talað var við fjórar konur og fjóra karlmenn á aldrinum 21–63 ára. Meðalaldur viðmælanda voru 33 ár. Allir viðmælendur voru búsettir í Reykjavík, fyrir utan einn sem var búsettur í Kópavogi. Allir viðmælendur voru einhleypir og áttu fjórir þeirra börn undir 18 ára aldri. Hæsta menntunarstig viðmælanda var unglingsstig, að undanskildum einum viðmælanda sem hafði lokið viðbótarstigi.⁷

Viðmælendur höfðu mislengi verið notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu. Tveir viðmælendur höfðu af og til verið notendur fjárhagsaðstoðar á árunum 2004 og 2006. Hinir viðmælendurnir höfðu verið notendur fjárhagsaðstoðar frá árinu 2011, 2012, 2013 og 2014. Tveir viðmælendur höfðu fengið þjónustu í gegnum Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness, þrír í gegnum Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis, einn í gegnum Þjónustumiðstöð Breiðholts, einn í gegnum Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða og einn í gegnum Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

Í töflunni hér að neðan má sjá skráð afdrif viðmælanda í gögnum sálfræðinga í færniteyminu og hvernig þeir svöruðu úttektaraðila um hvernig þeir framfleyttu sér í dag.

Tafla 2: Afdrif viðmælanda.

Viðmælandi	Afdrif í gögnum sálfræðinga	Svör viðmælanda
1	Öryrki	Með fjárhagsaðstoð
2	Endurhæfingarlífeyrir	Í námi með námsstyrk
3	Vinna	Hlutastarf
4	Vinna	Fullt starf
5	Afdrif ekki þekkt	Hlutastarf
6	Vinna	Er að sækja um endurhæfingarlífeyri
7	Vinna	Fullt starf
8	Öryrki	Með öryrkjabætur

Eftirfarandi er samantekt á svörum rýnihópsins.⁸

Þjónustan

- Viðmælendur nýttu sér fyrst og fremst fjárhagsaðstoð og regluleg viðtöl hjá félagsráðgjafa. Fimm nýttu sálfræðiþjónustu og fjórir fóru á námskeið. Þrír viðmælendur sögðust hafa viljað fara á námskeið eða á fleiri námskeið en þeim hafi ekki staðið það til boða.

⁷ Viðbótarstig eru námsleiðir sem undirbúa nemendur undir háskólanám eða fyrir þátttöku í atvinnulífinu. Þær leiða ekki til háskólagráðu.

⁸ Nánar er farið í niðurstöðurnar í fylgiskjali 3.

- Enginn viðmælendanna mundi eftir að hafa tekið EMS-mat.
- Viðmælendum fannst ekki krefjandi að taka þátt í því sem sérfræðingarnir buðu upp á, sbr. námskeið, viðtöl og sálfræðiþjónustu og voru sammála um að það hafi ekki verið tímasóun að sækja þjónustuna. Þeim fannst einnig kröfur um mætingaskyldu sanngjarnar.
- Einn viðmælandi sagðist hafa viljað hitta sálfræðing og þrír viðmælendur sögðust hafa viljað hitta sálfræðinginn oftár.
- Þrír viðmælendur gerðu samkomulag um félagslega ráðgjöf í samráði við ráðgjafann sinn. Þrír mundu ekki eftir að hafa gert slíkt samkomulag og einn sagðist ekki hafa gert það. Þeir sem gerðu samkomulag upplifðu að þeir væru þátttakendur í þeim ákvörðunum sem teknar voru um þjónustuna.

Árangur þjónustunnar

- Sjö af átta viðmælendum voru sammála um að þjónusta sérfræðinganna hafi haft jákvæð áhrif á andlega vellíðan þeirra. Aðspurðir hvort andleg heilsa þeirra væri góð í dag, sögðu fimm viðmælendur að hún væri góð, og jafnvel betri en þegar þeir fengu þjónustu sérfræðinganna. Tveir sögðu líðan sína vera ágæta og að þeir væru enn að glíma við einhverja andlega vanlíðan.
- Allir viðmælendur sem svöruðu, fyrir utan einn, voru sammála um að þjónusta sérfræðinganna hafi engin áhrif haft á líkamlega vellíðan þeirra. Sá sem sagði þjónustuna hafa haft áhrif á líkamlega líðan sína sagði að sérfræðingarnir hafi hvatt hann til að hreyfa sig og talað við hann um mikilvægi hreyfingar í viðtölum.
- Þrír viðmælendanna sögðu að þjónustan hafi ekki haft áhrif á sjálfsmynd sína. Þrír viðmælendur sögðu að þjónustan hafi haft jákvæð áhrif á sjálfsmynd sína.
- Fjórir sögðu þjónustu sérfræðinganna ekki hafa haft nein áhrif á tækifæri sín á vinnumarkaðnum.
- Fjórir viðmælendur sögðu þjónustuna ekki hafa haft áhrif á félagslega stöðu þeirra. Þrír sögðu þjónustuna hafa haft áhrif á félagslega stöðu sína en nefnt var að þjónustan hefði rofið einangrun.
- Sjö af átta viðmælendum voru sammála um að þjónusta sérfræðinganna hafi mætt þörfum þeirra; fjárhagslegum, andlegum og félagslegum þörfum, upp að vissu marki.
- Aðspurðir hvað varð til þess að þeir hættu að nýta sér þjónustu sérfræðinganna sögðu tveir viðmælendur að þeir hafi komist á örorkubætur í kjölfar þjónustunnar. Einn fór í frekari nám með aðstoð sérfræðinganna. Þrír viðmælendur sögðu að þeir hafi upplifað sig tilbúna til að fara út á vinnumarkaðinn. Einn viðmælandi sagðist hafa verið neyddur til að hætta að nýta sér þjónustuna þegar hann uppfyllti ekki skilyrði fyrir áframhaldandi fjárhagsaðstoð.
- Aðspurðir hvort viðmælendur teldu sig þurfa aftur á aðstoð sérfræðinganna að halda, sögðu þrír viðmælendur að þeir þyrftu aldrei aftur á aðstoð þeirra að halda. Einn sagðist ekki geta sagt til um það og annar sagðist gjarnan vilja fá aðstoð þeirra aftur á næstunni. Einn viðmælandi sagðist telja sig þurfa aftur á aðstoð að halda en ekki eins og staðan væri í dag, og að lokum sagðist einn viðmælendanna vera kominn aftur í samband við ráðgjafann sinn.

Félagsleg tengsl

- Allir viðmælendur fengu stuðning frá fjölskyldunni sinni og/eða vinum. Um var að ræða meðal annars andlegan stuðning, fjárhagslegan stuðning sem og annan stuðning á borð við barnapössun og matargjafir.

Neysla áfengis og/eða vímuefna

- Þrír viðmælendanna höfðu farið í meðferð vegna neyslu áfengis og/eða vímuefna. Einn viðmælandi var í virkri neyslu þegar viðtalið var tekið.
- Aðspurðir hvort þeir hafi nýtt sér þjónustu sérfræðinganna öðruvísi eftir að þeir hættu neyslu áfengis og/eða vímuefna sögðu allir viðmælendur að á meðan þeir voru í neyslu hefðu þeir aðeins nýtt sér þjónustuna til að fá greidda fjárhagsaðstoð.

Stóðst þjónustan væntingar viðmælanda?

- Sjö viðmælendur sögðu þjónustuna hafa staðist undir væntingum þeirra. Einn viðmælandi sagði þjónustuna ekki hafa staðið undir væntingum sínum og ásakaði hann sérfræðingana um persónunjúsnir og lygar.
- Aðspurðir hvort eitthvað mætti betur fara hvað þjónustuna varðaði, sögðu fjórir viðmælendur svo ekki vera. Einn viðmælandi var ekki viss hvort eitthvað mætti gera betur og annar sagði að hann hefði gjarnan viljað hitta fjármálaráðgjafann oft.
- Aðspurðir hvort viðmælendur mæltu með þjónustu sérfræðinganna sögðust allir viðmælendur gera það, fyrir utan einn.

8. VIÐAUKI 1: BRÉF TIL ÞÁTTTAKENDA Í RÝNIHÓP



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Reykjavík, 1. desember 2015

Ágæti viðtakandi,

Þér stendur til boða að taka þátt í rýnihópi á vegum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar en samkvæmt upplýsingum hjá velferðarsviði nýttir þú þér þjónustu sérfræðinga þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar á síðastliðnum tveimur árum.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar hefur beðið undirritaða að gera úttekt á afdrifum þeirra sem hafa notið þjónustu ráðgjafa og sálfræðinga sem starfa á vegum þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar. Rýnihópurinn sem þér er boðið að taka þátt í er einn þáttur í úttektinni en rýnihópaviðtöl er rannsóknaraðferð sem byggist á umræðum 6-8 einstaklinga í hóp um ákveðið málefni. Með rýnihópaviðtölum er hægt að fá upplýsingar á skömmum tíma og annars konar innsýn í skoðanir fólks en fengist með einstaklingsviðtölum eða spurningakönnunum. Rýnihópar henta sérstaklega vel þegar kemur að mati á þjónustu.

Markmiðið með rýnihópnum sem þér er boðið að taka þátt í er að ræða þætti sem snúa að þjónustu sérfræðinga á þjónustumiðstöð Reykjavíkurborgar sem þú, ásamt öðrum sem boðið verður að taka þátt, hefur nýtt þér að einhverju leyti á tímabilinu apríl 2014 til ágúst 2015. Í rýnihópnum verður velt fram spurningum sem snúa að þjónustu sérfræðinganna, lífsgæðum þeirra sem hafa notið þjónustunnar ásamt þörfum og mati á þjónustunni.

Niðurstöður rýnihópsins verða notaðar til að gera viðeigandi úrbætur á þjónustu sérfræðinga þjónustumiðstöðvanna og stuðlað þar með að betri þjónustu í framtíðinni.

Rýnihópurinn mun koma saman í húsnæði Reykjavíkurborgar 9. desember klukkan 17:00. Gert er ráð fyrir að störf rýnihópsins taki tvo tíma og á meðan á vinnu rýnihópsins stendur verður boðið upp á hressingu. Fyrir viðvikið fá þátttakendur í rýnihópnum gjafakort í Smáralind að verðmæti 5000 krónur.

Ef þú ert tilbúin(n) til að taka þátt í rannsókninni mun undirrituð hafa samband við þig símleiðis og bjóða þér að koma í húsakynni Reykjavíkurborgar, að Borgartúni 14, til að taka þátt í rýnihópnum.

Ef þú vilt ekki taka þátt í rannsókninni getur þú sent netpóst á netfangið elin.sigridur.gunnsteinsdottir@reykjavik.is og þá munt þú ekki fá símtal varðandi úttektina.

Ítreka skal að fyllsta trúnaðar verður gætt varðandi allar upplýsingar er aflað verður í rýnihópnum. Farið verður með persónuupplýsingar og skráningu þeirra í samræmi við lög nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Öllum gögnum verður eytt að rannsókn lokinni.

Virðingarfyllst,

Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir, félagsfræðingur MSc

9. VIÐAUKI 2: RÝNIHÓPUR - SPURNINGAR

Pátttaka í færniteyminu

Hvaða upplýsingar fenguð þið um þjónustu sálfræðinganna og ráðgjafanna?

Hvaða þjónustu fenguð þið hjá sérfræðingunum á þjónustumiðstöðinni?

Hvernig nýttu þið ykkur þá þjónustu sem ykkur stóð til boða af hendi ráðgjafanna og sálfræðinganna:

Var hvetjandi að fá þjónustu sérfræðinganna?

Styrkti þjónusta þeirra trú ykkar á því að þið kæmust í vinnu/nám?

Upplifðu þið að þið gætuð treyst ráðgjöfunum/sálfræðingunum?

Mætti þjónustan, sem sérfræðingarnir veittu með t.d. viðtölum/ námskeiðum/félagslegri ráðgjöf og stuðning, þörfum ykkar?

Fannst ykkur krefjandi að taka þátt í því sem sérfræðingarnir í færniteyminu buðu upp á?

Þ.e. að mæta í viðtöl, mæta á námskeið, eða í annað?

Fannst ykkur tímasóun að mæta í viðtöl, á námskeið, annað?

Voru kröfur um mætingarskyldu sanngjarnar? Í viðtöl, á námskeið, annað?

Hittuð þið sálfræðing reglulega á þeim tíma sem þið nutuð þjónustu sérfræðinganna? Hefðuð þið viljað hitta sálfræðing oftari en þig gerðuð? Ef svo er, hve oft?

Hittuð þið ráðgjafa reglulega á þeim tíma sem þið nutuð þjónustu sérfræðinganna? Hefðuð þið viljað hitta ráðgjafa oftari en þig gerðuð? Ef svo er, hve oft?

Gerðuð þið samkomulag um félagslega ráðgjöf/einstaklingsáætlanir í samráði við ráðgjafa/sálfræðinga?

Upplifðuð þið að þið hefðuð áhrif á ákvörðun um þá þjónustu sem þið fenguð?

Þ.e. Upplifðuð þið að þið tækjuð ákvarðanir í samráði við sérfræðinganna (um næstu skref/hvað ykkur yrði boðið upp á)?

T.d. hvað kæmi fram í einstaklingsáætluninni.

Áhrif á viðkomandi

Hvernig leið ykkur þegar þið byrjuðuð að nýta ykkur þjónustu sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum?

Hvaða árangur hlaut af því að fá þjónustu sérfræðinganna:

Hafði þjónusta sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum áhrif á andlega vellíðan ykkar?

Hafði þjónusta sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum áhrif á líkamlega vellíðan ykkar?

Teljið þið að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á tækifæri ykkar á vinnumarkaðnum?

Teljið þið að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á félagslega stöðu ykkar?

Teljið þið að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á lífsgæði ykkar?

Gætuð þið sagt til um hvað varð til þess að þið hættuð að nýta ykkur þjónustu sérfræðinganna?

Var það aðstoð sálfræðingsins?

Aðstoð ráðgjafans?

Þrýstingur? Frá hverjum?

Mæting á sjálfsstyrkingarnámskeið?

Skilyrðingar?

Of lág framfærsla?

Annað?

Eru þið ánægð með líf ykkar eins og það er í dag?

Hvað má betur fara?

Stóð þjónusta sérfræðinganna undir væntingum ykkar?

Er eitthvað sem má betur fara?

Hvernig mynduð þið vilja að svona þjónusta væri veitt? Áhersla á hvaða þætti?

Teljið þið að þið þurfið aðstoð sérfræðinganna:

Aldrei aftur/ aftur/á næstunni/er þetta tímabundið ástand?

10. VIÐAUKI 3: SÍMAVIÐTÖL - SPURNINGAR

Viðmælandi nr. _____

Viðtal tekið í síma þann _____

Viðtalið stóð yfir í _____

Kyn

Skráning í gögnum færniteymisins:

Vinna

Öryrki

Endurhæfingarlífeyrir

Afdrif ekki þekkt

Þátttaka í færniteyminu

Hvaða upplýsingar fékkst þú um þjónustu sálfræðinganna og ráðgjafanna?

Hvað vissir þú þegar þú byrjaðir að fá þjónustu þeirra?

Fannst þér þú fá viðeigandi upplýsingar um þá þjónustu sem var í boði?

Hvaða þjónustu fékkst þú hjá sérfræðingunum á þjónustumiðstöðinni?

Fjárhagsaðstoð til framfærslu

Viðtöl

Námskeið

Félagslega ráðgjöf og stuðning

Annað?

Hvernig nýttir þú þér þá þjónustu sem þú fékkst?

Var það hvetjandi að fá þjónustu sérfræðinganna?

Ef svo er: Á hvaða hátt var hún hvetjandi?

Mætti þjónustan, sem sérfræðingarnir veittu með t.d. viðtölum/ námskeiðum/félagslegri ráðgjöf og stuðning, þörfum þínum?

Hefðir þú viljað nýta þér einhverja þjónustu sem þér stóð ekki til boða (námskeið, meiri sálfræðiþjónusta/ráðgjafþjónusta, annað)?

Fannst þér krefjandi að taka þátt í því sem sérfræðingarnir buðu upp á?

Þ.e. að mæta í viðtöl, mæta á námskeið, eða í annað?

Fannst þér tímasóun að mæta í viðtöl, á námskeið, annað?

Voru kröfur um mætingarskyldu sanngjarnar? Í viðtöl, á námskeið, annað?

Hittir þú sálfræðing reglulega á þeim tíma sem þú naust þjónustu sérfræðinganna? Hefðir þú viljað hitta sálfræðing oftár en þú gerðir? Ef svo er, hve oft?

Gerðir þú samkomulag um félagslega ráðgjöf/einstaklingsáætlanir í samráði við ráðgjafa/sálfræðinga?

Fékkstu upplýsingar um hvað fælist í að gera slíkt samkomulag/áætlun?

Upplifðir þú að þú hefðir áhrif á ákvarðanir um hvaða þjónustu þú fengir? Þ.e. upplifðir þú að þú tækir ákvarðanir í samráði við sérfræðinganna?

Áhrif á viðkomandi

Hvernig leið þér þegar þú byrjaðir að nýta þér þjónustu sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum?

Hvernig upplifðir þú að vera notandi fjárhagsaðstoðar? (eitthvað til frambúðar/eða varstu með aðrar væntingar)?

Hvaða árangur hlaust af því að fá þjónustu sérfræðinganna:

Varstu að fá aðra þjónustu annars staðar á meðan þú fékkst þjónustu sérfræðinganna? (geð/læknis o.fl.).

Hafði þjónusta sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum áhrif á andlega vellíðan þína? (Bjartsýnni, minni kvíði, auðveldara að vakna á morgnana?)

Ef svo er: á hvaða hátt?

Finnst þér andleg heilsa þín góð í dag?

Hafði þjónusta sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum áhrif á líkamlega vellíðan þína?

Ef svo er: á hvaða hátt?

Finnst þér líkamleg heilsa þín góð í dag?

Hafði þjónusta sálfræðinga og ráðgjafa á þjónustumiðstöðvunum áhrif á sjálfsmynd þína?

Ef svo er: á hvaða hátt?

Telur þú að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á tækifæri þín á vinnumarkaðnum?

Ef svo er: á hvaða hátt?

Telur þú að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á félagslega stöðu þína (styrkt/aukið félagsleg tengsl/stöðu)?

Telur þú að þjónusta sérfræðinganna hafi haft áhrif á lífsgæði þín?

Ef svo er: á hvaða hátt?

Eru þú ánægð/ur með líf þitt eins og það er í dag?

Batnaði fjárhagur þinn eftir að hafa fengið þjónustu sérfræðinganna á þjónustumiðstöð?

Ef viðkomandi er í vinnu: hafa ráðstöfunartekjur hækkað/lækkað/staðið í stað?

Mundir þú segja að þjónustan, sem sérfræðingarnir veittu, hafi mætt þörfum þínum?

Gætur þú sagt til um hvað varð til þess að þú hættir að nýta þér þjónustu sérfræðinganna?

Var það aðstoð sálfræðingsins?

Aðstoð ráðgjafans?

Þrýstingur? Frá hverjum?

Mæting á sjálfstyrkingarnámskeið?

Skilyrðingar?

Of lág framfærsla?

Annað?

Telur þú að þú þurfir aðstoð sérfræðinganna aftur, aldrei aftur, á næstunni (er þetta aðeins tímabundið ástand?)?

Félagsleg tengsl

Færð þú stuðning frá fjölskyldu þinni/vinum?

Ef svo er, hvers kyns stuðning færð þú?

Neysla

Hefur þú farið í meðferð vegna neyslu áfengis og/eða vímuefna?

Ef svo er:

Hver er staðan í dag? Edrú/í neyslu?

Ef viðkomandi hætti neyslu á meðan hann nýtti sér þjónustu sérfræðinganna:

Hvaða áhrif hafði það að hætta neyslu áfengis og/eða vímuefna á það hvernig þú nýttir þér þjónustuna?

Hvað má betur fara?

Stóðst þjónusta sérfræðinganna undir væntingum þínum?

Er eitthvað sem má betur fara?

Mælir þú með þjónustu sérfræðinganna?

Að lokum nokkrar bakgrunnsspurningar:

Aldur:

Hver er hjúskaparstaða þín?

Einhleyp/ur

Gift/ur, sambúð

Áttu börn? Ef svo er, hve mörg börn áttu undir 18 ára aldri?

Barnlaus

1

2

3

4 eða fleiri

Hvað gerir þú í dag?

Á almennum vinnumarkaði

Fullt starf

Hlutastarf

Með sjálfstæðan atvinnurekstur

Öryrki

Á endurhæfingarlífeyri

Í námi

Annað: _____

Hvert er hæsta menntunarstig þitt?

Barnaskólastig

Unglingastig

Framhaldsskólastig

Viðbótarstig

Háskólastig

Hvar ert þú búsett/ur í dag?

