



Þjónustu- og aðgengiskönnun velferðarsviðs 2023

Niðurstöður meðal notenda þjónustu fyrir fatlað fólk og
þjónustu fyrir fötluð og langveik börn



Markmið og framkvæmd könnunar

- Kanna upplifun notenda af aðgengi að velferðarþjónustu í Reykjavík og viðhorf þeirra til þjónustunnar.
- Aðgerðaráætlun velferðarstefnu.



- Netkönnun var send á alla notendur sem sóttu um og/eða fengu þjónustu árið 2022 og voru með skráð netfang í málaskrá.
 - **1948 svör (21% svarhlutfall)**

- **274** þátttakendur voru með þjónustu fyrir fatlað fólk

192 svöruðu á íslensku (70%)

59 svöruðu á ensku (22%)

23 svöruðu á úkraínsku, spænsku, arabísku eða pólsku (8%)

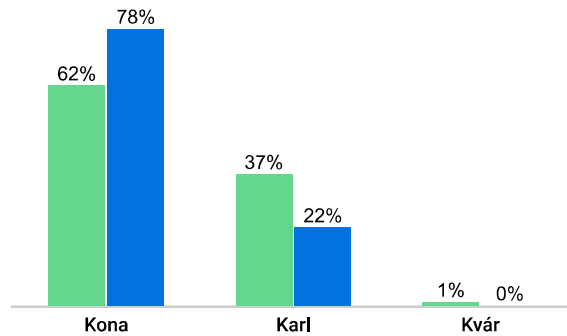
- **96** þátttakendur voru með þjónustu fyrir fötluð eða langveik börn

79 svöruðu á íslensku (82%)

Bakgrunnur þátttakenda

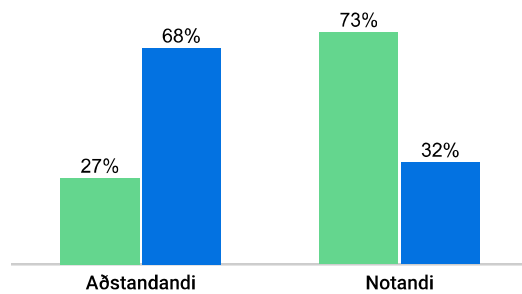
Kyn þátttakenda

Fatlað fólk Fötluð og langveik börn



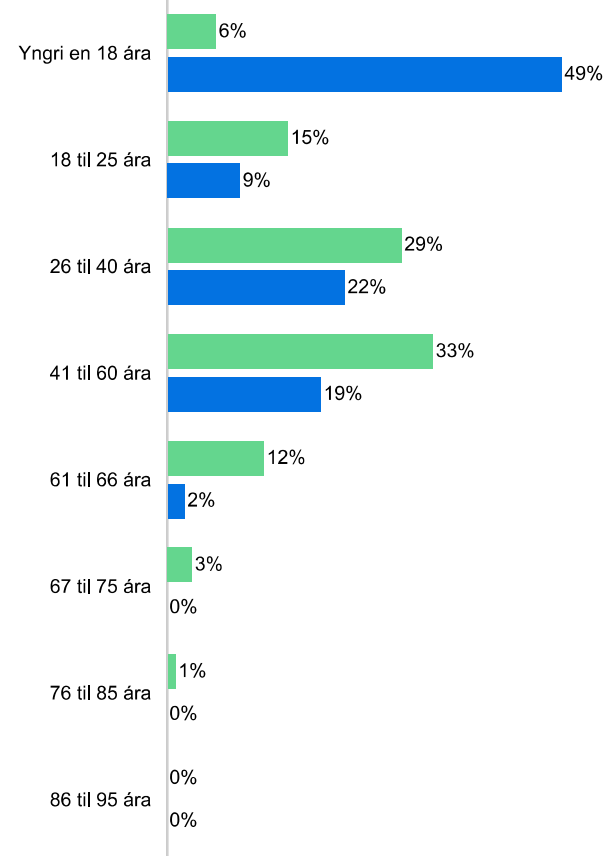
Notendur vs. aðstandendur sem svara

Fatlað fólk Fötluð og langveik börn



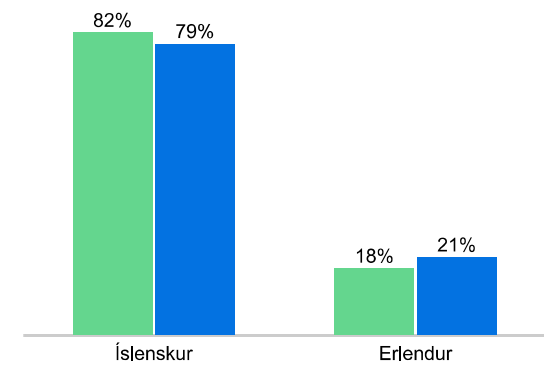
Aldur

Fatlað fólk Fötluð og langveik börn

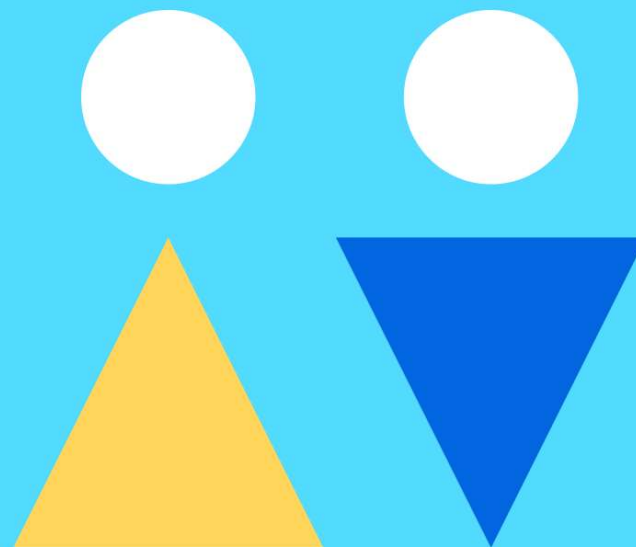


Uppruni

Fatlað fólk Fötluð og langveik börn

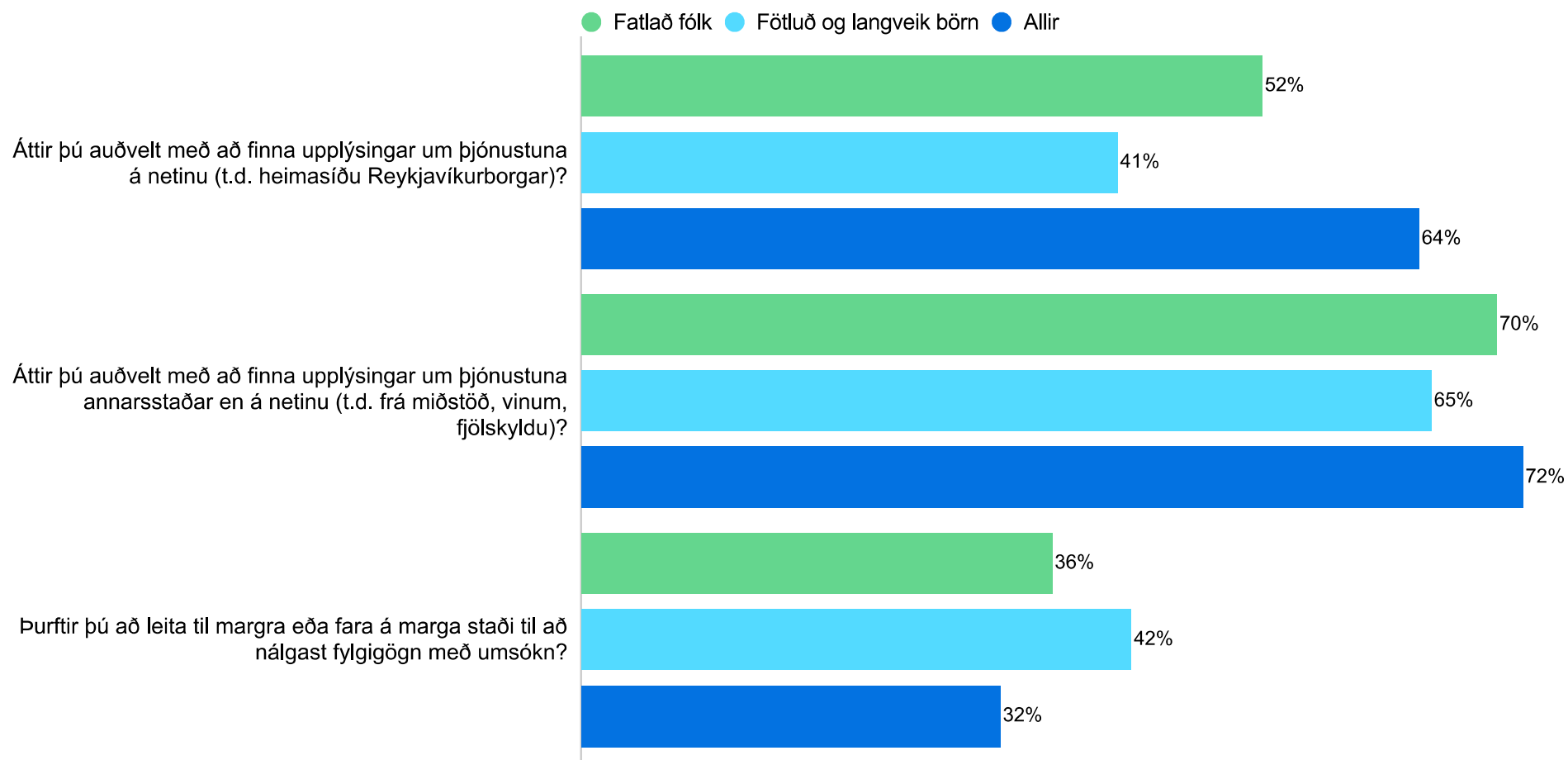


Aðgengi að þjónustu



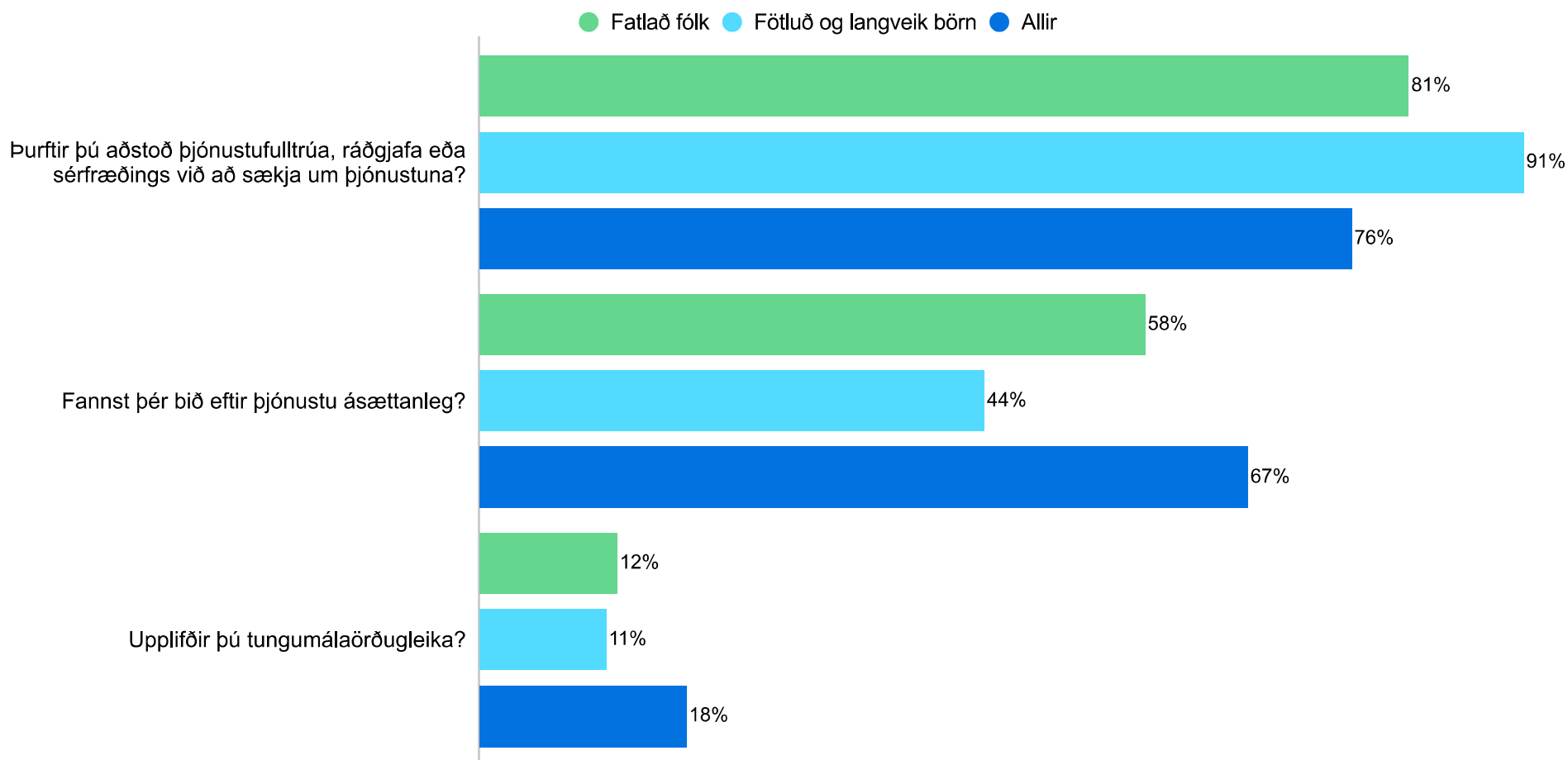
Þegar þú sóttir um þjónustu...

Hlutfall sem svaraði „já“ við eftirfarandi spurningum



Þegar þú sóttir um þjónustu...

Hlutfall sem svaraði „já“ við eftirfarandi spurningum



Fatlað fólk

48% notenda þjónustu fyrir fatlað fólk fannst ekki auðvelt að finna upplýsingar um þjónustu á netinu.

Hvers vegna reyndist erfitt að finna upplýsingarnar?

43 svöruðu að upplýsingar væru óaðgengilegar. Af þeim voru..

- 7 sem lýstu því ekki nánar
- 21 sem svöruðu að erfitt væri að finna eða fá upplýsingar
- 6 sem svöruðu að þeim hafi vantað leiðbeiningar eða aðstoð
- 5 svöruðu að vefurinn væri flókinn
- 4 svöruðu að kerfið væri flókið eða að þau kunni ekki á það

2 lentu í tungumálaörðugleikum

Fötluð og langveik börn

59% notenda þjónustu fyrir fötluð eða langveik börn fannst ekki auðvelt að finna upplýsingar um þjónustu á netinu.

„Allt of flókið kerfi.“

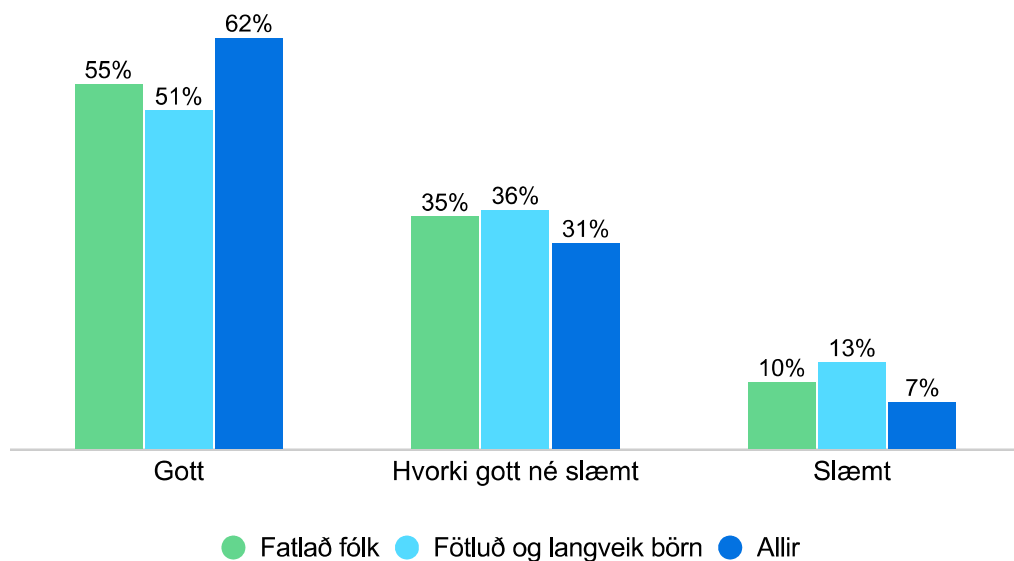
„Alltof mikið og flókið efni sem er inni.“

„Margt sem er flókið og líka að manni er alls ekki kynnt þau réttindi/aðstoð sem maður á rétt á fyrir börnin sín.“

„Upplýsingar eru ekki aðgengilegar og ekki nægilega góðar, heldur eru þetta bara grunnupplýsingar.“

„Því ferlið er flókið, þjónustan útum allan bæ og lítið gagnsæi. Upplýsingagjöf er lítil og erfitt að hafa yfirsýn.“

Hvernig fannst þér aðgengi að húsnæðinu þar sem sótt var um þjónustu?



Hvar fannst þér slæmt aðgengi að húsnæði?

„Dimmir gangar til að komast upp á hæð - litlar leiðarlýsingar - slæmur contrast á litum.“

„Ekki hjólastólaþætt að húsi, sumstaðar, en það gekk.“

„Ekki næginleg bílastæði og þröngt að komast að.“

„Engin bílastæði og þurfa að borga í bílastæði.“

„Er í hjólastól og þungar hurðir torveldu för mína ásamt fleiri en einn staður.“

„T.d. að þau fluttu á milli húsa? (mjódd) engin merki breytt...“

„Þarf búa nálægt spítala og það er ekkert hlustað á þau rök.“

„Þröng og fá bílastæði, þröng og opin afgreiðsla sem ekki gefur færi á að spyrja um

viðkvæm mál.“

„Reykjavík.“

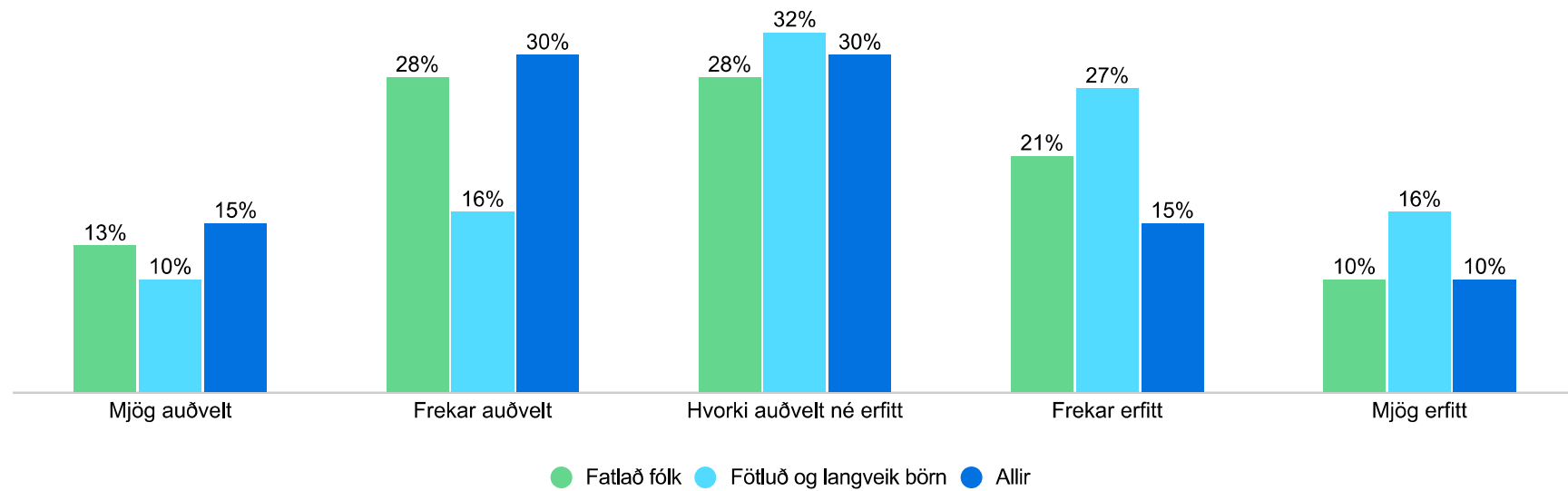
„Langt út úr og ekki gott aðgengi.“

„Ég leitaði að Keðjunni í Mjóddinni lengi og átti erfitt með að komast þangað vegna

upplýsingaskorts.“

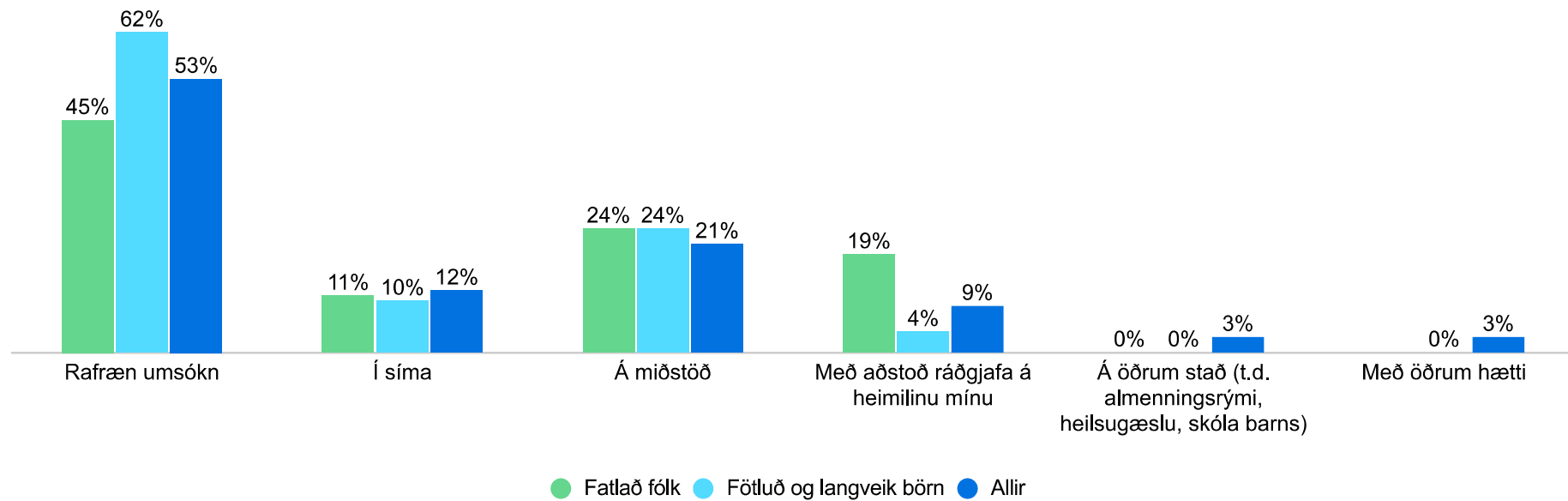
„Miðjum Laugavegi.“

Hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði?



Hvernig þætti þér best að sækja um þjónustu hjá velferðarsviði?

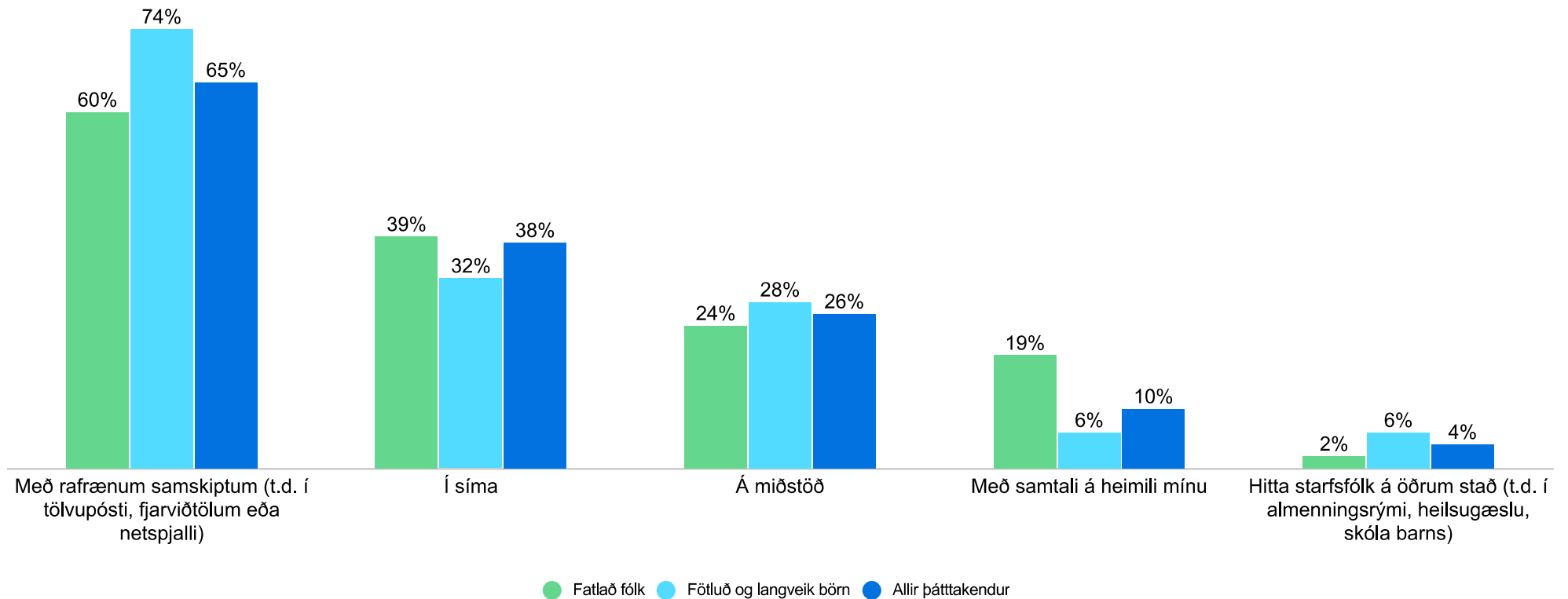
Hér var einungis hægt að merkja við einn valmöguleika.



Hvernig vilt þú eiga samskipti um þjónustuna, eftir að hún er komin á?

Til dæmis þegar endurnýja þarf þjónustuna eða ef gera þarf aðrar breytingar á fyrirkomulagi hennar.

Hér var hægt merkja við 1-2 valmöguleika.

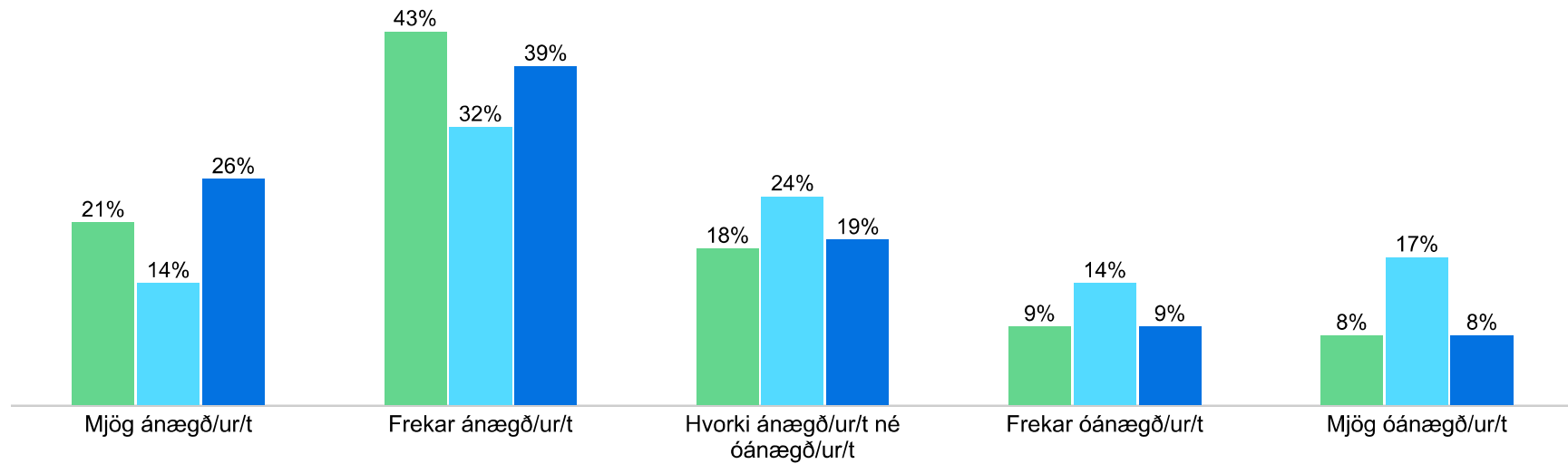


Viðhorf til þjónustu



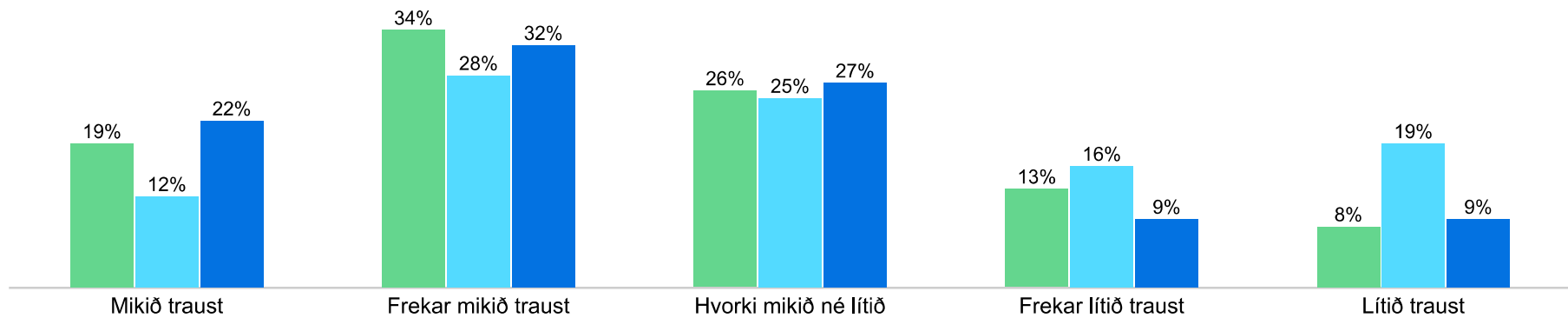
Hversu ánægð/ur/t eða óánægð/ur/t ert þú með þjónustu velferðarsviðs?

● Fatlað fólk ● Fötluð og langveik börn ● Allir



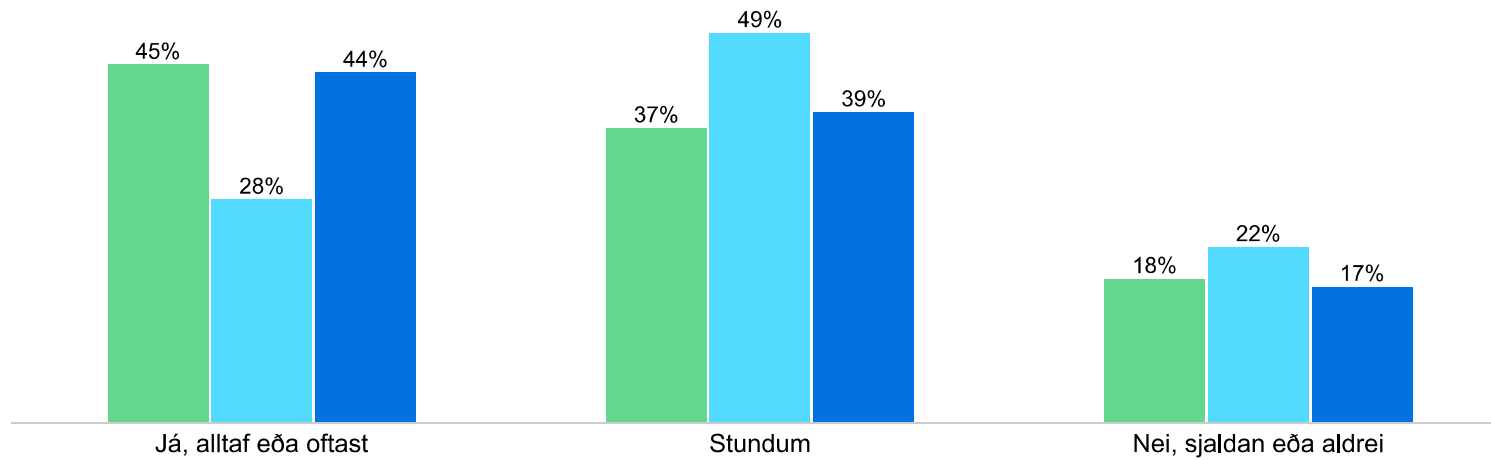
Hversu mikið eða lítið traust berð þú til velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar?

● Fatlað fólk ● Fötluð og langveik börn ● Allir

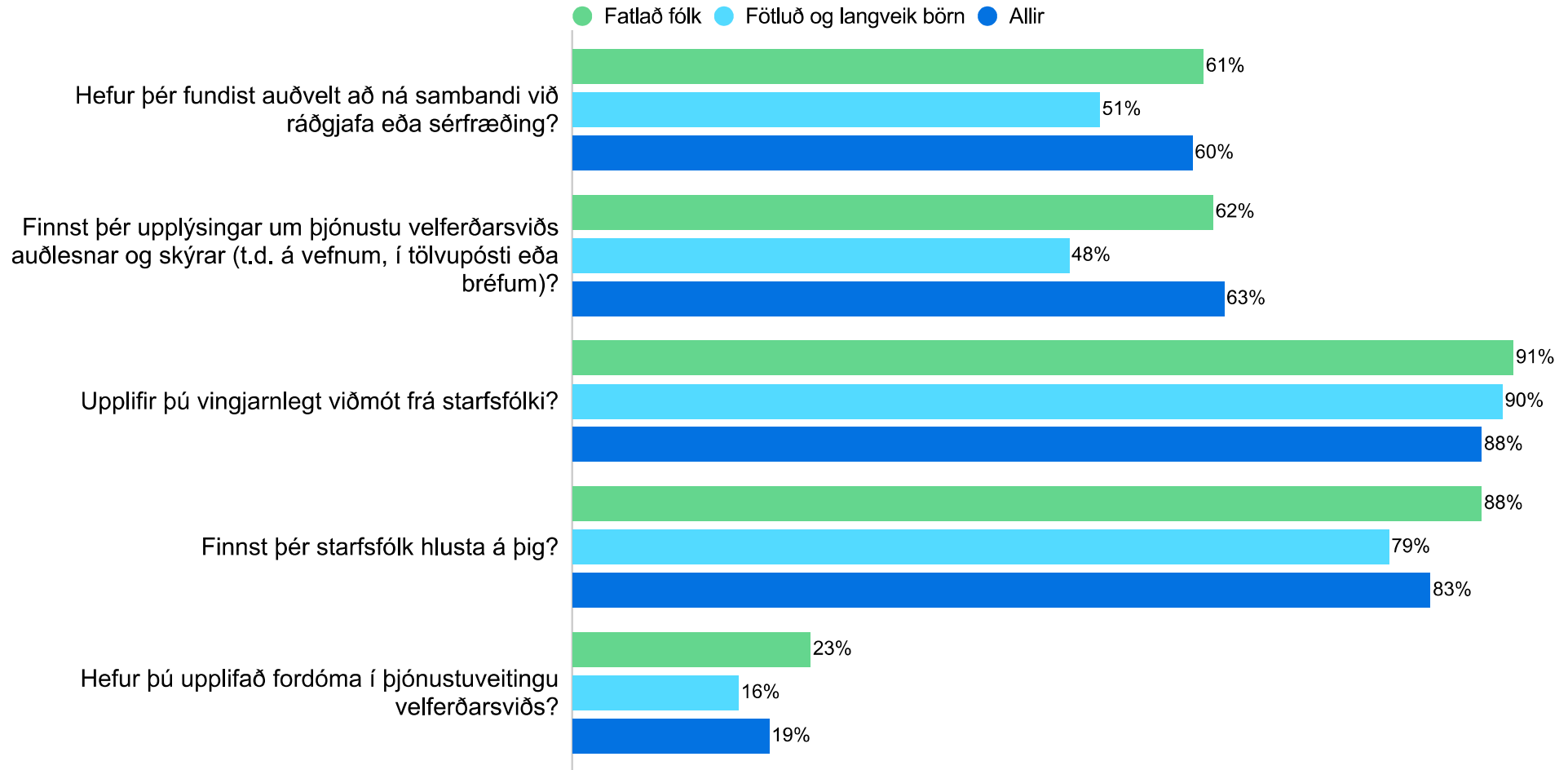


Mætir þjónustan sem þú færð frá velferðarsviði þörfum þínum?

● Fatlað fólk ● Fötluð og langveik börn ● Allir



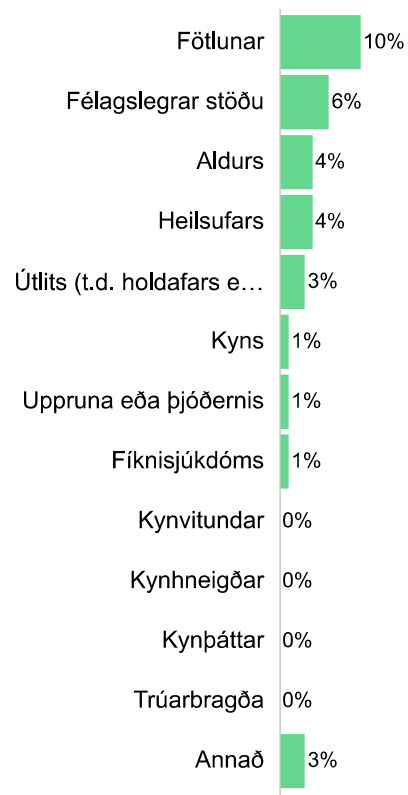
Upplifun notenda af þjónustu velferðarsviðs



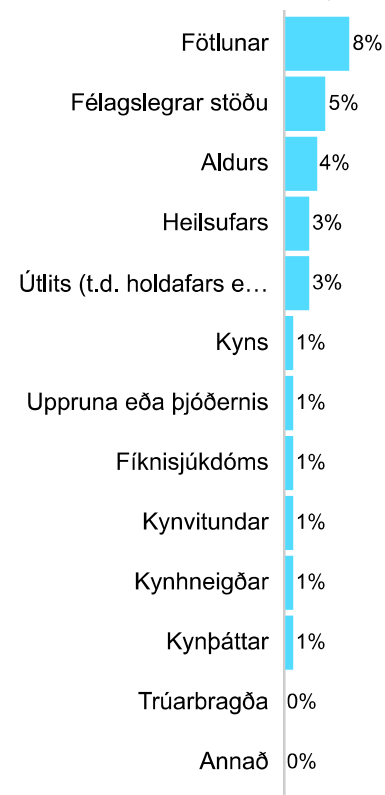
23% þátttakenda með þjónustu fyrir fatlað fólk og 16% þátttakenda með þjónustu fyrir fötluð og langveik börn sögðust hafa upplifað fordóma í þjónustuveitingu velferðarsviðs.

Ég hef upplifað fordóma í þjónustuveitingu velferðarsviðs vegna...

Hlutfall af þátttakendum í þjónustu fyrir fatlað fólk

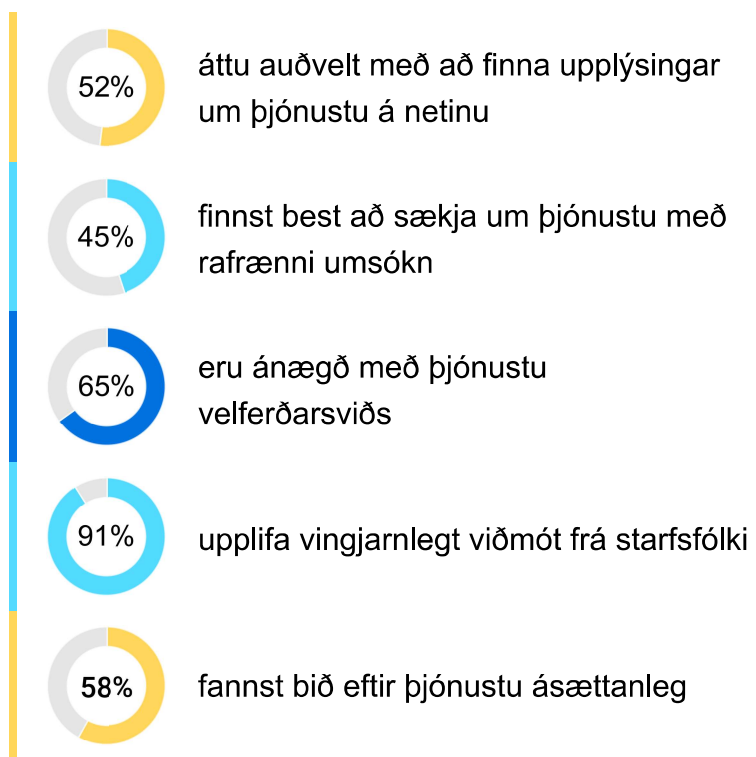


Hlutfall af þátttakendum í þjónustu fyrir fötluð og langveik börn



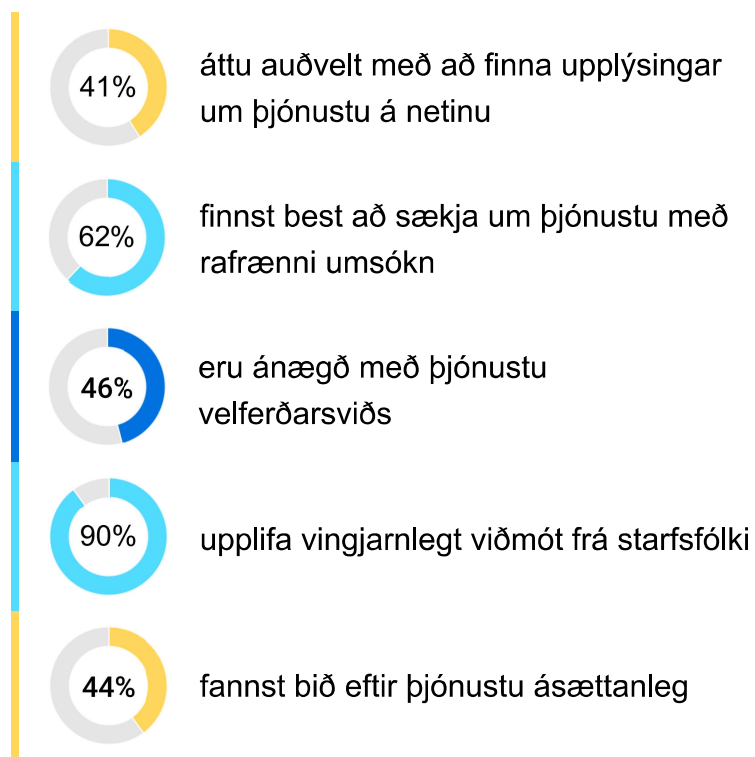
Þjónusta fyrir fatlað fólk

274 þátttakendur voru með þjónustu fyrir fatlað fólk



Þjónusta fyrir fötluð og langveik börn

96 þátttakendur voru með þjónustu fyrir fötluð og langveik börn





Teymi árangurs- og gæðamats
Velferðarsviði
Höfðatorg, Borgartún 12-14
105 Reykjavík

