Velkomin verkefni

Niðurstöður sumarstarfsfólks hjá þjónustumiðstöðvum í Reykjavík sumarið 2020

Bergdís Líf Eyjólfsdóttir
Derek Terell Allen
Dimitriv Shamkuts
Jóna Ástudóttir
Kimberly Ann Adams
Kristín Olga Gunnarsdóttir
Ragnheiður Matthíasdóttir
Stefanía Pálsdóttir
Tinna Eik Rakelardóttir
Þór Breki Þorgrímsson

Kynning 3

Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts 4
Data collection 4
Projects developed 5
Online map 5
Video 5
Forms 5
Leisure form 5
Leisure activities booklet 6
Welcome to Árbær - Newcomer Service Form 6
Swimming Classes/Empowerment/Safe Space for Women with foreign background 6
Challenges and findings 6

Þjónustumiðstöð Breiðholts 8
Verkefni 8
Niðurstöður 8
Kynningarverkefni 8
Mæður - Einstaklingsverkefni 9
Ungir flóttamenn - Einstaklingsverkefni 10
Niðurstöður og tillögur að áframhaldi 11

Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness - Miðgarður 14
Inngangur 14
Verkefni 14
Tillögur að áframhaldi 15

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis 17
Inngangur 17
Upplýsingasöfnun 17
Þróun á hjálpargögnum 18
Niðurstöður og tillögur að áframhaldi 19

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða 20
Ráðgjöf og stuðningur við frístundir erlendra barna: Jóna Ástudóttir 20
Helstu verkefni sumarsins voru: 20
Aðstoða erlendar fjölskyldur við að finna og skrá börn í frístundir 20
Upplýsing og aðstoð við nýtingu styrkja og fríðinda 20
Upplýsingamiðlun milli frístunda og foreldra 20
Undirbúningsfundur og vettvangsferð 21
Aðgengilegur tengiliður 21
Eftirfylgd með mætingu og gengi barns í frístund. 21
Miðla gengi og stöðu til félagsráðgjafa. 21

Yfirsýn og tengslanet 21
Bæklingar fyrir Hlíðar, Miðborg og Vesturbæ: Þór Breki 22
Niðurstöður 23

Kynning

Sumarið 2020 voru tveir starfsmenn ráðnir inn á hverja Þjónustumiðstöð í Reykjavík til að vinna að samfélagslegri nýsköpun þegar kemur að málefnum innflytjenda í borginni. Þrátt fyrir að þau sem ráðin voru inn hafi að mestu einbeitt sér að starfi á sinni Þjónustumiðstöð þá var ákveðið að allir sumarstarfsmenn á þessu sviði skyldu hittast á tveggja vikna fresti yfir sumarið og bera saman bækur sínar. Þó að verkefnin sem tekist var á við í hverju hverfi væru mismunandi þá voru áskoranir sem tekist var á við oft keimlíkar og einnig var samhljómur um að verkefni sem væri verið að sinna í einu hverfi gæti verið nytsamlegt fyrir önnur hverfi líka. Þess vegna var ákveðið að skilað yrði inn einni hnitmiðaðri, sameiginlegri skýrslu sem fjallaði um verkefni allra hverfanna yfir sumarið.
Hér verður farið yfir þau verkefni sem tekist var á við og þær úrbætur sem hópurinn telur að vert verði að vinna áfram og í framhaldi af þeirri vinnu sem farið var í.

Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts

Kimberly Ann Adams and Ragnheiður Matthíasdóttir.

Over the summer, two research specialists were hired at the Service Centre in Árbær and Grafarholt to help develop a social innovation plan for Newcomers within the neighborhood. The Velkomin project, a trial project (i.e. Árbæjarmódelið) established in the neighbourhood of Árbær in 2016-2017, served as foundation to the project this summer. Within the Velkomin project, realization of the increased demands on the Service Centre by connecting Newcomers to society, needed to be addressed and further developed. Therefore, the overall goal this summer was to create a sustainable bridge for Newcomers into the local society, while at the same time, encourage independence that would alleviate the weight of demands at the Service Centre. In addition, efforts of the research could add to the collection of data, how to better serve and integrate Newcomers, in general, to Iceland.

Data collection

Initiative behind the project started from a basic walk around the local community. Ragnheiður, a local to the district of Árbær, took the lead in introducing Kimberly, an International Student from Canada, to the community of Árbær and what it had to offer. Soon after, the concept of visualization (without the use of language), while at the same time, creating a common platform with access to information and location of services available within the community, became the focus of the summer project.

Data was collected through individual research and visiting local facilities. Through observations and speaking directly with members, facilities such as Félagsmiðstöðvarnar Fókus and Tían , Frístundamiðstöðin Ársel, Frístundaheimilið Töfrasel, Hitt Húsið, Tin Can Factory, Hugarafl, Árbæjarlaug, Íþróttafélagið Fylkir, Borgarbókasafnið í Árbæ, Heilsugæslan Árbæ, Árbæjarapótek and Saumastofa Hassans, inquiries were made based around their experiences with Newcomers and what information or concerns they may have to help with further improvement of services to this group.

Eight Newcomer groups (2 years and under of receiving status) were selected for the summer project by two social workers at the Service Centre. In total, there were 12 adults (18 years of age and older) and 9 children (17 years of age and under) to work with. After meeting and hearing their stories, attention was brought to the current challenges they were facing and needed help with most. Another realization was, some of these issues could and should have been addressed at the beginning of their integration process. Reflective meetings were held right after the Newcomers' meeting, where tasks were prioritized and delegated among the staff members. Throughout the summer, focus was put on supporting communication (via text, email and/or face-to-face) with the clients, helping them to work through these challenges. Some of those challenges included: work-related services, registration of leisure activities and kindergarten, connection with social activities and events, aid with obtaining Electronic ID and registration to language courses. More information can be found in Árbær's report.

Projects developed

Online map

There was an importance to develop a common platform for sharing information, at the same, establishing a virtual and sustainable platform for Newcomers to navigate independently. Thus, an online map was developed through the Click2map platform where individuals can freely navigate and receive information about the services available within Árbær and Grafarholt. Most services, for example, kindergartens, primary schools, leisure centres, health care services, supermarkets, are included on the map. Indicators may include photos and videos of the facility and information about opening hours, contact information and information of the services provided. The idea is to have the link presented on documents, especially for Newcomers. As this was a trial idea, the concept of additional languages could later develop. A link to the map can be found here: https://www.click2map.com/v2/arbaersociety/map.

Video

The original proposal was to establish a Youtube channel, where main services and facilities within Árbær can be displayed, that could help to alleviate stressors Newcomers may face within a new setting. Some of the videos represent a visual of how certain common socio-cultural (Icelandic) practices are performed. Due to summer holidays, there were videos that were not complete such as: Árbæjarskóli, Árbæjarlaug and Íþróttafélagið Fylkir. A list of completed videos can be found here:

1. Arbaer Library / Borgarbókasafnið Árbær/Ársafn: https://youtu.be/N7lF1QMOyXs
2. Arbaer Pharmacy / Árbæjarapótek: https://youtu.be/5WP_GC2FmIQ
3. Arsel Leisure Centre / Ársel Leisure Centre: https://youtu.be/YVbGZOxo1NU
4. Arbaer Medical Clinic / Heilsugæslan Árbær: https://youtu.be/MuLY_BAw-Us
5. Árbær and Grafarholt Service Centre: https://youtu.be/SiUzUV_Uc04
6. Tin Can Factory: https://youtu.be/zoJ3lOBdX9U

Forms

Leisure form

After interviewing staff at the Töfrasel after school programme, it was disclosed that newcomer children were not participating as much as Icelandic children in leisure activities. Contrastively, some of the Service Centre Newcomers expressed their wishes to enrol their children into more leisure activities, but were unaware of the existing activities, registration process and the use of the leisure card. The response to this issue was to develop a so-called Leisure Form where newcomer children can see the options available to choose from within their district. The form is currently only in English, but the idea of additional languages could later develop (e.g. Spanish, Arabic and Polish). As an outcome, Töfrasel is now aware of our leisure form and has asked for

a copy to distribute amongst children who recently moved to Árbær. Also, they are wanting to be a part of the escorting service, moving forward. In the future, this may be a resource that could be directly related with the Velkomin project.

Leisure activities booklet

The booklet was developed in partnership with the Leisure Form. It was created specifically for social workers and others working with Newcomers. It is meant to minimize time and resources, researching information based from the activities selected on the leisure form. The booklet is in Icelandic and meant to be used within the Service Centre.

Welcome to Árbær - Newcomer Service Form

Newcomers may not always comprehend socio-cultural contexts. This acts as a barrier when one does not have the ability (know how) to ask questions or search for assistance. Canada's national website namely, Canada.ca, indicated a wide array of settlement services for Newcomers. This was a framework of models for the research around the summer project. As an outcome, a checklist/form was created giving Newcomers a clear visual which services the centre provides and what they may find assistance, referrals or receive information about, as they consult through it with their Social Worker and/or another employee from the Service Centre. The form gives the ability to provide language (context for discussion), track areas of interests (topics for future workshops) and monitor (assessment purposes), as the form is kept at the Centre. This form could also add value in the Velkomin Project, within the first meeting and walk through visit to the Service Centre.

Swimming Classes/Empowerment/Safe Space for Women with foreign background

In cooperation with the Service Centre in Grafarvogur, an idea for a project of women with foreign backgrounds came to mind. The idea is based from a former project established in Breiðholt where swimming lessons/courses were offered to said women. The swimming lessons also serve as an empowerment programme and safe space for the women. The idea is to offer those classes at the swimming pool at Árbæjarskóli. It is important to keep working on this project for further development and involve people working at the Service Centres in Árbær and Grafarvogur. More information can be found in Grafarvogur´s report.

Challenges and findings

The main findings/challenges include:

- The Velkomin project only focuses on families enrolling children into primary school and does not include other Newcomers in the district. This creates unequal treatment for other Newcomers as they do not get the services, including the introduction of main services, which are provided in the Velkomin project. All Newcomers who are part of the Service Centre should receive a special introduction to the neighbourhood.
- it is important to create a sustainable solution to the Velkomin project, for example, to develop a mentor programme within the school (i.e. Settlement Worker in Schools and Vinafjölskyldur - in Vesturbæjarskóli, yet later stopped). Newcomer Services/Integration process should not finish after 3-5 weeks.
- Since the start of the Velkomin project, data has not been collected, monitored or evaluated, nor has a strategic process been established. The summer project forms provide data to Newcomers that can be managed and monitored for assessment purposes more efficiently, taking into accountability (making visible) which areas Newcomers need service with most, and are actually receiving. These visible outcomes establish measurability to the Velkomin Project. The forms also help Newcomers to know what services are available to them and which they can inquire about.
- Contact information and websites (i.e. Kindergartens and sport teams) were only in Icelandic, which proved to be a barrier. For example, kindergarten information was sent to a client in Icelandic with very important information. A third party was involved to translate what was sent complicating and delaying a crucial matter. Further improvements need to be established.
- The Leisure Form should be an additional resource to the Velkomin Project. Cooperation has been established with one after school programme. Other after school programmes may later become informed to connect with the Project.
- Overwhelming caseloads with Social workers, creates inconsistencies in client service. Thus, the importance of having a systematic process (i.e. checklist) in place, and/or to hire staff who only focus on assisting Newcomers.

Þjónustumiðstöð Breiðholts

Derek Terell Allen og Tinna Eik Rakelardóttir

Í Breiðholti hefur “Velkomin í hverfið þitt” verkefnið verið starfrækt í nokkurn tíma með því sniði að fjölskyldur sem tekið er sérstaklega á móti fá poka með bæklingum og upplýsingablöðum um hverfið. Farið er yfir innihald pokans með fjölskyldum á fundi skóla og frístundastarfsfólks, hverfið er kynnt meðfram efni pokans og farið með fjölskyldur á alla mikilvægustu staði hverfisins. Sumarstarfsfólk var fengið inn til þess að bæta það efni sem er í pokanum ásamt því að finna og vinna aðrar leiðir til að kynna Breiðholt fyrir nýjum fjölskyldum í hverfinu. Þar að auki var hlutverk þeirra að tengja við ákveðna viðkvæma hópa í hverfinu með von um að finna leiðir til að bæta þjónustu við þá hópa í framtíðinni.

Verkefni

Þau þrjú verkefni sem ráðist var í í Breiðholti snerust öll um það að bæta þjónustu við Íslendinga af erlendum uppruna, innflytjendur og flóttafólk í hverfinu.
Báðir sumarstarfsmenn unnu saman að kynningarverkefni þar sem fyrst var farið yfir efni í velkomin pokanum og unnið saman að því að betrumbæta það efni, bæði í framsetningu sem og efnislega. Þar að auki var farið yfir annað kynningarefni sem beint eða óbeint var ætlað innflytjendum í hverfinu.
Annað einstaklingsverkefnið snerist um að tengja betur við unga karlmenn í hverfinu sem væru með stöðu flóttamanns og komast þannig að því hvernig væri hægt að þjónusta þennan hóp betur, koma í veg fyrir einangrun og gera þennan hóp virkari í hverfinu. Þetta var gert með því að halda óformlegar samkomur þar sem hverfið var kynnt, rætt var um ýmislegt sem þótti koma þessum hópi við sem og hagkvæma hluti sem geta nýst þeim hér á Íslandi.
Hitt einstaklingsverkefnið sneri að mæðrum í hverfinu sem hafa stöðu flóttamanns. Tekin voru viðtöl við 6 konur í hverfinu með þeim tilgangi að komast að því hvernig hægt sé að þjónusta þennan hóp betur, en oft heyrist lítið í þessum hópi þar sem karlmaðurinn hefur oft verið skipaður talsmaður fjölskyldunnar og á því mestöll samskipti við félagsráðgjafa.

Niðurstöður

Kynningarverkefni

Komist var að þeirri niðurstöðu að unnið yrði að því að endurbæta alla bæklinga, sameina og gera efni hnitmiðaðra, samhliða því að vinna undirsíðu á breiðholt.is þar sem hægt væri að finna flestar þær upplýsingar sem gætu verið gagnlegar og forvitnilegar fyrir nýja íbúa í hverfinu.
Leitast var við að efnið myndi henta öllum nýjum íbúum í hverfinu en þó gengið út frá því að passa sérstaklega upp á að efnið hentaði Íslendingum af erlendum uppruna.
Viðtöl sem sneru að mæðrum í hverfinu leiddu í ljós að þær þekktu ekki til grundvallaratriða líkt og frístundakortsins eða þess hvaða afþreying væri í boði fyrir börnin þeirra í hverfinu.
Litið var á kynningarefni frá hverfinu, bæklinga, vefsíðu og samfélagsmiðla og augljóst þótti að lítið af þessu efni þjónaði innflytjendum og þess þá heldur fólki sem ekki talar íslensku. Sett var

upp áætlun fyrir samfélagsmiðla og hægt verður að notast við sömu áætlun við gerð annars kynningarefnis.
Tekin var ákvörðun um að reyna að líta til aldursflokkaðra markhópa þegar kæmi að því að skapa og skrifa kynningarefni og reyna þannig að ná betur til viðeigandi hópa með ákveðnu orðfæri og útliti á kynningarefni.
Að lokum var lögð áhersla á að hafa samræmi á milli alls kynningarefnis sem kemur frá Þjónustumiðstöð Breiðholts. Helst var þá lögð áhersla á græna einkennislit Breiðholtsins sem og logo Breiðholts.

Mæður - Einstaklingsverkefni

Haft var samband við 8 konur í Breiðholti og samþykktu sex þeirra að taka þátt í verkefninu. Tekin voru einstaklingsviðtöl við þær allar, aðeins ein þeirra þurfti ekki túlk og talað var við hana á ensku, leitast var við þjónustu frá túlkum og þjónustu Language Line í samtölum við hinar konurnar. Konurnar eru á aldrinum 25-36 ára og eru frá fimm mismunandi löndum, Sýrlandi, Sómalíu, Mósambík, Nígeríu og Írak/Kúrdistan. Þær eru allar giftar og eiga á bilinu 2-8 börn. Aðalniðurstaðan af þessum viðtölum var að ekki er verið að veita þessum konum nægilega umfangsmikinn stuðning og að málafjöldi félagsráðgjafa er of mikill til þess að hægt sé að komast yfir mikið meira en aðeins helstu nauðsynjar. Flestar kvennanna voru mjög ánægðar með það sem þær mátu sem grunnþjónustu, þ.e. fjárhagsaðstoð og húsnæðisaðstoð og vildu lítið kvarta þar sem þeim fannst þær vera að fá meira en nóg. Það er þó margt fleira sem vinna ætti að til að tryggja velferð flóttafólks, t.d. frístundaþjónusta, líkamleg og andleg velferð, valdefling og réttindakennsla. En það virtist heyra til undantekninga að hægt sé að sinna málefnum sem stuðla að því að flóttamenn sem hingað koma aðlagist samfélaginu á sem farsælastan hátt.
Konurnar kunnu að meta að tekin væru við þær **einstaklingsviðtöl** og talað var um að þess konar viðtöl gæfu þeim kost á að hugsa um sjálfar sig og málefni sem sneru bara að þeim, andrúmsloftið væri þá afslappaðra og ýmislegt kæmi þá upp sem þeim dytti ekki í hug að spyrja að þegar þær mættu með eiginmanni og/eða börnum í viðtal.
Líkt og áður sögðu töluðu fimm af sex konum aðeins móðurmál sitt og töluðu hvorki ensku né íslensku. Eiginmenn þessara fimm kvenna töluðu flestir ensku og sáu þess vegna að mestu um samskipti við félagsráðgjafa. Þó að konurnar vildu ekki segja beinum orðum að eiginmenn þeirra sæu að mestu leyti um samskipti við félagsráðgjafa þá mátti merkja það af vissu misræmi í þeirra frásögnum að upplýsingar frá félagsráðgjafa höfðu ekki skilað sér með réttum hætti til þeirra, í gegnum túlkun eiginmanns þeirra. Það er því mikilvægt að nýta **túlkaþjónustu** í sumum eða flestum viðtöl þar sem annar einstaklingur í pari talar ekki ensku eða íslensku til að tryggja að rödd beggja einstaklinga heyrist og til að tryggja að ímynd af þeirri þjónustu sem veitt er sé rétt.
Konurnar vissu lítið sem ekkert um þá þjónustu sem þær hafa rétt á og sama gilti um réttindi þeirra. Passa þarf vel að **upplýsa flóttafólk um þá þjónustu sem þau hafa rétt á og um þau réttindi sem þau búa við hér á Íslandi**. Þar að auki þarf að passa að hafa þá fræðslu viðeigandi fyrir alla. Í því samhengi má þá sérstaklega nefna bæklinginn réttur þinn þar sem byrjað er að fjalla um kynjajafnrétti, þegar réttur til bóta, upplýsingar um fjármál og húsnæði o.s.frv. Eru eitthvað sem öll tengja betur við og eru ekki andstæð og ætti því frekar að vera

upphafsefni bæklingsins þar sem það hefur ekki fælandi áhrif. En í umræðum við konurnar var þekking og álit á kynjajafnrétti ekki mikið. Flestar höfðu þær engan áhuga á því, ein þeirra vorkenndi bara manninum sínum að hafa lent í því að koma til Íslands þar sem kynjajafnrétti væri svona mikið.
Í síðsta lagi virtist vera mikið rými til þess að bæta þjónustu við konurnar þegar kom að **félagslegri aðlögun þeirra og valdeflingu**. Aðeins tvær áttu eitthvað félagslegt net hér á Íslandi, en það var þá net fólks sem var frá þeirra heimalandi, allar konurnar töluðu um að vanta félagslegt net Íslendinga, til að læra á samfélagið og til að læra íslensku betur. Þær fjórar konur sem ekki voru með neitt félagslegt net töluðu líka sérstaklega um það að þeim vantaði líka félagslegt net fólks sem talaði þeirra tungumál, því þeim vantaði að geta tjáð sig við fólk utan fjölskyldu sinnar. Allar konurnar voru með hugmyndir og plön fyrir framtíðina sem vantaði sárlega að styðja þær með eða að upplýsa þær um hvernig þær myndu gera þau plön að veruleika.
Frekari upplýsingar um verkefnið má finna í skýrslu Tinnu Eikar um það.

Ungir flóttamenn - Einstaklingsverkefni

Myndað var listi af 15 karlmönnum með stöðu flótta sem eru allir á aldursbili 18-24. Haft var samband við þá alla fyrst til þess að hitta mennina hvern og einn í einrúmi. Þessi viðtöl voru gerð með þeim tilgangi að kanna hvar áhugamál þeirra lágu og kynnast þeim betur yfir höfuð. Niðurstaða þessara viðtala var sú að þeir vildu vita meira um praktísk atriði sem tengja lífi almennrar manneskju á Íslandi (t.d. hvernig á að finna vinnu). Þeir vildu einnig geta sinnt sínum áhugamálum eins fótbolti, sund, o.s.frv. Þess vegna var verið að hvetja þá að mæta í reglulegar hittingar einu sinni í viku. Þessar hittingar áttu sér stað helst í Menningarhúsi Gerðubergs, í húsnæði Pepp Íslands, og félagsmiðstöðinni Brúnni. Á þessum hittingum ræddum við ýmsa hluti og gerðum við eitthvað sem okkur fannst skemmtilegt og uppbyggilegt. Listi af athöfnum og viðfangsefni fylgir hér ásamt upplýsingar um mætingu:

- 15. júlí: umræða um menningu í Gerðubergi og göngutúr (1 mætti)
- 22. júlí: umræða um menningu í Gerðubergi og göngutúr (8 mættu)
- 29. júlí: umræða um atvinnu hjá Pepp Íslandi og kleinagerð (6 mættu)
- 7. ágúst: umræða um sambönd, kynlíf, kynhneigð, og kynferði og skemmtun hjá Brúnni (2 mættu)
- 14. ágúst: sund í Breiðholtslaug (2 mættu)
- 21. ágúst: Umræða um lífið og okkar þjónustu og matur hjá Kebab Söru (4 mættu)

Einnig var stefnt að leika fótbolta þann 6. ágúst hjá ÍR, komið var í veg fyrir þetta af hertum aðgerðum yfirvaldsins vegna aukinnar útbreiðslu kórónuveirunnar sem hefði nýlega sést. Verkefnið þyrfti að fara fram með breyttu sniði þar sem það þyrfti að taka tillit til nýlegra reglna um fjarlægð o.fl og þess vegna þyrftum við að fara á staði þar sem þar var víst að hægt væri að virða tveggja metra regluna. Haft var þá samband við Þorvald Daníelsson sem rekur félagsmiðstöðina Brúin sem staðsett er á Völvufelli 21 með þeim tilgangi að stofna mögulega hittingar þar. Þessi staður var tilvalinn til hittinga vegna þess að hann býður upp á tvö rými þar sem hægt væri að virða tveggja metra regluna og einnig vegna þess að hann býður upp á margt sem gæti verið fyrir þennan hóp (eins og boxpúði, tölvuleikir, o.s.frv.). Eftir þessari hittingu fórum

við í Breiðholtslaug þar sem ráðstafanir voru teknar til þess að minnka líkurnar á smiti veirunnar og að lokum fórum við veitingastað að nafni Kebab Söru sem bauð upp á sama tækifærið til fjarlægðar.

Niðurstöður þess verkefnis voru eftirfarandi:

- Léleg mæting vegna ýmsra, en helst vegna þess að þeir hlúa ekki vel að ströngum ramma. Mætingar sem haldnar voru á föstudögum voru með lélega mætingu vegna þess að föstudagur er talinn heilagan dag fyrir fylgjendur íslams.
- Þeim sem mættu fannst það skemmtilegt að gera hluti og tala við aðra.
- Stundum var verið að taka vin með sér. Þetta gerði það aðeins líklegra að einhver myndi mæta.
- Bent var á mér af meðlimi hópsins að ekki var verið að taka tillit til fjölbreytni þess hóps og enn fremur til flóttafólks í heild sinni
- Bent var á mér af meðlimi hópsins að kerfið vantar fastari verkferla

Með tilliti til allra þessara þátta hefur mér fundist að þótt að verkefni væri gott að mörgu leyti þarf það að halda áfram í breyttri mynd sem valdeflar mennina með því að “hitta þá í miðjunni” í staðinn fyrir að alltaf biðja þá um að fylgja okkar síðum o.s.frv.
Frekari upplýsingar um verkefnið má finna í skýrslu Dereks um það.

Niðurstöður og tillögur að áframhaldi

- Afhending á efni í Velkomin-pakkanum verði gerð skýrari og tilvísanir komi ekki aðeins frá skóla- og frístund, heldur einnig frá félagsráðgjöfum og öðrum þjónustuaðilum fjölskyldu og einstaklinga.
    - Börn virtust t.d. hafa “týnst” yfir sumarið vegna sumarfría og vöntunar þess utanumhalds sem er í kringum skólastarf og voru þess vegna án félagsstarfs allt sumarið. Lausn við þessu tiltekna vandamáli má t.d. Sjá í vinnu í Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, miðborgar og hlíða, hér.
- Verklag verði sett upp um hvernig staðið verði að afhendingu kynningarefnis í Velkomin-verkefninu og sem fer yfir hvernig aðilar sem standa að verkefninu upplýsa aðila sem standa að málefnum hverrar fjölskyldu.
- Bæklingurinn Réttindi mín- My Rights frá Velferðarráðuneyti fylgdi með í Velkomin pakka og virtist að mestu beinast að Vestrænum innflytjendum. Hanna verður bækling eða efni sem snýr að flóttafólki, eða fólki sem þekkir ekki að búa við þau réttindi sem við búum hér á Íslandi.
    - Réttindi mín bæklingurinn byrjar til dæmis á að fjalla um kynjajafnrétti - mikilvægt málefni sem þarf að fjalla um en eitthvað sem myndi fá marga flóttamenn til að loka bæklingnum og lesa ekki lengra. Bæklingurinn ætti frekar að byrja að fjalla

um mannréttindi sem flóttamönnum eru hugleikin, fjárhagsaðstoð, ofbeldi, húsnæði, vinnurétt o.s.frv.

- Vefsíða/app
    - Hagkvæmt væri ef búin væri til vefsíða/app sem svipar til “New to Denmark”-síðunnar. “New to Iceland” síðan myndi svo hlekkja yfir í sveitarfélög og loks niður í hverfi þar sem á við.
        - Landssíðan væri þá upplýsingar sem eiga við alla sem flytja til Íslands - svipuð og New to Denmark
        - Sveitafélags og hverfissíðurnar væru svo með upplýsingar sem nýjir íbúar í þeim sveitarfélögum og hverfum þurfa að fá.
            - Þar væru líka skemmtilegar, hagkvæmar og hversdagslegar upplýsingar.
        - Hverfissíðan í Breiðholti væri þá t.d. breidholt.is/new-to-breidholt.
        - Gera þarf þýðingar aðgengilegri - ekki vélrænanr þýðingar á einstökum síðum, eða hopp aftur á upphafssíðu (eins og er til dæmis á reykjavik.is).
- Fjölmenningarsetur/hús eða eitthvað í þeim dúr
    - Við fundum mikla þörf fyrir mannlegri tengingu og dýpri samtölum og stuðningi en félagsráðgjafar hafa rými til að veita þeim flóttamönnum sem við töluðum við. Fannst okkur að lausnin gæti verið miðlægt húsnæði fyrir höfuðborgarsvæðið þar sem flóttamenn og aðrir innflytjendur geta leitað fyrir upplýsingagjöf, félagsstarf og frekari aðstoð. Félagsráðgjafar geta þá sent skjólstæðinga sína þangað fyrir viðtöl/ráðgjöf um frístundir um allt höfuðborgarsvæðið/jafningjafræðslu o.s.frv.
    - Okkur fannst mikilvægt að í þess húsnæði væru aðallega innflytjendur að störfum sem þekktu kerfið og réttindi innflytjenda vel. Einnig væru fundartímar eða fundardagar með félagsráðgjafa til að fá annað álit um réttindi og málsframgöngu.
    - Vefsíða/app gæti verið rekin af þessari miðstöð.
    - Tenging út í allar þjónustumiðstöðvar.
    - Félagsráðgjafar, og jafnvel almenningur, gætu leitað í Fjölmenningarmiðstöðina til að fá fræðslu um ákveðnar hefðir, gildi og menningu, sem og ákveðin lönd og trúarbrögð ef þörf eða vöntun þykir á.
- Betri tengingar og snertipunkta þarf að finna við innflytjendur og flóttafólk.
    - Sérstaklega fannst okkur að það vantaði snertipunkta þegar kom að innflytjendum sem koma til Íslands einir, en þar er engin snerting við þeirra þjónustumiðstöð eða samfélag fyrr en viðkomandi er mögulega komin í einhver vandræði sem hefði mögulega verið hægt að koma í veg fyrir.
- Taka þarf frekara tillit til uppruna og menningar fólks og forðast “one size fits all” lausnum og þjónustu.
    - Nokkuð bar á því að litið væri á fólk af sama uppruna sem fólk sem væri “allt eins”, í samræðum við skjólstæðinga fékkst staðfesting á þessari upplifun.
        - Til að forðast þessa nálgun væru einstaklingsviðtöl ákjósanlegur kostur,í þeim viðtölum væri hægt er að kynnast því hvernig er hægt að þjónusta hvern og einn eins og viðkomandi hentar best.

- Passa þarf að kynna vel okkar gildi, hefðir og menningu vel fyrir skjólstæðingum en ekki ætlast til þess að þeirra gildi og viðhorf umbreytist um leið og komið er til landsins. Nokkuð eðlilegt er t.d. Að viðhorf innflytjenda sem koma ekki frá vestrænum löndum, sem og flóttafólks, gætu verið frábrugðin viðhorfum Íslendinga almennt þegar kemur að barnauppeldi, kynjajafnrétti, samkynhneigð, o.s.frv.
    - Kynning fyrir þessa hópa ætti að fara fram í stigum og ætti jafnvel að fara fram tengt tungumálakennslu eða í einhvers konar menningarkennslu.

Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness - Miðgarður

verkefnastjórn: Ragnar Harðarson
Bergdís Líf Eyjólfsdóttir og Stefanía Pálsdóttir

Inngangur

Í Grafarvogi er “Velkomin í hverfið” verkefnið á byrjunarstigi og margir þættir þess enn í þróun. Við vorum fengnar til starfa í Miðgarði sumarið 2020 til þess að vinna að ýmis konar samfélagslegri nýsköpun ásamt því að hjálpa fjölskyldum og einstaklingum að virkjast betur inn í íslenskt samfélag.

Verkefni

- Okkur var falið það hlutverk að **búa til bækling** fyrir Grafarvog með korti og helstu upplýsingum. Við könnuðum hvers konar þjónustu var að finna innan Grafarvogs ásamt því að finna allt það frábæra sem hverfið hefur upp á að bjóða. Við kynntum okkur allskonar námskeið og félög eins og Andrými, The Tin Can Factory, Borgabókasafnið, Hitt húsið o.fl. En öll eiga þau sameiginlegt að vinna að jafnara samfélagi fyrir íbúa Íslands.

- Við höfðum samband við fyrirtæki í hverfinu um styrk í formi gjafabréfa til þess að kynna fyrir fjölskyldunum og einstaklingunum hvað sé upp á að bjóða í hverfinu og ýta þeim aðeins út í að prófa hitt og þetta. Við fengum fullt af flottum gjafabréfum sem skjólstæðingar okkar tóku á móti með bros á vör.

- Í framhaldi af bæklingnum þá spratt upp sú hugmynd hjá okkur í Grafarvoginum að búa til app sem myndi innihalda öllum þeim upplýsingum sem koma fram á bæklingnum og meira. **Nánar um appið í hverfisskýrslu Grafarvogs.**
    - Við kynntum hugmyndina á samráðsfundi sumarstarfsmanna og var tekið vel í hana.
    - Í framhaldinu fórum við á fund með upplýsinga- og nýsköpunarsviði til að ræða hvernig væri best að taka hugmyndina á næsta plan. Það voru hugmyndir um að samþætta þetta með öðru verkefni sem hafði fengið styrk fyrir, en eftir það hættum við að fá svör. Það var frekar lélegt.

- Við bjuggum til blaðið „skemmtilegar staðreyndir um íslenska menningu“ sem gæti fylgt með í „Velkomin í hverfið“-pokann/pakkann. Smá svona inngangur í íslenskri menningu.

- Við vorum sett í samband við einstaklinga og fjölskyldur með mismunandi bakgrunn og áttum að kynna þeim fyrir Grafarvog og nánast umhverfi þess, og hjálpuðum þeim að tengjast í virkni sem þau höfðu áhuga á. Það var eins fjölbreytt og þau voru mörg, allt frá því að redda matjurtagarði yfir í að koma á laggirnar kaffispjall-hóp handa fólki sem vildi æfa sig að tala íslensku.

- Við hugsuðum mikið um hvað það væri sem gæti raunverulega gagnast innflytjendum og settum okkur í samband við Borgarbókasafnið Spöng og löng saga stutt, þá hafa þau áhuga á því að halda leshring á sínum vegum sem er sérstaklega miðað að fullorðnum sem eru að læra tungumálið. Tengiliðir þar eru Ásta Halldóra Ólafsdóttir og Katrín Guðmundsdóttir hjá Borgarb.s. Spöng.

- Við kynntum okkur þá frábæra úrval íþróttaiðkunar sem er að finna í Grafarvogi en sáum fljótt að einstaklingar sem tala ekki né lesa íslensku eiga í erfiðleikum með að afla sér upplýsinga um allt þetta flotta íþróttastarf vegna þess að allar heimasíður sem búa yfir upplýsingum voru einungis á íslensku, þ.e. Fjölnir. Okkur finnst það til háborinnar skammar.

- Við heyrðum af sundnámskeiðinu fyrir ósyndar konur og ásamt Árbæ/Grafarholti erum við byrjuð að leggja grunninn að næsta námskeiði sem yrði að öllum líkindum haldið í Árbæjarlaug. Okkur finnst það verkefni mjög þarft og myndum vilja sjá það þróast áfram en það er auðvitað ekki hægt nema það sé einhver starfsmaður á þjónustumiðstöðvunum sem fylgir því eftir. **Nánari upplýsingar um það er í hverfisskýrslu Grafarvogs.**

Tillögur að áframhaldi

Mikilvægt að hafa starfsmann í þessu verkefni allan ársins hring. Félagsráðgjafarnir eru undir miklu álagi og þar af leiðandi geta ekki komist í því að sinna persónulegri ráðgjöf eða aðstoða einstaklingum að aðlagast og virkjast í íslensku samfélagi. Það er þessi “vinur” eða milliliður sem þarfnast inn í Reykjavíkurborgar kerfið.

App: Lélegt að við fengum engin svör eftir að hafa farið sérstaklega að tala við Nýsköpunarsvið um framhaldið. En það eru vonir um að hægt sé að tengja saman appið og ákveðið verkefni sem búið var að fá samþykkt fjármagn fyrir.

Sundnámskeið: Við teljum að sundnámskeið, og að kunna að fara í sund, sé mikilvægur þáttur í því að aðlagast íslenska menningu, ekki bara til þess að fara í sund sjálf heldur líka treysta börnunum sínum t.d. til að fara í sund með vinum sínum. Konurnar sem hafa verið að koma á námskeiðin áður tala um hvað þetta hefur verið valdeflandi og hvetjandi til þess að vera virkari í samfélaginu almennt. Við munum búa til lista fyrir sundnámskeiðið, hvað þarf að undirbúa og huga að til þess að þetta geti gengið sem best.

Sumar starfsmaður í samskiptum við leikjanámskeið barna: Við teljum það sé mikilvægt að

lesa skýrslu Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíðar. Við viljum meina að allar þjónustumiðstöðvar ættu að hafa einn jafnvel tvo sumarstarfsmenn hjá sér næsta sumar sem sinna þessu tiltekna starfi að vera milliliður allra félagsráðgjafa við fjölskyldur og börn yfir sumartímann. Upplýsingar og samskipti eiga það til að týnast þegar félagsráðgjafar fara í sumarfrí og þegar skólinn er lokaður.

Leshringur: Borgarbókasafnið (Spöng) ætlar að skipuleggja leshringinn, þau töluðu að minnsta kosti um að ætla að skipuleggja og auglýsa. Ætluðu að fara í málin strax og þau væru komin úr sumarfríi. Ragnar á Miðgarði er tengiliður.

Velkomin til Íslands poki: Uppfærður pakki sem fólk fær þegar það kemur á þjónustumiðstöðina/í hverfið/landið: bæta við umsókn fyrir kort í Borgarbókasafnið + hverfis bæklingur + eitthvað af gjafakortunum sem eru til.

Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis

Dimitriv Shamkuts og Kristín Olga Gunnarsdóttir

Inngangur

Í Laugardal og Háaleiti er velkomin verkefnið á byrjunarstigi og margir þættir verkefnisins ennþá í þróun. Tveir sumarstarfsmenn voru ráðnir til þess að vinna að samfélagslegri nýsköpun þar sem velkomin verkefnið var helsta viðfangsefnið. Unnið var að því að kanna hvers konar þjónustu hinar ýmsu stofnanir sem finnast innan hverfismarka Laugardals og Háaleitis bjóða innflytjendum og flóttafólki sem flyst í hverfið og samhliða því var þróað margvíslegt efni með það að markmiði að gera aðlögun innflytjenda og flóttafólks að hverfinu sínu og Íslandi yfir höfuð auðveldari.

Upplýsingasöfnun

Leitast var eftir því að safna upplýsingum um aðlögunarferli innflytjenda og flóttafólks í Laugardal og Háaleiti en einnig á Íslandi heilt yfir, til þess að geta gert betri grein fyrir því hvers konar þjónustu fólkið sækist helst eftir þegar það flytur í hverfið. Það var meðal annars fundað með félagsráðgjöfum í þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis, farið í heimsókn í Rauða krossinn og tekið viðtal við kvótaflóttamann sem fluttist í Laugardalinn árið 2015 ásamt almennri rafrænni upplýsingasöfnun.
Þá var einnig farið í heimsóknir til stofnana sem talið var að eru almennt mikilvægar og/eða nytsamlegar fyrir innflytjendur og flóttafólk sem flytur í hverfið. Alls voru 10 stofnanir heimsóttar og voru þær: Borgarbókasafnið í Kringlunni, Borgarbókasafnið í Sólheimum, Þróttur Reykjavík, Víkingur Reykjavík, Grensáskirkja, Rauði krossinn, the Tin Can Factory (íslenskunám), stéttarfélagið VR, Leikskólinn Vinagerði og félagsmiðstöðin Tónabær. Útbúinn var spurningarlisti fyrir hverja og eina stofnun þar sem helst var spurt:

- Hvort stofnunin væri með sérstakt ferli, reglugerð eða stefnu hvað varðar þjónustu við innflytjendur og flóttafólk
- Hvort margir innflytjendur og flóttafólk nýti sér almennt þjónustu stofnunarinnar, og ef ekki þá hvers vegna
- Hvort stofnunin býður uppá sérðsniðna þjónustu fyrir innflytjendur og flóttafólk
- Hvort stofnunin sé með upplýsingar aðgengilegar á mörgum tungumálum

Þróun á hjálpargögnum

Snemma í ferli upplýsingasöfnunar og hugmyndavinnu kom upp sú tillaga að búa til stafrænt kort af Laugardal og Háaleiti þar sem væri búið að merkja inn alla helstu punkta sem gætu nýst fólki í daglegu lífi, svo sem banka, heilsugæslu, matvöruverslanir, afþreyingu, tómstundir, leikvelli og grenndargáma. Við hvern punkt fylgdi mynd og nytsamlegar upplýsingar eins og opnunartími, heimilisfang og vefslóð. Upplýsingarnar voru einnig gerðar aðgengilegar á ensku, pólsku, spænsku og arabísku samhliða íslenskunni. Markmið kortsins er að gera innflytjendum, flóttafólki og öðrum nýjum íbúum í Laugardal og Háaleiti auðveldara fyrir að átta sig á því hvað hverfið hefur uppá að bjóða. Út frá kortinu var svo gerður einfaldur bæklingur svo hægt sé að afhenda einstaklingum sem koma í þjónustumiðstöðina, skyldu ákveðnir einstaklingar kjósa frekar að eiga kortið í pappírsformi. Hugmyndin á bakvið bæklinginn er að koma til móts við þann hóp af fólki sem er ekki tæknilæs og/eða hefur ekki snjalltæki til umráða.

Eftir heimsókn í Borgarbókasafnið Kringlunni var ákveðið að útbúa einfalt kynningarblað um þá þjónustu sem Borgarbókasafnið býður innflytjendum og flóttafólki uppá. Í blaðinu er meðal annars fjallað um tölvu- og prentaðstöðu bókasafnsins, heimanámsaðstoð fyrir krakka af erlendum uppruna, sögustundir á erlendum tungumálum og ásamt nokkrum verkefnum sem fara fram í Grófinni og eru sérsniðin fyrir innflytjendur og flóttafólk. Markmið blaðsins er að kynna þjónustuna sem Borgarbókasafnið býður innflytjendum og flóttafólki uppá og var blaðið alls þýtt á 12 tungumál, eða arabísku, spænsku, litháísku, pólsku, ensku, tælensku, filippeysku (tagalog), lettnesku, víetnömsku, arabísku, farsí (persnesku) og kúrdísku (sorani) samhliða íslenskunni.

Í mörgum af þeim heimsóknum sem farið var í komu í ljós flott verkefni á vegum félagasamtaka sem áttu öll það sameiginlegt að hafa farið framhjá fólki vegna samskiptaleysis. Til dæmis jafningjafræðsla á vegum samtaka kvenna af erlendum uppruna á Íslandi eða fótboltaæfingar fyrir hælisleitendur og flóttamenn á vegum Þrótts og ÍTR, sem eru bæði vel unnin verkefni og hafa því miður farið framhjá mörgu fólki. Því var ákveðið að útbúa einfalt kynningablað með nokkrum af efnilegustu smáverkefnunum sem sumarstarfsmenn höfðu orðið uppvísir um. Blaðinu var svo komið áleiðis til félagsráðgjafa sem gæti þá kynnt verkefnin fyrir skjólstæðingum sínum eftir þörf.

Á meðan á viðtali við kvótaflóttamann stóð kom í ljós að hann hafði afar takmarkaða vitneskju um frístundastarf Reykjavíkurborgar, þrátt fyrir að hafa verið 16 ára gamall þegar hann fluttist til Íslands. Kvótaflóttamaður benti á að honum hefði þótt nytsamlegt að fá eyðublað með lista yfir frístundamöguleika þar sem hann hefði getað merkt inn hvers konar frístundir honum þóttu áhugaverðar og þá hefði félagsráðgjafi / frístundaráðgjafi / námsráðgjafi getað farið yfir blaðið og vísað honum á þær frístundir sem falla sem best inní áhugasvið hans. Því var ákveðið að útbúa slíkt blað, þar sem kæmi fram stutt kynning á frístundastarfi Reykjavíkurborgar ásamt lista yfir allar þær tómstundir sem eru í boði fyrir börn í Laugardals- og Háaleitishverfi. Hugmyndin er að fjölskyldur myndu svo fá að taka blaðið með sér heim til þess að fara yfir frístundaúrvalið og velja úr. Eftir það myndi starfsmaður frístundasviðs vinna úr blaðinu og gefa vísun á þá frístundamöguleika sem henta barninu best miðað við áhugasvið, aldur, búsetu ofl.

Niðurstöður og tillögur að áframhaldi

Þegar horft er yfir öll viðtölin og heimsóknirnar sem farið var í kemur í ljós að í Laugardal og Háaleiti er að finna gríðarlega mikið af fjölbreyttum úrræðum fyrir bæði innflytjendur og flóttafólk. Hinsvegar hefur stærsta vandamálið verið slakt upplýsingaflæði sem veldur því að bæði starfsmenn Reykjavíkurborgar og nýjir íbúar Laugardals og Háaleitis hafa takmarkaða vitneskju um alla kostina sem standa þeim til boða. Til að mynda eru bæði Þróttur og Víkingur með afar fáa iðkendur af erlendum uppruna þrátt fyrir að vera tvö af stærstu íþróttafélögum í hverfunum þar sem er talsvert um innflytjendur og flóttafólk. Þá er einnig vert að nefna að bæði félög bjóða einungis uppá vefsíðuna sína á íslensku, eitthvað sem er mikil hindrun fyrir fólk af erlendum uppruna í að nálgast upplýsingar um starf félagana. Því væri æskilegt ef þjónustumiðstöðvar, tómstundafélög, íþróttafélög, leikskólar, grunnskólar og aðrar viðeigandi stofnanir myndu beita sér fyrir því að auka samskipti sín á milli. Þá er einnig yfirleitt mikill vilji innan stofnana til þess að taka vel á móti innflytjendum og flóttafólki en hefur tekist misvel vegna skorts á greinagóðu móttökuferli og / eða stefnu. Hjá flestum stofnunum sem heimsóttar voru virðist ráðandi stefna ennþá byggjast á því að “redda” málunum þegar þau birtast. Þessi nálgun gæti hafa reynst vel í gegnum tíðina en í ljósi þeirrar miklu fjölgunar á innflytjendum og flóttafólki sem hefur orðið í Reykjavík á síðustu árum telja sumarstarfsmenn tímabært að innleiða ítarlega móttökuáætlun og / eða stefnu. Slík móttökuáætlun er til fyrir börn á grunnskólaldri en til þess að tryggja öllum farsæla aðlögun að íslensku samfélagi þyrfti að vera til skýr áætlun og stefna fyrir fólk án barna eða með börn á öðrum aldri en grunnskólaaldri.

Snemma sumars kom upp sú hugmynd á sameiginlegum samráðsfundi allra sumarstarfsmanna í samfélagslegri nýsköpun á vegum Reykjavíkurborgar að útbúa smáforrit þar sem hægt væri að nálgast kort með öllum mikilvægustu viðkomustöðum fólks í daglegu lífi, ásamt greinargóðum upplýsingum um hvern og einn stað. Smáforritið gæti verið þýtt yfir á mörg tungumál og myndi eflaust nýtast öllum borgarbúum gríðarlega mikið, hvort sem um er að ræða nýja íbúa eða infædda Reykvíkinga. Sú vinna sem hefur verið unnin í uppsetningu á stafræna kortinu fyrir Laugardal og Háaleiti er kjörinn stökkpallur fyrir frekari framkvæmdir í þessum málum þar sem kortið inniheldur mikið magn af viðkomustöðum og upplýsingum en mun þarfnast viðhalds til lengri tíma og þyrfti einnig að vera yfirfært á notendavænni forrit.

Sumarstarfsmenn í Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis hafa því tekið eftir því að um er að ræða mjög mikla og góða þjónustu víðs vegar í hverfinu sem þyrfti að tengja betur við notendur hennar. Því væri best í nákominni framtíð ef það væri starfsmaður sem sæi alfarið um að kynna innflytjendur og flóttafólk fyrir þeirri þjónustu sem þau geta nýtt sér. Núna fellur það undir starfssvið félagsráðgjafa innanhúss en vegna álags og vöntunar á félagsráðgjöfum sem snúa að innflytjendum og flóttafólki þurfa þeir að forgangsraða verkefnum sínum og ná þar með ekki að sinna kynningarstarfi á þjónustu hverfisins þar að auki. Því yrði að vera skýr stefna um þá kynningu sem innflytjendur og flóttafólk fær til þess að byggt verði á jafnræðislögum og upplýsingarnar fari ekki eftir tíma eða dagsformi félagsráðgjafa.

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða

Jóna Ástudóttir og Þór Breki Þorgrímsson

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða fór aðra leið en hinar Þjónustumiðstöðvarnar og réð sumarstarfsfólk í tvo mánuði til að sinna sérhæfðum verkefnum sem mikil þörf var að stíga inn í. Verkefni sumarstarfsfólksins falla þó vel að Velkomin verkefninu og munu gögn þess nýtast inn í það verkefni.

Ráðgjöf og stuðningur við frístundir erlendra barna: Jóna Ástudóttir

Markmið með starfinu var að skapa skilvirkari boðleiðir upplýsinga og veita stuðning og eftirfylgd með sumarstarfi barna og unglinga af erlendum uppruna, þeim sem hafa búið hér innan við tvö ár og þeim sem koma af brotnum heimilum.
Áhersla var lögð á að styðja við erlend börn sem búið hafa hér í skamman tíma vegna þess að vitað er að sá hópur á það til að falla á milli þilja á sumrin þegar skólinn búinn og félagráðgjafar í sumarfríi. Þessi hópur er oft ekki virkur meðal sumarfrístunda og sumarstarfs líkt og tíðkast hjá íslenskum börnum og þeim börnum sem búið hafa hér lengur. Því var ákveðið að skapa vettvang með þessu verkefni til þess að veita þessum börnum aukinn stuðning til að stuðla að skráningu og virkni í sumarfrístundum, Vinnuskóla og öðru sumarstarfi í sumar.

Helstu verkefni sumarsins voru:

- Aðstoða erlendar fjölskyldur við að finna og skrá börn í frístundir

Stærsti hópurinn var erlend börn sem hafa búið hér í innan við tvö ár. Auk barna með brotið bakland, íslensk börn og börn af erlendum uppruna sem hafa búið á Íslandi í lengri tíma. Flest börnin komu inn í verkefnið frá félagsráðgjöfum. Sumum fylgdi ég í gegnum allt ferlið, fann frístundir og fylgdi þeim eftir en í öðrum tilvikum fylgdi ég eftir skráningum félagsráðgjafanna. Nokkur nöfn barna komu á mitt borð eftir samtöl við forstöðufólk frístundaheimila og voru þau mál skoðuð eftir atvikum í samstarfi við félagsráðgjafa þess skóla.

- Upplýsing og aðstoð við nýtingu styrkja og fríðinda

Fræðsla og aðstoð við að sækja þá styrki og fríðindi sem í boði eru líkt og gjaldfrjáls frístund, frístundakortið svo dæmi séu tekin.

- Upplýsingamiðlun milli frístunda og foreldra

Sérstök áhersla á að miðla upplýsingum vel til foreldra sem ekki tala ensku og/eða eiga erfitt með lestur í gegnum túlkaþjónustu og við hitting. Ég notaðist mest við Language line auk þess að hitta fjölskyldur í þeirra nærumhverfi, oft heimili þeirra eða Samfélagshúsi hverfisins. Algengt

er að börn af erlendum uppruna mæti ekki í skráðar frístundir vegna þess að góð upplýsinga- og menningarmiðlun hefur ekki átt sér stað frá frístund og til foreldra svo þau skilji. Fjölskyldur sem eru ný fluttar til landsins hvorki þekkja né skilja vettvang líkt og frístundaheimili eða Vinnuskólann, svo dæmi séu tekin. Upplýsingar á vefsíðum og upplýsingapóstum eru oft eingöngu á íslensku, stundum ensku en aldrei myndrænar né á öðrum tungumálum.

- Undirbúningsfundur og vettvangsferð

Eftir þörfum fyrsta daginn í nýrri frístund/námskeiði/Vinnuskóla skipulagður hittingur með fulltrúa þess starfs og/eða fylgd fyrsta daginn eftir þörfum. Mikilvægur þáttur í að foreldrar og börn fari inn í nýjar aðstæður af öryggi. Oft mæta börn ekki í skráðar frístundir vegna þess að þau einfaldlega finna ekki staðsetningu frístundar eða námskeiðs.

- Aðgengilegur tengiliður

Mikil þörf er fyrir að fjölskyldur hafi tengilið til taks varðandi frístunda- og tómstundastarf barna. Sérstaklega fjölskyldur sem ekki tala ensku né íslensku. Þau hringdu í mig eða sendu mér tölvupóst um fyrirspurnir og spurningar, ef þau voru óörugg með eitthvað, fundu ekki staðsetningu eða annað sem tengdist frístundamálum barna þeirra. Vegna tungumálaörðugleika eru tengiliðir frístundanna/starfseminnar oft ekki aðgengilegir þessum hóp. Aðgengilegur tengiliður er mikilvægur þáttur í að byggja þessa brú á milli erlendra fjölskyldna og frístunda- og tómstundastarfsins í samfélaginu.

- Eftirfylgd með mætingu og gengi barns í frístund.

Sinnti eftirfylgni með skráningum barnanna. Var í góðum samskiptum við forstöðufólk námskeiða, frístunda og Vinnuskólans til að fylgjast með hvort börnin væru að mæta og hvernig gengi. Ef einhver börn mættu ekki eða eitthvað kom upp á gekk ég á eftir þeim málum og hafði samband við foreldra og kom þá alltaf í ljós skýring sem auðvelt var að leysa með samtali okkar á milli svo barnið gat haldið áfram í námskeiðinu eða við fundið nýja lausn í sameiningu.

- Miðla gengi og stöðu til félagsráðgjafa.

Staða og gengi í frístundastarfi og/eða vinnuskóla var svo miðluð til félagsráðgjafa yfir sumarið svo hægt væri að skrá stöðu barnanna í málaskrá. Þannig höfðu félagsráðgjafarnir upplýsingar um félagslega virkni barna og gengi yfir tímabilið.

- Yfirsýn og tengslanet

Yfir sumarið varð til ákveðin yfirsýn yfir frístundastarf hverfisins fyrir hópinn og myndun tengslanets innan frístunda- og tómstundastarfs borgarinnar þannig að þegar upp komu ný námskeið eða viðburðir sem hentuðu þeim hópi barna sem ég vann með í sumar voru boðleiðirnar nærtækar og skráning þar af leiðandi auðveldari. Upplýsingar um ný úrræði verða þannig aðgengilegar tengilið sem er í samskiptum við breiðari hópi fjölskyldna og barna og eru skráningar þannig ekki tilviljunum háðar ss. virkni og verkefnaálagi félagsráðgjafa eða annarra í lífi barns. Þannig aukast líkur á að fullnýta ný úrræði sem koma til.

Til þess að veita viðkvæmum hópi erlendra barna og barna með brotið bakland aðgang að frístunda- og tómstundastarfi borgarinnar þarf breytt fyrirkomulag í takt við sumarstarfið á Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í sumar. Með breyttu fyrirkomulagi verður um leið til vettvangur til aukins samtals milli Þjónustumiðstöðva varðandi frístundastarf barna og samnýtingu og þar með fullnýtingu úrræða.

Öll börn í þjónustu hjá Þjónustumiðstöð eiga að hafa jöfn tækifæri og jafnt aðgengi að frístunda- og tómstundastarfi. Það á ekki að vera háð verkefnaflæði eða tengslaneti hvers félagsráðgjafa hvaða börn eru skráð í hvaða úrræði og hversu mikinn stuðning félagsráðgjafi getur veitt börnum og fjölskyldum þeirra í frístunda- og tómstundastarfi. Félagsráðgjafar eru nú þegar að vinna undir gríðarlegu verkefnaálagi og að halda utan um frístundastarf barna í þjónustu sinni verður óhjákvæmilega alltaf undir öðrum verkefnum sem eru í forgangi.

Viðbrögð félagsráðgjafa, foreldra, fjölbreyttra frístunda og Vinnuskólans við þessum aukna stuðningi voru öll á einn veg en mikil ánægja og mikið þakklæti var fyrir þennan aukna stuðning. Fjölmargar skráningar á námskeið, frístundir og í Vinnuskólann hefðu ekki endað í mætingu og virkni barns og foreldra ef ekki hefði verið fyrir þennan aukna stuðning, upplýsingamiðlun og eftirfylgd frá tengilið Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í sumar.

Lykillinn að aðlögun og félagslegri virkni einkum barna af erlendum uppruna felst að miklu leyti í þátttöku í frístunda - og tómstundastarfi. Aðgangur þessa hóps að starfinu er háð auknum stuðningi í formi upplýsinga- og menningarmiðlunar og utanumhaldi frá tengilið/ nýjum vettvangi innan skóla- og frístundasviðs sem virkar sem brú á milli frístunda, fjölskyldu og Þjónustumiðstöðvar.

Bæklingar fyrir Hlíðar, Miðborg og Vesturbæ: Þór Breki

Þrír bæklingar voru hannaðir og settir saman, einn fyrir hvert hverfi. Hugmyndin var að geta rétt nýjum íbúum í hverfunum bækling sem inniheldur upplýsingar um þá þjónustu sem er í boði í hverfinu þeirra (s. s. frístundir, skólar, kirkjur, heilsugæsla o. fl.).

Lögð var áhersla á að hafa sem minnstan texta í bæklingnum. Lýsingar á stofnunum/fyrirtækjum máttu helst ekki vera lengri en þrjár setningar og reynt var að halda orðaforðanum einföldum í þessum lýsingum. Ætlunin er ekki að bæklingurinn innihaldi mikið af upplýsingum, heldur að hægt sé að nota hann til þess að benda manni á hvar er hægt að nálgast frekari upplýsingar sjálfur.

Bæði þjónusta frá einkareknum aðilum og þjónusta rekin af borginni og/eða ríkinu voru sett í bæklingana. Haft var samband við einkareknu aðilana og fengið leyfi til að hafa þá með í bæklingunum.

Því miður gafst ekki tími til að þýða bæklinginn yfir á önnur tungumál, en það hefur ekki verið lokað á möguleikann að gera það í framtíðinni.

Niðurstöður

Mikill samhljómur myndaðist meðal hópsins sem vann að Velkomin verkefninu sumarið 2020 að álag á félagsráðgjöfum sem sinna málefnum innflytjenda og flóttafólks væri mikið. Tími gæfist ekki til að sinna mikið fleiru en grunnþjónustu við þennan hóp og þar með sætu málefni líkt og frístund, fræðsla, einstaklingsviðtöl og aðlögun oft á hakanum, en hópurinn var sammála um að þessi atriði væru mikilvæg til þess að stuðla að góðri þjónustu við innflytjendur og flóttafólk.

Eftirfarandi atriði þóttu hópnum mikilvægt að skoðuð yrðu eftir vinnu okkar í sumar:

- Minnkað verði álag á félagsráðgjöfum en gífurlegur málafjöldi þeirra og vinnuþungi kemur í veg fyrir farsæla þjónustu við viðkvæman hóp innflytjenda og flóttafólks.
    - **Lausnir:**
        - Ráðinn er inn starfsmaður sem sinnir stuðningi við félagsráðgjafa (sjá hér).
        - Stofnuð verði miðlæg miðstöð þar sem innflytjendur og flóttafólk geta leitað eftir upplýsingum, stuðningi og félagsstarfi (Sjá hér).
        - Eyðublöð sköpuð sem stuðla að heildrænni þjónustuupplifun (sjá hér).
- Bæting kynningar á þjónustu og réttindum sem innflytjendur og flóttafólk hefur sem íbúar í Reykjavík og sem Íslendingar.
    - Mikil vöntun þótti á viðurkenningu á fjölbreyttum uppruna og menningu innflytjenda og flóttafólks, þjónustuaðilum skortir almennt fræðslu um þessa þætti og getur það endurspeglast í gæðum þjónustu við hvern og einn.
    - Það þótti skortur á að þjónustuaðilar væru reiðubúnir að mæta skjólstæðingum sínum á miðri leið og þótti vera keimur af því að ætlast væri til þess af innflytjendum og flóttafólki að þau myndu aðlagast að öllum okkar gildum og hefðum fljótar en mögulegt er (sjá t.d. hér og hér)
    - Allar starfsstöðvar í þessu verkefni tóku eftir því hversu mikil vöntun er á þýddu efni. Ef þýðing er til staðar er hún oft bara á ensku eða henni er nokkuð ábótavant og hún illa aðgengileg, eins og t.d. á reykjavik.is (Sjá t.d. hér, hér og hér)
        - **Lausnir:**
            - Stofnuð verði miðlæg miðstöð þar sem innflytjendur og flóttafólk geta leitað eftir upplýsingum, stuðningi og félagsstarfi (Sjá hér).
            - Meiri áhersla verði lögð á að taka einstaklingsviðtöl við skjólstæðinga eftir þörfum, svo þjónustu- og kynningarþörf sé hægt að meta á út frá hverjum og einum einstaklingi, en ekki aðeins út frá fjölskylduheild (sjá hér).
            - Meiri áhersla verði lögð á þýðingar, sérstaklega opinbert efni sem kemur frá Reykjavíkurborg, en einnig allt efni sem getur snúið að aðlögun innflytjenda og flóttafólks í Reykjavík. T.d. með því að veita íþróttfélögum og öðru frístundastarfi styrki til þess að þýða kynningarefni sitt o.s.frv.

            - Lögð verði áhersla á að bæta kynningarefni svo það höfði til og upplýsi innflytjendur og flóttafólk um umhverfi sitt, réttindi og þjónustu á sjálfbæran og góðan hátt (sjá t.d. hér og hér).
            - Uppsetning vefsíðu og/eða smáforrits sem kynnir borgina og afþreyingu og þjónustu innan hennar til allra íbúa hennar, en sérstaklega verður lögð áhersla á innflytjendur og flóttafólk (sjá t.d. hér, hér og hér).
- Velkomin verkefni - Allir hópar sáu mikla þörf fyrir því að halda Velkomin verkefninu áfram í einhverri mynd. Helstu tillögur um úrbætur sneru að verkferlum, kynningarefni, þjónustuþegum og eftirfylgni.
    - **Lausnir:**
        - Setja þarf upp skýra og vel úthugsaða verkferla, sem lifa af starfsmannaskipti og þess háttar, til þess að verkefnið haldi áfram og til þess að þjónustan á bak við það sé sem líkust sama hver er að sinna þjónustunni. Mikilvægt er að verkferlar séu skráðir niður og séu á vísum stað
        - Útnefna þarf ábyrgðaraðila sem eru yfir verkefninu í hverju hverfi, útnefna þarf einnig tengilið í hverjum skóla og frístundarúrræði, til að tryggja að engin fjölskylda eða barn falli í gegnum glufurnar og það að allir þjónustuaðilar séu vel upplýstir um framgang verkefnisins.
            - Gott væri ef stofnað væri tölvupóstfang fyrir verkefnið í hverju hverfi sem ábyrgðaraðili innan Þjónustumiðstöðvar myndi stjórna aðgengi að, til að koma í veg fyrir að erindi væru send á tölvupóstfang sem ekki væri verið að sinna eða væri lokað, ef ábyrgðarmaður væri ekki í vinnu eða væri hættur störfum.
        - Kynningarefni þarf að vera sett upp á þann hátt að það þjóni þeim hópi sem þarf að nýta sér efnið, bæði í útliti og í skrifuðum texta.
            - Setja þarf upp verkferla varðandi uppfærslu á þessu efni sem þarf að fara fram reglulega.
        - Athuga þarf við hvert skref að þjónustan og það sem henni fylgir þjóni í raun og veru þjónustuþegum en sé ekki bara ætlað að vera fjöður í hatt einstaklinga eða skipulagsheildar.
        - Fylgja þarf aðgerðum eftir og athuga hvað í þjónustunni virkar vel og hvað ekki og aðlaga framtíð þjónustunnar eftir því sem notendum hennar finnst hafa gagnast sér og hvað ekki.
- Mikið meiri áherslu þarf að leggja á valdeflingu og stuðning við innflytjendur og þá sérstaklega flóttafólk. Sú vinna þarf að stóru leyti að fara fram í gegnum alls kyns frístundarstarf og námskeið bæði fyrir börn og fullorðna, sem þyrfti að kynna vel og á viðeigandi hátt.
    - **Lausnir:**
        - Fullorðin:
            - Stofnuð verði miðlæg miðstöð þar sem innflytjendur og flóttafólk geta leitað eftir upplýsingum, stuðningi og félagsstarfi (Sjá hér).

        - Fundnar verði leiðir til þess að tengja þennan hóp við og kenna þeim á íslenskar venjur og menningu svo þau viti af allri þeirri þjónustu sem er hér í boði og njóti jafnvel hversdagsins betur. T.d. sundnámskeið (sjá hér), leshringur (sjá hér) o.s.fv.
    - Börn:
        - Ráðinn er inn starfsmaður sem sinnir stuðningi við félagsráðgjafa, stuðningi við fjölskyldur við skráningu og fyrstu daga í frístund sem og eftirfylgni (sjá hér).
        - Eyðublöð sköpuð sem stuðla að heildrænni þjónustuupplifun (sjá hér).
        - Skapa þarf betra og aðgengilegra kynningarefni sem talar sérstaklega um að öll börn séu velkomin í íþróttir og frístund og um það hver ávinningurinn er af því að börn stundi frístund og íþróttir. Kynning þarf einnig að fara fram á fjölbreyttan hátt.