

---

GRANSKINGARDEPILIN FYRI SAMFELAGSMENNING

---

## NÆRVERKIÐ - EIN GÓÐ TÆNASTA



OLGA BISKOPSTØ

ARBEIÐSRIT NR. 18/2008



ISBN: 987-99918-60-08-4

## Nærverkið – ein góð tænasta



Olga Biskopstø

*Granskingardepilein Fyri Økismenning og  
Nærverkið*

**ARBEIÐSRIT NR. 18/2008**

### *Um arbeiðsrit:*

Arbeiðsrit eru samfelagsfakliga grundað arbeiði, sum eru minni í vavi og dýpd enn veruligar granskingarverkætlanir. Hesi rit kunnu eitt nú vera umbidnar kanningar, tvs. Kanniningararbeiði, sum Granskingardepilein ger móti gjaldi. Hetta kunnu eisini vera ávegis arbeiði av stórra granskingarverkætlanum, undirvisningar- og kunningartilfar ella líknandi. Arbeiðsrit verða altið skrivað á fóroyskum. Hava fólk handrit, sum tey halda hóska til útgávu í Arbeiðsriti, eru tey vælkomin at seta seg í samband við depilin [www.socdev.fo/](http://www.socdev.fo/) tlf. + 604070

## Formæli

Í sambandi við virksemið hjá Nærverkinum, har m.a. aðaltátturin er ein góð tænasta, skipaði felagið í 2007 fyri ráðstevnu við heitinum "Hvat er ein góð tænasta?" Fyri nærri at kunna greina hugtakið "ein góð tænasta", og fyri framhaldandi at skapa áhuga og kjak um hetta evnið, heitti Nærverkið á Granskingardeplinum fyri Økismenning um at gera eina spurnakanning millum öll starvsfólkini í Nærverkinum. Spurnablaðkanningin skuldi m.a. geva svar uppá, hvat starvsfólkini meta vera eina góða tænastu, hvussu tey meta, at tey veita eina góða tænastu, og hvat ið tey meta kann gerast betur. Henda frágreiðing lýsir úrslitini av hesi kanning. Endamálið við ráðstevnuni og kannningini var, at skapa eitt felags útgangsstöði fyri öll, ið starvast innan Nærverkið. Hetta er samstundis liður í arbeiðnum hjá Nærverkinum at geva teimum, ið starvast her, ein felags samleika, umframt eitt amboð, ið kann menna stovnin og gera hann enn betri fyri starvsfólk og brúkara. Eitt dömi um, at tað áhaldandi verður arbeitt við hesum evni er eisini nýggja visitatorútbúgvingin, ið byrjaði í 2008.

Nærverkið fevnir í dag um ökið, sum fyrr varð nevnt Heimarøktin og Serforsorgin. Stovnurin fekk nýggja navnið Nærverkið í september 2006. Fimm deildir eru undir stovnininum, tær eru: Meginskrivstovan, Trivnaðartænastan, Stuðulstænastan, Barnatænastan og Heimatænastan.

Tænastuókini hjá Nærverkinum eru:

- Eldra- og Heimarøkt
- Tilboð til menningartarnað
- Stuðulstilboð til vaksin og tilboð til sinnisveik
- Heilsutænasta til börn og ung
- Meginskrivstova fyri allan stovnin

Arbeiðið hjá Granskingardeplinum fyri Økismenning er gjort av Olga Biskopstø. Fyri Nærverkið hevur ein fylgibólkur givið góð ráð og vegleiðing. Í bólkinum hava verið Gunnleyg Durhuus, deildarleiðari, Heimatænastan. Ingun Mohr Jacobsen, fulltrúi, Trivnaðartænastan, og Jónfríð Jóanesarson, skrivari. Takki fyri gott samstarv og vegleiðing. Eisini ein tökk til Dennis Holm fyri góð ráð. At tíðarætlanin fyri verkætlanina ikki helt, og fyri tey brek og lýti, sum kunnu vera í frágreiðingini, átekur undirritaða sær alla ábyrgd.

*Olga Biskopstø, granskari*

## Innihaldsyvirlit

Formæli	4
Innihaldsyvirlit	5
Inngangur	7
Samandráttur og niðurstóða	8
Framferðarháttur	10
Útbreiðsla og innsavning av spurnablöðum	10
Býtið millum tænastubólkar	10
Spurnablaðið	11
1. Partur	12
Nærverkið ein góð tænasta	12
Gongdin í okkara grannalondum	12
Ein nýggjur stovnur, ein nýggjur samleiki	13
Búmerkið	13
2. Partur	14
Umboðanin í kanningini	14
Aldursbýtið	14
Útbúgving	15
Tænastuøkið	15
Økisbýtið	16
Aðrar samanberingar	17
Aldurssamansettingin í økjunum	17
Útbúgvingar býtt í øki	18
3. partur	19
Veitir tú eina góða tænastu?	19
Tænasta í mun til útbúgving	19
Tænastan í mun til tænastuøkið	20
Tænastan í mun til aldur	20
Tænastan í mun til landaføðilaga starvsøkið	21
Hvat er ein góð tænasta?	22
Metingin hjá tí einstaka	22
Ein góð tænasta í mun til aldur	23
Ein góð tænasta í mun til útbúgving	23
Ein góð tænasta í mun til tænastuøkið	24

Umstøður at veita eina góða tænastu	25
Raðfesting innan tær ymisku tænasturnar	26
Lutvist ein góð tænasta	26
Veita ikki eina góða tænastu	27
Samanumtikið	28
<b>4. partur</b>	<b>29</b>
Hvat kann gerast betur?	29
Tíðin til brúkaran	29
Fysiska arbeiðsumhvørvið	29
Sálarliga arbeiðsumhvørvið	30
Leiðslan	31
Greiðar arbeiðsuppgávur	31
Fakligur-/persónligur fórleiki	31
Eftirútbúgving	31
Lønin	32
Onnur uppskot og viðmerkingar	32
Brúkarin	32
Starvsfólk	33
Áheitanir	33
Keldulisti	35
Fylgiskjøl	36

## Inngangur

Henda kanningin viðger evnið ”hvæt er ein góð tænasta” og lýsir sjónarmið hjá teimum, ið starvast innan Nærverkið, til hetta evnið. Kanningin gevur eisini eitt boð uppá, hvat starvsfólk metir kann gerast fyri at gera tænastuna enn betri.

Sum útgangsstöði var lagt upp til, at spurnablaðið skuldi ikki verða ov rúgvismikið, men heldur einfalt og avmarka til bert hetta eina evnið ”ein góð tænasta”. Spurnakanningin skuldi stuðla undir ráðstevnuna við sama heiti og skapa framhaldandi áhuga og kjak um hugtakið ein góð tænasta.

Sum flestar kanningar, har framferðarhátturin er avmarkaður til eina ”spurnakanning”, er avmarkað, hvussu nógva tað ber til at fara í dýpdina í evninum. Kanningin hóskar tó væl til tað endamál, ið hon er ætlað til, tí hóast töl og talvur ikki fáa eina djúptökna greining, so eggja tær vónandi til framhaldandi kjak og áhuga fyri at finna fleiri svar.

Ætlanin hjá Nærverkinum er heldur ikki at henda kanning kemur at standa einsamøll, tí Nærverið fer áhaldandi at skipa tiltök, ið hava fokus á júst evnið ”ein góð tænasta”, og nýggja visitatorútbúgvingin er eitt gott dömi um hetta. Spurnablaðkanningar sum henda kunnu eisini fylgjast upp, við m.a. samrøðum, ið snúgva seg um sama evnið.

Starvsfólk ið Nærverkinum er sera fjöltattað, bæði innan útbúgving, tænastuokið o.þ. Í kanningini og í frágreiðingini verður roynt at greina hetta sundur, við talvum og samanberingum, tó í ávísum fórum verður allur bólkurin viðgjördur sum ein.

Nakrir av spurningunum í kanningini fevna um persónliga stöðutakan til tænastuna, og spurt verður beinleiðis, um ein metir, at ein veitir eina góða ella nøktandi tænastu. Svarið gevur ikki bert eina mynd av nøgdsemi hjá starvsfólkunum, men vísir eisini trivnaðin í arbeiðnum.

Spurt verður um, hvat starvsfólk ið metir ein góð tænasta er, og um tey meta, at tey hava umstöður til at veita eina nøktandi tænastu. Svarið upp á henda spurning gevur ikki bert eina ábending um, hvar styrkir og veikleikar eru, men vísir eisini hvar möguligar ábøtur kunnu gerast. At enda geva starvsfólk nøkur boð uppá batar, ið tey meta eiga at verða gjördir.

Spurningurin um, hvat brúkarin metur um tænastuna, er enn ósvaraður, men henda kanning kann geva íblástur til, at hugt verður at hesum sama evni, men úr sjónarhorninum hjá brúkaranum, og tað kann geva hesi kanning eina nýggja dimensiún.

### *Frágreiðingin er bygd upp soleiðis:*

Byrjað verður við framferðarháttinum, sum er brúktur í sjálvari spurnakanningini. Síðan verður kanningin skipað í 4 partar:

- Fyrsti partur viðger í stuttum hugtakið ”ein góð tænasta” og kjakið í okkara grannalondum, umframtil tilgongdina hjá Nærverkinum til evnið.
- Annar partur er um tey praktisku parametrini, sum eru grundarlag undir kanngini.
- Triði partur lýsir evnið ”ein góð tænasta” úr sjónarhornunum hjá starvsfólkunum, bæði tá um ræður, hvat ein góð tænasta fevnir um, og orsókirnar til, at ein veitir eina góða ella minni góða tænastu.
- Fjórði partur ber tey uppskot fram, sum starvsfólk hava um ábøtur.

At enda verður tikið samanum og gjörd ein niðurstöða. Serliga verður dentur lagdur á at vísa, hvørji viðurskifti kunnu vera áhugaverd at arbeiða víðari við.

Undir Myndunum er skrivað, hvør spurningurin er, og N= merkir talið á teimum, ið hava svarað júst hesum spurningi í mun til samlaða talið av svaraðum spurnablöðum.

## Samandráttur og niðurstøða

Henda kanning er umbiðin av Nærverkinum, og tað er Granskingardeplin fyrir samfelagsmenning, sum hefur staðið fyrir at fremja hana í verki. Kanningin er liður í strembanini eftir at gera Nærverkið til ein stovn, ið er brúkaravinarligur, og sum, umframt at veita borgarum og brúkarum eina góða tænastu, eisini skal vera eitt gott arbeiðspláss.

Úrslitið av kanningini víssir, at starvsfólkið í Nærverkinum er sera tilvitað um tórvin á einari góðari tænastu, og tað liggur teimum sera nær á hjarta, at brúkarin er nøgdur. Men kanningin víssir eisini, at starvsfólkið hefur tórv á at brúka sínar fakligu dygdir og tí stremba eftir best möguligum umstöðum at virka undir.

Í Føroyum er tað ikki ein lógarfestur rættur at fáa eina góða tænastu, men tænastan verður skipað eftir tí fórimuni, ið fíggjarligu karmarnir loyva. At vit meta okkum á jøvnum føti við onnur vælferðarsamfelög, inniber eisini, at borgarin gerst alsamt meira tilvitaður um eina góða sosiala tænastu, og tað setur krøv til stovnar og starvsfólk.

Í sínum dagliga yrki koma tey flestu, ið starvast í Nærverkinum, nær inn á brúkaran, og fleiri av starvsfólkabólkunum veita tænastur og samskifta við brúkaran á einum sera persónligum stöði, antin í heiminum ella á stovni. Hetta ger m.a. tórvin á tilvitan um tænastuna serliga umráðandi.

Henda tilvitan avspeglast í hesi spurnakanning á tann hátt, at tey flestu leggja størsta dentin á nøgdsemi hjá brúkaranum og meta, at tey ikki hava veitt eina nóg góða tænastu, fyrr enn brúkarin sigur seg at vera nøgdan.

Niðurstøðan í kanningini er, at 58% av starvsfólkinið í Nærverkinum meta, at tey veita eina góða tænastu. 42% siga, at tey bert lutvist ella als ikki veita eina nøktandi tænastu. Tey, sum eru best nøgd, eru hjálparfólk, heilsuatstöðingar, heilsufrøðingar og heimahjálparar. Millum tey minnu nøgdu eru sjúkrarøktarfrøðingar og námsfrøðingar. Av hesum er nærum helvtin av tí áskoðan, at tænastan, tey veita, kundi verið betri. Tey, sum starvast á megin-skrivstovuni, eru ikki fult nøgd við síni avrik.

Tað eru bert 6%, sum als ikki meta, at tey veita eina góða tænastu. Hesi eru at finna í øllum starvsfólkabólkum, tó flest millum heimahjálparar og hjálparfólk.

Nøgdsemi í mun til tænastuøki víssir, at tey, sum starvast í Barnatænastuni, eru best nøgd. Næst eftir teimum er Stuðulstænastan og síðan Trivnaðartænastan. Tað er í Heimatænastuni, at flest ónøgd starvsfólk eru.

Í mun til aldur er býtið rættiliga javnt millum tey, sum eru meira og minni nøgd. Men tað er tó ein ábending um, at tey, ið eru eldri enn 56 ár, eru best nøgd við tað tænastu, tey veita. Tey, sum bert lutvist eru nøgd, finna vit í aldrinum 46-55, meðan øll, sum eru 25 og yngri, eru væl nøgd.

Sæð í mun til landafrøðina er nøgdsemið í mið- og suðurøkinum sera javnt, men norðurøkið liggur greitt á odda, har heili 69 % meta, at tey veita eina góða tænastu.

Í spurninginum um, hvat útgangsstöði starvsfólk hava í sínari meting av tí góðu tænastuni, siga tey flestu, at teirra meting byggir á, at brúkarin sigur seg vera nøgdan, men javnsett við hetta er tilvitanin um at hava brúkt sínar persónligu og fakligu dygdir. Denturin á fakligar dygdir endurspeglast serliga í svarunum hjá sjúkrarøktarfrøðingum, heilsuatstöðingum, heilsufrøðingum og námsfrøðingum, meðan heimahjálparar og hjálparfólk leggja storri dent á nøgdsemi hjá brúkaranum.

Tað er greitt í kanningini, at tað finst ein felags fatan millum starvsfólkið í Nærverkinum, at atlitið til brúkaran hefur alstóran týdning. Tað er eisini felags fatan, at persónigar og fakligar dygdir eru umráðandi, skal ein vera nøgdur við sítt avrik.

Í seinna parti av kanningini, verður dentur lagdur á umstöðurnar at veita eina góða tænastu. Her víssir tað seg, at tann parturin, ið er nøgdur við síni avrik, (58) %, sigur, at tey hava neyðuga fakliga fórleikan og stundir at veita ta neyðugu tænastuna, tí eru tey nøgd. Tey, sum eru minni nøgd, vísa hinvegin á fráveruna av júst hesum viðurskiftum og meta, at teimum vantar fakliga fórleikan, og tey hava ikki nóg góðar stundir til brúkaran. Av teimum, ið als ikki eru nøgd við síni avrik, verður serliga víst á ónøgd við leiðsluna og ógreiðar arbeiðs-uppgávur.

Starvsfólkið í Nærverkinum hevur fleiri boð uppá, hvussu stovnurin kann mennast og gerast enn betri fyri starvsfólk og brúkara. Men her eins og í øðrum fórum er tað tíðin til brúkaran, ið fær mest umrøðu. Sagt verður m.a., at tað eiga at vera stundir til at geva best möguliga hjálp, og stundir til, at starvsfólkið fær brúkt sínar fakligu dygdir. Tað er eisini umráðandi, at stundir eru til sosiala og sálarliga umsorgan. Betri stundir til brúkaran er hjálp til sjálvhjálp og í seinasta enda ein vinningur fyri samfelagið.

Tað fysiska og sálarliga arbeiðsumhvørvið má uppráðfestast. Her er talan um betri hølissviðurskifti, flutning, tilfar og amboð sum heild í arbeiðnum. Betri vaktarskipanir, greiðari mannagondir, samstarv og ikki minst at fáa viðurkenning fyri arbeiðið. Tørvur er sum heild á betri starvsfólkarkerkt, herundir mentalari og fysiskari strimbran.

Leiðslan eigur at vera greiðari definerð og skal raðfesta pedagogisku og fakligu málini hægri enn umsiting. Leiðslan eigur í stórru mun at virðismeta og viðurkenna starvsfólkið og taka tey við upp á ráð. Leiðslan eigur at vera meira sjónlig í gerandisdegnum og skal í nógv stórru mun eftirmeta bæði fakligar og fysiskar arbeiðsumstöður.

Sum heild eigur stovnurin at leggja seg eftir at hava greiðari uppgávuorðingar, at styrkja tann persónliga og fakliga fórleikan við øktum skeiðsvirksemi og eftirútbúgvingum, og ikki minst eigur lönin at hækka í tráð við tær stóru og týdningarmiklu uppgávur, ið starvsfólkið hevur.

Av øðrum uppskotum og tilmælum frá starvsfólkínunum eru m.a. uppskot um ábøtur á umstöðurnar hjá brúkaranum, samstarvið við næstingar, stórra játtan á fíggjarlögini, og sum heild dagföringar á flestum økjum.

Taka vit saman um heildina av hesi kanning, víssir hon greitt, at tað einstaka starvsfólkið leggur dent á at veita eina góða tænastu, dent á eitt dygdargott fakligt innlit, greið mál og góðar karmar at virka undir, gott samskifti, góða vegleiðing og leiðslu, ið er engagerað og megnar at skapa eitt trygt og gott arbeiðsumhvørvi.

Kanningin gevur, sum nevnt í innganginum, ikki eitt "fullkomið" svar uppá, hvat ið starvsfólkið á Nærverkinum metir vera eina góða tænastu, men hon gevur eina rímiliga góða mynd av hesum evni. Kanningin leggur eisini upp til, at hildið verður fram við kjakinum um hetta evnið, og tískil kann hon vera eitt gott ískoyti í framhaldandi arbeiðnum at menna Nærverkið sum stovn.

## Framferðarháttur

Framferðarhátturin í hesi kanning er ein kanning við spurnablöðum, gjørd millum starvsfólk-ið í Nærverkinum, og valið fall á at gera eina kvantitativa kanning.

Grundgevingin fyrir hesum kanningarhátti var, at kanningin ikki skuldi vera ov tíðarkrevjandi og skuldi geva Nærverkinum eina mynd av stöðuni, tó uttan at farið varð í smálutir. Til slík endamál hóskar ein spurnakanning væl. Er tørvur á at fáa eina nágreiniligi kanning av sama evni, ber til at víðka hana við einum kvalitativum parti.

Av tí at tað ikki er endamálið við kanningini at útgreina spurningin "hvat er ein góð tænasta?" úr einum ástöðiligungum og fakligum sjónarhorni, men lýsa hugsan og metingar hjá starvsfólkunum í Nærverkinum um hetta evnið, hevur ikki stórvegis annað tilfar verið nýtt til frágreiðingina enn spurnablöðini.

### Útbreiðsla og innsavning av spurnablöðum

Tilsamans 1200 spurnablöð vórðu um miðjan mars 2007 send út til alt starvsfólk i Nærverkinum. Útbreiðslan fór soleiðis fram: Spurnablöðini vórðu send út við telduposti til økisleiðslurnar og stovnsleiðararnar, sum góvu teirra starvsfólkum hvør sitt eintak á einum starvsfólkafundi-/bólkaleiðarafundi, ella handaðu hvørjum einstökum starvsfólk tað.

Økisleiðslurnar og stovnsleiðararnir savnaðu spurnablöðini inn aftur og handaðu tey til meginþrívstovuna, sum síðani sendi tey til Granskingardeplin. Starvsfólk høvdu eisini möguleika at senda spurnablaðið beinleiðis til Granskingardeplin. Spurnasvarini vórðu síðan tappað inn, tilfarið viðgjort í greiningarforriti, og frágreiðingin skrivað.

Talið av spurnablöðum, ið komu inn aftur, var 415. Hetta svarar til 35% av samlaða talinum. Vit høvdu vónað, at hetta talið bleiv eitt vet hægri, tí tað hevði givið eina enn betri og meira eftirfarandi mynd av umstøðunum, men 35% eru tó nøktandi, tá samanlagda mongdin ikki er størri enn 1200. So úrslitið, vit hava her, er rímiliga væl umboðandi.

Grundgevingin fyrir, at so fá spurnablöð komu inn aftur, eru helst fleiri. Tær orsakir, ið vit hava fingið afturmeldingar um, eru 1: tíðin var ov stutt, frá tí at spurnablaðið varð handa, til tað skuldi vera inni aftur. 2: nøkur mettu ikki, at trygdin fyri "trúnaði" var nóg góð, tí spurnablöðini skuldu savnast og handast leiðslu ella stovnsleiðara. Hesum trupulleikum áttu vit at havt lagt upp fyri, m.a. við at longt innlatingarfrestina og skipað innsavningina øðrvísi, m.a. við at spurnablöðini vórðu handað í afturlatnum brævbjálva e.l.

Vit meta hesar veikleikar í framferðarháttinum at hava havt sína ávirkan á umboðanina og mongdina av svaraðum spurnablöðum.

### Býtið millum tænastubólkar

Størsti parturin, ella 55,5% av teimum, sum hava svarað spurnablaðnum, starvast í Heimataðastuni. Hetta er væl í samsvari við almennu tölini<sup>1</sup>, ið vísa, at uml. 60% av teimum, ið starvast í Nærverkinum, eru knýtt at Heimataðastuni. Næst stærsti bólkur í Nærverkinum starvast í Trivnaðartænastuni ella tilsamans 28 %. Í kanningini er hesin bólkur umboðaður við 33,1 %. Hetta vísir, at umboðanini í kanningini er á góðari leið, og at vit kunnu loyva okkum at nýta kanningina sum umboðandi fyri starvsfólk i Nærverkinum.

---

<sup>1</sup> Töl frá Alamman og Heilsumálaráðnum, Hans Paula Strøm 2007, úr røðu, hildin á ráðstevnu tann 21. Mars 2007, [www.naerwerk.fo](http://www.naerwerk.fo), og úr "virksemis- og starvsfólkayvirliti" í fíggjarlögini 2007, [www.logting.fo](http://www.logting.fo).

## Spurnablaðið

Málið við spurnablaðnum var at seta fokus upp á eittans evni, ið skuldi vera: “ein góð tænasta?”. Harnæst var lagt upp til at hava so fáar spurningar, sum til bar, og at spurnablaðið var einfalt og greitt.

Hóast spurnablaðið var gjøgnumgingið fleiri ferðir, eisini av umboðum frá Nærverkinum, vóru feilir í, m.a. var bólkurnir “Heilsufrøðingar/Heilsuhjálparar” farnir burtur ímillum í spurninginum um útbúgving. Heilsufrøðingar vístu á, at teir høvdu sett kross í “annað”, fyri at vísa á útbúgvingina tí hon var ikki við, og skrivað “heilsufrøðingur” aftanfyri. Onnur høvdu bert sett kross í annað. Hetta hevur ført við sær, at vit hava fingið henda starvsfólkabólk við, hóast alt, uttan tó at vera víð í, at øll eru skrásett rætt.

Sum partur av kravinum um trúnað, skipaðu vit spurnablaðið soleiðis, at tey, sum svaraðu, kundu kenna seg trygg. Hetta innibar m.a., at landafrøðiligu starvsökini, vóru avmarkað til einans trý øki: norðurøkið, miðøkið og suðurøkið. Fleiri av tænastuøkjunum hava bert fá starvsfólk úti í hvørjum øki, og tí varð mett, at hetta var ein góð loysn. Vit meta ikki, at hetta hevur skert virðið á kanningini, tí tørvur er ikki á at hava neyvari økisbýti til endamálið, ið kanningin hevur.

Tað er eyðsæð, at onkur av spurningunum kundi verið greiðari orðaður. Ein eftirmeting hevur víst, at fleiri ikki vistu, hvat tey skuldu gera, um tey høvdu svarað “lutvist” í spurningi 5., og onkur metti, at spurningurin 6g og 7g um lönina ikki var eintíðugur. Ein kann m.a. vera ónøgdur við lönina, uttan at tað nýtist at ávirka tænastuna, ein veitir, og ein kann eisini vera ónøgdur við lönina og meta, at tað ávirkar nøgdsemið við arbeidið, tí var trupult at geva eittans svar upp á henda spurning.

Sum heild vóru spurningarnir settir upp soleiðis, at teir bæði fevndu um praktisk viðurskifti og hugburð. Hetta meta vit gevur okkum eitt rímiliga gott og breitt umboðandi tilfar at arbeiða við, og er ein fyrimunur fyri kanningina.

Valið av ávisu evnunum ella indikatorunum, ið í spurningunum 6, 7 og 8, byggja partvíst á, at hetta var mett, at vera mest viðkomandi, og tí tað kundi geva evninum eina breidd. Orðingar, ið líkjast hesum, eru brúktar í samsvarandi kanningum uttanlands, og tað kann geva okkum möguleika at samanbera.

Sigast skal frá, at í spurnablaðnum er heitið heimahjálp brúkt, og tí verður sama orðið nýtt í sjálvari frágreiðingini. Rættast hevði verið, at brúkt tað meira nágreiniliga heitið “heilsuhjálparar”.

## **1. Partur**

### **Nærverkið ein góð tænasta**

#### **Gongdin í okkara grannalondum**

Av tí at gongdin innan almannna- og heilsuøkið í Føroyum á mangan hátt fylgir gongdini í okkara grannalondum, partvíst tí vit nýta sama lógarverk men eisini tí vit byggja netverk og útbúgva fólk eftir nøkunlunda sama leisti, er tað áhugavert at vita, hvat er á dagsskrá hjá grannum okkara, tí tað er ikki bert í Føroyum, at eitt nú spurningurin um eina góða tænastu er dagsaktuellur.

Heimurin broytist støðugt, ikki bert á materiella økinum, men eisini innan vitan og tænastu og ikki minst teimum væntanum og krøvum, ið vit sum borgarar seta m.a. til sosiala tænastu.

Í dag síggja vit heilt øðrvísi upp á brúkaran, enn vit gjørdu fyri bara fáum árum síðan, og brúkarin sær eisini øðrvísi upp á sína egnu støðu. Hetta er nær tengt at menningini av vælfærðarstatinum og tørvinum á at menna vitan og kunnleika, men ikki minst er hetta partur av øktu tilvitanini hjá borgaranum og brúkaranum um rættindi, möguleikar og ynski.

Hóast bólkar eru enn í samfelagnum, ið ikki formáa sær at seta krøv, so eru tey alt fleiri, sum seta krøv til kvalifikationir og framferðarhátt í tí tænastu, sum starvsfólkini innan sosiala økið veita. Hetta kravið frá borgarunum er ein orsøk til tørvin hjá heilsutænastunum í m.a. Norðurlondum og Evropa at skerpa arbeiðslutin fyri at bøta um vitanar- og tænastustøðið og veita borgarunum eina góða tænastu. Hyggja vit at Íslandi, so hevur kjakið um eina betri tænasta til borgaran verið nógy á dagsskrá tey seinastu árini, júst av tí orsøk, at borgarin og brúkarin seta størri krøv til frítt at kunna velja eina betri sosiala tænastu.(Nord.2005)

Í Svøríki hevur kjakið um eina góða tænastu í stóran mun snuð seg um, hvør framferðarhátturin skal vera, tí fleiri boð eru uppá, hvat ið er rættasta leið at ganga. Men sagt verður tó, at grundsjónarmiðið í sosiala arbeiðnum má byggja á eina jaliga menniskjafatan, atlít og góðar eginleikar at samskifta. Fyri at hetta skal vera gjørligt, er neyðugt at skapa eina arbeiðsalliansu millum sosialarbeiðaran og brúkaran, men tað krevur eisini, at tann einstaki, sum skal veita tænastuna, hevur gott fakligt innlit, fær eina góða vegleiðing, og at leiðslan er engasjerað og megnar at skapa eitt trygt og gott arbeiðsumhvørvi.

Hóast Norðurlond hava ymiskar mannagongdir, tá um ræður at skipa sítt sosiala øki, so er tó ein felags hugburður galldandi, sum í stóran mun byggir á at skipa fyri gransking á sosiala økinum, at skipa fyri fórleikamennandi og vitanarmennandi tiltökum umframt at gera mannagondir, ið styrkja möguleikan hjá starvsfólkunum innan sosiala økið at veita eina góða tænastu.

Í ES hevur júst sama kjakið verið um heilsuøkið, sum í Norðurlondum, og kjakið um at menna tænastuna til brúkaran hevur verið frammi í flest øllum limalondunum í nøkur ár. Her hevur serliga góðskan á tænastuveitingunum verið eitt aktuelt evni. Í ES hevur ein háttur at bøta um tænastuna verið at okja um samstarvið millum stovnar og tænastulið, men umframt hetta hevur ein av politisku málsetningunum verið, at bøta um góðskuna á tænastuni við m.a. at bøta um umstøðurnar hjá teimum, sum arbeiða innan sosiala økið, bæði tá ið tað ræður um setanarviðurskifti, lön og arbeiðsumstøður. Dentur er eisini lagdur á at skipa góðskumennandi tiltök og verkætlánir, ið hava havt sum endamál at menna samskiftið millum heilsutænastuna og brúkaran. (Bunnage og Koch-Nielsen 2000).

## Ein nýggjur stovnur, ein nýggjur samleiki

Samanbera vit tað, sum fer fram í okkara grannalondum, við tað, sum fer fram innan fóroyksa almannna- og heilsuøkið, er tað nakað tað sama. Bygnaðir og mannagongdir vera broyttar, eins og tiltøk verða fyriskipað, ið hava sum endamál at bøta um vitan og tænastu.

Henda kanning er á ein hátt ein liður í hesi stremban eftir at gera Nærverkið til ein stovn, ið er brúkaravinarligur, og sum, umframt at veita borgarum og brúkarum eina góða tænastu, eisini skal vera eitt gott arbeiðspláss.

Nærverkið sum stovnur er sprottin burtur úr einari samanlegging ella fusión millum fleiri eindir innan heilsu- og almannøkið. Eitt tiltak, ið gav høvi til menna ein nýggjan stovn við einum felags samleika. Fyri at henda samanlegging skuldi kunna sameina ymiskar mentanir og ymisk starvsfólk, var tørvur á at skipa fyri felags tiltøkum, og eitt av hesum var ráðstevnan 21.mars 2007, ið henda kanningin er sprottin úr. Ráðstevnan hevði heitið “hvat er ein góð tænasta?”

Ein góð tænasta verður mett sum eitt lyklaorð, tá um ræður samleikan hjá Nærverkinum. Navnið “Nærverkið” lýsir tað yvirskipaða virksemið hjá stovninum, ið er at veita tænastur til borgaran í hansara/hennara nærumhvørvi. Umframt hetta er orðið “tænasta” ein partur av orðinum hjá hvørjum einstökum tænastuksi í nýggja stovninum, ið nú hevur fangið hesi heiti:

*Heimarøktin eitur nú Heimatænastan  
Serstovnadeildin eitur Trivnaðartænastan  
Heilsufrøðiskipanin eitur Barnatænastan  
Stuðulsskipanin fyri vaksin og Deildin fyri sinnisveik eru lagdar saman og hava fangið heitið Stuðulstænastan.*

## Búmerkið

Hugtakið “tænasta” er eisini ein avgerandi partur av búmerkinum hjá Nærverkinum. Í lýsingini av, hvat búmerkið hjá nærverkinum merkir, stendur m.a.:

“Búmerkið ímyndar hendur, ið taka lógvatak. Virðið handan myndina er ”at geva og fáa” – ein felags ímynd av arbeiðinum og hugburðinum hjá starvsbólkunum í Nærverkinum. Fakbólkkarnir hava felagsnevnaran at stuðla, menna og hava umsorgan fyri familjum og einstaklingum, frískum og sjúkum, yngri og eldri. Við at leggja dent á eitt felags heiti og búmerki, sum øll starvsfólk kunnu kenna seg aftur í, vil leiðslan styrkja samskipanina av øllum tænastunum, sum Nærverkið bjóðar. Endamálið er at veita borgarunum eina enn betri tænastu. Fyri at hetta skal eydnast, er tað avgerandi, at øll sum arbeiða í Nærverkinum kenna seg at arbeiða fyri ein og sama stovn og við einum og sama endamáli<sup>2</sup>. ”

Samanumtikið er aðalmálið hjá Nærverkinum at veita eina góða tænastu, soleiðis at borgarin trygt kann venda sær til stovnin við sínum tørvi. Nærverkið er eitt tað stórsta arbeiðsplássið í Føroyum við umleið 1200 starvsfólkum um alt landið, og tá eru røktarheimini, og aðrir stovnar, ið eru sjálvsognarstovnar og kommunalir stovnar, ikki við. Hetta merkir, at talan ikki bert er um eitt stórt arbeiðspláss, men eisini ein týdningarmiklan starvsfólkabólk, sum í stóran mun hevur ávirkan á trivnað og lívskor hjá einum stórum bólki av borgarum.

<sup>2</sup> Kelda: [www.naerverk.fo](http://www.naerverk.fo) 25.09.06

## 2. Partur

### Umboðanin í kanningini

Í 2007 eru 900 ársverk umboðandi 1200 persónar í Nærverkinum. Tá róktarheimini, sjálvsognarstovnar og kommunalir stovnar eru taldir við, er talan um 1089 fulltíðarnormeringar, ið fevnir um 1400 persónar.

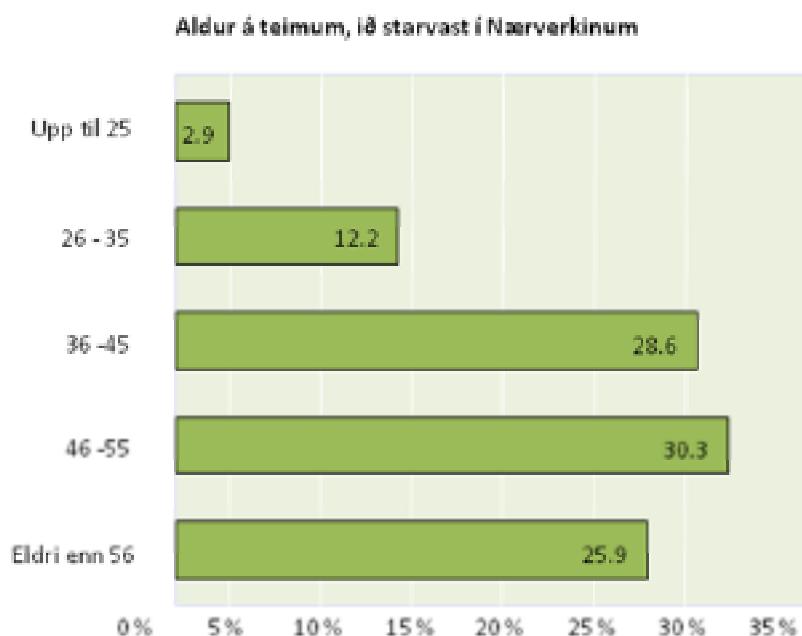
Tey, sum luttaka í hesi kanning, eru 415 í tali. Tað svarar til 35 % av 1200, tá sjálvsognar og kommunalir stovnar, sum nevnt, ikki eru við. Hetta er ein rímiliga góð undirtøka, serliga vísandi til, at samlaða talið ikki er meira enn 1200, men eisini tí, at hetta verður bakkað upp av, tí lutfalsliga góða býtinum millum ymisku bólkarnar, og at luttókan er rímiliga jövn kring landið, eins og øll tænastuøki eru umboðað.

Av tí at tað hevur áhuga fyri úrslitið av kanningini at vita í hvønn mun aldur, útbúgvning, tænastuøki, og hvar í landinum ein starvast, ávirka hugburð og støðuna til eina góða tænastu, hava vit tikið hesi parametur við. Málið er sostatt ikki at gera eina allýsing av starvsfólkasamansetningini í Nærverkinum, tí tá høvdu neyvari töl verið neyðug.

*Niðanfyri eru myndir, ið vísa nevndu samanseting.*

#### Aldursbýtið

Mynd 1 víðir, at 60% av teimum, ið luttaka í kanningini, eru í aldrinum 36 til 55 ár. Av hesum eru 26 % eldri enn 56. Tann yngri bólkurin, tvs. tey, sum eru millum 26 og 35 ár, svara til uml. 12 % av starvsfólkabólkinum.

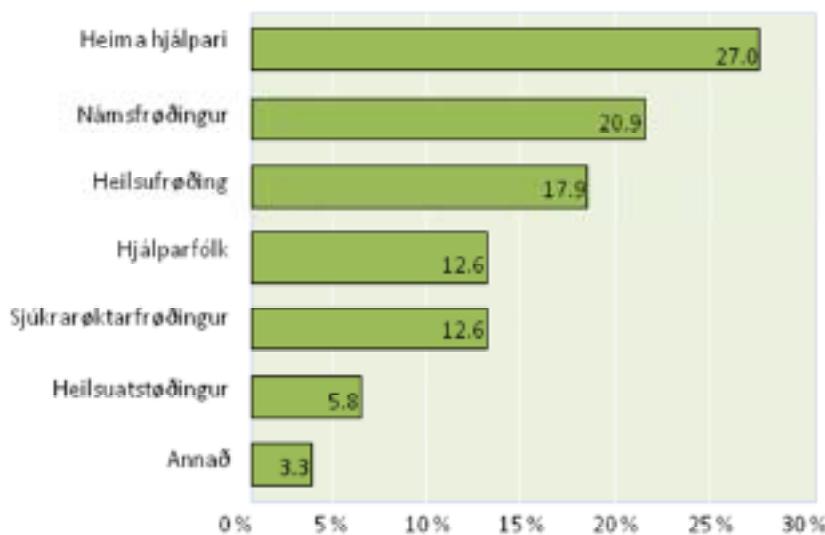


**Mynd 1. Aldur? N=397**

## Útbúgving

Mynd 2 víslir okkum, at tey flestu tvs. 27 % eru heimahjálparar, næst koma námsfrøðingar við 21 % og heilsufrøðingar við knapt 18 %. Stívliga 12% eru sjúkrarøktarfrøðingar og 5,8 % heilsuatstøðingar.

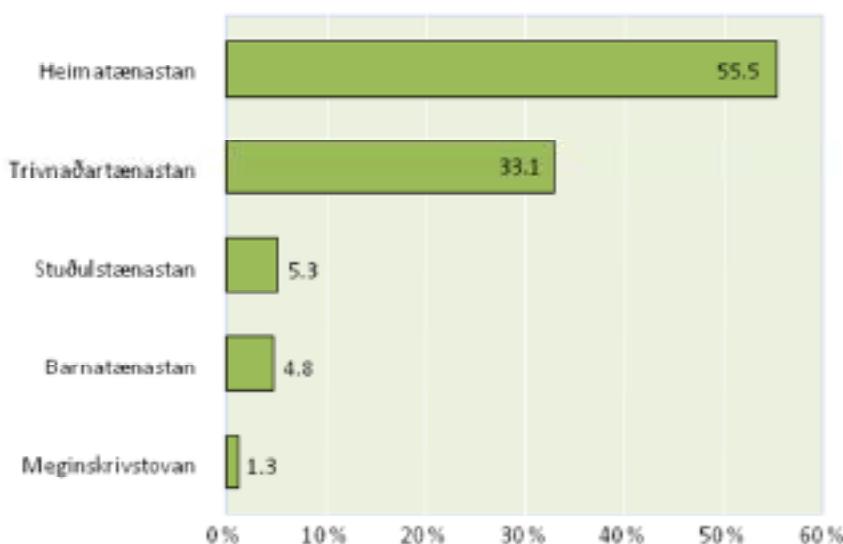
Starvsfólkiað i Nærverkinum býtt eftir útbúgving



Mynd 2. Hvörja útbúgving hefur tú? N=397

## Tænastuøkið

Starvsfólkiað i Nærverkinum býtt í tænastuøkið?



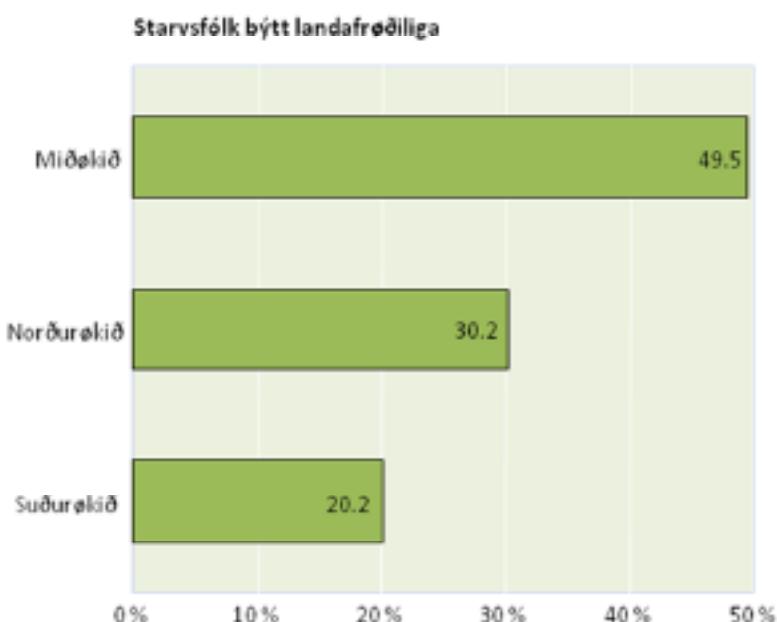
Mynd 3. Hvörjum tænastuøki starvast tú í? M=393

Mynd 3 vísir, at Heimatænastan er best umboðað í kanningini, við uml. 55,5%, síðan Trivnaðartænastan við 33%, Stuðulstænastan við 5,3% og Barnatænastan við 4,8%. Hesi tölini fylgja neyvt stöddini av hesum eindum í Nærverkinum, har Heimatænastan er umboðað við uml. 60% og Trivnaðartænastan við uml. 30%.

Tað hevur verið ein stóðugur vökstur innan hesar tænastur tey seinastu árini. Sum dømi kann nevnast, at í 2003 starvaðust 533 fólk í Heimatænastuni. Fýra ár seinni, í 2007, var talið 721 starvsfólk, tað vil siga ein vökstur upp á 35%. Sama gongdin hevur verið innan Trivnaðartænastuna. Í 2003 var talið á starvsfólk í Trivnaðartænastuni (fyrr Serstovnadeildin) 269, og í 2007 var talið 331, til samans ein vökstur upp á 62 starvsfólk, ið svarar til 23%.(NV 2007)

### Økisbýtið

Sum nevnt í lýsingini av framferðarháttinum, valdu vit at býta Føroyar í trý landafreðilag starvsøki. Tey eru Norðurøkið, Miðøkið og Suðurøkið. Mynd 4 vísir, at í hesi kanning er Miðøkið tað största og fevnir um uml. 50 % av starvsfólkunum. Síðan koma Norðurøkið við 30% og Suðurøkið við 20%. Hetta er í góðum samsvari við býtið í Nærverkinum, og sæd í mun til búsetingarmynstrið í Føroyum, og fólkatalið í teimum ymisku økjunum, er býtið eisini á góðari leið. Tað kundi hugsast, at Miðøkið hevði nógv flest starvsfólk, men sambært hesum tolum, er hetta er ikki gallandi. Orsøkin skal síggjast í, at fleiri almennir stovnar eru úti í økinum, ið eru fevndir av Nærverkinum.



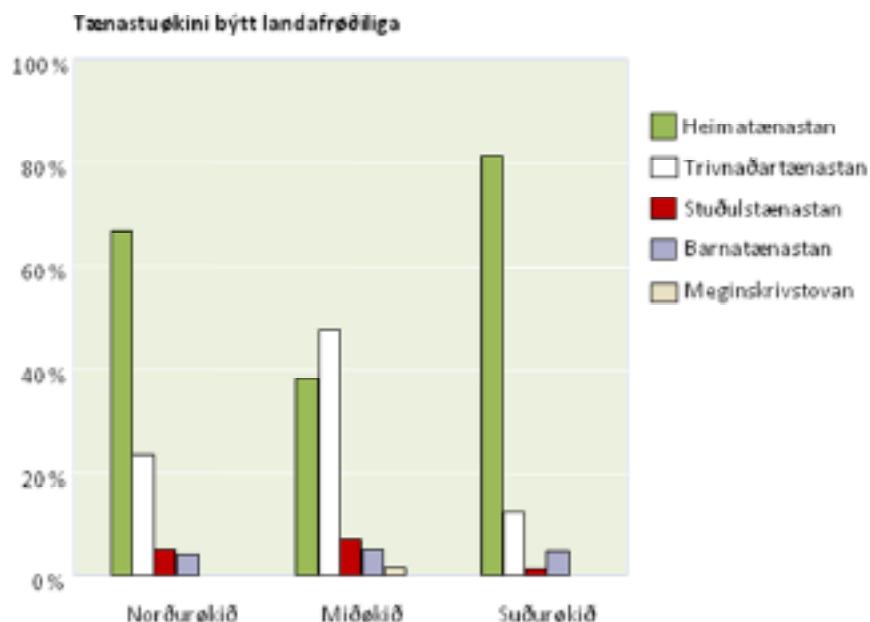
*Mynd 4. Hvar í landinum starvast tú? M=410*



## Aðrar samanberingar

Tað er gjørligt at gera nógvar ymiskar samanberingar burtur úr tí tilfari, ið fyriliggur. Men orsakað av tí, at málið við hesi kanning er so greitt definerað, brúka vit bert tær samanberingar, ið kunnu vera viðkomandi, við vón um, at tær kunnu eggja til kjak um, hví myndirnar síggja júst soleiðis út, eisini í mun til spurningin “ein góð tænasta” í breiðastu merking.

Vit byrja við Mynd 5, sum vísir landafrøðiliga býtið millum tænastuøkini. Her sæst m.a., at Heimataenastan er nögv best umboðað í Suðurøkinum og í Norðurøkinum, men at Trivnaðartænastan er best umboðað í Miðøkinum. Stuðulstænastan er javnt býtt millum Mið- og Norðurøkið, men er heldur minni í Suðurøkinum. Barnatænastan er javnt býtt millum økini. At Trivnaðartænastan er best umboðað í miðøkinum, grundar helst á, at her eru tey flestu námsfrøðiligu tilboðini.

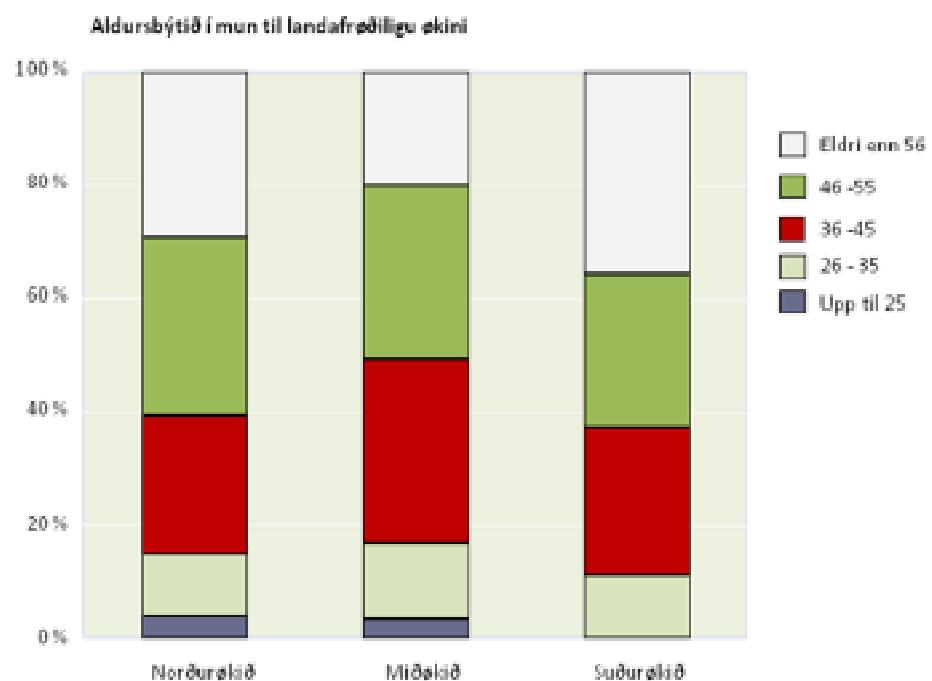


**Mynd 5.** Hvørjum tænastuøkið starvast tú i? býtt landafrøðiliga.  $M=393$

## Aldurssamansetningin í økjunum

Vit hava sæð, at býtið ímillum tænastuøkini er rímiliga gott í Føroyum, men tað kundi verið áhugavert at vitað, um m.a. munur er á aldurssamansetingini í hesum trimum økjunum.

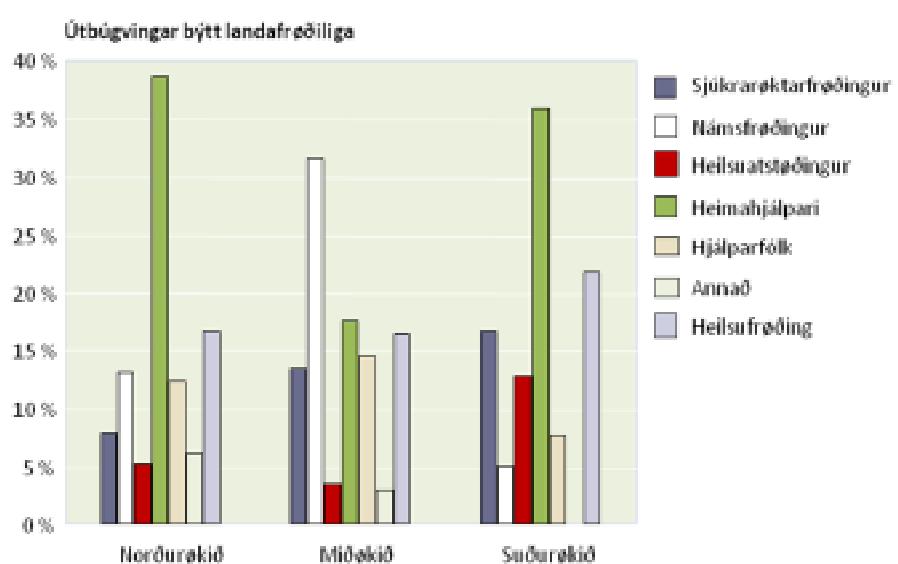
Mynd 6 vísir, at starvsfólkalaaldurin er væl hægri í Suðurøkinum enn í Meginøkinum, og hann er eisini hægri enn í Norðurøkinum. Talið av starvsfólk í aldrinum 26 til 35 ár er sera eins í øllum trimum økjunum. Miðøkið hevur tað javnasta aldursbýtið, har tey flestu eru í aldrinum 36-55. Tað er ikki grundarlag fyri at koma við nakrari avgjørdari orsok til, at aldursbýtið er júst soleiðis, sum vit síggja tað her, men tað kann hugsast, at myndin fyri Suðurøkið avspeglar teir trupulleikar, ið eru í útjaðaranum, har serliga tey ungu flyta úr økinum.



**Mynd 6.** Hvörjum öki starvast tú i? býtt í aldur. M=410

### Útbúgvingar býtt í öki

Mynd 7. vísir, at býtið í útbúgving er býtt eftir teimum tænastum, ið vera bodnar kring landið. M.a. siggja vit, at heimahjálparnar eru flestir í tali í Norður- og Suðurókinum, og at námsfrøðingarnir eru best umboðaðir í Miðókinum.



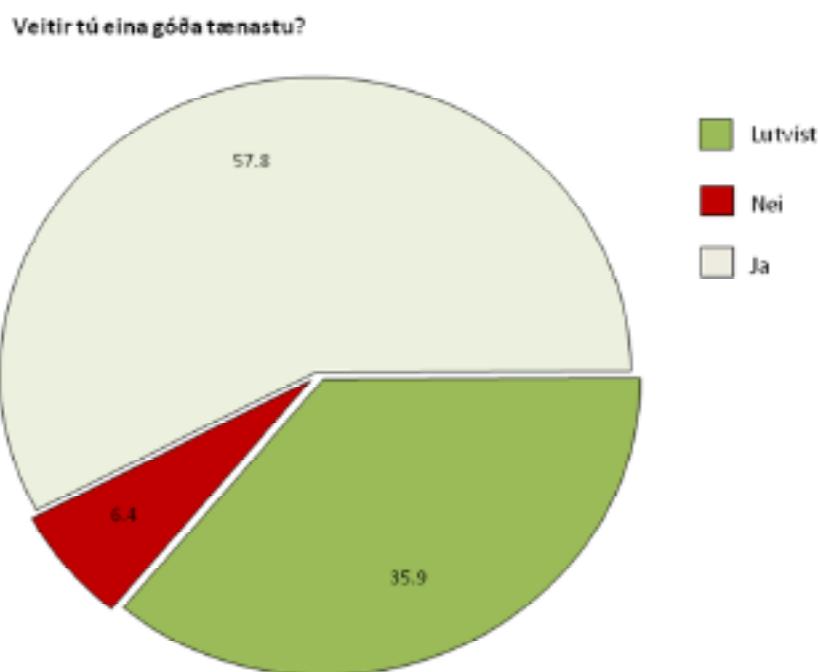
**Mynd 7.** Hvørja útbúgving hefur tú? Býtt landafreðiliga. M=397

### 3. partur

#### Veitir tú eina góða tænastu?

Fleiri enn helvtin av teimum, sum starvast í Nærverkinum meta, at tey veita eina góða tænastu. Mynd 8 víssir, at talan er um 58 %, ið hava hesa stöðu.

Men myndin víssir eisini, at tey eru nærum 36%, ið siga, at tey bert “lutvist” veita eina góða tænastu. Hetta merkir, at 36% av starvsfólkunum meta, at tænastan kundi verið betri. 6 % av teimum spurdu siga, at tey meta ikki, at tey veita eina nøktandi tænastu.



**Mynd 8.** Veitir tú eina góða tænastu? N=393

Áðrenn vit fara at útgreina, hvat tann einstaki meinar við, tá sagt verður, at hon/hann veitir eina góða ella minni góða tænastu, fara vit at hyggja at nøkrum myndum, ið lýsa hvørji tey eru, sum er væl, miðal og minni nøgd við ta tænastu, tey veita.

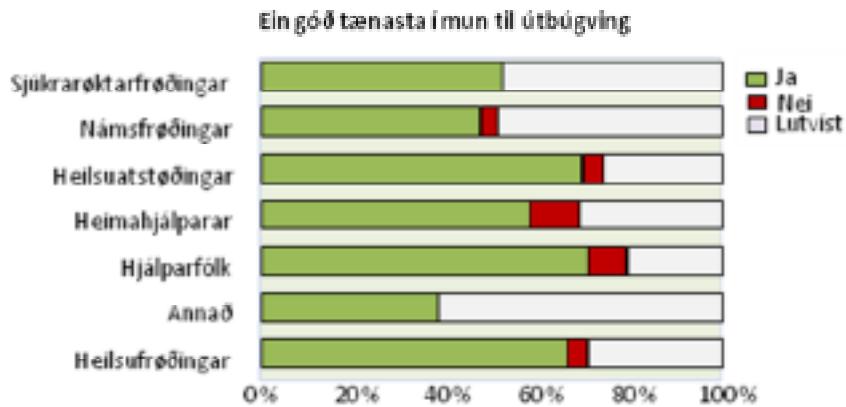
#### Tænasta í mun til útbúgving

Mynd 9 víssir, at tey, sum eru best nøgd og meta, at tey veita eina góða tænastu, eru fyrst og fremst hjálparfólk, síðan heilsuatstöðingar, heilsufrøðingar og heimahjálparar. Sjúkraróktarfroðingar og námsfrøðingar eru ikki eins væl nøgdir. Í hesum bólki er nærum helvtin av tí áskoðan, at tann tænasta, tey veita, kundi verið betri.

Bólkurin, sum á myndini nevnist “annað”, eru tey, sum eru minst nøgd við síni avrik. Her er í störstan mun talan um tey, sum starvast á meginþrívstovuni, tí tað eru hesi, sum í flestum fórum hava aðrar útbúgvingar. Tó skal sigast, at ein partur av hesum kunnu vera heilsufrøðingar, tí sum vit hava víst á áður, hava fleiri av hesum skrivað seg undir “annað”.

Tey starvsfólk, ið ikki meta, at tey veita eina góða tænastu, tvs. tey 6%’ini, eru at finna í öllum starvsfólkabólkum, tó flest millum heimahjálparar og hjálparfólk. Eingin sjúkra-

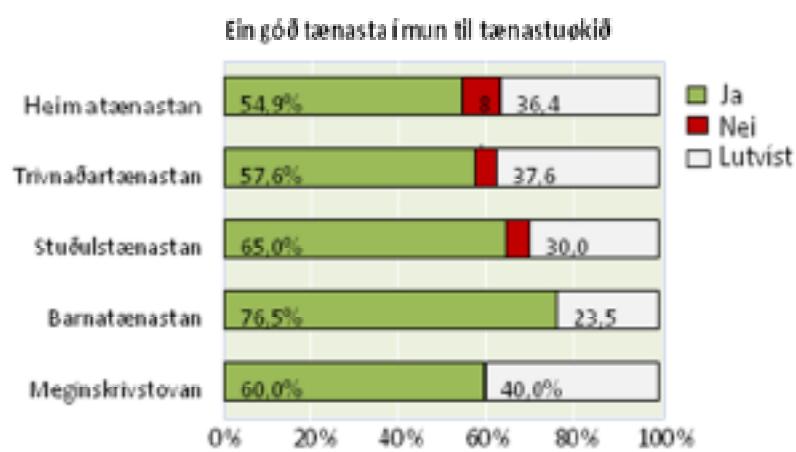
røktarfrøðingur og fólk við øðrum útbúgvingum, enn teimum nevndu, metir, at tey **íkki** veita eina góða tænastu.



**Mynd 9.** Veitir tú eina góða tænastu? skipað eftir útbúgving N=397

### Tænastan í mun til tænastuøkið

Mynd 10 vísir tænastuøkið og nøgdsemi. Her síggja vit, at tey, sum starvast innan barnatænastuna, eru best nøgd við síni avrik, teimum næst eru tey, sum starvast í stuðulstænastuni. Tó eru starvsfólk innan allar tænastur hjá Nærverkinum, ið meta, at tey bert lutvist veita eina nøktandi tænastu. Tey, sum ikki eru nøgd við tænastuna, tey veita, eru flest í heimatænastuni (uml.9%).



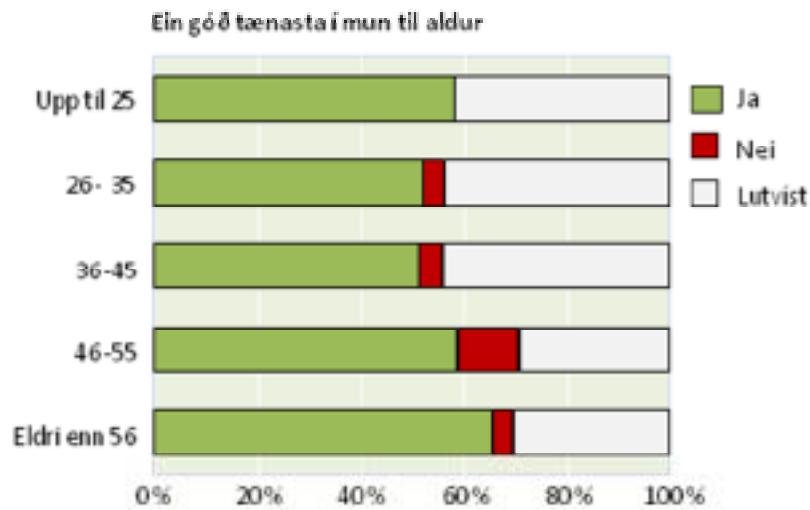
**Mynd 10.** Veitir tú eina góða tænastu? skipað í tænastuøki. N=373

### Tænastan í mun til aldur

Tað kundi verið áhugavert at vitað, um tað eru tey yngru, ella tey eldrar, ið eru nøgd ella lutvist nøgd við tað tænastu, tey veita. Hyggja vit at mynd 11, síggja vit, hvussu hetta býtið sær út.

Myndin vísir, at talan ikki er um ein ávísan aldursbólk, ið er meira ella minni nøgdur. Býtið er rættiliga javnt, men vit fáa tó eina lítlá ábending um, at tey í tí eldra aldursbólkinum eru best nøgd. Vit síggja samstundis, at tað er í hesum sama aldursbólki (46-55 ár), at tey, sum eru misnøgd, finnast. Hetta talið, 9-12%, minnir nógv um talið á heimahjálparum, ið ikki eru

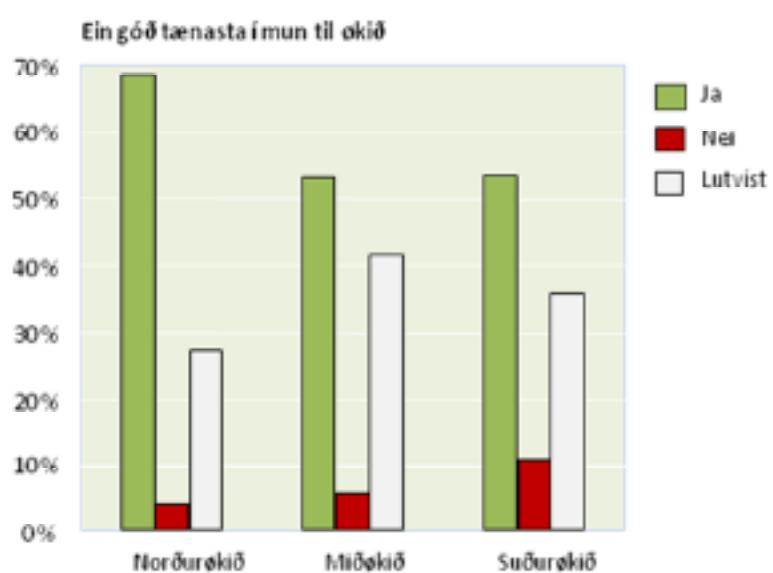
nøgdir, og tí kann hugsast, at talan er um heimahjálparar í hesum nevnda aldursbólki, ið ikki meta, at tey veita eina góða tænastu.



*Mynd 11. Veitir tú eina góða tænastu? skipað eftir aldur N=391*

### Tænastan í mun til landaføðilaga starvsøkið

Mynd 12. vísir nøgdsemi við ta veittu tænastuna í mun til, hvar í landinum ein starvast. Miðøkið og Suðurøkið eru sera jøvn, bæði hvat viðvíkir at vera væl nøgd og lutvist nøgd við tænastuna, tey veita. Norðurøkið skrarar burturúr, tí nærum 70 % av starvsfólkunum í Norðurøkinum meta, at tey veita eina góða tænastu. 30 % siga, at tey bert lutvist veita eina góða tænastu.



*Mynd 12. Veitir tú eina góða tænastu? skipað í økið N=389*

## Hvat er ein góð tænasta?

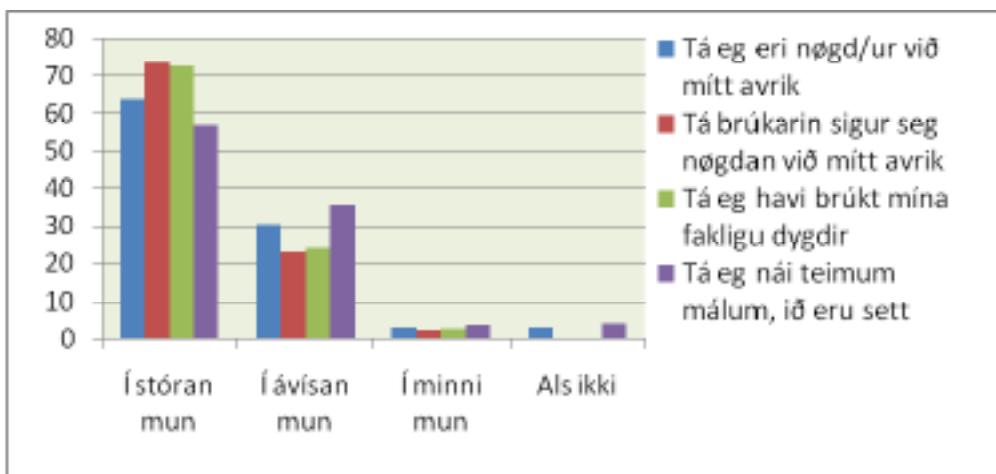
Tilfarið, vit hava verið ígjönum higartil, vísir, at fleiri enn helvtin av starvsfólkunum í Nærverkinum meta, at tey veita eina góða tænastu. Spurningurin, vit seta nú er: hvat er ein góð tænasta?

Av tí at talan er um ein hugburðsspurning, hevði ein kvalitativ kanning verið meira beinrakin og nágreinilag, men spurningarnir eru settir fram á ein sovorðnan hátt, m.a. við tí flokking, sum er gjörd, at vit fáa eina viðkomandi lýsing.

Fyrst hyggja vit at, hvat tað er, ið tann einstaki leggur dent á, tá hann/hon metir, um tænastan, hann/hon veitir, er góð ella minni góð. Síðan hyggja vit nærrí at, hvørji tey eru, sum hava tær ymisku hugsaninar, og um eitt nú aldur, útbúgving, landafrøðiliga økið o.s. fr. spæla nakran leiklут.

### Metingin hjá tí einstaka

Mynd 13. vísir, at tey flestu eru samd um, at tey hava veitt eina góða tænastu, tá ið brúkarin sigur seg vera nøgdan. Men javntsett við hetta er kenslan av at hava brúkt sínar fakligu dygdir eins avgerandi fyrir metingina av, um ein veitir eina góða tænastu



Mynd 13. Nær hevur tú veitt eina góða tænastu? N=392

Hetta at kenna seg nøgdan og rökka teimum málum, ið eru sett, tykist hava avgerandi týdning, men samstundis vísir kanningin, at tað eins nóg eru onnur viðurskifti, ið ávirka. Eitt nú meta 25 til 35 %, at nøgdsemið hjá brúkaranum og nøgdsemið við fakligu dygdir bert í ávísan mun ávirka metingina. At tað eru onnur atlit, síggja vit í útgreiningini niðanfyri.

### Sundurgreining av mynd 13

Tey starvsfólk í Nærverkinum, ið hava svarað spurnablaðnum, siga, at tey hava veitt eina góða/nøktandi tænastu, tá:

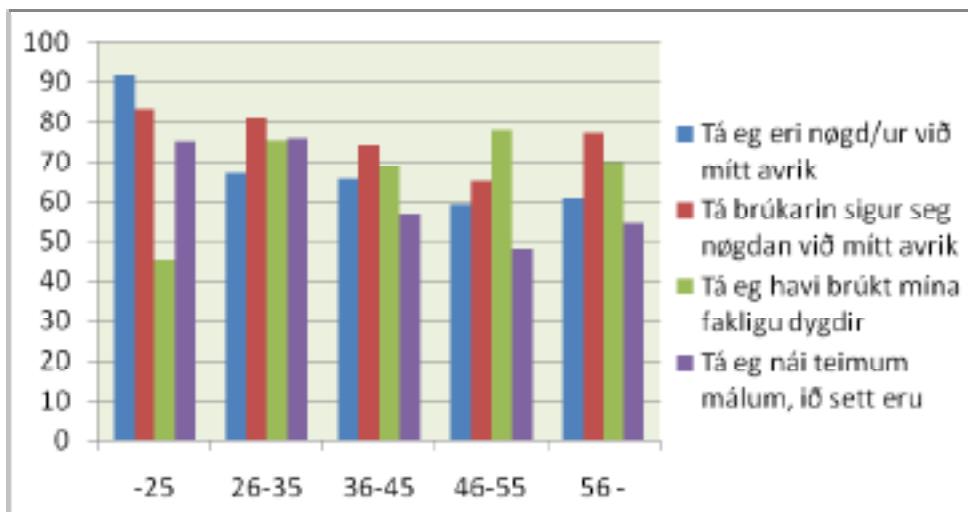
1. Brúkarin sigur seg vera nøgdan
2. Hava brúkt sínar fakligu dygdir
3. Eru nøgd við sítt avrik
4. Rokkið teimum málum, ið eru sett

Raðfestingin vísir, at nøgdsemi hjá brúkaranum er sera umráðandi fyrir tað einstaka starvsfólk. At brúkarin er í fokus, samsvarar eisini væl við kjakið um brúkaran í vælferðarsamfelagnum. Tey ynski og krøv, ið brúkarin setur, tykist sambært hesi kanning at

ávirka hugsanarháttin hjá tí einstaka starvsfólknum, samstundis sum tað setur krøv til stovnin um at hava nøktandi karmar til tess at røkka hesum máli. Hetta seinasta kemur serliga til sjónðar í 4. parti.

### Ein góð tænasta í mun til aldur

Í mynd 14 síggja vit, í hvønn mun aldur ávirkar hugburðin til eina góða tænastu, og tað er sjónligt, at teir ymisku aldursbólkarnir ikki hava somu áskoðan.



Mynd 14. Nær hevur tú veitt eina góða tænastu? N=392

M.a. sæst, at tey yngstu leggja största dentin á at vera nøgd við síni avrik. Hetta samsvarar væl við eina kanning, ið Granskingardepilein gjørði í 2004 millum føroyskan ungdóm (GFOM 2004). Har vísa tey ungu á týdningin av, at starvið passar til teirra evni og førleika, og at tey trúvast í arbeiðinum (at tíma tað, tey gera). Tey ungu leggja sostatt meira í at hava tað gott og vera nøgd við síni avrik heldur enn tann fakliga førleikan.

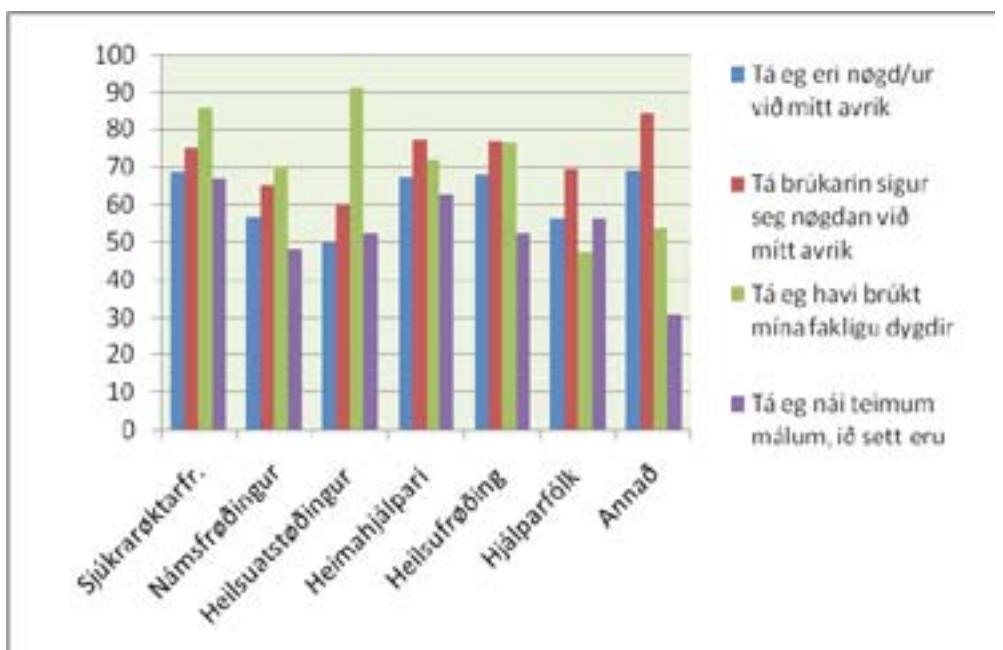
Frá 26 ára aldri tykist hesin hugburður at vera broyttur. Tey flestu á hesum aldri hava lokið eina útbúgving, og tað er uttan iva orsókin til, at tey leggja stóran dent á fakliga førleikan í sambandi við at veita eina góða tænastu.

Allir aldursbólkar taka eins stór atlit til brúkaran og leggja dent á, at brúkarin vísir nøgdsemi. Tey, sum eru yngri enn 36, tykjast leggja serligan dent á at røkka settum málum, meðan tey, sum eru eldri enn 36 ár, í störrri mun raðfesta fakligar dygdir, og at brúkarin er nøgdur. Orsókin til júst hetta býtið kann síggjast í tíðarandanum, m.a. áhugin í evninum mál og strategi, ið tykist vera stórus millum yngra ættarliðið í almannu og heilsuverki, hinvegin hava tey, sum eru eldri enn 36 ár, fingið ein ávisan tryggleika um sína faklighet og raðfesta tí øðrvísi.

### Ein góð tænasta í mun til útbúgving

Vit sóu omanfyri, at hugburðurin til eina góða tænastu, í ein ávisan mun er tengdur at aldri, men hevur útbúgving nakra ávirkan á sjónarmiðið um eina góða tænastu?

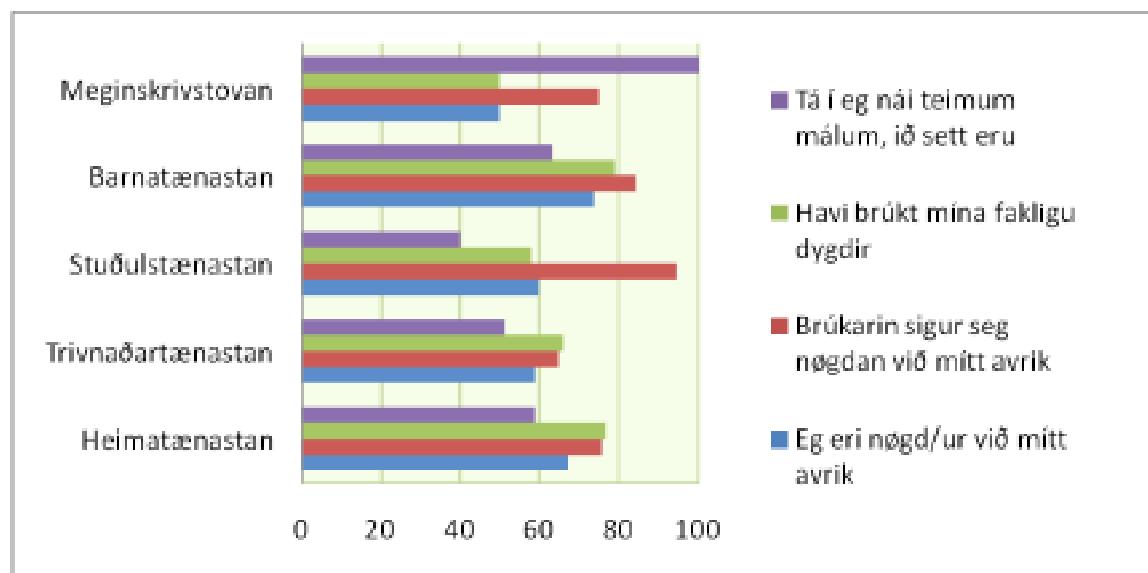
Tað er ein ávisur munur at hóma millum tær ymisku útbúgvingargreinarnar. Vit síggja m.a. í mynd 15, at heilsuatstøðingar, sjúkrarøktarfrøðingar, heilsufrøðingar og námsfrøðingar leggja eins stóran dent á at búka sínar fakligu dygdir, tá um ræður at veita eina góða tænastu. Heimahjálparar, hjálparfólk og tey við aðrari útbúgving leggja stórra dent á at veita eina tænastu, sum ger brúkaran nøgdan, heldur enn júst faklig avrik.



Mynd 15. Nær hevur tú veitt eina góða tænastu? N=392

### Ein góð tænasta í mun til tænastuþokið

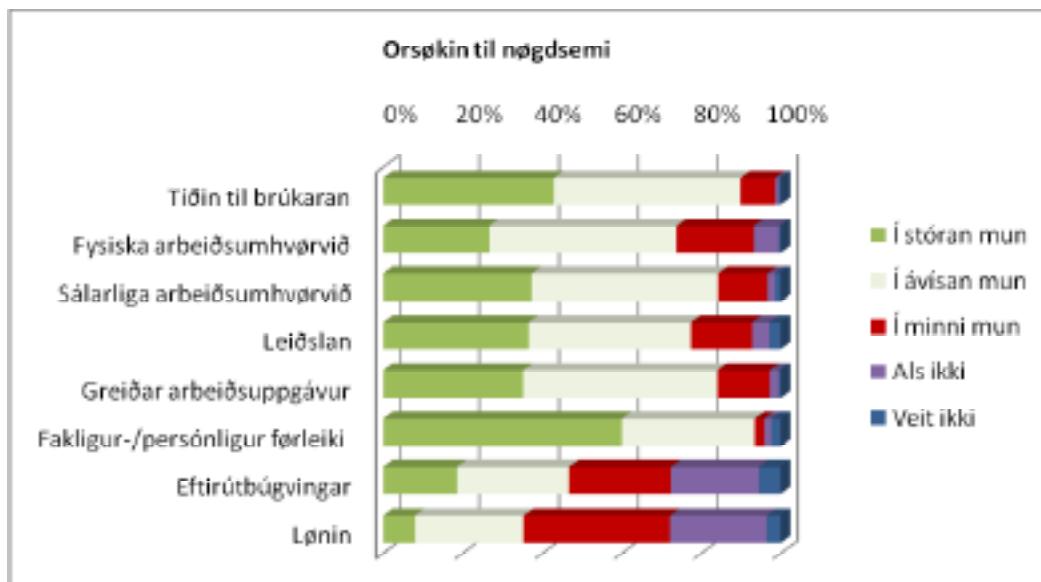
Mynd 16 víssir, at tað finst ein felags fatan millum starvsfólkið í Nærverkinum, um, at atlitið til brúkaran hevur avgjördan týding. Vit síggja eisini, at fakligar dygdir, og at vera nøgdur við sitt avrik, í ein ávísan mun eisini er felags, og er á sama hátt galldandi fyri öll tænastuþkinu. Tað eru serliga tvey tænastuþki, ið bróta nakað frá tí jövnu myndini. Annað er Meginskrivstovan, og hitt er Stuðulstænastan. Hyggja vit at Meginskrivstovuni, síggja vit, at aðalmál teirra er, at rökka settum málum, men eisini at hava aðra ávirkan. Innan Stuðulstænastuna verður stórur dentur lagdur á, at ein góð tænasta er ávirkað av, um brúkarin sigur seg vara nøgdn.



Mynd 16. Nær hevur tú veitt eina góða tænastu? N=374

## Umstøður at veita eina góða tænastu

Eitt er ásannan av at hava veitt eina góða ella eina minni góða tænastu, eitt annað er spurningurin um, hvort umstøður eru til at veita ta tænastu, ein ynskir. Í hesum brotinum hyggja vit at, hvat starvsfólkið í Nærverkinum metir hevur týdning fyrir at kunna veita eina góða ella nøktandi tænastu. Mynd 18 gevur eina ábending um hesi viðurskifti.



**Mynd 17.** Hví metir tú, at tú veitir eina góða tænastu? N=356

Í mynd 17 siggja vit, at tann grundgevingin, ið skorar hægst, tá mett verður um orsókina til, at ein veitir eina góða tænastu, eru:

1. *tann fakligi fórleikin*
2. *tíðin til brúkaran*

Fakligi fórleikin stendur ovast, og er hetta enn eitt dömi um, at vit eru við í tíðarrákinum, har viðurkenningin av, at fakligi fórleiki er altaverandi, tá tað kemur til at veita ta bestu tænastuna. Hetta samsvarar eisini væl við kjakið, sum er í okkara grannalondum um, at gransking, vitan og fakligur fórleiki hava størstan týdning, tá um ræður sosialar tænastur í nútíðarsamfelagnum.

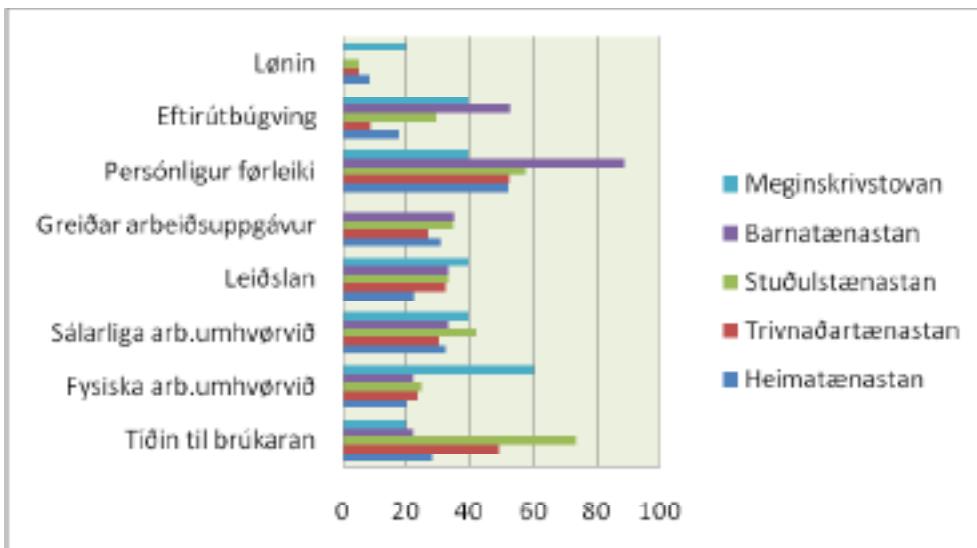
At starvsfólkið í Nærverkinum leggur so stóran dent á fakliga fórleikan, kemur helst eisini av, at tey uppliva, at brúkarin alsamt setur störri krøv til dygdina av tænastuni.

Næst eftir fakliga fórleikan kemur tíðin til brúkaran. Hetta samsvarar væl við mynd 13, sum vísti, at nøgdsemi hjá brúkaranum hevur stóran týdning, tá starvsfolk meta, um tey hava veitt eina góða tænastu. Brúkarin verður, sum fyrr nevnt, alsamt meira tilvitaður og er ikki nøgdur við, at tænastan verður avgreidd í einari handavend, uttan at stundir eru til umsorgan og nærveru. Hetta er m.a. ein orsók til, at almanna- og heilsuverkið í Íslandi er farið undir at góðskumenna og skipa sínar tænastur øðrvísi.

Fara vit longur niður í røðina av grundgevingum, koma vit til sálarliga arbeiðsumhvørvið og leiðslu, ið liggja sum nr. 3 og 4 í raðfestingini. Í viðgerðini í 4. parti koma vit gjölligari inn á hetta evnið. Niðast í raðfestingini av, hvat kann skapa grundarlag fyrir, at ein veitir eina góða tænastu, er lønin. Hetta koma vit nærrí inn á í viðgerð av næstu myndini.

## Raðfesting innan tær ymisku tænasturnar

Í mynd 18 síggja vit raðfestingarnar í mun til tað tænastuðkið, hin einstaki starvast í. Her síggja vit m.a., at tey flestu eru samd um at raðfesta persónligan fórleika hægst, hetta er júst tað sama, sum myndin frammanundan vísti. Hyggja vit at Trivnaðartænastuni og Stuðulstænastuni, leggja tey, sum starvast her, stóran dent á tíðina til brúkaran. Barnatænastan vísir á fysiska arbeiðsumhvørvið sum týdningarmiklan karm fyri at kunna veita eina góða tænastu.



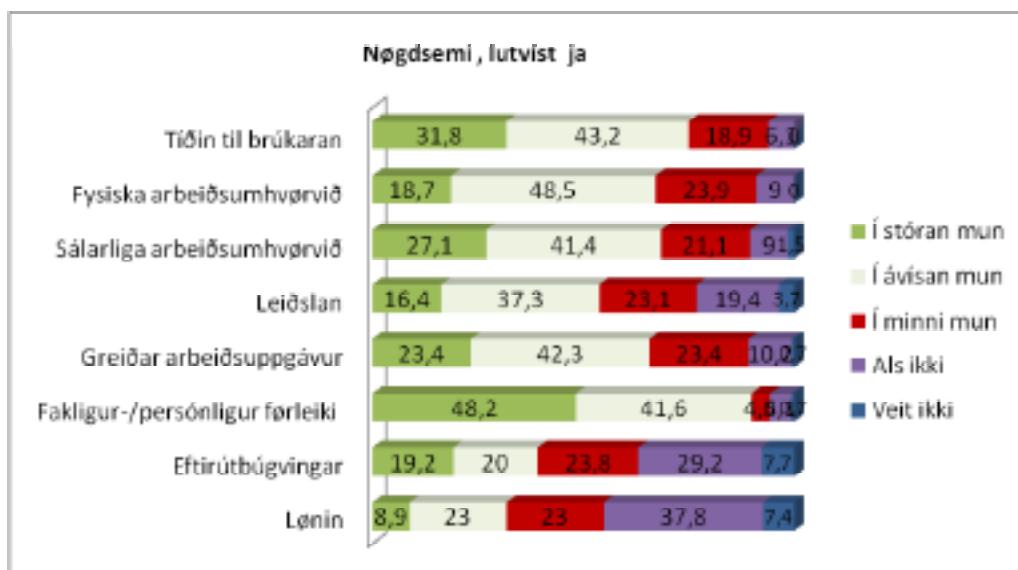
**Talva 18.** Hvat er avgerandi fyri, um tú veitir eina góða tænastu?  
(talvan byggir á Raðfestingarnar “í stóran mun” og “í ávísan mun”) N=393

Lønin verður aftur í hesi talvuni raðfest lágt í mun til onnur atlit. Taka vit heildina í hesi kanning, kunnu vit staðfesta, at lága raðfestingin av løn og í onkrum fórum eftirútbúgving, ikki merkir, at hetta ongan týdning hevur fyri starvsfólkið í Nærverkinum. Orsókin til hesa lágu raðfesting er, at starvsfólkið ikki metir, at spurningurin um lønina ávirkar umstöðurnar ella áhugan fyri at veita eina góða tænastu, og at spurningurin um løn hoyrir undir eina aðra flokking.

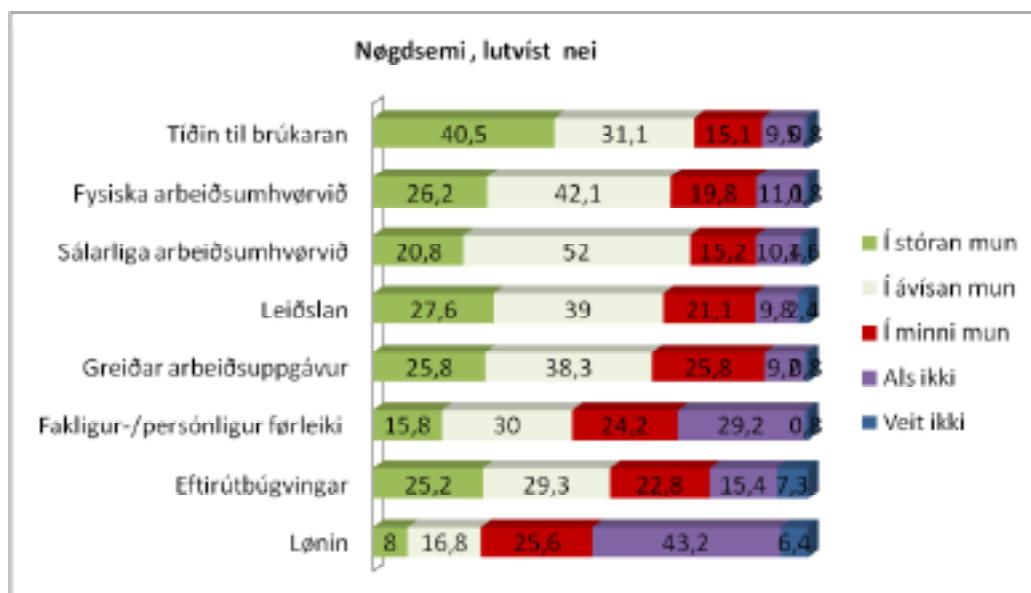
Vísandi til viðmerkingarnar í spurnablaðnum undir: "Hvørjir batar metir tú eiga at vera gjørdir", ið verður viðgjört í 4. parti, hava sera nögv skrivað júst løn og eftirútbúgving sum ein neyðugan bata. Eitt annað, ið eisini bendir á týdningin av hesum viðurskiftum, er, at eftir at úrslitið av hesi kanning var kunngjört á ráðstevnuni 21. mars 2007, voru tað fleiri, sum hovdu viðmerkingar til spurningin um lønina. Tá varð ført fram, at hóast tey ikki meta, at lønin ávirkar sjálva tænastuna, tey veita brúkaranum, so hevur lønin stóran týdning fyri tey: "Lønin er alt ov lág fyri tað arbeiðið, vit gera, og hetta hava vit leingi gjört vart við, men vit lata tó ikki hesi viðurskifti ganga út yvir brúkaran" varð m.a. ført fram.

## Lutvist ein góð tænasta

Mynd 19 og 20 vísa raðfestingina hjá teimum, ið bert lutvist meta, at tey veita eina góða tænastu. Av tí at tey, sum hava svarað "lutvist" hava raðfest bæði lutvist gott og lutvist minni gott, hava vit skipað hetta í tvær talvur. Tað, sum er áhugavert at leggja til merkis, er, at persónligi-/fakligi fórleikin og tíðin til brúkaran eru orsakir til, at ein bert lutvist metir, at tað er gjörligt at veita eina góða tænastu. Hetta vísir enn eina ferð, at júst hesi tvinnanda viðurskiftini hava stóran týdning.



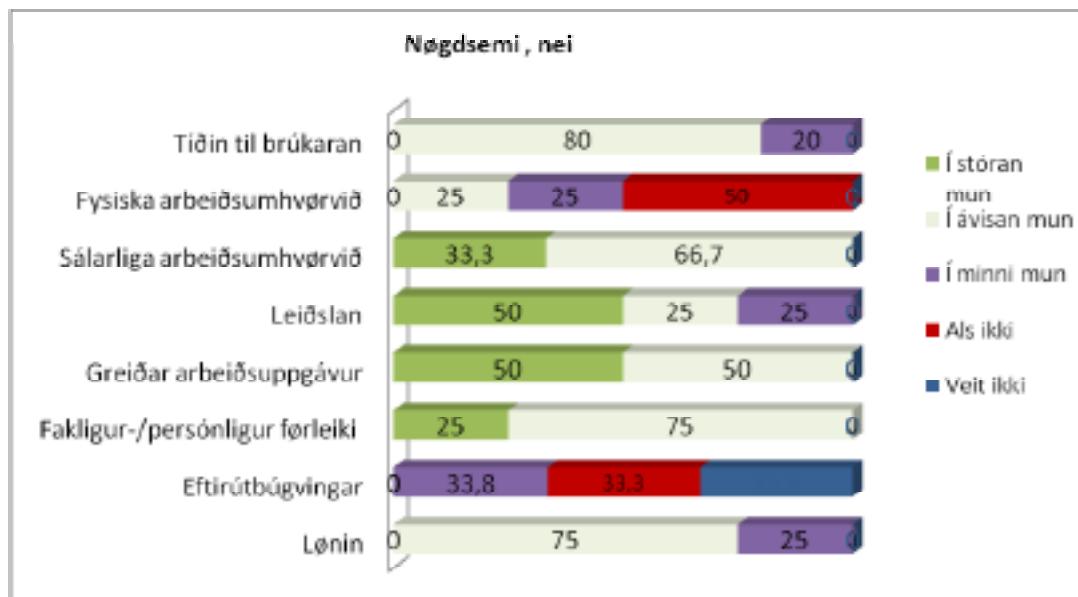
**Mynd 19.** Ert tú nøgdu/ur við tað tænastuna tú veitir? Orsókin til lutvist ja



**Mynd 20.** Ert tú nøgdu/ur við tað tænastuna tú veitir? Orsókin til lutvist nei: N:194

### Veita ikki eina góða tænastu

Hóast tey flestu, sum starvast í Nærverkinum, í tí stóra og heila meta, at tey veita eina góða tænastu, eru tað 6%, ið ikki kunnu siga tað sama. Mynd 21 vísir orsókina til hetta. Her síggja vit, at tað serliga eru viðurskifti, sum at leiðslan ikki er nøktandi, og at arbeiðsuppgávurnar ikki eru nóg greiðar. Síðani hevur tað sálarliga arbeiðsumhvørvið sína ávirkan, umframt tann fakligi /persónligi færleikin. Í ávisan mun er tað tíðin til brúkaran og lønin, ið eisini hevur sína ávirkan á, at tey ikki meta, at tey veita eina nøktandi tænastu.



**Mynd 21.** Ert tú nögd/ur við tað tænastu tú veitir? Orsókin til nei. N=41

Eitt, sum er áhugavert og eigur at takast við í kjakið um ta góðu tænastuna, er, at hesi viðurskifti, ið tey 6%’ini hava at fýlast á, eru somu viðurskifti, ið sera nógv vísa á sum trupulleikar í seinasta spurningi í kanningini, har hvør einstakur fær høvi at skriva, hvat tey meta eigur at broytast, fyri at tænastan, tey veita, kann gerast enn betri. Hetta verður viðgjort nærri í 4. parti.

### Samanumtikið

Við at taka saman um tey viðurskifti, ið vit hava viðgjört í hesum parti av kanningini, kunnu vit varisliga loyva okkum at koma við tí uppáhaldi, at tey flestu trúvast í arbeiðinum. Hetta, tí trivnaður og nögdsemi eru nær tengd hvört at øðrum. Faktorar sum gott fakligt, fysiskt og sálarligt umhvørvi og góð leiðsla eru ein góður partur av starvsfólkinum samd um, eru til staðar. Men tað er tó ein triðingur av starvsfólkinum, ið metir, at oll viðurskifti ikki eru nøktandi, og at hetta forðar teimum í at veita ta bestu tænastuna. Av tí at málið við hesi spurnakanning var at menna stovnin og gera hann enn betri fyri starvsfólk og brúkara, er tað ein styrki at vita, hvar veikleikarnir eru, so bótast kann um teir.



## 4. partur

### Hvat kann gerast betur?

Hvat er ein góð tænasta? Og veitir tú eina góða tænastu? eru spurningar, sum í ein ávísan mun eru svaraðir í þortunum frammanfyri. Í hesum partinum fara vit at lýsa, hvat starvsfólkið í Nærverkinum metir kann gerast betur fyrir at menna stovnin, og gera hann enn betri fyrir starvsfólk og brúkarar.

316 av 436 möguligum starvsfólkum gjørdu sær tann ómak at skriva nakrar reglur um, hvørjir batar tey meta eiga at verða gjørdir innan Nærverkið. Ítökiliga var høvi at raðfesta trinnanda viðurskifti.

Av tí at tilfarið er rúgvismikið, hava vit valt at flokka tað á best möguligan hátt. Henda flokking er gjørd eftir somu skipan, ið er brúkt í spurningi 6 og 7 (sí spurnablaðið undir fylgiskjolum), og vit hava nýtt somu yvirskriftir. Tey viðurskifti, ið ikki kundu flokkast undir hesar nevndu yvirskriftir, hava vit sett upp sum: onnur uppskot og viðmerkingar.

Mong hava somu viðmerkingar, bert ymiskt orðaðar. Vit hava valt at samanskrida tær, soleiðis at lesarin fær eina greiða heildarmynd. Men vit taka tó nakrar endurgevingar burtur úr tilfarinum fyrir at geva lesaranum eina fatan av hvussu uppskot og áheitanir eru orðaðar.

Öll fingu høvi at raðfesta trý øki, ið tey mettu høvdu serligan týdning. Av teimum vóru tað hesi trý, ið fingu mest umrøðu: Tíðin til brúkaran, leiðslan og persónligur-/fakligur førleiki. Men tó skal sigast, at aðrar viðmerkingar, eitt nú viðurskifti hjá brúkarunum, umframt fysiska og sálarliga arbeiðsumhvørvið, vórðu eisini ofta umrødd. Raðfestingin niðanfyri byggir á raðfestingina í sp.6 og 7.

### Tíðin til brúkaran

Tørvur er á meira tíð til brúkaran. Hesa viðmerking hava sera nögv, tá víst verður á, hvat eigur at gerast betur. Samanlagt verður sagt soleiðis:

Tá tað altíð er neyðugt at skunda sær, er ikki gjørligt at fanga mögulig tekin frá brúkarunum, eitt nú versnandi heilsu, trivnað o.l. Tað eru heldur ikki stundir til at brúka tær fakligu dygdir, ein hefur. Hetta ger, at brúkarin ikki fær gagn av fakligu vitanini hjá starvsfólknum, og starvsfólkið kennir seg ikki nøgt við støðuna.

Tíðin til brúkaran skal eisini nýtast til sosiala og sálarliga umsorgan, tí hetta hefur líka stóran týdning sum tann fysiska røktin. Gevur tú tær stundir til brúkaran, tá tørvur er á tí, er tað hjálp til sjálvhjálp.

Brúkarin hefur tørv á kvalitativari og kvantitativari tíð. Tað er neyðugt at hava tíð til tann einstaka, stundir til at tosa, lesa fyrir viðkomandi, ganga ein túr, tíð til fimleik, spöl, útferðir o.a.

”Meira tíð til brúkaran, betri tíð til hvønn einstakan”

”Betri tíð til brúkaran hevði gjört, at tú betur kundi brúkt tína fakligu vitan”

### Fysiska arbeiðsumhvørvið

Sum heild verður víst á tørin á betri umstøðum at arbeiða undir. Talan er um betri hølisviðurskifti, har pláss er fyrir starvsfólknum. Saknur er á bólkarúmun og kantinu, og sum heild á nútíðarhóskandi fysiskum kørnum.

Fysiska arbeiðsumhvørvið eigur eisini at leggja upp fyrir trivnaði hjá starvsfólknum, m.a. eiga umstøður av vera til vælveru og hvíld, eitt nú ein massagustólur.

Ein partur av fysiska arbeiðsumhvørvinum er flutningurin til brúkaran. Her verður víst á tørvin á fleiri bilum og, at tað í storri mun verður lagt upp fyrir flutningstíðini, serliga úti í økinum, har fjarstøðan kann vera stór.

Men betri hølisviðurskifti eru eitt, eitt annað er tørvurin á betri fakligum og pedagogiskum tilfari. Ført verður í fleiri fórum fram, at tað er neyðugt at hava tey amboð, ið brúk er fyrir í arbeiðinum, og at hetta í ov littan mun er galddandi í dag.

”Fysiska arbeiðsumhvørvið eiga at bøast m.a. við, at tað vera fleiri bilar, betri tíð, og lagt til rættis soleiðis, at tíð er til koyring og røkt, hetta má skipast við støði í, hvussu økið sær út”.

”Arbeiðsumhvørvið má vera gott, skal bera til at veita eina góða tænastu”.

”Fysisku karmarnir eru als ikki nøktandi, hvørki fyrir starvsfólk ella brúkarar”

### Sálarliga arbeiðsumhvørvið

Tá talan er um sálarliga arbeiðsumhvørvi, verður víst á mongdina av starvsfólk, á tímar og vaktarskipanir, á mannagongdir og samstarv. Hesi og fleiri onnur viðurskifti eru avgerandi fyrir tí sálarliga arbeiðsumhvørvið, siga starvsfólk í sínum viðmerkingum.

Tað er tørvur á meiri fólk til røktina. Arbeiðstrýsið er ov stórt, og tað gongur bæði út yvir starvsfólk og brúkaran. Men samstundis er tørvur á at skipa arbeiðið betur. Eitt nú eiga fleiri mannagongdir at orðast, og arbeiðstíðin eiga at lagast betur til, her verður serliga víst á vikuskiftistímar í mun til vaktir í vikuni.

Ein týðandi partur av sálarliga arbeiðsumhvørvinum er kenslan av, at arbeiðið verður virðismett, hetta sakna fleiri. Tørvur er á samstarvi millum øll liðini í skipanini, og at starvsfólk ið verður tikið við í tilrættalegging, soleiðis at tey í storri mun kenna seg sum part av einum toymi.

”Betri sálarligt arbeiðsumhvørvi, færri vikuskiftisvaktir, fleiri tímar í vikuni”.

”Vit eiga at skapa storri trivnað saman”.

”Arbeiðsfólk ið er í ov stóran mun undirmett”

”At verða tikan við upp á ráð, tá broytingar verða gjørdar”.

”At tosa opið og hava gott samstarv millum allar partar”.

”Tørvur er á mentalari og fysiskari stimbran í arbeiðinum, hetta kann gerast við betri starvsfólkarøkt”.

### Leiðslan

Viðurskifti, ið viðvíkja leiðsluni, verða lýst í mongum vendingum. Nøkur vísa sína misnøgd og siga, at leiðslan ikki í nóg stóran mun lurtar eftir starvsfólkini og tekur tey ikki við upp á ráð. Fleiri kenna, at leiðslan ikki vísir viðurkenning og virðing fyrir starvsfólkini, men at hetta eisini er øvut, at starvsfólk ið ikki vísir virðing fyrir leiðsluni.

Tey pedagogisku málini eiga at fáa eina hægri raðfesting, og leiðslan eiga at ganga á odda í hesum. Víst verður á, at tørvur er á einari fakligari leiðslu, og at leiðslan eiga at vera meira sjónlig í gerandisdegnum. Tað er tørvur á eftirmetingum, siga fleiri, serliga fakligari eftirmeting, men eisini eftirmeting av arbeiði og umstøðum.

Leiðslan eiga at vera greiðari definerað, og starvsfólk ið eiga at fáa storri ábyrgd, hetta eru fortreytir, ið mugu vera til staðar, skal Nærverkið mennast. Men hetta inniber, at greiðir málsetningar verða gjørdir fyrir øll tænastuökini. Okkum tørvur dugnaliga, kompetenta leiðslu, bæði administrativa, fakliga og menniskjaliga, soleiðis verður m.a. sagt í lýsingini av leiðsluviðurskiftunum.

”Leiðslan eiga í storri mun at taka starvsfólk ið upp á ráð og lurta betur eftir teimum”

”Okkum tørvar eina leiðslu, sum hevur mál, og sum skipar fyrir kvalifiseraðari eftirmeting av arbeiði og umstöðum, og tørvur er á fakligari leiðslu”

”Leiðslan eigur at hava meira tíð til pedagogisk mál, óv nóg orka fer til umsiting”

”Leiðarin eigur at vera meira við í tí pedagogiska arbeiðinum”

”Leiðslan eigur at duga at geva positivan og negativan kritik í kensluligum málum, utan at fóla angst”

”Trivnaðartænastan má eisini hava samband við starvsfólkið, og ikki bara við leiðsluna, og leiðslan má fylgja upp gjördar avtalur”

### Greiðar arbeiðsuppgávur

Tá talan er um arbeiðsuppgávur verður m.a. víst á, at tørvur er á fleiri bólkafundum, og at karmarnir í arbeiðnum verða greiðari. Starvsfólkið skal takast meira við í tilrættaleggingina og dagarnir skulu sum heild skipast betur. Tørvur er á, at allar arbeiðsuppgávur eru grundaðar og greiðar, og at lagt verður upp fyrir, hvussu innihaldið í arbeiðsdegnum er, eitt nú er tað óheppið hjá einum heilsuhjálpara bert at hava reingerð á sínari dagsætlan.

Kunning og samráð við næstingar er ein tíðandi partur av arbeiðinum, ikki bert hjá heilsuhjálparunum, men hjá öllum økjunum. Innan heimtænastuna verður víst á, at næstingar hava lyndi til at halda, at heilsuhjálparin skal gera ”alt”, og tí koma óneyðugar tvístøður. Sum heild eru samstarv, fyriskipan og greiðari karmar at arbeiða undir tey ynski, ið flest føra fram.

”Tað er tørvur á hava fleiri bólkafundir, so rammurnar verða klárari”

”Starvsfólkið má vera meira við í ráðaleggingini og ”dagsrytmurnar” vera betur skipaðar”

”Allar arbeiðsuppgávur eiga at vera grundaðar og greiðar”

”Óv nögvi reingerð hvønn dag, skiftandi vaktir - ”rulluplan”

”Betri visitering (eftirmeting og visitering)”

### Fakligur-/persónligur fórleiki

Fakligur og persónligur fórleiki tykist vera eitt evni, ið liggur starvsfólkunum í Nærverkinum nær at hjarta. Tá orð verða sett á hetta evnið, sær tað nakað soleiðis út.

Í lötuni eru fakligu karmarnir ikki nóg góðir. Tørvur er á øktari fakligari menning, eisini innan diagonostisering og viðgerð av sjúkunum hjá brúkarunum. Umframt tørvin á betri fakligum kormun er eisini tørvur á regluligari supervisiónum og tí, sum danir nevna ”funktionsbeskrivelser”.

Orð sum ”eg plagi”, ella siðvenjur, skulu jarðast, og í staðin skulu koma greiðar mannagongdir. Arbeiðsuppgávurnar skulu skipast betur, og starvsfólkið eigur at fáa undirvísing og upplæring í viðkomandi viðgerðum. Sum heild skal fórleikamenning skipast betur og fáa hægri raðfesting.

”Fakligu karmarnir eru ikki nóg góðir, og arbeiðsuppgávurnar eiga at skipast betur”

”Okkum tørvar mannagongdir heldur enn siðvenjur”

”Fórleikamenning má koma í fasta rammu, so fakligu dygdirnar gerast betur”

”Meira undirvísing/upplæring í viðkomandi viðgerum”

Skipast má fyrir undirvísing fyrir at menna okkum meira fakliga (uppdaterast)

”Ymiskir fakbólkar á arbeiðsplássini”

### Eftirútbúgving

Víst verður í fleiri veningum á týdningin av fórleikamenning og eftirútbúgving. Tørvur er á at fáa skeið og eftirútbúgving við tænastufrí, tað vil siga uttan at ”gjalda” við frídøgum. Mett verður, at tað er leiðslan, ið skal eggja til eftirútbúgving, hetta fyrir at tryggja, at óll økini verða ment. Nærverkið er eitt arbeiðspláss við fólk í innan nógvar ymiskar fakgreinar, tí er tað

umráðandi, at öll fáa möguleikan at mennast, og hetta kann gerast við skeiðvirksemi og væl skipaðari eftirútbúgving.

”Leiðslan skal eggja til eftirútbúgving, har ymisku fakligu økini verða ment”

”Hvort øki fær pening til fakliga menning í økinum”

”Fleiri skeið”

”Eftirútbúgving er góð á einum sovorðnum arbeiðsplássi, sum Nærverkið er”

”Tað eigur at vera ein föst skipan, har tað er raðfest, nær og hvør fer á skeið”

”Eftirútbúgving skuldi verið raðfest nógv hægri”

## Lønin

Mong eru tey, ið hava viðmerking um lønina. Felags fyri öll er, at tey ynskja betri løn. Tað merkir hægri løn. Vist verður á, at lønin í nógv ár hevur verið afturúrsigld, og tørvur er á at fáa lønina dagfölda til ”nútíðar standard”. Lønin er als ikki í samsvari við tær arbeiðsbyrðar, ið verða lagdar á starvsfólkvið, og sagt verður, at tað er mannminkandi ikki at fáa ta samsýning, ein hevur uppiborið.

”Betri løn”

”Arbeiðið er í ov stóran mun undirmett og undirlønt”

”Lønin skuldi verið munandi hægri”

”25 tímar um vikuna er ikki til at liva av”

”Ynski, at lønin verður föst, eins hvønn mánað”

## Onnur uppskot og viðmerkingar

### Brúkarin

Av tí at hetta ikki er ein kanning, ið viðvíkir brúkaranum, men einans umstøðum hjá starvsfólknum í Nærverkinum, vóru ongir spurningar hesum viðvíkjandi. Men hóast tað, hava fleiri nýtt høvið undir viðmerkingum at sagt sína hugsan um hetta.

Mett verður, at brúkarin í stóran mun hevur brúk fyri aktivering, fysio- og ergoterapi. At stórur tørvur er á venjingrhølum, soleiðis at brúkarin fær möguleika at koma út og fær rørslu. At ein munagóð flutningsskipan eigur at etablerast, soleiðis at öll fáa möguleika at koma til ymisk tilboð.

At bústaðurin hjá brúkaranum í storri mun eigur at passa til hansara umstøður, tí hetta í stóran mun ávirkar umstøðurnar hjá heilsustarvsfólknum at gera sítt arbeidi til lítar. Tað skuldi verið betur skipað inni í heiminum, og bústaðartilboðini skuldu í heila tikið verið nógv fleiri. Öll eiga at hava rætt til privat wc og bað.

Tørvur er á, at brúkarin skjótari fær fysiska og sálarliga hjálp. Eitt nú á einari miðstøð, ið er mannað við sálarfrøðingi, fysioterapi o.ø., ið tørvvar. Sálarfrøðingur skuldi eisini komið á heimavitjan.

Tørvur er á málsetningum, eisini tá tað kemur til heimatænastuna. Starvsfólk og brúkari eiga at vera samd um málini, har brúkarin ger sín part. Næstingar eiga eisini at stuðla undir hetta og hjálpa so væl, tey kunnu.

Tá tað viðvíkir fólkvi við tarni og fólkvi á bústovnum og øðrum døgnstovnum, eigur meginreglan at vera, at fólk, ið harmonera saman, skulu vera saman. Hetta sama er galldandi fyri tey, sum eru dement og ikki dement.

Tá tað kemur til børn við serligum tørvi, verður vist á, at tørvur er á betri og eins normeringum, so öll børn og familjur teirra fáa eina optimala heilsutænastu um alt landið.

”Betri umstöður at arbeiða inni hjá fólk”  
 ”Bústaðurin hjá brúkaranum skal passa til hansara umstöður”  
 ”Tað mangla ergo- og fysioterapeutar”  
 ”Vit eiga at fáa betri samstarv við avvarðandi”  
 ”Næstingar eiga at hjálpa meira til, næstingar halda, at heimahjálpin eigur brúkaran”  
 ”Tað skuldi verið eitt venjingarhøli til fólk við breki”  
 ”Bilur eigur at útvegast til búfólkini, so tey fáa fleiri upplivingar”  
 ”Brúkarnin skal hava fleiri bútilboð at velja ímillum”  
 ”Hugburðsbroyting til fólk við tarni”  
 ”Sambýli og stovnar verða bygdir til endamálið, í staðin fyri sethús”  
 ”Vitjan av sálarlækna í heimi av og á”

## Starvsfólkið

Vist verður á í viðmerkingunum, at tørvur er á betri starvsfólkánormeringum, og normeringin skal svara til arbeiðsuppgávur og tyngd. Tað er tørvur á fleiri fólkum til røktina, og sum heild eigur starvsfólkatrivnaðurin at raðfestast nögv hægri. Betri tíð eigur at vera til at taka sær av brúkarunum, venjing og annað, soleiðis at hvør einstakur gerst betur nøgdur við sítt arbeid. Samstarvið millum öll lið í skipanini eigur at skipast betur, mennast og gerast hornasteinurin í tí ”nýggja” stovninum. Fleiri starvsfólkafundir, størri opinleiki og áhugi hjá leiðsluni fyri at fáa öll við.

”Betri starvsfólkánormering, og skal svara til arbeiðsuppgávur og tyngd”  
 ”Möguleiki fyri supervisión”  
 ”Skemaplanløgd tíð til arbeiðsfyrising”  
 ”Starvsfólk skuldi staðið í boði sálarlig hjálp (ein, sum hoyrir til Nærverkið)”  
 ”Starvsfólkafundur 14. hvønn dag”  
 ”Betri samstarv við allar starvsfólkabólkjar (tvørfakligt)”

## Áheitanir

Niðanfyri hava vit sett nakrar av teimum áheitanum, ið eru komnar frá starvsfólkunum. Nogvar áheitanir eru um sama evni, og fyri ikki at gera tað ov drúgt, hava vit valt at taka ta viðmerkingina við, ið umboðar flest aðrar, innan sama øki.

”Størri játtan til økið”  
 ”Tað skal vera lættari at fáa fatur á hjálparfólk”  
 ”Hvørt øki fær pening til menning og trivnað á økinum”  
 ”Setið meiri orku av til røktina, aktivering, trivnað og menning”  
 ”Tit vistu av, at vit eita Heilsuhjálparar og hava verið í skúla”  
 ”Tit eiga at skipa so fyri, at vit kunnu leggja størri dent á røktina og minni á reingerð og innkeyp. Tey avvarðandi skuldu í størri mun keypt inn”  
 ”Vit eiga at bjóða okkum fram, soleiðis at vit byrja við graviditetsvitjan, 2½ ára og 4 ára vitjan, og til allar skúlflokkar”  
 ” Barnatænastan eigur at raðfestast hægri, og vit eiga at fáa avloysarar til sjúku og feriu. Arbeiðsbilar eiga at vera í hvørjum øki. Tað er ov lítil tíð sett av til skúlarnar, um ein sum heilsufrøðingur skal vera nøgdur við avrikið og røkka teimum málum, ið sett eru”  
 ”Virksemið á stovnum eigur at raðfestast hægri, tá hugsað verður um tørvin á bú- og umlættingartørvinum. (Størri játtan)”  
 ”Skipað eigur at verða fyri betri samstarvi millum sambýlini”  
 ”Tvørfakliga samstarvið eigur at vera betri, m.a. millum psyk.depilin og LSH”.  
 ”Fundardagar/tíðir eiga at leggjast betur til rættist (tíðin) fyri tey, sum búgva í Suðuroy”

”Menniskjalið virði eiga at verða sett hægri enn umsiting/játtan. Búfólkið eigur at koma fyrst, alt annað í aðru rekku”

”Betri samstarv millum økini og tænasturnar, so brúkarin kennir sínar möguleikar”

”Vit eiga at gerast meiri sjónlig”

”Tá tað verður sökt eftir fólk, skal sökjast eftir fólk við útbúgving”

”Okkum tørvar alt: aktivering, fysioterapeutar, ergoterapeutar, kreppuráðgevar og eina leiðslu, sum lurtar og er nær brúkaranum og starvsfólkini. Okkum tørvar uppnormeringar”

”Fleiri reingerðarfólk”

”Tá eingin peningur er eftir í kassanum, eigur fyrst at sparast í yvirbygnaðinum, í staðin fyri hjá brúkaranum”

”Kunning og samskihti eigur at bøtast í öllum liðum”

”Super tiltak, gerið meira av hesum, okkum tørvar jalig tiltök, túmund takk fyri”

## Keldulisti

- Synnøve Ljunggren (2005) *Emperi Evidens Empati – Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete.*  
NORPUSN - Nord: 2005:5.
- D. Bunnage, I. Treebak, I. Koch-Nielsen (2000) *Offentlig Social Service: Kvalitet af arbejdslivet og kvalitet av serviceydelser.* Sammendrag af rapporten om Danmark. Det Europæiske Institut 2000.
- Salvage, Ann (1995 –96) *Who Will Care? Future Prospects for Family Care in the European Union (Isbn:92-827-5360-3)* Det Europæiske Institut 2000.
- [www.hagstova.fo](http://www.hagstova.fo) Hagstova Føroya
- [www.naerverk.fo](http://www.naerverk.fo) Nærverkið
- [www.ahr.fo](http://www.ahr.fo) Almanna og Heilsumálaráðið, Hans Pauli Strøm , røða hildin á ráðstevnu 21.mars 2007
- [www.logting.fo](http://www.logting.fo) Fíggjarlógin 2007

## Fylgiskjøl



Granskingardepilin fyri Økismenning  
Jústabrekka 1  
Postboks 159  
700 Klaksvík

### Spurnarblaðskanning Nærverkið – ein góð tænasta

#### Frágreiðing og vegleiðing til spurnarblaðið

Í samband við ráðstevnuna í Norðurlandahúsínum 21. mars 2007, har evnið er *Hvað er ein góð tænasta?*,

hevur Nærverkið heitt á Granskingardepilin um at gera eina kanning, millum all tykkum, ið starvast í Nærverkinum.

Kanningin skal gevna svar uppá, hvat tit sunn starvfolk á Nærverkinum meta verðu eina góðu tænastu, og hvussu tit meta at tænastan kann gerast betur. Endamálið við kanningini er, at skapa eitt felags útgangsstöði, fyrir all ið starvast innan Nærverkið, soleiðis at hetta kann gerast ein tænastustovnur, har starvfolkið trúivist og brúkanin er nogdur.

Fyri at fiaa eina góða kanning, krevur tað, at so nögv sum til ber svara hjálagda spurnarblað. Tit skulu ikki skriva tykkara návnakra staðna, til kanningin er í trimiði. Men neydagi er tö at til nevna, tænastuokið tit starvast innan fyrir. Fyri at hetta ikki skal gevna ábending á hvaðuni ein er, hava vit vult at býta Faroyur upp í trý okið 1. Norðurekið, 2. Miðekið og 3. Suðurekið. Vist verður til hvorjar bygdir/býir hoyra undir tey ymisku okini.

#### Soleiðis ber tú teg at!

Gev tær góðar stundir! Tað hevur stóran tyðning, at tú lesar spurningin vel í gjögnum, áðrenn tú svarar.

Nakriz spumingar eru settir upp við svarmoguleikumni: í stóran mun, í évisen mun, o.s.fr. Hver einstakur spurningur skal svarast við at seta ein kross í ein av moguleikumnum, ið tú fært at velja imillum.

Takk fyrir!



### Spurnarblað til starvstólkjós á Nærverkinum

1. Aldur:	upp til 25 <input type="checkbox"/> 26 - 35 <input type="checkbox"/> 36 - 45 <input type="checkbox"/> 46 - 55 <input type="checkbox"/> eldri enn 56 <input type="checkbox"/>																																																						
2. Útbúgving:	Sjúkrarskattarfræðingur <input type="checkbox"/> Námsfræðingur <input type="checkbox"/> Heilsuatsfræðingur <input type="checkbox"/> Heimahjálpari <input type="checkbox"/> Hélfolk <input type="checkbox"/> Annað <input type="checkbox"/>																																																						
3. Tænastuekið:	Heimataenastan <input type="checkbox"/> Trívnaðartænastan <input type="checkbox"/> Stuðulstænastan <input type="checkbox"/> Barmatænastan <input type="checkbox"/> Meginskrivstovan <input type="checkbox"/>																																																						
4. Starvsekið:	1. Norðurekið <input type="checkbox"/> 2. Miðekið <input type="checkbox"/> 3. Suðurekið <input type="checkbox"/> (Sí uppbýlið nánafyrir) 1. Norðoyggjar og Eysturoy 2. Streymoy, Vágar, Mykines, Hestur, Nólsoy 3. Sandey, Skúvoy, Suðuroy																																																						
5. Metir tú, at tú veitir eina góða (nektandi) tænastu?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Lutvist <input type="checkbox"/> Svarar tú „Ja“ far til sp. 6 Svarar tú „Nei“ far til sp. 7 Svarar tú „Lutvist“ far til sp. 6 og 7																																																						
6. Hver er orsakín til, at tú veitir eina góða(nektandi) tænastu? (set 1 kross á hverjí reglu, t.v.s. við bæði a, á, b, d, d, e, f, g)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Í stóran mun</th> <th>Í ávisan mun</th> <th>Í minni mun</th> <th>Als ikki</th> <th>Veit ikki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Tíðin til brúkaran</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>a) Fysiska arbeidsumhvervið</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Salarliga arbeidsumhvervið</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Leiðslan</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Greiðar arbeidssuppgávur</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Fákligar-/persónligur ferleik</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Eftirútbúgvingar</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Lenarviðurskifti</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Í stóran mun	Í ávisan mun	Í minni mun	Als ikki	Veit ikki	a) Tíðin til brúkaran	<input type="checkbox"/>	a) Fysiska arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	b) Salarliga arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	d) Leiðslan	<input type="checkbox"/>	d) Greiðar arbeidssuppgávur	<input type="checkbox"/>	e) Fákligar-/persónligur ferleik	<input type="checkbox"/>	f) Eftirútbúgvingar	<input type="checkbox"/>	g) Lenarviðurskifti	<input type="checkbox"/>																																
	Í stóran mun	Í ávisan mun	Í minni mun	Als ikki	Veit ikki																																																		
a) Tíðin til brúkaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
a) Fysiska arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
b) Salarliga arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
d) Leiðslan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
d) Greiðar arbeidssuppgávur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
e) Fákligar-/persónligur ferleik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
f) Eftirútbúgvingar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
g) Lenarviðurskifti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
7. Hver er orsakín til, at tú ikki veitir eina góða(nektandi) tænastu? (set 1 kross á hverjí reglu, t.v.s. við bæði a, á, b, d, d, e, f, g)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Í stóran mun</th> <th>Í ávisan mun</th> <th>Í minni mun</th> <th>Als ikki</th> <th>Veit ikki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Tíðin til brúkaran</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>a) Fysiska arbeidsumhvervið</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Salarliga arbeidsumhvervið</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Leiðslan</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Greiðar arbeidssuppgávur</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Fákligar-/persónligur ferleik</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Eftirútbúgvingar</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Lenarviðurskifti</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Í stóran mun	Í ávisan mun	Í minni mun	Als ikki	Veit ikki	a) Tíðin til brúkaran	<input type="checkbox"/>	a) Fysiska arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	b) Salarliga arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	d) Leiðslan	<input type="checkbox"/>	d) Greiðar arbeidssuppgávur	<input type="checkbox"/>	e) Fákligar-/persónligur ferleik	<input type="checkbox"/>	f) Eftirútbúgvingar	<input type="checkbox"/>	g) Lenarviðurskifti	<input type="checkbox"/>																																
	Í stóran mun	Í ávisan mun	Í minni mun	Als ikki	Veit ikki																																																		
a) Tíðin til brúkaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
a) Fysiska arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
b) Salarliga arbeidsumhvervið	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
d) Leiðslan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
d) Greiðar arbeidssuppgávur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
e) Fákligar-/persónligur ferleik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
f) Eftirútbúgvingar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		
g) Lenarviðurskifti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																		



8. Hvatt metir tú er ein göð (nektandi) taenasta?  
(set 1 kross á hveigi reglu, t.v.s. við beodi a,a,b,d)

Tá:	Í sóran mun	Í ávisan mun	Í minni mun	Als ikki	Veit ikki
a) - eg eri naigd/ur við mitt avrik	<input type="checkbox"/>				
b) - brúkarin sigur seg neigdan við mitt avrik	<input type="checkbox"/>				
c) - hafi brúkt minna fakligu dygdir	<input type="checkbox"/>				
d) - eg nái þeimum málum, ið sett eru	<input type="checkbox"/>				

9. Hverjir batar metir tú eiga at vera gjördir? (Ræðfest byrjum viðurskifir)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



