

Reykjavík, 4. janúar 2021

## Samræmd móttaka flóttafólks og einstaklingsmiðuð áætlun

- Leiðbeiningar -

### Samræmd móttaka til reynslu til eins árs

Leiðbeiningar þessar eru gerðar vegna samræmdrar móttöku flóttafólks sem er reynsluverkefni til eins árs. Nú munu samningar félagsmálaráðuneytisins við sveitarfélögin gilda frá 1. apríl 2020 og liggja þarf fyrir samkomulag um einstaklingsmiðuða áætlun milli félagsráðgjafa/málstjóra og einstaklings sem hefur fengið veitta alþjóðlega vernd á Íslandi eða dvalarleyfi af mannúðarástæðum (hér eftir nefndir þátttakendur) svo hægt sé að telja þá með í verkefninu og fá greiðslu fyrir.

Liggi nú þegar fyrir einstaklingsmiðuð áætlun sem uppfyllir þær kröfur sem gerðar eru og verið er að vinna eftir þarf ekki að gera nýja en mælt með að við næsta endurmat séu þessar leiðbeiningar hafðar til hliðsjónar. Ef einstaklingsmiðuð áætlun liggur ekki fyrir er ekki ætlast til þess að hún sé búin til fyrir það tímabil sem þegar er liðið heldur að staðan í dag sé metin og áætlun unnin út frá því.

Fjölmenningarsetri var falið að setja fram leiðbeiningar vegna gerðar einstaklingsmiðuðra áætlanna. Leiðbeiningarnar verða vistaðar á heimasíðu Fjölmenningarseturs, þar sem einnig verður búin til verkfærakista fyrir efni og hugmyndir sem gagnast getur í vinnu með flóttafólki. Í lok verkefnis verða verkferlar og leiðbeiningar endurmetnar og umbætur gerðar eftir þörfum.

### Einstaklingsmiðuð áætlun

Hlutverk málstjóra er að tryggja samfellda, örugga og sveigjanlega þjónustu með heildstæðri einstaklingsmiðuðri áætlun sem unnin er með öllum þeim einstaklingum sem hafa náð 18 ára aldri. Málstjóri er tengiliður á milli þjónustuaðila, svo sem Vinnumálastofnunar, Útlendingastofnunar, leik-, grunn- eða framhaldsskóla, annarra menntastofnana, heilbrigðisþjónustu og Rauða krossins og á að tryggja að gott samráð sé á milli allra þjónustuaðila eftir þörfum.

Markmiðið með einstaklingsáætlun er að:

- Styðja þátttakanda til aukins sjálfstæðis í lífi og starfi
- Aðstoða þátttakanda við að setja sér markmið
- Einstaklingar nái að nýta styrkleika sína við að koma sér fyrir í nýju samfélagi
- Efla þekkingu og færni þátttakanda til að verða virkir í nýju samfélagi

Í þeim tilfellum sem málstjóri metur nauðsynlegt að samvinna við aðra þjónustuaðila sé umfangsmeiri og að ein heildstæð áætlun sé búin til í samráði við ákveðna þjónustuaðila skal hann kalla viðkomandi að borðinu og boða til fundar þar sem búin er til sameiginleg einstaklingsmiðuð áætlun. Áætluninni skal fylgt eftir með sameiginlegum fundi með sömu aðilum.

Mikilvægt er að áætlunin sé heildstæð og skýr, að hún sé unnin með einstaklingnum sjálfum ásamt þeim aðilum sem koma að því að veita þjónustu og stuðningsúrræði. Áætlunin skal unnin út frá heildarsýn og sniðin að aðstæðum einstaklings og fjölskyldu hans. Í einstaklingsáætlun skulu koma fram þau markmið sem unnið er að hverju sinni sem og aðkoma þjónustukerfa ríkis, sveitarfélaga, hagsmunaaðila og einstaklinga eigi það við. Má þar nefna íslenskunám, samfélagsfræðslu, bók- og iðnnám, mat á námi og færni, starfsþjálfun til undirbúnings þátttöku á vinnumarkaði sem og almenna atvinnuþátttöku. Auk þess skulu einstaklingsmiðaðar áætlanir tilgreina þann sálfélagslega stuðning og ráðgjöf sem viðkomandi þarf á að halda, með tilliti til fjölskyldugerðar og þarfa í fjölskyldu viðkomandi. Fjölmenningssetur er móttökusveitarfélögum til ráðgjafar við gerð slíkra áætlana.

Við gerð áætlunar er mikilvægt að kortleggja bakgrunn og þarfir þátttakanda. Málstjóri þarf að vera skapandi í því hvernig hann nálgast og sjálfseflir þátttakendur með ólíkan bakgrunn. Þá reynir á næmni og menningarlausni málstjóra. Málstjóri getur þurft að útskýra hvað *markmið* er og setja einstaklingsmiðuðu áætlunina í réttan búning. Þá getur verið árangursríkt að setja áætlun og markmið upp á myndrænan hátt.

Einnig þarf að taka tillit til þátttakanda sem sýna mikil einkenni áfalla eða langvarandi streitu. Þeim þarf að tryggja umhverfi þar sem þeir upplifa öryggi og markmið geta til að byrja með þurft að miða að því að ná tókum á grunnþáttum svo sem reglulegum svefni, næringu, hreyfingu og samskiptum við annað fólk.

Allra fyrstu dagana og vikunnar er áhersla lögð á snemmbúinn stuðning þar sem aðstoða þarf þátttakanda við skráningar í kerfi, að sækja um fjárhagsaðstoð, útvega og standsetja húsnæði og skrá börn í skóla. Þessi grunnatriði eru mikilvæg til þess að þátttakandi geti upplifað sig og fjölskyldu sína í öruggum aðstæðum. Málstjóri þarf að vera vakandi fyrir því hvernig aðstæður breytast eftir því sem á líður og vera opinn fyrir því að á ákveðnum tímamarki getur verið nauðsynlegt að kalla aðra þjónustuaðila að borðinu.

Ferlið við gerð og framkvæmd áætlana er:

- Að kortleggja aðstæður þátttakanda á heildstæðan þátt
- Greining þar sem þeir kostir sem liggja fyrir eru metnir
- Markmiðasetning
- Áætlun
- Framkvæmd
- Endurmat

Ætla má að það taki tvo til þrjú viðtalstíma að taka saman upplýsingar, leggja mat og setja niður markmið og áætlun. Í næstu köflum er farið nánar yfir hvern þátt fyrir sig.

### 1. Kortlagning

Að kortleggja aðstæður þátttakanda er nauðsynlegur undirbúningur fyrir greiningarvinnuna svo útkoman verði heildstæð og raunhæf áætlun. Til að tryggja að nægjanlegar upplýsingar komi fram í kortlagningu má styðjast við meðfylgjandi lista. Þegar verið er að safna persónulegum upplýsingum þarf málstjóri þarf að spyrja sig til hvers á að nota upplýsingarnar sem óskað er eftir. Það er góð regla að óska aðeins eftir þeim upplýsingum sem málstjóri metur nauðsynlegar við vinnslu málsins.

Dagsetning	
<b>Almennt</b>	
Nafn	
Móðurmál	
Tungumálakunnátta	
Sótt um vernd (dags)	
Tegund dvalarleyfis	Mannúðarleyfi veitir ekki rétt til atvinnuþátttöku, þarf að sækja um það sérstaklega.
Útgáfa dvalarleyfis (dags)	
<b>Fjölskyldumál</b>	
Fjölskylda á Íslandi	
Fjölskylda í heimalandi	
Fjölskylda erlendis	
Fyrirhuguð umsókn um fjölskyldusameiningu	
<b>Félagslegt kerfi og tengslanet</b>	
Tengslanet á Íslandi	Vinir og vandamenn, íslenskir eða erlendir, sem viðkomandi er í samskiptum við.
Tengslanet erlendis	



Leiðsöguvinur hjá RKÍ?	Hefur viðkomandi verið með leiðsöguvin hjá RKÍ? Er áhugi á að fá leiðsöguvin?
<b>Heilsufar</b>	Eigið mat á heilsufari
Almennt heilsufar	Er einhver heilsubreitur til staðar?
Geðheilsa	
Áföll (sem á eftir að vinna úr)	Ekki farið í áfallasögu hér, heldur eigið mat á þörf og vilja til að vinna úr áföllum
Sálfræðiþjónusta	Sálfræðiþjónusta hingað til og eigið mat á þörf á sálfræðiþjónustu
<b>Heilsuhegðun</b>	
Svefn	
Næring	
Hreyfing	
Samskipti	
Annað	Reykingar, neysla, skjánotkun
<b>Virkni</b>	
Einstaklingsáætlun hjá fyrri ráðgjafa	
Virkni á Íslandi	
Virkni í heimalandi	
Íslenskunámskeið	
Enskunámskeið	
Styrkleikar	
Áhugamál	
Félagsleg þátttaka	
Dæmigerður dagur	Virkni í dag s.s. þjálfun, hreyfing, nám, félagslíf, vinna/vinnuþrifa, heimilisstörf
Annað	
<b>Menntun</b>	
Skólastigi lokið	<input type="checkbox"/> Leikskóli <input type="checkbox"/> Grunnskóli <input type="checkbox"/> Framhaldsnám <input type="checkbox"/> Iðnskóli <input type="checkbox"/> Háskóli <input type="checkbox"/> Starfsréttindi (frá hvaða landi) <input type="checkbox"/> Bílpróf (frá hvaða landi)
Prófskírteini	Er viðkomandi með gögn, eða er hægt að nálgast gögn frá heimalandi sem geta staðfest nám erlendis
Læsi á móðurmáli	
Læsi á latnesku lettri	
Læsi á öðru lettri (hvaða)	
<b>Atvinnuþátttaka</b>	
Staða á vinnumarkaði	
Atvinnuþátttaka erlendis	
Atvinnuþátttaka á Íslandi	
Sjálfböðavinna	
Önnur reynsla	
<b>Annað</b>	

Mikilvægt að hafa í huga varðandi áframhaldandi vinnslu máls	
Annað sem viðkomandi vill að komi fram	

## 2. Greining

Í greiningunni er staða einstaklingsing skoðuð, þ.e. einstaklingurinn, nánasta umhverfi og samfélagið. Á vef Embættis landlæknis er fjallað um *heilsueflandi samfélag*, heildræna nálgun sem Embætti landlæknis vinnur að í samstarfi og samráði við sveitarfélög, opinberar stofnanir, frjáls félagasamtök o.fl. Þar er sett er fram líkan þar sem fram koma áhrifaþættir heilsu og vellíðunar sem má vel heimfæra í vinnu með flóttafólki. Embætti landlæknis (2020) <https://www.landlaeknir.is/heilsa-og-lidan/verkefni/item28551/Heilsueflandi-samfelag>.



Áhrifaþættir heilbrigðis og vellíðunar, Dahlgren og Whitehead (1991), aðlöguð útgáfa Embættis landlæknis 2019 (3.0).

Upplýsingar úr kortlagningu eru metnar og út frá því ákveðið hvaða atriði þátttakandi vill leggja áherslu á að vinna með. Leggja þarf mat á hver staða þátttakanda er í hverju atriði fyrir sig, fara yfir hvaða væntingar viðkomandi hefur, hvaða kröfur er raunhæft að gera og finna út hvað þarf að gerast til að viðkomandi komist á þann stað sem hann óskar sér. Meta þarf þá styrkleika sem þátttakandi býr yfir svo sem þekkingu, reynslu, menntun og áhugamál en einnig hvaða þættir eru hindrandi og hvað þarf að vinna með.

- Líkamlegir þættir, t.d. höfuðverkir, svimi
- Andlegir þættir, t.d. depurð, streita
- Félagslegir þættir, t.d. lítil samskipti við fólk, slök virkni
- Umhverfið, t.d. vantar húsnæði eða leikskólaláss fyrir barn, foreldri sem þarf að sinna
- Heilsuhegðun, t.d. mataræði, hreyfing, svefnvenjur
- Er verið að styðja fjölskyldu í upprunalandi með fjármagni héðan? (Verður lítið eftir af tekjum?)

Meta þarf aðstæður og getu þátttakanda til að ákveða hvort þörf sé á að kalla aðra þjónustuaðila að borðinu. Málstjóri getur metið aðstæður þátttakanda þannig að nóg sé að gera einstaklingsmiðaða áætlun, senda t.d. tilvísun til Vinnumálastofnunar og fylgja málinu eftir með reglulegum fundum með ráðgjöfum VMST annars vegar og viðtölum við þátttakanda hins vegar. Í öðrum tilfellum getur málstjóri getur metið aðstæður þannig að nauðsynlegt sé að fá t.d. ráðgjafa VMST eða lækni/hjúkrunarfræðing frá heilsugæslustöð til að koma að gerð einstaklingsmiðaðrar áætlunar. Þau atriði sem ákveðið er að vinna með eru sett í samhengi við hvort annað og þá er komið að því að flokka, forgangsraða og setja niður markmið.

### 3. Markmið

Í einstaklingsáætlun setur notandi sér ákveðin markmið í samvinnu við málstjóra. Markmiðin eru ákvörðuð út frá sameignlegu mati á stöðu þátttakanda. Hér er gott að fá þátttakanda til að hugsa „Hvað er ég að gera í dag, hvað vil ég gera, hvað get ég gert og hvernig get ég gert það“. Markmiðin þurfa að vera raunhæf, þeim þarf að forgangsraða og taka þarf tillit til aðstæðna og færni notanda, þ.e. andlegra, líkamlegra og félagslegra þátta. Hjá sumum þurfa markmiðin að vera einföld og fá á meðan aðrir ráða betur við umfangsmeiri áætlun.

Mikilvægt er að:


- Virkja og nýta þekkingu, reynslu og menntun þátttakanda
- Að styrkleikar þátttakanda fái að njóta sín
- Að kröfur séu gerðar til þátttakanda
- Að lögð sé áhersla á að það sé undir þátttakanda sjálfum komið að ná markmiðum sínum og að hlutverk málstjóra, sveitarfélagsins, Vinnumálastofnunar, RKÍ og annarra sem koma að móttökunni sé að aðstoða viðkomandi til að ná sem bestum árangri

Markmiðin eru flokkuð og skipt í yfirmarkmið og undirmarkmið. Markmið sem tengjast eru skráð saman undir yfirmarkmið. Sá sem stefnir á vinnumarkað getur t.d. þurft að undirbúa sig með því að fara á námskeið í íslensku og samfélagsfræðslu.

Á heimasíðu Stjórnarráðs Íslands má finna upplýsingar um SMART markmiðasetningu sem getur hjálpað málstjórum við að átta sig á hvað það er sem einkennir gott markmið. Stjórnarráð Íslands (2020) <https://www.stjornarradid.is/gogn/stefnur-og-aaetlanir/vinnublod/>.

**VINNUBLAÐ A – SMART MARKMIÐASETNING**

## Hvað einkennir gott markmið?

Viðmið	Enska	Hvað þýðir það?
<b>Sértækt</b> 	Specific	Enginn vafi hvort markmiði er náð eða ekki
<b>Mælanlegt</b> 	Measureable	Árangurinn er á tölulegu formi (eða auðvelt að setja á tölulegt form)
<b>Áskorun (en gerlegt)</b> 	Ambitious but achievable	Markmiðasetning er metnaðarfull (erfið en ekki vonlaus)
<b>Raunveruleikatengt</b> 	Relevant	Auðvelt að tengja við t.d. lögbundið hlutverk og stefnu
<b>Tímasett</b> 	Timed	Skýrt (já/nei) hvenær hvaða áfanga skuli náð

 2. útg.  
2020

**VINNUBLAÐ B – SMART MARKMIÐASETNING**

MÓTIÐ MARKMIÐ OG ÞRÓIÐ ÞAÐ ÞANGAÐ TIL ÞAÐ VERÐUR „S-M-A-R-T“

SÉRTÆKT	MÆLANLEGT	ÁSKORUN	RAUNVERULEIKATENGT	TÍMASETT
<input type="checkbox"/> Já <input type="checkbox"/> Að hluta <input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Já <input type="checkbox"/> Að hluta <input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Já <input type="checkbox"/> Að hluta <input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Já <input type="checkbox"/> Að hluta <input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Já <input type="checkbox"/> Að hluta <input type="checkbox"/> Nei

 2. útg.  
2020

#### 4. Áætlun

Pegar fyrir liggur hvaða markmið verður unnið með er næsta skref að finna út hvaða leiðir þarf að fara til að ná til að tilætluðum árangri og skrá niður. Leggja skal áherslu á að þátttakandi fái ráðið sem mestu um það sjálfur með hvaða hætti aðstoðin sem hann fær fer fram.

- Yfirmarkmið
- Undirmarkmið
- Hvaða leiðir verða farnar til að ná markmiðunum
- Samstarfsaðilar
- Hver ber ábyrgð á að koma undiráætlunum í framkvæmd

Setja þarf tímamörk á áætlunina, ákveða hvaða dag vinnan byrjar og hvenær viðkomandi stefnir á að vera búinn að ná markmiðum sínum. Ákveða þarf hvernig eftirfylgni skal háttáð og skrá niður hvenær endurmat fer fram.

#### 5. Framkvæmd

Málstjóri tryggir að þátttakandi fái nauðsynlegan stuðning og ráðgjöf. Hann hefur heildarsýn yfir alla þætti áætlunarinnar, sér til þess að hún sé heildstæð og er tengiliður á milli þeirra þjónustuaðila sem koma að henni, svo sem Vinnumálastofnun, Útlendingastofnun, leik-, grunn- eða framhaldsskólar, aðrar menntastofnanir, heilbrigðisþjónusta, Rauði kross Íslands og önnur frjáls félagasamtök. Málstjóri tryggir samvinnu á milli þjónustuaðila eftir þörfum og tryggir samræmda þjónustu.

Málstjóri hefur samráð við þjónustuaðila vegna áætlunarinnar, pantar fyrsta viðtal fyrir þátttakanda hjá þjónustuaðilum, lætur vita hvort þörf er á þjónustu tólks og undirbýr þátttakanda undir viðtalið svo viðkomandi sé meðvitaður um hvert hann sé að fara, hvernig hann komist þangað og hvað hann vilji fá út úr viðtalinu.

#### 6. Eftirfylgni

Annars vegar sinnir málstjóri eftirfylgni gagnvart þátttakanda með reglulegum hætti samkvæmt áætluninni. Eftirfylgni getur verið í formi viðtals, símtals eða með tölvupósti, eftir því sem hentar aðstæðum og þátttakanda best. Til að byrja með er ákjósanlegt að eftirfylgni sé í formi tíðra viðtala og svo með lengra millibili eftir því sem á líður.

Hins vegar fundar málstjóri reglulega með þjónustuaðilum til að fylgja málum eftir. Á þeim fundum er farið yfir ný og eldri einstaklingsmál þátttakenda í viðkomandi sveitarfélagi/hverfi. Æsklilegt væri að funda að lágmarki á 3 mánaða fresti.



## 7. Endurmat

Þegar tímaramma áætlunar er lokið fer fram endurmat. Gott er að miða við að áætlun sé endurmetin á minnst þriggja mánaða fresti. Þá er farið yfir alla þætti áætlunarinnar og metið hvaða markmið hafa náðst, hvað stendur út af og hvaða leiðir séu best til þess fallnar til að ná settum markmiðum. Ef öllum markmiðum hefur verið náð er hægt að setja ný markmið.

Niðurstaða endurmats getur gefið tilefni til þess að bæta í þjónustu og kalla til aðra þjónustuaðila til að gera sameiginlega einstaklingsmiðaða áætlun eða öfugt. Þegar um umfangsmikla þjónustu er að ræða, þar sem fleiri þjónustuaðilar hafa komið að gerð áætlunar boðar málstjóri viðkomandi þjónustuaðila ásamt þátttakanda á fund til að endurmeta stöðuna.

Tillaga að uppsetningu/skapalóni fyrir einstaklingsmiðaða áætlun

### Einstaklingsmiðuð áætlun

Nafn þátttakanda

Kennitala

--	--

Staður og dagsetning

Málstjóri

Tímabil áætlunar

--	--	--

Yfirmarkmið

--

Undirmarkmið	Núverandi staða	Aðgerð/leiðir	Eftirfylgni	Ábyrgðaraðili (Áb) Samstarfsaðilar (Sam)	Endurmat

Aðilar samkomulags

--

Upphafsdagsetning

Eftirfylgni dags.

Endurmat dags.

--	--	--

Samþykkt þátttakanda

Undirskrift málstjóra

---



---

## Einstaklingsmiðuð áætlun - Dæmi 1

Nafn þátttakanda

Kennitala

Sarah	010175-1239
-------	-------------

Staður og dagsetning

Málstjóri

Tímabil áætlunar

Hafnarfjörður	Málfríður	01.01.21-01.04.21
---------------	-----------	-------------------

Yfirmarkmið

Komast á vinnumarkað
----------------------

Undirmarkmið	Núverandi staða	Aðgerð/leiðir	Eftirfylgni	Ábyrgðaraðili (Áb) Samstarfsaðilar (Sam)	Endurmat
Læra íslensku	Kann ekkert	Íslenskunámkseíð	Viðtal hjá málstjóra 1.2.2021	VMST (Áb)	1.4.2021
Læra á íslenskt samfélag	Þekki lítið til	Samfélagsfræðslunámskeið	Viðtal hjá málstjóra 1.2.2021	VMST (Áb)	1.4.2021
Atvinnuleitarráðgjöf	Hef enga ráðgjöf fengið	Viðtal hjá ráðgjafa á VMST	Viðtal hjá málstjóra 1.2.2021	VMST (Áb)	1.4.2021

Aðilar samkomulags

Þátttakandi, málstjóri, ráðgjafi VMST
---------------------------------------

Upphafsdagsetning

Eftirfylgni dags.

Endurmat dags.

1.1.2021	1.2.2021	1.4.2021
----------	----------	----------

Samþykkt þátttakanda

Undirskrift málstjóra



## Einstaklingsmiðuð áætlun - Dæmi 2

Nafn þátttakanda

Kennitala

Mohammad	010185-4789
----------	-------------

Staður og dagsetning

Málstjóri

Tímabil áætlunar

Reykjavík	Málfríður	01.01.21-01.04.21
-----------	-----------	-------------------

Yfirmarkmið

Fjölskyldusameining
---------------------

Undirmarkmið	Núverandi staða	Aðgerð/leiðir	Eftirfylgni	Ábyrgðaraðili (Áb) Samstarfsaðilar (Sam)	Endurmat
Ná heilsu til að geta fylgt eftir umsókn og undirbúið komu fjölskyldu	Sefur illa, verkir, kvíði, einbeitngarskortur	Viðtal hjá heimilislækni	Viðtal hjá málstjóra 1.2.2021	Hgsl (Áb)	1.4.2021
Sækja um fjölskyldusameiningu	Ferli ekki hafið	Ráðgjöf hjá RKÍ	Viðtal hjá málstjóra 1.2.2021	RKÍ (Sam)	1.4.2021

Aðilar samkomulags

Þátttakandi, málstjóri, ráðgjafi VMST
---------------------------------------

Upphafs dagsetning

Eftirfylgni dags.

Endurmat dags.

1.1.2021	1.2.2021	1.4.2021
----------	----------	----------

Samþykkt þátttakanda

Undirskrift málstjóra