



Aðgengi að þjónustu velferðarsviðs

Könnun framkvæmd í mars 2021

Ólafía Dögg Ásgeirsdóttir
Teymisstjóri

Teymi árangurs- og
gæðamats



Aðgengiskönnun

Könnunin var send á 4009 netföng þann 22. mars 2021.

Úrtakið voru allir notendur sviðsins sl. 12 mánuði utan þeirra sem höfðu fengið þjónustu utan skilgreindrar þjónustu vegna eldri borgara og heimilislausra með miklar og flóknar þjónustufarir

Könnunin var send út á fimm tungumálum:

65% svöruðu á íslensku

18% svöruðu á ensku

7% svöruðu á spænsku

6% svöruðu á arabísku

4% svöruðu á pólsku

810 manns svöruðu könnuninni sem gerir svarhlutfallið 20%.



Aðgengiskönnun

Einföld og fókuseruð könnun

3 spurningar um aðgengi að þjónustunni auk 12 fullyrðingar er snúa að aðgengi

Fjöl margar bakgrunnsbreytur til að greina enn betur aðgengis þarfirnar:

- Kyn
- Uppruni
- Aldur
- Notandi eða aðstandandi
- Hvernig þjónustu fólk notar
- Íslensku kunnátta



Aðengiskönnun

Fólk valdi þá þjónustu sem það nýtti mest eða að passar best við viðkomandi:

- Þjónusta fyrir börn og fjölskyldur þeirra
- Þjónusta við fötluð eða langveik börn
- Þjónusta við fatlað fólk
- Þjónusta við einstaklinga/fjölskyldur

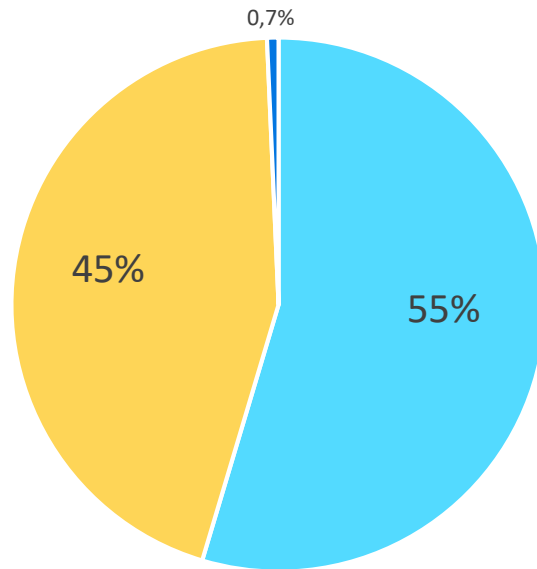
Spurt var um íslenskukunnáttu

- Ég skil og tala íslensku
- Ég skil en tala ekki íslensku
- Ég hvorki skil né tala íslensku



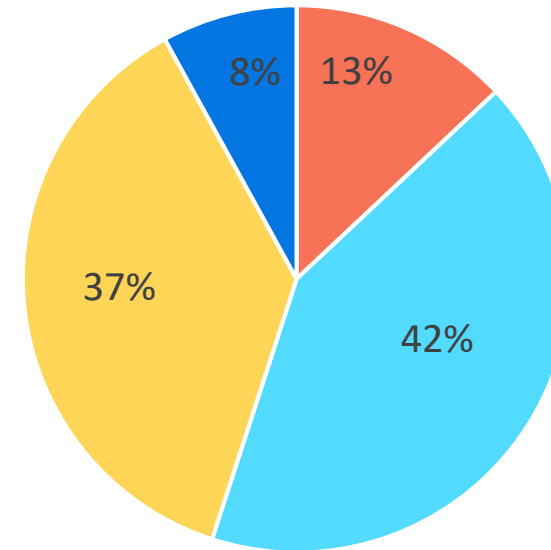
Bakgrunnur svarenda

Kyn



Konur Karlur Annað

Aldur

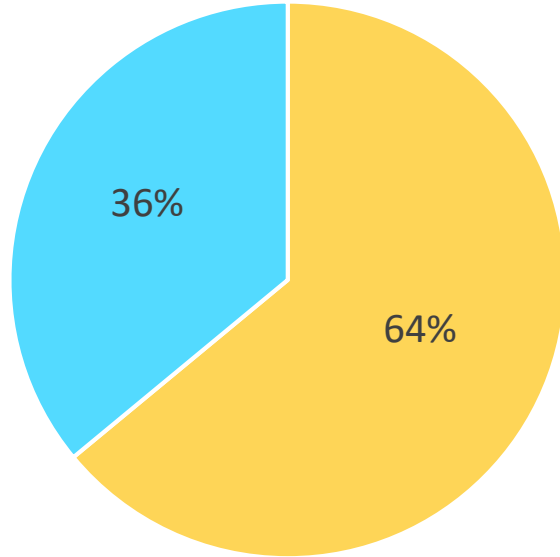


25 ára og yngri 26-40 ára 41-60 ára 61 árs og eldri



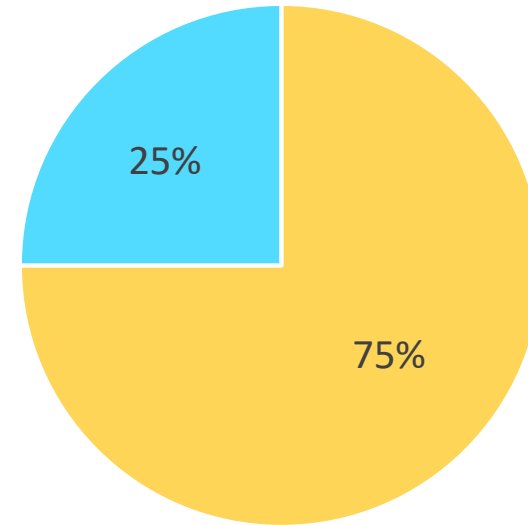
Bakgrunnur svarenda

Uppruni svarenda



■ Ísland ■ Annað

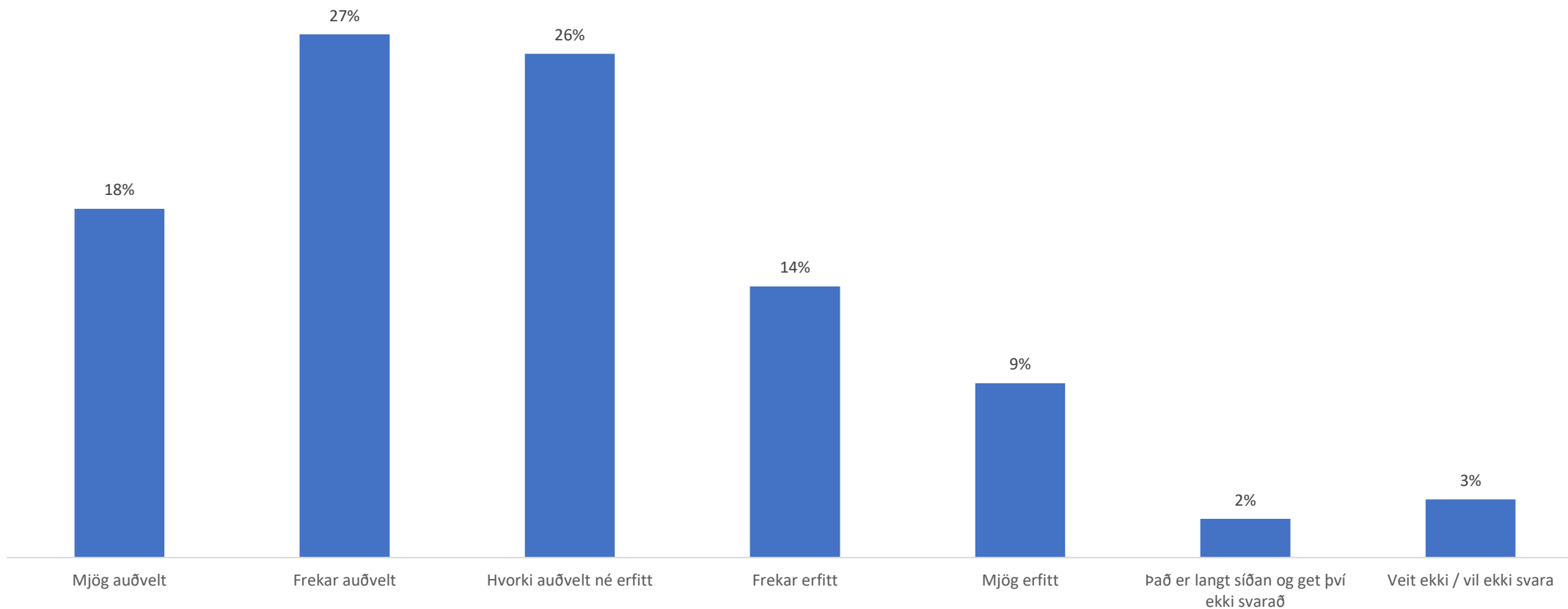
Svarar könnun sem



■ Notandi þjónustunnar ■ Aðstandandi/foreldri/forsjáraðili



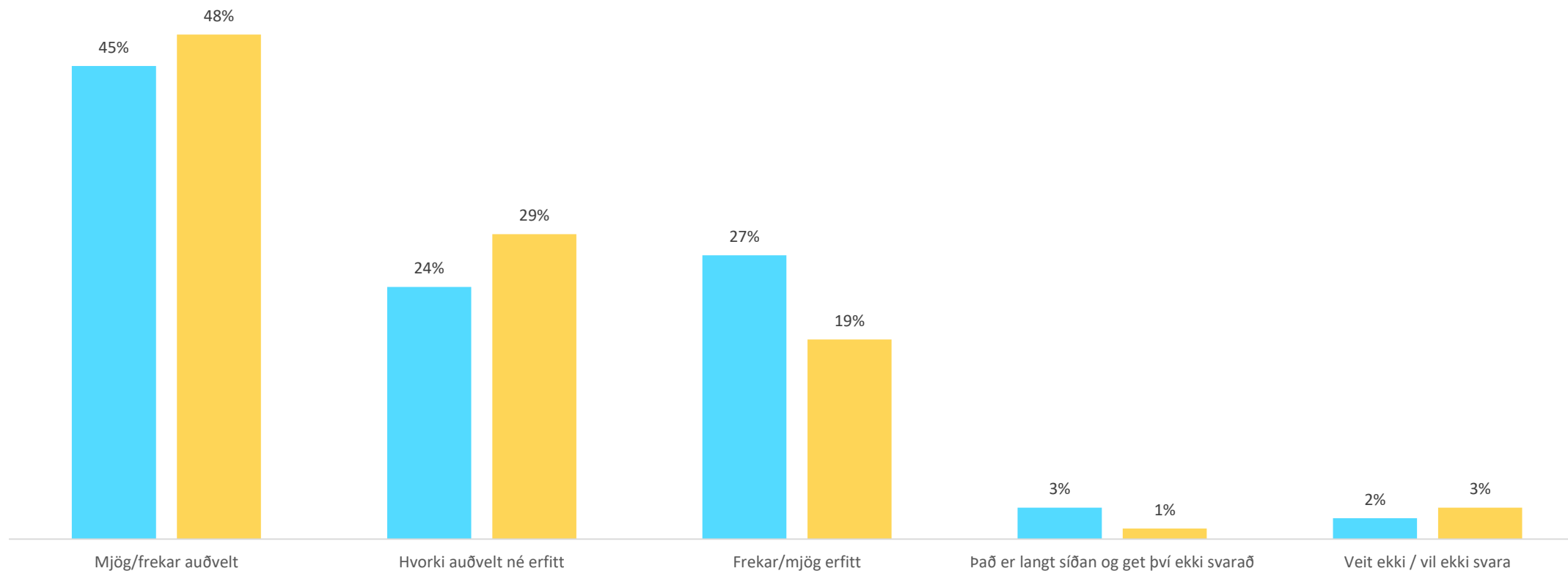
Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði?





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Skipt eftir kyni

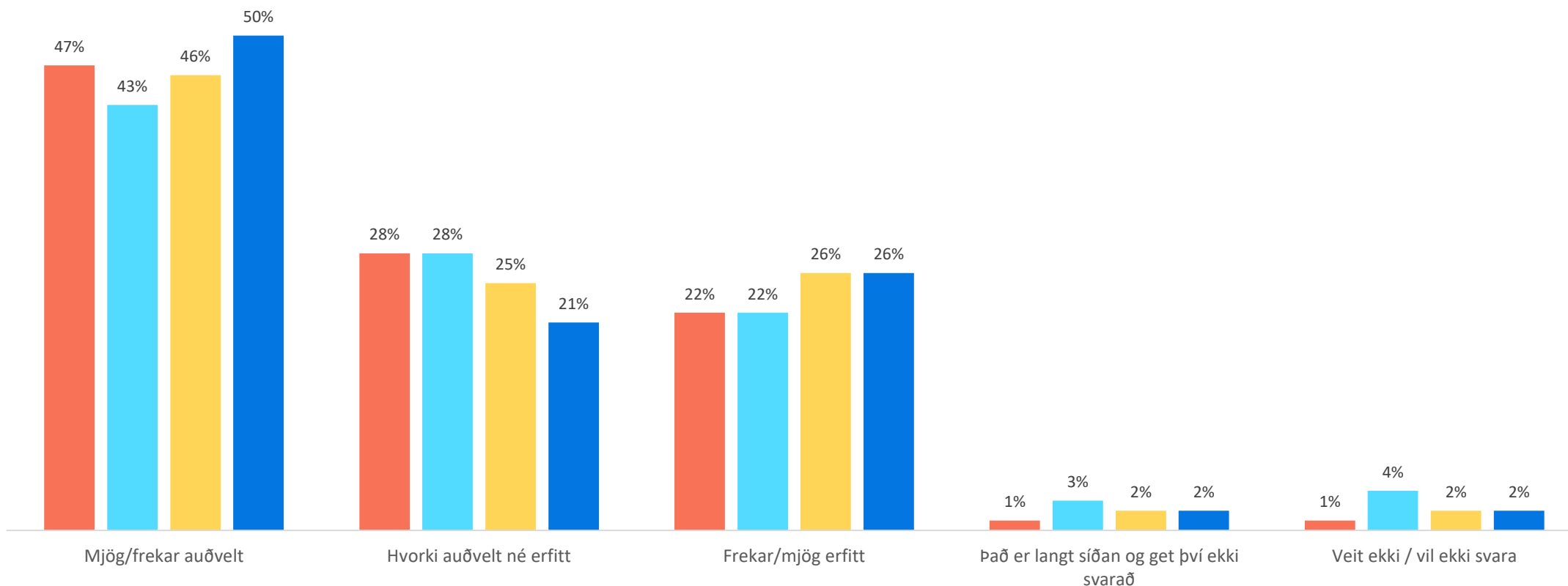
■ Kona ■ Karl





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Skipt eftir aldri

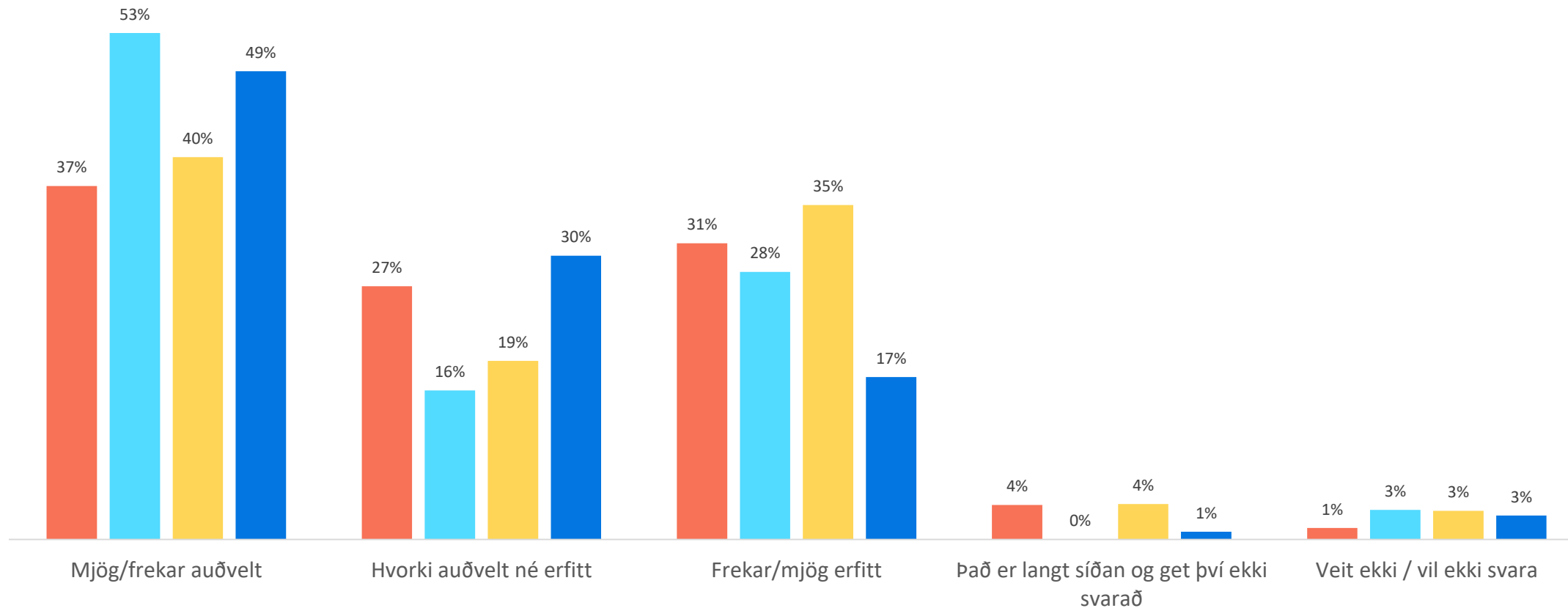
■ 25 ára eða yngri ■ 26 til 40 ára ■ 41 til 60 ára ■ 61 eða eldri





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Skipt eftir hópum

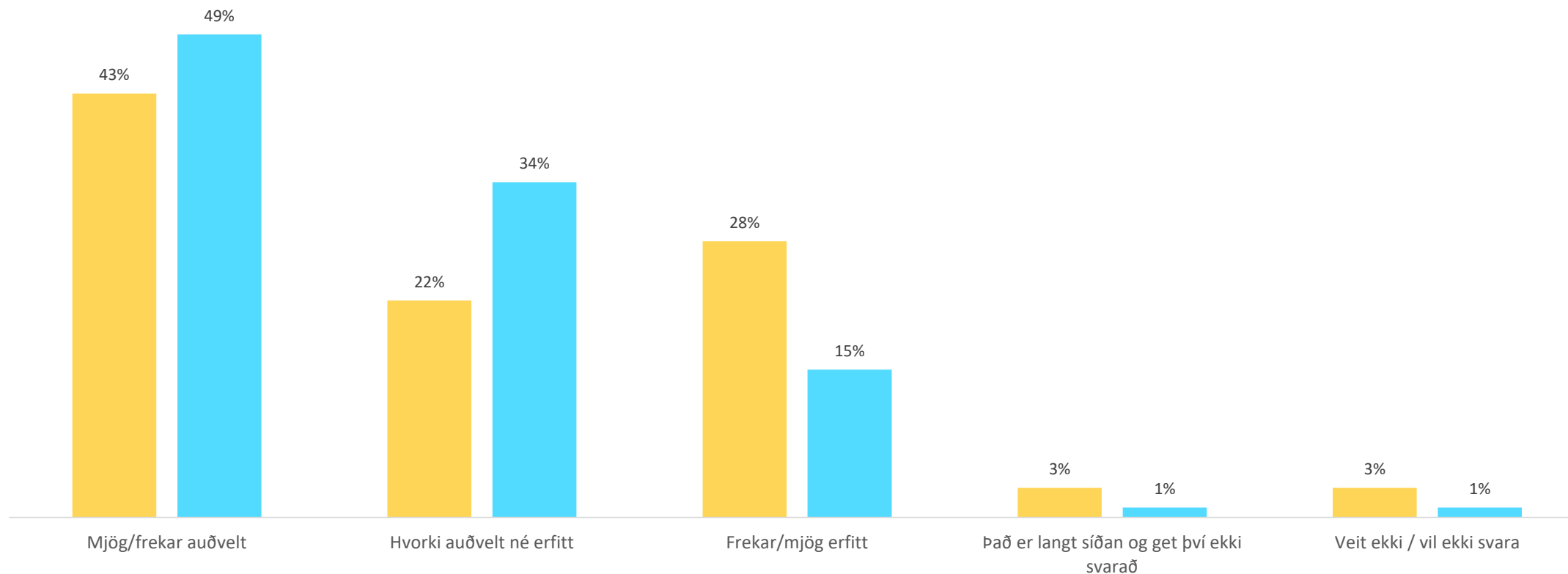
■ Þjónusta fyrir börn og fjölskyldur þeirra ■ Þjónusta við fötluð eða langveik börn ■ Þjónusta við fatlað fólk ■ Þjónusta við einstaklinga/fjölskyldur





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Skipt eftir upprunalandi

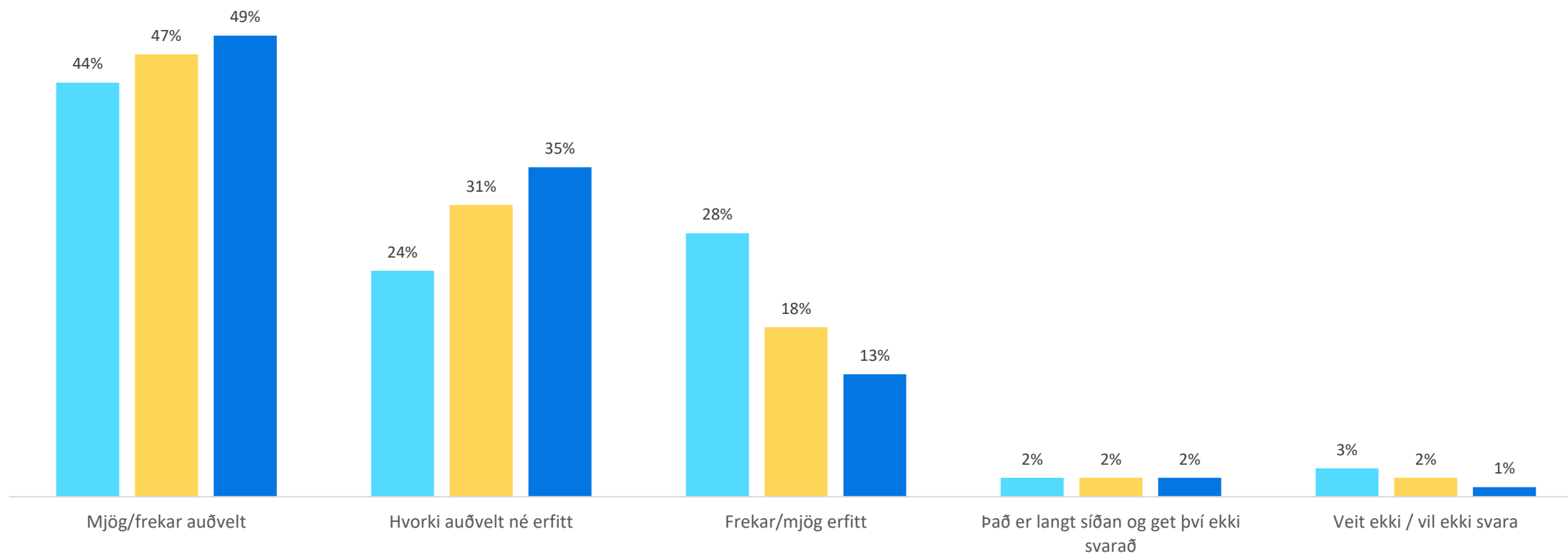
Ísland Annað land





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Eftir íslensku kunnáttu

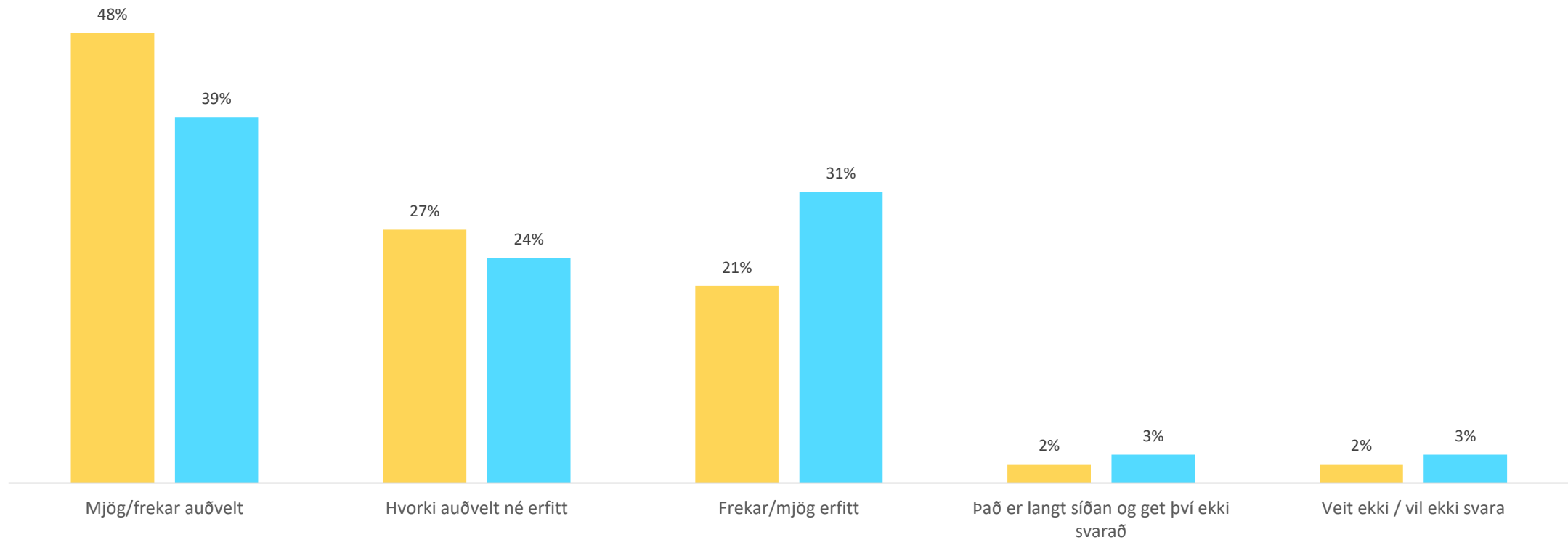
■ Ég skil og tala íslensku ■ Ég skil en tala ekki íslensku ■ Ég hvorki skil né tala íslensku





Heilt yfir; hversu auðvelt eða erfitt er að sækja um þjónustu á velferðarsviði? Skipt eftir notendum/ aðstandendum

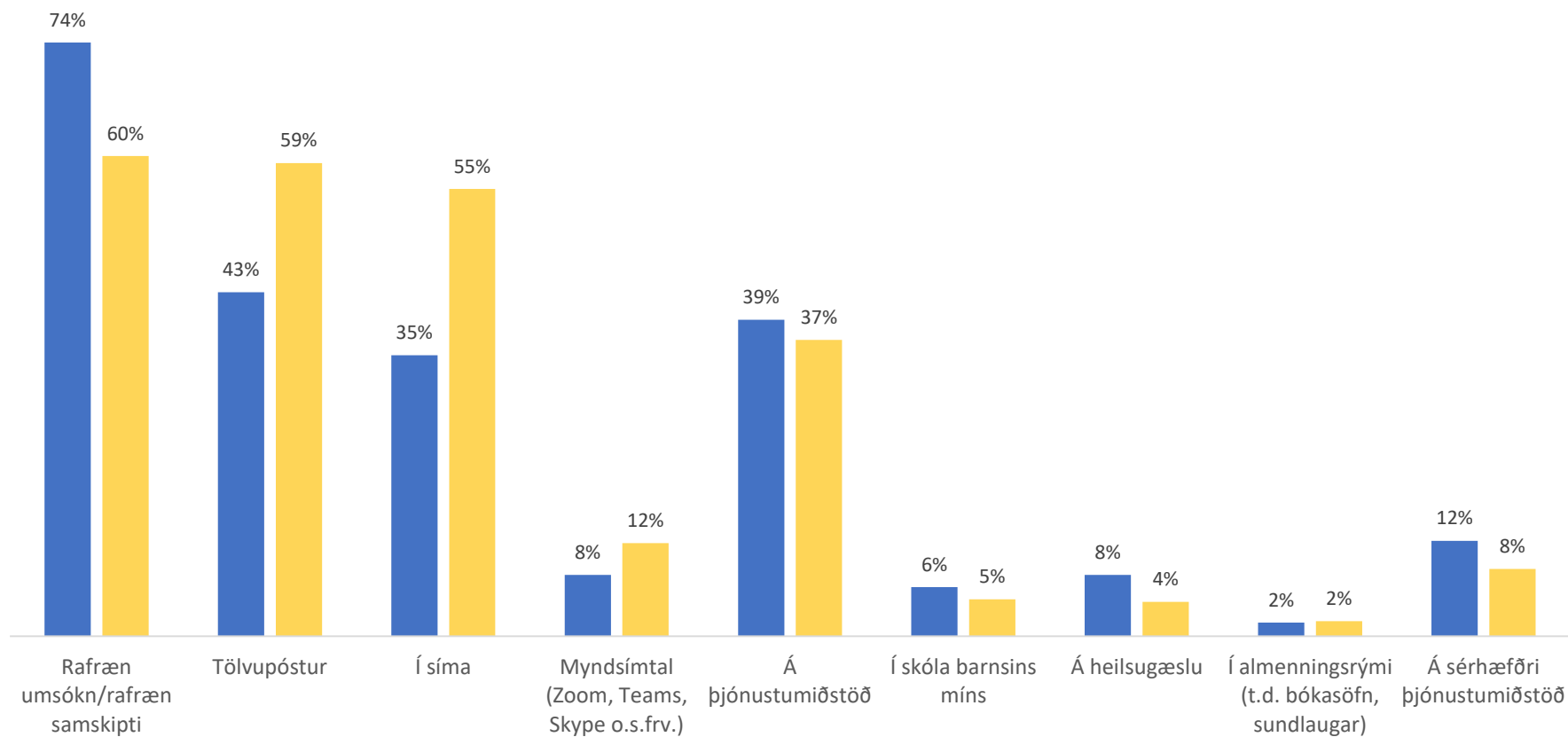
■ Notandi ■ Aðstandandi / foreldri / forráðamaður





Samánburður- svör allra þátttakenda

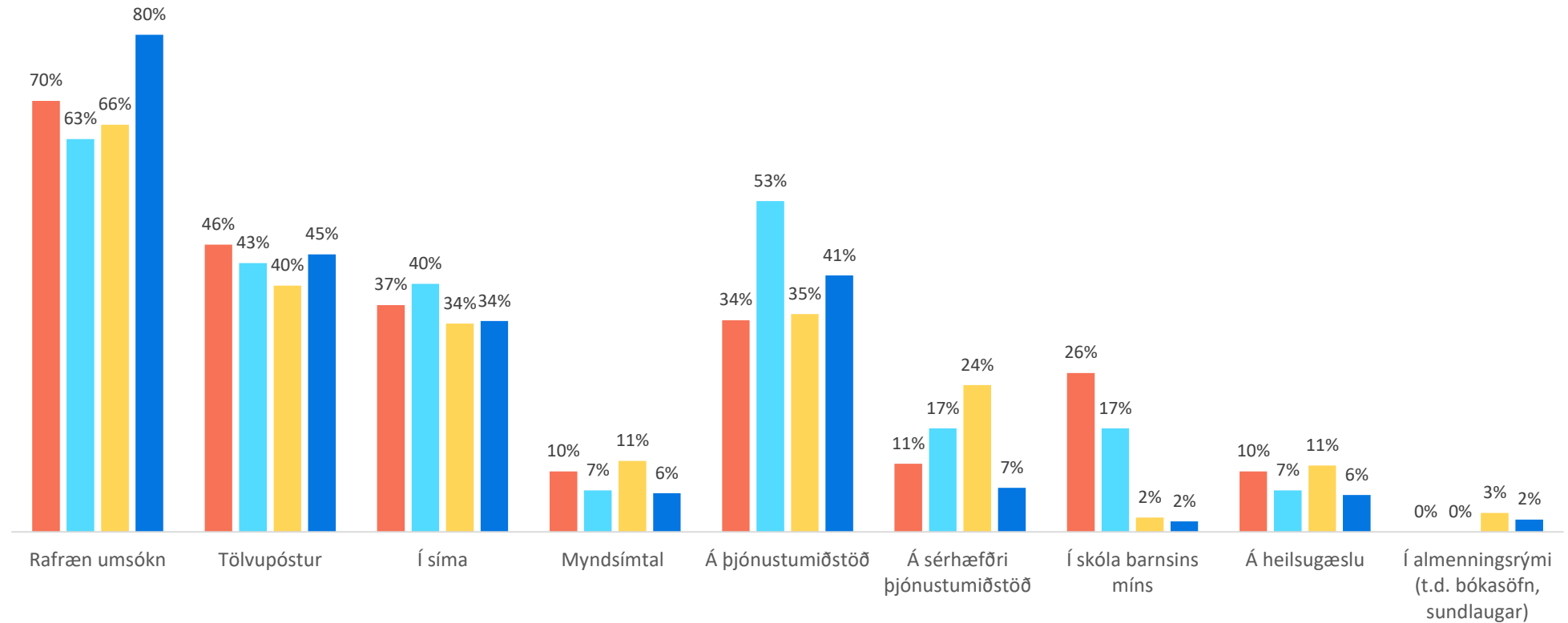
- Hvar þætti þér best að sækja um þjónustu hjá velferðarsviði?
- Þegar þjónustan er hafin, hvernig viltu helst eiga samskipti um hana?





Hvernig þætti þér best að sækja um þjónustu hjá velferðarsviði? Skipt eftir hópum

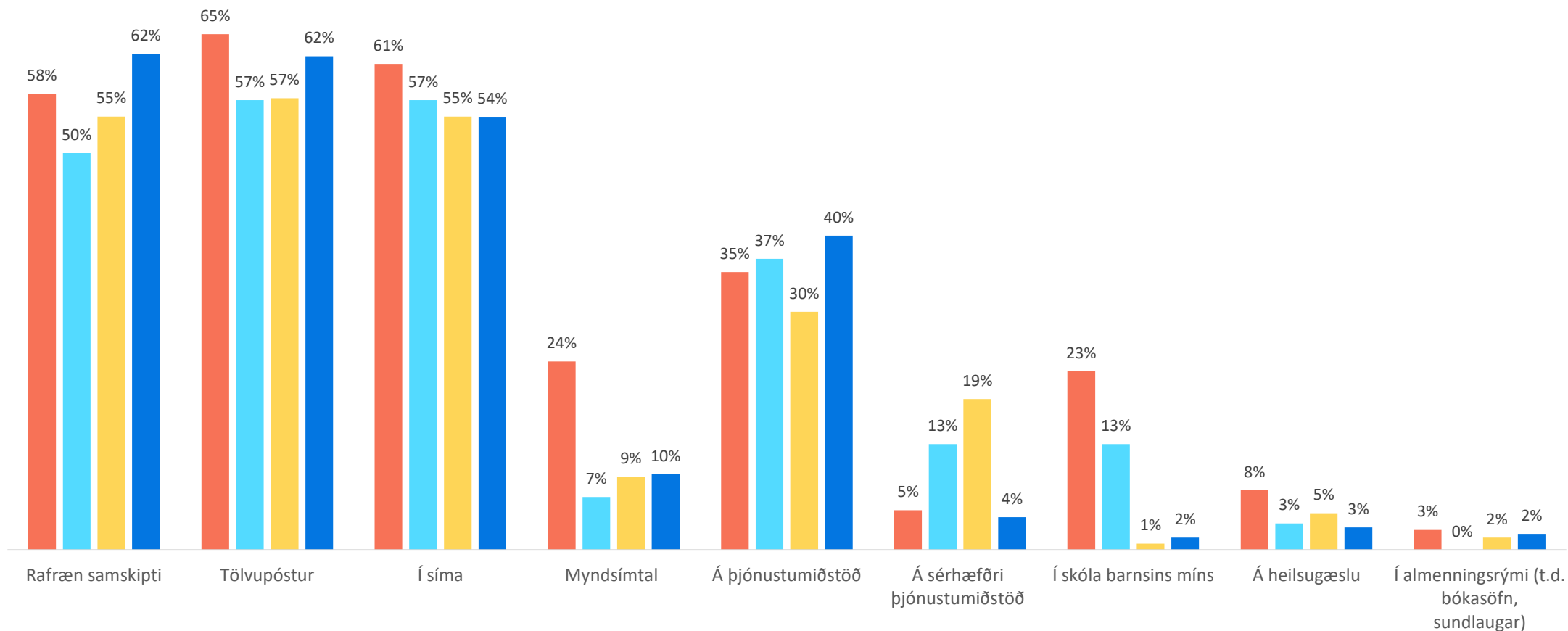
- Þjónusta fyrir börn og fjölskyldur þeirra
- Þjónusta fyrir fötluð og langveik börn
- Þjónusta fyrir fatlað fólk
- Þjónusta fyrir einstaklinga og fjölskyldur





Þegar þjónustan er hafin: Hvernig viltu eiga samskipti um hana? Skipt eftir hópum

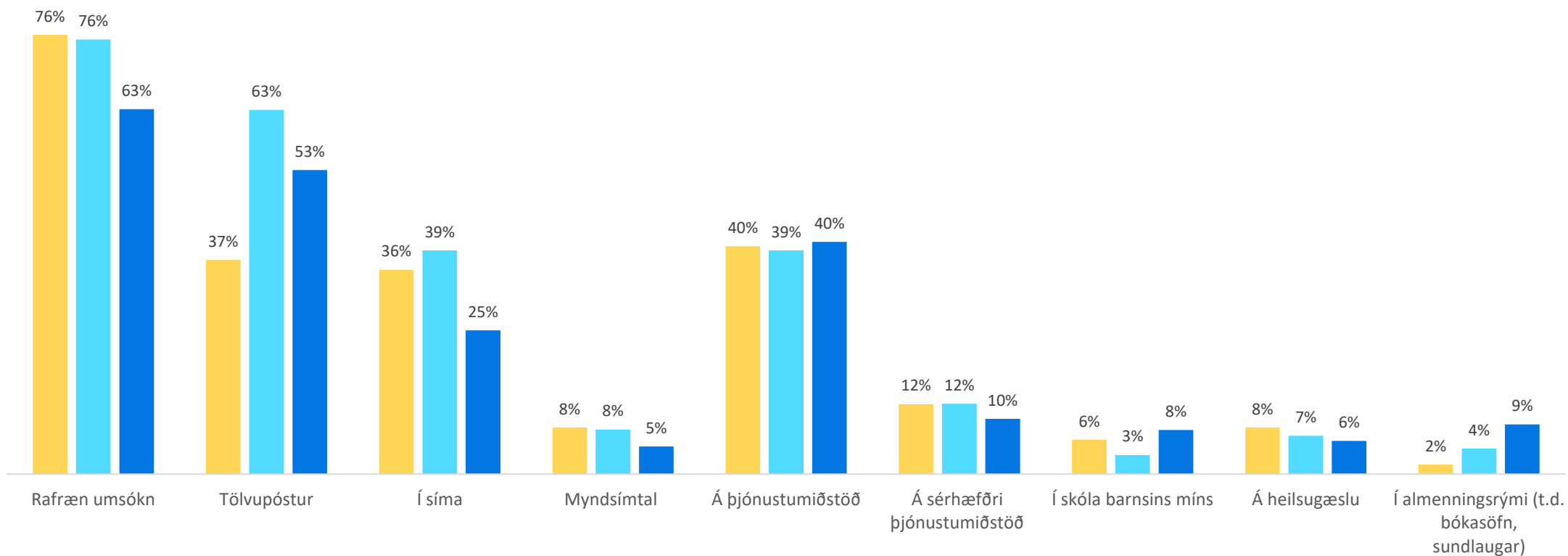
■ Þjónusta fyrir börn og fjölskyldur þeirra ■ Þjónusta fyrir fötluð og langveik börn ■ Þjónusta fyrir fatlað fólk ■ Þjónusta fyrir einstaklinga og fjölskyldur





Þegar þjónustan er hafin: Hvernig viltu eiga sækja um hana? Skipt eftir íslenskukunnáttu

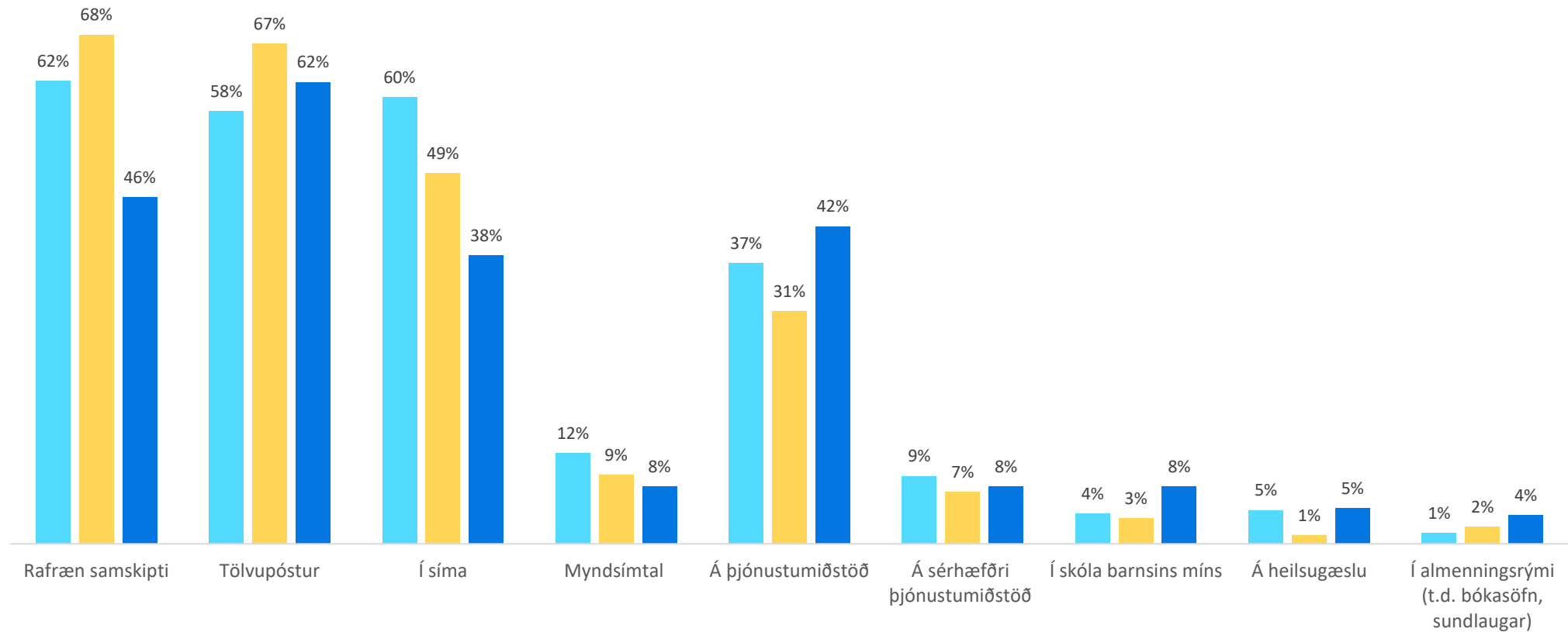
■ Ég skil og tala íslensku ■ Ég skil en tala ekki íslensku ■ Ég hvorki tala né skil íslensku





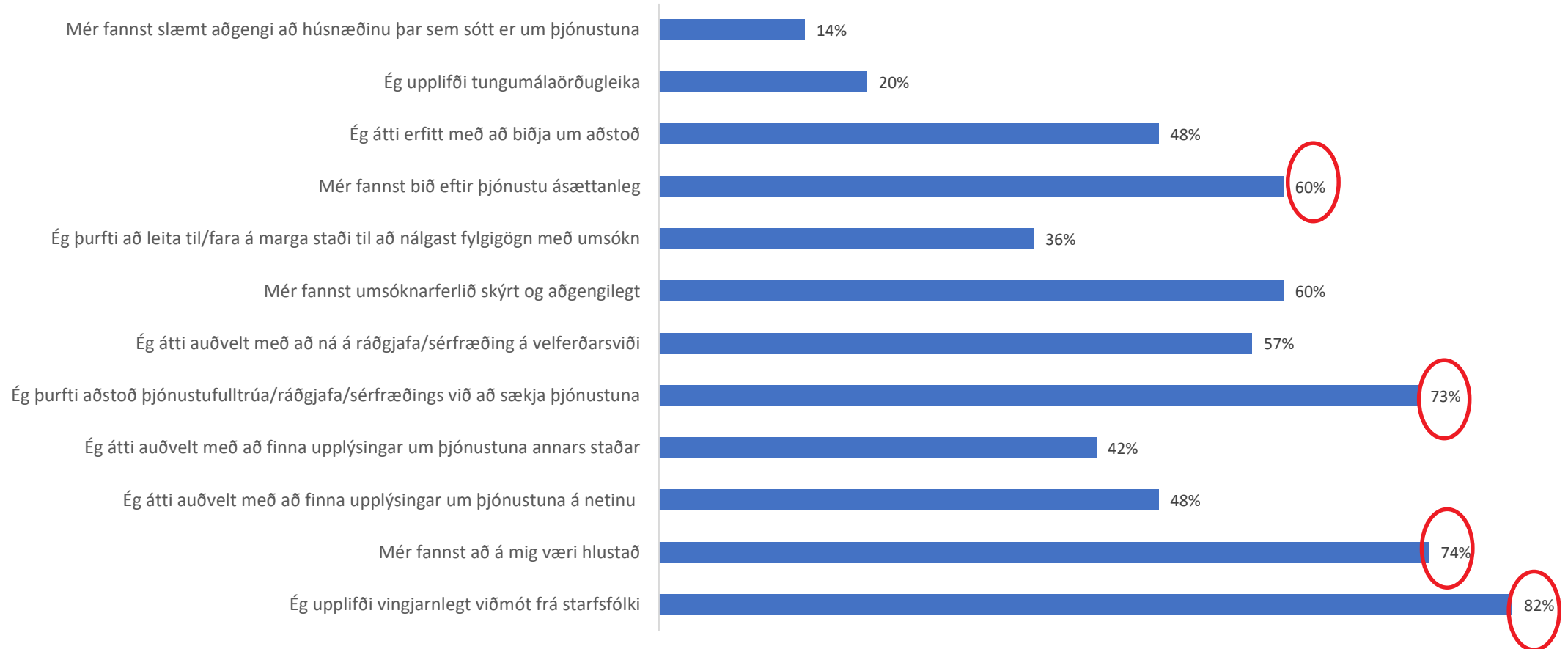
Þegar þjónustan er hafin: Hvernig viltu eiga samskipti um hana? Skipt eftir íslenskukunnáttu

■ Ég skil og tala íslensku ■ Ég skil en tala ekki íslensku ■ Ég hvorki tala né skil íslensku





Hversu mikið áttu þessar fullyrðingar við þig þegar þú sóttir um þjónustuna? Svör allra þátttakenda í könnuninni





Velferðarsvið
Höfðatorg, Borgartún 12-14
105 Reykjavík

Sími 411 1111
reykjavik.is/velferd
facebook.com/velferdarsvid