

# Gæðastarf í frístundastarfi

**Matsblöð með viðmiðum  
fyrir mat á félagsmiðstöðvum**

## Efnisyfirlit

Svið I Stjórnun .....	3
1.1 Forstöðumaðurinn sem leiðtogi .....	3
1.2 Stjórnun stofnunar.....	5
1.3 Verklagsreglur og áætlanir.....	7
1.4 Faglegt samstarf .....	9
1.5 Þróun og nýbreytni .....	12
Svið II Frístundastarf - félagsmiðstöðvar .....	14
2.1 Skipulag starfs og starfsaðstæður.....	14
2.2 Uppeldi og menntun.....	16
2.3 Starfshættir og viðfangsefni.....	19
2.4 Virk þátttaka og lýðræði .....	21
2.5 Mannréttindi og margbreytileiki .....	23
Svið III Mannauður.....	25
3.1 Fagmennska starfsfólks.....	25
3.2 Starfsánægja .....	27
Svið IV Staðarbragur .....	29
4.1 Viðmót og menning .....	29
4.2 Velferð og líðan barna .....	31
4.3 Foreldrasamstarf .....	33
Svið V Innra mat.....	35
5.1 Framkvæmd .....	35
5.2 Skráning og umbætur .....	37

## Svið I Stjórnun

### 1.1 Forstöðumaðurinn sem leiðtogi

#### Viðmið um gæðastarf

Forstöðumaður sem yfirmaður frístundaheimilis/félagsmiðstöðvar stjórnar starfsemi, ber á henni ábyrgð og veitir faglega forystu. Hann hefur metnað fyrir starfinu og setur fram aðgerðaáætlun út frá stefnu og gildum frístundamiðstöðvarinnar í samstarfi við starfsfólk. Forstöðumaður tryggir að áherslur í starfsskrá frístundamiðstöðva og stefnu SFS endurspeglar í aðgerðaáætlun og daglegu starfi. Hann ber ábyrgð á að börnum/unglingum sé veitt fagleg þjónusta þar sem uppeldisgildi starfsins eru höfð að leiðarljósi. Hann leggur áherslu á gæði frístundastarfsins og að börnin/unglingarnir þjálfast í lykilmáttum<sup>1</sup> frístundastarfs. Forstöðumaður stuðlar að samhljómi meðal starfsfólks, barna/unglinga og foreldra um markmið og starfshætti og virkjar aðra hagsmunaaðila eftir því sem við á. Hann ber ábyrgð á að stefna, gildi, væntingar og starfshættir séu kynnt fyrir nýju starfsfólki, börnum/unglingum, foreldrum og samstarfsaðilum. Forstöðumaður lætur sér annt um velferð starfsmanna sinna, vinnur náið með þeim og hvetur þá og styður í að efla sig faglega. Hann er reiðubúinn að hlusta á starfsfólk sitt og viðurkenna og virða sjónarmið þeirra.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Forstöðumaður ræktar samskipti við börn/unglinga, starfsfólk, samstarfsaðila og foreldra í daglegu starfi.				
Áhersluþættir í Starfsskrá frístundamiðstöðva SFS endurspeglar í aðgerðaráætlun starfsstaðar. <sup>2</sup>				
Forstöðumaður sér til þess að mótun stefnu starfsstaðar sé samvinnuverkefni.				
Stefna frístundamiðstöðvarinnar birtist í starfsháttum starfsstaðarins.				
Starfsfólk þekkir hugmyndafræði, stefnu og gildi frístundamiðstöðvarinnar/síns starfsstaðar.				
Börn/unglingar, foreldrar og samstarfsaðilar þekkja áherslur í hugmyndafræði starfsins.				
Börnum/unglingum, starfsfólki og foreldrum finnst að þau geti komið skoðunum sínum á framfæri og haft áhrif.				

<sup>1</sup> Lykilmáttum þættirnir eru: Umhyggja, félagsfærni, sjálfsmynd og virkni og þátttaka.

<sup>2</sup> Undir starfsstað flokkast frístundaheimili, frístundaklúbbar og félagsmiðstöðvar.

Forstöðumaður/stjórnendateymi <sup>3</sup> sér til þess að fréttum af starfinu sé miðlað, s.s. á heimasíðu starfsstaðarins, á samfélagsmiðlum eða með tölvupósti, eftir því sem við á.				
Forstöðumaður hefur uppeldis- og menntunarsýn og miðlar henni til starfsfólks og annarra samstarfsaðila.				
Forstöðumaður sér til þess að lýðræðislega sé unnið að ákvarðanatöku í daglegu starfi.				
Forstöðumaður/stjórnendateymi hvetur starfsfólk markvisst til að nýta styrkleika sína, hæfileika og sérþekkingu í starfi.				

**Aðrar vísbendingar<sup>4</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni:**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>3</sup> Með stjórnendateymi er átt við forstöðumann og aðstoðarforstöðumann.

<sup>4</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið I Stjórnun

### 1.2 Stjórnun stofnunar

#### Viðmið um gæðastarf

Forstöðumaður stjórnar daglegu starfi með börnum/unglingum, sér um rekstur og starfsmannahald og er í forsvari fyrir starfsemina út á við. Hann sér til þess að starfsfólk fái reglulega fræðslu og kynningu á verkferlum sem gilda um starfsemina. Forstöðumaður skipuleggur og samhæfir störf starfsfólks þannig að sérþekking þeirra og reynsla nýtist sem best í starfinu. Verkferlum er fylgt og starfað er samkvæmt starfsmannastefnu og siðareglum Reykjavíkurborgar. Forstöðumaður gætir hagsmuna starfsfólks, bendir þeim á réttindi sín og skyldur og veitir markvissa endurgjöf á dagleg störf. Hann bregst við ágreiningsmálum sem upp koma. Við ráðningu starfsfólks fer hann eftir verkferlum sem taka mið af lögum og reglugerðum. Forstöðumaður fylgir sameiginlegum ákvörðunum sem teknar hafa verið í samstarfi við frístundamiðstöð og miðlar til síns starfsfólks. Hann gætir að góðri og hagkvæmri nýtingu og stýringu fjármuna.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Starfsfólk þekkir starfslýsingu sína.				
Starfsfólk hefur svigrúm til að undirbúa daglegt starf.				
Starfsfólk hefur fengið kynningu á siðareglum og starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar.				
Móttökuáætlun fyrir nýja starfsmenn er til og farið er eftir henni.				
Forstöðumaður heldur utan um upplýsingar um daglega starfsemi (s.s. tölulegar upplýsingar, útfærslur á viðburðum, fundargerðir, athugasemdir o.s.frv.).				
Gætt er að varðveislu persónuupplýsinga og þær varðveittar í öruggu skjalavistunarkerfi.				
Forstöðumaður/stjórnendateymi veitir starfsfólki reglulega endurgjöf.				
Við ráðningu nýrra starfsmanna er farið eftir lögbundnu ráðningarferli (þ.e. öll störf auglýst, öllum umsækjendum svarað, aflað upplýsinga frá sakaskrá og leitast við að jafna kynjahlutfall).				
Við ráðningu nýrra starfsmanna er gætt að vanhæfni til meðferðar máls vegna ættingja eða tengdra aðila.				

Við ráðningu nýrra starfsmanna er hugað að fjölbreytileika í starfsmannahópnum.				
Gott samstarf er við frístundamiðstöð.				
Forstöðumaður nýtir fjármagn á hagkvæman hátt í þágu barna og unglinga.				

**Aðrar vísbendingar<sup>5</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>5</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið I Stjórnun

### 1.3 Verklagsreglur og áætlanir

#### Viðmið um gæðastarf

Forstöðumaður samþæfir störf og viðbrögð starfsfólks og tryggir að farið sé eftir verklagsreglum og áætlunum SFS og viðkomandi frístundamiðstöðvar. Aðgerðaráætlun sem fjallar um starfssemi starfsstaðarins er unnin árlega. Forstöðumaður vinnur með viðbragðsteymi frístundamiðstöðvarinnar þegar upp koma alvarlegir atburðir. Gerð er áætlun um þjónustu við börn og unglinga með sérþarfir. Verklag og viðmið vegna upplýsingaflæðis eru til staðar. Starfsfólk fær reglulega fræðslu um öryggismál, slysavarnir og barnaverndarmál. Verklag varðandi fjármál og meðferð fjármuna er skýrt.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Aðgerðaráætlun fyrir starfsárið liggur fyrir.				
Aðgerðaráætlun er birt með opinberum hætti, s.s. á heimasíðu starfsstaðarins.				
Starfsfólk þekkir aðgerðaráætlun starfsstaðar og vinnur út frá henni.				
Starfsfólk fær reglulega fræðslu um öryggismál, sly og forvarnir.				
Starfsfólk þekkir og vinnur eftir öryggisverkferlum.				
Rýmingaráætlun er sýnileg og starfsfólk og börn/unglingar þekkja hana.				
Rýmingaræfingar eru gerðar reglulega (1-2 á ári).				
Til er áætlun gegn einelti og öðru ofbeldi og unnið er eftir henni.				
Starfsfólk þekkir forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar og vinnur eftir henni.				
Verklagsreglur um meðferð ágreiningsmála og eineltismála í starfsmannahópnum liggja fyrir og unnið er eftir þeim.				
Starfsfólk þekkir ábyrgð sína og verklag um tilkynningaskyldu vegna barnaverndarmála.				
Áætlanir um þjónustu við börn og unglinga sem þurfa á stuðningi að halda eru fyrir hendi og starfsfólk vinnur samkvæmt þeim.				
Starfsfólk veit hvar nálgast má upplýsingar um				

viðbrögð við alvarlegum atburðum. <sup>6</sup>				
Unnið er eftir móttökuáætlun SFS vegna barna með íslensku sem annað tungumál.				
Forstöðumaður vinnur samkvæmt vinnulagi í handbók fjármálastjóra frístundamiðstöðva um meðhöndlun peninga. <sup>7</sup>				
Starfsfólk þekkir og vinnur eftir framkvæmdaáætlun frístundamiðstöðvar um jafnrétti og mannréttindi.				

**Aðrar vísbendingar<sup>8</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>6</sup> [Viðbragðsáætlun frístundamiðstöðva við alvarlegum atburðum.](#)

<sup>7</sup> Á eingöngu við um félagsmiðstöðvastarf.

<sup>8</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.



## Svið I Stjórnun

### 1.4 Faglegt samstarf

#### Viðmið um gæðastarf

Forstöðumaður leggur áherslu á gott samstarf, uppbyggileg og jákvæð samskipti, faglega umræðu, lýðræðisleg vinnubrögð og dreifingu á stjórnun verkefna. Starfsfólk er börnum og unglingum fyrirmynd í lýðræðislegum starfsháttum með því að vinna saman, hlusta og viðurkenna sjónarmið hvers annars. Starfsfólk leitar eftir samstarfi við börn og unglunga og ígrundar starfið markvisst með þeim. Börn/unglingar fá tækifæri til að hafa áhrif á skipulag og viðfangsefni og láta skoðanir sínar í ljós í þeim málum sem þau varða í samræmi við aldur þeirra og þroska. Tillit er tekið til sjónarmiða þeirra og þau virt við ákvarðanatöku. Litið er á foreldra sem samstarfsaðila og leitað er eftir sjónarmiðum þeirra varðandi gæði, þróun og framkvæmd starfsins. Forstöðumaður leitar eftir samstarfi við hagsmunaaðila og virkt samstarf er milli frístundahemila og félagsmiðstöðva, við skóla, stofnanir, félög og aðra í grenndarsamfélaginu. Forstöðumaður leitast við að auka fjölbreytni í viðfangsefnum í samstarfi við félagasamtök og fagaðila, m.a. til að efla heilbrigðan lífsstíl og velferð, sjálfsmynd og félagsfærni barna og unglunga.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Nauðsynlegum upplýsingum er miðlað til starfsfólks, t.d á reglulegum starfsmannafundum og á starfsdögum.				
Markvisst er leitað eftir hugmyndum starfsfólks til að auka fjölbreytni í starfinu.				
Starfsfólk nýtur trausts til að taka ákvarðanir þegar við á og hefur umboð til athafna.				
Starfsfólk hefur áhrif á innihald, skipulag og framkvæmd starfsins.				
Samstarf innan starfsmannahópsins er gott.				
Starfandi eru barna-/unglingaráð.				
Leitað er eftir sjónarmiðum barna/unglinga þegar teknar eru ákvarðanir um starfið, eftir því sem við á.				
Reglulega er haldin formleg kynning á starfinu fyrir börn og unglunga. <sup>9</sup>				
Starfsfólk hefur frumkvæði að samskiptum við				

<sup>9</sup> Á eingöngu við í mati á félagsmiðstöðvum.

foreldra.				
Leitað er eftir sjónarmiðum foreldra varðandi gæði, þróun og framkvæmd starfsins.				
Forstöðumaður situr skilafundi vegna barna með sérstakar þarfir sem eru að koma úr leikskóla eða öðrum grunnskóla.				
Samvinna er milli forstöðumanns frístundaheimilis og félagsmiðstöðvar um samfellu í starfinu, s.s. vegna barna með sérstakar þarfir.				
Forstöðumaður situr nemendaverndarráðsfundi þegar við á eða er með fastan tengilið í ráðinu.				
Forstöðumaður situr teymisfundi vegna málefna einstakra barna/unglinga.				
Forstöðumaður hefur tengingu við eineltisteymi skóla.				
Forstöðumaður hittir skólastjórnendur reglulega til samráðs vegna sameiginlegra málefna.				
Starfsstaðurinn tekur þátt í formlegu hverfasamstarfi, s.s. vegna forvarnarverkefna, hverfahátíða, viðburða í vetrarfríum o.fl.				
Starfsfólk er í góðu samstarfi við aðra sem vinna með börnum s.s. foreldra, grunnskóla, félagsmiðstöðvar, frístundaheimili, leikskóla, þjónustumiðstöð, íþrótt- og æskulýðsfélög, skólahljómsveitir, lögreglu.				

**Aðrar vísbendingar<sup>10</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

<sup>10</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

## Svið I Stjórnun

### 1.5 Þróun og nýbreytni

#### Viðmið um gæðastarf

Stöðugt og markvisst er unnið að þróun, nýbreytni og umbótum í starfinu með hag barna/unglinga að leiðarljósi. Þróunarstarfið byggir á umbótaþörf starfsstaðarins, starfsáætlun frístundamiðstöðvarinnar og stefnu borgarinnar. Markmið þróunar- og umbótastarfsins, tímaáætlun, skipulag og leiðir liggja fyrir, ásamt því hvernig verkefnið er metið. Forstöðumaður sinnir eigin símenntun og hefur frumkvæði að og hvetur starfsfólk til að afla sér þekkingar sem nýtist í starfi. Forstöðumaður skapar svigrúm til þess að starfsfólk fái tækifæri til símenntunar. Símenntunaráætlun tengist þróunar- og umbótastarfinu og er í samræmi við áherslur borgarinnar. Í starfsþróunarsamtali greina forstöðumaður og starfsmaður þörf viðkomandi fyrir símenntun sem miðar að því að efla styrkleika hans og færni. Forstöðumaður sér til þess að innra mat eigi sér stað og sé nýtt til umbóta.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Unnið er markvisst að umbótum í starfinu.				
Unnið er að þróunarverkefni/um.				
Forstöðumaður er virkur í þekkingaröflun og sinnir eigin símenntun.				
Símenntunaráætlun liggur fyrir og í henni koma fram áherslur starfsstaðarins og tenging við þróunar- og umbótastarf.				
Forstöðumaður kynnir fyrir starfsfólki möguleika til símenntunar, s.s. styrki, námskeið, ráðstefnur, fræðsluefni á netinu og erlent samstarf.				
Forstöðumaður hvetur starfsfólk til að leita fjölbreyttra leiða til að efla sig í starfi.				
Forstöðumaður skapar svigrúm til símenntunar.				
Hagnýt þjálfun og/eða fræðsla varðandi þarfir og umhverfi barna og unglunga stendur starfsfólki til boða.				
Starfsþróunarsamtöl og/eða starfsmannasamtöl eru tekin við starfsfólk a.m.k. árlega.				
Forstöðumaður ber ábyrgð á að reglubundið mat fari fram á starfinu.				

**Aðrar vísbendingar<sup>11</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>11</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið II Frístundastarf - félagsmiðstöðvar<sup>12</sup>

### 2.1 Skipulag starfs og starfsaðstæður

#### Viðmið um gæðastarf

Í félagsmiðstöðinni er velferð og hagur barna og unglunga höfð að leiðarljósi í öllu starfi. Starfið er vel skipulagt, opnunartími, starfsemi og dagskrá er sýnileg og kynnt börnum, unglingum, foreldrum, starfsfólki og samstarfsaðilum í hverfinu. Heimasíða félagsmiðstöðvar er virk og uppfærð reglulega. Að auki eru samfélagsmiðlar nýttir til upplýsingamiðlunar og samskipta. Hlutverk og verkaskipting starfsfólks er skýr. Dagatal félagsmiðstöðvarinnar fyrir starfstímabilið liggur fyrir. Húsnæði tekur mið af forsendum frístundastarfs<sup>13</sup> og ólíkum þörfum barna og unglunga og veitir þeim tækifæri til að takast á við fjölbreytileg viðfangsefni. Umhverfi barna, unglunga og starfsfólks er öruggt, heilnæmt og vistvænt og vinnuaðstaða góð. Aðgengi að félagsmiðstöðinni er gott og staðsetning í þjónustuhverfinu hentug. Fjölbreytt úrval af efniviði og búnaði er til staðar sem höfðar til mismunandi áhugasviðs barna og unglunga og mætir þörfum þeirra til sköpunar, menntunar og afþreyingar. Efniviður og búnaður er aðgengilegur, í góðu ástandi og endurnýjaður reglulega með þarfir og óskir barna og unglunga í huga.

- \* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði
- A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf
- B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi
- C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta
- D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Dagskrá er kynnt börnum, unglingum, foreldrum og starfsfólki (s.s. með tölvupósti, á samfélagsmiðlum og/eða kynningarfundum).				
Heimasíða starfsstaðar er virk og inniheldur hagnýtar upplýsingar (sbr. gátlisti um heimasíður félagsmiðstöðva).				
Samfélagsmiðlar eru nýttir til samskipta.				
Verkaskipting og ábyrgð starfsfólks í daglegu starfi er skýr og öllum ljós.				
Húsnæði félagsmiðstöðvarinnar uppfyllir skilgreiningu á rýmisþörf félagsmiðstöðva (sbr. gátlisti um skipulag húsnæðis og efnivið félagsmiðstöðva).				

<sup>12</sup> Hér er átt við félagsmiðstöðvar og frístundaklúbba, en hlutverk þeirra er tvíþætt. Annars vegar að bjóða börnum og unglingum á aldrinum 10-16 ára upp á frístundastarf sem hefur forvarnar-, uppeldis- og menntunargildi og tekur mið af aldri þeirra og þroska. Hinsvegar er hlutverk þeirra að bjóða upp á aðstöðu til afþreyingar og samveru með jafnöldrum í öruggu umhverfi.

<sup>13</sup> Forsendur frístundastarfs eru að þar sé tækifæri til að vinna með lykilmælinni í frístundastarfi; umhyggju, félagsfærni, sjálfmynd

Samvinna er við grunnskóla um samnýtingu húsnæðis þar sem við á (s.s. aðgengi að sérgreinastofum og íþróttaaðstöðu).				
Leitast er við að tryggja öryggi barna og unglunga í félagsmiðstöðinni og nánasta umhverfi hennar (s.s. með reglulegri yfirferð yfir útisvæði).				
Skipulag húsnæðis gerir ráð fyrir ólíkum viðfangsefnum barna og unglunga (sbr. gátlista um skipulag húsnæðis og efnivið félagsmiðstöðva).				
Aðgengi að húsnæðinu og innan veggja er með þeim hætti að allir geti nýtt sér starfsemina án vandræða (t.d. fatlaðir).				
Fjölbreytt úrval af efniviði er til staðar (sbr. gátlista um skipulag húsnæðis og efnivið félagsmiðstöðva).				
Efniviður og búnaður er yfirfarinn reglulega og endurnýjaður eftir þörfum.				

**Aðrar vísbendingar<sup>14</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>14</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið II Frístundastarf

### 2.2 Uppeldi og menntun

#### Viðmið um gæðastarf

Í félagsmiðstöðinni er lögð áhersla á að efla *sjálfsmynd, umhyggju, félagsfærni og virkni og þátttöku*<sup>15</sup> barna og unglinga, sem og virðingu þeirra fyrir sjálfum sér, öðrum og umhverfinu. Unnið er markvisst með samskipti, félagsfærni og læsi í víðum skilningi.<sup>16</sup> Börnum og unglingum gefst tækifæri til að eiga í uppbyggilegum samskiptum og spegla skoðanir sínar og viðhorf á eigin forsendum. Þau eru hvött til að tjá sig á fjölbreyttan hátt og studd við að koma verkefnum sínum á framfæri. Þau fá tækifæri til að þróa með sér gagnrýna hugsun og hæfni til að lesa í umhverfi sitt. Þau læra að bera umhyggju fyrir öðrum, þróa með sér samkennd og tillitssemi og rækta vináttu. Börn og unglingar fá að kynnast fjölbreyttum tækifærum í útiveru, ferðalögum og viðburðum innan og utan hverfis. Leitast er við að innleiða hugmyndafræði sjálfbærni og virðingu fyrir umhverfi og náttúru. Þau fá tækifæri til sköpunar og að njóta margvíslegrar menningar og lista. Lögð er áhersla á að börn og unglingar tileinki sér heilbrigðan og jákvæðan lífsstíl í samræmi við forvarnarstefnu Reykjavíkurborgar.<sup>17</sup> Leitast er við að börn og unglingar fræðist um ávinning tómstundaiðkunar.<sup>18</sup>

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Í starfi félagsmiðstöðvarinnar er lögð áhersla á að efla <i>sjálfsmynd</i> barna.				
Í starfi félagsmiðstöðvarinnar er lögð áhersla á að efla <i>umhyggju</i> barna.				
Í starfi félagsmiðstöðvarinnar er lögð áhersla á að efla <i>félagsfærni</i> barna.				
Í starfi félagsmiðstöðvarinnar er lögð áhersla á að efla <i>virkni og þátttöku</i> barna og unglinga.				
Staða hópa og/eða einstaklinga í þeim er metin reglulega (s.s. með tengslakönnunum).				
Börn fá tækifæri til að koma fram, tjá sig og koma				

<sup>15</sup> Skv. lykifærniþáttum í starfsskrá frístundamiðstöðva SFS.

<sup>16</sup> S.s. læsi á umhverfi, samskipti, fjölmiðla, samfélagið, fjármál, verðmæti og gildi.

<sup>17</sup> Sjá:

[http://reykjavik.is/sites/default/files/yomis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/forvarnarstefna\\_reykjavikur\\_net\\_1.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/yomis_skjol/skjol_utgefid_efni/forvarnarstefna_reykjavikur_net_1.pdf)

<sup>18</sup> Þ.e. hljóti tómstundamenntun. Tómstundamenntun gengur út á það að fræðast um ávinning tómstundaiðkunar og hvernig hún getur haft áhrif á lífsgæði og lífsfyllingu (Vanda Sigurgeirsdóttir, 2014).



verkefnum sínum á framfæri (s.s. í gegnum dans, söng, frásagnir, stjórnun viðburða, myndir, upptökur o.fl.).				
Nærumhverfi er reglulega nýtt til útilíf <sup>19</sup> og útináms.				
Farið er í ferðalög og/eða vettvangsferðir sem fela í sér ævintýri, óvissu og áskorun.				
Starfsfólk ræðir um gildi og viðhorf við börn/unglinga í daglegu starfi.				
Leitast er við að efla vitund barna og unglunga um sjálfbærni og virðingu fyrir umhverfi og náttúru (s.s. með flokkun á rusli, hreinsun á umhverfi og þátttöku í samfélagsverkefnum).				
Boðið er upp á verkefni sem stuðla að sköpun.				
Börn og unglingar fá tækifæri til að njóta menningar og lista.				
Börn og unglingar eru hvött til að gera hvers kyns hreyfingu að daglegum þætti í lífinu og fá tækifæri til þess í starfinu.				
Börn og unglingar eru hvött til að tileinka sér heilnæmt mataræði.				
Börn og unglingar eru markvisst hvött til að tileinka sér lífsstíl án vímuefna.				
Leitast er við að hafa jákvæð áhrif á börn og unglunga varðandi hreinlæti og hvíld.				
Börn og unglingar eru frædd um ávinning tólmstundaiðkunar.				
Leitast er við að hafa jákvæð áhrif á umgengni barna og unglunga.				

### Aðrar vísbendingar<sup>20</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs

	A	B	C	D

<sup>19</sup> Útilíf er dvöl og líkamleg virkni utandyra í frítímanum með það að markmiði að komast í nýtt umhverfi og upplifa náttúruna (Miljöverndepartementet, 2001).

<sup>20</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

## Svið II Frístundastarf

### 2.3 Starfshættir og viðfangsefni

#### Viðmið um gæðastarf

Börn og unglingar móta dagskrá í samstarfi við starfsfólk. Þess er gætt að viðfangsefni séu fjölbreytt og ögrandi, taki mið af áhuga þeirra og styrkleikum og geri þeim kleift að njóta sín. Starfið er skemmtilegt, hefur skýran tilgang og lögð er áhersla á forvarnar-, menntunar og/eða afþreyingargildi þess.<sup>21</sup> Viðfangsefnin endurspeglar að börn og unglingar þroskast og vaxa í gegnum virka þátttöku, leik, reynslu og ígrundun. Þeim gefst kostur á að njóta handleiðslu starfsmanna í opnu starfi, skipulögðu hópastarfi, smiðjum og viðburðum.<sup>22</sup> Félagsmiðstöðin er vettvangur fyrir óformlegt nám<sup>23</sup> þar sem unnið er að fyrirfram settum markmiðum og starfsfólk veitir þann stuðning sem þarf til að þau náist innan ákveðins tímaramma. Unnið er eftir hugmyndafræði um reynslunám.<sup>24</sup>

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Börn og unglingar hafa val um viðfangsefni.				
Viðfangsefni eru fjölbreytt og hæfilega ögrandi.				
Viðfangsefni taka mið af áhuga og styrkleikum barna og unglunga.				
Starfsfólk leiðbeinir og tekur þátt í umræðum, verkefnum og leik barna og unglunga þegar það á við.				
Starfsfólk er vakandi fyrir því sem brennur á börnum og unglingum á hverjum tíma og/eða er ofarlega á baugi í samfélaginu og skapar farveg fyrir umræður.				
Starfsfólk hvetur til sjálfsprottinna námstækifæra og er vakandi fyrir þeim.				
Í starfinu er boðið upp á opið starf og hópastarf.				
Reglulega er boðið upp á fræðslu (s.s. í smiðjum, fyrirlestrum o.s.frv.).				
Reglulega eru haldnir viðburðir (s.s. ferðir, sýningar, keppnir, dansleikir, þemakvöld og heimsóknir).				

<sup>21</sup> Sbr. Starfsskrá frístundamiðstöðva SFS.

<sup>22</sup> Sbr. Starfsskrá frístundamiðstöðva SFS.

<sup>23</sup> Með óformlegu námi er átt við nám sem ekki á sér stað á vegum skilgreindra menntastofnana og endar með prófi.

<sup>24</sup> Reynslunám er ferli þar sem einstaklingurinn byggir upp þekkingu, öðlast færni og breytir gildismati sínu vegna beinnar reynslu af þátttöku í verkefnum (Luckner og Nadler, 1997).

Samkvæmt hugmyndafræði um reynslunám eru börn og unglingar hvött til að takast á við áskoranir, vera skapandi og finna merkingu (s.s. með því að spyrja spurninga, rannsaka, gera tilraunir, sýna frumkvæði, vera forvitin og leysa vandamál).				
--	--	--	--	--

**Aðrar vísbendingar<sup>25</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>25</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið II Frístundastarf

### 2.4 Virk þátttaka og lýðræði

#### Viðmið um gæðastarf

Með hugmyndafræði og aðferðum lýðræðis eru börn og unglingar þjálfuð í að hafa áhrif á líf sitt og starf. Lögð er áhersla á virka þátttöku og lýðræðisleg vinnubrögð þar sem leitast er við að efla virkni, sjálfstæði og ábyrgð. Markvisst er leitað eftir hugmyndum barna og unglunga um viðfangsefni og fyrirkomulag í starfi félagsmiðstöðvar. Börn og unglingar eru virkjuð eftir skilgreindum leiðum til að taka þátt í að móta dagskrá félagsmiðstöðvar og hugmyndir þeirra og sjónarmið hafa raunveruleg áhrif á starfið. Þau þekkja leiðir til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri, fá aðstoð við að framkvæma hugmyndir sínar og ígrunda reynslu sína. Ábyrgð þeirra eykst í samræmi við aldur og þroska. Börn og unglingar hafa rétt til þess að koma skoðunum sínum á framfæri og þess er gætt að þeim sé ekki mismunað á grundvelli kyns, kynþáttar, trúarbragða eða annarra þátta. Samfélagsvitund og gagnrýnin hugsun er eflid. Starfið tekur mið af Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna og leitast er við að auka vitund um réttindi og skyldur.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Aðferðir til að efla barna- og unglíngalýðræði eru nýttar í starfinu, s.s. með hugmyndakössum, skipulögðum fundum og ráðum þar sem börn og unglingar eru virkir þátttakendur í umræðum og hugmyndavinnu.				
Lýðræðislega er valið í unglíngaráð og önnur ábyrgðarhlutverk.				
Skipulagt og skráð verklag er um hvernig unglingar koma að ákvarðanatöku í starfinu.				
Fjölbreyttar leiðir eru farnar til að fá fram sjónarmið barna og unglínga.				
Unglingar og börn hafa mótandi áhrif á aðstöðu félagsmiðstöðvarinnar.				
Leitað er eftir sjónarmiðum barna og unglínga við stefnumótun og starfsáætlunarvinnu.				
Hugmyndir að hvers kyns hópastarfi koma meðal annars frá börnum og unglíngum.				
Börn og unglingar fá stuðning við að koma eigin hugmyndum í framkvæmd.				

Markvisst er leitað eftir skoðunum þeirra sem eiga erfitt með að koma skoðunum sínum á framfæri, s.s. vegna fötlunar, tungumáls, félagslegrar stöðu, veikinda eða áfalla.				
Börn og unglingar fá aukna ábyrgð í starfi félagsmiðstöðvarinnar í samræmi við aldur og þroska.				
Unglingar og börn taka ábyrgð á einstaka verkefnum í félagsmiðstöðinni, s.s. að skipuleggja og framkvæma viðburði fyrir sjálfa sig og aðra.				
Unnið er með Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna í starfinu.				
Í starfinu er unnið markvisst að því að efla samfélagslega virkni barna og unglunga (s.s. með þátttöku í góðgerðar-, félags-, menningar- og íþróttastarfi).				

**Aðrar vísbendingar<sup>26</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>26</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið II Frístundastarf

### 2.5 Mannréttindi og margbreytileiki

#### Viðmið um gæðastarf

Í félagsmiðstöðinni ríkja jákvæð viðhorf og virðing fyrir margbreytileika. Áhersla er lögð á að viðurkenna ólíkar þarfir einstaklinga og að mæta þeim. Börn og unglingar fá jöfn tækifæri og jafna hlutdeild í starfinu þar sem styrkleikar og áhugasvið einstaklinganna eru í forgrunni, óháð þáttum eins og kyni, uppruna eða fötlun. Sérstaklega er hugað að því að ná til og virkja einstaklinga til þátttöku sem þurfa sérstaka hvatningu og stuðning.<sup>27</sup> Leitast er við að meta og veita sértæka aðstoð í samráði við barnið/unglinginn, starfsfólk, foreldra, sérfræðinga, skóla og aðra, eftir því sem við á. Margbreytileiki hópsins er nýttur sem uppspretta fræðslu og til að auka virðingu fyrir ólíkum einstaklingum og skoðunum.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Gerðar eru áætlanir þegar börn og unglingar þurfa sérstakan stuðning til að taka þátt í starfinu og unnið er eftir þeim.				
Í frístundaklúbbum eru einstaklingsáætlanir unnar skv. verklagi <sup>28</sup> og þær endurskoðaðar reglulega yfir starfsárið.				
Forstöðumaður hefur frumkvæði að samstarfi við foreldra barna sem þurfa sértækan stuðning, t.d. ef foreldrar hafa gefið upplýsingar um sértækar þjónustur þarfnar barns til félagsmiðstöðvarinnar í umsókn eða eftir öðrum leiðum.				
Forstöðumaður félagsmiðstöðvar tekur þátt í móttökuvíðtali í grunnskóla vegna barna með íslensku sem annað tungumál skv. móttökuáætlun SFS. <sup>29</sup>				
Upplýsingar um starfið eru aðgengilegar á erlendum tungumálum, t.d. á heimasíðu.				

<sup>27</sup> T.d. vegna fötlunar, tungumáls, félagslegrar stöðu, veikinda eða áfalla.

<sup>28</sup> Sjá umsókn um stuðning með einstaklingsáætlun:

[http://innri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/ums\\_kn\\_um\\_stu\\_ning\\_2013-2014.pdf](http://innri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/ums_kn_um_stu_ning_2013-2014.pdf)

<sup>29</sup> Sjá móttökuáætlun SFS: [http://innri.reykjavik.is/desktopdefault.aspx/tabid-350/774\\_view-2143/](http://innri.reykjavik.is/desktopdefault.aspx/tabid-350/774_view-2143/)

Unnið er markvisst að jafnrétti <sup>30</sup> og það endurspeglast bæði í aðgerðaáætlun og starfi.				
Unnið er markvisst með fjölmenningu og margbreytileika sem endurspeglast bæði í aðgerðaáætlun og starfi.				
Starfsfólk sýnir frumkvæði í að ná til og kynnast öllum 10-16 ára börnum og unglingum í hverfinu til að virkja þau til þátttöku í starfi félagsmiðstöðvarinnar.				
Hugað er að því að virkja einstaklinga sem þurfa sérstaka hvatningu til þátttöku og forystu.				
Starfsemi félagsmiðstöðvarinnar tekur mið af ólíkum þörfum einstaklinga.				
Opnunartími tekur mið af ólíkum þörfum einstaklinga og hópa.				

#### Aðrar vísbendingar<sup>31</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs

	A	B	C	D

#### Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>30</sup> Hér er átt við jafnrétti í víðum skilningi, þ.e. jafnrétti óháð uppruna, þjóðerni, litarhætti, trúarbrögðum, stjórnmalaskoðunum, kynferði, kynhneigð, aldri, efnahagi, ætterni, fötlun, heilsufari eða annarri stöðu.

<sup>31</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.



## Svið III Mannauður

### 3.1 Fagmennska starfsfólks

#### Viðmið um gæðastarf

Starfsfólk ígrundar starfshætti sína, er virkt í þekkingarleit, deilir þekkingu sinni og styður hvert annað faglega. Það starfar í anda starfsskrár frístundamiðstöðva og laga- og reglugerðaramma fyrir frístundastarf. Starfsfólk leitar stöðugt leiða til að efla sig í faginu og er jákvætt fyrir þróunar- og nýsköpunarverkefnum. Það sýnir starfinu áhuga og leggur metnað sinn í faglegt og þroskandi frístundastarf. Starfsfólk er samstíga, tekur virkan þátt í starfinu og er metnaðarfullt og skapandi í starfi með börnum og unglingum. Það nýtir eigin áhugasvið, þekkingu og hæfileika í starfi. Starfsfólk sýnir frumkvæði og tekur ábyrgð<sup>32</sup> í daglegu starfi og viðhorf til viðfangsefna eru lausnamiðuð. Starfsfólk er meðvitað um einkenni þroskaskeiðs þess aldurshóps sem það vinnur með, þekkir helstu þroskafrávik og hegðunarraskanir, veit hvernig best er að bregðast við og leitast við að mæta þörfum hvers og eins. Starfsfólk nálgast börn og unglinga á jákvæðan hátt, notar virka hlustun og sýnir umhyggjusemi og þolinmæði. Það er meðvitað um mikilvægi þess að vera samkvæmt sjálfu sér og börnum og unglingum góðar fyrirmyndir.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Starfsfólk þekkir starfsskrá frístundamiðstöðva.				
Starfsfólk þekkir til helstu laga og reglugerða sem snúa að frístundastarfi með börnum og unglingum, s.s. æskulýðslög, Barnasáttmálann, barnaverndarlög, siðareglur og samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.				
Áherslur í starfsskrá og stefnu starfsstaðarins endurspeglast í starfsháttum.				
Starfsfólk er skapandi og nýtir áhugasvið sín, þekkingu og hæfileika í starfi.				
Starfsfólk er jákvætt gagnvart þróun á starfinu.				
Starfsfólk leitast við að efla sig í starfi.				
Viðhorf til viðfangsefna eru lausnamiðuð.				
Starfsfólk notar jákvæð samskipti og virka hlustun í samskiptum við börn og unglinga.				
Starfsfólk kemur fram við öll börn af virðingu og				

<sup>32</sup> Hér er átt við ábyrgð í viðum skilningi þess orðs, s.s. á verkefnum, frágangi, líðan, hegðun, samskiptum o.s.frv.

umhyggju.				
Starfsemin endurspeglar gott samstarf og samábyrgð starfsfólks.				
Allt starfsfólk tekur þátt í faglegri umræðu.				
Starfsfólk er virkt í starfi með börnum/unglingum.				

**Aðrar vísbendingar<sup>33</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>33</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið III Mannauður

### 3.2 Starfsánægja<sup>34</sup>

#### Viðmið um gæðastarf

Starfsfólk er stolt af því starfi sem fer fram á frístundaheimilinu/félagsmiðstöðinni og hefur trú á gæðum þess. Það er ánægt í starfi og telur hæfni sína vel nýtt. Starfsfólki finnst starf sitt mikilvægt og telur að starfsframlag þess sé metið að verðleikum. Samvinna, samábyrgð og jákvæðni einkennir liðsandann. Starfsfólki líður vel í starfi og upplifir sig sem hluta af starfmannahópnum og þátttakendur í mótun starfsins. Allt starfsfólk leggur sitt af mörkum við að mynda góðan starfsanda. Jafnræðis og jafnréttis er gætt og starfsfólk hrósar og hvetur hvert annað. Starfsfólk er ánægt með starfsumhverfið, vinnuaðstöðu og upplýsingaflæði. Starfsfólk veit hvaða kröfur eru gerðar og hvers er vænst af því.

- \* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði
- A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf
- B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi
- C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta
- D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Starfsfólk er stolt af starfi sínu.				
Starfsfólk hefur trú á gæðum starfsins.				
Starfsfólk er ánægt í starfi.				
Starfsfólk telur að starf þess sé metið að verðleikum af yfirmanni og samstarfsfólki.				
Starfsfólk telur hæfni sína og þekkingu vera vel nýtt í starfi.				
Starfsfólki finnst að það geti haft áhrif á starfið.				
Starfsfólki líður vel í vinnunni.				
Starfsfólki finnst gaman í vinnunni.				
Starfsfólk er ánægt með starfsanda og samskipti á starfsstaðnum.				
Starfsfólk telur að jafnræðis og jafnréttis sé gætt.				
Starfsfólki er hrósað fyrir vel unnin störf.				
Vinnuaðstaða er góð að mati starfsfólks.				
Starfsfólki finnst það fá nauðsynlegar upplýsingar.				
Starfsfólk veit til hvers er ætlast af því.				

<sup>34</sup> Starfsánægja er sett fram sem sérstakt viðmið en bent er á að starfsánægja tengist einnig inn í önnur viðmið fyrir frístundastarfið. Hér er fókusinn á viðhorf og líðan starfsfólks. Unnið með hliðsjón af viðhorfskönnun sem lögð er fyrir starfsmenn Reykjavíkurborgar.

**Aðrar vísbendingar<sup>35</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>35</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið IV Staðarbragur

### 4.1 Viðmót og menning

#### Viðmið um gæðastarf

Í félagsmiðstöðinni/frístundaheimilinu eru gildi frístundamiðstöðvarinnar og/eða starfsstaðarins höfð að leiðarljósi í öllu starfi. Starfsemin einkennist af jákvæðu andrúmslofti, gleði, metnaði og skilningi. Samvinna og samábyrgð einkennir liðsandann. Gagnkvæm virðing og traust ríkir milli allra. Samskipti eru heiðarleg og uppbyggileg. Virðing er borin fyrir fjölbreytileika og ólíkum bakgrunni einstaklinga og unnið er út frá styrkleikum hvers og eins. Starfsstaðurinn myndar lærdómssamfélag, jafnt barna/unglinga sem fullorðinna.

- \* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði
- A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf
- B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi
- C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta
- D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Markvisst er unnið eftir gildum frístundamiðstöðvarinnar og/eða starfsstaðarins.				
Andrúmsloftið einkennist af jákvæðni og virðingu.				
Börnum/unglingum er heilsað við komu og þau kvödd við brottför.				
Starfsfólk gefur sig að foreldrum og öðrum gestum sem koma og sýnir þjónustulund.				
Starfsfólk og börn/unglingar leiðbeina, hvetja og styðja hvert annað.				
Virðing er borin fyrir einstaklingsmun og tillit er tekið til mismunandi sjónarmiða.				
Í vinnu og viðhorfum starfsfólks sést að það hefur trú á getu og hæfni barna/unglinga.				
Í starfinu er unnið út frá styrkleikum hvers og eins.				

**Aðrar vísbendingar<sup>36</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>36</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið IV Staðarbragur

### 4.2 Velferð og líðan barna

#### Viðmið um gæðastarf

Viðhorf barna/unglinga til félagsmiðstöðvarinnar/frístundaheimilisins er jákvætt. Þeim líður vel og njóta þess að taka þátt í starfinu. Börn og unglíngar eru ánægð með félagsmiðstöðina/frístundaheimilið og það sem þau leggja af mörkum. Hlúð er að andlegri og líkamlegri heilsu þeirra og þau finna til öryggis. Milli þátttakenda í starfinu ríkir gagnkvæm virðing og samkennd. Áhersla er lögð á forvarnir með því að efla og styrkja heilsu og velferð, hlúa að verndandi þáttum og lágmarka áhrif áhættuþátta í umhverfi barna og unglíngar. Starfsfólk er jákvæð fyrirmynd barna og unglíngar í samskiptum og viðhorfum til heilsusamlegs lífsstíls. Í starfsemi eru skýrar og samræmdar reglur sem börn og unglíngar þekkja. Hvatning og viðurkenning einkenna samskipti við börn og unglíngar. Samskipti starfsfólks við börn og unglíngar einkennast af fagmennsku og brugðist er við krefjandi hegðun á uppbyggilegan hátt.

- \* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði
- A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf
- B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi
- C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta
- D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Börnum/unglingum líður vel á frístundaheimilinu/félagsmiðstöðinni.				
Börn/unglíngrar eru ánægð með frístundaheimilið/félagsmiðstöðina.				
Unglíngrar eru ánægðir með upplýsingastreymi um starfið. <sup>37</sup>				
Milli þátttakenda í starfinu ríkir gagnkvæm virðing og samkennd.				
Börn og unglíngrar finna fyrir öryggi í starfinu.				
Starfsfólk er meðvitað um hlutverk sitt sem fyrirmyndir, s.s. varðandi heilsusamlegan lífsstíl, talsmáta og hegðun.				
Börn/unglíngrar eiga greiðan aðgang að starfsfólki.				
Börn/unglíngrar eru þátttakendur í að búa til reglur.				
Reglur eru skýrar og börn/unglíngrar þekkja þær.				
Starfsfólk er samtaka í að fylgja eftir reglum og viðmiðum í starfinu.				

<sup>37</sup> Á eingöngu við í mati á félagsmiðstöðvum.

Samskipti starfsfólks við börn/unglinga eru uppbyggileg og hvetjandi.				
Börn/unglingar fá tækifæri til að leysa sjálf úr ágreiningsmálum.				
Starfsfólk aðstoðar börn/unglinga í félagslegum samskiptum þegar á þarf að halda.				
Brugðist er við krefjandi hegðun á uppbyggjandi hátt.				

**Aðrar vísbendingar<sup>38</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>38</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.



## Svið IV Staðarbragur

### 4.3 Foreldrasamstarf

#### Viðmið um gæðastarf

Allt samstarf heimila og félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis hefur það yfirlýsta markmið að stuðla að betra frístundastarfi og auknum þroska og velferð barna/unglinga. Lögð er rækt við að byggja upp og viðhalda virku og góðu samstarfi við foreldra. Viðmót gagnvart foreldrum og börnum/unglingum er gott og þeim er mætt á jafningjagrundvelli. Foreldrar hafa gott aðgengi að starfsfólki og samskipti einkennast af trausti og gagnkvæmri virðingu. Áhersla er lögð á samvinnu og gagnkvæma upplýsingamiðlun milli félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis og foreldra. Tekið er tillit til óska foreldra, ábendingum frá þeim er vel tekið og spurningum þeirra svarað greiðlega. Foreldrar eru ánægðir með frístundastarfið og hafa trú á gæðum þess. Foreldrum finnst að börnum þeirra líði vel, þau njóti sín og fái tækifæri til áhugaverðra, uppbyggilegra og fjölbreyttra verkefna. Þeir bera traust til starfsfólks og telja að starfið hafi jákvæð félagsleg áhrif á börnin. Foreldrum finnst starfið koma vel til móts við þarfir barna sinna í frítímanum. Þeir telja aðstöðu sem börnum/unglingum er boðið upp á góða og umhverfið hlýlegt

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Foreldrar hafa jákvætt viðhorf til starfsins.				
Foreldrar eru ánægðir með samstarf og viðmót starfsfólks.				
Leitast er við að koma til móts við óskir foreldra.				
Ábendingum frá foreldrum er vel tekið.				
Spurningum foreldra er svarað greiðlega af starfsfólki.				
Foreldrar hafa aðgang að forstöðumanni til að koma upplýsingum á framfæri um barn sitt.				
Foreldrar eru ánægðir með upplýsingamiðlun frá frístundaheimilinu/félagsmiðstöðinni.				
Áætlun um foreldrasamstarf liggur fyrir og unnið er eftir henni.				
Skipulögð foreldrakynning/foreldrafundur er árlegur þáttur í frístundastarfinu.				
Komið er til móts við þá foreldra sem óska eftir foreldraviðtali.				
Foreldrar eru reglulega upplýstir um starfsemina				

(s.s. með fréttabréfi, bæklingum, tösku- eða tölvupósti, símtölum, heimasíðu og samfélagsmiðlum).				
Samfélagsmiðlar <sup>39</sup> eru nýttir til samskipta við foreldra og unglunga (13 ára og eldri).				
Foreldrum er velkomið að koma og kynna sér starfsemina.				
Foreldrum finnst að verkefnin sem börnin/unglingarnir takast á við séu fjölbreytt, uppbyggileg og vekja áhuga þeirra.				
Foreldrum finnst starfið hafa jákvæð félagsleg áhrif á börn/unglinga.				
Foreldrum finnst vera góð samfella í degi barna/unglinga með tilliti til annars frístundastarfs.				
Foreldrum finnst komið til móts við þarfir síns barns, t.d. hvað varðar þjónustutíma.				
Foreldrar telja að barninu þeirra líði vel í frístundastarfinu.				
Upplýsingar eru sendar til foreldra um það sem er ofarlega á baugi í barna- og unglungamenningu hverju sinni.				

**Aðrar vísbendingar<sup>40</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>39</sup> Sjá [Vefmiðlar og félagsmiðstöðvar í Reykjavík – leiðbeiningar og viðmið.](#)

<sup>40</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið V Innra mat

### 5.1 Framkvæmd

#### Viðmið um gæðastarf

Innra mat félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis er markvisst og samofið daglegu starfi. Í aðgerðaráætlun starfsstaðarins eru sett fram markmið og er innra matið notað til að meta hvort og að hve miklu leyti markmiðum hefur verið náð. Með innra mati eru einnig metnar leiðir sem farnar eru til að ná markmiðunum. Helstu þættir í starfinu eru metnir reglulega.<sup>41</sup> Í greinargerðum er fjallað um að hve miklu leyti markmið hafa náðst. Innra matið byggir á margvíslegum upplýsingum og notaðar eru fjölbreyttar aðferðir við öflun gagna sem ráðast af viðfangsefni hverju sinni. Unnið er með niðurstöður úr ytra mati. Lýðræðisleg vinnubrögð og samstarf einkenna innra mat félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis og umbótastarf í kjölfar þess. Forstöðumaður leiðir skipulag og framkvæmd matsins í samstarfi við annað starfsfólk og börn/unglinga. Þegar gagna er aflað er leitað eftir sjónarmiðum allra þeirra sem koma að starfinu, eftir því sem við á.

\* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði

A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf

B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi

C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta

D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Til er áætlun um leiðir sem starfsstaðurinn fer við að meta innra starf sitt.				
Áætlun um innra mat á starfsárinu liggur fyrir.				
Starfshættir eru metnir reglulega, s.s. verklag, ákvarðanatataka og viðmót starfsfólks.				
Mat og ígrundun starfsfólks á eigin starfsháttum er reglulegur liður í starfi þeirra.				
Reglubundnar skráningar á starfinu eru nýttar í innra mati, s.s. matsblöð, dagbækur, ljósmyndir, útfærslur, myndbönd, fundargerðir og minnisblöð.				
Leiðir að markmiðum, s.s. verkefni, aðgerðir, áætlanir og verkferlar, eru hluti af innra matinu.				
Skilgreind eru viðmið um þann árangur sem stefnt er að.				
Í greinargerðum <sup>42</sup> og öðru útgefnu efni er fjallað um að hve miklu leyti markmið hafa náðst (t.d. í ársskýrslu).				

<sup>41</sup> Til hliðsjónar er t.d. hægt að hafa viðmið um gæði í frístundastarfi.

<sup>42</sup> Greinargerð um innra mat getur verið í mismunandi formi, s.s. í formi ritaðrar matsskýrslu, glærुकunningar, ljósmynda með skýringum, vefsíðu eða samsetningar af þessu öllu. Greinargerðin getur einnig verið röð af skýrslum eða opin ferilmappa sem stöðugt er verið að bæta í.

Gætt er að því að innra mat byggji á margvíslegum gögnum.				
Ef fyrir liggja niðurstöður úr ytra mati eru þær nýttar til innra mats (s.s. kannanir, skimanir).				
Ákvarðanir um innra mat og framkvæmd þess er samstarfsverkefni þeirra sem að starfi félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis koma (þ.e. starfsfólks, barna/unglinga og frístundamiðstöðvar).				
Við öflun gagna er leitað eftir sjónarmiðum þeirra hagsmunaaðila sem hlut eiga að máli (s.s. barna/unglinga, foreldra og starfsfólks).				
Þegar niðurstöður innra mats liggja fyrir er haft samráð við hagsmunaaðila (börn/unglinga, foreldra og starfsfólk) um þróun og umbætur.				

**Aðrar vísbendingar<sup>43</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

<sup>43</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.

## Svið V Innra mat

### 5.2 Skráning og umbætur

#### Viðmið um gæðastarf

Niðurstöður innra mats eru skráðar og nýttar til umbóta. Við vinnslu og skráningu er gætt að trúnaði við þátttakendur þannig að engin gögn sé hægt að rekja til einstaklinga. Niðurstöður eru kynntar hagsmunaaðilum þegar við á. Umbætur eru skilgreindar og skipulagðar á grunni greiningar á styrkleikum og veikleikum að höfðu samráði við hagsmunaaðila. Tímasett áætlun um umbætur er gerð og henni er fylgt eftir með skipulögðum hætti. Í henni kemur fram hverjir bera ábyrgð á verkefnum, hvenær og hvernig árangur er metinn. Öllum aðilum sem tengjast starfi félagsmiðstöðvar/frístundaheimilis finnst innra matið gagnlegt.

- \* Verklag öðrum til eftirbreytni, framúrskarandi á sínu sviði
- A Mjög gott verklag sem samræmist fyllilega lýsingu um gæðastarf
- B Gott verklag, flestir þættir í samræmi við lýsingu á gæðastarfi
- C Viðunandi verklag, uppfyllir viðmið um gæðastarf að mörgu leyti, einhverjir mikilvægir þættir sem þarfnast úrbóta
- D Óviðunandi verklag, uppfyllir ekki viðmið um gæðastarf á mörgum mikilvægum þáttum.

#### Vísbendingar

	A	B	C	D
Gerð er greinargerð um niðurstöður innra mats.				
Í greinargerð um innra mat koma fram grundvallar upplýsingar um framkvæmd og niðurstöður.				
Í greinargerð um innra mat er greining á styrkleikum og tækifærum til umbóta.				
Niðurstöður úr innra mati eru formlega kynntar helstu hagsmunaaðilum þegar við á.				
Umbótaáætlun/markmiðssetning er í samræmi við niðurstöður og greiningu á styrkleikum og tækifærum til umbóta.				
Í umbótaáætlun eru tilgreindar aðgerðir til að ná þeim markmiðum sem ekki hafa náðst út frá þeim viðmiðum sem sett voru.				
Brugðist er við niðurstöðum sem gefa til kynna að umbóta er þörf þó að þær snúi ekki beint að þeim markmiðum sem metin voru.				
Umbótaáætlun er tímasett og hún skilgreinir ábyrgðaraðila fyrir umbótunum.				
Tilgreint er í umbótaáætlun hvenær og hvernig á að meta árangur aðgerða.				
Umbótum er kerfisbundið fylgt eftir.				
Starfsfólk og foreldrar geta nefnt dæmi um umbætur sem innra mat frístundaheimilisins hefur leitt til.				

**Aðrar vísbendingar<sup>44</sup> sem gefa til kynna frammistöðu m.t.t. viðmiðs**

	A	B	C	D

**Atriði úr viðtölum, rýnihópum, vettvangsathugunum og gagnarýni**

**Það sem vel er gert:**

**Tækifæri til umbóta:**

---

<sup>44</sup> Matsmaður skráir ef aðrar vísbendingar koma fram sem benda til gæða eða atriða sem þarfnast úrbóta.