

Viðhorf íbúa og aðstandenda til þjónustu íbúðakjarna K3

 **Reykjavíkurborg**
Vélfélagið

Tinna Björg Sigurðardóttir
Deild gæða og rannsókna
24. nóvember 2017

Um verkefnið

- Markmiðið að kanna viðhorf **íbúa** og **aðstandenda** til þjónustu íbúðakjarna
- Opin viðtöl við fimm aðstandendur
- Hálfopin viðtöl / könnun við sex íbúa

Áskorun

- Lögð áhersla á að aðlaga þátttöku að þörfum íbúa
- Þróaðar voru **sjö** lokaðar spurningar
- Myndir notaðar til að styðja við spurningar og svör

Líkar ekki vel



Líkar vel



JÁ

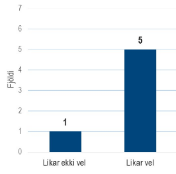


NEI



Íbúar

Ánægja með þjónustu

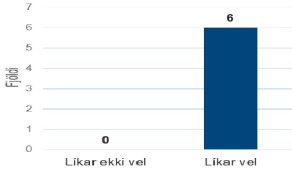


Liður	Fjöldi
Líkar ekki vel	1
Líkar vel	5

Hvernig finnst þér að búa á íbúðarkjarnanum (nafn heimilis tekið út)? Líkar þér það vel eða líkar þér það ekki vel?

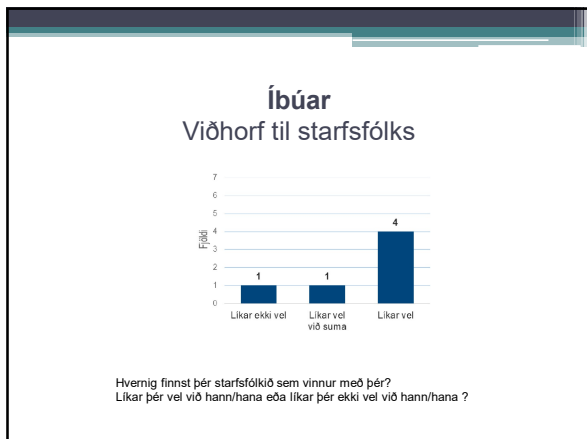
Íbúar

Kvöldmatur

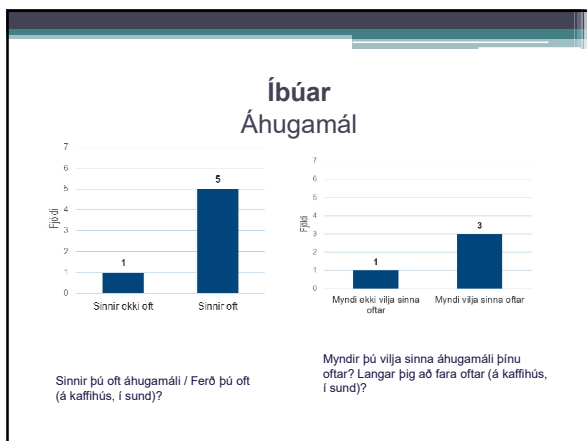


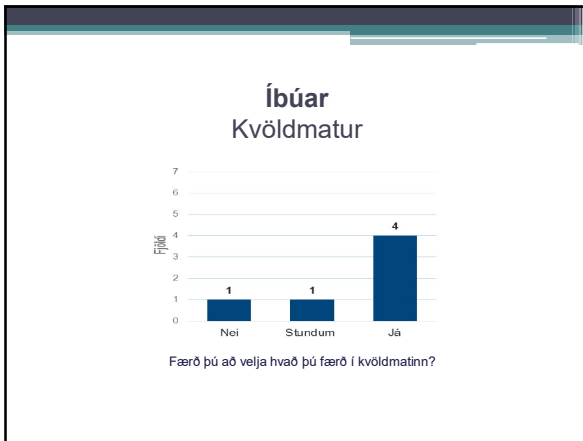
Liður	Fjöldi
Líkar ekki vel	0
Líkar vel	6

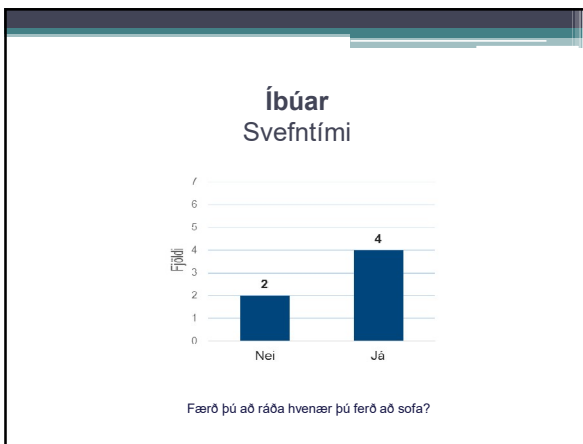
Hvernig finnst þér kvöldmaturinn sem þú færð á íbúðarkjarnanum (nafn heimilis tekið út)? Líkar þér það vel eða líkar þér hann ekki vel?

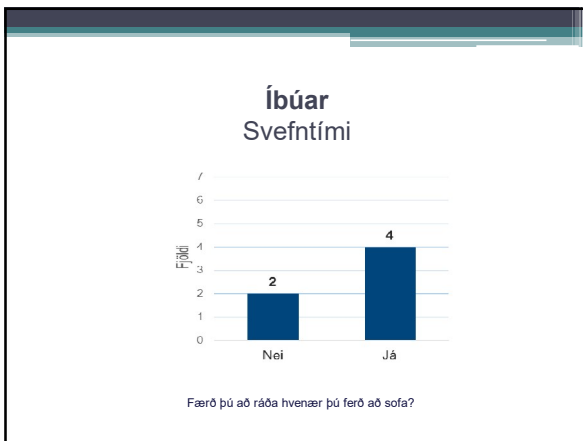


- ### Íbúar
- #### Opnu viðtölin
- Viðmælendur almennt jákvæðir í garð starfsfólks og töldu samstarfið í stórum dráttum farsælt.
 - Mikil áhrif af öðrum íbúum, of mikil nánd
 - Húsnæði ábótavant
 - Líðan annarra íbúa hefði mikil áhrif á daglegt líf þeirra.
 - Almenn ánægja með matinn









Íbúar

Opnu viðtölin – til viðbótar upplýsingar um hversu einstaklingsmiðuð þjónustan er

- Jákvæðni í garð starfsfólks og þjónustu
- Ólík upplifun af sjálfræði á heimili
- Þörf fyrir aukinn félagslegan stuðning
- Breytingar hafa leitt til betri þjónustu

Aðstandendur

Óánægja með fyrri þjónustu

- Þjónusta fyrir breytingar hafi verið ábótavant og staðan „alvarleg“
- Óskipulag og streituástand
- Lítið faglegt starf
- Þörfum íbúa ekki sinnt nægjanlega
- Íbúum sýndur lítil skilningur

Hann var bara að lýsa óánægju sinni, hann var bara óánægður með sína tilveru

Aðstandendur

Miklar breytingar

- Ánægja með miklar breytingar á þjónustu
- Mun betra skipulag
- Aukinn grundvöllur fyrir faglegt starf
- Teymisstjórar tryggðu **einstaklingsmiðaðri þjónustu**
- Aukið traust til þjónustu
- Ánægja með starfsfólk og teymi

tilvitnun

- Það er svo margt sem þú þarft að komast inn í, þú þarft að kynna [nafn íbúa] vel og komast inn í allt og ná þessu trausti. Það voru kannski tíu dagar á milli, þannig að þú varst að vinna bara með [nafn íbúa] 2 daga í mánuði. Það sjá það allir að það er ekkert vit í því. Það þurfa að vera ákveðið margir einstaklingar sem þekkja vel til þannig að það sé hægt að dekkja veikindaforföll með fólki sem veit, kann og skilur.

Aðstandendur Jákvæðar breytingar

- Samskipti hafi batnað til muna
- Aukinn grundvöllur fyrir faglegu starfi
- Aukið öryggi íbúa
- Aukin vellíðan og ánægja

Hún er miklu rólegri og blíðari en hún var, sko ég held það sé bara af því það er meira verið hjá henni, meira talað við hana. Hún finnur fyrir einhverju meira öryggi.

Aðstandendur Ábendingar

- Mikilvægt að tryggja að samskiptaleiðir séu opnar. Samskipti ekki nægjanlega formleg
- Mikilvægt að sjá til þess að upplýsingar komist til skila, að samfella sé tryggð í daglegu lífi íbúa
- Of mikil samvera íbúa, vistarverur styðja ekki nægjanlega undir einstaklingsmiðaða nálgun þjónustunnar

Þó svo að þau framleiði hávaða þá þýðir það ekki að þau þoli betur hávaða. Það er allt annar hávaði utan frá en hávaði sem þú ert að framkalla. Þetta stress sem fylgir þegar einhver á svona mikið erfitt.

Takk fyrir mig

v s v
i k i
V l i l
i j l j
ð u j a
m a
