

# 2012

## Kortlagning á þörfum og vilja utangarðsfólks í Reykjavík



Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir og Tinna

Björg Sigurðardóttir

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar

10/1/2012

## Efnisyfirlit

Töflu skrá .....	2
Helstu niðurstöður .....	3
Tilurð rannsóknarinnar og markmið.....	5
Aðferðafræði og framkvæmd úttektar .....	6
Þýði og úrtak .....	6
Upplýsingar um viðmælendur .....	6
Takmarkanir .....	7
Niðurstöður.....	7
Bakgrunnur þátttakenda .....	7
Kyn og aldur.....	7
Hjúskaparstaða .....	7
Lögheimili .....	8
Húsnæðisstaða .....	8
Heilbrigðisþjónusta .....	8
Þarfir og vilji þátttakenda .....	9
Þjónustumiðstöðvar .....	9
Dagsetrið .....	10
Kaffistofa Samhjálp.....	10
Frú Ragnheiður.....	10
Gistiskýlið .....	11
Konukot.....	11
Borgarverðir .....	11
Heilbrigðiskerfið .....	12
Önnur þjónusta .....	12
Tiltekin þjónusta sem ekki er í boði .....	12
Viðauki 1: Þjónusta við utangarðsfólk og/eða heimilislausa í Reykjavík .....	14
Viðauki 2: Spurningalistinn sem var lagður fyrir þátttakendur .....	18
Viðauki 3: Upplýst samþykki .....	20

## Töflu skrá

Tafla 1, Hjúskaparstaða þátttakenda .....	7
Tafla 2, Lengd húsnaðisleysis .....	8
Tafla 3, Heimilislæknir.....	8
Tafla 4, Tannlæknir .....	9
Tafla 5, Úrræði .....	16

## Helstu niðurstöður

- Þátttakendur í rannsókninni voru 18 einstaklingar, 10 karlmenn og 8 konur á aldrinum 21-70 ára sem allir sögðust vera húsnæðislausir á þeim tíma sem rannsóknin var gerð og flestir eða helmingur þátttakenda höfðu verið húsnæðislaus í eitt til þrjú ár.
- Tíu þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu **Gistiskýlisins** eða allir karlkyns þátttakendur rannsóknarinnar og þar af sjö á síðastliðnum mánuði. Aðeins fjórir þátttakendur tóku afstöðu til viðhorfs sem þeir upplifðu gagnvart sér í Gistiskýlinu, þrír sögðu það gott eða ágætt og einn misjafnt eftir starfsmönnum.
- Sjö konur höfðu nýtt sér þjónustu **Konukots** eða allar nema ein sem þátt tóku í rannsókninni og þar af sex í síðastliðnum mánuði. Sex þátttakendur tóku afstöðu til viðhorfs sem þeir upplifðu gagnvart sér í Konukoti og sögðu allir það gott eða oftast gott.
- Allir nema einn af þátttakendum rannsóknarinnar höfðu nýtt sér þjónustu **Dagseturs** og tóku allir afstöðu til viðhorfs sem þeir upplifðu gagnvart sér í Dagsetrinu og flestir eða tólf sögðu það gott eða mjög gott.
- Þrettán þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu **Borgarvarða** og þar af sögðust ellefu þátttakendur hafa upplifað mjög gott eða gott viðhorf í sinn garð hjá Borgarvörðum.
- Þrettán þátttakendur höfðu einnig nýtt sér þjónustu **Kaffistofu Samhjalpar** en þó aðeins sex á síðastliðnum mánuði. Af þeim sex sem afstöðu tóku til viðhorfs sem þeir upplifðu gagnvart sér á Kaffistofunni sögðu fimm það hafa verið jákvætt og einn sæmilegt.
- Tíu þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu á **þjónustumiðstöð** borgarinnar og þar af fimm í síðastliðnum mánuði. Átta tóku afstöðu til viðhorfsins sem þeir upplifðu gagnvart sér og þar af höfðu fimm upplifað neikvætt viðhorf.
- Tíu þátttakendur höfðu nýtt sér **heilbrigðisþjónustu** í síðastliðnum mánuði og þar af sögðust átta hafa mætt neikvæðu viðhorfi gagnvart sér.
- Fimm þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu **Frú Ragnheiðar** og þar af höfðu fjórir nýtt sér þjónustuna í síðastliðnum mánuði. Allir sögðust hafa upplifað jákvætt viðhorf í sinn garð.

- Allir þátttakendur nema tveir töldu að einhverja tiltekna þjónustu vantaði og nefndu flestir einhverskonar húsnæði þar sem hægt væri að vera allan sólahringinn.
- Margir þátttakendur nefndu bætur á núverandi þjónustu, til að mynda: starfsemi Dagseturs nær miðbænum, betra aðgengi að meðferðarúrræðum, fleiri bekki í görðum, aukið rými í Gistiskýlinu, Frú Ragnheiður komi oftari í Breiðholtið og að húsnæði fyrir utangarðsfólk mætti vera í úthverfum ekki öll miðsvæðis.
- Sjö þátttakendur nefndu tiltekna þjónustu sem aukið gætu lífsgæði þeirra, til að mynda: aukna fræðslu á núverandi þjónustu eins og þjónustu Borgarvarða og Frú Ragnheiðar, opið hús í nálægð við Konukot með virkni yfir daginn og dagsferðir sem tilbreytingu í daglegt líf.
- Svörin endurspegluðu að utangarðsfólk er fjölbreyttur hópur með ólíkar þarfir.

## Tilurð rannsóknarinnar og markmið

Velferðaráð leggur áherslu á að utangarðsfólki (heimilislausu fólki) í borginni sé vel sinnt og þarfir þeirra stöðugt vaktaðar og brugðist við þeim. Samþykkt var stefna Reykjavíkurborgar í málefnum utangarðsfólks árið 2008 til fjögurra ára sem rennur út í lok árs 2012. Rannsókn þessi er liður í endurskoðun á stefnu borgarinnar og mótun framtíðaráætlunar í málefnum utangarðsfólks 2013-2017 .

Markmið rannsóknarinnar er að kortleggja þarfir og vilja utangarðsfólks með notendasamráð að leiðarljósi.

Hér er stuðst við opinbera skilgreiningu á heimilisleysi sem sett var fram árið 2005 af samráðshópi félagsmálaráðuneytisins. Samkvæmt samráðshópnum er skilgreining á heimilisleysi eftirfarandi:

*Húsnæðislaus er sá sem ekki hefur aðgang að hefðbundnu húsnæði, hann hefur ekki húskjól að staðaldri á sama stað og gistir þar sem kostur er hverja nótt, þar með talið í gistiskýli, á gistiheimili eða inni á öðru fólki. Þeir sem koma úr tímabundnu húskjöli, svo sem úr fangelsi eða úr vímuefnaeðferð, eiga sögu um margháttada húsnæðis- og félagslega erfðleika og eiga ekki tryggt húskjól einum til tveimur mánuðum áður en þeir fara úr hinu tímabundna húsnæði, eru taldir hér með.<sup>1</sup>*

Í þessari rannsókn er fyrst og fremst stuðst við þá skilgreiningu á notendasamráði sem fellur að þátttöku notenda. Þ.e. notandinn er upplýsingagjafi sem getur komið með ábendingar hvað varðar þá þjónustu sem hann telur vanta í þjónustuferlinu. Þannig getur notandinn haft áhrif á stefnumótunina án þess að taka beinar ákvarðanir.

Kostir þess að notandi taki þátt í að móta þjónustuferlið er fjölmargir, fyrir bæði hann sjálfan og fagaðilann. Fólk getur þannig haft áhrif á eigið líf, það upplifir að hlustað sé á það og að það hafi kraft og vald til að breyta eigin aðstæðum. Fagaðilarnir læra að notandinn er sérfræðingur í eigin lífi og að þeir búi yfir mismunandi reynslu. Með því að fræðast um líf notandans þurfa þeir ekki að geta í eyðurnar heldur fá að heyra hvað notandinn sjálfur hefur um málið að segja<sup>2</sup>. Hins vegar er vert að hafa í huga að notendur félagslegrar þjónustu er ekki einsleitur hópur og því er erfitt að viðhafa almennar staðhæfingar um frásagnir af reynslu og skoðunum notenda<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Félagsmálaráðuneytið (2005). *Skýrsla samráðshóps um heimilislausa*. Reykjavík. Félagsmálaráðuneytið.

<sup>2</sup> Dögg Þrastardóttir. (2011). *Tökum tillit til skoðana barna: Samanburður á þátttöku barna í barnaverndarmálum á Íslandi og í Noregi*. Reykjavík: Háskóli Íslands.

<sup>3</sup> Evrópuráðið. (2004). *Skýrsla um hlutdeild notenda í einstaklingsmiðaðri félagslegri þjónustu*. Reykjavík: félagsmálaráðuneyti, heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneyti og Velferðarsvið Reykjavíkurborgar.

### Aðferðafræði og framkvæmd úttektar

Úttektaraðili var fenginn af Velferðarsviði til að sjá um undirbúning og framkvæmd úttektar. Fyrst var send tilkynning til Karls V. Mattíassonar framkvæmdarstjóra Samhjalpar, Kötlu Þorsteinsdóttir framkvæmdarstjóra Reykjavíkurbæjar Rauða kross Íslands og Paul-William Marti deildarstjóra hjá Hjálpræðishernum á Íslandi og óskað eftir samstarfi þeirra við gerð rannsóknarinnar. Því næst var haft samband við tengilið í Dagsetri, Konukoti og Gistiskýlinu og í samstarfi við þá var haft upp á þátttakendum í rannsókninni.

Viðtölin við þátttakendur voru tekin á tímabilinu 9.júlí til 1.ágúst 2012. Spurningarnar voru bæði opnar og lokaðar og skráðar af rannsakanda (sjá spurningalista í viðauka tvö). Spurningalistarnir voru skráðir og gögnin voru færð inn í tölfræðiritið SPSS og eytt að notkun lokinni. Punktur úr opnum spurningum voru ritaðir jafnóðum og því næst voru settir upp í texta. Úttektaraðili hóf vinnu við skýrslu með niðurstöðum rannsóknarinnar en starfsmaður Velferðarsviðs sá um að ljúka skýrslunni og vinna úr opnu spurningum rannsóknarinnar þar sem úttektaraðili var kominn í barnseignarleyfi.

### Þýði og úrtak

Úrtakið í rannsókninni var tvíþætt; annars vegar markmiðsúrtak en aðeins þátttakendur sem féllu að ákveðinni skilgreiningu voru beðnir um að taka þátt í rannsókninni og hins vegar var um hentugleikaúrtak að ræða. Með því að notast við hentugleikaúrtak er hugsanlegt að það hafi haft áhrif á hvaða einstaklingar völdust til þátttöku í rannsókninni. Sem dæmi fór rannsakandi aðeins á þrjá af þeim stöðum sem sóttir eru af utangarðsfólki<sup>4</sup>. Þar af leiðandi er hugsanlegt að farið hafi verið á mis við ákveðinn hóp fólks sem er utangarðs en sækir ekki þessa tilteknu staði. Hentugleikaúrtak var hins vegar valið við gerð rannsóknarinnar þar sem það fellur vel að þeim hópi sem verið var að rannsaka en það getur verið erfitt að nálgast utangarðsfólk á hefðbundinn hátt.

### Upplýsingar um viðmælendur

Rannsakandi fór á þá staði sem bjóða upp á þjónustu fyrir utangarðsfólk/ heimilislausa til að nálgast þátttakendur. Á tímabilinu 9.júlí til 1.ágúst 2012 voru tekin viðtöl í Gistiskýlinu, Konukoti og Dagsetrinu. Alls voru þátttakendur 18 í rannsókninni. Rætt var við 10 karla og 8 konur. Einungis var talað við einstaklinga sem falla undir skilgreiningu félagsmálaráðuneytisins á heimilisleysi<sup>5</sup>.

Viðmælendur voru á aldrinum 21 til 70 ára og var meðalaldur þeirra 45 ár. Öllum þátttakendum var kynnt rannsóknin og þeim gert grein fyrir að þeir gátu neitað að svara einstökum spurningum og hætt þátttöku hvenær sem væri án þess að það hefði nein áhrif á stöðu þeirra né þá þjónustu sem þeir nytu

<sup>4</sup> Um var að ræða Gistiskýli Samhjalpar, Dagsetur Hjálpræðishersins og Konukot sem rekið er af Reykjavíkurbæjar Rauða kross Íslands.

<sup>5</sup> Félagsmálaráðuneytið (2005). *Skýrsla samráðshóps um heimilislausa*. Reykjavík. Félagsmálaráðuneytið.

(sjá texta til kynningar á rannsókninni í viðauka þrjú). Í kjölfarið var þeim boðið að taka þátt. Gert var ráð fyrir að viðtölin tækju um hálfu klukkustund og það stóðst að mestu leyti.

### Takmarkanir

Hafa verður í huga að þrátt fyrir að rannsóknin hafi verið kynnt fyrir þátttakendum þeir samþykkt þátttöku er hugsanlegt að einhverjir af þeim hafi ekki tekið meðvitaða ákvörðun að fullu þegar þeir ákváðu að taka þátt vegna geðrænna vandkvæða og/eða áfengis- og/eða vímuefnaneyslu. Sem dæmi áttu nokkrir þátttakendur erfitt með að einbeita sér í viðtalinu vegna fráhrarfseinkenna á meðan aðrir voru undir áhrifum áfengis/vímuefna/lyfja. Þessar takmarkanir gerðu það að verkum að sumir þátttakendanna svöruðu ekki öllum þeim spurningum sem lagt var upp með. Nánar verður farið í hvaða þættir það voru í niðurstöðukafla skýrslunnar.

Annað sem vert er að hafa í huga er að einungis voru tekin viðtöl við einstaklinga sem voru af íslenskum uppruna. Þannig var ákveðinn hópur utangarðsfólks útilokaður frá rannsókninni. Ástæður þess að einungis þeir sem voru af íslenskum uppruna voru beðnir um að taka þátt í rannsókninni var sú að tungumálaörðuleikar hefðu gert bæði rannsakanda og þátttakandanum erfitt fyrir. Til að geta nýtt sér þær upplýsingar sem utangarðsfólk af erlendum uppruna hefur fram að færa er mikilvægt að njóta aðstoðar tólks við öflun upplýsinga í viðtölunum. Við gerð þessarar rannsóknar var það ekki gert.

### Niðurstöður

#### Bakgrunnur þátttakenda

##### Kyn og aldur

Alls tóku 18 einstaklingar þátt í rannsókninni, 10 karlmenn og 8 konur. Þátttakendur voru á aldrinum 21 til 70 ára. Meðalaldur var 45 ár. Meðalaldur þeirra kvenna sem tóku þátt í rannsókninni var 41 ár og meðalaldur karla var 47 ár.

##### Hjúskaparstaða

Af þeim 18 viðmælendum sem tóku þátt í rannsókninni sagðist einn þeirra vera giftur. Tólf einstaklingar sögðust vera einhleypir og fimm sögðust vera fráskildir.

Tafla 1, Hjúskaparstaða þátttakenda

Gift/ur	1
Ógift/ur	12
Fráskilin/inn	5
Alls	18



### Lögheimili

Þátttakendur voru spurðir um lögheimili sitt og ef það var ekki í Reykjavík voru þeir spurðir hvort þeir hefðu leitað til félagsmálayfirvalda í sínu sveitarfélagi. Tveir þátttakendur sögðustu vera með lögheimili utan Reykjavíkur og báðir að þeir hefðu leitað til félagsmálayfirvalda í sínu sveitarfélagi. Aðeins annar þátttakendanna gat gefið svör um það hvers konar aðstoð hann hefði leitað eftir en um var að ræða fjárhagsaðstoð í hans tilfalli.

### Húsnæðisstaða

Þátttakendur voru spurðir hvort þeir væru í sjálfstæðri búsetu og ef ekki hversu langt síðan þeir hefðu búið í eigin húsnæði eða leigt á opinberum markaði. Allir þátttakendur sögðust vera húsnæðislausir á þeim tíma sem viðtölin voru tekin. Einn þátttakendanna gat hins vegar ekki gefið svar við því hve langt það hafði verið síðan hann bjó í eigin húsnæði eða leigði á opinberum markaði.

Þátttakendur sögðust hafa verið húsnæðislausir í allt frá einum og hálfum mánuði upp í 15 ár.

Tafla 2, Lengd húsnæðisleysis

1-6 mánuðir	5
7-12 mánuðir	1
1-3 ár	9
4 ár eða lengur	2
Alls	17

### Heilbrigðisþjónusta

Spurt var hvort viðkomandi væri með heimilislækni og hvenær hann hefði nýtt sér þjónustu hans síðast: Helmingur þátttakenda sagðist vera með heimilislækni. Hinn helmingurinn sagðist ekki vera með heimilislækni.

Tafla 3, Heimilislæknir

	Með heimilislækni	Ekki með heimilislækni
Karl	5	5
Kona	4	4
Alls	9	9

Af þeim sem sögðust vera með heimilislækni sagðist einn þeirra aldrei hafa farið til hans og annar þátttakandi gat ekki gefið upp hvenær hann hafði nýtt sér þjónustu hans síðast. Aðrir þátttakendur sögðust hafa nýtt sér þjónustu hans allt frá fyrir nokkrum dögum upp í fyrir 6 mánuðum síðan.

Einnig voru þátttakendur spurðir hvort að þeir væru með tannlækni og hvenær hann hefði nýtt sér hann síðast: Tíu þátttakendanna sögðust vera með tannlækni. Einn þátttakandi gaf ekki upp hvort hann var með tannlækni eða ekki. Aðrir þátttakendur sögðust ekki vera með tannlækni.

Tafla 4, Tannlæknir

	Með tannlækni	Ekki með tannlækni
Karl	3	6
Kona	7	1
Alls	10	7

Af þeim sem sögðust vera með tannlækni þá höfðu þeir verið að nýta sér þjónustu hans allt frá fyrir tveimur vikum upp í fyrir um það bil einu og hálfu ári síðan.

### Þarfir og vilji þátttakenda

Þátttakendur voru spurðir um nýtingu á þjónustu á vegum Reykjavíkurborgar og aðra þjónustu sem þeir hefðu hugsanlega nýtt sér. Einnig hversu oft þeir hefðu nýtt sér þjónustuna á síðastliðnum mánuði, hvaða þjónustu þeir hefðu sótt og hvernig þeir hefðu upplifað viðhorf starfsfólks til þeirra á þeim stöðum og aðgengi að þeim.

Þátttakendur voru jafnframt spurðir um það hvort þeir vildu ekki nýta sér þjónustuna ef þeir hefðu ekki gert það, af hverju ekki og hverju þyrfti þá að breyta.

### Þjónustumiðstöðvar

Tíu þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu á þjónustumiðstöð borgarinnar og þar af sögðu átta hvaða þjónustu þeir hefðu sótt þangað. Allir átta höfðu sótt húsnæðis- og/eða fjárhagaðstoð. Fimm höfðu nýtt sér þjónustuna á síðastliðnum mánuði sem var allt frá því að vera einu sinni í mánuði til þrisvar í mánuði.

Fimm af þeim átta sem tóku afstöðu til þess viðhofs sem þeir upplifðu á þjónustumiðstöð borgarinnar sögðu það hafa verið neikvætt. Rökstuðningur fyrir neikvæðri upplifun sinni sögðu tveir það vera vegna þess að ekkert hafi verið gert fyrir þá og annar sagðist hafa mætt óvirðingu og dónaskap. Tveir upplifðu jákvætt viðhorf á þjónustumiðstöð en annar þeirra nefni þó að hann telji að ráðgjafarnir gætu sett sig betur í hans spor. Fimm tóku afstöðu til aðgengis að þjónustumiðstöðvum og sögðu tveir það

vera gott, einn hvorki né og tveir slæmt. Einn þátttakandi sagðist ekki vilja nýta sér þjónustu félagsráðgjafa á þjónustumiðstöð borgarinnar án þess að rökstyðja svar sitt.

### Dagsetrið

Sautján þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Dagseturs og því aðeins einn þátttakandi rannsóknarinnar sem ekki hafði nýtt sér þjónustu Dagseturs. Sú þjónusta sem oftast var nefnd var svefn og sturtu eða samtals níu sinnum. Sex sögðust hafa fengið mat í Dagsetrinu og fimm sögðust hafa nýtt sér aðstöðu til þess að skipta um föt og/eða fá hrein föt. Fjórir sögðust hafa leitað skjóls í Dagsetrinu (þak yfir höfuðið), fjórir sögðust hafa sótt afþreyingu eða félagsskap og jafnframt nefndu fjórir að þeir hefðu þvegið þvott. Einn sagði að hann hafi nýtt sér fótaaðgerðarþjónustu í Dagsetrinu. Tólf höfðu nýtt sér þjónustu Dagseturs á síðastliðnum mánuði, þrjár alla daga, þrjár annan hvern dag, einn þrisvar til fimm sinnum í viku, einn tíu sinnum í mánuði og tveir tvisvar á síðastliðnum mánuði.

Sextán þátttakendur tóku afstöðu til viðhorfsins sem þeir upplifðu í Dagsetrinu og sögðu tólf það hafa verið gott eða mjög gott. Til viðbótar voru þrjár nokkuð hlutlausir og sögðu: viðhorfið var ekki slæmt, ekkert út á viðhorfið að setja og hvorki gott né vont viðhorf. Aðeins einn svarar því til að viðhorfið hafi ekki verið gott en bætir svo við að það sé óhreint á rúmunum sem að túlka mætti frekar sem óánægju með þjónustuna. Tólf tóku afstöðu til aðgengis að Dagsetrinu og sögðu átta það vera mjög gott eða gott og fjórir slæmt. Einn þátttakandi sagðist ekki nýta sér þjónustu Dagseturs þar sem hann vildi síður umgangast fólk sem væri í neyslu, hann væri jafnframt félagsfælinn og einfari og þjónusta Dagsetursins hentaði honum því ekki.

### Kaffistofa Samhjálp

Þrettán þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Kaffistofu Samhjálp. Allir nema einn höfðu fengið að borða en sá eini sagðist einungis hafa komið þar við. Auk matar sögðust þrjár hafa sótt félagsskap og einn nefndi húsaskjól. Sex höfðu nýtt sér þjónustu Kaffistofunnar á síðastliðnum mánuði allt frá því að nýta þjónustuna daglega í að nota hana aðeins einu sinni á síðastliðnum mánuði en engin fjöldi heimsókna var algengari en annar.

Sex tóku afstöðu til viðhorfsins sem þeir höfðu mætt á Kaffistofunni. Fimm sögðu það hafa verið jákvætt og einn sémilegt. Níu tóku afstöðu til aðgengis að Kaffistofunni og átta sögðu gott eða mjög gott og einn slæmt. Fimm þátttakendur sem ekki nýta sér Kaffistofu Samhjálp rökstuddu það á einhvern hátt, tveir sögðu aðstöðuna ekki nógu góða, einn sagði að hún mætti vera meira miðsvæðis og tveir sögðu betra að fara í Dagsetrið.

### Frú Ragnheiður

Fimm þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Frú Ragnheiðar. Allir nema einn höfðu nýtt sér að fá nálar og sprautur en einn sagðist hafa sótt félagsskap í bílinn. Fjórir höfðu nýtt sér þjónustu Frú Ragnheiðar

á síðastliðnum mánuði eða á bilinu tuttugu til tíu sinnum. Allir svöruðu því til að upplifun þeirra á viðhorfi gangvart þeim hafi verið góð eða mjög góð. Fimm þátttakendur tóku afstöðu til aðgengis að Frú Ragnheiði og sögðu það gott. Sex þátttakendur sögðu hversvegna þeir hefðu ekki nýtt sér þjónustu Frú Ragnheiðar og sögðu fimm þeirra að það væri einfaldlega vegna þess að þeir teldu sig ekki hafa þörf fyrir þjónustu bílsins. Einn sagði að bíllinn kæmi ekki í Breiðholtið og hann þyrfti að vera á fleiri stöðum í miðbæ Reykjavíkur og Hafnafjarðar.

### Gistiskýlið

Tíu þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Gistiskýlisins eða allir karlmennirnir sem þátt tóku í rannsókninni. Fimm skýrðu nánar hvaða þjónustu þeir hefðu sótt þangað og sögðust hafa nýtt sér gistingu og tveir nefndu jafnframt mat og einn félagsskap til viðbótar. Sjö höfðu nýtt sér þjónustu Gistiskýlisins á síðastliðnum mánuði, tveir daglega, einn tuttugu sinnum, tveir annan hvern dag, einn tíu sinnum og einn tvisvar.

Spurðir um viðhorf sem þeir hefðu upplifað í Gistiskýlinu svöruðu fimm: Þrír höfðu upplifað ágætt eða gott viðhorf, einn hvorki gott né vont og einn sagðist upplifa misjafnt viðhorf eftir starfsmönnum. Fimm tóku afstöðu til aðgengis og þrír sögðu það gott eða mjög gott og tveir slæmt.

### Konukot

Sjö þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Konukots eða allar konur nema ein sem þátt tóku í rannsókninni. Allir sjö sögðust hafa nýtt sér gistingu en til viðbótar nefndu tveir mat og sturtu og einn mat og tóbak. Sex þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Konukots á síðastliðnum mánuði, fjórir hverja nótt og tvær tuttugu sinnum í mánuði.

Fjórir af sjö þátttakendum sögðust hafa upplifað gott eða mjög gott viðhorf gagnvart sér, tveir sögðu það oftast eða almennt vera gott en einn sagði það hvorki gott né slæmt. Fimm tóku afstöðu til aðgengis að Konukoti og sögðu fjórir það gott eða mjög gott og einn mjög slæmt án þess að rökstyðja það frekar.

### Borgarverðir

Prettán þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu Borgarvarða. Sú aðstoð sem þátttakendur höfðu fengið hjá Borgarvörðum var oftast aðstoð við að komast á milli staða eða alls ellefu þátttakendur. Tveir sögðu að þeir hefðu fengið far til að komast í meðferð, tveir á sjúkrahús og aðra þjónustu eins og Dagsetrið, Smáhýsi eða annað húsaskjól. Einn nefndi aðstoð frá Borgarvörðum sjálfum með líkamleg veikindi og þrír sögðust hafa fengið félagsskap frá Borgarvörðum. Tólf höfðu nýtt sér þjónustu Borgarvarða á síðastliðnum mánuði eða fimm einu sinni, tveir tvisvar, tveir tíu sinnum, einn fimm sinnum, einn sagðist daglega og einn sagðist nýta sér þjónustu Borgarvarða reglulega án þess að segja fjölda skipta.

Ellefu tóku afstöðu til upplifunar sinnar á viðhorfsins sem þeir hefðu mættu hjá Borgarvörðum og var það annaðhvort mjög gott eða gott hjá öllum. Ánægju sinni til stuðnings bættu þrír við og sögðust upplifa aukið öryggi með tilkomu Borgarvarða, Borgarverðir væru topp fólk og sá þriðji sagði að þeir væru ómetanlegir. Sjö tóku afstöðu til aðgengis og sögðu allir það vera mjög gott eða gott.

### Heilbrigðiskerfið

Þátttakendur voru spurðir hvort þeir hefðu nýtt sér heilbrigðisþjónustu á síðastliðnum mánuði. Tíu sögðust hafa nýtt sér þjónustu heilbrigðiskerfisins síðastliðin mánuð: Flestir höfðu nýtt sér hana einu sinni eða sex þátttakendur, þrír höfðu nýtt hana tíu sinnum og einn tvisvar sinnum á síðastliðnum mánuði. Sjö höfðu nýtt sér þjónustu heilsugæslunnar á síðastliðnum mánuði, níu höfðu nýtt sér þjónustu spítala, fjórir þjónustu geðdeildar og níu þjónustu slysadeildar. Fimmtán þátttakendur höfðu nýtt sér þjónustu meðferðarstofnana en ekki var spurt hvaða meðferðarstofnun sérstaklega og á hvaða tíma.

Átta þátttakendur sögðust hafa upplifað neikvætt viðhorf gagnvart sér eða að þeir hafi upplifað að litið hafi verið niður á sig vegna fíknar sinnar innan heilbrigðiskerfisins. Einn þátttakandi sagði að það væri komið öðru vísi fram við fólk með fíkn. Tveir sögðu viðhorfið almennt gott en einn segir stundum gott og stundum vont. Átta tóku afstöðu til aðgengis að heilbrigðisþjónustu og sögðu þrír það vera gott eða mjög gott og fimm það vera slæmt eða mjög slæmt.

### Önnur þjónusta

Önnur þjónusta sem fram kom að þátttakendur höfðu nýtt sér var húsaskjól hjá nunnunum, þar sem þrír sögðust hafa sótt félagsskap, mat og afþreyingu og hafa mætt góðu viðhorfi. Einn þátttakandi sagðist hafa nýtt sér gistingu í Herkastalanum þar sem hann sagði að honum liði vel og þar væri gott viðhorf. Jafnframt nefndi einn þátttakandi að hann hefði leigt herbergi í Herkastalanum einhvern tíma. Tveir þátttakendur höfðu búið í búsetuáráðum á vegum Reykjavíkurborgar.

### Tiltekin þjónusta sem ekki er í boði

Þátttakendur voru spurðir að því hvort einhverja tiltekna þjónustu vantaði að þeirra mati í opinni spurningu (grunnþarfir: matur/húsaskjól/snyrtiaðstaða/fatnaður). Jafnframt ef þeir teldu svo vera, hvaða þjónusta það væri, hvernig þeir myndu nýta sér hana ef hún væri til staðar og hve oft.

Sextán af átján þátttakendum töldu að einhverja tiltekna þjónustu vantaði og sjö nefndu sérstaklega þjónustu sem myndi auka lífsgæði þeirra. Svörin endurspeglar vel að utangarðsfólk er fjölbreyttur hópur með ólíkar þarfir en flestir sögðu að það vantaði húsnaði sem er að einhverju leyti ólíkt því sem nú er í boði en samtals nefndu þrettán þátttakendur húsnaði í svari sínu við tiltekinni þjónustu sem ekki væri til staðar. Sjö sögðu að það vantaði húsnaði þar sem þeir mættu vera allan sólahringinn. Til viðbótar kom fram í svörum þátttakenda að húsnaðið sem þeir óskuð eftir væri: húsnaði í lengri tíma

leigu, húsnæði með sólahrings þjónustu, húsnæði þar sem friður væri, húsnæði með umsjónarmanni, heimilislegt húsnæði og húsnæði þar sem hægt er að sofa á hvaða tíma sólahrings sem er.

Þrír nefna húsnæði eða gistiheimili þar sem neysla væri ekki leyfð, það myndi hjálpa þeim að hvílast og ná sér á strik en það sé erfitt í til að mynda Gistiskýlinu eða Konukoti. Tveir sögðu að það vanti húsnæði þar sem neysla væri leyfð og nefna báðir sérstaklega stað til að sprauta sig á. Tveir til viðbótar taka í sama streng og segja að það auki aðeins á neysluna að þurfa að vera úti yfir daginn. Einn þátttakandi segir að athvarf vanti fyrir unglunga úti í hverfum og tekur Breiðholtið sem dæmi og segir að t.d. sé of langt fyrir unglunga í Dagsetrið niður í bæ.

Margir þátttakendur nefna bætur á núverandi þjónustu: það vanti betra aðgengi að meðferðarúrræðum, betri aðstöðu á götunni eins og fleiri bekkir í görðum, fræðslu á núverandi þjónustu, fleiri Smáhýsi, annað Gistiskýli niðri í bæ, lengri opnunartíma Dagseturs, heitan matur eldaður í Gistiskýlinu á kvöldin, starfsemi Dagseturs nær miðbænum, ókeypis samgöngur út á Granda í Dagsetrið, fleira starfsfólk almennt til að sinna utangarðsfólki, aukið gistirými í Gistiskýlinu, Frú Ragnheiður komi oftari í Breiðholtið, baðkar í Konukot, lengri opnunartíma í Konukoti, almennt fleiri valmöguleika yfir daginn, stað í Breiðholti sérstaklega fyrir utangarðsfólk auk þess sem húsnæði fyrir utangarðsfólk mætti vera í úthverfum borgarinnar, ekki öll miðsvæðis. Einn þátttakandi segir að betri þjónusta við hóp utangarðsfólks sé ekki líkleg til að auka fjölda þeirra sem sækja þjónustu sem í boði er fyrir utangarðsfólk, hópurinn sé ekki að nýta þjónustustuna til þess að græða. Nokkrir þátttakendur benda á að þrátt fyrir að fólk eigi það sameiginlegt að vera að með vímuefnafíkn þá sé hópurinn og neyslan ólík og ekki vilji allir vera á sama stað og ekki eigi allir saman þó svo að þeir séu að glíma við vímuefnafíkn.

Sjö þátttakendur nefna þjónustu sem aukið gæti lífsgæði þeirra og nefna betri hjálp fyrir útlendinga, fræðsla á núverandi þjónustu t.d. á þjónustu Borgarvarða og Frú Ragnheiðar, opið hús í nálægð við Konukot sem myndi bjóða upp á föndur, blöð og nálabox til útsaums og dagsferðir frá Konukoti sem tilbreytingu í daglega líf. Auk ákveðinnar þjónustu sem auka myndi lífsgæði þátttakenda kemur fram að jákvæðara viðhorf í sinn garð, meiri umhyggju og virðing myndu jafnframt auka lífsgæði þátttakenda að þeirra mati. Jafnframt sögðu fjórir til viðbótar að þjónusta við utangarðsfólk ætti að byggja á virðingu og starfsfólk á þeim stöðum sem það sækir mætti vera vinarlegra í þeirra garð og að almennilega eigi að búa að utangarðsfólki í borginni og ekki séu allir vonlausir þrátt fyrir að vera í þessari stöðu.

### Viðauki 1: Þjónusta við utangarðsfólk og/eða heimilislausa í Reykjavík

Reykjavíkurborg hefur um árabíl komið að rekstri úrræða fyrir einstaklinga sem teljast utangarðs í Reykjavík og/eða eru heimilislausir. Undanfarin ár hefur úrræðum fjölgað þó nokkuð fyrir heimilislausa einstaklinga með ómeðhöndlaðan áfengis- og annan vímuefnavanda á vegum Reykjavíkurborgar. Úrræðin eru gistiskýli, dagsetur og langtímabúsetuúrræði með mismunandi rekstrarformi. Annars vegar eru þau alfarið í rekstri borgarinnar og hins vegar í samvinnu við ólík félagasamtök. Tafla 1 sýnir fjölda rýma í úrræðum þar sem ekki er gerð krafa um að viðkomandi sé hættur neyslu áfengis og/eða annarra vímuefna.

#### Gistiskýli Þingholtsstræti

Gistiskýlið er neyðarathvarf sem hefur verið rekið á vegum Reykjavíkurborgar frá árinu 1969. Í dag er rými fyrir allt að tuttugu heimilislausa karlmenn með lögheimili í Reykjavík. Samhjálp rekur Gistiskýlið á grunni þjónustusamnings við Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. Gistiskýli er næturskjól til einnar nætur í senn og er rými fyrir 20 karla. Enginn getur gengið þar að ákveðnu rúmi vísu, ekki er hægt að bóka sig til gistingar fyrirfram og ekki er hægt að fá geymda persónulega muni. Gistiskýli er opið alla daga, opnar kl. 17:00 og lokar kl. 10:00 daginn eftir. Í boði er kvöldhressing og morgunmatur fyrir dvalargesti. Gisting og máltíðir eru ókeypis.

Forstöðumaður og tengiliðir frá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða funda vikulega ásamt vaktmönnum varðandi stöðuna í húsinu. Tengiliðir Þjónustumiðstöðvar Miðborgar- og Hlíða eru jafnframt með opinn viðtalstíma fyrir dvalargesti einu sinni í viku.

#### Konukot

Konukot er neyðarathvarf fyrir heimilislausar konur, úrræðið hefur verið rekið frá árinu 2004. Reykjavíkurborg Rauða krossins rekur Konukot á grunni þjónustusamnings við Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. Konukoti er næturskjól til einnar nætur í senn og er rými fyrir átta konur auk þess er eitt neyðarrými. Konukot er opið frá kl. 17:00 til kl. 11:30 daginn eftir. Boðið er upp á léttan kvöldverð og morgunverð. Dvalargestir geta þvegið af sér og farið í bað, auk þess sem þær geta fengið fatnað. Gisting og máltíðir eru ókeypis.

Tengiliðir Þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða eru með vikulegan opinn viðtalstíma fyrir dvalargesti í Konukoti.

#### Smáhýsi

Smáhýsi voru opnuð árið 2008, þau eru fjögur, 25 fm. að stærð og rekin af Velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Búseta er fyrir 4 – 8 einstaklinga og þör. Markmið með úthlutun smáhýsa er að veita einstaklingum og þörum sem erfiðlega hefur gengið að útvega búsetuúrræði vegna áfengis-

og/eða vímuefnaneyslu, annarra veikinda eða sérþarfa öruggt húsnæði. Íbúar þiggja stuðning í formi innlita og eftirlits sem grundvallast á dvalarsamningi.

Starfsmaður í Smáhýsunum er hluti af Teymi um sértæk búsetuúrræði sem fundar vikulega á Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða. Tengiliður frá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða veitir stuðning og ráðgjöf eftir þörfum.

### **Miklabraut**

Reykjavíkurborg hefur rekið herbergjasambýli fyrir 8 karla með aðgengi að sameiginlegri aðstöðu frá árinu 2002. Fyrst í samvinnu við Samhjálp á grunni þjónustusamnings eða fram til ársins 2012, en eftir það á eigin vegum. Úrræðið er ætlað körlum með tvöfalda greiningu þ.e. áfengissýki eða fíkn í aðra vímuþjafa og geðræna kvilla. Ekki er gerð krafa um að íbúar séu hættir neyslu áfengis og/eða annarra vímuefna.

Íbúar hafa allir sér herbergi, setustofa er sameiginleg sem og eldhús og þvottaaðstaða. Boðið er upp á morgunmat og eina heita máltíð á dag. Gert er ráð fyrir að íbúar séu í tengslum við félagsráðgjafa á þjónustumiðstöð sem vinnur í samvinnu við íbúa og starfsmenn heimilisins út frá fyrirfram settum markmiðum í samkomulagi um félagslega ráðgjöf. Lögð er áhersla á góða samvinnu við geðheilbrigðiskerfið, áfengis-og vímuefnaeðferðarkerfið og aðra þá sem kom að málum hlutaðeigandi íbúa. Þjónustan er einstaklingsbundin og sveigjanleg. Íbúar greiða dvalargjald.

### **Njálsgata**

Velferðarsvið rekur heimili fyrir heimilisláusa karla á Njálsgötu með pláss fyrir 8 eða þann hóp heimilisláusra karla sem verst eru settir og erfiðlega hefur gengið að veita þjónustu. Algengt er að þessir einstaklingar séu með tvöfalda greiningu, þ.e. áfengissýki og/eða aðra vímuefnafíkn og geðræna kvilla. Ekki er gerð krafa um að umsækjandi sé hættur neyslu áfengis og/eða annarra vímuefna.

Íbúar hafa allir sér herbergi, setustofa er sameiginleg sem og eldhús og þvottaaðstaða. Boðið er upp á morgunmat og eina heita máltíð á dag. Gert er ráð fyrir að íbúar séu í tengslum við félagsráðgjafa á þjónustumiðstöð sem vinnur í samvinnu við íbúann og starfsmenn heimilisins út frá fyrirfram settum markmiðum í samkomulagi um félagslega ráðgjöf. Lögð er áhersla á góða samvinnu við geðheilbrigðiskerfið, áfengis-og vímuefnaeðferðarkerfið og aðra þá sem koma að málum hlutaðeigandi íbúa. Þjónustan er einstaklingsbundin og sveigjanleg. Íbúar greiða dvalargjald.

Forstöðumaður og deildarstjóri eru hluti af Teymi um sértæk búsetuúrræði sem fundar vikulega á Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða. Tengiliður frá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða er með vikulega viðveru á heimilinu.



## Mýrin

Mýrin opnaði árið 2010 og er fyrir heimili fyrir 5 heimilislausar konur sem Velferðarsvið Reykjavíkurborgar rekur. Úrræðið er fyrir þann hóp heimilislausra kvenna sem verst eru settar og erfiðlega hefur gengið að veita þjónustu. Algengt er að þessir einstaklingar séu með tvöfalda greiningu, þ.e. áfengissýki og/eða fíkn í aðra vímuefna og geðræna kvilla. Ekki er gerð krafa um að umsækjandi sé hættur neyslu áfengis eða annarra vímuefna. Markmið með rekstri heimilisins er að skapa heimilislausum reykvískum konum öruggt heimili.

Íbúar hafa allir sér herbergi, setustofa er sameiginleg sem og baðherbergi, eldhús og þvottaaðstaða. Boðið er upp á morgunmat og eina heita máltíð á dag. Gert er ráð fyrir að íbúar séu í tengslum við félagsráðgjafa á þjónustumiðstöð sem vinnur í samvinnu við íbúann og starfsmenn heimilisins út frá fyrirfram settum markmiðum í samkomulagi um félagslega ráðgjöf. Lögð er áhersla á góða samvinnu við við geðheilbrigðiskerfið, áfengis- og vímuefnaeðferðarkerfið og aðra þá sem kom að málum hlutaðeigandi íbúa. Þjónustan er einstaklingsbundin og sveigjanleg. Íbúar greiða leigu.

Forstöðumaður og deildarstjóri eru hluti af Teymi um sértæk búsetuúrræði sem fundar vikulega á Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða.

## Yfirlit

Tafla 5, Úrræði

	Fjöldi rýma	Karlar	Konur
Gistiskýlið	20	20	-
Konukot	8	-	8
Miklabraut	8	8	-
Njálsgata	8	8	-
Mýrin	5	-	5
Smáhýsi*	4-8	4-8	4-8
Samtals	53-57	40-44	17-21

\*Í Smáhýsunum geta búið einstaklingar og/eða pör.

## Dagsetur

Dagsetur Hjálpræðishersins opnaði í Reykjavík í nóvember 2007 og er opið alla daga kl. 12-17. Í boði er heit máltíð frá kl. 13-15, setustofa og bakkelsi á opnunartíma, nestisþakkar, sjónvarpsherbergi, kyrrðarherbergi, hvíldaraðstaða, hreinlætis- og sturtuaðstaða, þvottaaðstaða, dagiðja og fótisnyrting á þriðjudögum.

Félagsráðgjafi frá Velferðarsviði sem hefur starfsaðstöðu á Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða er í Dagsetri á opnunartíma þess. Félagsráðgjafi skipuleggur dagiðju í Dagsetri og kemur að öðrum verkefnum þar. Hann er í daglegum tengslum við þá sem sækja Dagsetur. Félagsráðgjafi er hluti af Teymi um sértæk búsetuúrræði sem fundar vikulega á Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða. Gestir greiða ekki fyrir þjónustu í Dagsetri.

### **Borgarverðir**

Borgarverðir hófu starfsemi sína í maí 2012 sem tilraunverkefni til eins árs og eru færanlegt teymi sérfræðinga á sviði þjónustu við utangarðsfólk, fólk með áfengis- og vímuefnavanda og/eða geðræna erfiðleika. Þjónustan felst í umönnun, akstri, leitarstarfi og annarri almennri þjónustu við utangarðsfólk á vettvangi. Um er að ræða samstarfsverkefni Reykjavíkurborgar/Velferðarsviðs og Lögreglunar á höfuðborgarsvæðinu. Borgarverðir aðstoða þann hóp fólks sem lendir í aðstæðum á almannafæri sem það ræður ekki við eða veldur öðrum ónæði. Jafnframt sinna Borgarverðir forvarnar- og leitarstarfi sem er til þess fallið að koma í veg fyrir að þessir einstaklingar lendi í erfiðleikum með sjálfa sig eða aðra eða í þeim aðstæðum að valda ónæði á almannafæri í Reykjavík.

Borgarverðir starfa á almenningssstöðum innan borgarmarka Reykjavíkur á virkum dögum kl. 11:00-19:00. Þrír starfsmenn eru í starfi Borgarvarða.

### **Kaffistofa Samhjálp**

Kaffistofa Samhjálp er fyrir utangarðsfólk og aðra aðstöðulausa. Afgreiðslutími hennar er á milli kl. 10 og 16 alla virka daga. Gestir greiða ekki fyrir þjónustu í Kaffistofunni en styrkur frá Velferðarsvið greiðir u.þ.b. 50% af rekstrarkostnaði Kaffistofunnar. Ráðgjafar frá Þjónustumiðstöð Miðborgar-og Hlíða hafa verið með vikulega viðveru á Kaffistofunni.

### **Færanleg félagsleg ráðgjöf**

Starfsmenn frá Þjónustumiðstöð Miðborgar-og Hlíða hafa farið í vettvangsferðir á þá staði í miðborginni sem utangarðsfólk venur komur sínar. Tilgangurinn er að miðla upplýsingum til þeirra um þá þjónustu sem í boði er jafnframt fái starfsmenn betri mynd af aðstæðum þessara einstaklinga.

### **Frú Ragnheiður**

Frú Ragnheiður er endurinnréttadur sjúkrabíll sem hefur þann tilgang að ná til jaðarhópa í samfélaginu, bjóða þeim heilsuvernd og skaðaminnkandi þjónustu án fordóma eða kvaða í þeirra nærumhverfi. Verkefnið er rekið af Reykjavíkurdeild Rauða kross Íslands og byggir á sjálfboðaliðum þar sem stærsti einstaki hópur sjálfboðaliða eru hjúkrunarfræðingar.

**Viðauki 2: Spurningalistinn sem var lagður fyrir þátttakendur**

**Viðmælandi nr.**

**Kyn**

**Aldur**

**Hjúskaparstaða**

**Húsnæðisstaða**

**Lögheimili (ef ekki í Reykjavík: hefur þú leitað til félagsmálayfirvalda í þínu sveitarfélagi?)**

**Ef ekki í sjálfstæðri búsetu (leiguhúsnæði/eigin húsnæði):** Hvað er langt síðan þú bjóst í eigin húsnæði /leigðir á opinberum markaði?

**Ertu með heimilislækni?** Ef svo er: Hvenær nýttir þú þér þjónustu hans síðast?

**Ertu með tannlækni?** Ef svo er: Hvenær nýttir þú þér þjónustu hans síðast?

**Hefur viðkomandi nýtt sér eftirfarandi þjónustu?**

- Ef með lögheimili í Reykjavík: hefur þú nýtt þér þjónustu þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar
- Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar
- Dagsetur Hjálpræðishersins
- Herkatalinn Austurvelli
- Kaffistofa Samhjalpar
- Frú Ragnheiður-heilsuþrátt
- Gistiskýlið
- Konukot
- Borgarverði
- Búið á einhverjum af búsetuúrræðunum: smáhýsi, Miklubraut, Njálsgötu, Mýrin, Brautin
- Heilsugæslu, spítala, geðdeild, slysadeild á síðastliðnum mánuði
- Meðferðarstofnun vegna vímu- og/eða áfengisvanda
- Hefur þú nýtt þér þjónustu annar staðar en hér hefur verið nefnt? Hvar þá?

**Svarmöguleikar:** já, nei, þekki þessa þjónustu ekki

**Ef hann hefur nýtt sér viðkomandi þjónustu;**

Hve oft hefur þú nýtt þér hana á síðastliðnum mánuði?

Hvaða þjónustu ertu að sækja þar?

**Hvernig upplifir þú viðhorf til þín á þeim stöðum þar sem þú sækir þér þjónustu?**

Hvernig kemur starfsfólk fram við þig/aðra sem þangað sækja?

**Hvernig finnst þér aðgengi að þeirri þjónustu sem er í boði?**

**Ef viðkomandi vill ekki nýta sér þá þjónustu sem er í boði:**

Af hverju ekki?

Hverju þarf að breyta til að þú nýtir þér þá þjónustu sem er í boði?

**Opnar spurningar:**

**Finnst þér vanta einhver tiltekin þjónusta (grunnþarfir: matur/húsaskjól/snyrtiaðstaða/fatnaður)?**

**Ef svo er:** hvað finnst þér vanta?

Hve oft myndir þú nýta þér þessa þjónustu ef hún væri til staðar? (daglega, vikulega, mánaðarlega, sjaldnar en mánaðarlega)

**Hvað með aukna virkni?**

Finnst þér eitthvað vanta til að auka lífsgæði þín (til að auka daglega virkni, til að gera lífið ánægjulegra)?

### Viðauki 3: Upplýst samþykki

#### Upplýst samþykki

##### **Kortlagning á þörfum og vilja utangarðsfólks með notendasamráð að leiðarljósi**

Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum utangarðsfólks rennur út í lok árs 2012 og samkvæmt starfs- og fjárhagsáætlun Velferðarsviðs fyrir árið 2012 verður skipaður starfshópur á haustmánuðum til að vinna að gerð nýrrar stefnu. Stefnunni er ætlað að fela í sér framtíðaráætlanir í málefnum utangarðsfólks frá 2013-2017.

Velferðarráð leggur áherslu á að utangarðsfólki í borginni sé vel sinnt og þarfir þeirra stöðugt vaktar og brugðist við þeim. Til að hægt sé að kortleggja þarfir og vilja utangarðsfólks hefur verið ákveðið að gera rannsókn þar sem notendasamráð er haft að leiðarljósi. Með rannsókninni er vonast til að fá upplýsingar sem geta leitt til frekari þróunar á þjónustu fyrir þá sem eru utangarðs í Reykjavík.

Um framkvæmd rannsóknarinnar sér Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir, félagsfræðingur. Framkvæmd rannsóknarinnar er þannig háttað að spurningalisti er lagður fyrir ákveðinn hóp einstaklinga sem falla undir skilgreiningu félagsmálaráðuneytisins á heimilisleysi. Gert er ráð fyrir að viðtalið taki um hálfa klukkustund.

Nöfn þátttakenda koma hvergi fram, hvorki á spurningalista né við úrvinnslu. Þær upplýsingar sem gefnar eru í rannsókninni verður ekki með neinum hætti hægt að rekja til ákveðinna einstaklinga. Rannsakandi er bundinn trúnaði og þagnarskyldu. Allar þær upplýsingar sem fram koma verða eingöngu notaðar í þessari tilteknu rannsókn. Eftir að úrvinnslu spurningalistanna er lokið verður öllum persónugögnum eytt.

Þér ber engin skylda til að svara einstökum spurningum og getur neitað og hætt þátttöku hvenær sem er í ferlinu án þess að það hafi nokkur áhrif á stöðu þína.

Hafir þú einhverjar frekari spurningar varðandi rannsóknina þá getur þú haft samband við Erlu Björg Sigurðardóttir, verkefnastjóra hjá Velferðarsviði Reykjavíkurborgar og Tinnu Björg Sigurðardóttir, verkefnastjóra hjá Velferðarsviði Reykjavíkurborgar í síma 411 1111.