

ÚTTEKT Á STARFSEMI TINNU 2016-2018

CHIEN TAI SHILL, MSW
REYKJAVÍK, 2019

Þakkir

Höfundur vill þakka þeim sem komu að úttekt á TINNU. Fyrst ber að nefna Þuríði Sigurðardóttir, verkefnisstjóra TINNU, sem veitti lykilupplýsingar og gögn vegna úttektarinnar. Auk þess veittu fjölmargir viðmælendur nauðsynlegar upplýsingar og er þeim þakkað; þátttakendur í TINNU, félagsráðgjafar TINNU, ráðgjafar á Þjónustumiðstöð Breiðholts, starfsfólk Deild gæða og rannsókna hjá Velferðarsviði Reykjavíkurborgar, Elísabet Karlsdóttir einn höfunda TINNU og Óskar Dýrmondur Ólafsson hverfisstjóri Reykjavíkurborgar í Breiðholti. Að auki vil ég þakka Frank Arthur Blöndahl Cassata fyrir veitta aðstoð og Margréti Lilju Guðmundsdóttur fyrir yfirlestur og ráðgjöf.

Samantekt

- Hlutverk TINNU er að veita einstæðum foreldrum, sem fengið hafa fjárhagsaðstoð til framfærslu og eru með langvarandi félagslegan vanda og börnum þeirra fjölbætta þverfaglega þjónustu ólíkra aðila innan félags, heilbrigðis- og menntakerfis auk virkni og atvinnumiðlunar.
- Markmið TINNU er að valdefla og veita þessum einstæðu foreldrum tækifæri til menntunar og/eða þátttöku á vinnumarkaði m.t.t. að auka möguleika á bættum efnahagslegum kjörum, með því að stuðla að þátttöku foreldra og barna í fjölbreyttum félagslegum tengslum með aukinni þátttöku í fjölbreyttri virkni þ.e. auk náms og atvinnu þátttöku í íþróttum, tómstundum og menningu.
- Takmarkið er að börn fátækra foreldra verði ekki fátækir foreldrar síðar meir.
- Til grundvallar úttektinni er kröfulýsing sem telur 57 liði, 33 liðir eru uppfylltir að fullu, 21 liður er uppfylltur að hluta, tveir liðir eru ekki uppfylltir og einn liður liggur ekki fyrir.
- Þeir liðir kröfulýsingar sem ekki eru uppfylltir að fullu varða nokkur atriði hver og eru uppfylltir frá 50% og að 90%. Ýmis atriði koma fyrir í fleiri en einum kröfulýsingarlið og eru því margtalin.
- Þau tvö atriði kröfulýsingar sem ekki eru uppfyllt varða forvarnir og úrbætur við frávikum í framkvæmd TINNU. Þau hafa verið á vettvangi stýrihóps í stað þess að fara fram í samstarfi hverfisstjóra og faglegs stjórnanda eins og kveðið er á um.
- Erfiðleika gætti í upphafi við tilvísun notenda í TINNU, þegar reynsla komst á tilrauna-verkefnið leystist úr þeim erfiðleikum.
- Í upphafi starfseminnar í maí 2016 voru 20 mæður skráðar í úrræðið. Í lok ársins 2018 voru 38 mæður með samtals 63 börn. Á tímabilinu 2016-2018 voru innritaðar samtals 51 móðir og 79 börn þeirra.
- Málstjórar á þjónustumiðstöð lögðu ASEBA fyrir í 66% og EMS í 77,5% tilvika við tilvísun.
- ASEBA mælingar fóru fram í TINNU 2017 með 12 af 20 notendum, og 2018 með 10 af 20 notendum. Skýrist það af brottfalli, veikindum, meðferð og fjarvistum notenda.
- Mælingar samkvæmt ASEBA sýna framfarir hjá fyrsta notendahóp á öllum mælikvörðum milli 2016 og 2017, með fjölgun atriða í lagi og fækkun atriða yfir mörkum klíníks vanda. Samanburður mælinga 2016 og 2018 sýnir sambærilegar framfarir.
- Ástundun fyrsta notendahóps TINNU er frá 45% á önn í 69% á önn fyrir hópinn í heild, mætingarhlutfall er ekki vaxandi yfir tímabilið, heldur breytilegt.
- Fyrsta ESTER mat var lagt fyrir í 57% tilvika og annað ESTER mat var lagt fyrir í 77% tilvika.
- Þátttaka barna í tómstundum jókst úr 32% við upphaf, í 72% skólaárið 2016-2017. Skólaárið 2017-2018 er þátttaka í tómstundum 60%, skýrist fækkun milli ára af útskrift notenda.
- Starfsemi TINNU fellur vel að þeirri starfsemi sem er í Fjölskyldumiðstöðinni í Gerðubergi og er virðisauki fyrir starfsemi hvors um sig.
- Starfsmenn deila skrifstofuaðstöðu með annarri starfsemi. Hvað stærð og næði til viðkvæmra viðtala varðar er húsnæðið ófullnægjandi.
- Notendur lýsa mikilli ánægju með TINNU, einkum þeim stuðningi sem notendur fá frá félagsráðgjöfum TINNU.

EFNISYFIRLIT

Yfirlit yfir töflur	5
Yfirlit mynda.....	5
1 Inngangur	9
2 Um TINNU.....	10
3 Aðferð og framkvæmd	11
3.1 Trúnaður og persónuvernd.....	11
3.2 Upplýsingaviðtöl.....	11
3.3 Fyrirliggjandi gögn.....	12
3.4 Könnun meðal þátttakenda.....	12
3.5 Styrkleikar og veikleikar úttektar	13
4 Niðurstöður og umræða	14
4.1 Niðurstöður m.t.t. kröfulýsingar	14
4.2 Niðurstöður og umræða m.t.t. spurningaramma fyrir úttektina samkvæmt úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar	25
5 Könnun meðal þátttakenda.....	36
5.1 Bakgrunnsupplýsingar þátttakanda m.t.t. TINNU	36
5.2 Þátttaka í Tinnu.....	36
5.3 Umgjörð Tinnu.....	39
5.4 Þátttaka barna.....	45
5.5 Valdefling.....	49
5.6 Uppeldisaðstæður og fátækt.....	52
6 Tillögur	57
6.1 Inntökufarli.....	57
6.2 Upplifun notenda:	57
6.3 Tillögur að dagskrárliðum.....	57
6.4 Skipulag og ut anumhald.....	58
7 Skjalaskrá	60
8 Fylgiskjöl.....	62
8.1 Fylgiskjal 1: SKORKORT KRÖFYLÝSINGAR.....	62
8.2 Fylgiskjal 2: UPPLÝSINGAÖFLUN VEGNA kröfulýsingar.....	64
8.3 Fylgiskjal 2: Úrvinnsla Fyrirliggjandi gagna.....	66
8.4 Fylgiskjal 3: Mætingar í TINNU	74
8.5 Fylgiskjal 4: Mælingar í TINNU.....	76

YFIRLIT YFIR TÖFLUR

Tafla 1 Svarhlutfall í könnun meðal þátttakenda	13
Tafla 2 Yfirlit yfir mætingu hóps 1 í TINNU.....	27
Tafla 3 Heildarmæting hóps 1 í TINNU.....	28
Tafla 4 Staða hóps 1 m.t.t. TINNU.	28
Tafla 5 Fjöldi notenda á stöðugildi.	33
Tafla 6 Staða hóps 1 m.t.t. TINNU í MAÍ 2018.....	66
Tafla 7 Yfirlit yfir mætingu hóps 1 í TINNU.....	74
Tafla 8 Yfirlit yfir mætingu hóps 2 í TINNU.....	75
Tafla 9 Yfirlit yfir mætingu hóps 3 í TINNU.....	75
Tafla 10 Hvar fór fyrir lögn ASEBA fram 2016-2018	76

YFIRLIT MYNDA

Mynd 1 ASEBA mælingar 2016-2017-2018, n=6.....	26
Mynd 2 Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að þátttaka þín í TINNU hafi á eftirfarandi?..	28
Mynd 3 Tómskundapátttaka barna sem hófu þátttöku 2016.....	29
Mynd 4 Tíðni úrræða fyrir börn.....	29
Mynd 5 Sumarafþreying barna.....	30
Mynd 6 Svörun við spurningunni: Er barn þitt í einhverju af eftirfarandi?	30
Mynd 7 Svörun við spurningunni: Hefur þátttaka í TINNU aukið tækifæri barns/barna þinna til þátttöku í skipulögðum tómsundum?	31
Mynd 8 Svörun við spurningunni: Hversu jákvæð eða neikvæði áhrif hefur þátttaka þín í TINNU haft á eftirfarandi þætti barns/a?	31
Mynd 9 Hvað af eftirfarandi lýsir stöðu þinni núna best?.....	36
Mynd 10 Hversu ánægð eða óánægð ertu almennt með námskeiðin og fræðsluna í TINNU?	37
Mynd 11 Hversu ánægð eða óánægð ertu með einstaka þætti í TINNU?	37
Mynd 12 Nýttir þú þér þjónustu annarra sérfræðinga meðan á TINNU stóð?	38

Mynd 13 Er einhver þáttur í starfsemi TINNU sem þú ert sérstaklega ánægð með?.....	39
Mynd 14 Hversu mikið eða lítið samráð hafði ráðgjafi þinn á Þjónustumiðstöð Breiðholts við þig um að meta þörf fyrir þjónustu hjá TINNU?	40
Mynd 15 Að hversu miklu eða litlu leiti upplifðir þú að þú hefðir val um að taka þátt í TINNU? 40	
Mynd 16 Var þátttaka í TINNU sett sem skilyrði fyrir þjónustu?	41
Mynd 17 Hversu reglulega hittir þú eða ert/varst í símasambandi við félagsráðgjafana í TINNU fyrir utan fræðsluna?.....	41
Mynd 18 Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að þátttaka þín í TINNU hafi á eftirfarandi? 42	
Mynd 19 Er eitthvað sem þú vilt bæta við um áhrif TINNU á lífsgæði þín? (n = 5).....	42
Mynd 20 Hefur vinur eða fjölskyldumeðlimur komið með þér í viðtal, á fund eða í fræðslu hjá TINNU?.....	43
Mynd 21 Hversu mikinn stuðning færðu frá fjölskyldu við þátttöku í TINNU?	43
Mynd 22 Hversu mikinn stuðning færðu frá vinum við þátttöku í TINNU?	44
Mynd 23 Atriði sem þátttakendur vilja koma á framfæri (n = 4)	44
Mynd 24 Fjöldi notenda sem á 1, 3 eða 3 börn	45
Mynd 25 Aldursdreifing barna.....	45
Mynd 26 Á hvaða skólastig eru börnin eða vistun?.....	46
Mynd 27 Er barn þitt í einhverju af eftirfarandi?	46
Mynd 28 Hefur barn/börn þín fengið sérfræðiþjónustu á meðan þú hefur tekið þátt í TINNU? ..	47
Mynd 29 Hefur þátttaka í TINNU aukið tækifæri barns/barna þinna til þátttöku í skipulögðum tómsundum?	47
Mynd 30 Hefur þátttaka í TINNU bætt námsárangur barns/barna þinna?	48
Mynd 31 Hversu jákvæð eða neikvæði áhrif hefur þátttaka þín í TINNU haft á eftirfarandi þætti barns/a?	48
Mynd 32 Er eitthvað sem þú vilt bæta við varðandi áhrif þátttöku í TINNU á börn þín?	49
Mynd 33 Myndir þú vilja breyta einhverju í lífi þínu?.....	50
Mynd 34 Hvaða þremur hlutum vildir þú helst breyta? Fjöldi svara.....	50

Mynd 35 Hvaða þremur hlutum vildir þú helst breyta? Tíðustu svör.....	51
Mynd 36 Hver heldur þú að muni leggja mest af mörkum til breytinga í þínu lífi? (má nefna tvennt). Fjöldi svara.....	51
Mynd 37 Hver heldur þú að muni leggja mest af mörkum til breytinga í þínu lífi? Tíðustu svör .	52
Mynd 38 Fjölskyldugerð í uppvexti notenda.....	52
Mynd 39 Hver er menntun móður þinnar?.....	53
Mynd 40 Hver er menntun föður þíns?	53
Mynd 41 Hver var atvinnuþátttaka móður/föður þíns? Eða þess sem þú ólst upp hjá.....	54
Mynd 42 Hversu vel fjárhagslega stæð telurðu að fjölskylda þín hafi verið miðað við aðrar fjölskyldur á Íslandi þegar þú varst barn?.....	54
Mynd 43 Hversu vel fjárhagslega stæð telurðu að fjölskylda þín sé núna miðað við aðrar fjölskyldur á Íslandi?.....	55
Mynd 44 Upplifðir þú fátækt eða skort sem barn?.....	55
Mynd 45 Upplifir þú fátækt eða skort í dag?.....	56
Mynd 46 Aldursdreifing notenda TINNU 2016.....	66
Mynd 47 Menntunarstig þátttakenda TINNU 2016.....	67
Mynd 48 Fjöldi barna þátttakenda TINNU 2016.....	67
Mynd 49 Aldur barna þátttakenda TINNU 2016.....	68
Mynd 50 Staða barna 2016 með tilliti til barnaverndar	68
Mynd 51 Staða barna 2018 með tilliti til barnaverndar	69
Mynd 52 Fjöldi barna notenda í hverju úrræði.....	69
Mynd 53 Tómskundapátttaka barna sem hófu þátttöku 2016	70
Mynd 54 Sumarafþreying barna 2016-2018.....	70
Mynd 55 Húsnæði við upphaf TINNU.....	71
Mynd 56 Húsnæði - úrlausnir	71
Mynd 57 Húsnæðisstaða 2018.....	72

Mynd 58 Hvaða ár þáði þátttakandi fyrst fjárhagsaðstoð?.....	72
Mynd 59 Endurhæfingarlífeyrir staðan ágúst 2017.....	73
Mynd 60 Fjöldi úrræða sem viðkomandi hóf þátttöku í fyrir TINNU.....	73
Mynd 61 ASEBA mælingar 2016-2017, n=11.....	76
Mynd 62 ASEBA mælingar 2016-2018, n=8.....	77
Mynd 63 ASEBA mælingar 2017-2018, n=7.....	77
Mynd 64 ASEBA mælingar 2016-2017-2018, n=6.....	78
Mynd 65 Fyrirlögn ESTER mats 1 hjá skóla og foreldrum.....	78
Mynd 66 Fyrirlögn ESTER mats 2 hjá skóla og foreldrum.....	79

Í þessari skýrslu eru kynntar niðurstöður úttektar á tilraunaverkefninu TINNA sem er samstarfsverkefni velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og velferðarráðuneytis. Úttektin er liður í gæðaeftirliti verkefnisins samkvæmt kröfulýsingu. Velferðarsvið Reykjavíkur, deild gæða rannsókna stendur fyrir úttektinni en fékk óháðan aðila til að framkvæma úttektina. Hér fyrir neðan má sjá spurningarnar sem úttektin á að svara, samkvæmt úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árið 2018.

Kröfulýsing liggur til grundvallar úttektinni og er markmið úttektarinnar er að kanna hvort hafi verið farið að kröfum, að öll leyti eða hluta eða ekki og þá hverju sé ábótavant. Helstu áherslur eru;

- Inntökuferli, er það samkvæmt kröfulýsingu? Hvernig eru samskipti þjónustumiðstöðvarinnar og úrræðisins varðandi inntöku í úrræðið? eru áskoranir þar?
- Mælingar í TINNU, hafa þær farið fram og sýna þær árangur?
- Ástundun og framvinda þátttakenda bæði foreldra og barna.
- Samstarf við utanaðkomandi aðila. eru áskoranir þar?
- Umgjörð úrræðis og aðstaða úrræðis til að veita ætlaða þjónustu hverju sinni. eru áskoranir þar?
- Aðstaða starfsmanna. eru áskoranir þar?
- Fjöldi stöðugilda, verkaskipting starfsmanna og menntun sbr. kröfulýsingu.
- Fjöldi mála á hvern starfsmann (taka tillit til hlutfalls stöðugildis).
- Er verkaskipting stjórnanda/starfsmanna samkvæmt kröfulýsingunni?
- Hlutverk stýrihóps. Fjöldi meðlima stýrihóps og staða fulltrúa á velferðarsviði. Ályktanir stýrihóps.
- Er verið að fara eftir hugmyndafræðinni?

Tímabil úttektar eru tvö ár, frá því starfsemi TINNU hófst í maí 2016 til loka apríl 2018 á allri starfsemi tilraunaverkefnisins yfir tímabilið. Þegar kemur að notendum TINNU einskorðast úttektin við fyrsta hóp sem hófu þátttöku á árinu 2016. Sama gilti með þjónustukönnun sem náði eingöngu til fyrsta hóps notenda TINNU.

Í öðrum kafla er greint frá tilraunaverkefninu TINNU og uppruna þess. Í þriðja kafla er greint frá aðferð og framkvæmd úttektarinnar. Niðurstöður er að finna í fjórða kafla sem skiptist í tvo undirkafla, fyrst eru einstök atriði kröfulýsingar metin, svo er spurningarammi fyrir úttektina samkvæmt úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar til umfjöllunar. Fimmti kafla greinir frá niðurstöðum þjónustukönnunar meðal notenda. Í sjötta kafla er að finna tillögur úttektaraðilla. Að lokum er skjalaskrá sem er listi allra skjala sem voru til skoðunar við úttektina. Í fylgiskjölum er að finna lista sem greinir frá hvar og með hvaða hætti upplýsinga var aflað vegna hvers atriðis í kröfulýsingu og að hversu miklu leyti hvert er uppfyllt, lýsandi tölfræði um fyrirbyggjandi gögn varðandi notendur TINNU, mætingar, niðurstöður mælinga í TINNU.

TINNA er tilraunaverkefni velferðarráðuneytis og velferðarsviðs Reykjavíkur. Markmið TINNU er að styðja unga einstæða foreldra sem hafa notið fjárhagsaðstoðar til framfærslu hjá þjónustumiðstöð Breiðholts. Markmið tilraunaverkefnisins er að auka lífsgæði foreldra og barna þeirra með því að veita einstæðum foreldrum og börnum þeirra fjölþætta þverfaglega þjónustu ólíkra aðila, auk virkni, fræðslu, menntun eða þátttöku á vinnumarkaði. Langtímamarkmið TINNU er að börn notenda TINNU verði ekki fátækir foreldrar síðar meir.

Upphaf verkefnisins má rekja til 2012, með rannsókninni „Aðstæður reykvískra foreldra: Félagslegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna“ (Ásdís Aðalbjörg Arnalds, Elísabet Karlsdóttir, Heiður Hrunn Jónsdóttir og Vala Jónsdóttir) sem unnin var af Félagsvísindastofnun og Rannsóknastofnun í barna- og fjölskylduvernd (RBF) fyrir velferðarsvið Reykjavíkur. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu glögglega mun á aðstæðum barna eftir tekjum foreldra. Í ritröð RBF „Jaðarstaða foreldra - velferð barna“ (Elísabet Karlsdóttir og Erla Björg Sigurðardóttir, 2015) setja höfundar niðurstöðurnar í fræðilegt samhengi kenninga um félagsauð, félagslega útilokun og félagsleg tengsl. Í ályktunum og tillögum til útbóta er að finna fyrstu drög að heildstæðu úrræði með heitinu TINNA. Velferðarvaktin óskaði í framhaldinu eftir nánari útfærslu á tilraunaverkefninu TINNU. Í ágúst 2015 lagði Velferðarvaktin til við félags- og húsnæðismálaráðherra að farið sé af stað með tilraunaverkefnið TINNU. Það féll í frjóan jarðveg, þar sem Egló Harðardóttir, félags- og húsnæðismálaráðherra, hafði áður fundað bæði með starfsmönnum þjónustumiðstöðvar Breiðholts og foreldrum sem fengið hafa fjárhagsaðstoð, til að ræða hvaða úrræði og þjónusta kæmi að bestum notum í hverfinu. Í janúar 2016 undirrituðu Egló Harðardóttir, félags- og húsnæðismálaráðherra og Ellý Alda Þorsteinsdóttir, skrifstofustjóri velferðarsviðs Reykjavíkurborgar samning um tilraunaverkefnið TINNA. Fyrsti hópur notenda, 20 einstæðar mæður hófu þátttöku í maí 2016. TINNA er staðsett í Fjölskyldumiðstöðinni Gerðubergi í Breiðholti sem er hluti af þjónustumiðstöð Breiðholts.

AF HVERJU HEITIR VERKEFNIÐ „TINNA“?

Þegar ég var að alast upp var alltaf hrafninnusteininn í stofuglugganum heima. Ég skoðaði hann oft, sumstaðar var hann glansandi og fallegur, annar staðar sást í brot og hrjúfara berg og fannst okkur höfundunum því að við gætum sagt að markmiðið væri að allar fjölskyldur sem tæku þátt í TINNU mundu ná að glansa og ná fram sinni bestu hlið (Elísabet Karlsdóttir, 2018).



3 AÐFERÐ OG FRAMKVÆMD

Úttektinn notast við blandaðar aðferðir; gagnaskoðun, upplýsingaviðtöl, fyrirbyggjandi gögn og könnun meðal þátttakenda. Upplýsinga um einstaka liði úttektarinnar er aflað með því rýna gögn er varða TINNU, upplýsingaviðtölum við lykilviðmælendur, fyrirbyggjandi gögn greind og þjónustukönnun lögð fyrir hóp notenda. Fylgiskjal I sýnir yfirlit atriði kröfulýsingar og með hvaða hætti hvert atriði fyrir sig er kannað. Leitast er við að afla upplýsinga um hvert atriði frá fleiri en einum viðmælenda eða með fleiri en einum hætti eftir því sem við er komið.

3.1 TRÚNAÐUR OG PERSÓNUVERND

Úttektaraðili undirritaði vinnslusamning á grundvelli laga um persónuvernd nr. 77/2000 og Lög nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitafélaga um meðferð persónugreinanlegra skráðra gagna um þátttakendur TINNU. Gögn um notendur voru afhent með nöfnum notenda, þegar gögnin voru hreinsuð var nöfnum notenda eytt og skráð slembitala í staðinn. Gögnin voru varðveitt á læstri tölvu úttektaraðila í læstum skjölum með öðru aðgangsorði. Nöfnum og símanúmerum notenda var eytt að lokinni úthringingu vegna þjónustukönnunar. Niðurstöður um notendur eru birtar sem hópgögn og því ekki hægt að rekja til einstakra notenda.

Hafa ber í huga að gögn um fáa notendur eru til grundvallar úttektinni. Þar sem starfsfólk vinnur mjög náið með notendum TINNU er mögulegt að þeir þekki einhverja notendur af einstökum svörum. Það skal tekið fram að trúnaðar gætir um meðferð þeirra upplýsinga á grundvelli trúnaðar samkvæmt siðareglum starfsmanna Reykjavíkurborgar og undirritaðs heits um trúnaðar- og þagnarskyldu sbr. 60. gr. laga nr. 40/1991.

3.2 UPPLÝSINGAVIÐTÖL

Upplýsinga var aflað með viðtölum við aðila sem standa að framkvæmd TINNU á öllum stigum þess: meðal stjórnenda, starfsmanna og tilvísenda. Viðtölin höfðu þann tilgang að varpa ljósi á framkvæmd verkefnisins með tilliti til kröfulýsingar og annarra spurninga til grundvallar úttektinni. Sérstakur viðtalsrammi var undirbúinn fyrir hvert viðtal fyrir sig. Viðtalsramminn byggir á atriðum úr kröfulýsingu og spurningum til grundvallar úttektinni. Einnig veita fyrri viðtöl upplýsingar við þróun viðtalsramma fyrir seinni viðtöl. Hver spurning var lögð fyrir að minnsta kosti í tveimur viðtölum, ákveðnar lykilsurningar eru lagðar fyrir í öllum viðtölum. Þannig var upplýsingum aflað um hvern lið í kröfulýsingunni frá fleiru en einu sjónarhorni.

Upplýsingaviðtölin voru fimm, þrjú þeirra voru einstaklingsviðtöl og tvö hópvíðtöl. Einstaklingsviðtölin voru við eftirfarandi aðila: verkefnisstjóra TINNU (faglegan stjórnanda), fulltrúa í stýrihóp TINNU (hverfisstjóri) og einn höfund verkefnisins. Hópvíðtölin voru við félagsráðgjafa starfandi í TINNU (málstjóri II) annarsvegar og ráðgjafa sem vísa í TINNU (málstjóri I) starfandi á Þjónustumiðstöð Breiðholts hins vegar. Viðtölin fóru fram í maí, júní og ágúst 2018, þau voru tekin upp með munnlegu samþykki viðmælenda og þau afrituð. Ekki er vísað beint til ummæla einstakra viðmælenda í skýrslunni. Úttektaraðili dregur ályktanir byggðar á

upplýsingum frá viðmælendum um framkvæmd TINNU og með hvaða hættu einstökum liðum í kröfulýsingunni er mætt.

3.3 FYRIRLIGGJANDI GÖGN

Gagnakönnun var framkvæmd með skoðun á mælikvörðum um stöðu og framvindu þátttakenda í TINNU og barna þeirra frá maí 2016 til maí 2018, auk skoðunar á gögnum er vörðuðu framkvæmd TINNU. Gögnin voru valin með hliðsjón af kröfulýsingu. Úttektaraðili fékk afhend fyrirbyggjandi gögn um verkefnið frá verkefnastjóra TINNU og frá deild rannsókna og gæða velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Lýsandi tölfræði er birt um þátttakendur og börn þeirra.

Gögn um þátttakendur: ASEBA niðurstöður, fyrirlögn á Eigið mat á starfsgetu (EMS), viðveruskráning, þjónusta fyrir TINNU, húsnæðisstaða, tími með fjárhagsaðstoð, staða með tilliti til endurhæfingarlífeyris, menntun, fjöldi barna og aldur barna.

Gögn um börn þátttakenda; fyrirlögn á ESTER, staða barna m.t.t. barnaverndar, sértæk þjónusta við börn, íþrótt og tómstundaiðkun og sumarnámskeið barna.

Gögn um framkvæmd TINNU: fundargerðir stýrihóps TINNU, fundargerðir samráðshóps TINNU, dagskrá TINNU og skýrslur TINNU (sjá skjalaskrá í kafla 7).

3.4 KÖNNUN MEÐAL ÞÁTTTAKENDA

Könnun var lögð fyrir notendur sem hófu þátttöku í TINNU í maí 2016 með því að hringja í notendur í síma. Könnunin innihélt fjóra hluta, 1) spurningar byggðar á þjónustukönnun Grettistaks, 2) spurningar er vörðuðu liði í kröfulýsingu, 3) spurningar um fjölskylduhagi og fátækt og 4) spurningar úr mælikvarða um valdeflingu. Þar sem yfirlýst markmið TINNU varða valdeflingu og að rjúfa félagslegan arf fátæktar voru spurningar um uppeldisaðstæður og fátækt auk spurninga um valdeflingu til viðbótar við spurningar um TINNU. Spurningar um fátækt eru byggðar á spurningum sem Rannsóknir og greining notast við. Spurningar um valdeflingu eru úr grein Ibrahim og Alkire (2007) „Agency and Empowerment: A Proposal for Internationally Comparable Indicators“. Valdar spurningar úr mælikvarðanum voru þýddar af úttektaraðila til prófunar. Sérfræðingur á sviði rannsókna og spurningakannana fékk spurningalistann til yfirlstrar og umsagnar.

Könnunin samanstóð af 58 spurningum sem skiptust í eftirfarandi þætti í þessari röð:

- Bakgrunnsupplýsingar um þátttakanda m.t.t. TINNU (7 spurningar)
- Þáttaka í TINNU (13 spurningar)
- Umgjörð TINNU (15 spurningar)
- Valdefling (4 spurningar)
- Uppeldisaðstæður og fátækt (9 spurningar)
- Þáttaka barna (10 spurningar)

3.4.1 HEIMTUR Í KÖNNUN MEÐAL ÞÁTTTAKENDA

Af 20 konum sem innrituðust í fyrsta hóp hætti ein strax í TINNU og tvær fluttu frá Reykjavík fljótlega eftir að þær innrituðust í TINNU. Alls bauðst 17 þátttakendum að taka þátt í könnuninni. Verkefnisstjóri TINNU hafði samband við þátttakendur og aflaði skriflegs samþykkis. Einn þátttakandi hafnaði þátttöku, ekki í tókst að ljúka samþykktarferli með tveimur konum. Af 17 þátttakendum undirrituðu 14 samþykki fyrir þátttöku í símakönnun. Hringt var í þátttakendur í júní 2018, vegna sumarleyfa þátttakenda var einnig hringt í september 2018. Ekki náðist í tvo við fyrirlögn. Það tók þátttakendur að jafnaði 30 mínútur að svara könnuninni. Svör fengust frá 12 þátttakendum.

Tafla 1 Svarhlutfall í könnun meðal þátttakenda

Svarhlutfall	
Skráðir þátttakendur í hóp I	20
Brottfall úr hópi I	3
Fjöldi í þýði	17
Hafnaði þátttöku	1
Ólokið samþykki	2
Svöruðu ekki í síma	2
Fjöldi svarenda	12
Svarhlutfall	71%

Hringt var í þátttakendur úr síma deildar rannsókna og gæða hjá velferðarsviði Reykjavíkur dagana 18. júní til 22. júní 2018. Það náðist samband við átta viðmælendur á því tímabili, fimm viðmældur í fyrstu eða annarri tilraun. Aðra viðmælendur tók fimm til 12 tilraunir til að ná sambandi við. Mögulega voru einhverir viðmælendur tregir til að svara þegar fram kom símanúmer stofnunar. Dagana 26. og 27. júní var því hringt úr einkasíma úttektaraðilla og náðist samband í fyrstu tilraun við tvo viðmælendur eftir að hafa hringt 12 og 14 sinnum úr síma stofnunar. Þetta er ekki tæmandi listi yfir hvernig gekk að ná í viðmælendur, en til marks um að erfitt sé að komast í samband við þennan hóp notenda.

3.5 STYRKLEIKAR OG VEIKLEIKAR ÚTTEKTAR

Styrkleikar: Gagna var aflað á öllum stigum úrræðis hjá; félagsráðgjöfum starfandi í TINNU, stjórnendum, tilvísendum, hugmyndasmið og notendum TINNU. Mikið af gögnum lá fyrir um notendur og framkvæmd TINNU. Notast var við alþjóðlega viðurkennt og rannsakað matstæki með notendum (ASEBA) til að meta framvindu notenda. Ítarleg mætingarskráning félagsráðgjafa TINNU gaf einnig glögga mynd af framvindu notenda. Hátt svarhlutfall var í símakönnun meðal notenda.

Veikleikar: Fáir notendur voru til grundvallar gagnaskoðun og símakönnun. Skráning mætingar var ekki stöðluð, það var því breytilegt hvað og hvernig var skráð. Fyrirliggjandi gögn voru skráð miðað við þarfir verkefnisins TINNU og því ekki hægt að nálgast allar upplýsingar vegna úttektarinnar.

4 NIÐURSTÖÐUR OG UMRÆÐA

TINNA byggir á rannsóknum sem varpa ljósi á samfélagslegan vanda og skilgreina hóp sem hefur þörf fyrir inngrip til að draga úr neikvæðum afleiðingum fátækar einstæðra foreldra. Hugmyndafræði úrræðisins byggir á sterkum fræðilegum grunni með vísan í félagsauð, félagslega útilokun og félagsleg tengsl. Við þróun úrræðisins var mikil samvinna milli háskólasamfélagsins, velferðarsviðs og velferðarráðuneytis. Hins vegar fór ekki fram notendasamráð um þróun úrræðis. Úrræðið felur í sér fjölþættan stuðning við notendur með aðferðum sem mörg hver eru studd rannsóknum (t.d. HAM og PMTO, virni, nám og vinna). Í gögnum um úrræðið er ekki greint frá heildstæðri skilgreindri aðferð eða nálgun. Það má þó greina að um markvissa málstjórn (e. case management) sé að ræða, sem er ein helsta aðferð félagsráðgjafar sem fagstéttar. Góð málstjórn felur meðal annars í sér samstarf, mat, áætlun, stuðning, ráðgjöf, eftirfylgni og að vera málsvari notenda sem er sýnilegt í öllu starfi TINNU.

Niðurstöður skiptast í tvo hluta, í fyrsta hluta er gert grein fyrir hverju kröfulýsingaratriði fyrir sig. Í öðrum hluta er spurningarammi fyrir úttektina samkvæmt úttektaráætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar til umfjöllunar.

4.1 NIÐURSTÖÐUR M.T.T. KRÖFULÝSINGAR

Kröfulýsing liggur til grundvallar úttektinni þar sem spurt var hvort farið hafi verið að kröfum. Þar sem hvert atriði kröfulýsingar felur að jafnaði í sér marga þætti er gerð grein fyrir því að hversu miklu leyti er farið eftir hverju atriði fyrir sig og gefnar skýringar þar sem við á.

1. Rekstur

UPPFYLLT AÐ FULLU *

Faglegur stjórnandi skal skipuleggja og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í þessari lýsingu skv. kafla tvö. Hann skal skipuleggja þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu séu ætíð uppfylltar. Faglegur stjórnandi veitir og ber ábyrgð á daglegri framkvæmd þjónustu í úrræðinu.

* Varðandi einstaka atriði í kröfulýsingu er vísað til töluliðanna hér á eftir.

2. Skipulagning

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Skipulag þjónustu við notendur í tilraunaverkefninu TINNA skal vera skilgreind og skýr s.s. starfsvið og ábyrgð allra starfsmanna er þjónusta notendur. Ef faglegur stjórnandi telur nauðsynlegt að gera breytingar í skipulagningu og/eða veitingu þjónustu skal hann gera tillögu um breytingar til hverfisstjóra. Ef aðilar eru sammála um breytingartillögur ber hverfisstjóri ábyrgð á að koma tillögum til stýrihóps verkefnisins sem vinnur þá að breytingum á kröfulýsingu í samvinnu við deild gæða og rannsókna.

Faglegur stjórnandi skal skipuleggja starfsemina með þeim hætti að hún nái markmiðum kröfulýsingar og áherslum velferðarsviðs í mállefnum foreldra og barna og með þeim hætti að kröfum sem settar eru fram í þessari lýsingu séu ætíð uppfylltar.

Ekki farið að kröfu:

- Ferli m.t.t. breytinga hefur ekki farið fram með milligöngu hverfisstjóra, heldur á vettvangi stýrihóps með aðkomu faglegs stjórnanda og hverfisstjóra.

3. Samræmi við ytri kröfur

UPPFYLLT AÐ FULLU

Skipulag og veiting þjónustunnar skal vera í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda og kjarasamninga sem eiga við um reksturinn. Faglegur stjórnandi ásamt hverfisstjóra skal hafa reiður á því hvaða gögn af þessu tagi eru í gildi á hverjum tíma, hafa þau aðgengileg og bregðast við breytingum á þeim, án óþarfa tafa, með viðeigandi breytingum á innviðum og reglum starfseminnar.

4. Húsnæði og aðstaða

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Húsnæði tilraunaverkefnisins TINNU er í fjölskyldu- og félagsmiðstöð staðsett í Gerðubergi 3-5. Um er að ræða hluta af jarðhæð Gerðubergs sem samanstendur af kennslustofu, viðtalsherbergi, sameiginlegu skrifstofurými, sameiginlegum sal, auk afnota af annarri aðstöðu félagsstarfsins s.s. smíðastofu og þrjónastofu. Á efri hæð hússins er matsalur og kaffistofa. Húsnæðið er samtals 333 fm. að stærð.

Ekki farið að kröfu:

- Það er ekki sér viðtalsherbergi eins og kveðið er á um.

5. Þjónustutími

UPPFYLLT AÐ FULLU

Þjónusta tilraunaverkefnisins TINNA er í boði á milli kl. 08:20 og kl. 16:00, alla virka daga ársins.

6. Samráðshópur

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Hefur það hlutverk að fara yfir fyrirbyggjandi gögn um framgang og árangur í úrræðinu. Hópin skipa fulltrúar/i frá skrifstofu velferðarsviðs og fulltrúi frá velferðarráðuneytinu. Fulltrúi velferðarsviðs sér um að boða samráðshóps til funda að lágmarki tvisvar á ári.

Ekki farið að kröfu:

- Ekki var fundað í samráðshópi 2016.

7. Stýrihópur

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Er skipaður fulltrúa þjónustumiðstöðvar Breiðholts og skrifstofu velferðarsviðs auk faglegs stjórnanda úrræðis. Formaður hópsins sér um að boða til funda. Hlutverk stýrihóps tilraunaverkefnisins TINNU er að hafa yfirsýn yfir starfsemina/þjónustuna og fylgja eftir að hún sé í samræmi við kröfulýsingu og samkomulag sem gert var. Jafnframt að meta umsóknir að fengnum tillögum þjónustumiðstöðvar og úthluta umsækjendum í tilraunaverkefninu TINNU. Þá skal stýrihópur vera í reglulegu samstarfi við faglegan stjórnanda tilraunaverkefnisins.

Ekki farið að kröfu:

- Það kemur ekki fram hver sé formaður hópsins í fundargerðum né að hann boði fundi.
- Aðeins einu sinni var sérstaklega fjallað um einstök atriði kröfulýsingar og hvernig þau væru uppfyllt.

8. Hverfisstjóri

UPPFYLLT AÐ FULLU

Hverfisstjóri þjónustumiðstöðvar Breiðholts hefur yfirumsjón með tilraunaverkefninu TINNU og ber ábyrgð á rekstri þess og þjónusta sé í samræmi við fyrirliggjandi kröfulýsingu.

9. Faglegur stjórnandi

UPPFYLLT AÐ FULLU

Er forstöðumaður/verkefnastjóri tilraunaverkefnisins TINNU og ber faglega ábyrgð á þróun og skipulagi starfseminnar sem og daglegum rekstri. Hann ber einnig ábyrgð á samningum og samskiptum við utanaðkomandi aðila sem að þjónustu við notendur TINNU koma. Hlutverk faglegs stjórnanda er í samræmi við nánari skilgreiningu á verkefnum og ábyrgð faglegs stjórnanda í tilraunaverkefninu.

10. Faglegur starfsmaður úrræðis

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur starfsmaður skal bera faglega ábyrgð á þjónustu við sérhvern notanda í tilraunaverkefninu. Faglegur starfsmaður sér um daglegan stuðning við notanda foreldri og barn/börn hans. Hlutverk faglegs starfsmanns er í samræmi við nánari skilgreiningu á verkefnum og ábyrgð faglegs starfsmanns í tilraunaverkefninu.

11. Málstjóri I

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Málstjóri I er ráðgjafi á þjónustumiðstöð og í hlutverki málstjóra notenda. Hann kemur að umsókn notanda (foreldris) í tilraunaverkefninu TINNU með EMS viðtalsformi og leggur fyrir ASEBA matslista og gengur frá umsókn í TINNU.

Ekki farið að kröfu að fullu:

- Málstjórar I lögðu EMS fyrir í 77,5% tilfella og ASEBA í 66% tilfella í fyrsta notendahópi. Félagsráðgjafar TINNU lögðu mötin fyrir í þeim tilfellum sem málstjórar I á þjónustumiðstöðinni höfðu ekki lokið gerð þeirra.

12. Málstjóri II

UPPFYLLT AÐ FULLU

Málstjóri II er starfsmaður tilraunaverkefnisins TINNU og er í hlutverki málstjóra notenda þar. Hann helgar sig eingöngu málefnum tilraunaverkefnisins þ.e. foreldranna og barna þeirra þegar umsókn hefur verið samþykkt í tilraunaverkefnið. Málstjóri II ber ábyrgð á eftirfylgd afgreiðslu umsókna á þjónustumiðstöð er varða þjónustu við alla notendur TINNU. Hann fylgir málum eftir í fagteymum þjónustumiðstöðvarinnar eftir því sem við á. Hlutverk málstjóra er í samræmi við nánari skilgreiningu á verkefnum og ábyrgð faglegs starfsmanns í tilraunaverkefninu.

13. Dagleg stýring

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi felur tilteknum starfsmanni/starfsmönnum ábyrgð á skipulagi verkefna tilraunaverkefnisins og dagskrá tilraunaverkefnis sé samkvæmt skipulagi sbr. kafla 2 um þjónustu.

14. Mönnun

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal tryggja að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari kröfulýsingu.

15. Starfsmannavelta

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal halda starfsmannaveltu í lágmarki m.a. með skilgreindri og virkri starfsmannastefnu sem byggir á gildandi starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar.

16. Starfsréttindi og hæfi

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi úrræðisins skal hafa háskólamenntun á sviði félagsvísinda eða heilbrigðisgreina og að lágmarki 3ja ára starfsreynslu.

Faglegur stjórnandi skal tryggja að allir sem inna af hendi sérhæft starf í starfseminni hafi viðeigandi starfsleyfi (löggingingu) í samræmi við lög og reglugerðir. Einnig skal faglegur stjórnandi tryggja að starfsmenn sæki þau námskeið sem í boði eru og geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi þess sem þeir gera og á hvern hátt þeir stuðla að því að gæða- og árangursmarkmiðum sé náð. Starfslýsingar skulu vera í gildi fyrir alla starfsmenn.

17. Yfirlýsing um þagnarskyldu

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu sbr. 60. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga, ef um nýja starfsmenn hjá Reykjavíkurborg er að ræða

18. Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsmanna

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal halda starfsmannaskrá og hafa gögn um starfsleyfi þeirra sem gegna starfsleyfisskyldum störfum, auk upplýsinga um menntun, reynslu og þjálfun allra sem gegna störfum í úrræðinu.

19. Þjálfun nýrra starfsmanna

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Nýir starfsmenn skulu, í samræmi við störf þeirra, starfslýsingar og samkvæmt skriflegri þjálfunaráætlun, fá þjálfun og handleiðslu á vettvangi í því verklagi sem þeim er ætlað að fylgja.

Hafi nýráðinn starfsmaður ekki áður fengið fræðslu um helstu þætti er varða notendur þjónustunnar þá skal faglegur stjórnandi sjá til þess að hann fái hana svo fljótt sem auðið er.

Ekki farið að kröfu:

- Ekki liggur fyrir skrifleg þjálfunaráætlun.

20. Reglubundin endurmenntun

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Faglegur stjórnandi greinir þörf á endurmenntun starfsmanna, gerir áætlun og hrindir henni í framkvæmd í samráði við hverfisstjóra/framkvæmdastjóra og samkvæmt gildandi starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar.

Ekki farið að kröfu:

- Heildstæð áætlun um endurmenntun liggur ekki fyrir.

21. Gjald

UPPFYLLT AÐ FULLU

Þjónusta við notendur TINNU er gjaldfrjáls. Notendur (foreldrar) skrifa undir þátttökusamning við upphaf þjónustu.

22. Nýting

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Alls geta 30-45 einstæðir foreldrar ásamt börnum sínum verið þátttakendur í tilraunaverkefninu í senn. Faglegur stjórnandi ber ábyrgð á að upplýsingar um nýtingu á þjónustu séu skráðar mánaðarlega. Nýtingarupplýsingar skulu vera í formi lista yfir alla notendur þjónustunnar á tímabilinu og hversu oft hver og einn fékk þjónustu innan hvers þjónustupáttar. Sjá nánar um upplýsingaskyldu í kafla 1.2.7.

Hverfisstjóri ber ábyrgð á að árlega sé séu sendar upplýsingar um starfsemina í formi samantektar skýrslu til stýrihóps verkefnisins. Sjá nánar um upplýsingaskyldu í kafla 1.2.7. Formaður/hópstjóri stýrihóps ber ábyrgð á að gögnin séu vistuð í GoPro til varðveislu. Formaður stýrihóps ber jafnframt ábyrgð á að senda samantektarskýrslu til samráðshóps verkefnisins

Ekki farið að kröfu:

- Samantektarskýrsla hefur verið afhent stýrihópi beint án milligöngu hverfisstjóra.

23. Vefsíða

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Upplýsingar um þjónustu TINNU skulu vera aðgengilegar á vefsíðu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Þar skulu meðal annars vera upplýsingar um aðsetur, þjónustusímanúmer, opnunartíma og markmið með þjónustunni. Einnig skal koma fram að TINNA sé rekin af velferðarsviði á grundvelli kröfulýsingu, áherslu um málefni foreldra og barna og mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.

Ekki farið að kröfu:

- Opnunartími kemur ekki fram á vefsíðu.
- Ekki kemur fram að TINNA sé rekin á grundvelli kröfulýsingar.
- Ekki er vísað til mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.

24. ASEBA

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Málstjóri I á þjónustumiðstöð ber ábyrgð á því að ASEBA matslistar (Achenbach System of Empirically Based Assessment) séu lagðir fyrir umsækjendur. ASEBA.

Ekki farið að kröfu að fullu:

- Málstjórar I lögðu ASEBA fyrir í 66% tilfella í fyrsta notendahópi.

25. EMS

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Málstjóri I á þjónustumiðstöð ber ábyrgð á því EMS viðtalsformið (Eigið mat á starfsgetu) sé nýtt með umsækjendum. EMS er kerfisbundið viðtalsform sem er ætlað að kortleggja færni, menntun, heilsufar og félagslega stöðu. Kortlagning á eigin starfsgetu hvetur notendur til að skilja möguleika sína til að komast í vinnu eða sjá sjálfum sér farborða. Framkvæmd EMS fer samkvæmt verlagi velferðarsviðs þar að lútandi.

Ekki farið að kröfu að fullu:

- Málstjórar I lögðu EMS í 77,5% tilfella í fyrsta notendahóp.

26. ESTER

UPPFYLLT AÐ FULLU

Starfsmenn tilraunaverkefnisins TINNU bera ábyrgð á því að ESTER sé lagt fyrir umsækjendur. ESTER felur í sér tvö verkfæri, ESTER skimun og ESTER mat. ESTER skimun er hugsað sem hjálp til þess að taka ákvörðun um hvort gera eigi ESTER mat eða ekki. Er notað í málum þar sem vafi leikur á hver sé staða í málefnum barns.

27. Áhersla á notandann

UPPFYLLT AÐ FULLU

Áhersla skal lögð á notendur (foreldri og barn/börn) tilraunaverkefnisins. Skipulag og verkferlar skulu beinast að því að mæta þörf notanda fyrir þjónustuna. Starfsmenn skulu líta á notandann sem samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum hans.

28. Ásetningur um beitingu gæða- og árangursstjórnunar

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Faglegur stjórnandi tilraunaverkefnisins skal einsetja sér að beita gæða- og árangursstjórnun í starfseminni og geta sýnt fram á þann ásetning sinn s.s með reglulegu árangursmati á einstaklingsáætlunum notenda.

Ekki farið að kröfu:

- Ekki fer fram formleg gæða- og árangursstjórnun á námskeiðahaldi.

29. Forvarnir

EKKI UPPFYLLT

Faglegur stjórnandi í samráði við hverfisstjóra skal stunda skipulagðar forvarnir, þ.e. greina og meta hugsanlegar orsakir frábrigða í starfseminni og ákveða hæfilegar ráðstafanir til þess að uppræta þær í því skyni að koma í veg fyrir að hlutir fari úrskeiðis.

Ekki farið að kröfu:

- Umræða hefur farið fram í stýrihóp í stað samráðs milli faglegs stjórnanda og hverfisstjóra eingöngu.

30. Úrbætur

EKKI UPPFYLLT

Faglegur stjórnandi í samráði við hverfisstjóra skal grípa til aðgerða til þess að uppræta orsakir frábrigða, sem í ljós koma í því skyni að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er.

Ekki farið að kröfu:

- Umræða hefur farið fram í stýrihóp í stað samráðs milli faglegs stjórnanda og hverfisstjóra eingöngu.

31. Skráning

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal vera með skráningu til sönnunar um að kröfulýsingu sé fylgt. Þetta felur m.a. í sér skráningu á veittri þjónustu s.s. eðli, umfangi og tíðni.

32. Meðferð athugasemda og kvartana

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana skal skráð í verklagsreglur í starfsemi tilraunaverkefnisins. Faglegur stjórnandi skal brýna það sérstaklega fyrir öllum starfsmönnum að vera vakandi fyrir óánægju notenda og aðstandenda þeirra, leiðbeina þeim við að koma á framfæri athugasemd eða bera fram kvörtun og sjá til þess að athugasemdir og kvartanir fari í viðeigandi farveg.

Allar athugasemdir og kvartanir frá notendum, aðstandendum og starfsmönnum skulu skráðar og teknar til afgreiðslu hjá faglegum stjórnanda. Þeim skal síðan svarað eins fljótt og auðið er. Ef athugasemdir eða kvartanir eru frá notanda eða aðstandanda skulu viðeigandi aðgerðir ákveðnar. Við alla meðferð og skráningu athugasemda og kvartana skal þess sérstaklega gætt að rjúfa ekki þagnarskyldu og trúnað við þá einstaklinga sem eiga hlut að máli.

Ekki farið að kröfu:

- Verklag um móttöku og meðferð athugasemda og kvartana er ekki skráð.

33. Atvik sem starfsmaður verður fyrir

UPPFYLLT AÐ FULLU

Samkvæmt lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð nr. 920/2006 um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum, eru öll vinnuslys og óhöpp skráningarskyld á vinnustöðum. Líkamsárás á starfsmann telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu.

34. Tilkynningarskylda vegna alvarlegra atvika

UPPFYLLT AÐ FULLU

Slys sem valda lengri veikindafjarvistum en degi til viðbótar við slysdag eða þar sem grunur leikur á alvarlegu heilsutjóni eru tilkynningarskyld til Vinnueftirlitsins. Þar sem líkur eru á að starfsmaður hafi orðið fyrir langvinnu eða varanlegu heilsutjóni skal tilkynna Vinnueftirlitinu eigi síðar en innan sólarhrings.

35. Skráning úthlutana

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Faglegur stjórnandi sem einnig á sæti í stýrihóp TINNU ber ábyrgð á því að halda skráningu um úthlutunar í úrræðið, nöfnum, kennitölu og dagsetningu úthlutunar í þar til gert skjal á sameiginlegu notendastýrðu drifi. Jafnframt skráir faglegur stjórnandi lok þjónustu og ástæður þess með sama hætti.

Ekki farið að kröfu:

- Vantar skráningu á dagsetningu úthlutunar fyrir hvern notanda.

36. Árleg samantektarskýrsla

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Faglegur stjórnandi ber ábyrgð á að senda hverfisstjóra, fyrir lok febrúar ár hvert, samantektar skýrslu fyrir úrræðið þar sem gerð er grein fyrir starfsemi á liðnu ári. Í samantektinni skal m.a. koma fram (sundurgreint eftir foreldri og barni/börnum):

1. Fjöldi notenda þjónustunnar á liðnu ári. 2. Upplýsingar um fjölda þjónustubátta hvers notanda. 3. Upplýsingar um mánaðarlega nýtingu tilraunaverkefnisins. 4. Upplýsingar um kyn, aldursskiptingu og menntun notenda (sundurgreint m.t.t. foreldris og barns/barna) 5. Fjöldi nýrra notenda á liðnu ári. 6. Upplýsingar um brottfall notenda úr tilraunaverkefninu, fjöldi og ástæður. 7. Upplýsingar um starfsmannaveltu þar sem meðal annars kemur fram kyn, aldur, ástæður starfsloka og annað sem máli kann að skipta. 8. Fjöldi athugasemda, kvartana og atvika á árinu skv. kafla 1.2.6 9. Upplýsingar um árangur notenda í úrræðinu samkvæmt ESTER, ASEBA og EMS. 10. Upplýsingar um hvert notendur fara (nám, vinna o.s.frv.) að lokinni þátttöku í tilraunaverkefninu

Í samantektarskýrslu komi ekki fram nöfn eða kennitölur notenda, en halda skal til haga öllum frumgögnum að baki þeim upplýsingum sem birtast í henni svo hægt sé að gera úttekt á réttmæti þeirra. Hverfastjóri sendir formanni stýrihóps samantektina sem ber ábyrgð á að samantektar skýrsla sé vistuð í GoPro til varðveislu.

Ekki farið að kröfu:

- Gert er ráð fyrir milligöngu hverfastjóra við skil á skýrslu, en skýrsla er afhent stýrihópi beint.

37. Úttektir

UPPFYLLT AÐ FULLU

Skrifstofa sviðsstjóra - deild gæða og rannsókna leggur fram formlega úttektaráætlun ár hvert. Ákvörðun um hvaða liðir/greinar kröfulýsingar eru skoðaðar í hverri úttekt eru teknar að lokinni greiningu á gögnum og í samráði við lykilaðila er tengjast starfseminni. Til viðbótar við úttektaráætlanir geta komið til úttektir vegna sérstækra aðstæðna sem upp hafa komið. Eftirlitið felst í því að ganga kerfisbundið úr skugga um að starfsemi TINNU uppfylli þær kröfur sem þessi kröfulýsing kveður á um. Úttektir fara fram á vettvangi þjónustunnar, þar sem aðstæður eru skoðaðar, rætt við starfsfólk, notendur og gögn skoðuð. Niðurstöðurnar eru settar fram í úttektarskýrslu. Ef úttektaraðili finnur frávik frá kröfum eða hefur athugasemdir við starfsemina gerir hann skriflega grein fyrir þeim.

38. Úttektaraðilar

UPPFYLLT AÐ FULLU

Starfsmenn í deild gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af deildinni.

39. Þátttaka í úttektum

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal tryggja úttektaraðilum aðstöðu til úttekta, bæði fyrir fram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann skal veita þeim óheft aðgengi að starfsfólki vegna fyrirspurna og að öllum gögnum sem sýnt geta fram á hvort kröfum í þessari lýsingu sé fullnægt.

Faglegur stjórnandi skal vera viðstaddur úttektir, sé þess óskað og aðstoða úttektaraðila við framkvæmdina, svara spurningum og leggja fram viðeigandi gögn.

40. Niðurstöður og eftirfylgd úttekta

LIGGUR EKKI FYRIR

Í kjölfar úttektar er skipaður ábyrgðaraðili eftirfylgdar. Hann fær senda úttektina ásamt skapalóni vegna úrbótaáætlunar. Ábyrgðaraðili eftirfylgdar skal gera drög að úrbótaáætlun innan 2 vikna frá því að úttekt barst honum og skila henni til skrifstofustjóra skrifstofu sviðsstjóra til upplýsingar eða samþykktar eftir umfangi frávíka, sbr. verklag. Úrbótaáætlun skal innihalda tímasettar úrbætur.

41. Málstjóri I

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Er málstjóri á þjónustumiðstöð, hann kemur að umsókn notanda (foreldris) í tilraunaverkefninu TINNU með viðtali þar sem EMS viðtalsformið er notað, leggur fyrir ASEBA matslista og mælir fyrir umsókn í TINNU.

Ekki farið að kröfu að fullu:

- Málstjórar I lögðu fyrir EMS í 77,5% tilfella.
- Málstjórar I lögðu fyrir ASEBA í 66% tilfella.

42. Málstjóri II

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Sinnir í málefnum þátttakenda í TINNU og er starfsmaður tilraunaverkefnisins TINNU. Hann helgar sig eingöngu málefnum þeirra þ.e. foreldranna og barna þeirra. Málstjóri TINNU ber ábyrgð á eftirfylgd afgreiðslu umsókna á þjónustumiðstöð er varða þjónustu við alla notendur TINNU (foreldri og barn/börn viðkomandi). Fylgir málum eftir í fagteymum þjónustumiðstöðvarinnar eftir því sem við á. Málstjóri fundar með faglegum starfsmanni tilraunaverkefnisins og notanda (foreldri og barn/börn) 1x í mánuði þar sem málefni og framvinda foreldris eru rædd ásamt málefnum og framvindu barns/barna.

Ekki farið að kröfu:

- Fundir með notendum þar sem framvinda þeirra er rædd fara fram reglulega þegar „samningur um félagslegaráðgjöf“ er endurnýjaður, þó ekki einu sinni í mánuði.

- Félagsráðgjafar TINNU funda ekki með börnum notenda.
- Félagsráðgjafar TINNU gegna starfsskyldum faglegs starfsmanns og málstjóra II, því er ekki um sitt hvorn starfsmanninn að ræða til að funda með.

43. Faglegur stjórnandi

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi ber ábyrgð á daglegum rekstri og samskiptum og samningum við utanaðkomandi aðila. Hann á jafnframt sæti í stýrihóp TINNU og annast samskipti við hann og hverfastjóra.

44. Faglegur starfsmaður úrræðis

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Faglegur starfsmaður sér um daglegan stuðning við notanda (foreldri) og barn/börn hans. Daglegur stuðningur felur í sér viðtöl, hópastarf og fræðslu samkvæmt skipulagi tilraunaverkefnisins TINNU. Einnig fylgir faglegur starfsmaður notanda foreldri og barni/börnum í þjónustu hjá aðilum sem koma að málefnum hans/hennar eftir því sem við á hverju sinni.

Faglegur starfsmaður situr fundi 1x í mánuði með notanda (foreldri) og starfsþjálfunarstað/skóla þar sem framvinda endurhæfingarinnar og framvinda í málefnum barna. Faglegur starfsmaður sér um að boða til funda.

Ekki farið að kröfu:

- Eftirfylgni með framvindu endurhæfingar á starfsþjálfunarstað eða skóla fer fram í síma í stað fundar með notanda og viðkomandi stað.
- Framvinda barna er ekki rædd mánaðarlega með formlegum hætti.

45. Markhópur

UPPFYLLT AÐ FULLU

Einstæðir foreldrar sem hafa fengið fjárhagsaðstoð til framfærslu (langtíma) og börn þeirra. Áhersla er lögð á að bjóða þjónustuna til ungra einstæðra foreldra. Einstæða foreldra sem hafa átt í erfiðleikum með að fóta sig á almennum vinnumarkaði vegna ýmissa ástæðna, oft um fjölbættan vanda að ræða.

46. Einstaklingsmiðuð þjónusta

UPPFYLLT AÐ FULLU

Þjónusta við notendur skal vera í samræmi við þarfir og óskir þeirra sem skal greina með mats- og viðtalsformum (ASEBA, EMS og ESTER) og ef þurfa þykir skal kanna nánar þarfir með þar til gerðum mælitækjum.

47. Forvarnir gegn ofbeldi og misnotkun

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi gerir ráðstafanir til varnar því að notandi verði fyrir ofbeldi af einhverju tagi, hvort heldur sem er líkamlegt ofbeldi eða andlegt ofbeldi svo og ávítum, ógnun, því að talað sé niður til hans eða annarri vanvirðingu í samskiptum við hann.

48. Samstarf við aðstandendur

UPPFYLLT AÐ FULLU

Faglegur stjórnandi skal tryggja samvinnu við aðstandendur notanda leiti þeir eftir því. Ávallt skal þó tryggja trúnað við notanda og hafa samþykki hans fyrir samstarfi við aðstandendur.

49. Samstarf

UPPFYLLT AÐ FULLU

Málstjóri II ber ábyrgð á því að náð samstarf sé við þjónustumiðstöð Breiðholts þ.e. félagsráðgjafa/ráðgjafa, náms- og starfsráðgjafa, sálfræðinga, sérkennsluráðgjafa og aðra sem koma að þjónustu við notendur TINNU.

Gera skal formlega samninga við aðila og stofnanir sem koma að námi, starfsþjálfun, endurhæfingu, heilsugæslu almennt og sérhæft (líkamleg og geðræn veikindi og vímuefnavandi). Auk þess skal vera sérstakt beint samstarf við leikskóla, grunnskóla, framhaldsskóla, tónlistaskóla, íþróttafélög og aðila sem sinna tómstundum vegna barna eftir því sem á við.

50. Þátttökusamningur

UPPFYLLT AÐ FULLU

Gerður er þátttöku samningur með foreldri þar sem fram koma markmið og tilgangur, áætlun, réttindi, skyldur og tímabil. Faglegur starfsmaður undirritar samning ásamt foreldri.

51. Rekstraraðili

UPPFYLLT AÐ FULLU

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, Borgartún 12-14, 105 Reykjavík

52. Framkvæmdaraðili þjónustu

UPPFYLLT AÐ FULLU

Þjónustumiðstöð Breiðholts., Álfabakka 12, 109 Reykjavík

53. Húsnæði

UPPFYLLT AÐ FULLU

Gerðuberg, Gerðubergi 3-5, 111 Reykjavík

54. Umsóknir

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Það er háð mati málstjóra I á þjónustumiðstöð Breiðholts hverjum boðið er að taka þátt í tilraunaverkefninu. Undirskrift notanda þarf alltaf að liggja fyrir ásamt ítarlegri þarfagreiningu með mats- og viðtalsformunum ASEBA, EMS sem fylgja skulu með umsókn um TINNU.

Ekki farið að kröfu:

- Deildarstjóri þjónustumiðstöðvar skimaði fyrir mögulega þátttakendum við upphaf TINNU og hvatti málstjóra I til að bjóða þátttöku.
- Málstjórar I lögðu fyrir EMS í 77.5% tilfella.
- Málstjórar I lögðu fyrir ASEBA í 66% tilfella.

55. Mat á þörf

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Málstjóri I á þjónustumiðstöð skal í samráði við umsækjanda meta þörf fyrir þjónustu og senda umsókn ásamt samantekt á stöðu umsækjanda til faglegs stjórnanda tilraunaverkefnisins. Umsókn er tekin til umfjöllunar á teymisfundi á þjónustumiðstöð þar sem faglegur stjórnandi tekur sæti.

Faglegur stjórnandi skal skipuleggja og stjórna þjónustu við notanda í samræmi við upplýsingar í umsókn og þarfagreiningu. Faglegur stjórnandi skal bregðast við breytingum varðandi færni notanda með breyttri þjónustu og endurmati í samvinnu við faglegan starfsmann og málstjóra TINNU. Málstjóri TINNU fylgir eftir umsóknum um úrræði á vegum þjónustumiðstöðvarinnar í Breiðholti og gagnvart utanaðkomandi aðilum.

Ekki farið að kröfu:

- Málstjórar I höfðu ekki frumkvæði að því að vísa notendum í TINNU í miklum mæli, deildarstjóri á þjónustumiðstöð hafði milligöngu um að benda málstjórum I á mögulega notendur.
- Um þriðjungur notenda sem svöruðu könnun upplifði að það hafi verið haft lítið samráð um að meta þörf fyrir þjónustu.
- Umsóknir hafa ekki verið teknar til umfjöllunar á teymisfundum á þjónustumiðstöð.

56. Úthlutun

UPPFYLLT AÐ HLUTA

Ráðgjafar/málstjórar I á þjónustumiðstöð, í samvinnu við notendur, meta mögulega notendur í tilraunaverkefnið og taka til umfjöllunar á teymisfundi innan þjónustumiðstöðvar þar sem faglegur stjórnandi úrræðisins tekur sæti. Faglegur stjórnandi skal jafnframt fá senda umsókn ásamt fylgiskjölum áður en til umfjöllunar kemur.

Úthlutun fer fram hjá stýrihóp að fengnum tillögum frá þjónustumiðstöð. Í framhaldi af úthlutun í tilraunaverkefnið skal gerður sérstakur þátttökusamningur í samræmi við þarfagreiningu sem skal vera gerð út frá EMS, ASEBA og ESTER fyrir viðkomandi foreldri og barn/börn.

Málstjóri I á þjónustumiðstöð ber ábyrgð á því að senda faglegum stjórnanda umsókn, samantekt á stöðu umsækjanda og önnur fylgiskjöl umsóknar svo að hægt sé að veita notanda og barni/börnum þjónustu við hæfi. Faglegur starfsmaður og málstjóri II TINNU gera einstaklingsáætlun með hverri fjölskyldu í samráði við faglegan stjórnanda samkvæmt þarfagreiningu, getu og áhuga foreldris og barns/barna.

Ekki farið að kröfu:

- Málstjórar I höfðu ekki frumkvæði að því að vísa notendum í TINNU í miklum mæli, deildarstjóri á þjónustumiðstöð hafði milligöngu um að benda málstjórum I á mögulega notendur.
- Umsóknir hafa ekki verið teknar til umfjöllunar á teymisfundum á þjónustumiðstöð.
- Gögn hafa ekki verið afhend faglegum stjórnanda áður en til umfjöllunar kemur.

57. Mönnun

UPPFYLLT AÐ FULLU

Stöðugildi skulu vera 3,5 að meðtöldum málstjóra II sem gegnir 50% starfi. Starfsmenn vinna á tvískiptum vöktum þannig að starfsemin sé opin frá kl.8:20-16:00 en veiting þjónustu getur staðið yfir á öðrum tímum.

Faglegur stjórnandi skal tryggja að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari kröfulýsingu.

4.2 NIÐURSTÖÐUR OG UMRÆÐA M.T.T. SPURNINGARAMMA FYRIR ÚTTEKTINA SAMKVÆMT ÚTTEKTARÁÆTLUN VELFERÐARSVIÐS REYKJAVÍKURBORGAR

Inntökuferli, er það samkvæmt kröfulýsingu? Hvernig eru samskipti þjónustumiðstöðvarinnar og úrræðisins varðandi inntöku í úrræðið? eru áskoranir þar?

Ákveðinna erfiðleika gætti í upphafi varðandi inntökuferlið og var ekki farið að fullu eftir kröfulýsingu. Allir viðmælendur höfðu orð á þessum erfiðleikum. Málstjórar á þjónustumiðstöð höfðu ekki frumkvæði að því að vísa notendum í TINNU í miklum mæli, deildarstjóri á þjónustumiðstöð hafði milligöngu um að benda málstjórum I á mögulega notendur. Málstjórar á þjónustumiðstöð luku ASEBA í 66% tilfella og EMS í 77,5% tilfella. Félagsráðgjafar Tinnu lögðu mötin fyrir hafi því ekki verið lokið hjá málstjóra I sem ber vott um lausnamiðað starf. Málstjórar I nefna að það hafi gengið greiðlega að fá aðstoð hjá ráðgjöfum TINNU varðandi tilvísanir.

Frávikum frá kröfulýsingu eru gerð nánari skil í úttekt hvers kröfulýsingarliðs hér að ofan.

Skýringar sem komu fram um erfiðleika við tilvísun í upphafi:

- Fyrsti hópurinn sem var vísað í TINNU voru notendur sem höfðu verið vanvirkir lengi og áttu sögu um ítrekuð inngrip. Það var erfitt að ná sambandi við notendur til þess að hefja og/eða ljúka tilvísanaferlinu.
- Óvissu gætti hjá málstjórum I í hvað þau væru að vísa notendum sínum. Þrátt fyrir kynningar á TINNU og góðan ásetning í tilraunaverkefninu þótti viðmælendum óvissa ríkja um hvað TINNA væri og hvort úrræðið myndi þjóna þeirra notendum.
- Þungt tilvísanaferli að mati viðmælenda: ASEBA, EMS og greinagerð. Það þarf nokkur viðtöl til að ljúka tilvísanaferlinu og tímafrekt er að leggja mötin fyrir. Auk þess var óvissa um hvernig niðurstöður ASEBA og EMS væru nýttar. Einnig var nefnt mikið vinnuálag hjá málstjórum I sem ástæður þess að þeir luku ekki skimunum.
- Starfsfólk þjónustumiðstöðvar upplifði úrræðið jafnvel sem áfellsdóm á sitt starf. Togstreita í kringum tilraunaverkefni eða „dekurverkefni“ sem starfsfólki á þjónustumiðstöð fannst það ekki eiga hlutdeild í. Lúxusverkefni fyrir félagsráðgjafa að hafa svo fá mál í TINNU.

Inntökuferlið og samskipti milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis hafa tekið miklum framförum eftir því sem reynsla komst á verkefnið. Allir viðmælendur segja það gangi mun betur að vísa í TINNU en í upphafi. Það er utan umfangs þessarar úttektar að kanna í hversu miklum mæli málstjórar I leggja ASEBA og EMS fyrir núna. Félagsráðgjafar TINNU lýsa betra viðhorfi og samstarfi, aukins skilnings gætir um eðli starfsins t.d. að mikil vinna sé í fáum málum. Málstjórar I segja TINNU vera eitt af því sem þau eru stolt af því að bjóða upp á í Breiðholti.

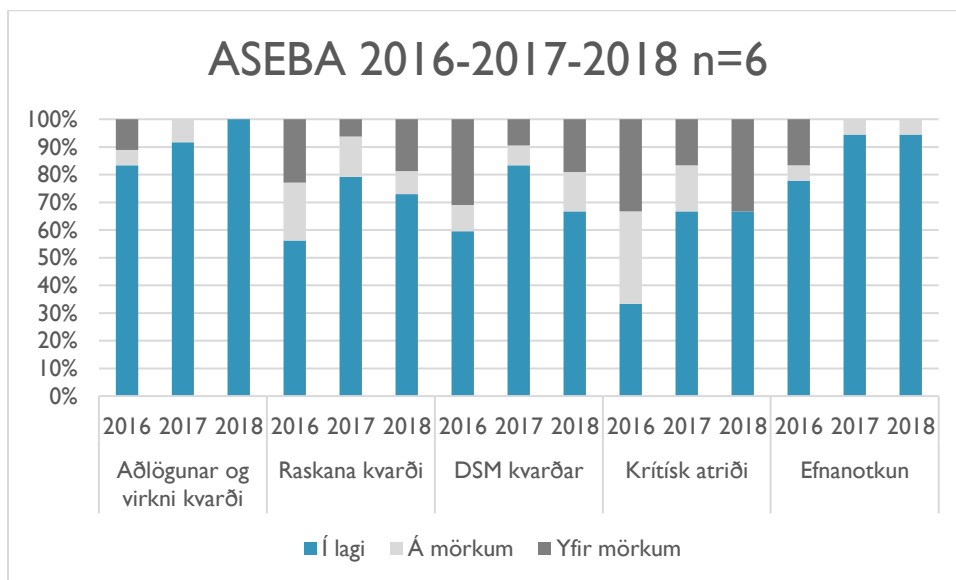
Mælingar í TINNU, hafa þær farið fram og sýna þær árangur?

Málstjórar lögðu ASEBA fyrir í 66% og EMS í 77,5% tilfella í fyrsta notendahópi. ESTER mat 1 var lagt fyrir í 57% tilfella og ESTER mat 2 var lagt fyrir í 77% tilvika. Viðunandi skýringar voru skráðar í flestum þeim tilvikum sem mat var ekki lagt fyrir. Í 5% tilvika var engin skýring gefin af hverju matið var ekki lagt fyrir. Ekki liggja fyrir niðurstöður ESTER vegna barna til að meta framvindu barna á þeim mælikvarða.

ASEBA mælingar fóru fram 2017, þá var lagt fyrir 12 af 20 notendum, skýrist það meðal annars af brottfalli notenda, veikindum notenda og erfiðleikum að koma matinu við í einhverjum tilfella. Árið 2018 fóru fram ASEBA mælingar með 10 notendum.

ASEBA niðurstöður skoðast hefðbundið með „heildarskor“ fyrir „heildarvanda“, „aðlögunarkvarða“, „heilkennakvarða“, „DSM kvarða“ og „mikilvæg atriði“. Í gögnunum sem fengust afhent er ekki heildarskor fyrir hvern kvarða, því voru skoðuð fjöldi og hlutfall eðlilegra, á mörkum og yfir mörkum klínískra vanda fyrir undirkvarða eftirfarandi flokka: Aðlögunar- og virknikvarðar, Raskana- og heilkennakvarðar, DSM-kvarðar, Brýn/mikilvæg atriði og Efnanotkun.

Niðurstöður eru sýndar sem samanburður á árunum 2016, 2017 og 2018. Á þessari mynd eru eingöngu skoðuð gögn þeirra sem eru með mælingar á þremur tímum.



Mynd 1 ASEBA mælingar 2016-2017-2018, n=6

Fjölgun atriði „í lagi“ er milli ára á öllum kvörðum nema Raskanakvarða og DSM-kvarða. Þar er að merkja lítillega fækkun atriða „í lagi“ milli 2017 og 2018. Raskanakvarði og DSM-kvarðar mæla mjög tengd atriði og því eðlilegt að það sýni sambærilegar breytingar.

Samanburð á niðurstöðum hverra tveggja ára má sjá í fylgiskjali 4. Breytilegur fjöldi er í hverjum samanburði þar sem það einskorðast við að mælingar sé fyrir viðkomandi notanda á tilgreindum tímum.

Ástundun og framvinda þátttakenda bæði foreldra og barna.

Ástundun notenda er metin með því að skoða mætingu alls hópsins. Framvinda notenda er metin með því að skoða stöðu í TINNU, (þ.e. virk, útskrifuð o.fl.) og viðhorf notenda til þess hversu jákvæð eða neikvæð áhrif TINNU hafi verið á ýmsa þætti í lífi þeirra. Þátttaka barna er skoðuð út frá skráningu í tómstundir og sumarabþreyingu. Engin skráning er á ástundun barna. Að auki er gerð grein fyrir svörum notenda um þátttöku barna sinna.

Félagsráðgjafar TINNU halda skráningu á viðveru notenda og ástæður fjarveru. Skráning félagsráðgjafa er mjög nákvæm sem gefur þeim tækifæri til að fylgja eftir einstökum þáttum með viðkomandi notanda. Gögn um viðveru notenda liggja fyrir um alla þrjá hópana sem hafa innritast í TINNU. Mæting í einstaklingsviðtöl í stað fræðslu fyrir notendur er ekki skráð, það mætti bæta.

Við úrvinnslu voru eftirfarandi tegundir af mæting greindar:

- TINNA: Notandi mætti á skipulagðan fund eða fræðslu hjá TINNU.
- Annað: Notandi mætti í annað úrræði samkvæmt meðferðaráætlun. Það getur falið í sér að viðkomandi er skráður í Kvinnasmiðjuna, sé í endurhæfingu á Reykjalundi, mætir samkvæmt einstaklingsáætlun eða í aðra viðurkennda meðferðarþjónustu.
- Skóli: Notandi er skráður í skóla og uppfyllir mætingaskyldu.
- Vinna: Notandi er í vinnu.

Eftirfarandi tegundir fjarvista voru greindar:

- Veikindi notanda.
- Vegna barns: Á við veikindi barns eða aðra fjarveru tengda barni, t.d. fundur í skóla.
- Boðuð forföll- viðkomandi hafi tilkynnt fjarveru, til að mynda að viðkomandi sé ekki á landinu eða að sinna öðrum erindum sem starfsmaður skilgreinir að jafnaði í skráningunni. Einnig getur það falið í sér að viðkomandi sé að fara til læknis eða annað viðtal.
- Fjarvist

Tafla 2 Yfirlit yfir mætingu hóps I í TINNU.

	MÆTT				EKKI MÆTT			
	TINNA	ANNAÐ	VINNA	SKÓLI	VEIK	VEGNA BARNNS	BOÐUÐ FORFÖLL	FJAR-VERANDI
Vor'16	31.9%	23.0%	2.7%	0.0%	9.5%	5.1%	1.6%	26.2%
Sumar'16	15.8%	26.7%	0.0%	5.8%	4.2%	0.8%	20.0%	26.7%
Haust'16	19.2%	28.8%	3.2%	17.4%	2.7%	3.7%	0.0%	25.1%
Vor'17	38.7%	17.3%	2.3%	0.6%	6.4%	6.7%	2.3%	25.8%
Sumar'17	25.2%	16.8%	0.0%	6.6%	6.2%	0.0%	26.1%	19.0%
Haust'17	33.3%	4.4%	6.6%	0.7%	3.2%	12.4%	12.9%	26.5%
Vor'18	22.2%	15.5%	9.7%	0.4%	4.4%	4.9%	13.4%	29.6%

Yfirlit yfir mætingar annara hópa er að finna í fylgiskjali 3.

Tafla 3 Heildarmæting hóps I í TINNU.

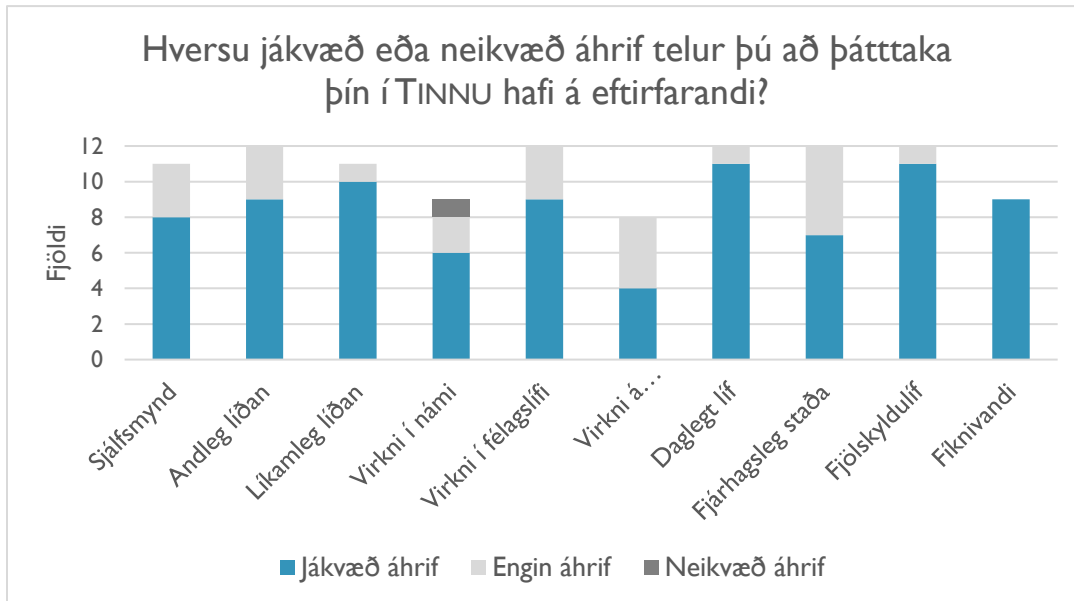
MÆTT						
Vor'16	Sumar'16	Haust'16	Vor'17	Sumar'17	Haust'17	Vor'18
57,6%	48,3%	68,6%	58,9%	48,6%	45,0%	47,8%

Virkni er einn mikilvægasti mælikvarði valdeflingar. Árangur mælist því í aukinni virkni þátttakanda í gegnum aukið hlutfall mætingar, einnig með breyttri samsetningu mætingar með aukinni skólasókn og atvinnuþátttöku. Væntingar til mætingar yfir sumartíman eru minni þar sem allnokkrir þátttakendur fara í frí utan sumarleyfis í TINNU.

Tafla 4 Staða hóps I m.t.t. TINNU.

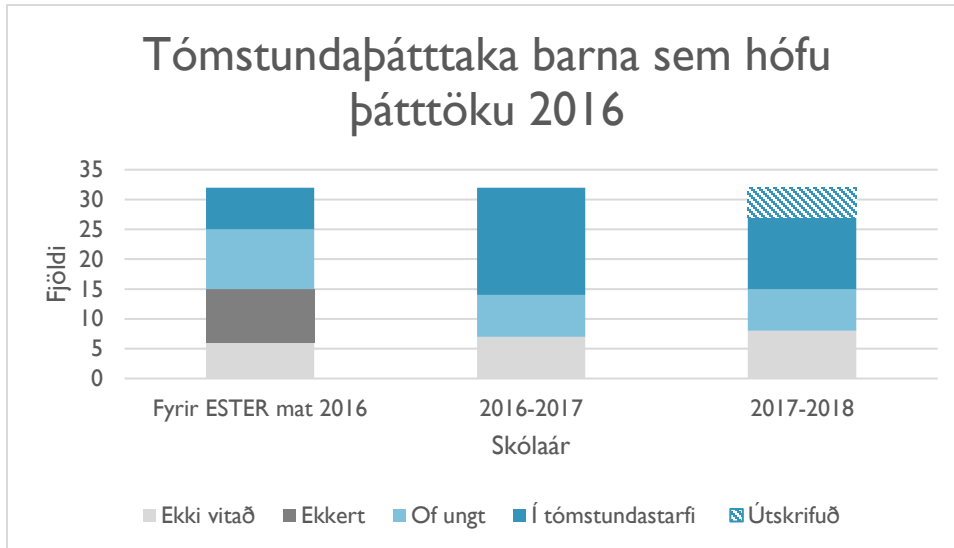
Staða hóps I m.t.t. TINNU	
Útskrifuð	5
Virk	11
Hætti – kom aftur	1
Flutt	2
Hætt	1
Samtals	20

Í könnun meðal þátttakanda í fyrsta hóp var spurt um áhrif TINNU á ýmsa þætti, svörin má sjá á mynd 2.



Mynd 2 Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að þátttaka þín í TINNU hafi á eftirfarandi?

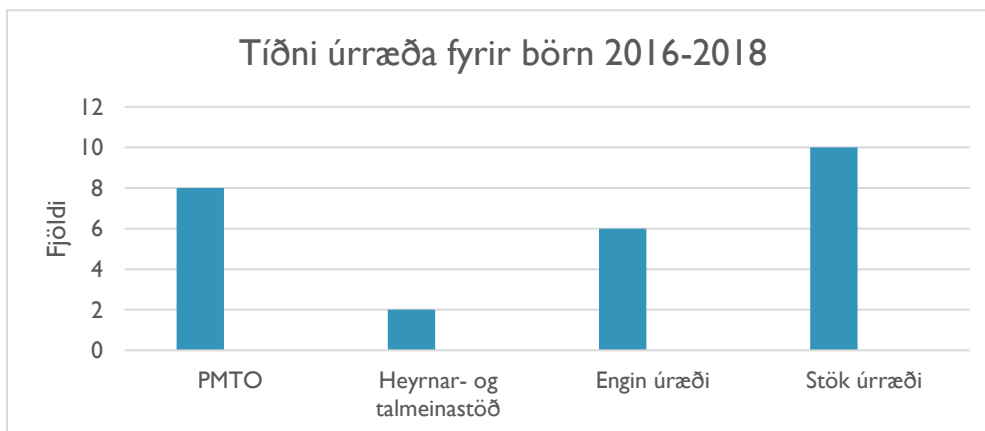
Ekki er haldin mætingaskrá fyrir ástundun barna í þeim úrræðum sem þeim bjóðast, svo sem tómstunda- og frístundastarfi. Á mynd 3 er sýnd þátttaka barna í tómstundum fyrir ESTER mat, og fyrir skólaárin 2016-2017 og 2017-2018. Merkjandlegt er að þátttaka barna í tómstundastarfi á veturna hefur aukist eftir að notendur hófu þátttöku í TINNU.



Mynd 3 Tómstundaþátttaka barna sem hófu þátttöku 2016

Sé hlutfall barna skoðað sem hafa aldur til að vænta megi þátttöku í tómstundum, þá eru 7 af 22 eða 32% barna í tómstundum fyrir ESTER mat 2016, en 18 af 25, eða 72% barna í tómstundum skólaárið 2016-2017. Skólaárið 2017 til 2018 eru 12 af 20, eða 60% í tómstundum. Upplýsingar um tómstundaþátttöku barna eftir útskrift notanda liggja ekki fyrir. Ekki er vitað um tómstundaþátttöku barna sem eru í fóstri, búa hjá öðru foreldri eða þar sem upplýsingar fengust ekki.

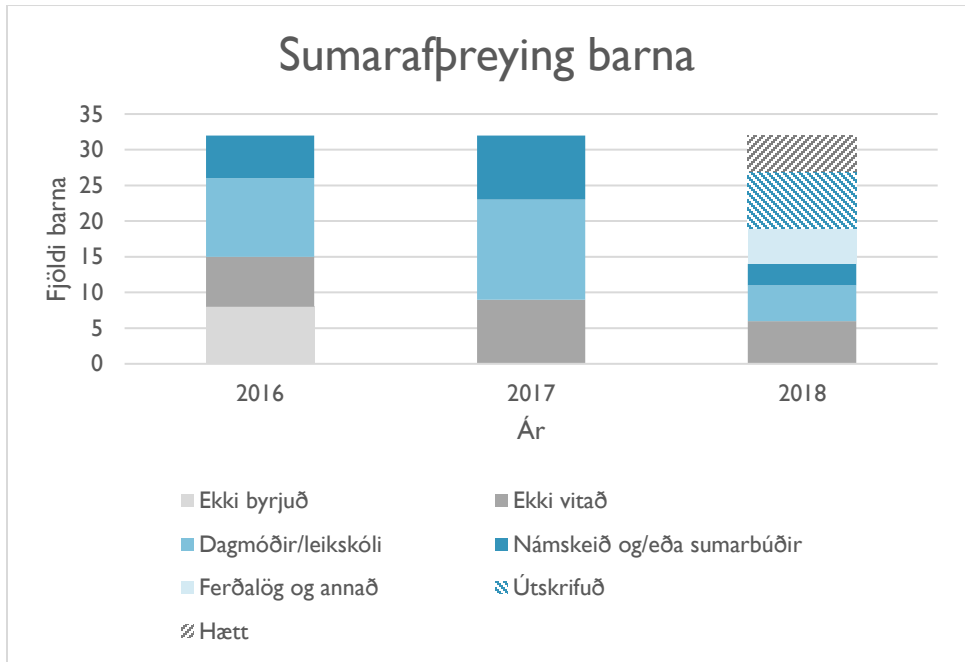
Á mynd 4 er sýnt hvaða úrræði börnin hafa nýtt frá upphafi þátttöku til vors 2018. Upplýsingar um nýtingu barna á ýmsum úrræðum er skráð hjá TINNU en skráningin er á hvern notanda í stað hvers barns. Gögn liggja ekki fyrir til að greina frá framvindu yfir tíma.



Mynd 4 Tíðni úrræða fyrir börn

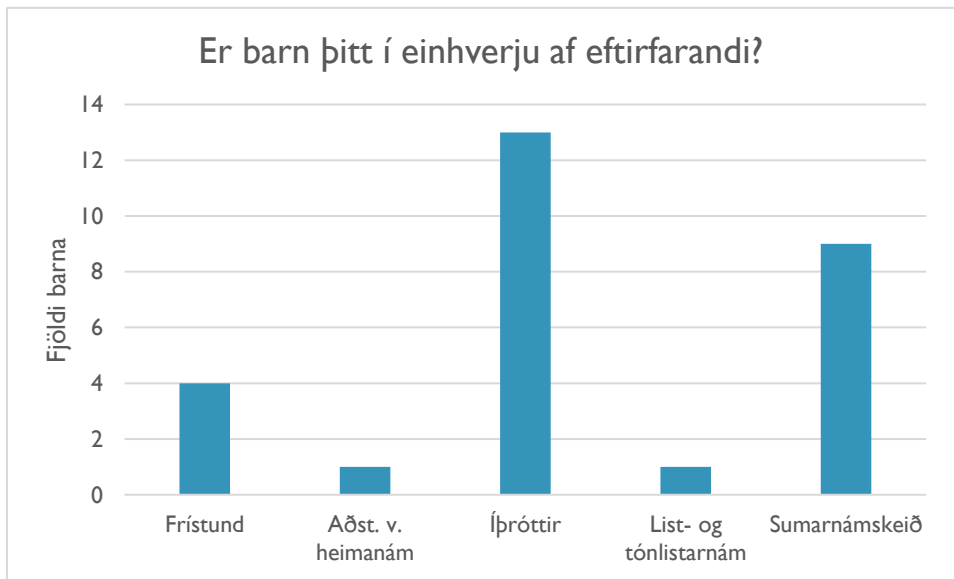
Undir stök úrræði falla: HAM fyrir unglunga, stuðningurinn heim, á bið eftir stuðningsfjölskyldu, stuðningsfjölskylda, tilsjón, Klókir krakkar, Dale Carnegie, skólaþjónusta þjónustumiðstöðvar Breiðholts og sálfræðigreining.

Mynd 5 sýnir hvaða sumarafþreyingu börn voru skráð í sumurinn 2016, 2017 og 2018.



Mynd 5 Sumarafþreying barna

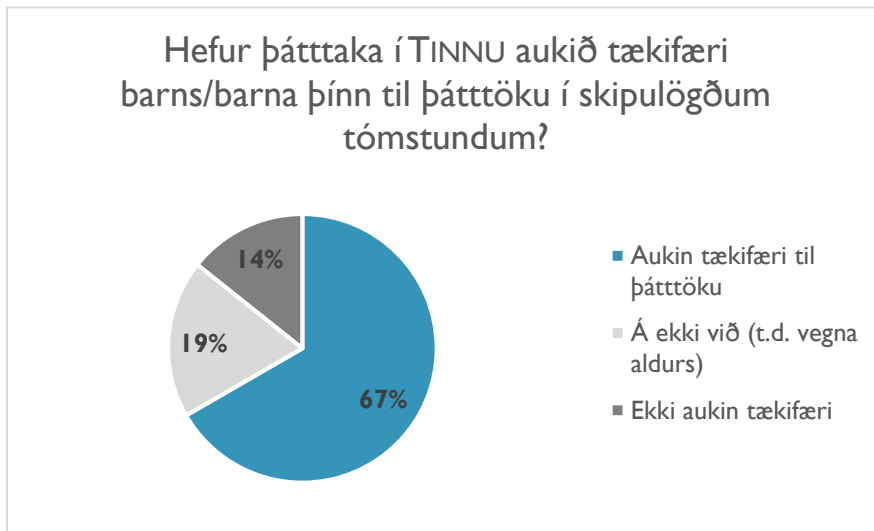
Í könnun sem var lögð fyrir þátttakendur í fyrsta hópi var spurt um frístundastarf barna þeirra, svörin eru sýnd á mynd 6.



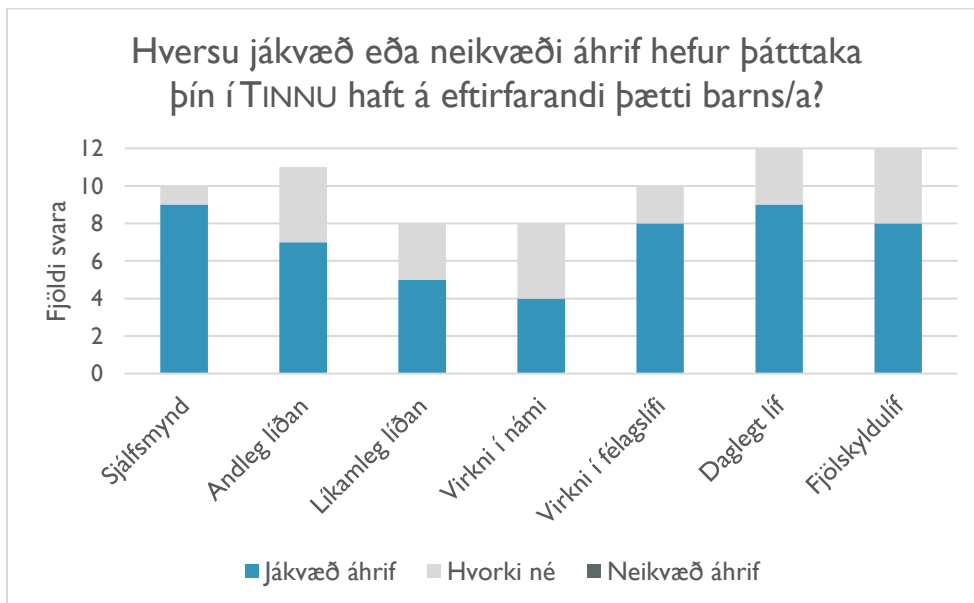
Mynd 6 Svörin við spurningunni: Er barn þitt í einhverju af eftirfarandi?

Í könnuninni kom fram að fimm þátttakendur hafi nýtt sér sérfræðiþjónustu fyrir börn sín í TINNU. Þrjú börn hafa fengið þjónustu sálfræðings, eitt þjónustu læknis og eitt barn bæði fengið þjónustu frá þroska- og hegðunarstöð, og talmeinafræðingi. Allar mæður voru ánægðar með þá sérfræðiþjónustu sem börn þeirra fengu.

Spurt var hvort þátttaka í TINNU hafi aukið tækifæri barna til þátttöku í skipulögðum tómstundum og um hvaða áhrif þátttaka foreldris hafði á ýmsa þætti í lífi barna þess. Svörunin er sýnd á myndum 7 og 8.



Mynd 7 Svörun við spurningunni: Hefur þátttaka í TINNU aukið tækifæri barns/barna þinna til þátttöku í skipulögðum tómstundum?



Mynd 8 Svörun við spurningunni: Hversu jákvæð eða neikvæði áhrif hefur þátttaka þín í TINNU haft á eftirfarandi þætti barns/a?

Samstarf við utanaðkomandi aðila. Eru áskoranir þar?

Lögð er áhersla á að vera í samstarfi við sem flestar stofnanir sem hafa einhverja aðkomu að notendum TINNU. Formlegir samningar liggja fyrir við sumar þeirra, til dæmis heilsugæslu sem annast m.a. vímuefnapróf og HAM námskeið, SÁÁ um viðtöl og fjölskylduráðgjöf, Landspítala, geðheilsustöð Breiðholts og Rauða Krossinn sem veitir til dæmis áfallaviðtöl við sálfræðinga í bráðatilfellum.

Meðal annarra samstarfsaðila má nefna:

- Tryggingastofnun
- Umboðsmann skuldara
- Hjálparstarf kirkjunnar
- Breiðholtsbrú

Almennt snúast formlegir samningar samstarfsaðila ekki um forgang að þjónustu heldur að fyrir liggi tryggt aðgengi og úrval úrræða. Mögulega gæti verið ávinningur af formlegu samstarfi þar sem það er ekki til staðar.

Nánar er vikið að samstarfi við utanaðkomandi aðila, og hvort kröfur þar að lútandi séu uppfylltar í umfjöllun um kröfulýsingarliði 9 og 44.

Tinna nýtur góðs af öflugu samstarfsneti hjá þjónustumiðstöð Breiðholts. Enginn viðmælenda greindi frá áskorunum varðandi samstarf við utanaðkomandi aðila.

Umgjörð úrræðis og aðstaða úrræðis til að veita ætlaða þjónustu hverju sinni. Eru áskoranir þar?

Starfsemi Tinnu fellur vel að þeirri starfsemi sem er í fjölskyldumiðstöðinni í Gerðubergi og er virðisauki fyrir starfsemi hvors um sig. Hvað stærð og næði til viðkvæmra viðtala varðar er húsnæðið ófullnægjandi. Verið er að funda með húsnæðisaðilum Reykjavíkurborgar um mögulegar lausnir á þeim vanda. Starfsfólk er almennt ánægt með aðstöðu fyrir börn í húsnæðinu, þar er leikaðstaða og notendur hafa færi á að hafa börn þar í pössun á meðan á námskeiði eða fræðslu stendur. Ef veður leyfir eru jafnvel tekin „gönguviðtöl“ utandyra, sem er snjöll lausn, en undirstrikar vissulega þær áskoranir sem TINNA stendur frammi fyrir þegar kemur að aðstöðu til að veita þjónustu. Gönguviðtölin hafa reynst vel og mætti halda þeim áfram þó húsakostur batni. Eftir því sem liðið hefur á verkefnið hefur myndast gott skipulag á bókun rýma, og þó áskoranir hvað varðar stærð húsnæðis séu vissulega til staðar og þarfnist úrbóta hefur verið hægt að vinna í kringum þær. Það skýrist einkum af jákvæðu viðhorfi starfsfólks og vilja til þess að láta hlutina ganga upp þó kjöraðstæður til þess séu ekki til staðar.

Aðstaða starfsmanna. Eru áskoranir þar?

Eins og komið hefur fram er húsnæðið of lítið. Starfsmenn þurfa að samnýta skrifstofur, lenda oft í tvíbókunum og húsnæðinu er deilt með margvíslegri annarri starfsemi þjónustumiðstöðvar. Töluverð truflun getur orðið í sameiginlegu skrifstofurými sem er deilt með annarri starfsemi. Jafnframt er sameiginlegt skrifstofurými óheppilegt til að taka á móti símtölum er varða

persónuleg mál notenda í áheyrn annarra óviðkomandi. Loftræsting er léleg, engir gluggar í innrýmum og þungt loft. Menningarhúsið sem er í eigu menningardeildar Reykjavíkurborgar hefur oft hlaupið undir bagga og hleypt starfseminni þangað inn, en þar er allur aðbúnaður góður.

Fjöldi stöðugilda, verkaskipting starfsmanna og menntun sbr. kröfulýsingu.

Upphaflega voru skilgreind tvö og hálf stöðugildi, en þau eru núna þrjú og hálf. Í upphafi gekk illa að manna 30% stöðugildi. Starfsmaður í 30% starfi nýttist illa og hætti í starfi innan mánaðar í upphafi verkefnis. Það reyndist bæði of lágt starfshlutfall til að komast vel inn í starfið en einnig var erfitt að mynda meðferðarsamband við notendur með það lítilli viðveru. Við tók annar stafsmaður sem var stutt í starfi og var því undirmannað. Þetta olli auknu álagi á þá starfsmenn sem eftir voru. Síðan þá hefur gengið vel að ná jafnvægi í starfsmannaveiltu, m.a. starfshlutföll hafa verið endurskilgreind og fundnir starfsmenn sem velja sér að vera ekki í fullu starfi. Annar starfsmaður sem er ekki í fullu starfi við TINNU gegnir einnig öðrum störfum hjá þjónustumiðstöð en er með sína starfsstöð í TINNU og hefur það gefist vel.

Verkaskipting er eins og kveðið er á um og allir stafs menn uppfylla menntunarskilyrði. Í úttekt kröfulýsingarliða 6 – 16 og 52 er nánar vikið að því hvort kröfur um stöðugildi, verkaskiptingu og menntun séu uppfylltar.

Fjöldi mála á hvern starfsmann (taka tillit til hlutfalls stöðugildis).

Ráðgjafar í hefðbundinni þjónustu sinna mun fleiri málum en félagsráðgjafar TINNU. Á móti kemur að mun meiri vinna er lögð í hvert mál notanda TINNU. Verkefnið grundvallast einmitt á því að veita notendum aukna þjónustu til að styðja þá til þátttöku í námi og atvinnu, og að með því náist betri og varanlegri árangur.

Í upphafi var faglegur stjórnandi jafnframt málstjóri þar sem undirmannað var um tíma. Það er kostur að faglegur stjórnandi hafi unnið störf málstjóra og hafi reynslu af því starfi.

Tafla 5 Fjöldi notenda á stöðugildi.

	Maí 2016	Maí 2017	Maí 2018
Fjöldi stöðugilda	2,5	2,5	3,5
Fjöldi skráðra notenda	20	22	35
Notendur per 100% stöðugildi	8	8,8	10

Sé faglegur stjórnandi ekki talinn með þar sem hann er ekki skráður málstjóri notenda er fjöldi notenda 14 á hvert heilt stöðugildi í maí 2018.

Er verkaskipting stjórnanda/starfsmanna samkvæmt kröfulýsingunni?

Félagsráðgjafi í TINNU gegnir starfsskyldum faglegrs starfsmanns og málstóra I I. Þar sem fáir starfsmenn voru í upphafi og undirmannað um tíma þróaðist það á þann veg. Það þykir þó sýnt að það sé ekki hagkvæmt að hafa þessi tvö aðgreindu störf. Málstjóri II hefur meðal annars þá

ábyrgð að fylgja málum eftir í teyrum á þjónustumiðstöð. Ef annar starfmaður gegndi hlutverki faglegs starfsmanns þyrfti málstjóri I að afla upplýsinga hjá honum til að sinna hlutverki sínu. Málstjóri II væri ekki eins kunnugur málum notenda til að fylgja þeim eftir á fundum og þyrfti jafnvel að fresta afgreiðslu mála til þess að viðkomandi gæti aflað frekari upplýsinga.

Verkaskipting faglegs stjórnanda og félagsráðgjafa TINNU er eins og kveðið er á um.

Í úttekt kröfulýsingarliða 1 – 2 og 6 – 13 er nánar vikið að því hvort kröfur um skilgreind hlutverk séu uppfyllt.

Hlutverk stýrihóps. Fjöldi meðlima stýrihóps og staða fulltrúa á velferðarsviði. Ályktanir stýrihóps.

Stýrihópur er ráðgefandi eftirlitsaðili með framkvæmd verkefnisins og verkferlum þess.

Stýrihópurinn fjallar um alla þætti starfsemi úrræðisins og hefur unnið mjög náið með faglegum stjórnanda. Stýrihópurinn hefur mjög góða yfirsýn yfir alla þætti TINNU.

Reglulega er fjallað um umsóknir og tilnefningar/tilvísanir nýrra notenda, framvinda notenda TINNU, ytra og innra starf TINNU á fundum stýrihóps. Aðeins einu sinni er sérstaklega fjallað um einstök atriði kröfulýsingar og hvernig þau séu uppfyllt.

Faglegur stjórnandi situr í stýrihópi og hefur því reglulegt samstarf með hópnum. Faglegur stjórnandi hefur greiðan aðgang að og er í samstarfi við einstaka meðlimi stýrihópsins eftir þörfum.

Fyrsta árið var stýrihópur skipaður fimm aðilum, síðan hafa verið fjórir meðlimir. Staða þeirra á velferðarsviði er sem hér segir:

- Skrifstofustjóri á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs Reykjavíkurborgar (maí 2016 - febrúar 2017).
- Deildarstjóri gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs Reykjavíkurborgar
- Hverfisstjóri Breiðholts
- Deildarstjóri Þjónustumiðstöðvar Breiðholts
- Faglegur stjórnandi TINNU

Ekki er um eiginlegar ályktanir stýrihóps að ræða. Fundargereðir greina frá störfum stýrihóps.

Hlutverk stýrihóps og fulltrúa velferðarsviðs er skilgreint í kröfulýsingarliðum 2 og 7. Í úttekt þeirra liða er vikið að því hvort kröfur séu uppfylltar.

Er verið að fara eftir hugmyndafræðinni?

Allir viðmælendur eru sammála um að í öllu sé farið eftir hugmyndafræði TINNU, en hún er þó ekki vel skilgreind eða skjalfest í gögnum TINNU. Í grein Elísabetar Karlsdóttur og Erlu Bjargar Sigurðardóttur, Jaðarstaða foreldra - velferð barna (2015) er fjallað um hugmyndafræðilegan grundvöll úrræðisins. Úrræðið grundvallast í fjölbættri og þverfaglegri þjónustu, með áherslu á notendasamráð, einstaklingsmiðaða þjónustu, aukna virkni notenda og valdeflingu – með það að yfirmarkmiði að rjúfa félagslegan arf fátæktar.

Markmið TINNU er vel skilgreint og mætti vera sýnilegra, það er aðgengilegt neðanmáls í gegnum tengil á vefsíðu verkefnisins:

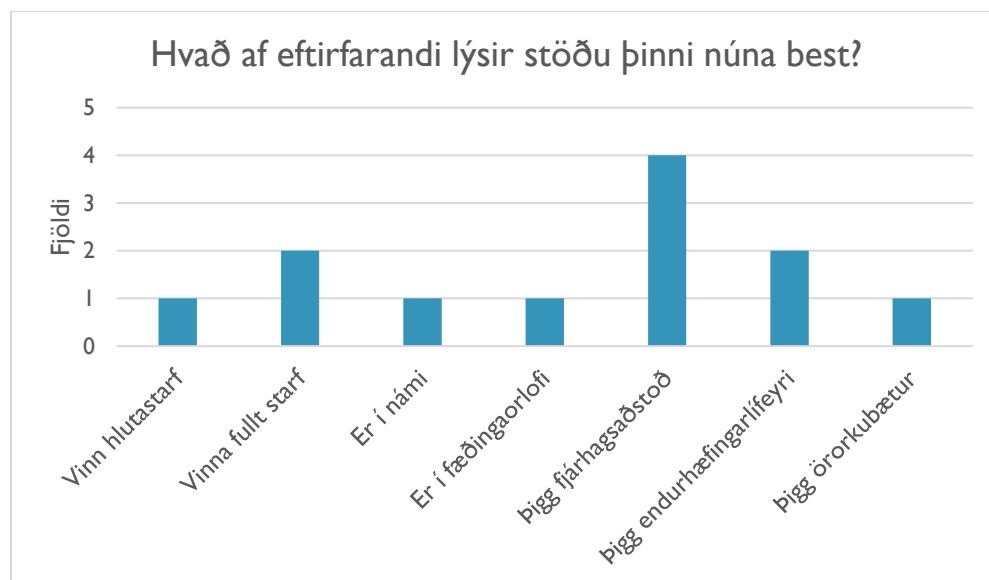
„Markmið TINNU er að styðja unga einstæða foreldra sem hafa notið fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Þjónustumiðstöð Breiðholts. Felst það m.a. í því að veita einstæðum foreldrum og börnum þeirra fjölbætta þverfaglega þjónustu ólíkra aðila, auk virkni, fræðslu, menntun eða þátttöku á vinnumarkaði í þeim tilgangi að auka lífsgæði foreldra og barna þeirra. Takmarkið er að börn fátækra foreldra verði ekki fátækir foreldrar síðar meir.“

5 KÖNNUN MEÐAL ÞÁTTAKENDA

Að neðan eru niðurstöður könnunarinnar sem var lögð fyrir notendur TINNU sem hófu þátttöku 2016.

5.1 BAKGRUNNSUPPLÝSINGAR ÞÁTTAKANDA M.T.T. TINNU

Svör fengust frá 12 notendum TINNU, og höfðu þær allar verið í verkefninu frá árinu 2016. Af þessum eru þrjár ekki lengur þátttakendur í verkefninu, tvær hafa útskrifast og ein fengið vinnu og hætt þátttöku. Allir sem hætt eða lokið höfðu þátttöku, hafa rætt við félagsráðgjafa TINNU eftir að þátttöku þeirra lauk, og tvær fengið annan stuðning frá þjónustumiðstöð. Mynd 9 sýnir núverandi stöðu þátttakenda, en þar sést að rúmlega 40% stunda vinnu, nám eða eru í fæðingarorlofi, en tæp 60% þiggja bætur eða lífeyri af einhverju tagi.

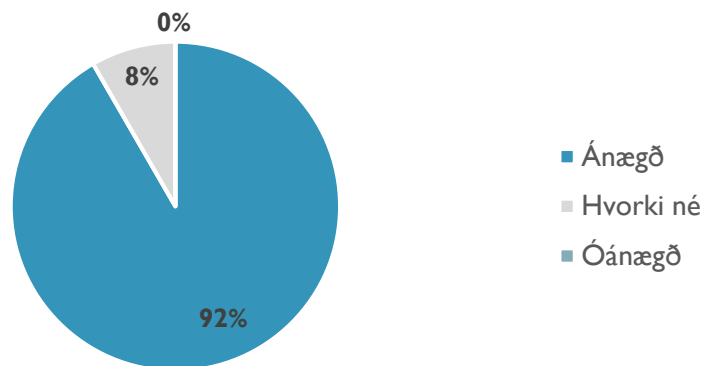


Mynd 9 Hvað af eftirfarandi lýsir stöðu þinni núna best?

5.2 ÞÁTTTAKA Í TINNU

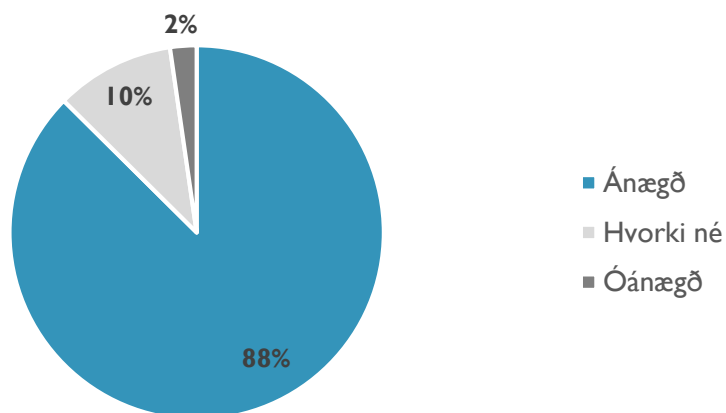
Spurt var um ánægju þátttakenda með námskeið og fræðslu í TINNU, fyrst almennt, en síðan um hvert námskeið og fræðsluþátt fyrir sig. Mynd 10 sýnir almenna ánægju með námskeið og fræðslu, mynd 11 sýnir heildarniðurstöðu spurninga um ánægju með hvert námskeið og fræðsluþátt sem boðið var upp á fyrir sig. Yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem sóttu námskeið og fræðslu eru ánægð með þau. Nánast engin óánægja mældist, af 24 námskeiðum og 12 svarendum var aðeins fjórum sinnum merkt við valkostinn „Frekar óánægð“ og aldrei við „Mjög óánægð“, og allt á ólík námskeið. Þar sem allt að 2 ár geta hafa liðið frá þátttöku á námskeiðum mundi þó nokkur fjöldi þó ekki eftir þátttöku, en alls var valkosturinn „Man ekki“ valinn 40 sinnum, eða tæp 14% svara.

Hversu ánægð eða óánægð ertu almennt með námskeiðin og fræðsluna í TINNU?



Mynd 10 Hversu ánægð eða óánægð ertu almennt með námskeiðin og fræðsluna í TINNU?

Hversu ánægð eða óánægð eru með einstaka þætti í TINNU?



Mynd 11 Hversu ánægð eða óánægð ertu með einstaka þætti í TINNU?

Mest ánægja mældist með eftirfarandi námskeið og fræðsluþætti:

- HAM - Hugræn atferlismeðferð
- Matreiðslunámskeið
- Sumarafþreying með börnum
- Umboðsmaður skuldara
- Jólaundirbúningur og föndur

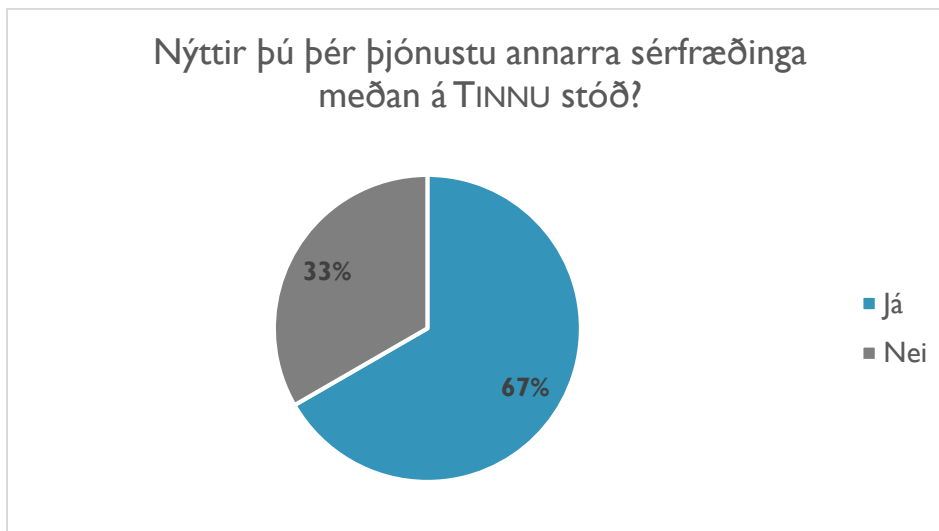
Mest þátttaka mældist á eftirfarandi námskeið og fræðsluþætti:

- HAM - Hugræn atferlismeðferð
- Matreiðslunámskeið
- Hreyfing - Á vegum TINNU
- Jólaundirbúningur og föndur
- Hannyrðanámskeið

Minnst þátttaka mældist á eftirfarandi námskeið og fræðsluþætti:

- Reykleysisnámskeið
- Uppeldi sem virkar - færni til framtíðar
- Uppeldisnámskeið
- Morgunfundur
- Núvitund

Átta þátttakendur nýttu sér þjónustu annarra sérfræðinga, en algengast var að það væri þjónusta sjúkráþjálfara, sálfræðinga og geðlækna. Allir sem nýttu sér þessa þjónustu voru ánægðir með hana.



Mynd 12 Nýttir þú þér þjónustu annarra sérfræðinga meðan á TINNU stóð?

Spurt var: Er einhver þáttur í starfsemi TINNU sem þú ert sérstaklega ánægð með? Ellefu af tólf þátttakendum tiltóku atriði sem þær voru sérstaklega ánægðar með í TINNU og niðurstaðan sést á mynd 13. Orð og orðmyndir voru sameinuð ef þau áttu við um sama hugtak, og sett fram sem orðaský. Eftir því sem orð kemur oftar fyrir verður það stærra í orðaskýi.



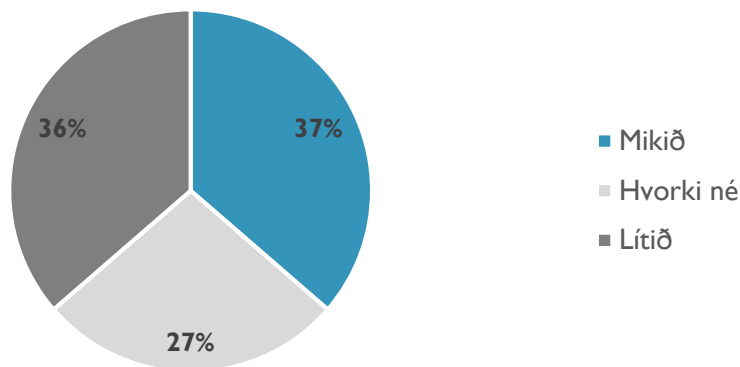
Mynd 13 Er einhver þáttur í starfsemi TINNU sem þú ert sérstaklega ánægð með?

Einnig var spurt hvort þær væru sérstaklega óánægðar með einhverja þætti, en allar svöruðu neitandi. Í kjölfarið var svo spurt hvort þeim fyndist að einhverju mætti bæta í dagskrá TINNU. 75% svöruðu neitandi, en af þeim sem gáfu efnislegt svar var aðeins einn þáttur sem ekki er í núverandi framboði námskeiða og fræðslu: meðvirkninámskeið.

5.3 UMGJÖRÐ TINNU

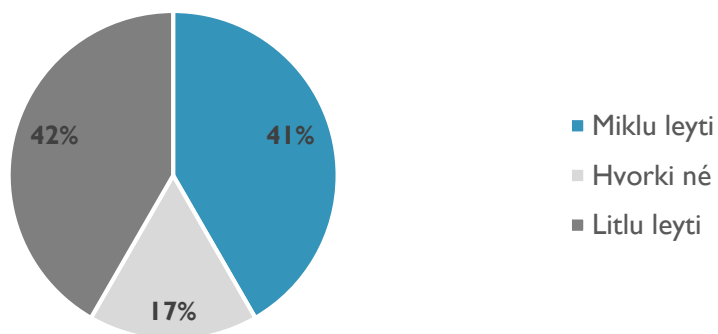
Öllum var í upphafi kynnt verkefnið af ráðgjafa þjónustumiðstöðvar Breiðholts (PB), utan eitt tilvik þar sem verkefnið var kynnt af yfirmanni PB. Það er í samræmi við atriði 50 og 51 í kröfulistu. Einnig var spurt hvort samráð hefði verið haft við þátttakendur um mat á þörf fyrir þjónustu TINNU, í samræmi við atriði 50 á kröfulistu. Fram kom að 36% töldu að lítið samráð hefði verið haft við sig (mynd 14). Hér er því þörf á umbótum til þess að 50. atriði kröfulistu sé fullnægt að fullu. Að sama skapi upplifðu 42% að þær hefðu haft mikið val um að taka þátt í verkefninu (mynd 15).

Hversu mikið eða lítið samráð hafði ráðgjafi þinn á Þjónustmiðstöð Breiðholts við þig um að meta þörf fyrir þjónustu hjá TINNU?



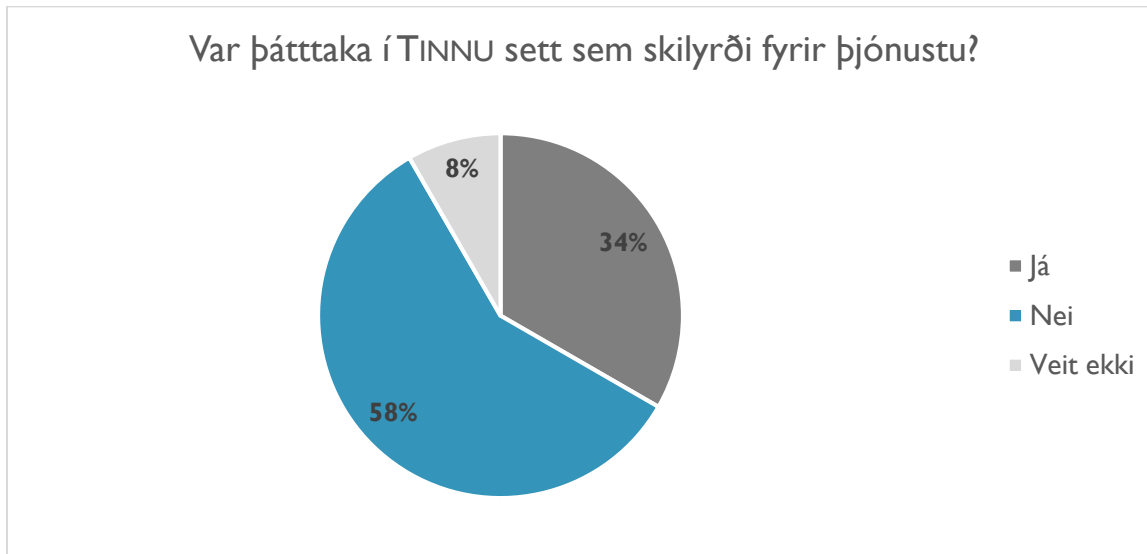
Mynd 14 Hversu mikið eða lítið samráð hafði ráðgjafi þinn á Þjónustumiðstöð Breiðholts við þig um að meta þörf fyrir þjónustu hjá TINNU?

Að hversu miklu eða litlu leiti upplifður þú að þú hefðir val um að taka þátt í TINNU?



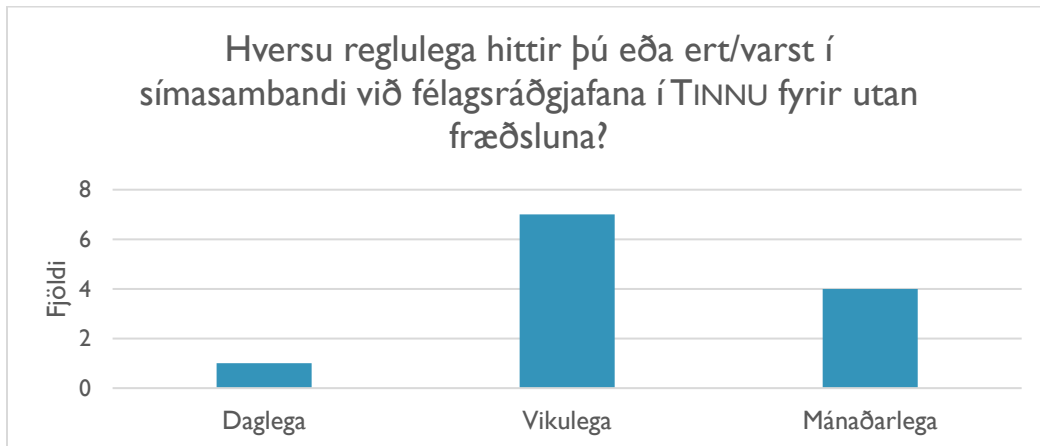
Mynd 15 Að hversu miklu eða litlu leiti upplifður þú að þú hefðir val um að taka þátt í TINNU?

Öllum nema tveimur leist vel á að taka þátt í TINNU strax í upphafi. Þær tvær sem sögðust óánægðar með að taka þátt lýstu þó almennt yfir ánægju með einstaka þætti í öðrum spurningum. Þegar spurt var hvort þátttaka í TINNU hafi verið sett sem skilyrði fyrir þjónustu, sést á mynd 16 að 33% svöruðu játandi. Tekið er fram að um upplifun þátttakanda er að ræða og ekki forsenda til að álykta hvort að ráðgjafi hafi sett það fram sem skilyrði.



Mynd 16 Var þátttaka í TINNU sett sem skilyrði fyrir þjónustu?

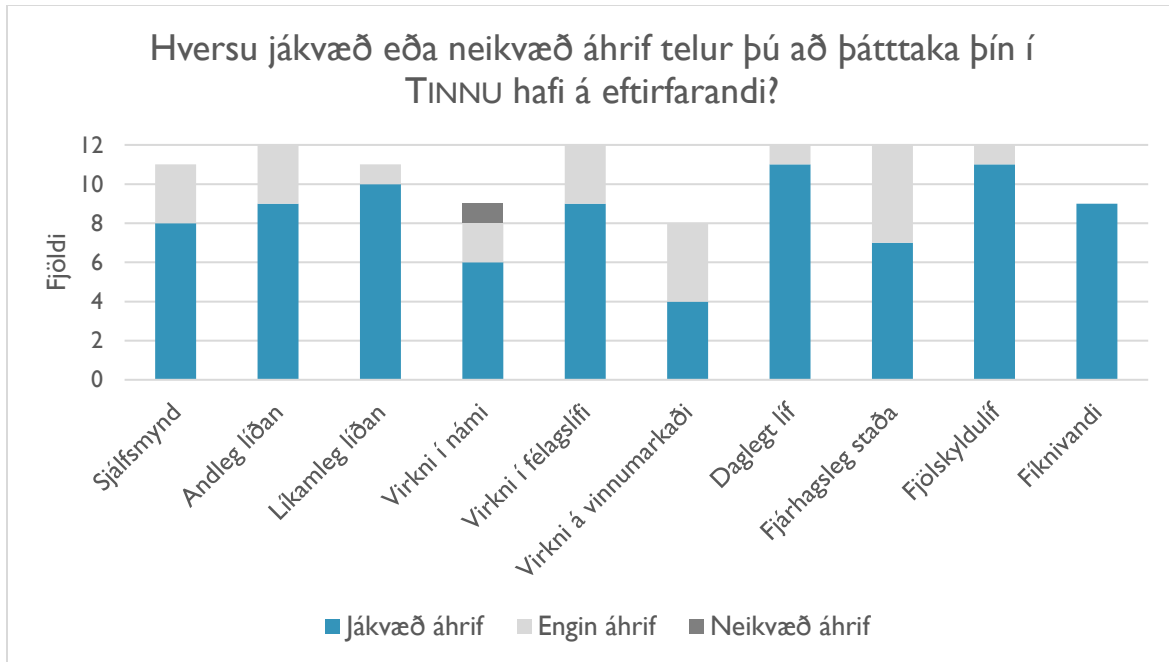
Samkvæmt kröfulistu er ekki gert ráð fyrir fastri tíðni samskipta við félagsráðgjafa, heldur sagt að hún skuli vera eftir þörf. Tíðni samskipta var allt frá því að vera dagleg til mánaðarleg, og sögðu allir að tíðni samskipta væri mátuleg. Allir voru ánægðir með þjónustu félagsráðgjafanna.



Mynd 17 Hversu reglulega hittir þú eða ert/varst í símasambandi við félagsráðgjafana í TINNU fyrir utan fræðsluna?

Þegar kemur að markmiðasetningu í TINNU var aðeins einn þátttakandi sem upplifði að hafa tekið lítinn þátt í markmiðasetningu. Sami þátttakandi sagði einnig að sér hefði gengið illa að ná settum markmiðum.

Mynd 18 sýnir hvaða áhrif þátttakendur töldu TINNU hafa haft á margvíslega þætti lífs þeirra, m.a. byggðum á þáttum úr markmiðum TINNU í kröfulýsingu.



Mynd 18 Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að þátttaka þín í TINNU hafi á eftirfarandi?

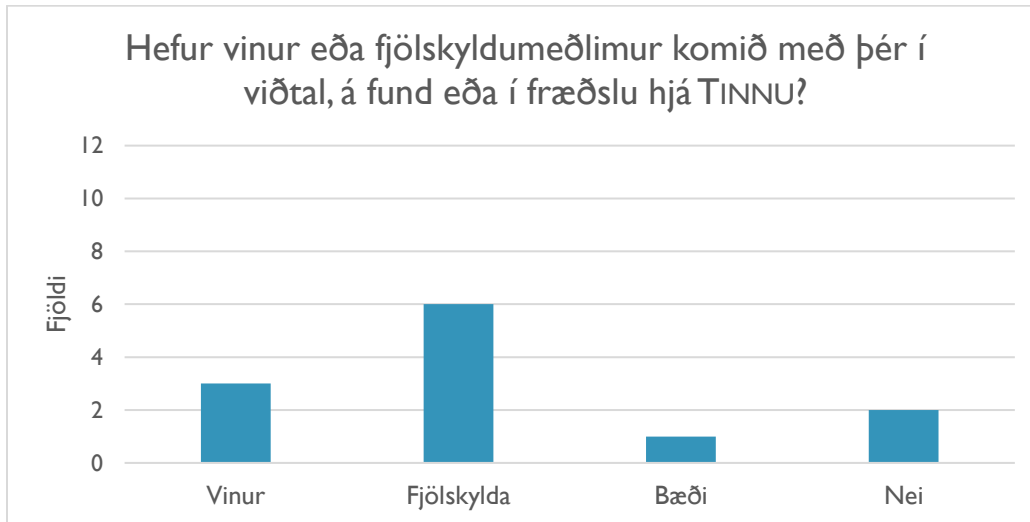
Fimm þátttakendur svöruðu opinni spurningu: Er eitthvað sem þú vilt bæta við um áhrif TINNU á lífsgæði þín? Lýstu þeir allir jákvæðum áhrifum.



Mynd 19 Er eitthvað sem þú vilt bæta við um áhrif TINNU á lífsgæði þín? (n = 5)

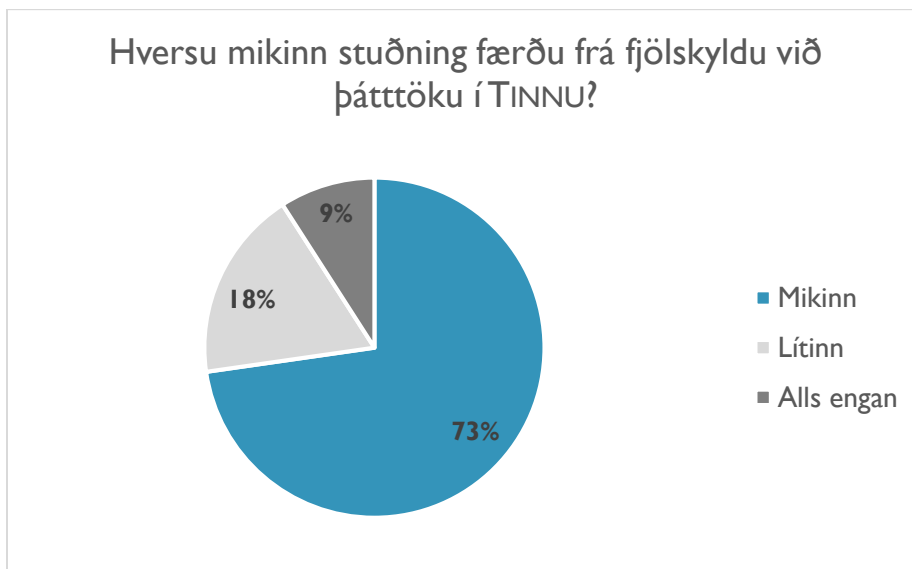
Í 41. og 42. lið kröfulýsingu er kveðið á um að notanda skuli sýnd virðing og að þjónusta skuli vera einstaklingsmiðuð, í samræmi við þarfir og óskir þátttakenda. Allir notendur svöruðu að þeim fannst virðing borin fyrir sínum sjónarmiðum af ráðgjöfum TINNU, og öllum nema einum fannst mikið tillit tekið til sinna persónulegu aðstæðna. Einn var hlutlaus. Að sama skapi voru allir sáttir við „Samkomulag um félagslega ráðgjöf“, fyrir utan einn sem var hlutlaus.

Allir þátttakendur TINNU höfðu sagt bæði fjölskyldu og vinum frá verkefninu og þátttöku þeirra í því. Yfir 80% höfðu að sama skapi fengið fjölskyldumeðlim eða vin með sér í viðtal, fræðslu eða fund hjá TINNU. Skiptingu þeirra sem komið hafa með notanda má sjá á mynd 20.

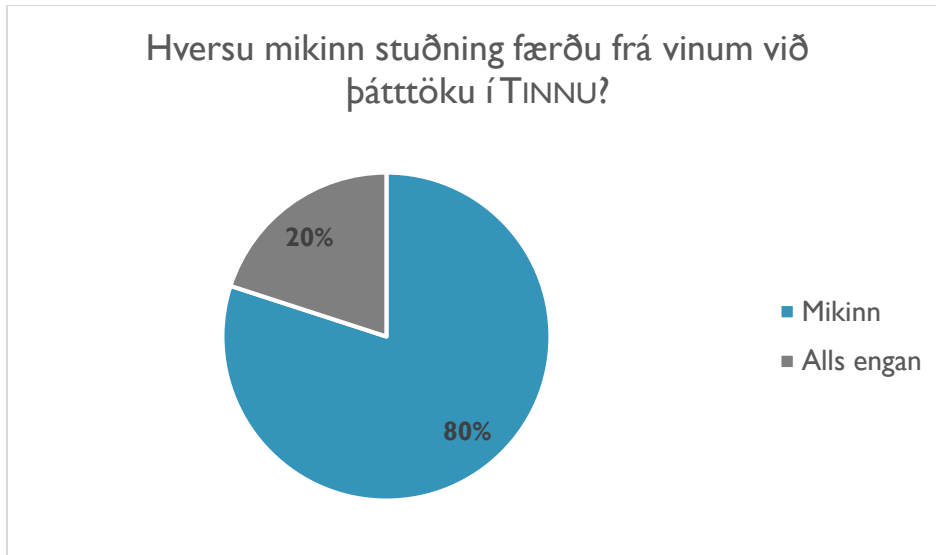


Mynd 20 Hefur vinur eða fjölskyldumeðlimur komið með þér í viðtal, á fund eða í fræðslu hjá TINNU?

Að sama skapi njóta flestir þátttakendur stuðnings bæði vana og fjölskyldu við þátttöku í TINNU, eins og sjá má á myndum 21 og 22.



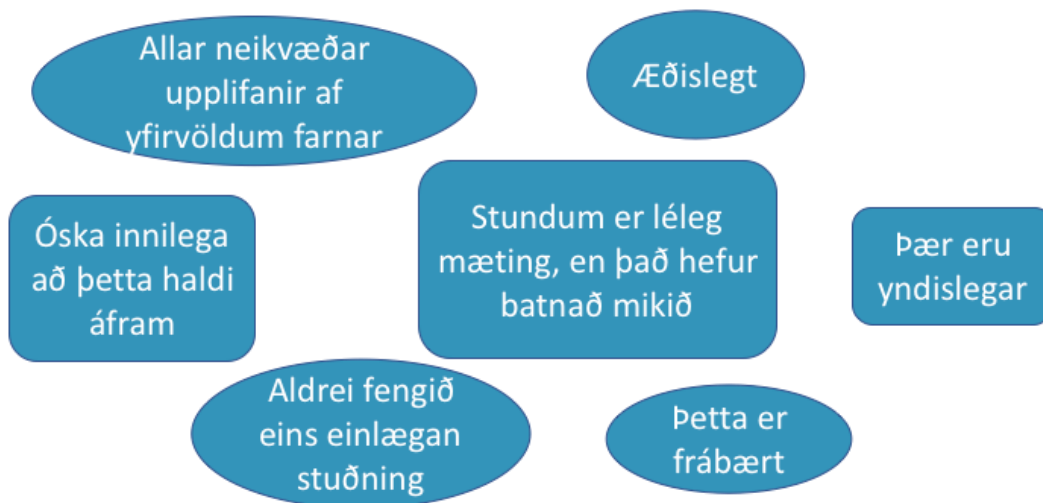
Mynd 21 Hversu mikinn stuðning færðu frá fjölskyldu við þátttöku í TINNU?



Mynd 22 Hversu mikinn stuðning færðu frá vinum við þátttöku í TINNU?

Samkvæmt 21. lið kröfúlýsingar skal þjónusta vera gjaldfrjál, en spurt var hvort þátttakendur hefðu þurft að leggja út einhvern kostnað vegna þátttöku. Einn notandi sagði já, og var það strætókostnaður.

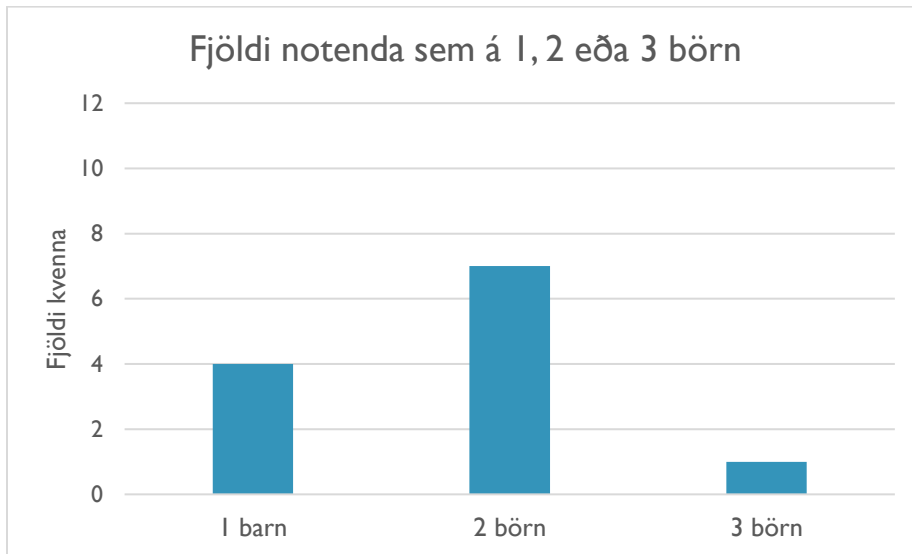
Í lok þessa kafla spurninga var opin spurning: Eru einhverjar athugasemdir sem þú vilt koma á framfæri varðandi TINNU. Fjórir þátttakendur svöruðu með sjö athugasemdum eins og sýnt er á mynd 23.



Mynd 23 Atriði sem þátttakendur vilja koma á framfæri (n = 4)

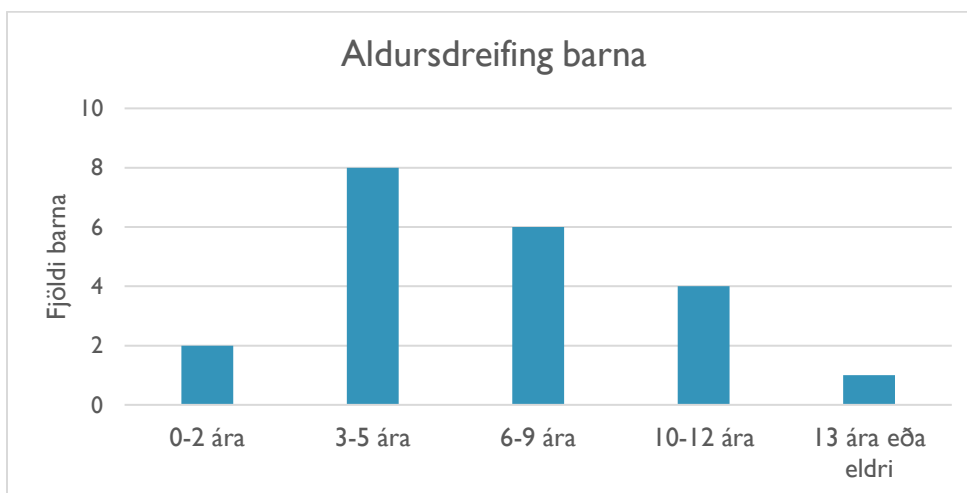
5.4 ÞÁTTTAKA BARNNA

Næsti hluti spurninga lýtur að börnum þátttakenda og þátttöku þeirra í TINNU. Allir þátttakendur eiga börn, enda er það skilyrði fyrir þátttöku. Má sjá á mynd 24 að flestir þátttakendur í könnunni eiga tvö börn.



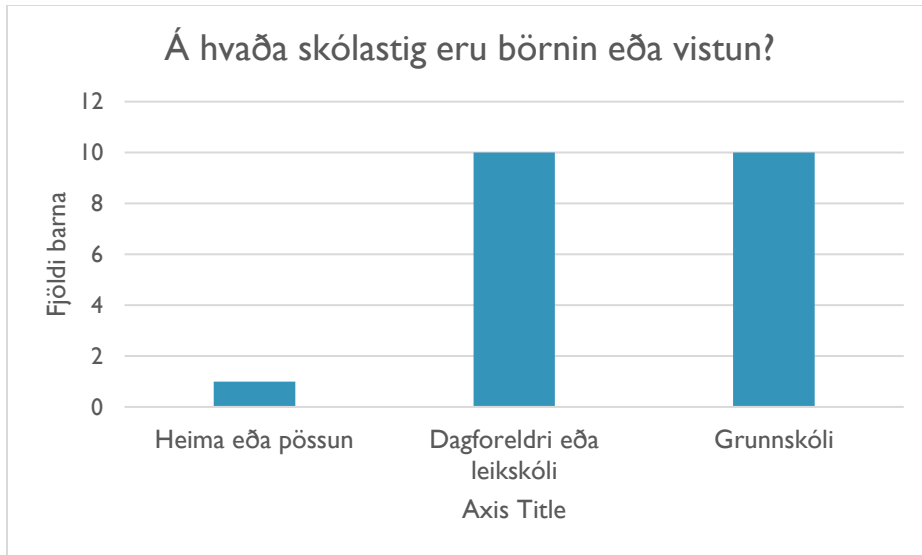
Mynd 24 Fjöldi notenda sem á 1, 3 eða 3 börn

Aldursdreifing á mynd 25 fer eftir skólastigum. Á fyrstu fjórum árum skólagöngu er frístund í boði, og eðli og umfang heimanáms breytist einnig á þessum tíma. Því er misjafnt hversu mikinn stuðning börnin þurfa á hverju þessara skeiða.



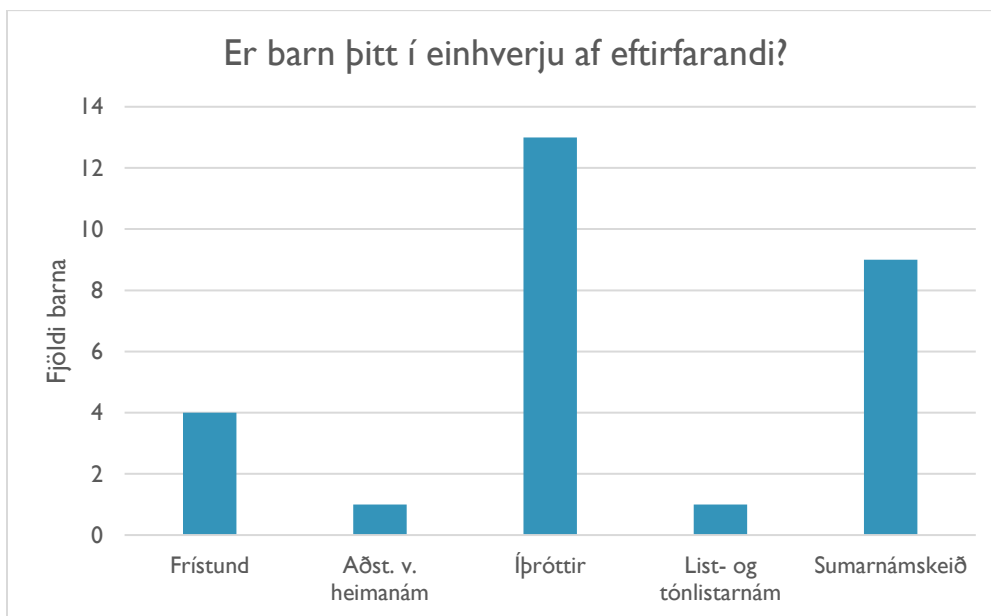
Mynd 25 Aldursdreifing barna

Mynd 26 sýnir skiptingu barna eftir skólastigi.



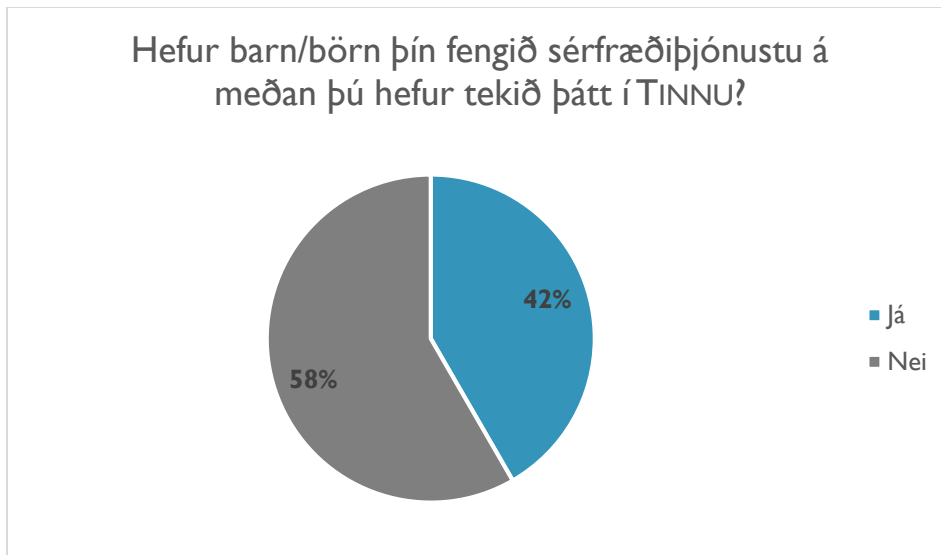
Mynd 26 Á hvaða skólastig eru börnin eða vistun?

Sjö barnanna taka ekki þátt í neinu tómstundastarfi eða öðrum félagsskap utan skóla, en þau eru öll undir 6 ára aldri. Mynd 27 sýnir þátttöku barna í tómstundum og öðru starfi utan hefðbundins skólastarfs.



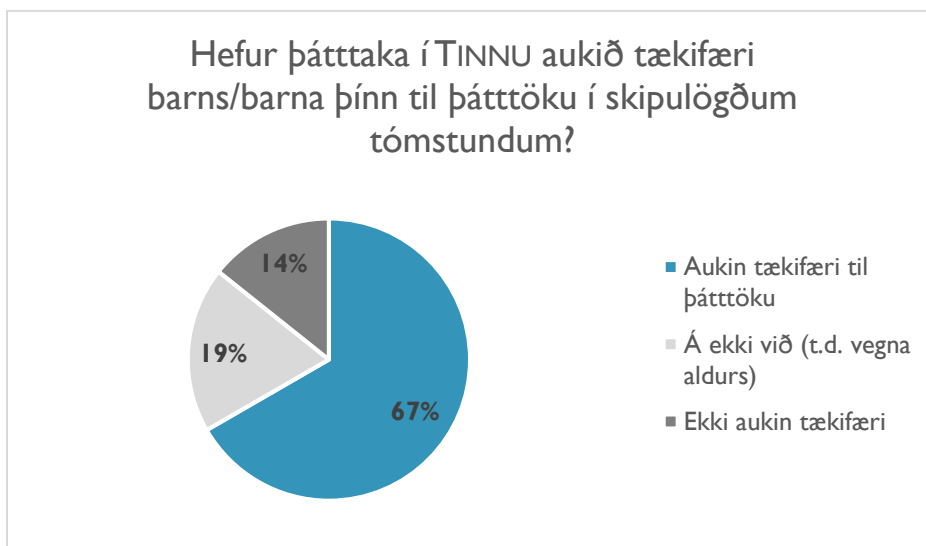
Mynd 27 Er barn þitt í einhverju af eftirfarandi?

Fimm þátttakendur hafa nýtt sér sérfræðipjónustu fyrir börn sín í TINNU (mynd 28). Þrjú börn hafa fengið þjónustu sálfræðings, eitt þjónustu læknis og eitt barn bæði fengið þjónustu frá þroska- og hegðunarstöð, og talmeinafræðingi. Allar mæður voru ánægðar með þá sérfræðipjónustu sem börn þeirra fengu.



Mynd 28 Hefur barn/börn þín fengið sérfræðipjónustu á meðan þú hefur tekið þátt í TINNU?

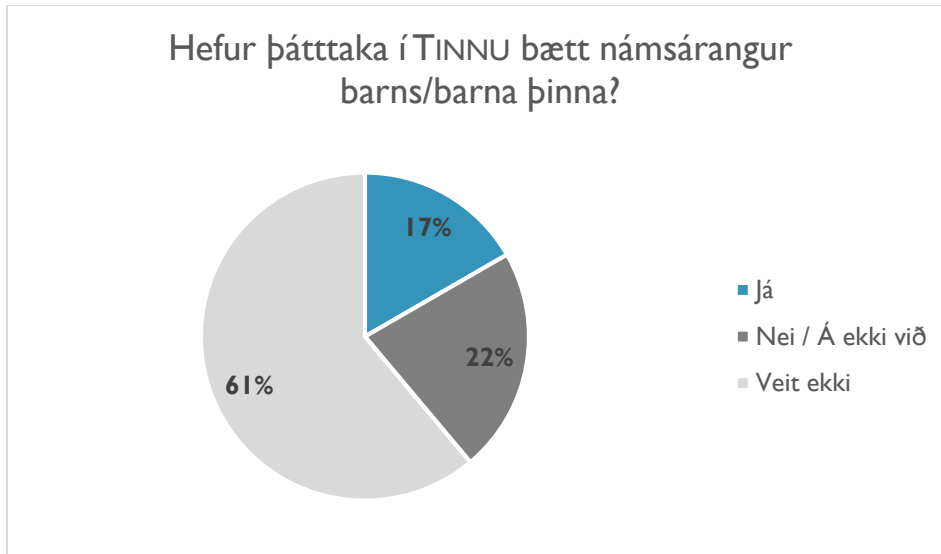
Meirihluta þátttakenda fannst þátttaka í TINNU hafa aukið tækifæri barna þeirra til þátttöku í ýmsum tímstundum (mynd 29). Langalgengast var að um íþróttir væri að ræða. Spurningin átti hins vegar ekki við um alla þátttakendur vegna aldurs barna. Nokkur hluti barna voru þegar í tímstundaþátttöku, og því mögulega ekki um aukin tækifæri að ræða.



Mynd 29 Hefur þátttaka í TINNU aukið tækifæri barns/barna þinna til þátttöku í skipulögðum tímstundum?

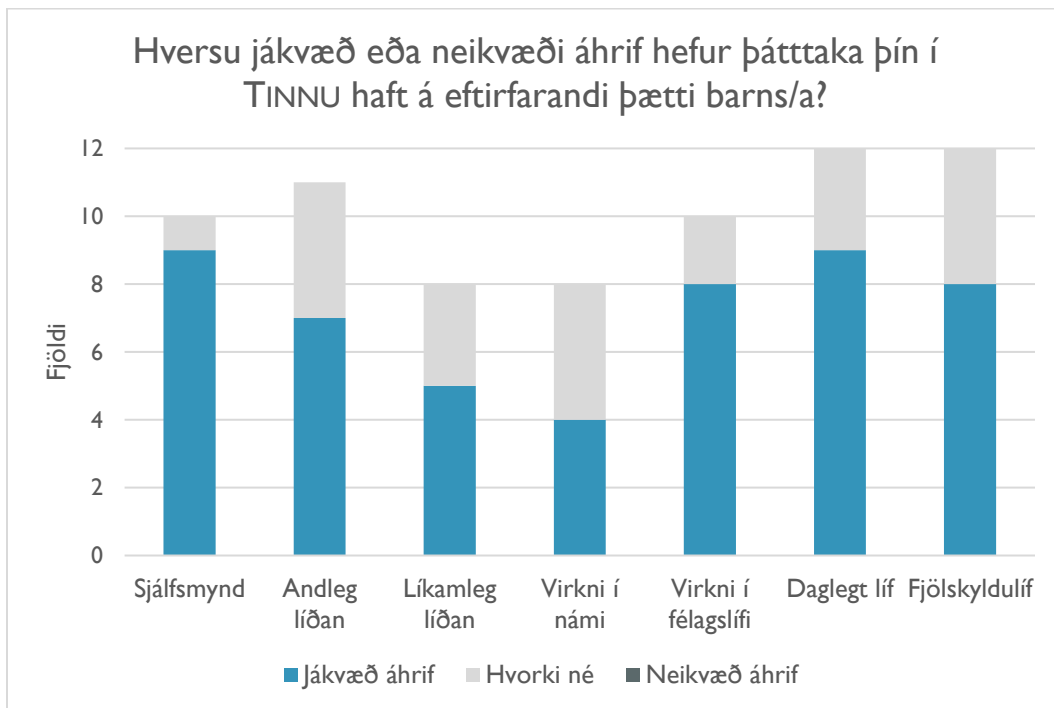
Spurt var hvort þátttaka í TINNU hefði bætt mætingu og námsárangur barna. Tveir þátttakendur sögðu að mæting hefði batnað, tveir sögðu að hún hefði ekki batnað og 8 svöruðu “á ekki við”. Nokkrir þátttakendur tóku fram að mætingin hefði ekki verið vandamál og í einhverjum tilfellum

verið til fyrirmyndar. Sömu sögu er að segja um námsárangur, aðeins tveir þátttakendur (þriggja barna) töldu TINNU hafa bætt námsárangur (mynd 30).



Mynd 30 Hefur þátttaka í TINNU bætt námsárangur barns/barna þinna?

Þátttakendur beðnir að leggja mat á áhrif TINNU á margvíslega þætti lífs barna þeirra, m.a. byggðum á þáttum úr markmiðum TINNU í kröfúlýsingu (mynd 31).



Mynd 31 Hversu jákvæð eða neikvæði áhrif hefur þátttaka þín í TINNU haft á eftirfarandi þætti barns/a?

Opin spurning: Er eitthvað sem þú vilt bæta við varðandi áhrif þátttöku í TINNU á börn þín? Sjö þátttakendur svöruðu með 14 athugasemdum, 12 af þeim voru jákvæðar og tvær athugasemdir voru hlutlausar, sjá mynd 32.



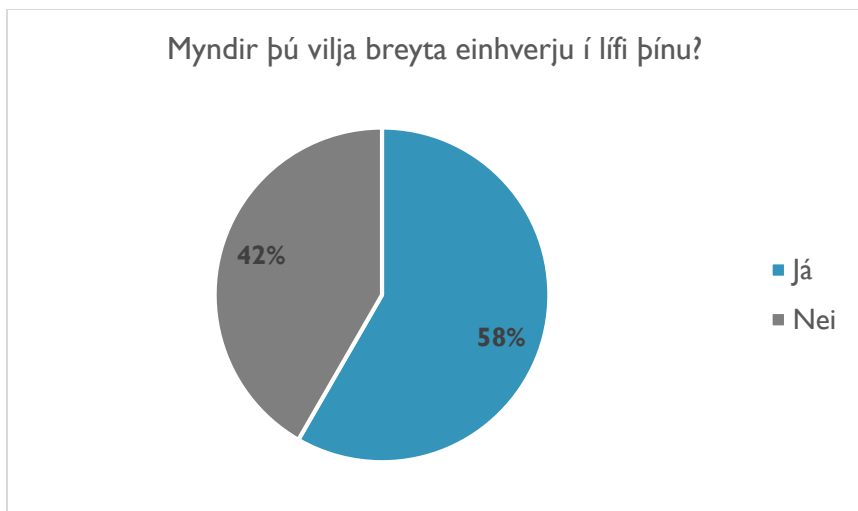
Mynd 32 Er eitthvað sem þú vilt bæta við varðandi áhrif þátttöku í TINNU á börn þín?

5.5 VALDEFLING

Næsti liður spurninga sneri að valdeflingu. Prófaðar voru fjórar spurningar úr spurningalista um valdeflingu:

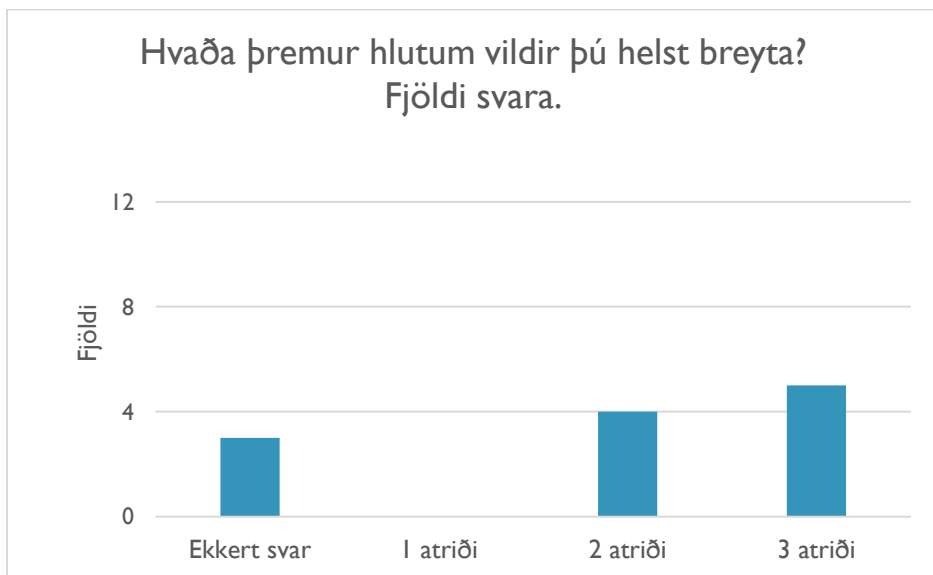
- Hversu mikla stjórn finnst þér þú hafa í persónulegum ákvörðunum sem hafa áhrif á daglegar athafnir þínar?
- Myndir þú vilja breyta einhverju í lífi þínu?
- Hvaða þremur hlutum vildir þú helst breyta?
- Hver heldur þú að muni leggja mest af mörkum til breytinga í þínu lífi? (má nefna tvennt)

Aðeins tveimur af tólf svarendum fannst þeir hafa litla stjórn á persónulegum ákvörðunum sem hafa áhrif á daglegar athafnir, en öllum öðrum mikla stjórn. Rúmlega helmingur vill hins vegar breyta einhverju í lífi sínu (mynd 33).

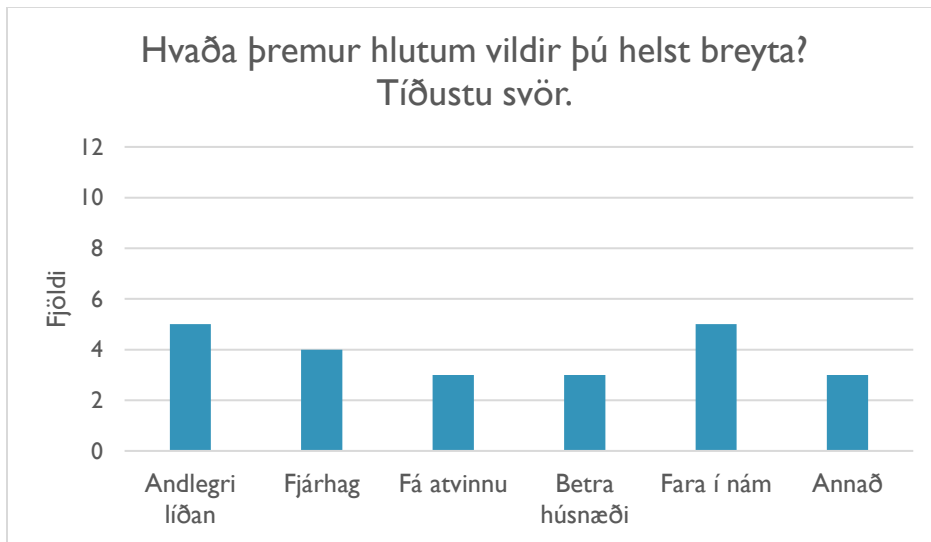


Mynd 33 Myndir þú vilja breyta einhverju í lífi þínu?

Gefinn var kostur á að telja upp þrjú atriði sem notandi vildi breyta í lífi sínu. Mynd 34 sýnir hversu mörg atriði þátttakendur nefndu, og mynd 35 sýnir hvaða atriði þátttakendur nefndu.

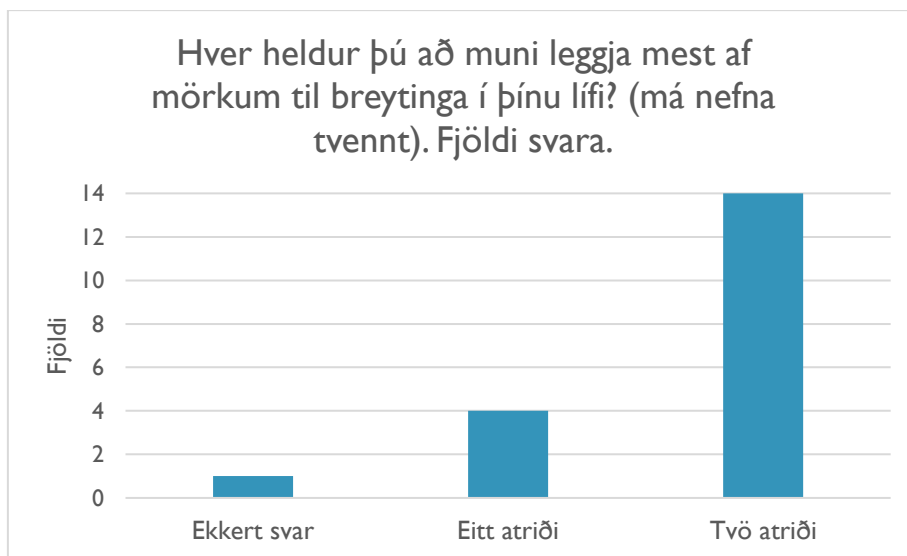


Mynd 34 Hvaða þremur hlutum vildir þú helst breyta? Fjöldi svara.

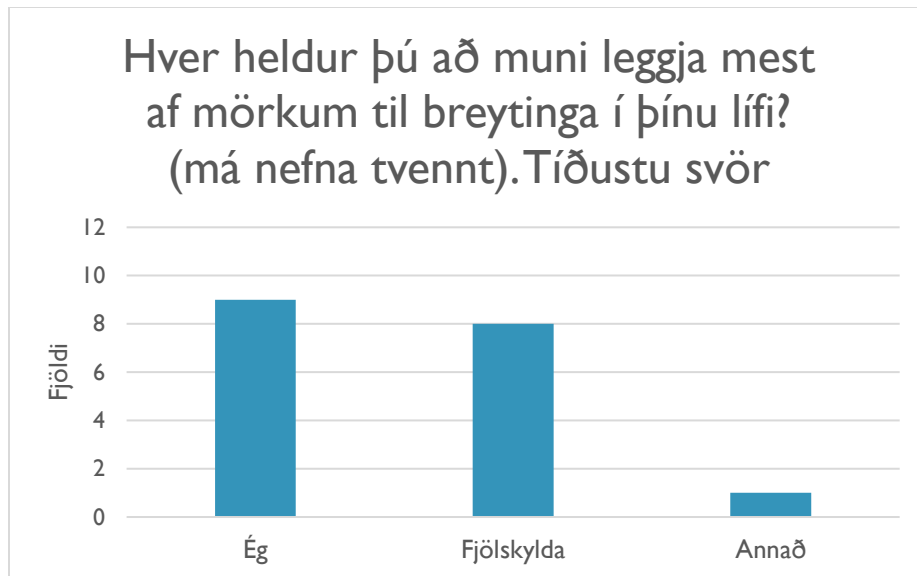


Mynd 35 Hvaða þremur hlutum vildir þú helst breyta? Tíðustu svör.

Í kjölfarið var spurt hver notandi teldi að myndi leggja mest af mörkum til breytinga á eigin lífi. Mynd 36 sýnir hversu mörg atriði þátttakendur nefndu eins og að ofan, og mynd 37 sýnir hverja þátttakendur nefndu.



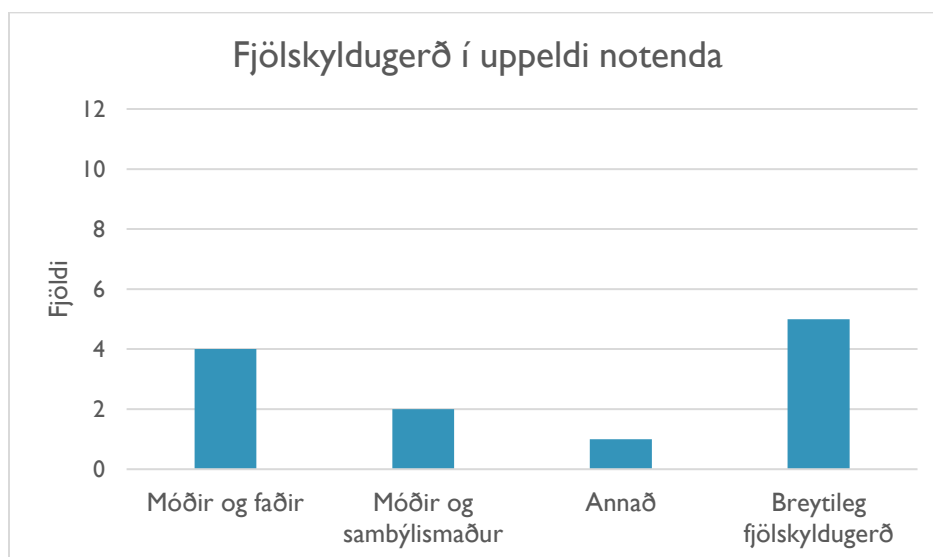
Mynd 36 Hver heldur þú að muni leggja mest af mörkum til breytinga í þínu lífi? (má nefna tvennt). Fjöldi svara.



Mynd 37 Hver heldur þú að muni leggja mest af mörkum til breytinga í þínu lífi? Tíðustu svör

5.6 UPPELDISAÐSTÆÐUR OG FÁTÆKT

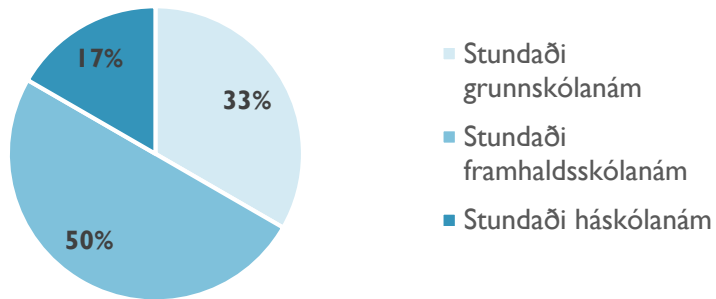
Fjölskyldugerð í uppeldi þátttakenda er afar ólík, og hefur í flestum tilfellum verið breytileg eftir tíma. Mynd 38 sýnir skiptingu fjölskyldugerðar.



Mynd 38 Fjölskyldugerð í uppveftri notenda

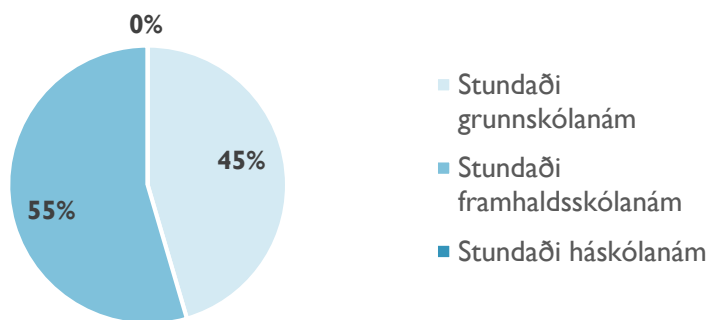
Sé menntun foreldra borin saman sést að engir feður stunduðu eða kláruðu háskólanám, en mæður tveggja þátttakenda lögðu stund á, eða kláruðu, háskólanám. Þetta sést á myndum 39 og 40, undir framhaldsskólanám fellur einnig starfs- og iðnnám á framhaldsskólastigi.

Hver er menntun móður þinnar?



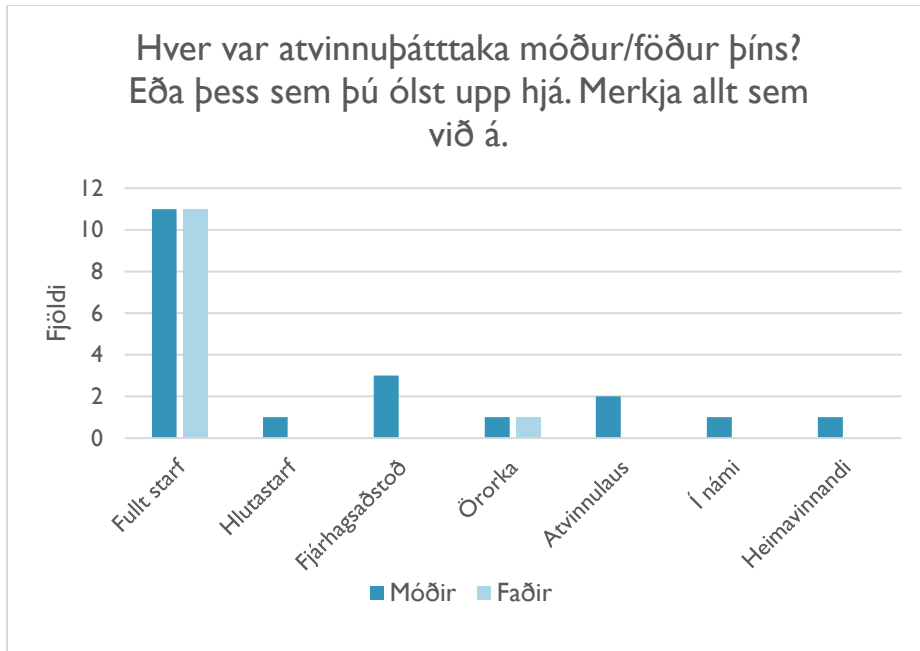
Mynd 39 Hver er menntun móður þinnar?

Hver er menntun föður þíns?



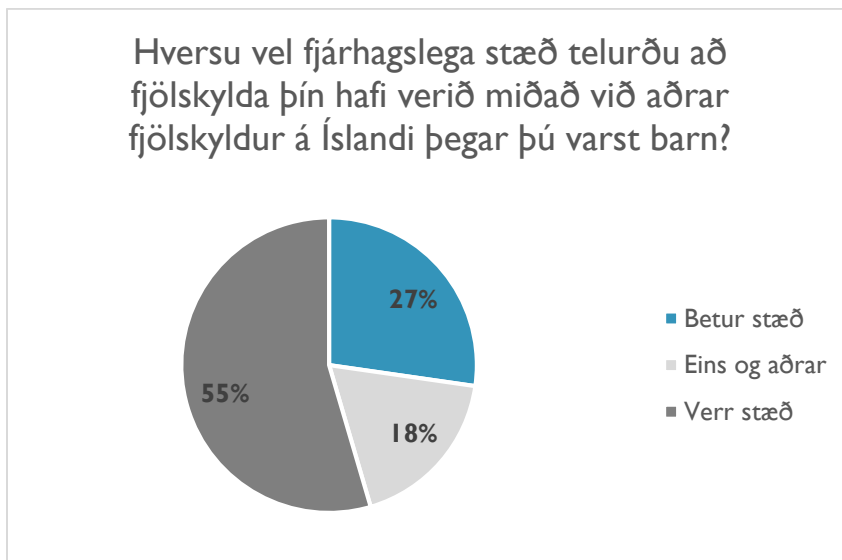
Mynd 40 Hver er menntun föður þíns?

Atvinnuþátttaka foreldra var einnig nokkuð ólík. Langflestar mæður voru á vinnumarkaði, en fjórðungur var með breytilega atvinnuþátttöku eftir tíma. Hins vegar unnu allir feður nema einn utan heimilis og enginn breytileiki var á atvinnustöðu þeirra eftir tíma.



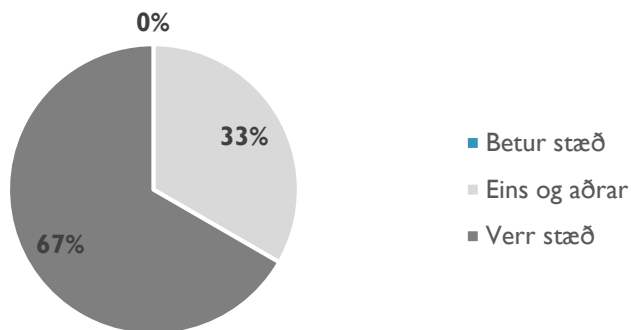
Mynd 41 Hver var atvinnuþátttaka móður/föður þíns? Eða þess sem þú ólst upp hjá.

Flestir þátttakendur upplifðu að fjárhagsstaða fjölskyldu hefði verið verri en hjá meðalfjölskyldu í æsku, og enn fleiri upplifðu að hún væri verri en hjá meðalfjölskyldu í dag. Enginn telur fjölskyldu sína vera betur stæða en meðal fjölskyldu í dag, en í æsku upplifðu þrír þátttakendur að þeirra fjölskylda hefði verið yfir meðallagi (myndir 42 og 43).



Mynd 42 Hversu vel fjárhagslega stæð telurðu að fjölskylda þín hafi verið miðað við aðrar fjölskyldur á Íslandi þegar þú varst barn?

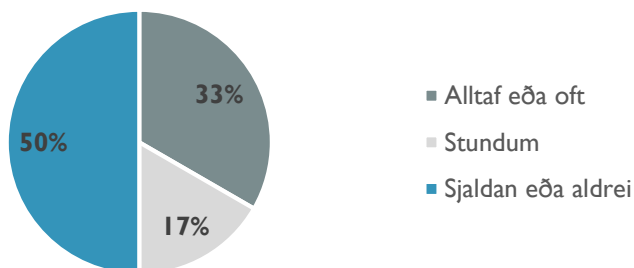
Hversu vel fjárhagslega stæð telurðu að fjölskylda þín sé núna miðað við aðrar fjölskyldur á Íslandi?



Mynd 43 Hversu vel fjárhagslega stæð telurðu að fjölskylda þín sé núna miðað við aðrar fjölskyldur á Íslandi?

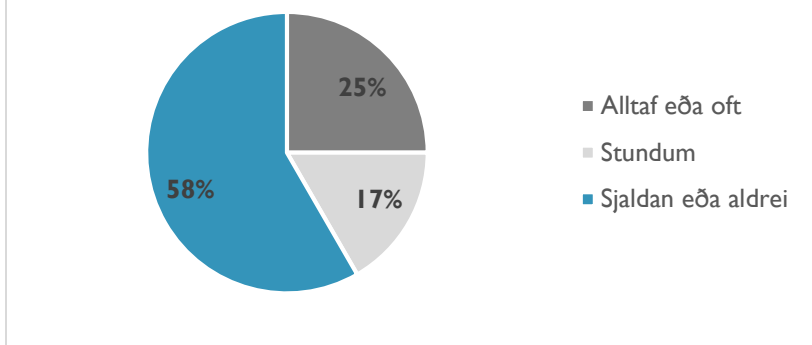
Öfugt við upplifun og mat á fjárhagslegu stæði að ofan, segist meirihluti þátttakenda hvorki hafa upplifað fátækt eða skort í æsku né í dag (myndir 44 og 45).

Upplifðir þú fátækt eða skort sem barn?



Mynd 44 Upplifðir þú fátækt eða skort sem barn?

Upplifir þú fátækt eða skort í dag?



Mynd 45 Upplifir þú fátækt eða skort í dag?

6 TILLÖGUR

Hér á eftir fara nokkrar tillögur úttektaraðila.

6.1 INNTÖKUFERLI

Kröfulýsing kveður á um að ASEBA og EMS sé lagt fyrir á þjónustumiðstöð við tilvísun í TINNU. Tilgangur þessara matstækja er annarsvegar að kortleggja stöðu notenda og hinsvegar upphafsmæling til að meta framvindu notenda. Mikilvægt er að tilgangur matstæknanna sé skýr gagnvart tilvísendum. Jafnvel mætti skilgreina viðmið vegna tilvísana, t.d. að erfiðleikar mælist á tilteknum fjölda undirkrarða ASEBA sem staðfestir að um fjölþættan vanda sé að ræða.

Þar sem eitt af yfirlýstum markmiðum TINNU varðar valdeflingu er tilefni til að skoða hvort notast eigi við mælikvarða um valdeflingu í fyrsta viðtali í TINNU og við útskrift.

Þar sem eitt af yfirlýstum markmiðum TINNU er að rjúfa félagslegan arf fátæktar er tilefni til að safna gögnum um félagslega stöðu upprunafjölskyldu þátttakenda.

6.2 UPPLIFUN NOTENDA:

Þegar spurt var hvort þátttaka í TINNU hafi verið sett sem skilyrði fyrir þjónustu, svöruðu 33% játandi. Tekið er fram að um upplifun þátttakanda er að ræða og ekki forsenda til að álykta hvort að ráðgjafi hafi sett það fram sem skilyrði. Hins vegar getur verið svigrúm til að vinna enn betur að því að þátttakendur upplifi það ekki sem skilyrði og að ráðgjafar sem vísa í TINNU séu vel upplýstir um að svo sé ekki.

Þegar kemur að markmiðasetningu í TINNU var einn notandi sem upplifði að hafa tekið lítinn þátt í markmiðasetningu. Sami notandi sagði einnig að sér hefði gengið illa að ná settum markmiðum. Vissulega er aðeins um einn notanda að ræða, en það vekur athygli á mikilvægi þess að notendur séu virkir þátttakendur í markmiðssetningu.

6.3 TILLÖGUR AÐ DAGSKRÁRLIÐUM

Í „Könnun meðal þátttakanda“ kom ítrekað fram að orðaforði þátttakenda væri ekki fullnægandi til að skilja sumar spurningar. Einnig áttu þátttakendur í erfiðleikum með að skilja spurningar þar sem tvö til þrjú hugtök komu fyrir í spurningunni. Þess skal getið að um símakönnun var að ræða og ekki sama tækifæri til að gaumgæfa spurningarnar og í öðrum aðstæðum.

Félagsráðgjafar TINNU hafa einnig haft orð á því að orðaforða væri ábótavant meðal annars við svörun ASEBA lista. Það ber almennt vott um að málskilningi sé ábótavant. Lagt er til að vinna sérstaklega með þann þátt hjá notendum þjónustu TINNU. Góður orðskilningur og gott málfar er til þess fallið að styrkja notendur í námi og vinnu. Mælt er með að lesa bækur saman og ræða í hóp til dæmis með leshring. Mögulega er tækifæri til samstarfs við Borgarbókasafnið (<http://www.borgarbokasafn.is/is/content/leshringir-haust-2017>). Bókalestur er vel fallinn til að auka orðaforða og málskilning. Að auki getur umræða um bækur aukið við almenna þekkingu

notenda á bókameningu og tækifæri til þátttöku í samfélagslegri umræðu. Mikilvægt er að velja bækur sem njóta almennrar hylli og sem notendur geta fengið á hljóðbók hafi þeir þörf fyrir það.

Tilmæli til virkni með ungabörnum, námskeið sem stuðla að tengslamyndun og foreldrahæfni: leikfimi/jóga með barnið, mömmumorgnar, ungbarnasund. Það er jafnframt góður vettvangur fyrir foreldra að kynna öðrum foreldum ungra barna og efla sitt tengslanet.

Virgni með börnum sem snýr að læsi, að stuðla að aðgengi barna að bókum

Í þjónustukönnun lagði einn þátttakandi til að námskeið um meðvirgni væri hluti af námskeiðsframboðinu.

6.4 SKIPULAG OG UTANUMHALD

Skráningu á mætingu mætti bæta með því að vera með staðlað form sem fyllt er í. Það myndi einfalda skráningu fyrir félagsráðgjafa og auðvelda heimt gagna til úrvinnslu í framtíðinni. Ekki skal skrá viðbótarupplýsingar inn í mætingarskjal heldur dagbók TINNU. Mæting í einstaklingsviðtöl í stað fræðslu fyrir notendur er ekki skráð, það mætti bæta.

Tómstundir og úrræði veitt börnum eru skráð á notanda, til bóta væri að skrá það á börnin en auðkenna hver sé foreldri hvers barns.

Mælt er til að gera þjónustukönnun eftir hvert námskeið (stutt og staðlað) sem getur verið eins í öllum námskeiðum. Margir þátttakendur mundu ekki eftir námskeiðum, eða hvort þau hefðu sótt tiltekin námskeið þegar spurt var um þau í könnun meðal þátttakenda.

Það mætti hagræða með því að gera eina skýrslu í stað tveggja um starfsemi TINNU. Í desember ár hvert er stöðumat fyrir velferðarráðuneyti. Samkvæmt kröfulýsingu er unnin önnur skýrsla sem er skilað í febrúar.

Hlutverk fjölskyldumiðstöðvar og framkvæmdarstjóra þess er ekki skilgreint gagnvart TINNU.

Næsti yfirmaður félagsráðgjafa í TINNU er verkefnisstjóri (faglegur stjórnandi) samkvæmt starfslýsingu, það virðast ekki allir starfsmenn falla þar undir t.d. m.t.t. samþykka Vinnustundar.

TINNA er ekki á skipuriti þjónustumiðstöðvar Breiðholts, önnur úrræði svipuð umfangs virðast vera það. Til þess að gera verkefninu hærra undir höfði og gera það sýnilegt væri það til bóta.

Vegna móttöku starfsmanna er mikilvægt að starfsmannahandbók sé fyrir hendi sem skýrir starfið nánar en verkferlar gera. Kanna þyrfti hvort faglegur stjórnandi þurfi að vista afrit af yfirlýsingum um þagnarskyldu og gögn um starfsmenn hjá sér. Mikilvægt er að tryggja að nýir starfsmenn hafi starfsmannaaðgang þegar starf hefst.

Mögulega væri skipulögð málaryni ákveðins hlutfalls mála á ári/önn gagnleg við gæða- og árangursstjórnun.

Til bóta gæti verið að skilgreina hlutverk aðila stýrihóps og tíðni funda í kröfulýsingu.

Kanna þarf lögmæti þess að vista „dagbók TINNU“ á Google Drive með hliðsjón af persónuverndarlögum.

Í kröfulýsingu er kveðið á um að markhópur séu „Einstæðir foreldrar sem hafa fengið fjárhagsaðstoð til framfærslu (langtíma)“ og á heimsíðu verkefnisins er sagt að „TINNA er fyrir einstætt foreldri á aldursbilinu 18-30 ára, sem hefur nýtt sér fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá þjónustumiðstöð Breiðholts og býr í Breiðholti. Það væri til bóta að skilgreina hvað er átt við með „langtíma“.

Foreldrar sem reynast í sambúð fá áframhaldandi þátttökurétt, sem er mjög jákvætt. Er eitthvað því til fyrirstöðu að foreldrar í sambúð fái skráð í úrræðið uppfylli þau önnur skilyrði?

Á vefsíðunni er hlekkur „Meira um verkefnið og tilurð þess“. Fyrsta málsgrein þar gefur góða innsýn í verkefnið og mætti vera fyrsta málsgrein á vefsíðunni.

7 SKJALASKRÁ

Rannsóknastofnunum í BF Skýrslur:

Ásdís Aðalbjörg Arnalds, Elísabet Karlsdóttir, Heiður Hrund Jónsdóttir og Vala Jónsdóttir. (2012). Aðstæður reykvískra foreldra: Félagslegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna. Reykjavík: Rannsóknastofnun í barna og fjölskylduvernd, Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.

Ásdís Aðalbjörg Arnalds, Heiður Hrund Jónsdóttir og Vala Jónsdóttir. (2012). Fjárhagsaðstæður reykvískra barnafjölskyldna. Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands og Rannsóknastofnun í barna- og fjölskylduvernd.

Elísabet Karlsdóttir og Erla Björg Sigurðardóttir. (2015). Jaðarstaða foreldra - velferð barna. Ritröð um rannsóknaverkefni á sviði félagsráðgjafar. Rannsóknastofnun í barna- og fjölskylduvernd 2015. Áttunda hefti 2015.

Styrkir:

Samkomulag um styrk. Velferðarráðuneytið (VEL201601003?). Reykjavík 6. nóvember 2017. Undirritað fh. velferðarráðuneytið Lovísa Lilliendahl, fh. Reykjavíkurborgar Dís Sigurgeirsdóttir

Samkomulag um styrk af safnliðum fjárlaga 2015. Velferðarráðuneytið. Reykjavík, 20.1.2016 (ekki afrit af undirritun).

Styrkveiting „Betra líf“. Lýðheilsusjóður. Reykjavík 8. júlí 2016. Kristín Heimisdóttir.

Kröfulýsingar:

Kröfulýsing þjónustu og rekstrar. Tilraunaverkefnið TINNA Útgáfa eitt 2016. Reykjavíkurborg Velferðarsvið.

Kröfulýsing þjónustu og rekstrar. Tilraunaverkefnið TINNA Önnur útgáfa Maí 2017. Reykjavíkurborg Velferðarsvið.

Kröfulýsing þjónustu og rekstrar. Tilraunaverkefnið TINNA Þriðja útgáfa Nóvember 2017. Reykjavíkurborg Velferðarsvið.

Kynningargögn TINNU:

Bæklingur um TINNU https://reykjavik.is/sites/default/files/baeklingur_tinna-5.pdf

Heimasíða TINNU <https://reykjavik.is/tinna-taekifaeri-til-betra-lifs>

Meira um verkefnið og tilurð þess

https://reykjavik.is/sites/default/files/svid_skjol/VEL/tinna_vel_juli_2017.pdf

Pröstur Haraldsson. (2017). Tinna — tækifæri til betra lífs: Tilraunaverkefni í Breiðholti sem er ætlað að rjúfa félagslegan arf fátæktar og atvinnuleysis. *Tímarit félagsráðgjafa* 1. TBL. 11. ÁRGANGUR 2017 bls. 22-23

Skýrslur TINNU:

Betra líf / lokaskýrsla til lýðheilsusjóðs. (ódagsett, ómerkt) – skjalið dagsett 2. jan 2017 inn í Word.

TINNA Tækifæri til betra lífs: Tilraunaverkefni fyrir einstæða foreldra og börn þeirra í Breiðholti. Stöðumat nóvember 2017. Þuríður Sigurðardóttir.

TINNA Tækifæri til betra lífs: Úrræði fyrir einstæða foreldra og börn þeirra í Breiðholti. Ársskýrsla 2017. Febrúar 2018. Þuríður Sigurðardóttir. Reykjavík 1.mars 2018

Þuríður Sigurðardóttir. (2017). Árleg samantektar skýrsla vegna TINNU fyrir árið 2016. Reykjavík 23. febrúar 2017.

Gögn um starfsemi TINNU:

Starfslýsing Reykjavíkurborg, Starfsheiti Félagsráðgjafi 2 í Tinnu. Reykjavík 11. nóvember 2016.

Starfslýsing Reykjavíkurborg. Starfsheiti Verkefnisstjóri Tinnu. 20.05.2018.

Verkferlar félagsráðgjafa í Tinnu. (Ódagsett, ómerkt).

Fundargerðir stýrihóps frá 9. maí 2016 til - 23. apríl 2018. Númeraðar 1.-16.

Fundargerðir samráðshóps frá 22. febrúar 2017 – 21. desember 2018. Númeraðar 1-6.

Annað:

Achenbach, T.M., & Rescorla, L.A. (2003). Manual for the ASEBA Adult Forms & Profiles. Burlington, VT: University of Vermont Research Center for children, Youth & Families.

Ibrahim, S, og Alkire, S. (2007). Agency and Empowerment: A Proposal for Internationally Comparable Indicators. Oxford Development Studies, Vol. 35, No. 4.

Skipurit þjónustumiðstöðvar Breiðholts.

https://reykjavik.is/sites/default/files/thmb_2019_heild_skipurit_nytt.pdf

Elísabet Karlsdóttir og Erla Björg Sigurðardóttir. (2015). Tillaga til velferðarvaktarinnar; Tilraunaverkefnið TINNA.

Velferðarráðneytið (2016). Velferðarvaktin Stöðuskýrsla 2014–2016.

<https://www.stjornarradid.is/media/velferdarraduneyti-media/media/skyrslur2016/Velferdarvaktin-Stoduskysrsla-2014-2016.pdf>

8 FYLGISKJÖL

8.1 FYLGISKJAL I: SKORKORT KRÖFYLSINGAR

1.1.1 Skipulag

1	Rekstur	100%
2	Skipulag	66%
3	Samræmi við ytri kröfur	100%
4	Húsnæði og aðstaða	90%
5	Þjónustutími	100%

1.1.2 Ábyrgðarstöður

6	Samráðshópur	75%
7	Stýrihópur	71%
8	Hverfisstjóri	100%
9	Faglegur stjórnandi	100%
10	Faglegur starfsmaður úrræði	100%
11	Málstjóri I	83%
12	Málstjóri II	100%
13	Dagleg stýring	100%

1.1.3 Starfsmannahald

14	Mönnun	100%
15	Starfsmannavelta	100%
16	Starfsréttindi og hæfi	100%
17	Yfirlýsing um þagnarskyldu	100%
18	Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsmanna	100%

1.1.4 Þjálfun og endurmenntun

19	Þjálfun nýrra starfsmanna	75%
20	Reglubundin endurmenntun	50%

1.2.1 Kostnaður

21	Gjald	100%
22	Nýting	80%

1.2.2 Upplýsingar um þjónustu

23	Vefsíða	70%
----	---------	-----

1.2.3.1 Matstæki

24	ASEBA	67%
25	EMS	80%
26	ESTER	100%

1.2.3.2 Ábyrgð stjórnenda

27	Áhersla á notandann	100%
28	Ásetningur um beitingu gæða og árangursstjórnunar	70%

1.2.4 Innra eftirlit og umbætur

29	Forvarnir	0%
30	Úrbætur	0%

1.2.5 Skrár

31	Skráning	100%
----	----------	------

1.2.6 Athugasemdir, kvartanir og atvik

32	Meðferð athugasemda og kvartana	89%
33	Atvik sem starfsmaður verður fyrir	100%
34	Tilkynningaskylda vegna alvarlegra atvika	100%

1.2.7 Upplýsingaskylda

35	Skráning úthlutana	67%
36	Árleg samantektarskýrsla	80%

1.3.1 Eftirlit með starfsemi

37	Úttektir	100%
38	Úttektaraðilar	100%
39	Þátttaka í úttektum	100%
40	Niðurstöður og eftirfylgd úttekta	Liggur ekki fyrir

1.3.2 Samskipti og samvinna

41	Málstjóri I	83%
42	Málstjóri II	80%
43	Faglegur stjórnandi	100%
44	Faglegur starfsmaður úrræðis	67%

2.2 Þættir þjónustunnar

45	Markhópur	100%
46	Einstaklingsmiðuð þjónusta	100%
47	Forvarnir gegn ofbeldi og misnotkun	100%
48	Samstarf við aðstandendur	100%
49	Samstarf	100%
50	Þátttökusamningur	100%

2.3 Tilraunaúrræðið TINNA

51	Rekstraraðili	100%
52	Framkvæmdaraðili þjónustu	100%
53	Húsnæði	100%
54	Umsóknir	75%
55	Mat á þörf	67%
56	Úthlutun	67%
57	Mönnun	100%

8.2 FYLGISKJAL 2: UPPLÝSINGAÖFLUN VEGNA KRÖFULÝSINGAR

Skráð er með hvaða hætti upplýsinga er aflað um hvern lið kröfulýsingar.

1.1.1 Skipulag		
1	Rekstur	Viðtöl, gögn
2	Skipulag	Viðtöl, gögn
3	Samræmi við ytri kröfur	Viðtöl
4	Húsnæði og aðstaða	Viðtöl, vettvangs-skoðun
5	Þjónustutími	Viðtöl og skráðar upplýsingar
1.1.2 Ábyrgðarstöður		
6	Samráðshópur	Fyrirspurn, fundargerðir
7	Stýrihópur	Viðtöl, fundargerðir
8	Hverfisstjóri	Viðtöl
9	Faglegur stjórnandi	Viðtöl, gögn, verkferlar, starfslýsing
10	Faglegur starfsmaður úrræði	Viðtöl, starfslýsing
11	Málstjóri I	Fjöldi tilvísana, EMS og ASEBA, viðtöl
12	Málstjóri II	Viðtöl, starfslýsing
13	Dagleg stýring	Viðtöl, verkferlar
1.1.3 Starfsmannahald		
14	Mönnun	Viðtöl, ráðningatölur á hverjum tíma/fjöldi notenda
15	Starfsmannavelta	Viðtöl
16	Starfsréttindi og hæfi	Viðtöl, gögn
17	Yfirlýsing um þagnarskyldu	Viðtal, upplýsingar frá stjórnanda
18	Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsmanna	Viðtal, upplýsingar frá stjórnanda
1.1.4 Þjálfun og endurmenntun		
19	Þjálfun nýrra starfsmanna	Viðtöl
20	Reglubundin endurmenntun	Viðtöl, gögn, áætlun um endurmenntun
1.2.1 Kostnaður		
21	Gjald	Gögn, viðtöl, könnun meðal notenda
22	Nýting	Fyrirspurn, samantektar skýrsla, gögn
1.2.2 Upplýsingar um þjónustu		
23	Vefsíða	Könnun á síðu
1.2.3.1 Matstæki		
24	ASEBA	Gögn
25	EMS	Gögn
26	ESTER	Gögn
1.2.3.2 Ábyrgð stjórnenda		
27	Áhersla á notandann	Viðtöl, könnun meðal notenda
28	Ásetningur um beitingu gæða og árangursstjórnunar	Viðtöl

1.2.4 Innra eftirlit og umbætur		
29	Forvarnir	Viðtöl
30	Úrbætur	Viðtöl
1.2.5 Skrár		
31	Skráning	Könnun á skráningu
1.2.6 Athugasemdir, kvartanir og atvik		
32	Meðferð athugasemda og kvartana	Viðtöl, verklag, fjöldi og eðli kvartana, úrlausnir
33	Atvik sem starfsmaður verður fyrir	Viðtöl
34	Tilkynningaskylda vegna alvarlegra atvika	Viðtöl
1.2.7 Upplýsingaskylda		
35	Skráning úthlutana	Kanna skráningu
36	Árleg samantektarskýrsla	Kanna m.t.t. undirþátta
1.3.1 Eftirlit með starfseminni		
37	Úttektir	
38	Úttektaraðilar	
39	Þátttaka í úttektum	
40	Niðurstöður og eftirfylgd úttekta	
1.3.2 Samskipti og samvinna		
41	Málstjóri I	Viðtöl
42	Málstjóri II	Viðtöl, málaskrá
43	Faglegur stjórnandi	Viðtöl
44	Faglegur starfsmaður úrræðis	Viðtöl, málaskrá
2.2 Þættir þjónustunnar		
45	Markhópur	Kanna, viðtöl
46	Einstaklingsmiðuð þjónusta	Gagnaskoðun, viðtöl, könnun meðal notenda
47	Forvarnir gegn ofbeldi og misnotkun	Viðtöl, verklag
48	Samstarf við aðstandendur	Viðtöl, verklag
49	Samstarf	Samstarfssamningar, viðtöl, verklag, málaskrá
50	Þátttökusamningur	Gagnaskoðun, viðtöl
2.3 Tilraunaúrræðið TINNA		
51	Rekstraraðili	Staðfesta
52	Framkvæmdaraðili þjónustu	Staðfesta
53	Húsnæði	Staðfesta
54	Umsóknir	Viðtöl, verklag
55	Mat á þörf	Viðtöl
56	Úthlutun	Viðtöl, fundargerðir, ákvarðanir
57	Mönnun	Viðtöl, gagnaskoðun

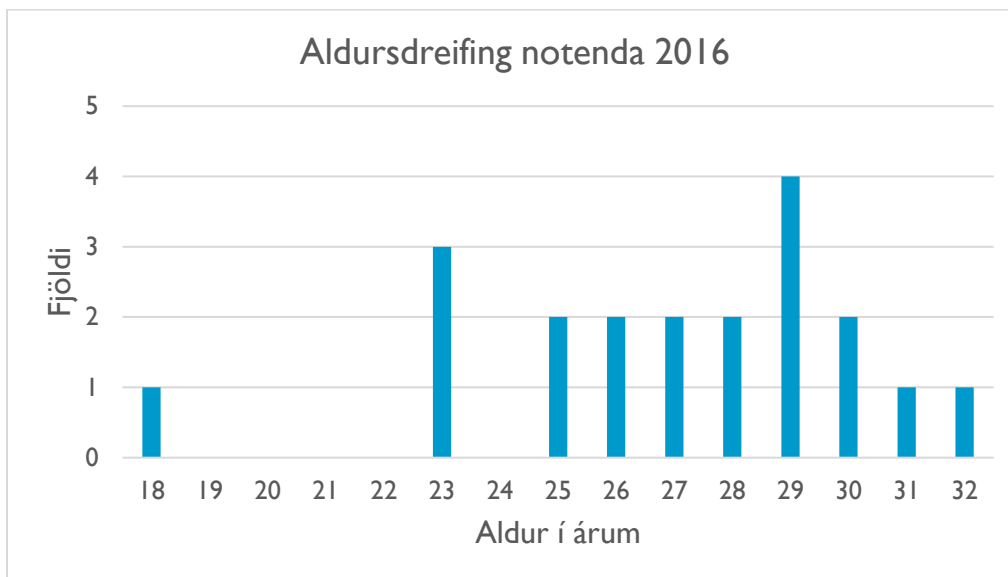
8.3 FYLGISKJAL 2: ÚRVINNSLA FYRIRLIGGJANDI GAGNA

Gögn um notendur sem hófu þátttöku í maí 2016: Þjónusta fyrir TINNU, húsnæðisstaða, tími á fjárhagsaðstoð, staða með tilliti til endurhæfingarlífeyris, menntun, fjöldi barna og aldur barna.

Gögn um börn notenda sem hófu þátttöku í maí 2016; fjöldi og aldur barna, staða barna, íþrótt- og tómstundaiðkun og sumarnámskeið barna. Athugið að gögn varðandi börnin eru skráð fyrir hverja fjölskyldu fyrir sig, en ekki á hvert barn. Því er ekki unnt að greina hversu mörg úrræði börnin fengu eða vinna frekari greiningu þar á.

8.3.1 BAKGRUNNSUPPLYSINGAR ÞÁTTTAKENDA TINNU

Þegar fyrsti hópur notenda hóf þátttöku var yngsti notandi 18 ára og elsti notandi 32 ára. Meðalaldur var 26,9 ár. Aldursdreifinguna má sjá í súluritinu hér að neðan. Allir notendur eru konur.

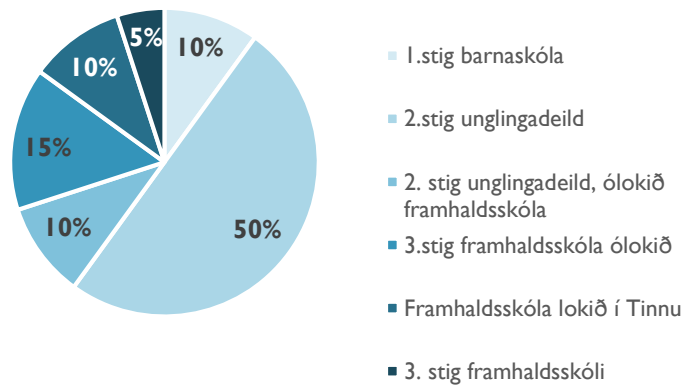


Mynd 46 Aldursdreifing notenda TINNU 2016

Tafla 6 Staða hóps I m.t.t. TINNU í MAÍ 2018.

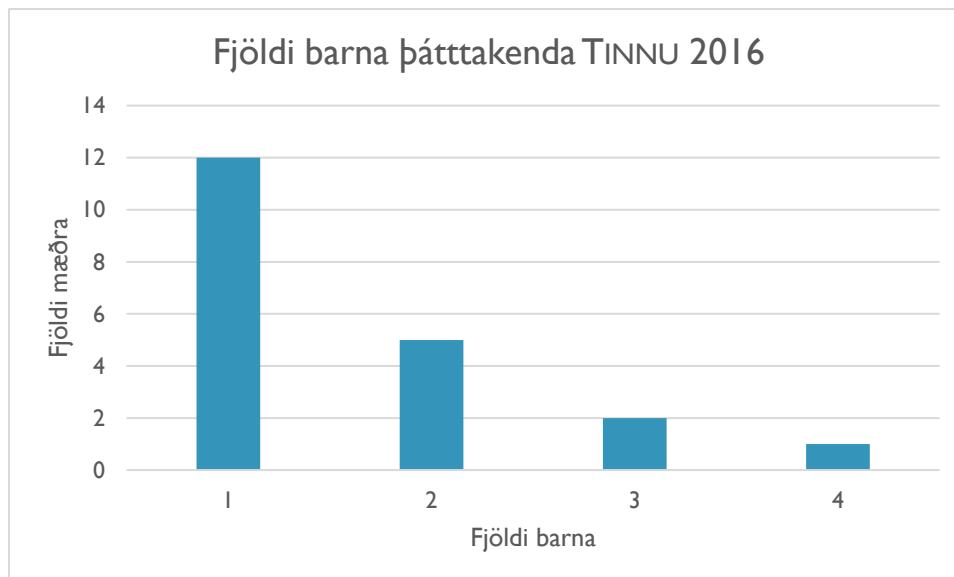
Staða hóps I m.t.t. TINNU í MAÍ 2018	
Útskrifuð	5
Virk	11
Hætti – kom aftur	1
Flutt	2
Hætt	1
Samtals	20

Menntunarsstig þátttakenda TINNU 2016

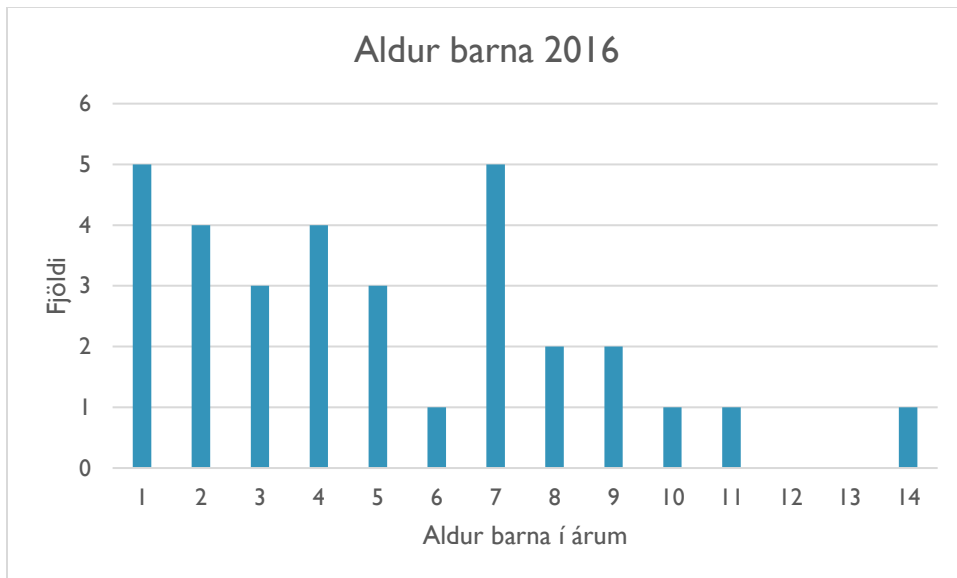


Mynd 47 Menntunarsstig þátttakenda TINNU 2016

8.3.2 MÆLIKVARÐAR VARÐANDI BÖRN ÞÁTTTAKENDA

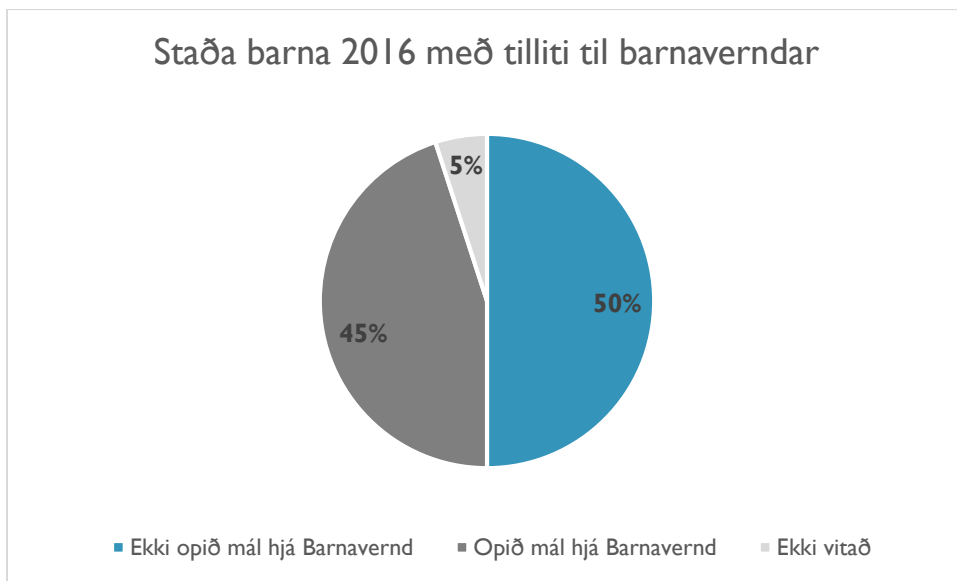


Mynd 48 Fjöldi barna þátttakenda TINNU 2016



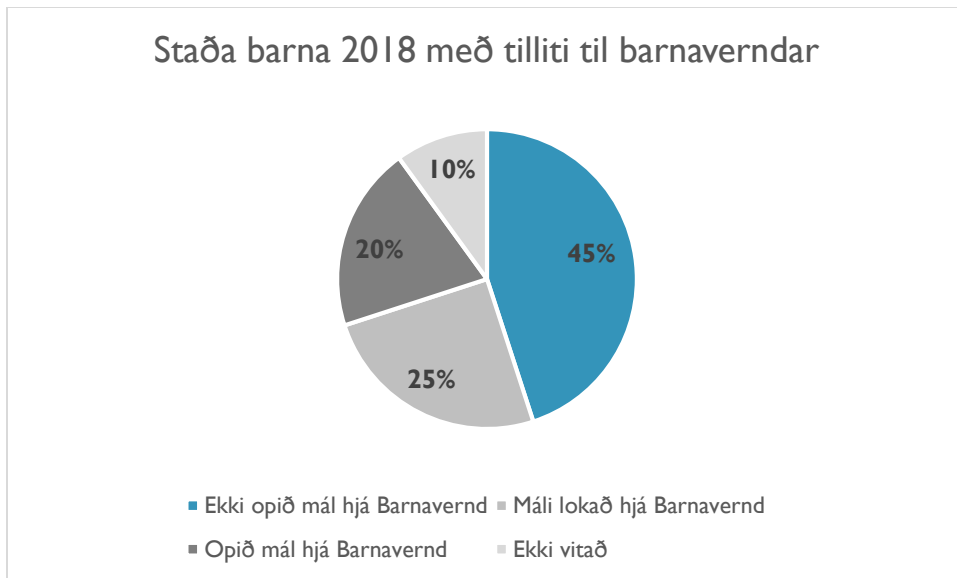
Mynd 49 Aldur barna þátttakenda TINNU 2016

Upplýsingar um lögheimili barna var tilgreint fyrir eitt barn, sem var skráð föður. Tilgreint var um tvö börn í fóstri. Heildarfjöldi barna við upphaf TINNU 2016 var 32, auki eignuðust þrjár konur börn árið 2017.

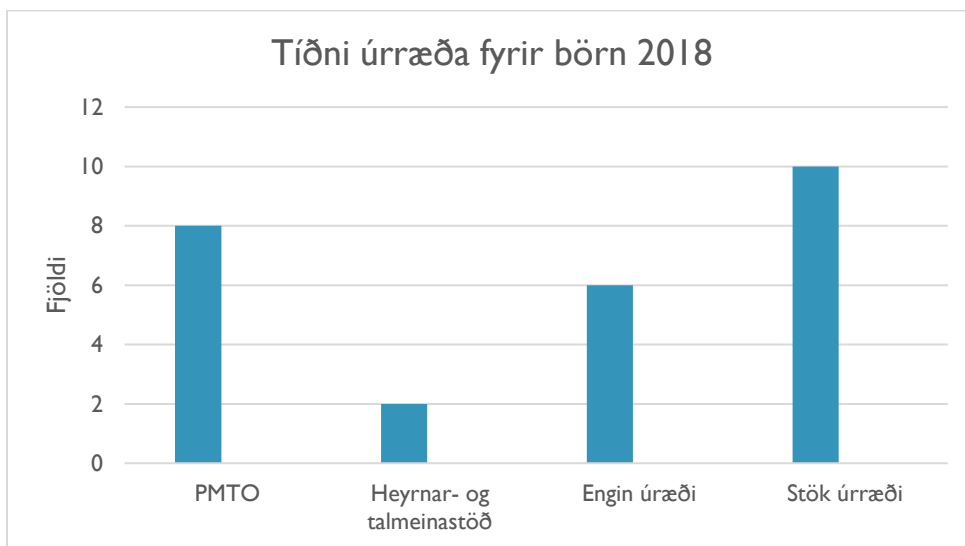


Mynd 50 Staða barna 2016 með tilliti til barnaverndar

Sé staða þessara sömu barna skoðuð 2018 má sjá að opnum málum hjá barnavernd hefur fækkað.

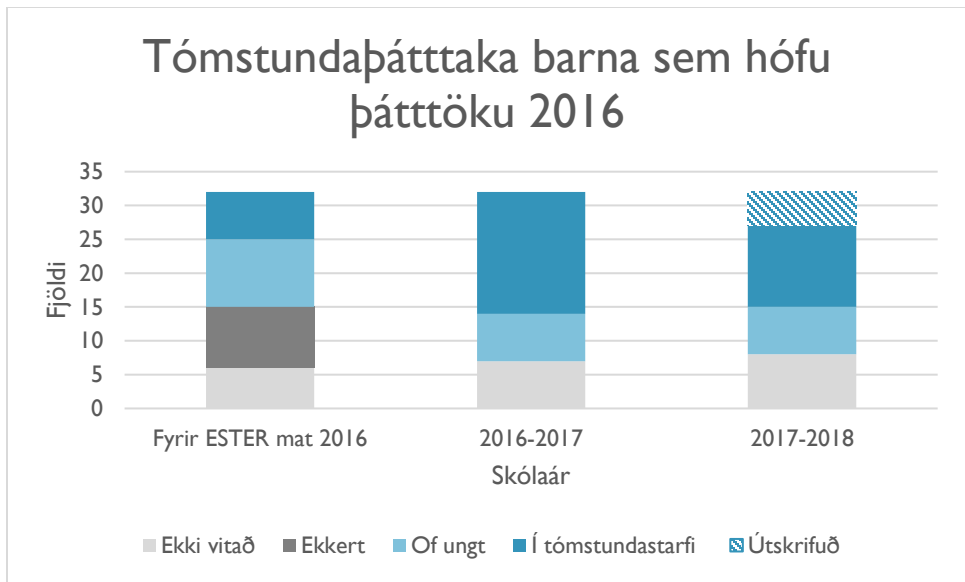


Mynd 51 Staða barna 2018 með tilliti til barnaverndar



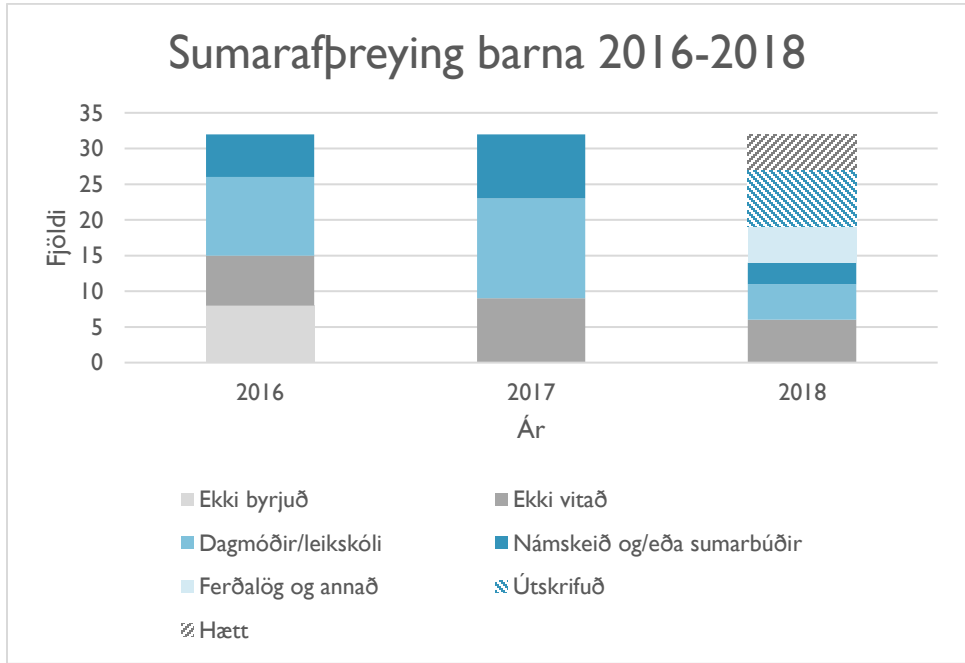
Mynd 52 Fjöldi barna notenda í hverju úrræði

Mynd 52 sýnir hve mörg börn notenda nýttu sér hvert úrræði. Undir stök úrræði falla: HAM fyrir ungling, stuðningurinn heim, á bið eftir stuðningsfjölskyldu, stuðningsfjölskylda, tilsjón, Klókir krakkar, Dale Carnegie, skólaþjónusta þjónustumiðstöðvar Breiðholts og sálfræðigreining.



Mynd 53 Tómstundapátttaka barna sem hófu þátttöku 2016

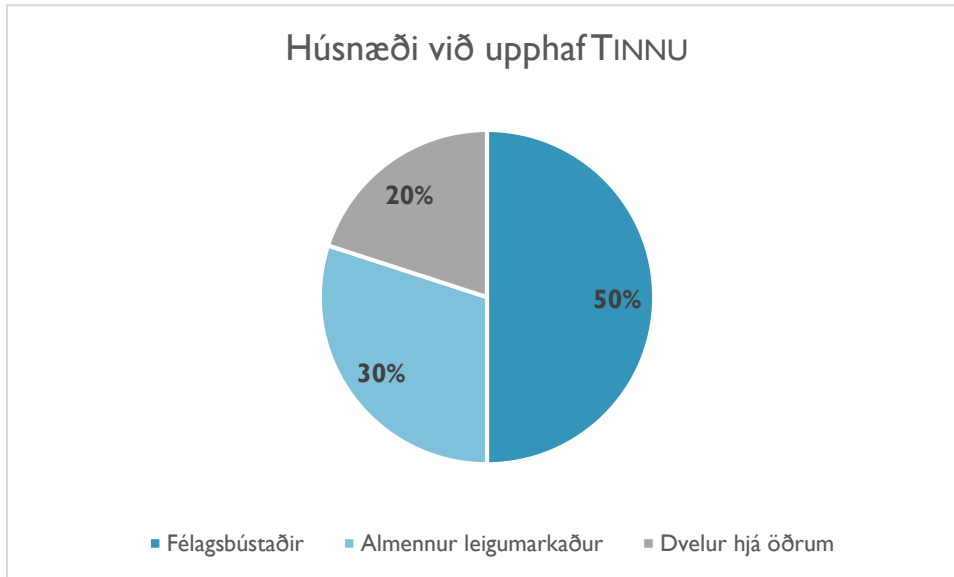
Aukning í þátttöku í tómstundastarfi barna er mikil eftir að notandi byrjar í TINNU. Þær tómstundir sem börnin lögðu stund á voru: fótbolti, fimleikar, tónlist, dans, íþróttaskóli, frjálsar íþróttir, bardagalistir og listskautar. Upplýsingar liggja ekki fyrir vegna barna notenda sem eru útskrifaðir eða hættir.



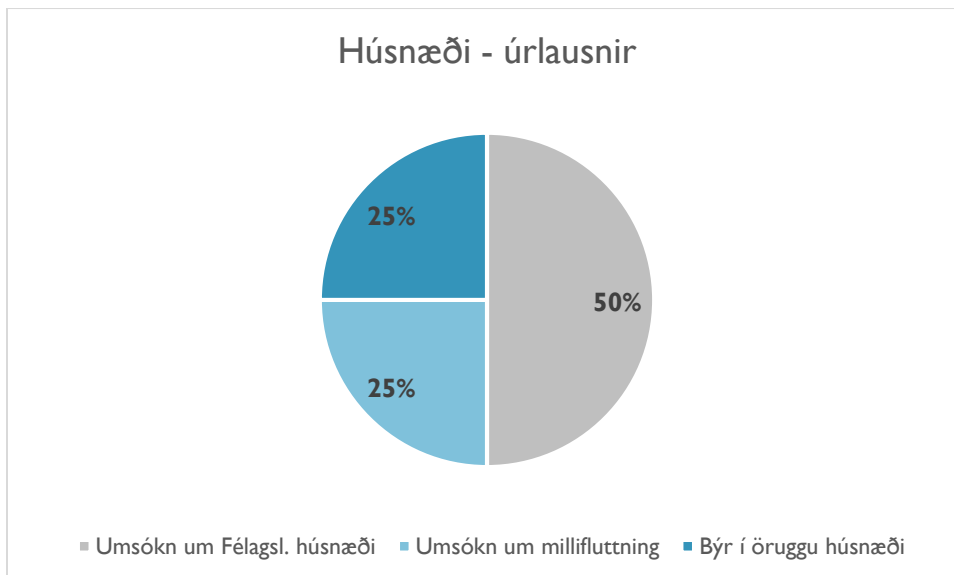
Mynd 54 Sumarafþreying barna 2016-2018

Þau námskeið og sumarþúðir sem börnin sóttur voru: frístundastarf Reykjavíkurborgar, skátar, siglinganámskeið, námskeið hjá Borgarbókasafni, skauta og hokkí námskeið, sumarþúðir KFUM og KFUK, Dale Carnegie námskeið, fótoltaskóli og sumarstarf Seljakirkju.

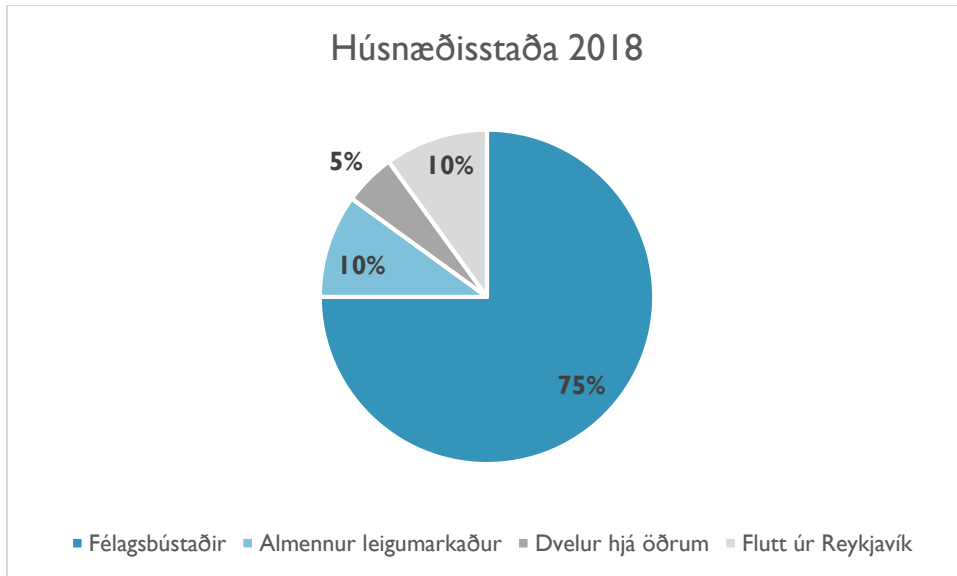
8.3.3 HÚSNÆÐISMÁL ÞÁTTTAKENDA



Mynd 55 Húsnæði við upphaf TÍNNU



Mynd 56 Húsnæði - úrlausnir

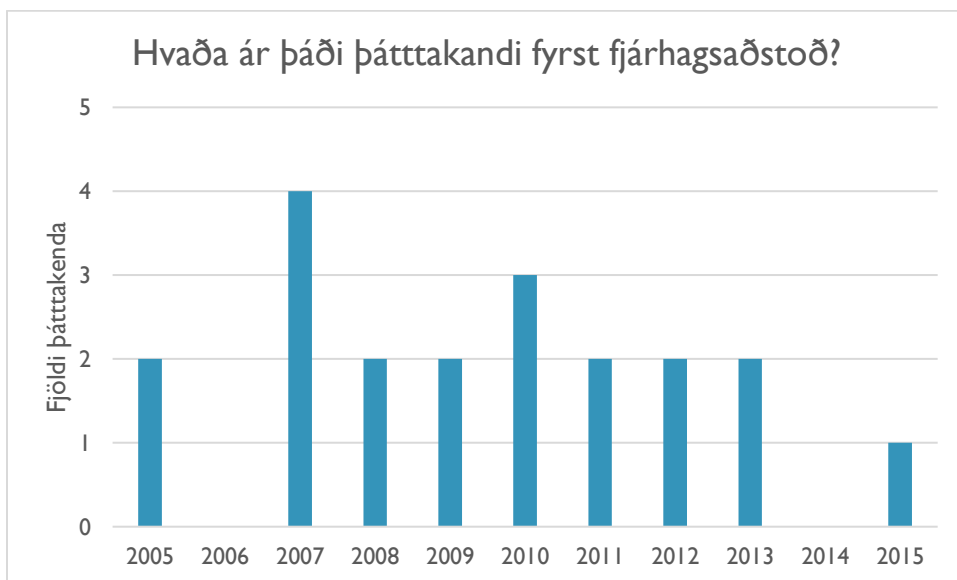


Mynd 57 Húsnæðisstaða 2018

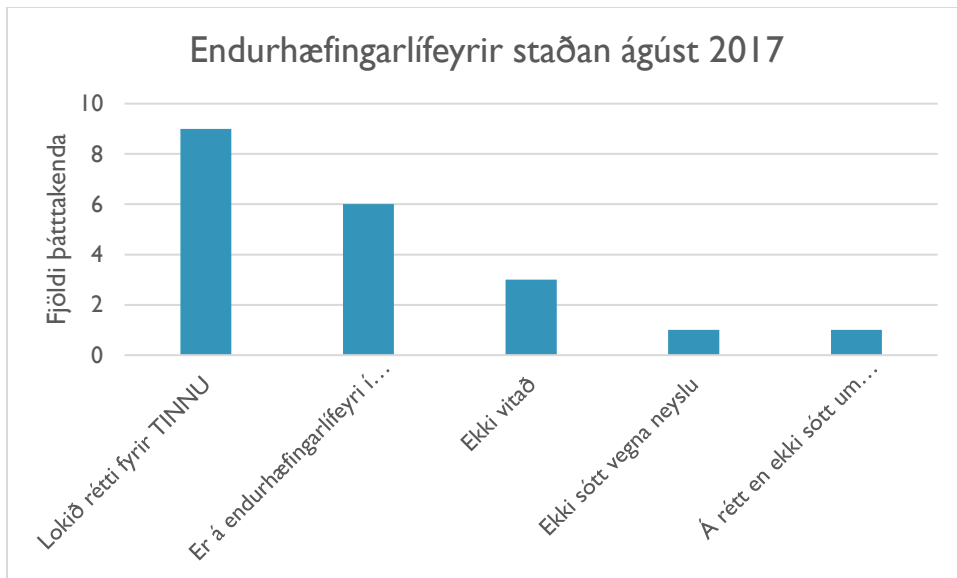
Hlutfall þátttakenda sem búa í Félagsbústöðum hækkaði úr 50% árið 2016 í 75% árið 2018 og hlutfall þeirra sem leigja á almennum markaði lækkaði úr 30% árið 2016 í 10% árið 2018.

8.3.4 FJÁRHAGSAÐSTOÐ OG ENDURHÆFINGARLÍFEYRIR

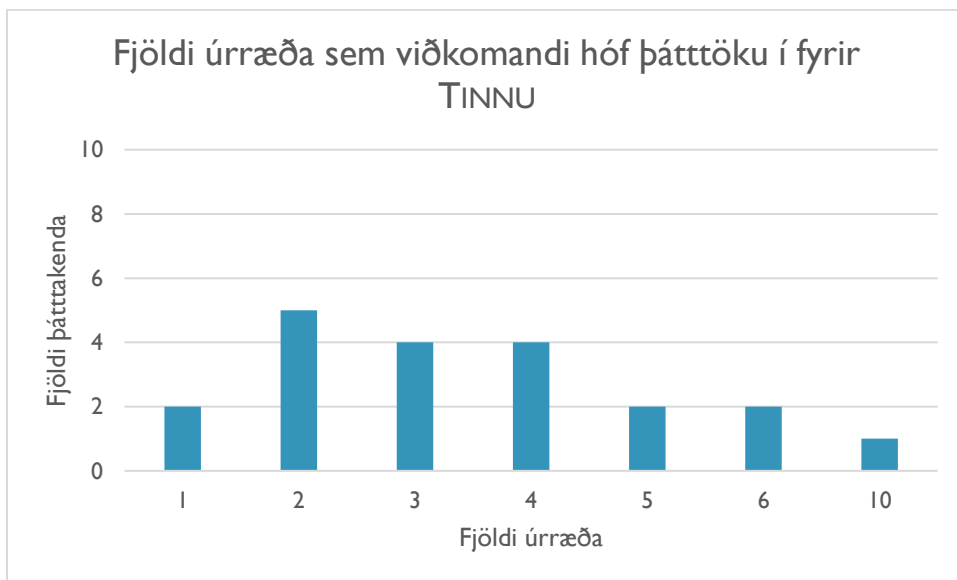
Þátttakendur höfðu þegið fjárhagsaðstoð að meðaltali í 54,9 mánuði þegar þau hófu þátttöku í TINU 2016, sú sem hafði verið styst hafði þegið fjárhagsaðstoð í 8 mánuði og en lengst var 89 mánuðir.



Mynd 58 Hvaða ár þáði þátttakandi fyrst fjárhagsaðstoð?



Mynd 59 Endurhæfingarlífeyrir staðan ágúst 2017



Mynd 60 Fjöldi úrræða sem viðkomandi hóf þátttöku í fyrir TINNU

8.4 FYLGISKJAL 3: MÆTINGAR Í TINNU

Félagsráðgjafar TINNU halda skráningu á viðveru þátttakenda og ástæðu fjarveru. Skráning félagsráðgjafa er mjög nákvæm sem gefur þeim tækifæri til að fylgja eftir einstökum þáttum með viðkomandi þátttakanda. Gögn um viðveru þátttakenda liggja fyrir um alla þrjá hópa sem hafa innritast í TINNU.

Í eftirfarandi töflum eru sýndar fjórar tegundir af mætingu:

- TINNA: Þátttakandi mætti á skipulagðan fund eða fræðslu hjá TINNU.
- Annað: Þátttakandi mætti í annað úrræði samkvæmt einstaklingsáætlun. Það getur falið í sér að viðkomandi er skráður í Kvennasmiðjuna, sé í endurhæfingu á Reykjalandi, mætir samkvæmt einstaklingsáætlun eða í aðra viðurkennda meðferðarþjónustu.
- Skóli: Þátttakandi er skráður í skóla og uppfyllir mætingaskyldu.
- Vinna: Þátttakandi er í vinnu.

Í eftirfarandi töflum eru sýndar fjórar tegundir af fjarvist:

- Veikindi þátttakanda
- Vegna barns: Á við veikindi barns eða aðra fjarveru tengdu barni, t.d. fundur í skóla.
- Boðuð forföll: Viðkomandi hafi tilkynnt fjarveru, til að mynda að viðkomandi sé ekki á landinu eða að sinna öðrum erindum sem starfsmaður skilgreinir að jafnaði í skráningunni. Einnig getur það falið í sér að viðkomandi sé að fara til læknis eða annað viðtal.
- Fjarvist

Tafla 7 Yfirlit yfir mætingu hóps I í TINNU.

	MÆTT				EKKI MÆTT			
	TINNA	ANNAÐ	VINNA	SKÓLI	VEIK	VEGNA BARNNS	BOÐUÐ FORFÖLL	FJAR-VERANDI
Vor'16	31.9%	23.0%	2.7%	0.0%	9.5%	5.1%	1.6%	26.2%
Sumar'16	15.8%	26.7%	0.0%	5.8%	4.2%	0.8%	20.0%	26.7%
Haust'16	19.2%	28.8%	3.2%	17.4%	2.7%	3.7%	0.0%	25.1%
Vor'17	38.7%	17.3%	2.3%	0.6%	6.4%	6.7%	2.3%	25.8%
Sumar'17	25.2%	16.8%	0.0%	6.6%	6.2%	0.0%	26.1%	19.0%
Haust'17	33.3%	4.4%	6.6%	0.7%	3.2%	12.4%	12.9%	26.5%
Vor'18	22.2%	15.5%	9.7%	0.4%	4.4%	4.9%	13.4%	29.6%

Árið 2016 hófu 19 konur þátttöku að vori. Heildarmæting hjá hópi I að vori 57,6%, um sumar 48,3% og að hausti 68,6%. Árið 2017 er heildarmæting að vori 58,9%, um sumar 48,6% og að hausti 45,0%. Árið 2018 er heildarmæting að vori 47,8%

Virkni er einn mikilvægasti mælikvarði valdeflingar. Árangur mælist því í aukinni virkni þátttakanda í gegnum aukið hlutfall mætingar, einnig með breyttri samsetningu mætingar með aukinni skólasókn og atvinnuþátttöku. Mæting var skoðuð fyrir allan hópinn. Væntingar til mætingar yfir sumartíman eru minni þar sem allnokkrir þátttakendur fara í frí utan sumarleyfis í TINNU. Sjá má mikla aukningu í mætingu frá vori 2016 57,6% og að hausti 2016 68,6%. Mæting minkar eftir það.

Tafla 8 Yfirlit yfir mætingu hóps 2 í TINNU.

	MÆTT				EKKI MÆTT			
	TINNA	ANNAÐ	VINNA	SKÓLI	VEIK	VEGNA BARNIS	BOÐUÐ FORFÖLL	FJAR-VERANDI
Haust '17	22.0%	6.0%	0.0%	0.0%	4.0%	2.0%	22.0%	44.0%
Vor '18	15.5%	26.8%	0.0%	15.5%	1.8%	1.8%	3.6%	35.0%

Hópur 2 er mjög fámennur hópur (n=4), sem hóf þátttöku að hausti 2017. Heildarmæting haustið 2017 var 28,0% og vorið 2018 var hún 57,8%.

Tafla 9 Yfirlit yfir mætingu hóps 3 í TINNU.

	MÆTT				EKKI MÆTT			
	TINNA	ANNAÐ	VINNA	SKÓLI	VEIK	VEGNA BARNIS	BOÐUÐ FORFÖLL	FJAR-VERANDI
Vor '18	30.3%	11.2%	0.2%	0.4%	6.8%	10.1%	5.7%	35.5%

Hópur 3 hóf þátttöku vorið 2018 og taldi 13 konur, heildarmæting var 42,1%.

Minna af upplýsingum liggur fyrir um mætingar hjá hópum 2 og 3 þar sem styttra er síðan þeir hófu þátttöku. Engu að síður má bera saman fyrstu önn hjá hópum 1 og 3.

Árið 2016 hófu 19 konur þátttöku að vori. Heildarmæting hjá hóp 1 að vori 57,6%, hópur 3 hóf þátttöku vorið 2018 og taldi 13 konur, og var með öllu slakari heildarmætingu, 42,1%. Margir þættir geta legið að baki, til dæmis samsetning hópsins og bakgrunnsbreytur.

8.5 FYLGISKJAL 4: MÆLINGAR Í TINNU

Mælingar í TINNU eru ASEBA, EMS og ESTER. Eigið mat á starfsgetu (EMS) fór fram fyrir 19 af 20 þátttakendum. Samkvæmt kröfulýsingu er gert ráð fyrir að fyrsta ASEBA mæling fari fram á þjónustumiðstöð. Sökum tafar í afgreiðslu notenda í fyrsta hópnum lögðu félagsráðgjafar TINNU fyrir fyrsta ASEBA í um þriðjungi tilfella. Í fyrsta hóp voru 20 konur, ASEBA var lagt fyrir 19 þeirra, gögn til fyrir 18. Konum fækkar milli ára sökum brottfalls og útskriftar. Seinni fyrirlagnir eru til endurmats og árangursmælinga.

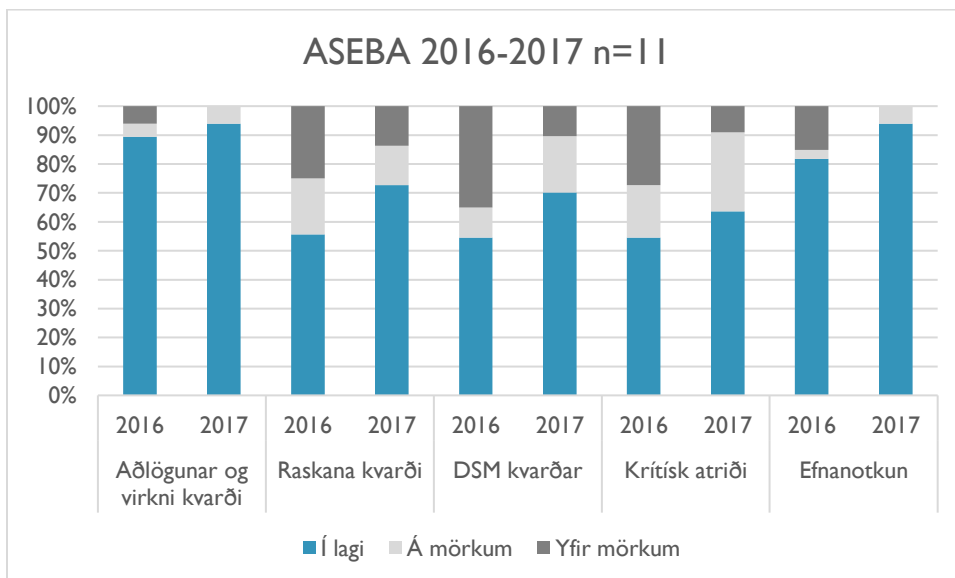
Tafla 10 Hvar fór fyrirlögn ASEBA fram 2016-2018

	ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ	TINNA	SAMTALS
ASEBA 1 – 2016	12,5	6,5	19*
ASEBA 2 – 2017	-	12	12
ASEBA 3 – 2018	-	10	10

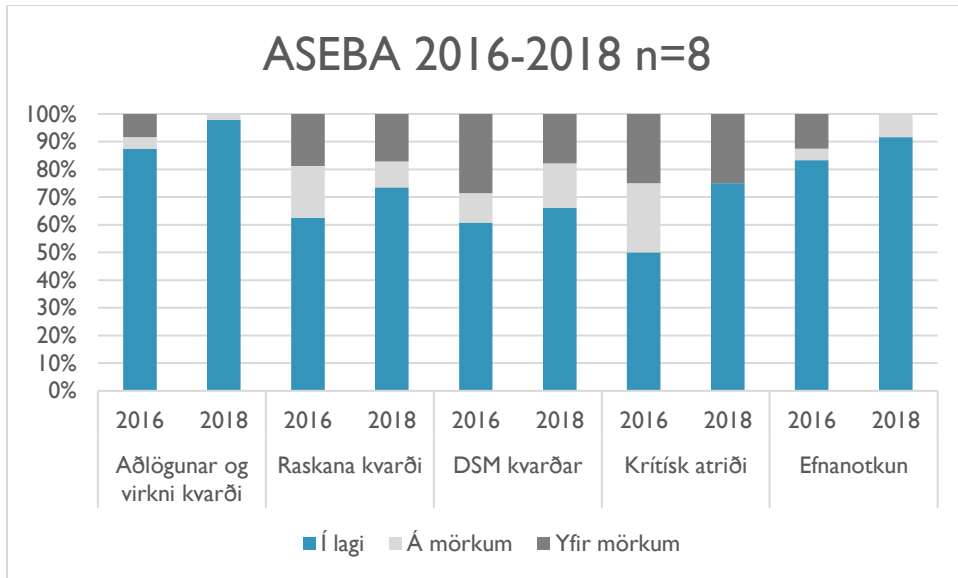
* Gögn liggja ekki fyrir um einn notanda 2016

Hefðbundið er að skoða „heildarskor“ fyrir „heildarvanda“, „aðlögunarkvarða“, „heilkennakvarða“, „DSM kvarða“ og „mikilvæg atriði“. Í gögnunum sem fengust afhent er ekki heildarskor fyrir hvern kvarða, því voru skoðuð fjöldi og hlutfall eðlilegra, á mörkum og yfir mörkum klínískra vanda fyrir undirkvarða eftirfarandi flokka: 1) Aðlögunar- og virknikvarðar, 2) Raskana- og heilkennakvarðar, 3) DSM-kvarðar, 4) Brýn/mikilvæg atriði og 5) Efnanotkun.

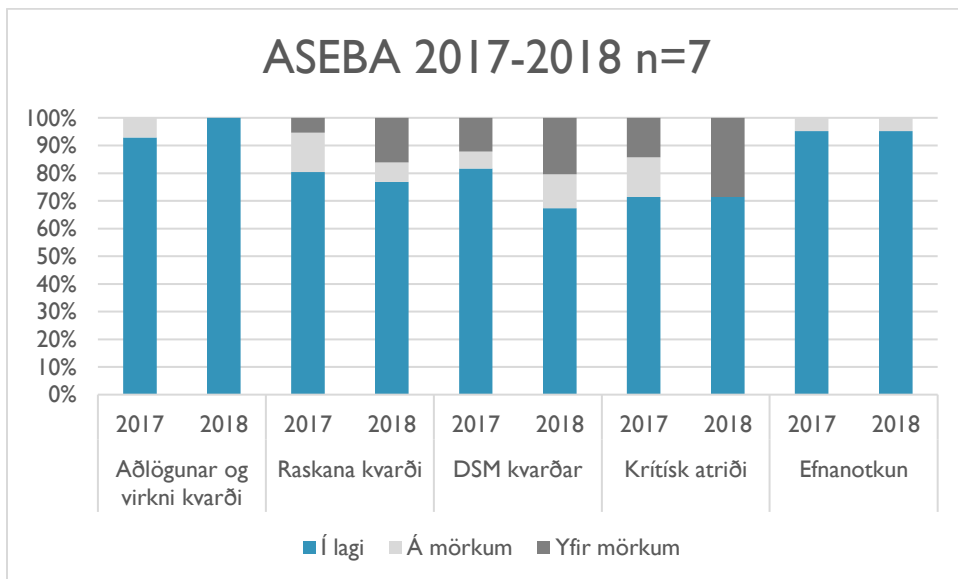
Niðurstöður eru sýndar sem samanburður tveggja ára fyrir ár 2016-2017, 2017-2018, 2016-2018. Eingöngu eru skoðuð gögn þeirra sem eru með mælingar á báðum tímamörkum.



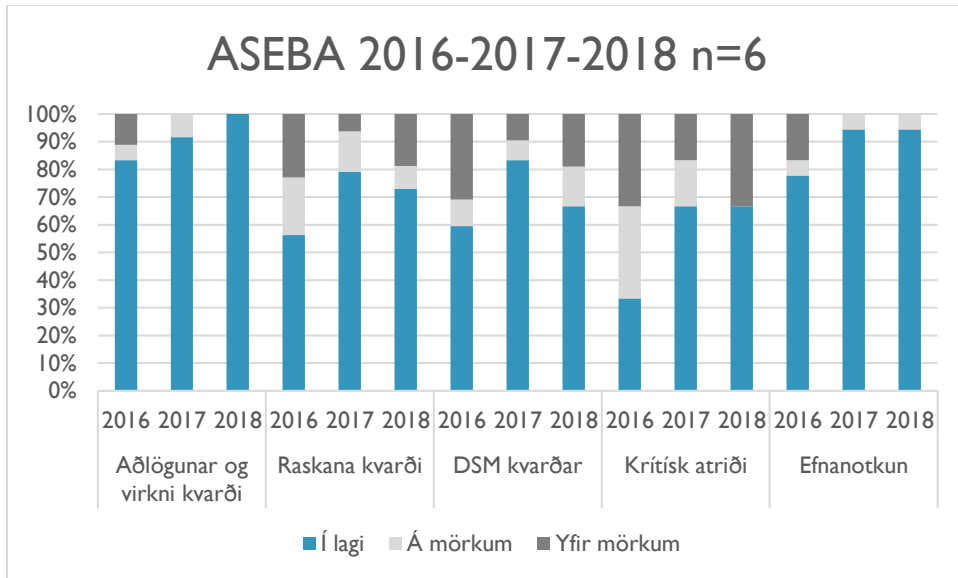
Mynd 61 ASEBA mælingar 2016-2017, n=11



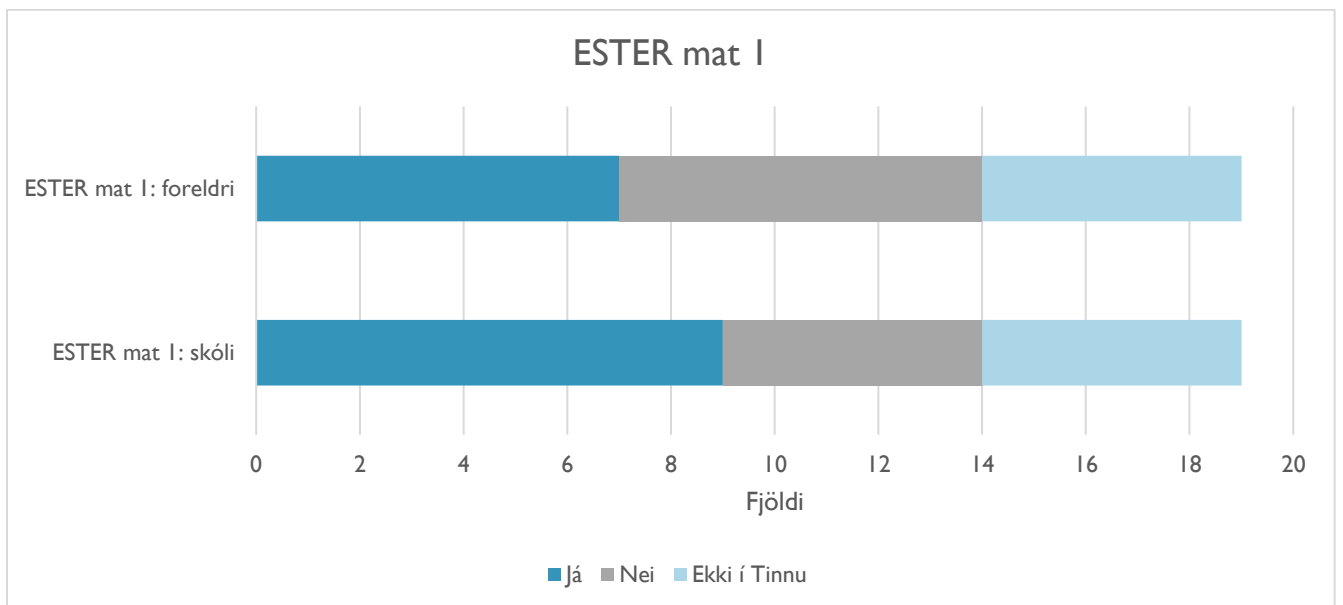
Mynd 62 ASEBA mælingar 2016-2018, n=8



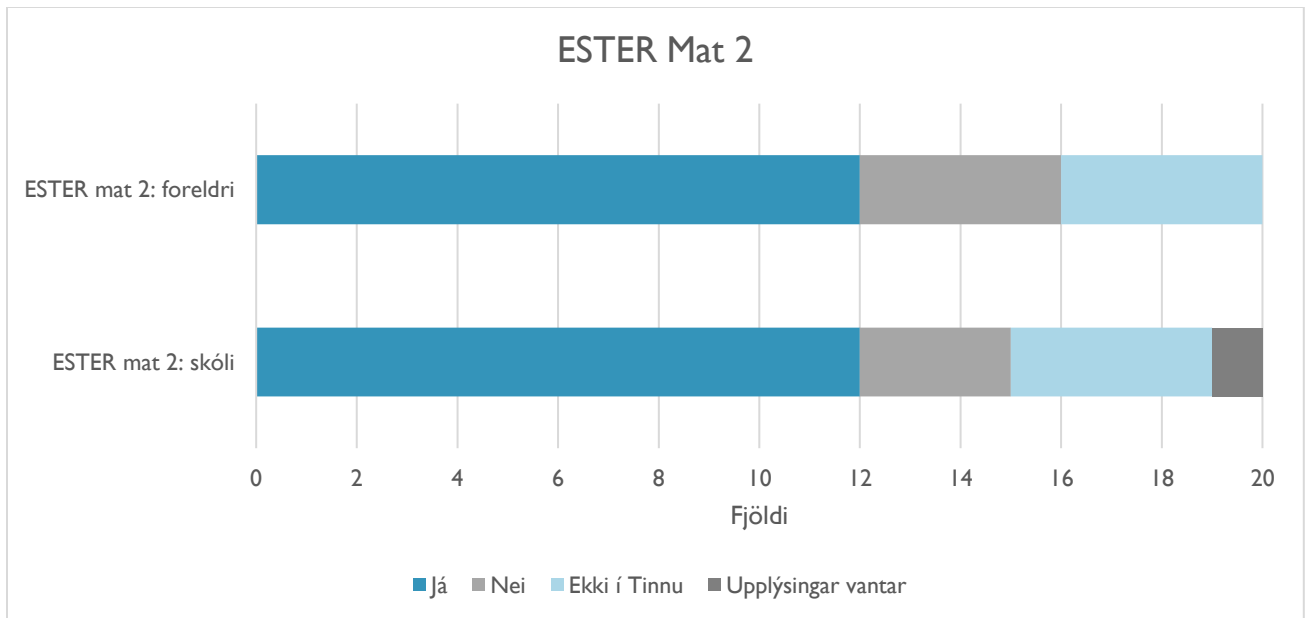
Mynd 63 ASEBA mælingar 2017-2018, n=7



Mynd 64 ASEBA mælingar 2016-2017-2018, n=6



Mynd 65 Fyrirlögn ESTER mats I hjá skóla og foreldrum



Mynd 66 Fyrirlögn ESTER mats 2 hjá skóla og foreldrum

„Ekki í TINNU“ á myndum 65 og 66 á bæði við um notendur sem ekki höfðu hafið þátttöku, og notendur sem höfðu hætt þátttöku. Þar sem ekki hefur farið fram ESTER mat er gefin skýring í 95% tilfella, skýringar eru að barn sé vistað utan heimilis, móðir mætti ekki í viðtalið, barn of ungt.