



Þekkingarnet Austurlands

# Þróun gæðamats í félagslegri þjónustu í Reykjavík

Mótum framtíð  
Stefnur og straumar í félagslegri þjónustu  
Gildi samþættingar – nýir tímar – ný sýn  
Ráðstefna á Nordica Hotel 29. – 30. mars 2007

Guðrún Reykdal, félagsráðgjafi / framkvæmdastjóri  
Þekkingarnets Austurlands



Pekkingarnet Austurlands

## Efni erindis:

- ▶ Breyting á hugmyndafræði varðandi framkvæmd félagslegrar þjónustu
- ▶ Rannsóknir, kannanir og úttektir sem liður í gæðamati félagslegrar þjónustu



Þekkingarnet Austurlands

# Breyting á hugmyndafræði

- ▶ Félagsmálastofnun Reykjavíkurborgar verður Félagspjónustan í Reykjavík
- ▶ Horft á gæði þjónustunnar
- ▶ Áhersla á að notendur séu þátttakendur fremur en þiggjendur



Pekkingarnet Austurlands

# Mismunandi leiðir í notendasamráði

- ▶ Notendaráð
- ▶ Formlegt samráð við hagsmuna- og notendahópa
- ▶ Markviss úrvinnsla ábendinga og kvartana
- ▶ Rýnihópar
- ▶ Notendakannanir



Pekkingarnet Austurlands

# Félagsþjónustan í Reykjavík:

- ▶ Notendakannanir
- ▶ Mat á verkefnum/þjónustu
- ▶ Úrvinnsla tölfræðiupplýsinga
- ▶ Þátttaka og samstarf um viðameiri rannsóknir
- ▶ Félagsráðgjafarnemar – rannsóknarverkefni
- ▶ BA/MA verkefni
- ▶ Nýsköpunarsjóður námsmanna



Pekkingarnet Austurlands

## Tilgangur rannsókna/kannana meðal notenda:

- ▶ Upplýsingar um gæði þjónustunnar
- ▶ Tillögur frá þeim sem eru að nota þjónustuna
- ▶ Mat á árangri



Þekkingarnet Austurlands

# Jafnréttisáætlun Félagsþjónustunnar í Reykjavík 2004–2006

“Að gæta jafnræðis milli notenda samfara aukinni þátttöku þeirra í stefnumótun og ákvarðanatöku. Mikilvægt er að notendur hafi jafnan rétt til að hafa áhrif á þjónustuna, stefnumótun og ákvarðanatöku og verður það tryggt m.a. með notendakönnunum og ábendingastefnu.....”



Þekkingarnet Austurlands

# Tengsl rannsókna og þjónustu

“Ávallt þegar ákvörðun er tekin um nýtt verkefni/þjónustu skal hugað að mati á gæðum/árangri þjónustunnar og það byggt inn í þjónustuferlið.”

(Starfsáætlun Félagsþjónustunnar 2004)





Þekkingarnet Austurlands

# Samkomulag um félagslega ráðgjöf

- ▶ Samtvinnun mats á gæðum þjónustu og virkrar notendapátttöku
- ▶ Matið er byggt inn í vinnuferlið



Pekkingarnet Austurlands

# Úttekt á starfsemi Stuðningsins heim 2003

- ▶ Markmið með starfseminni: Að leiðbeina fjölskyldum við uppeldi og umönnun barna og styrkja þær í foreldrahlutverkinu.
- ▶ Styrkur frá Nýsköpunarsjóði námsmanna
- ▶ Unnið upp úr gögnum, eigindleg rannsókn: Viðtöl við notendur og starfsmenn, megindleg rannsókn: Póstlistakönnun send til tilvísunaraðila



Pekkingarnet Austurlands

# Mat á starfsemi Vesturgarðs vorið 2004

- ▶ Samvinnuverkefni Fræðslumiðstöðvar, Félagspjónustunnar, ÍTR og Leikskóla Rvk.
- ▶ Íbúar Vesturbæjar
- ▶ Notendur Vesturgarðs
- ▶ Samstarfsaðilar
- ▶ Starfsmenn Vesturgarðs



Pekkingarnet Austurlands

# Mat á Kvennasmiðjunni

- ▶ Mat við upphaf náms, áfangamat og mat við lok náms
- ▶ Eigindleg rannsókn (verkefni 4ða árs nema í félagsráðgjöf)
- ▶ Könnun meðal ráðgjafa
- ▶ MA verkefni



Þekkingarnet Austurlands

# Matsrannsóknir

- ▶ Hagnýtar rannsóknir þar sem lagt er mat á árangur af einstökum úrræðum eða aðgerðum sem hafa það að markmiði að auka lífsgæði einstaklinga og hópa.

## Nordic Registry

- ▶ Skráning á norrænum matsrannsóknnum á sviði félagsþjónustu, uppeldis- og menntamála og refsikerfis inn í gagnagrunn



Þekkingarnet Austurlands

# Hlutverk Velferðarsviðs Rvk.borgar

- ▶ Stefnumótun og áætlanagerð
- ▶ Eftirlit og mat á árangri
- ▶ Samhæfing og samþætting
- ▶ Nýsköpun og þróun úrræða
- ▶ Þróun í mati á gæðum þjónustu
- ▶ Tengsl rannsókna og þjónustu



Þekkingarnet Austurlands

## Eftirlit og mat á árangri:

- ▶ Kannanir og úttektir á einstaka þjónustubáttum
- ▶ Mat á átaks- og þróunarverkefnum, s.s. Kvenna- og Karlasmiðjum
- ▶ Tölfræðileg úrvinnsla
- ▶ Notendakannanir unnar miðlægt



Pekkingarnet Austurlands

# Úttekt á Stuðningsbýli fyrir heimilislausu á Miklubraut 20

Viðtöl við:

- ▶ íbúa
- ▶ fyrrverandi íbúa
- ▶ starfsmenn og forstöðumann
- ▶ félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöðvum





Pekkingarnet Austurlands

# Eðlismunur á þátttöku notenda

- ▶ Eru notendur aðeins að veita upplýsingar?
- ▶ Eða eru þeir virkir þátttakendur?



Pekkingarnet Austurlands

# Gagnrýni á notendakannanir/rannsóknir

- ▶ Spurningar byggja á því sem aðrir en notendur telja mikilvægt
- ▶ Fáum við þá að vita hvað notendur telja mikilvægt?

## Hvað er gild þekking?

- ▶ Þekking byggir ekki aðeins á niðurstöðum rannsókna
- ▶ Þekking notenda verður að vera hluti af þeim þekkingargrunni sem ákvarðanataka byggir á



Pekkingarnet Austurlands

Takk fyrir