

Keðjan Stuðningsfjölskyldur

Niðurstöður úr könnun

Apríl 2021



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Markmið

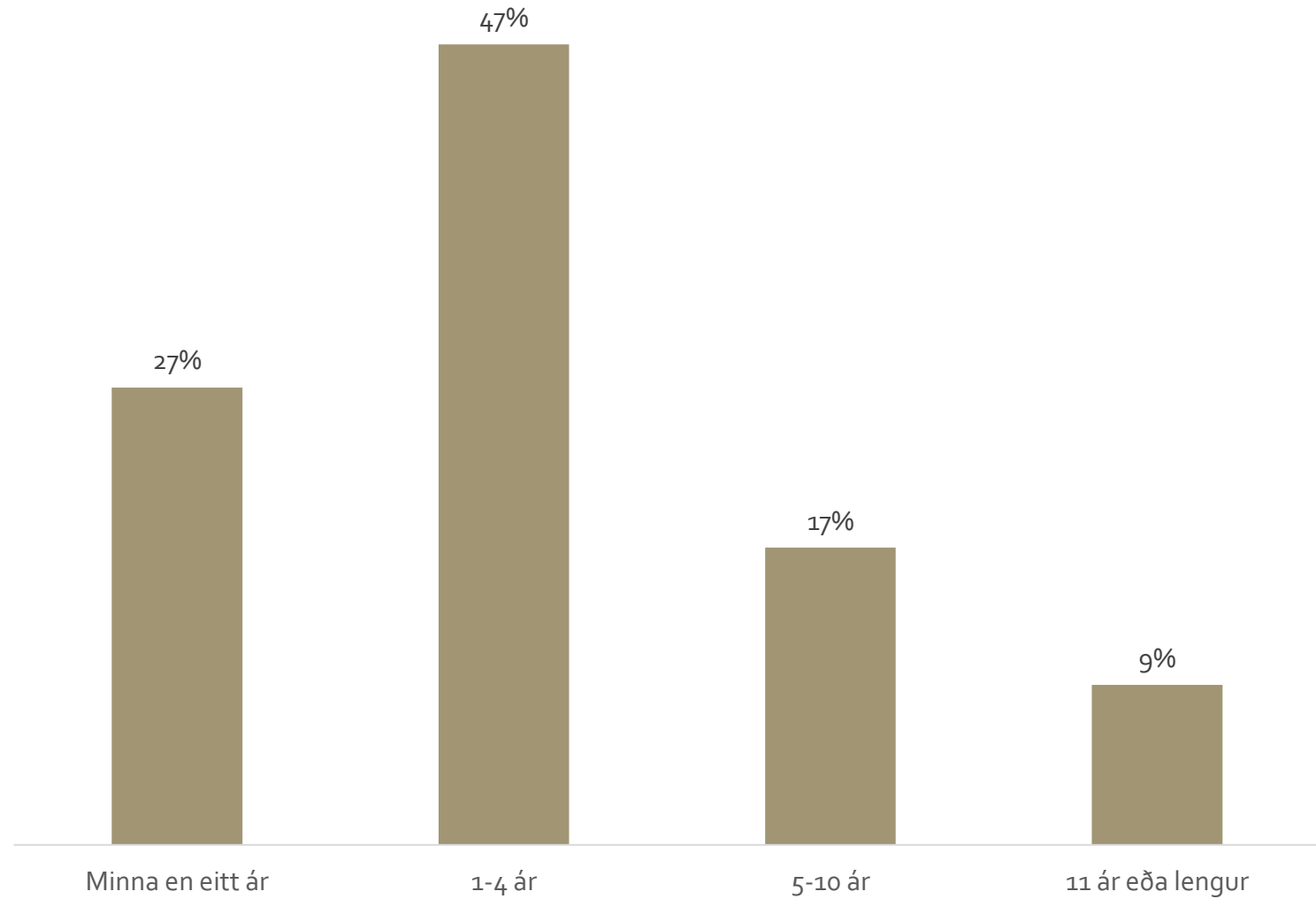
- Könnunin var lögð fyrir allar stuðningsfjölskyldur í Reykjavík.
- Markmið hennar var að kanna upplifun stuðningsfjölskyldna af umsóknarferlinu, endurmati starfsleyfa, samskipti við starfsfólk Keðjunnar og þjónustumiðstöðvanna.
- Einnig er markmið könnunarinnar að meta fræðsluna sem stuðningsfjölskyldum stendur til boða.

Framkvæmd

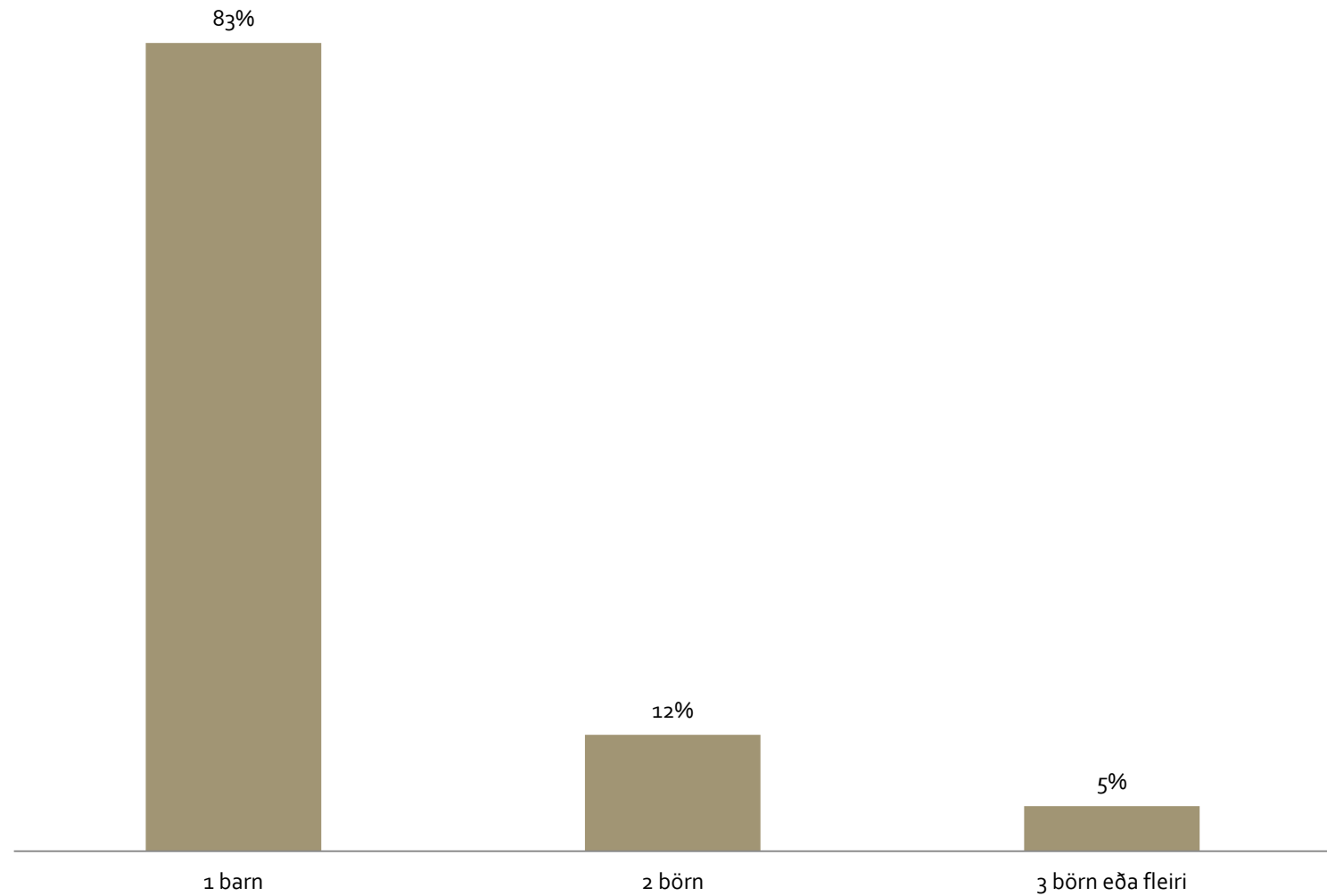
- Teymi árangur- og gæðamats á skrifstofu velferðarsviðs vann í samstarfi við starfsmenn Keðjunnar könnunina.
- Framkvæmd og úrvinnsla könnunar var í höndum teymis árangur- og gæðamats.
- Stuðningsfjölskyldur fengu könnunina senda í mars 2021 en sent var á 273 netföng.
- 151 svöruðu könnuninni (55% svarhlutfall).

Niðurstöður

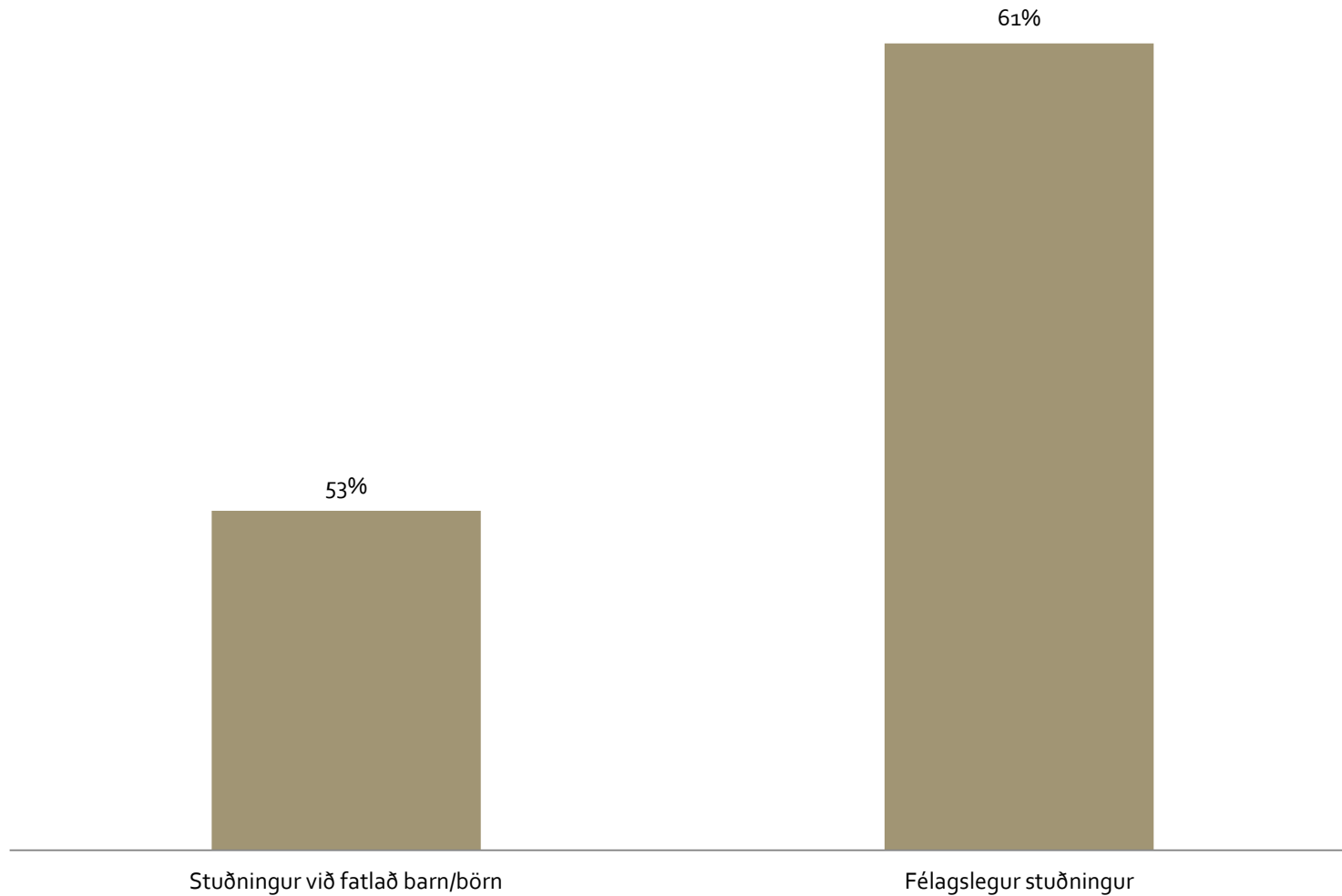
Hve lengi hefur þú/þið
verið
stuðningsfjölskylda?



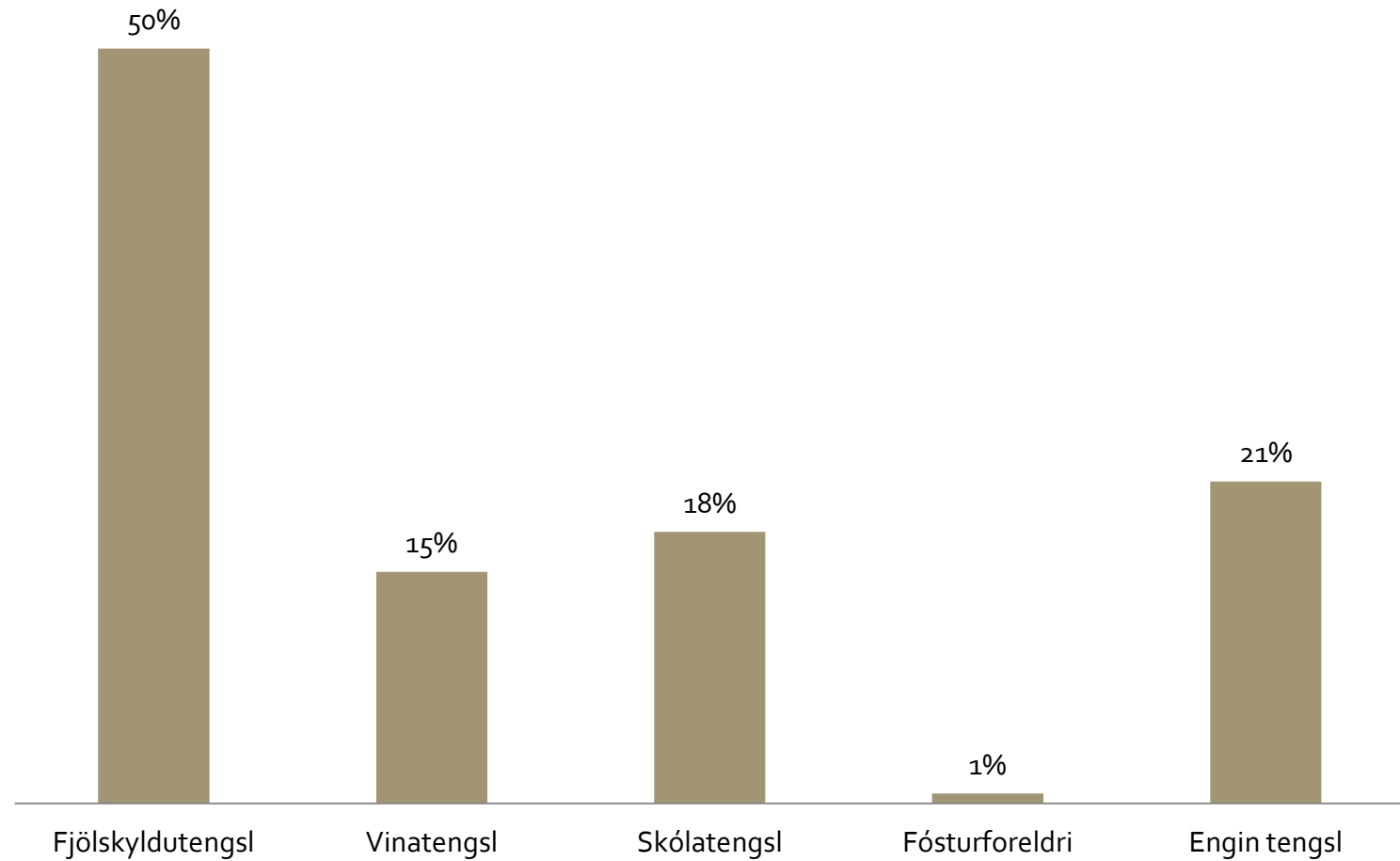
Hversu mörg
börn ertu með
í stuðning í
dag?



Hvers konar
stuðning er verið
að veita barninu /
fjölskyldunum?

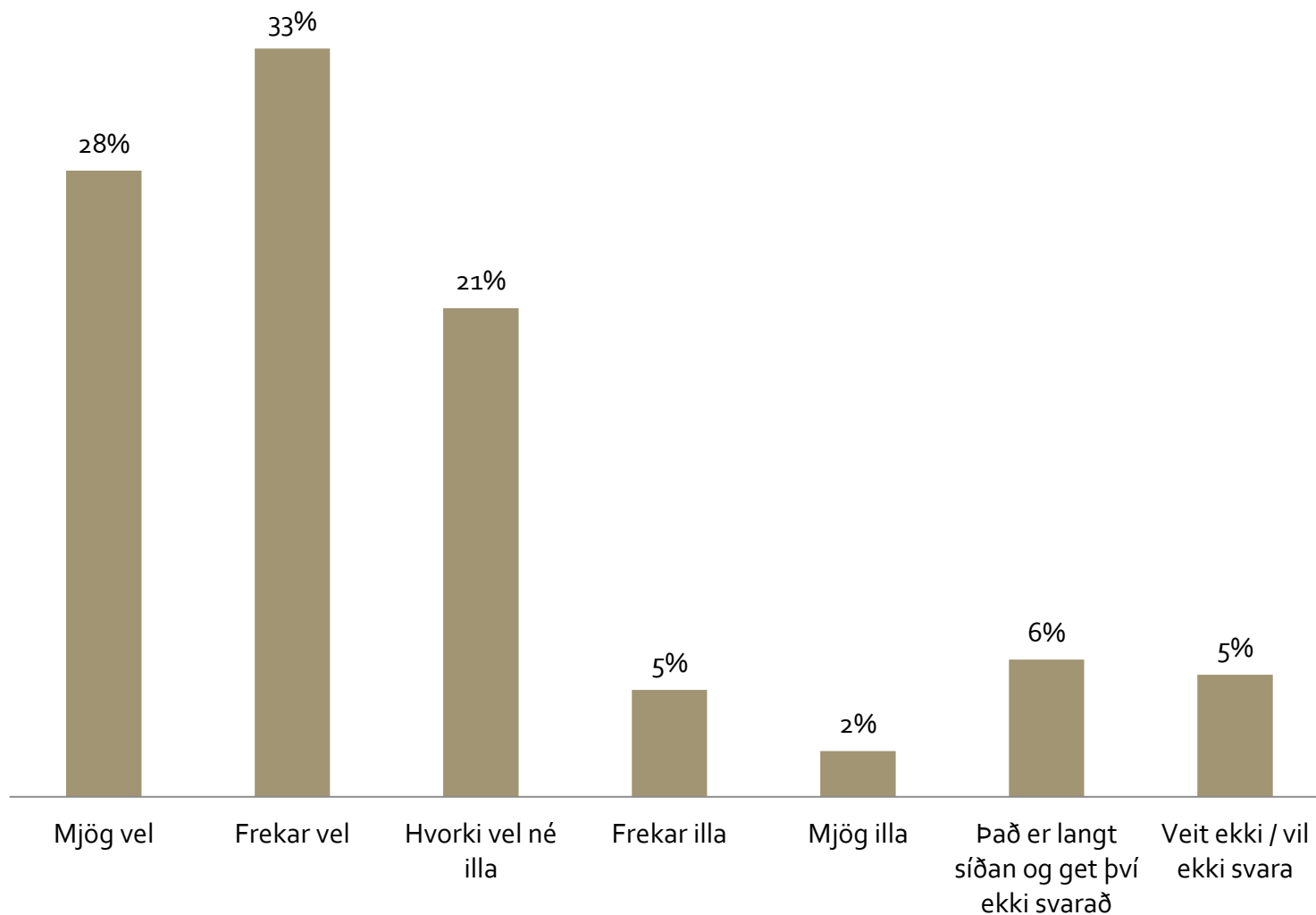


Tengsl við upphaf þjónustu?

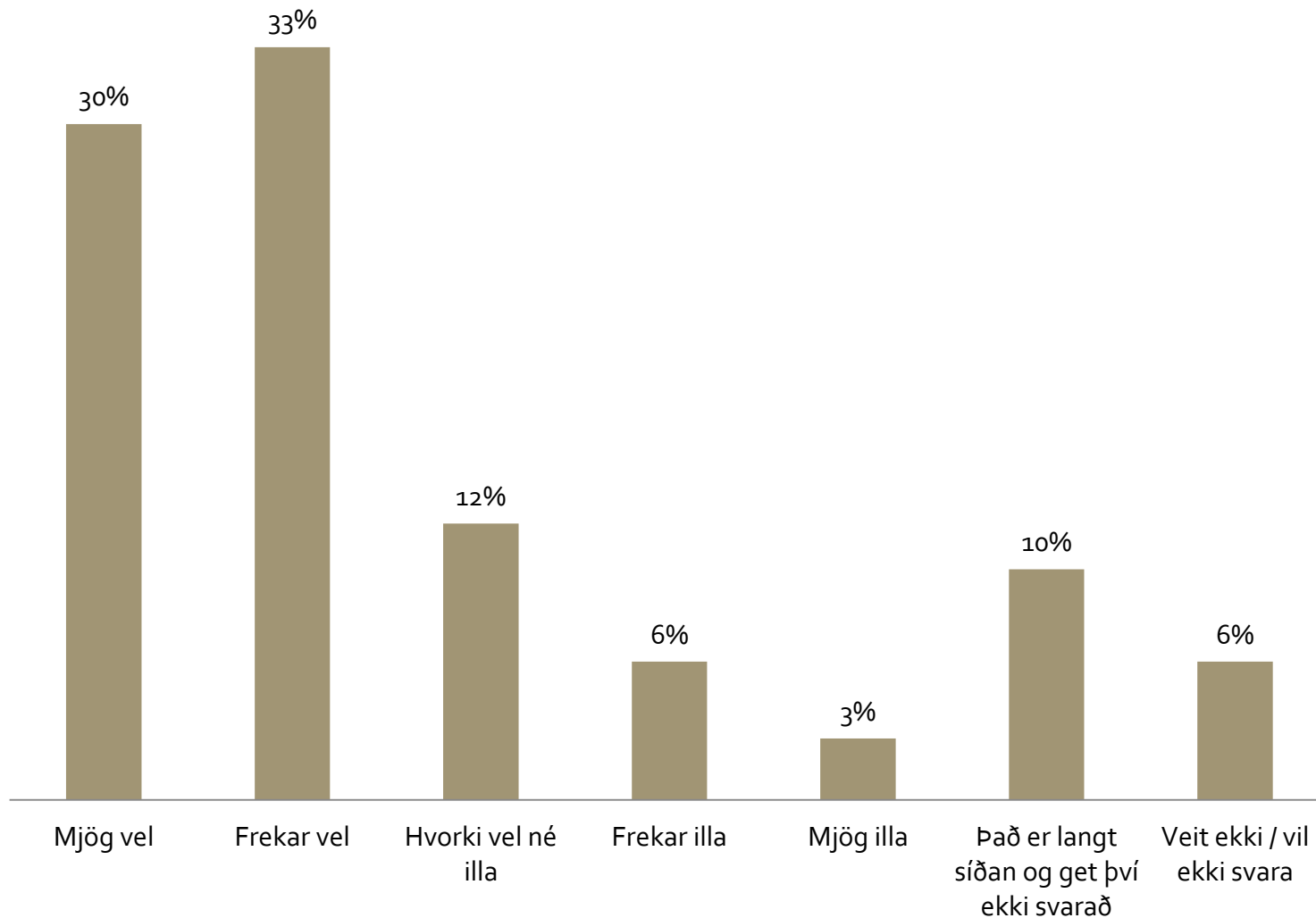


Upplýsingagjöf
um þjónustuna

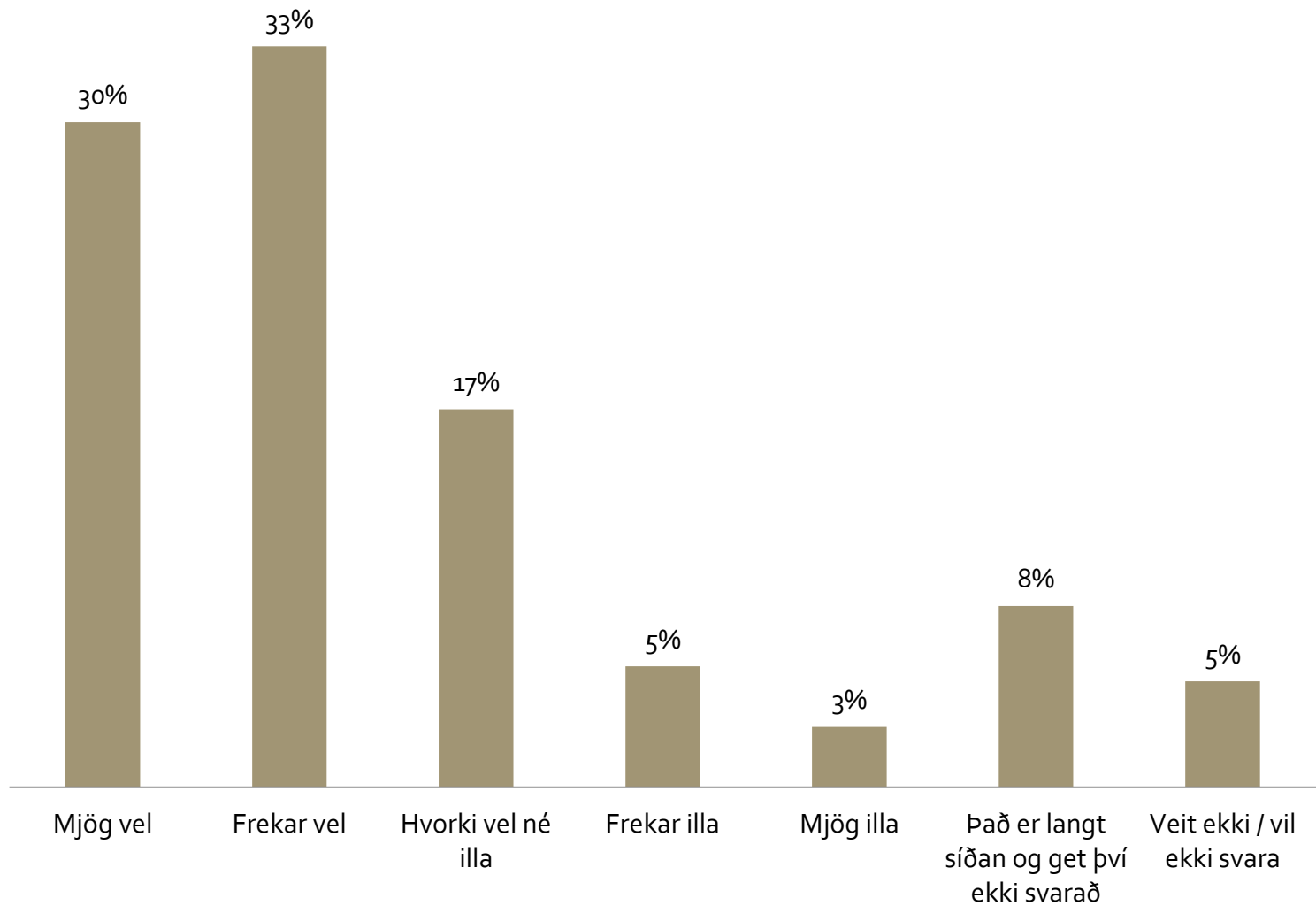
Hvernig gekk að leita að upplýsingum um þjónustuna sem stuðningsfjölskyldur veita?



Hvernig gekk að leita að upplýsingum um umsóknarferlið?



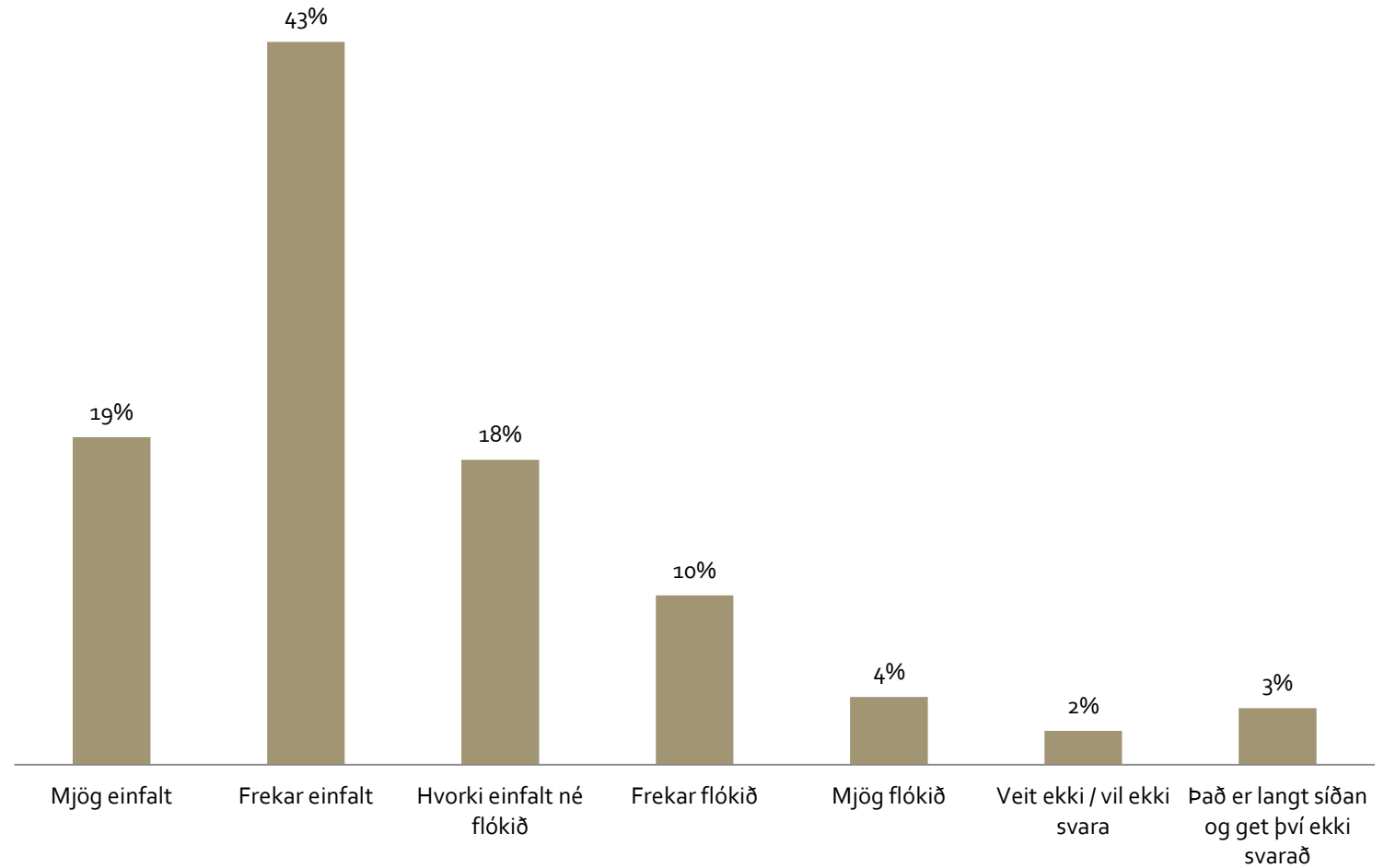
Hvernig gekk
að leita
ráðgjafar hjá
starfsfólki
Reykjavíkur-
borgar?



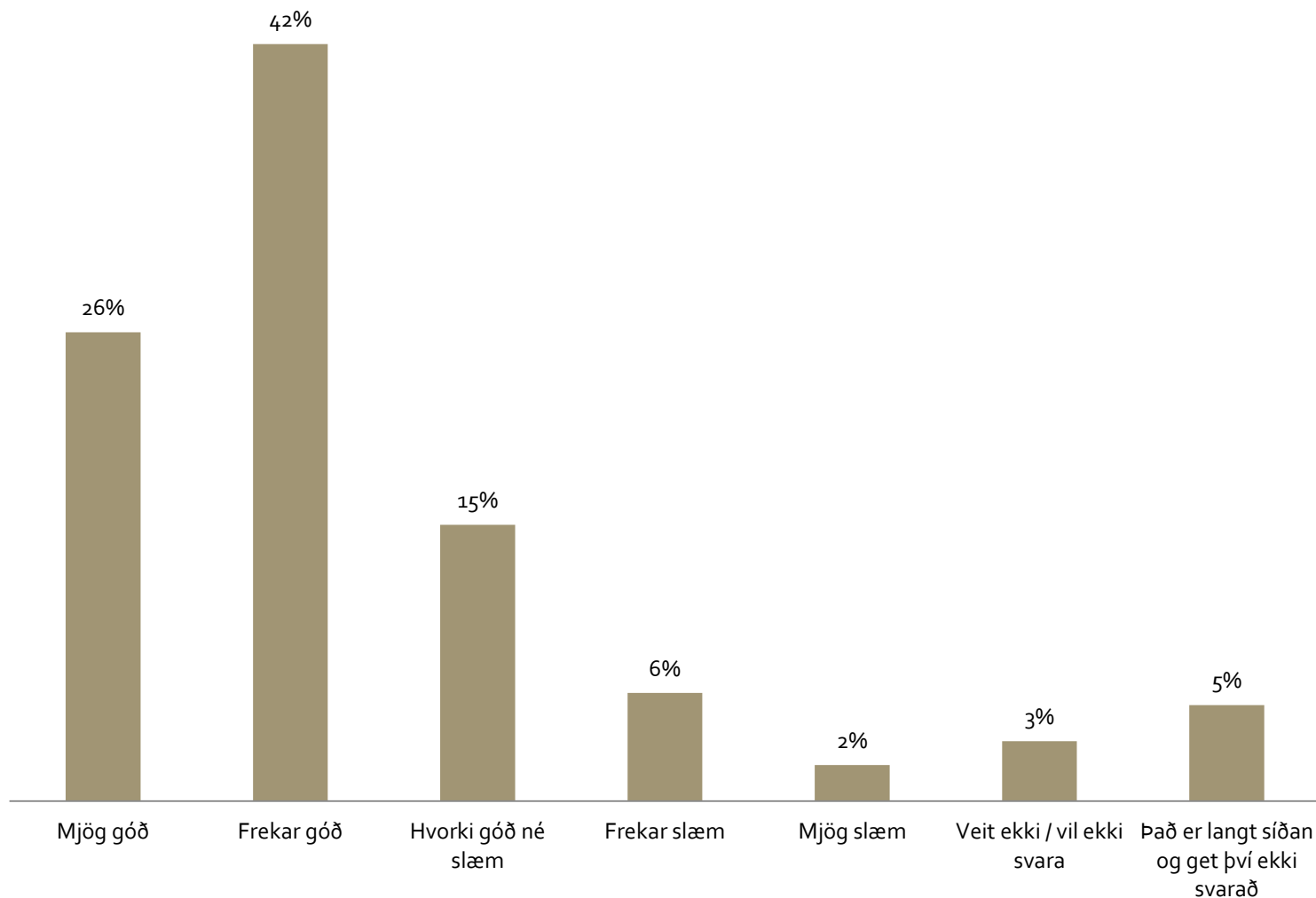
Umsóknarferlið

- Hér eru svör við spurningum sem snúa að umsóknarferlinu sjálfu, þ.e. því ferli sem fór í gang þegar sótt var um að gerast stuðningsaðili í fyrsta sinn.

Hversu einfalt
eða flókið er
umsóknarferlið,
þ.e. að gerast
stuðnings-
fjölskylda?



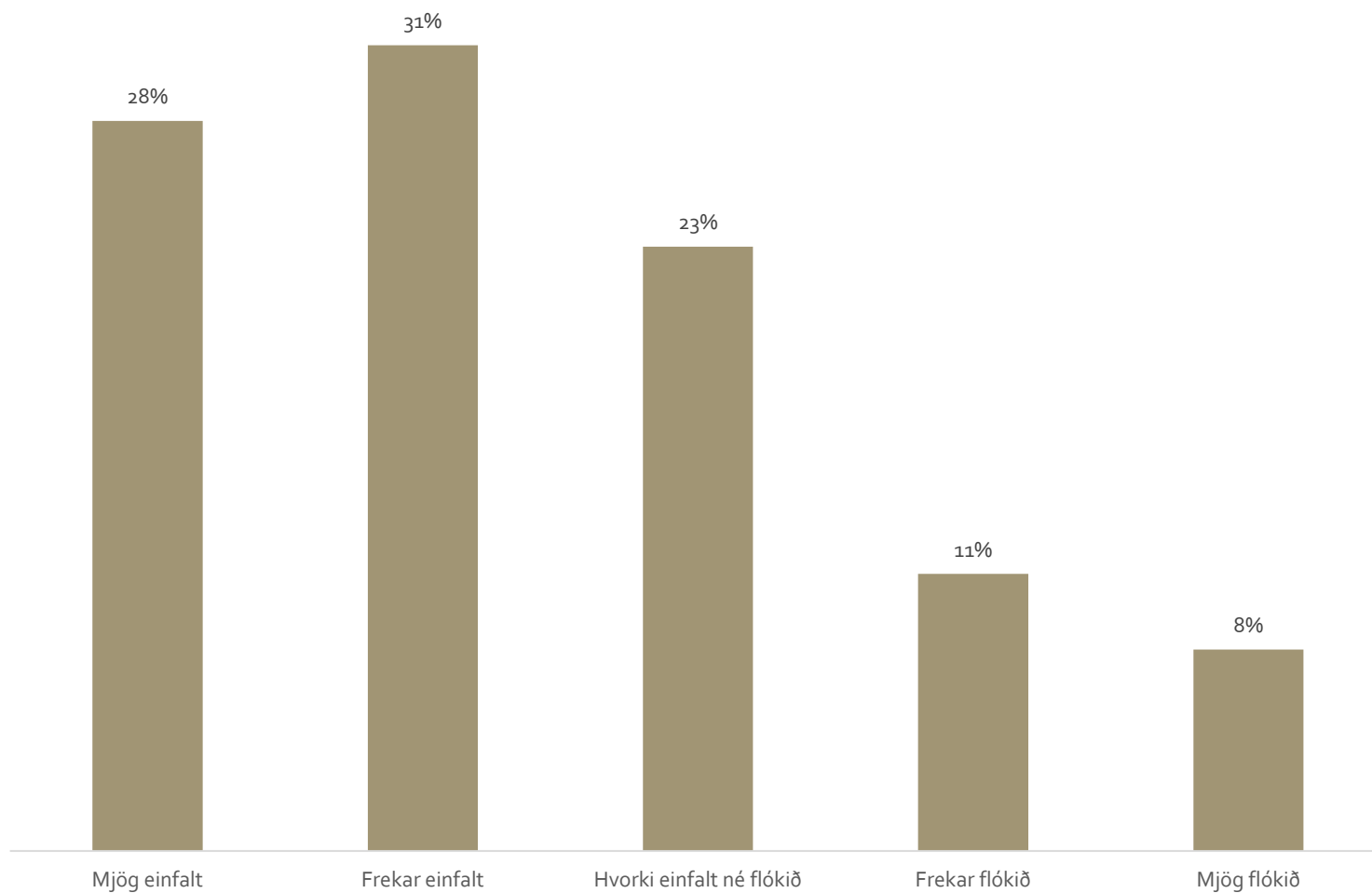
Hversu góð
eða slæm er
upplýsingagjöf
í umsóknar-
ferlinu?



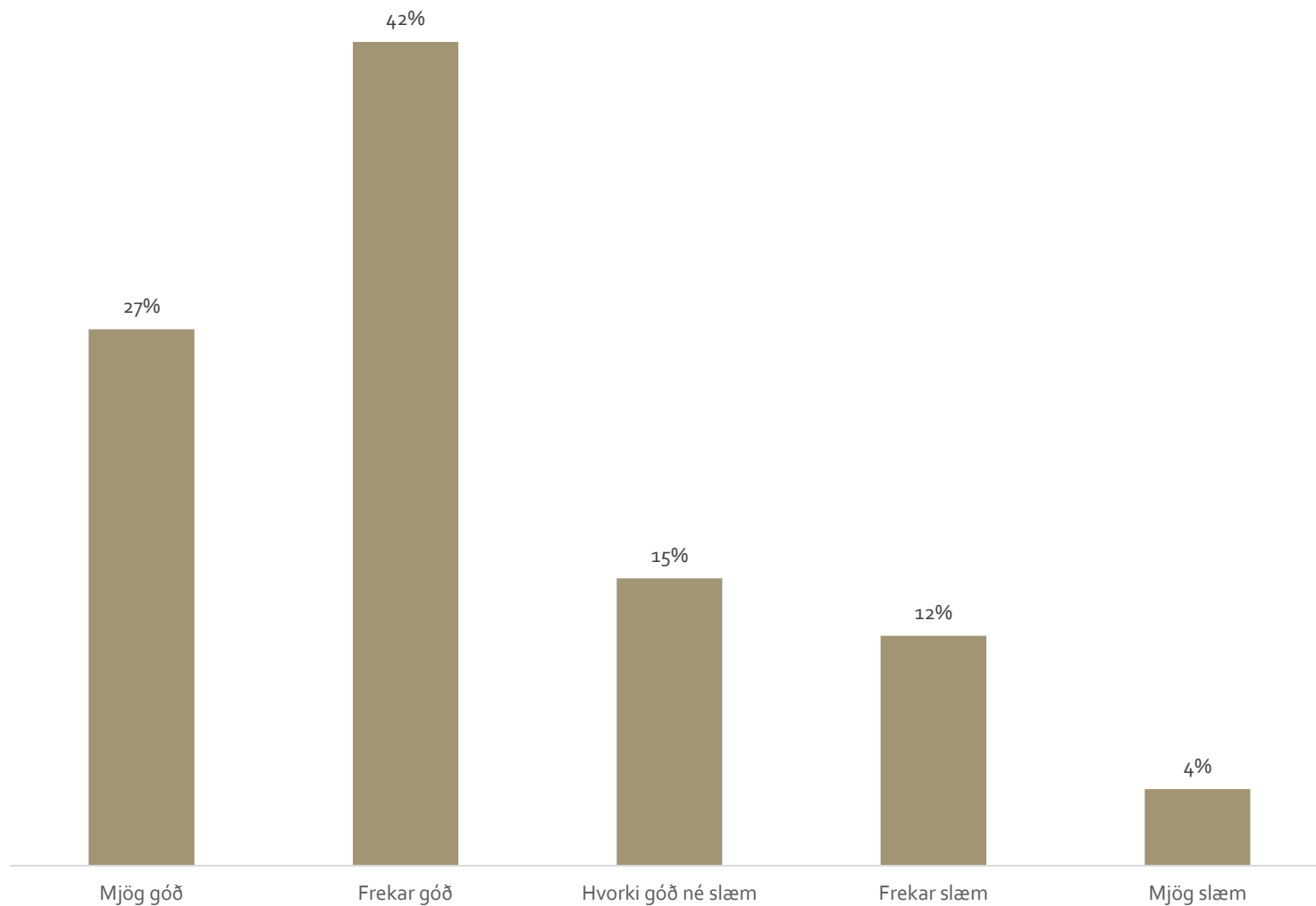
Endurmat á starfsleyfi

- Hér á eftir eru svör við spurningum sem snúa að endurmati á starfsleyfi.

Hversu einfalt
eða flókið er
umsóknarferlið
vegna
endurmats á
starfsleyfi?



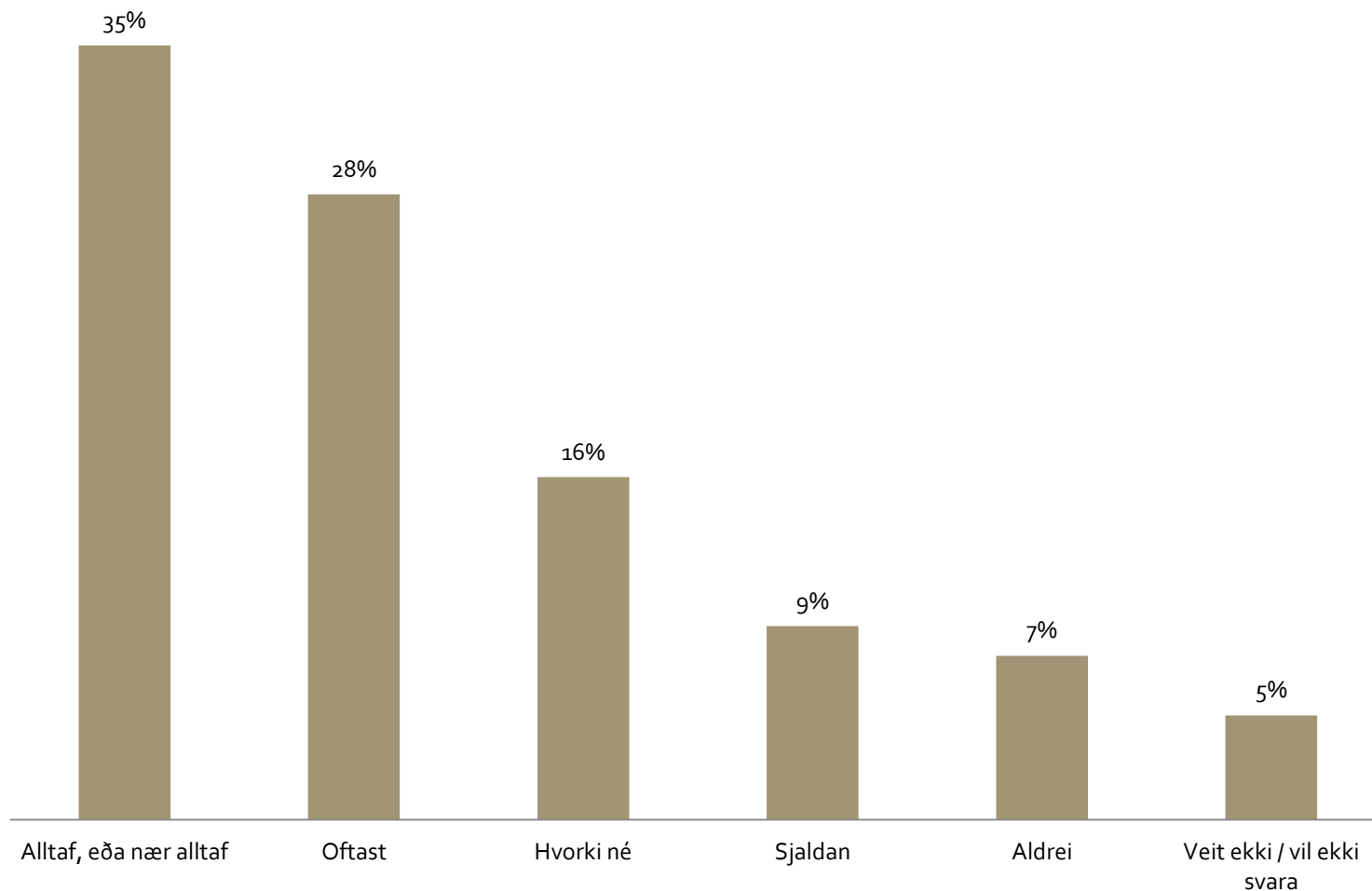
Hversu góð
eða slæm er
upplýsingagjöf
Keðjunnar er
varðar
endurmat á
starfsleyfi?



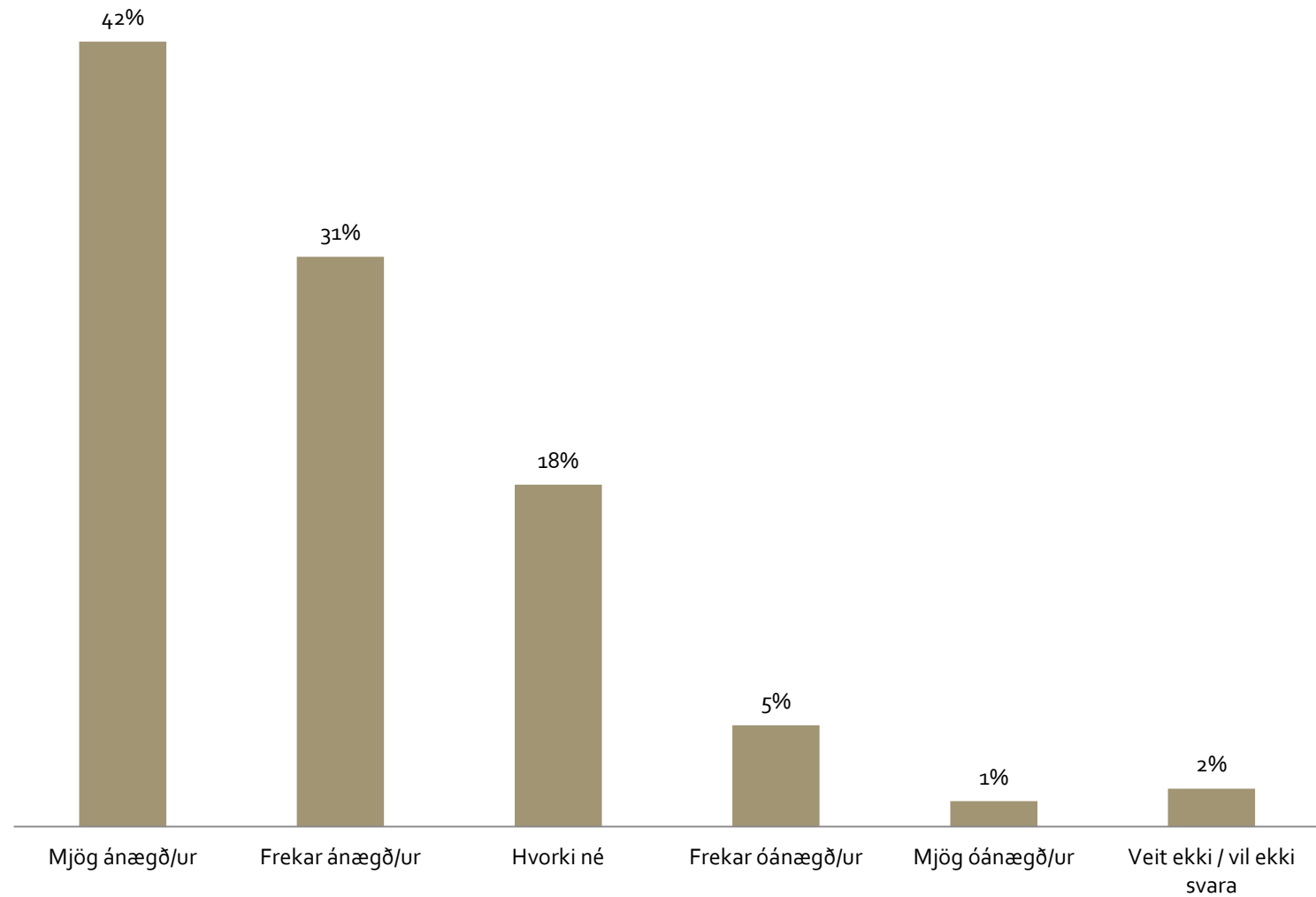
Samskipti við starfsfólk þjónustu- miðstöðvanna

- Hér á eftir eru svör við spurningum er snúa að samskiptum við starfsfólk þjónustumiðstöðvanna.

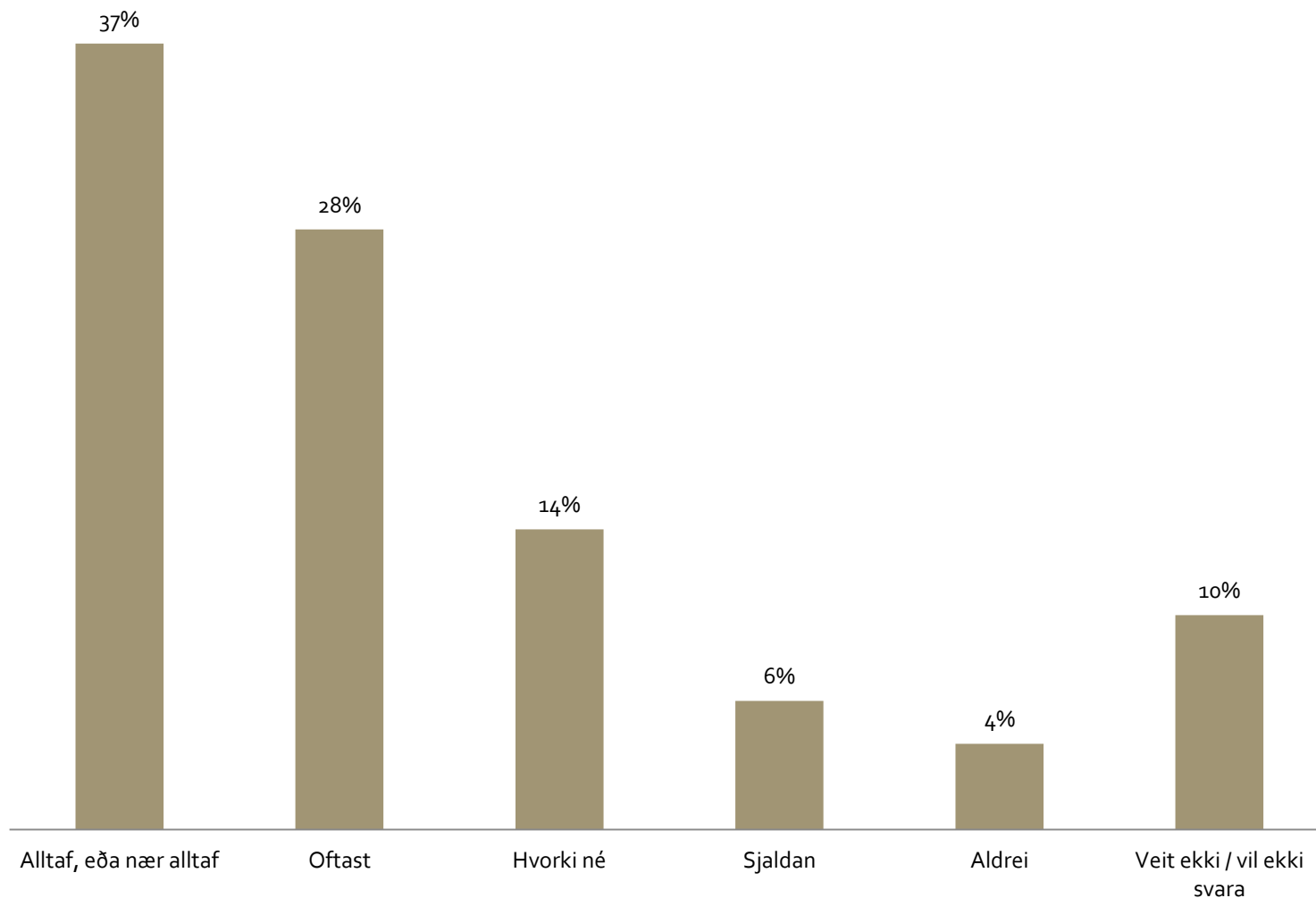
Telur þú þig vera fá
fullnægjandi
handleiðslu og
ráðgjöf frá
starfsfólki
þjónustumiðstöðva
til að sinna starfi
þínu sem
stuðningsforeldri?



Hversu ánægð (ur) /
óánægð(ur) ertu
með samskipti þín
við starfsfólk
þjónustu-
miðstöðvanna?



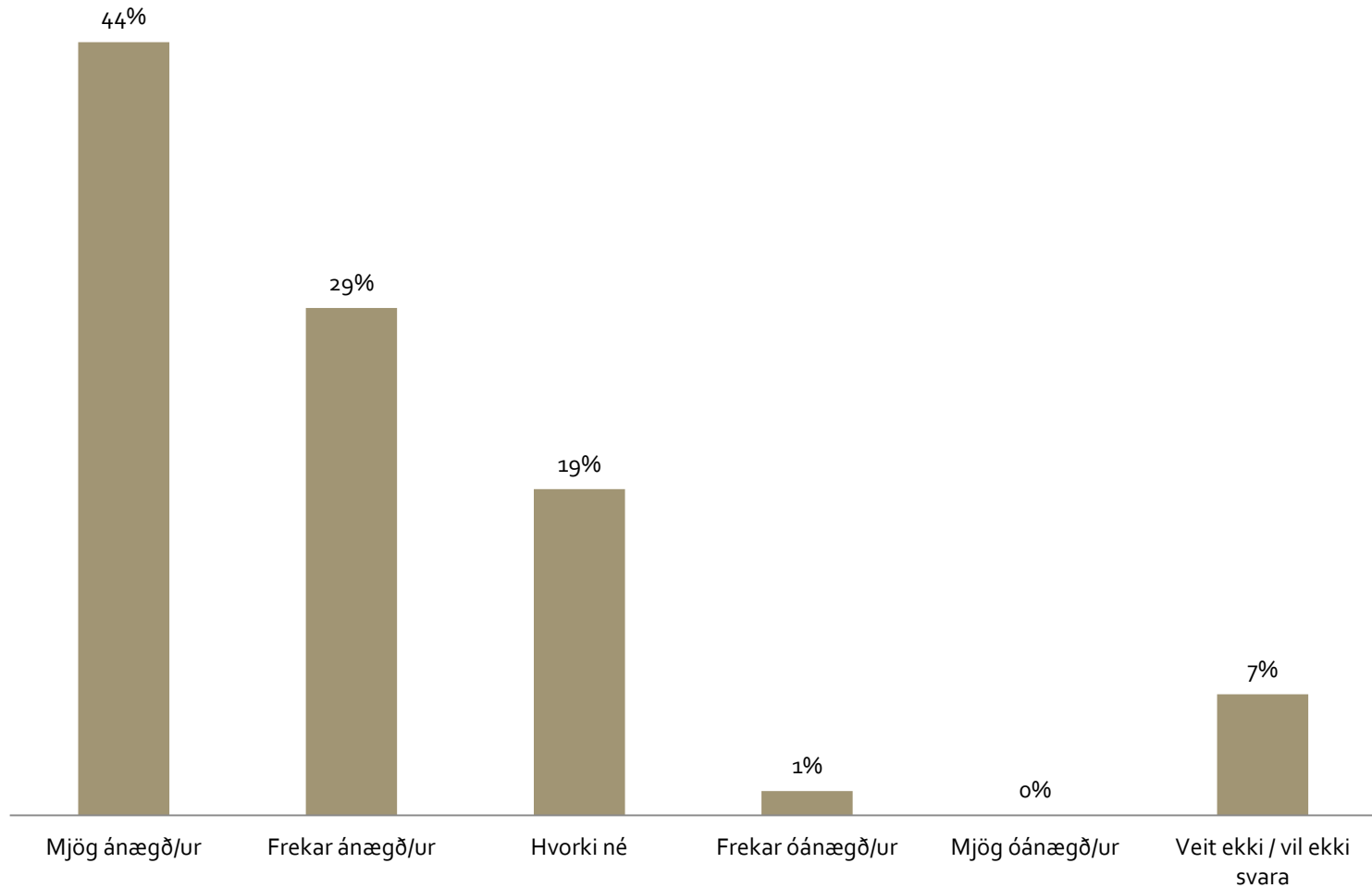
Upplifir þú að fyrirspurnum þínum til starfsfólks þjónustumiðstöðvanna sé svarað hratt og örugglega?



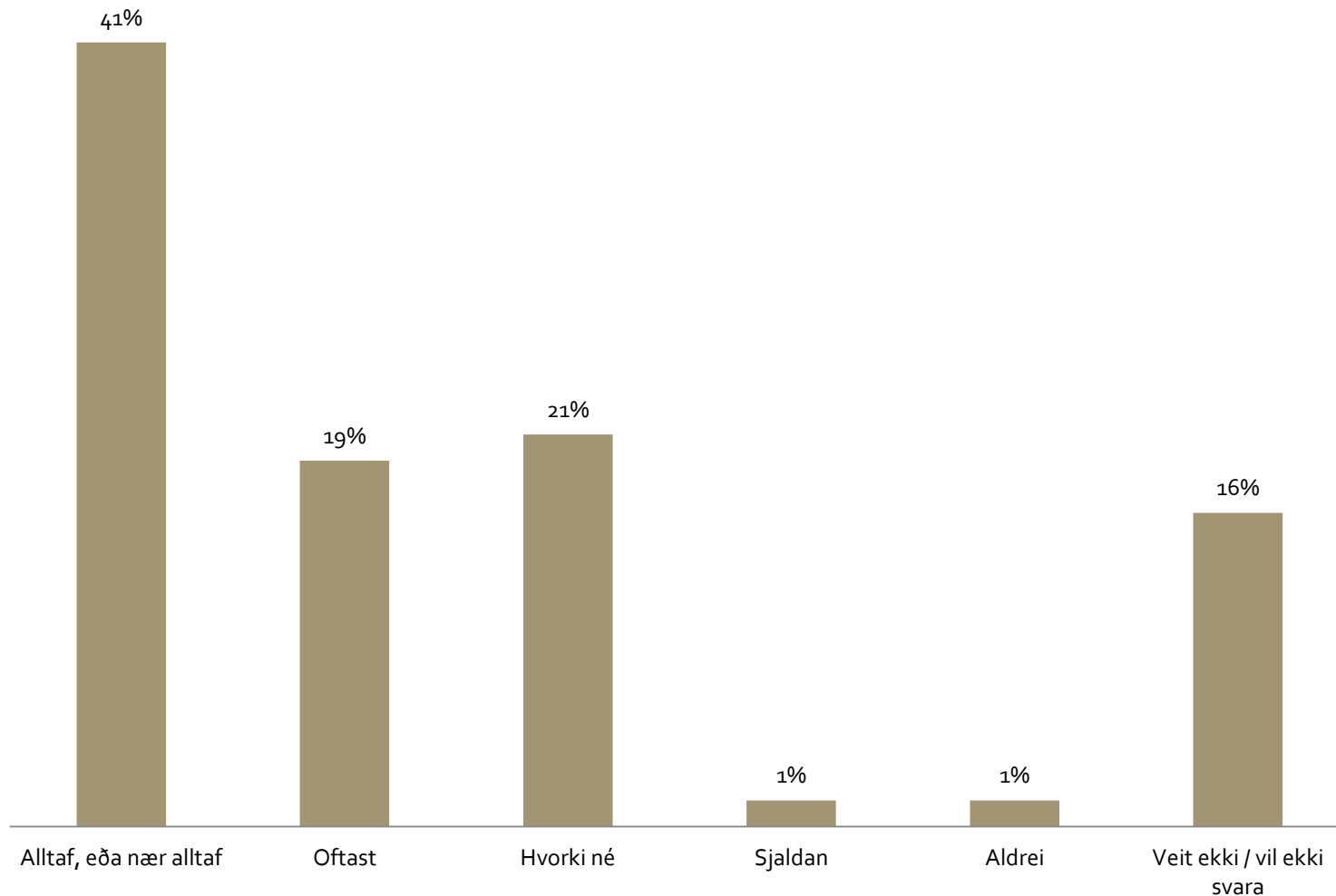
Samskipti við starfsfólk Keðjunnar

- Hér á eftir eru svör við spurningum er snúa að samskiptum við starfsfólk Keðjunnar.

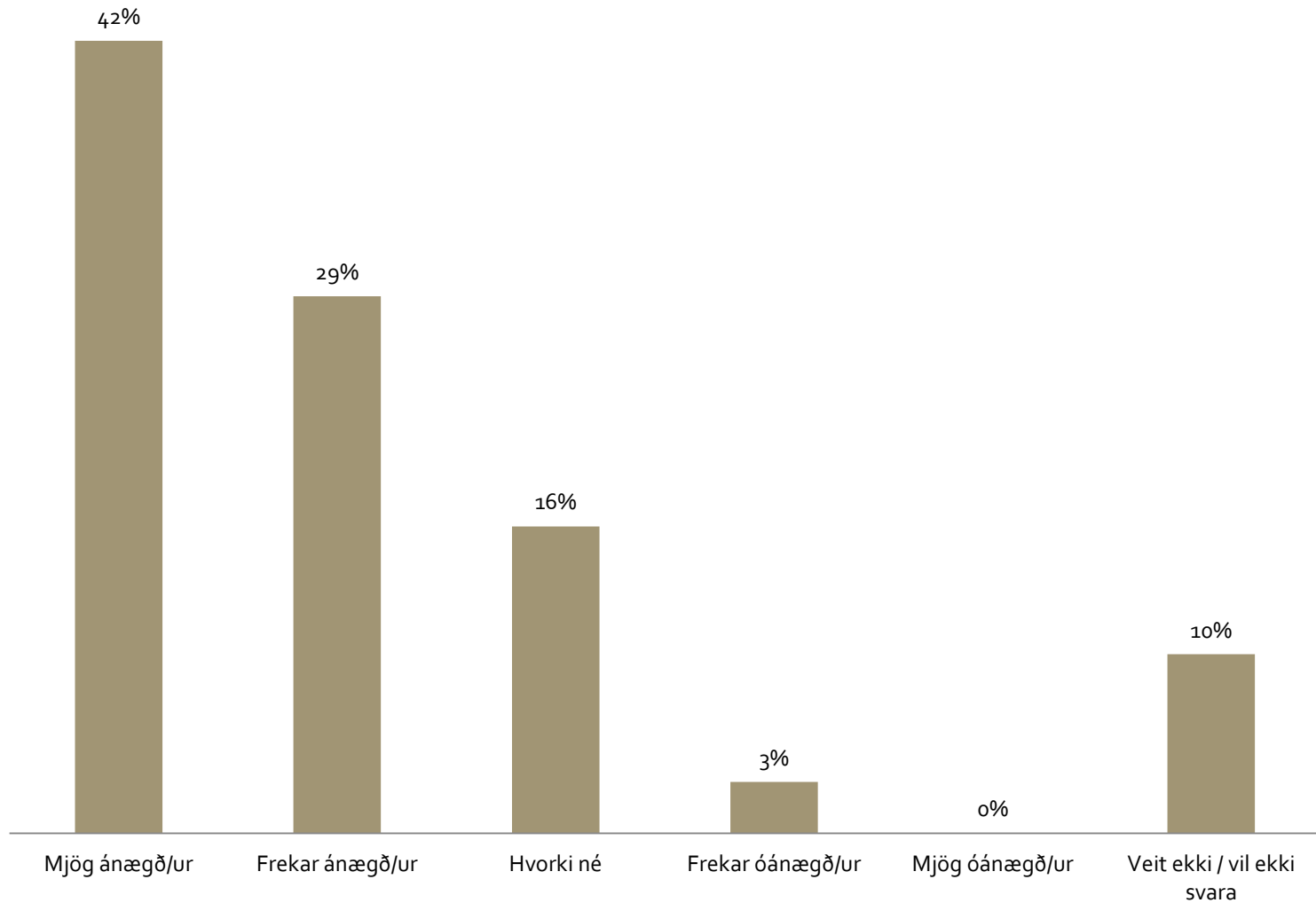
Hversu
ánægð(ur) /
óánægð(ur)
ertu með
samskipti þín
við starfsfólk
Keðjunnar?



Upplifir þú að
fyrirspurnum
þínum til
starfsfólks
Keðjunnar sé
svarað hratt og
örugglega?

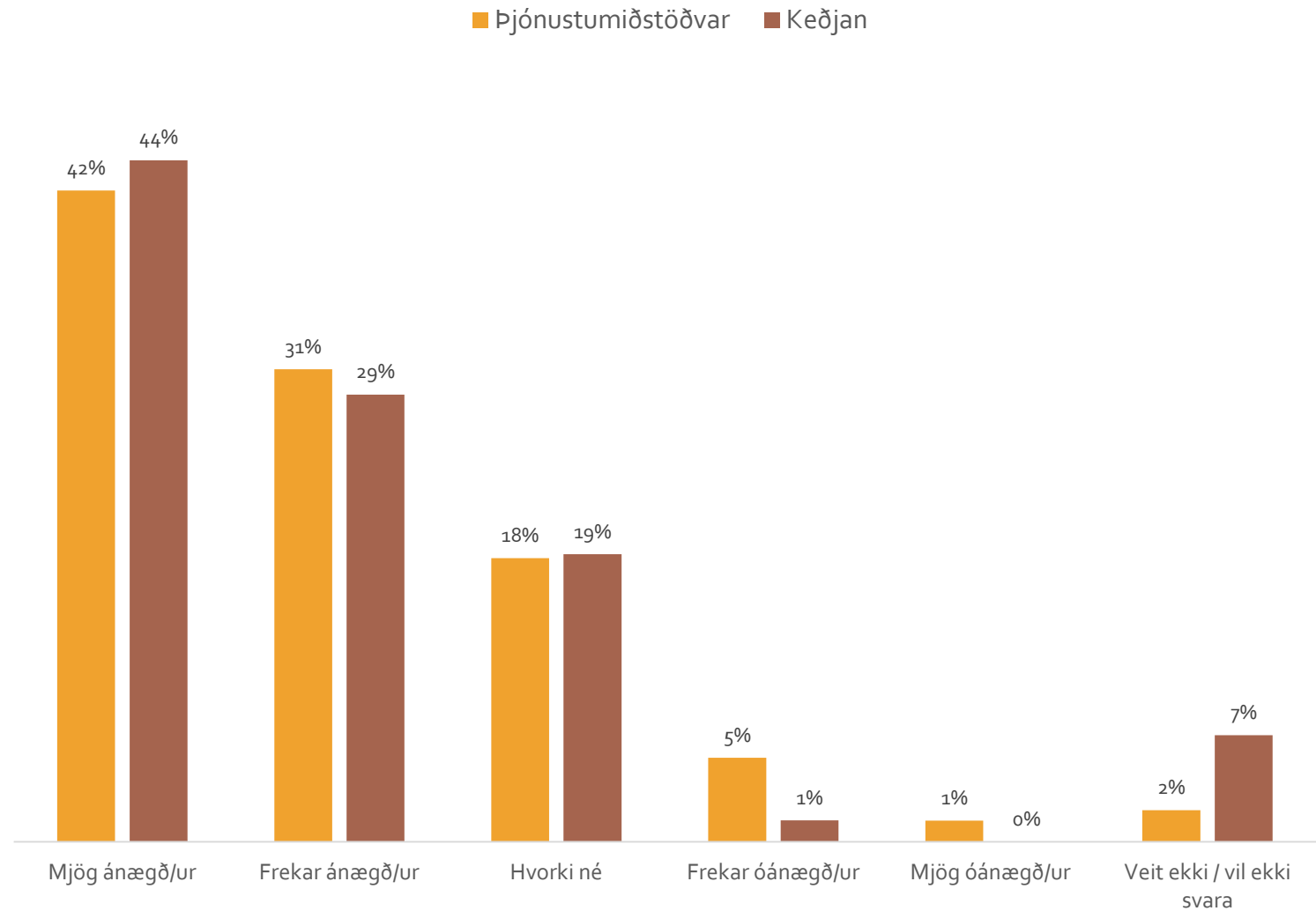


Hversu
ánægð(ur) ertu
með
upplýsingagjöf
frá starfsfólki
Keðjunnar?

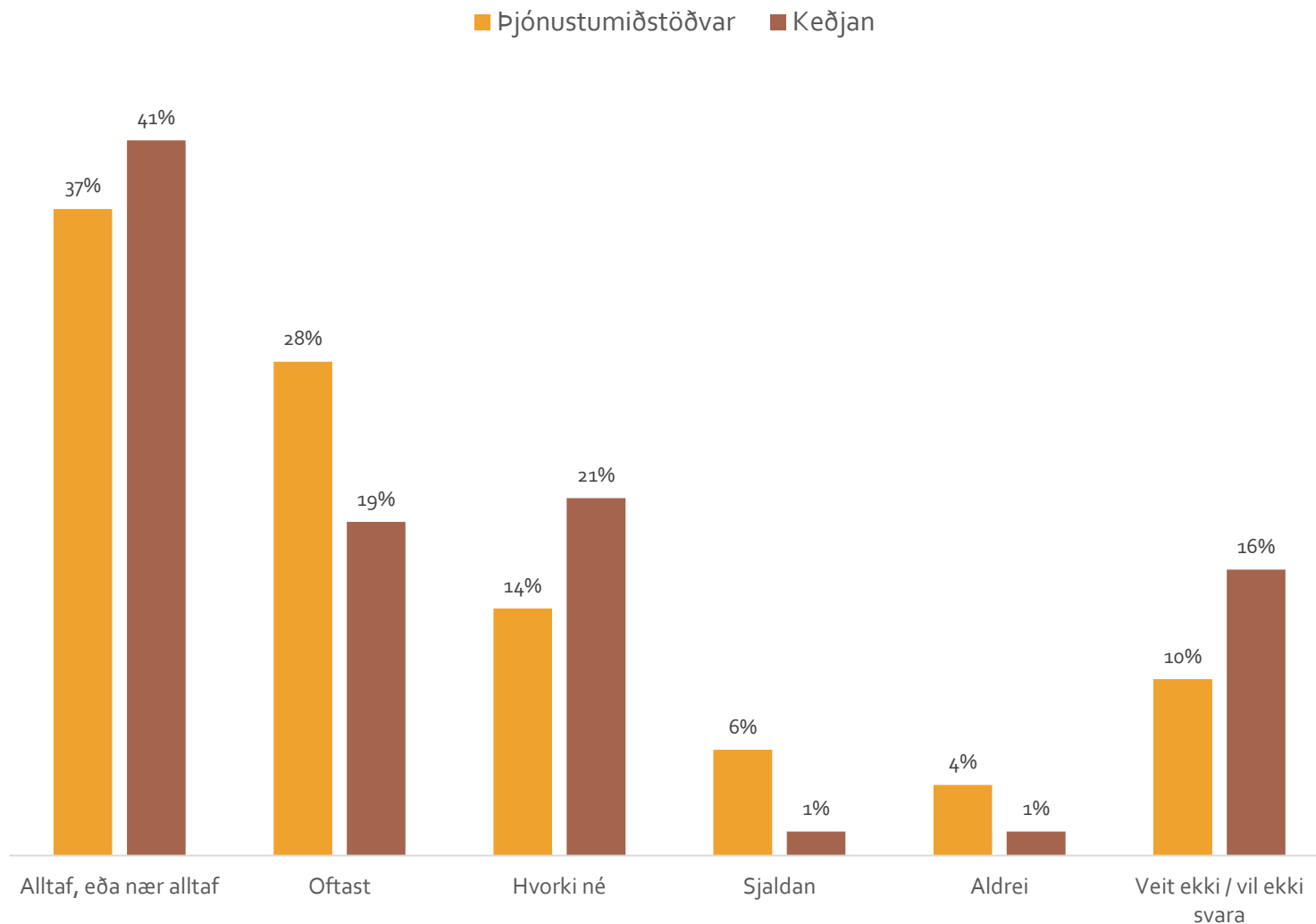


Samanburður
á milli
Keðjunnar og
þjónustu-
stöðvanna

Ánægja/ óánægja með samskipti við starfsfólk

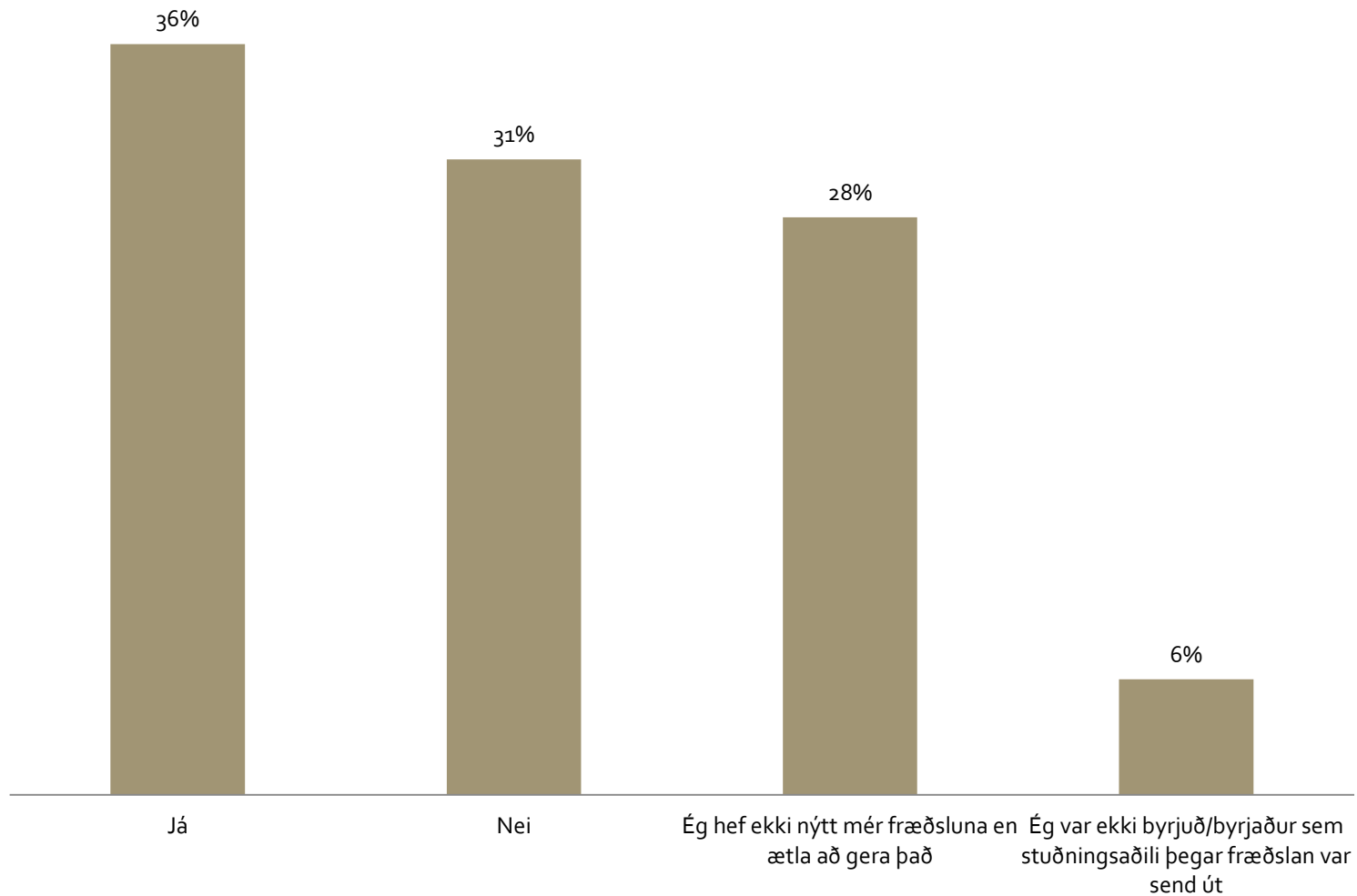


Upplifir þú að fyrirspurnum þínum til starfsfólks sé svarað hratt og örugglega?

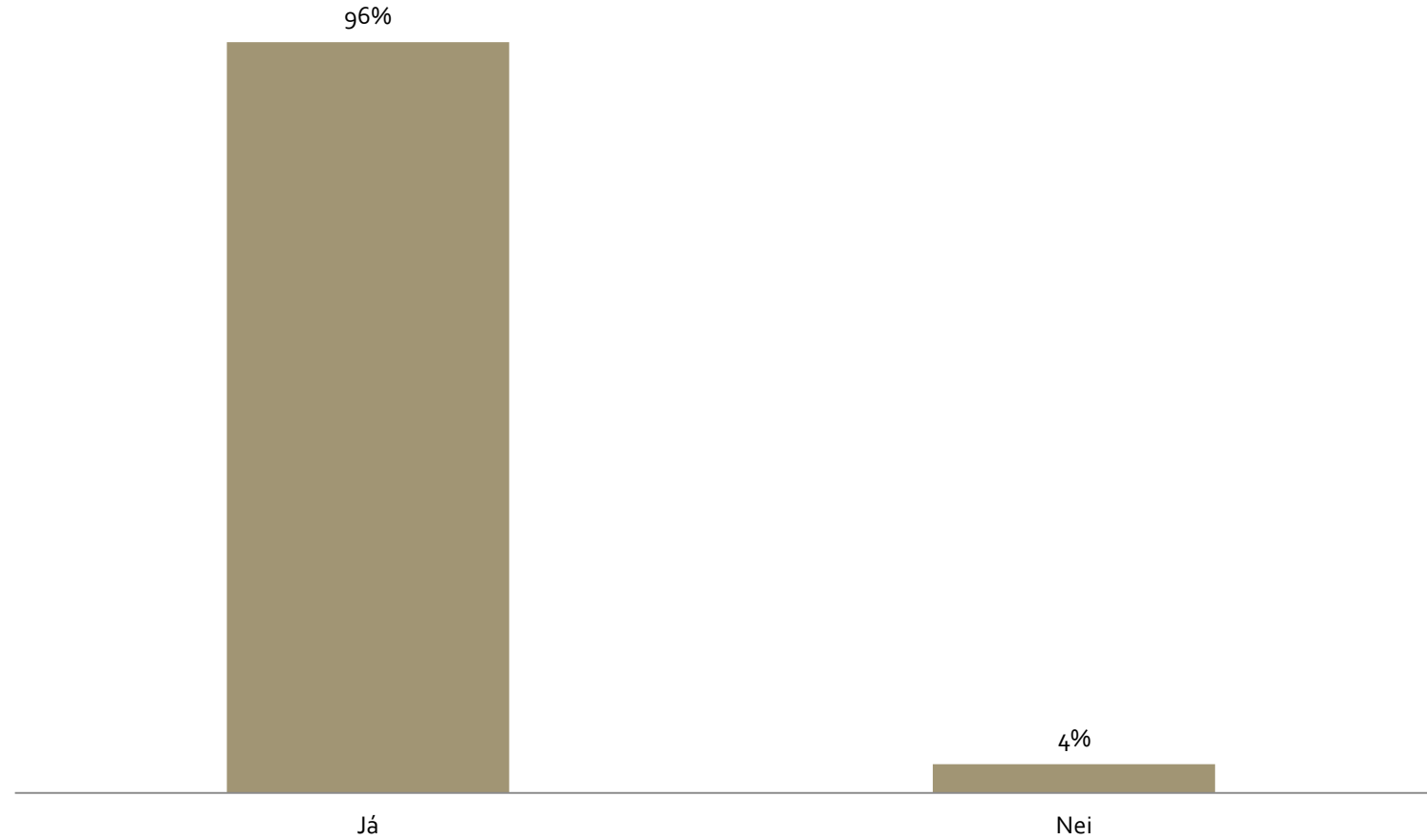


Fræðsla

Nýttir þú þér
fræðsluna sem
Keðjan sendi
þér á þessu ári
og í fyrra?



Var fræðslan
gagnleg/nýttist hún
þér sem
stuðningsforeldri?



Er einhver
fræðsla/námskeið
sem þú hefur
áhuga á að sækja
sem er ekki boðið
upp á í dag?

- Fræðsla um einhverfu (t.d. unglunga m.t.t. samskipta) (4)
- Fræðslu um hegðunarvandamál (mótþróaröskun, notkun vímuefna) (3)
- Uppeldisfræðslu (setja börnum mörk) (2)
- Fræðslu um hvernig hægt sé að útbúa heimilið vegna barns/ungmennis með hreyfihömlun (líkamsbeitingu þegar unnið er með fjölfötluðum börnum, fræðslu um hjálpartæki) (2)
- Námskeið í skyndihjálp (2)
- Fræðsla um félagsfærni
- Fræðslu um tengslaröskun

Er einhver
fræðsla/námskeið
sem þú hefur
áhuga á að sækja
sem er ekki boðið
upp á í dag?

- Fræðsla um samskipti í fjölskyldum
- Fræðslu til að mæta barni/börnum sem hafa misst foreldri
- Fræðslu um upplifun systkina fatlaðra barna
- Fræðslu um greiðslur til stuðningsfjölskyldna (varðandi skattinn, verktakagreiðslur og annað því tengdu)
- Grunnnámskeið í barnasálfræði

Að lokum;
eitthvað sem
þú vilt koma á
framfæri?

Fræðslan

- Langar til að þakka fyrir það fræðsluefni sem maður fær. Það hjálpar mikið.
- ..fræðslan á netinu er góð.
- Þetta litla sem ég hef heyrt frá Keðjunni þá finnst mér athyglisvert að Keðjan er að veita meiri fræðslu til mín sem stuðningsforeldri en ég fékk sem fósturforeldri.

Jákvæð endurgjöf

- Hef átt ánægjuleg samskipti við alla. Takk fyrir það.
- Takk fyrir ykkar góða starf!
- Frábært starfsfólk eftir því sem ég kynntist því.
- Ég fagna aðkomu Keðjunnar að samstarfi við stuðningsfjölskyldur og tel það vera mjög styðjandi við stuðningsfjölskyldur. Það er full þörf á alls konar fræðslu og fræðsla eykur öryggi þeirra sem taka þetta hlutverk að sér - auk þess sem það er sýnilegra með aðkomu Keðjunnar hvert stuðningsfjölskyldur geta leitað ef þörf er á.
- Ég næ alltaf sambandi ef ég þarf, hætti reyndar aldrei fyrr en ég næ á þeim sem ég vil tala við.
- Ég er mjög ánægð með starfsfólk Keðjunnar allt á sama stað og ekkert vesen ;)
- Hef starfað fyrir þjónustumiðstöðvar síðan 1993, og allt gott um þær að segja.
- Ekkert annað en að samskiptin eru góð og ég þarf ekki að kvarta yfir neinu.
- Þakkir fyrir jákvæðni og ráðleggingar.

Ábendingar er varðar samninga og endurmat

- Mætti fá áminningu um að maður þarf að endurnýja samninginn.
- Svo veit ég ekki með endurmat. Hversu oft?
- Endurmat á starfsleyfi, tekur allt of langan tíma, ferlið hófst í desember og það kláraðist í mars.
- Væri gott að minna annaðhvort stuðningsfjölskylduna eða fjölskylduna að samningur renni út eftir t.d. mánuð, svo þau hafi tíma til að endurnýja. Maður gleymir.
- Móðir barnsins hafði samband við mig nýlega og sagðist hafa endurnýjað. Ég hef ekki fengið neina tilkynningu eða boð um slíkt. Ég veit ekki einu sinni hvort ég þarf að skrifa undir eitthvað eða gera eitthvað núna. Það mætti alveg halda okkur upplýstum.
- Endurmat á starfsleyfi. Það er vesen í hvert einasta skipti þar sem móðirin gleymir því alltaf og tekur langan tíma að gera það eftir að ég minni hana á það.

Ábendingar er varðar samninga og endurmat

- Mjög undrandi á að samningur um stuðningsfjölskyldu rennur út og er ekki framlengdur án nokkurra skýringa. Sérstakt að við endurmat að stuðningsfjölskyldu, þurfi aftur að skila inn læknisvottorði og önnur vottorð fyrir ungmennin á heimilinu og kosnaðir fellur á stuðningsfjölskyldu.
- Finnst bagalegt að eftir 14 ár þurfi að endurnýja samninginn árlega, væri nær að honum yrði sagt upp ef fólk ætlar að hætta. Hef lent í því nánast á hverju ári að greiðslurnar detta upp fyrir.
- Undarlegt að þurfa að svara öllum spurningum aftur. T.d. um nöfn foreldra minna o.fl.
- Mér finnst erfitt að halda utan um hvenær samningar rennur út og hver á að sjá um endurnýjun.
- Mér finnst það slæmt að þurfa að fara svona oft úr vinnunni til að ná niður að skrifa undir samninga, af hverju er ekki hægt að prenta út, skrifa undir, skanna og senda. Sérstaklega á þessum tíma vegna Covid finnst mér það skrytið og mikill ólíðleika.

Samskipti við þjónustumiðstöðvar

- Hef verið stuðningsforeldri í mörg ár. Finnst maður fá litlar upplýsingar þegar samningur rennur út. Ef félagsráðgjafi hjá þjónustumiðstöð hættir þá er eins og enginn taki við. Mér finnst Keðjan vera í meiri samskiptum heldur en starfsfólk þjónustumiðstöðvanna.
- Samskipti við Keðjuna hafa alltaf verið mjög góð, en það gengur aldrei neitt að fá upplýsingar frá þjónustumiðstöð. Ég þarf allaf að ganga á eftir öllu og það virðist aldrei neinn vita neitt um neitt þarna.
- Ég hef lítið verið í samskiptum við starfsfólk Keðjunnar þannig að ég get ekki metið þau almennilega. Það hefur verið mis auðvelt að hafa samskipti við starfsfólk þjónustumiðstöðvar. Þar gæti spilað inni að nýr ráðgjafi tók við málinu. Ég hef ekki fengið neinar upplýsingar um það að ég þurfi að endurnýja samninginn.
- Það tók frekar langan tíma að fá nýjan samning um starfsleyfi frá þjónustumiðstöð. Póstum var svarað seint og upplýsingarflæði lítið.
- Ef ég hef þurft að ná í félagsráðgjafann sem er með barnið tekur það mjög langan tíma að ná í hana. Hún svarar mjög seint tölvupósti og tekur svo til aldrei símann. Þetta mætti bæta.

Athugasemdir

- Ég fékk enga tilkynningu um að Keðjan væri komin inn í málin. Frétti það í blöðunum og fannst það óþægilegt.
- Mætti vera betri og hraðvirkari þjónusta á ekki að taka marga mánuði að ná í þetta fólk, dæmi að hringja til baka.
- Ég lenti í því að umsóknin mín týndist í marga mánuði. Síðan var skipt um stuðningsfulltrúa þegar mín hætti að vinna hjá ykkur án þess að láta mig vita. Það virðist vera skipulagsleysi, það þarf eitthvað að skoða vinnuferlana hjá Keðjunni.
- Hef aldrei heyrt um Keðjuna nema fékk póst um námskeið sem er ekki fyrir mig eða minn skjólstæðing.

Aðrar ábendingar

- Það væri tilvalið að Reykjavíkurborg myndu útvega stuðningsfjölskyldum árskort í Fjölskyldu - og húsdýragarðinn. Og jafnvel sundlaugarnar.
- Endilega reynið að hafa þetta meira rafrænt, tefur að þurfa að fara með pappíra á milli.