

Ársskýrsla 2019



Gæða- og eftirlitsstofnun
Félagsþjónustu og barnaverndar

Efnisyfirlit

Frá framkvæmdastjóra.....	3
Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar.....	4
Almennt.....	4
Hlutverk.....	4
Verkefni.....	7
Markmið.....	8
Sérlög.....	8
Starfsfólk.....	8
Kynningarheimsóknir og erlent samstarf.....	9
Stjórnsýsluverkefni.....	10
Þróun gæðaviðmiða.....	10
Upplýsingasöfnun og gagnavinnsla.....	10
Afgreiðsla starfsleyfisumsókna.....	11
Endurgreiðslur til annarra stjórnvalda.....	12
Eftirlitsverkefni.....	13
Eftirlit.....	13
Eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu.....	13
Úttektir.....	13
Frumkvæðisúttektir.....	13
Skýrsla um aðgerðir til að endurvekja traust og trúnað í barnavernd.....	13
Úttekt á þjónustu Hveragerðisbæjar við fatlað fólk.....	14
Úttekt á búsetuþjónustu Vínakots.....	14
Eftirfylgni úttekta.....	14
Ábendingar og fyrirspurnir.....	15
Réttindagæsla og sérfræðiteymi.....	16
Réttindagæsla.....	16
Sérfræðiteymi til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.....	16

Frá framkvæmdastjóra



Árið 2019 var fyrsta heila starfsár Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar, sem hóf starfsemi í maí 2018.

Á árinu var birt stefna Gæða- og eftirlitsstofnunar sem er afurð samvinnu starfsfólks og var í mótun frá haustmánuðum 2018. Í stefnunni kemur fram að hlutverk stofnunarinnar sé að styrkja undirstöður heildstæðrar þjónustu ríkis og sveitarfélaga, bæta gæði og öryggi þjónustu í samstarfi við þjónustuaðila og notendur og hafa eftirlit með því að þjónusta sé veitt í samræmi við lög og alþjóðlega sáttmála. Aflað var þekkingar með ýmsum hætti, bæði innanlands og utan, til að sinna þessum fjölbreyttu verkefnum.

Vinna hófst á árinu við móttöku og útgáfu starfsleyfa til einkaaðila í kjölfar lagasetningar um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, breytinga á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga og setningu reglugerða um starfsleyfi til einkaaðila.

Gæða- og eftirlitsstofnun tekur við ábendingum um misbrest í þjónustu frá ýmsum aðilum, s.s. einstaklingum, hagsmunasamtökum og réttindagæslumönnum. Allar ábendingar sem stofnuninni berast eru gagnlegar og geta legið til grundvallar ákvarðanatöku um framkvæmd eftirlits eða úttektar hjá tilteknum þjónustuveitanda eða sveitarfélagi.

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar er í dag starfrækt sem ráðuneytisstofnun innan félagsmálaráðuneytisins. Félags- og barnamálaráðherra fyrirhugar að leggja fram frumvarp um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála á árinu 2020 sem lið í endurskoðun á félagslegri umgjörð um málefni barna. Með samþykkt frumvarpsins verður hlutverk stofnunarinnar og umboð skýrt nánar og henni falin fjölmörg ný verkefni, s.s. eftirlit með starfsemi barnaverndarnefnda.

Stefna Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar útlistar meðal annars þau gildi sem starfsfólk hennar hefur einsett sér að vinna eftir. Áherslan er á virðingu, traust og samvinnu í öllum samskiptum við notendur og aðra samstarfsaðila. Þessi gildi munu áfram vera leiðarljós starfsfólks Gæða- og eftirlitsstofnunar á árinu 2020.

Guðrún Björk Reykdal, settur framkvæmdastjóri

Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Almennt

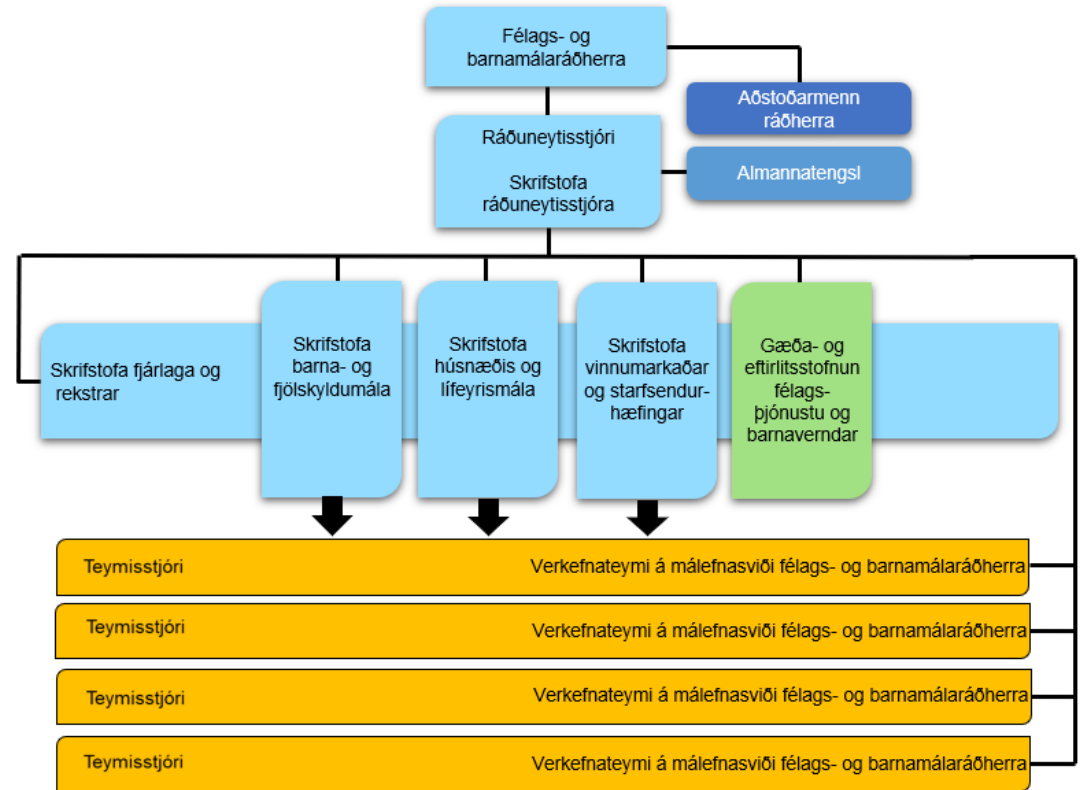
Vorið 2017 tók félags- og jafnréttismálaráðherra ákvörðun um að hefja undirbúning nýrrar ráðuneytisstofnunar innan velferðarráðuneytisins, Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar.

Hinn 7. maí 2018 tók Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar (GEF) til starfa en fram að því hafði engin stofnun haft með höndum formlegt eftirlit með félagsþjónustu. Með stofnun Gæða- og eftirlitsstofnunarinnar er leitast við að styrkja undirstöður heildstæðrar þjónustu ríkis og sveitarfélaga og skilja með skýrum hætti á milli stjórnsýslu- og eftirlitshluta þjónustunnar annars vegar og veitingu hennar hins vegar.

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar starfar innan félagsmálaráðuneytisins sem ráðuneytisstofnun sem er með eigin fjárráð og yfirstjórn og nýtur stoðþjónustu ráðuneytisins. Þetta fyrirkomulag byggist á nýmælum sem voru lögfest í lögum um Stjórnarráð Íslands 2015.

Hlutverk

Hlutverk Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar er að annast verkefni á sviði stjórnsýslu og eftirlits með félagsþjónustu sem veitt er af hálfu sveitarfélaga, stofnana ríkisins og á grundvelli samninga. Grunnforsenda er að þjónustan falli undir lög um félagsþjónustu sveitarfélaga eða lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Í lok nóvember 2019 var birt stefna Gæða- og eftirlitsstofnunar í kjölfar vinnu starfsfólks stofnunarinnar á haustmánuðum 2018. Í stefnunni koma fram gildi stofnunarinnar, hlutverk, sýn og verkefni.



Mynd 1. Skipurit félagsmálaráðuneytis

Gildi

Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar



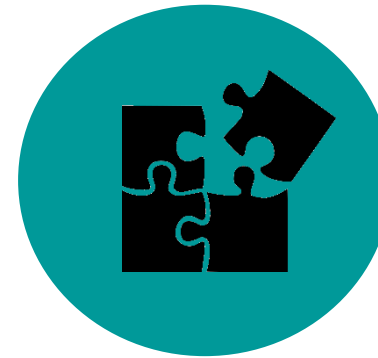
Virðing

- Við berum virðingu fyrir verkefnum okkar og samstarfsaðilum
- Við sýnum kurteisi, umburðarlyndi og nærgætni
- Við leggjum áherslu á heiðarleika, vandvirkni og valdeflingu



Traust

- Við vinnum af fagmennsku og ábyrgð
- Við leggjum áherslu á hlutleysi, trúnað og gagnsæi
- Við erum áreiðanleg og tillitssöm
- Við erum skipulögð og skilvirk í vinnu okkar



Samvinna

- Við leggjum áherslu á samvinnu og samráð í starfi
- Við erum í samstarfi við sveitarfélög, stofnanir, hagsmunaaðila, einkaaðila og notendur þjónustu
- Við deilum þekkingu og reynslu


Hlutverk

Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar

- Að styrkja undirstöður heildstæðrar þjónustu ríkis og sveitarfélaga
- Að bæta gæði og öryggi þjónustu í samstarfi við þjónustuaðila og notendur
- Að hafa eftirlit með því að þjónusta sé veitt í samræmi við lög og alþjóðlega sáttmála

Sýn

Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar

- Stofnunin er mikilvægur hluti af gæða- og eftirlitskerfi opinberrar þjónustu
 - Stofnunin stuðlar að valdeflingu og bættum lífsgæðum einstaklinga
 - Stofnunin stuðlar að aðgengilegri og öruggri þjónustu sem kemur til móts við persónulegar þarfir hvers og eins
 - Stofnunin lítur til þekkingar og reynslu systurstofnana
 - Stofnunin leggur áherslu á notkun sannreyndra mælitækja í eftirliti með þjónustu
- 

Verkefni

Verkefni Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar skiptast í stjórnsýslu- og eftirlitsverkefni. Stofnunin hefur eftirlit með þjónustu á sviði félagsþjónustu og sinnir gerð gæðaviðmiða og útgáfu starfsleyfa vegna þjónustu á þeim málavæðum sem undir hana heyra.

Þá annast stofnunin endurgreiðslur til annarra stjórnvalda á grundvelli laga um félagsþjónustu sveitarfélaga og barnaverndar. Innan stofnunarinnar starfar auk þess réttindagæsla fyrir fatlað fólk og sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.

Gæða- og eftirlitsstofnun hefur eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu. Í tillögum nefndar um endurskoðun stjórnsýslu og eftirlits á sviði félagsþjónustu og barnaverndar var gert ráð fyrir að eftirlit með starfsemi barnaverndarnefnda flyttist til stofnunarinnar en breytingar á barnaverndarlögum eru forsenda þess að svo verði.

Eftirlitsverkefni

- Móttaka ábendinga um misbrest í þjónustu eða stjórnsýslu þjónustuveitenda.
- Upplýsingaöflun og greining gagna.
- Framkvæmd úttekta og eftirlits.
- Útgáfa og miðlun niðurstaðna úttekta og eftirlits.
- Eftirfylgni úttekta og eftirlits.

Önnur verkefni

- Réttindagæsla fyrir fatlað fólk.
- Ráðgjöf sérfræðiteymis til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.



Stjórnsýsluverkefni

- Gerð gæðaviðmiða.
- Starfsleyfi til einkaaðila sem veita félagslega þjónustu.
- Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar til erlendra ríkisborgara og fylgdarlausra barna.
- Endurgreiðslur til utanríkisráðuneytisins vegna Íslendinga í neyð erlendis.
- Gagnagrunnar og gagnavinnsla.

Markmið

Markmið með starfi Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar er að bæta stjórnsýslu og efla eftirlit til að stuðla að auknum gæðum og öryggi félagslegrar þjónustu. Gæða- og eftirlitsstofnun leggur ríka áherslu á samstarf við sveitarfélög, hagsmunaaðila og stofnanir sem heyra undir verksvið stofnunarinnar og þar skiptir máli að byggja á trausti og gagnkvæmum skilningi. Gæða- og eftirlitsstofnun leitast við að sýna virðingu í verki og vinna af fagmennsku og heiðarleika þar sem trúnaðar er gætt.

Sérlög

Undirrituð var viljayfirlýsing í september 2018 af félags- og jafnréttismálaráðherra, heilbrigðisráðherra, mennta- og menningarmálaráðherra, dómsmálaráðherra, forsætisráðherra, samgöngu- og sveitarstjórnarráðherra og Sambandi íslenskra sveitarfélaga um að brjóta niður múra milli kerfa, bæta þjónustu í þágu barna og skapa barnvænt samfélag. Margvísleg vinna átti sér stað á árinu 2019 í tengslum við verkefnið, m.a. var hafin vinna við frumvarp til laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna, frumvarp til laga um Barna- og fjölskyldustofu og frumvarp til laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála. Með setningu sérlaga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála er markmiðið að styrkja starfsemi stofnunarinnar með því að gera hana að sérstöku stjórnvaldi og skapa forsendur til að unnt sé, þegar fram líða stundir, að fela henni fleiri eftirlitsverkefni á sviði velferðarþjónustu.



Starfsfólk

Í lok árs 2019 störfuðu hjá Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar níu starfsmenn í rúmlega sjö stöðugildum. Að auki heyra réttindagæslumenn undir stofnunina.

Allt starfsfólk hefur lokið framhaldsnámi á háskólastigi og er menntunin meðal annars á sviði atferlisgreiningar, félagsfræði, félagsráðgjafar, fötlunar, lögfræði, sérkennslufræða, stjórn málafræði, stefnumótunar, stjórnunar, opinberrar stjórnsýslu og þroskaþjálfunar.

Kynningarheimsóknir og erlent samstarf

Starfsfólk Gæða - og eftirlitsstofnunar fékk kynningu á starfsemi Fjölmenningarseturs og heimsótti m.a. Menntamálastofnun og þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og einstaklinga með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu, auk þess að eiga fundi með embætti landlæknis. Gæða- og eftirlitsstofnun varð á árinu þátttakandi í Evrópusamstarfi eftirlitsstofnana á félags- og heilbrigðissviði, *European Partnership for Supervisory Organisations in Health Services and Social Care* (EPSO). Sótt var ráðstefna á

vegum þessara samtaka í Portó í Portúgal í aprílmánuði. Í júní fóru nokkrir starfsmenn á ráðstefnu *European Social Network* í Mílanó á Ítalíu en hún bar yfirskriftina *From Quality of Care to Quality of Life*. Starfsmenn sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar við fatlað fólk sóttu í lok október ráðstefnu um réttaröryggi fólks með þroskahömlun í Osló. Í desember heimsótti framkvæmdastjóri og fjórir sérfræðingar systurstofnunina *Inspektionen för vård och omsorg* (IVO) og *Socialstyrelsen* í Stokkhólmi. Þá var áfram fundað með *Social Care Standards Authority* (SCSA) á Möltu um hugsanlegt samstarf stofnananna.



Stjórnsýsluverkefni

Undir helstu stjórnsýsluverkefni Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar falla þróun og útgáfa gæðaviðmiða, veiting starfsleyfa, endurgreiðslur til annarra stjórnvalda, upplýsingaöflun og gagnavinnsla og ráðgjöf sérfræðiteymis til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.

Þróun gæðaviðmiða

Í lok árs 2018 hófst formlega þróun gæðaviðmiða í þjónustu við fatlað fólk í samvinnu við Öryrkjabandalag Íslands, Landssamtökin Þroskahjálp, Samband íslenskra sveitarfélaga, Samtök félagsmálastjóra, velferðarsvið Reykjavíkurborgar og Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins. Sú vinna hélt áfram allt árið 2019 og fundaði hópurinn níu sinnum á sérstökum vinnufundum. Gæðaviðmiðin verða nýtt með samræmdum hætti við mat á þjónustu og eftirlit. Útgáfa gæðaviðmiðanna er áætluð sumarið 2020.

Gæðaviðmið eru ekki fyrirmæli eða tilskipanir á borð við laga- eða reglugerðarákvæði. Engu að síður eiga þau oft stoð í lögum og lýsa því hvernig æskilegt er að útfæra hið almenna orðalag lagagreina. Gæðaviðmið eru hugsuð til leiðsagnar fyrir sveitarfélög og rekstraraðila og gagnast jafnt notendum þjónustu, þjónustuveitendum og eftirlitsaðilum við að meta framkvæmd þjónustunnar.

Markmið með gerð gæðaviðmiða er því fyrst og fremst að setja viðmið um lágmarksþjónustu en einnig að stuðla að því að samræma þjónustu, verklag, ferli og kerfi. Gæðaviðmið eru mikilvægt tæki til að efla gæði, öryggi og skilvirkni þjónustunnar sem og eftirlit með henni. Þau styrkja forsendur eftirlits og skýra þær kröfur sem gerðar eru til þjónustunnar og hvernig þeim er mætt.

Við gerð gæðaviðmiðanna er horft til erlendra fyrirmýnda, meðal annars Skotlands, Möltu og Ástralíu, og tekið mið af því sem nýjast er í dag og þeirri þekkingu sem byggð hefur verið upp undanfarin ár. Horft verður til útkomumiðaðra gæðaviðmiða, það er hverju þjónustan skilar til notandans.

Upplýsingasöfnun og gagnavinnsla

Meðal stjórnsýsluverkefna er almenn upplýsingaöflun og greining gagna vegna eftirlits og úttekta. Uppbygging gagnagrunna og greining tölfraeðiupplýsinga styður eftirlit og þróun þekkingar á málavíðinu.

Á árinu gerði Gæða- og eftirlitsstofnun samstarfssamning við Hagstofu Íslands um aðgengi að tölfraeðiupplýsingum frá sveitarfélögum varðandi þjónustu sem heyrir undir málavíð hennar. Tölfraeðina mun Gæða- og eftirlitsstofnun nýta sem greiningartæki í undirbúningi eftirlits og úttekta stofnunarinnar.



Afgreiðsla starfsleyfisumsókna

Einkaaðilar sem veita eða hyggjast veita þjónustu samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir eða samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga þurfa að afla starfsleyfis frá Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar. Móttaka umsókna um starfsleyfi hófst í ársbyrjun 2019. Á árinu bárust umsóknir frá 69 umsækjendum og 25 starfsleyfi voru gefin út.

Taflan hér til hliðar sýnir fjölda umsókna um starfsleyfi árið 2019 eftir tegund þjónustu og fjölda útgefna starfsleyfa. Fjöldi umsókna og útgefna starfsleyfa getur verið meiri en fjöldi umsækjenda reki umsækjandi fleiri en eina tegund þjónustu eða starfsemin er á fleiri en einum stað.

Tafla 1. Yfirlit starfsleyfisumsókna

Tegund þjónustu	Fjöldi umsókna	Fjöldi útgefna starfsleyfa
Umsýsla með framkvæmd NPA	37	21
Stoð- og/eða stuðningsþjónusta	19	3
Húsnæðisúrræði fyrir fullorðið fatlað fólk	7	0
Atvinnuúrræði fyrir fatlað fólk	5	1
Húsnæðisúrræði fyrir fötluð börn	3	0
Skammtímadvöl	2	0



Endurgreiðslur til annarra stjórnvalda

Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar við erlenda ríkisborgara

Erlendir ríkisborgarar sem eru án lögheimilis hér á landi eiga kost á að fá fjárhagsaðstoð í sérstökum tilvikum og að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Sveitarfélögin sækja um vilyrði fyrir endurgreiðslu úr ríkissjóði til Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar, sem leggur mat á umsókn og veitir ráðgjöf og leiðbeiningar ef þörf er á. Einnig endurgreiðir ríkissjóður sveitarfélögum fjárhagsaðstoð til erlendra ríkisborgara sem átt hafa lögheimili á Íslandi í tvö ár eða skemur og annast stofnunin umsýslu með þeim endurgreiðslum.

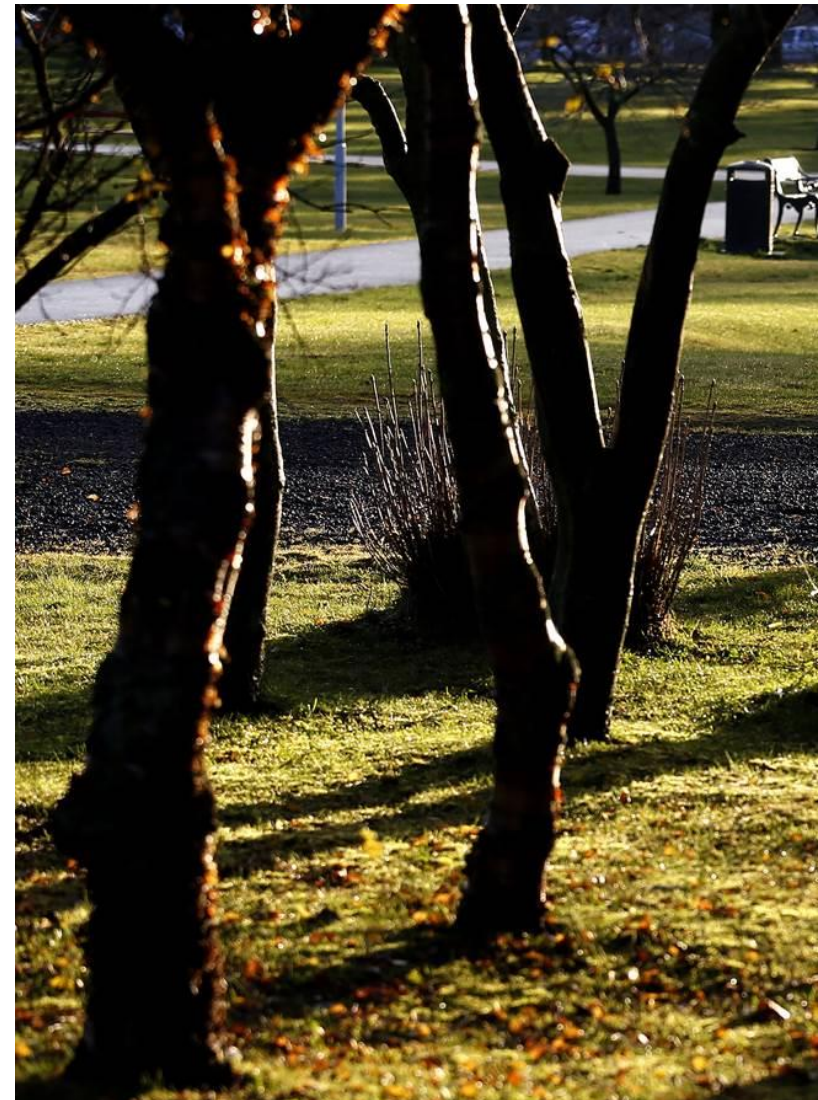
Endurgreiðslur úr ríkissjóði til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar við erlenda ríkisborgara sem staddir eru hér á landi án þess að hafa skráð lögheimili voru vegna 81 einstaklings og heildarfjárhæðin 33.135.144 kr. Endurgreiðslur vegna erlendra ríkisborgara sem átt hafa lögheimili á Íslandi í tvö ár eða skemur námu 476.468.908 kr. Ekki er hægt að gefa upp fjölda einstaklinga þar sem þeir geta verið tvítaldir, t.d. ef þeir fá aðstoð frá fleiri en einu sveitarfélagi.

Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fylgdarlausra barna

Ef barn á ekki lögheimili hér á landi eða er hér án forsjáraðila endurgreiðir ríkissjóður sveitarfélagi þeirrar barnaverndarnefndar sem fer með mál barnsins útlagðan kostnað sem af máli hlýst. Stofnunin annast umsýslu með þeim greiðslum.

Endurgreiðslur til utanríkisráðuneytisins vegna íslenskra ríkisborgara í neyð erlendis

Íslenskur ríkisborgari sem þarf á aðstoð að halda vegna sérstakra aðstæðna eða óvæntra atburða meðan á tímabundinni dvöl erlendis stendur getur sótt um fjárhagslega neyðaraðstoð til heimferðar sem greidd er úr ríkissjóði á grundvelli 66. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991. Stofnunin annast umsýslu með þessum greiðslum. Á árinu bárust sjö beiðnir um heimferðaraðstoð á grundvelli 66. gr. félagsþjónustulaga fyrir alls níu einstaklinga.



Eftirlitsverkefni

Eftirlit

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar hefur eftirlit með félagsþjónustu sveitarfélaga, þjónustu ríkisstofnana sem heyra undir félags- og barnamálaráðherra og þjónustu sem veitt er af einkaaðilum á grundvelli samninga. Ríkisstofnanirnar sem hér um ræðir eru Fjölmenningarsetur¹, Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins² og Þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og einstaklinga með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu³. Þá hefur stofnunin eftirlit með meðferðarheimilum sem rekin eru af Barnaverndarstofu en þau eru þrjú talsins.

Eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu

Með breytingu á barnaverndarlögum 2011 var velferðarráðuneytið gert ábyrgt fyrir eftirliti með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu. Eftirlitið fluttist til Gæða- og eftirlitsstofnunar við upphaf starfseminnar og er eina eftirlitið sem stofnunin sinnir á sviði barnaverndar fyrir utan eftirlit með Barnaverndarstofu. Meðferðarheimilin eru í dag þrjú talsins: Laugaland í Eyjafjarðarsveit, Lækjarbakki í Rangárfingi ytra og Stuðlar í Reykjavík en þar er bæði meðferðardeild og neyðarvistun. Í lögnum er tekið fram að í árlegum heimsóknnum til meðferðarheimilanna skuli sérstaklega leitast við að gefa börnum kost á að tjá sig um aðbúnað og líðan sína.

¹ <https://www.mcc.is/>

² <https://www.greining.is/>

Úttektir

Frumkvæðisúttektir

Gæða- og eftirlitsstofnun getur hafið frumkvæðisúttekt t.d. á grundvelli gagna sem stofnunin hefur aflað eða ábendinga um misbrest í þjónustu eða stjórnsýslu sem stofnuninni hafa borist.

Skýrsla um aðgerðir til að endurvekja traust og trúnað í barnavernd

Skýrsla unnin af Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar á árinu 2018 á samskiptum og samstarfi Barnaverndarstofu og starfsmanna barnaverndarnefnda var birt í mars.

Með bréfi félags- og jafnréttismálaráðherra, dags. 23. maí 2018, var GEF falið að framkvæma úttekt á stjórnunar- og samskiptaháttum Barnaverndarstofu og barnaverndarnefnda og ráðgjöf Barnaverndarstofu til starfsfólks nefndanna. Eins að formgera fagleg samskipti milli stjórnvalda málaflokksins og setja fram viðmið um skýrara verklag varðandi tilhögun samskipta.

Nokkuð skýrar línur komu fram í niðurstöðum kannana og viðtala um það sem menn töldu ýmist að betur mætti fara eða þarft væri að skýra nánar. Á grundvelli þess lagði Gæða- og eftirlitsstofnun til að settar yrðu verklagsreglur um samskipti í fimm flokkum.

³ <https://www.midstod.is/>

Úttekt á þjónustu Hveragerðisbæjar við fatlað fólk

Niðurstöður úttektar á þjónustu við fatlað fólk í Hveragerðisbæ lágu fyrir í maí 2019. Í úttektarskýrslu beinir Gæða- og eftirlitsstofnun ábendingum til Velferðarþjónustu Árneshlíða sem byggjast m.a. á niðurstöðum símakönnunar og viðtölum við starfsmenn velferðarþjónustunnar. Velferðarþjónustan er hvött til að huga að eftirfarandi þáttum varðandi framkvæmd þjónustu við fatlað fólk í Hveragerðisbæ:

- Notkun samræmds matstækis við mat á stuðningsþörfum fatlaðs fólks.
- Áhersla verði lögð á samráð við notendur við mat á stuðningsþörfum og breytingar á þjónustu.
- Gæðamál, svo sem skráning verkferla og ábendinga.
- Markvisst innra eftirlit með skipulagi og framkvæmd þjónustu við fatlað fólk.

Úttekt á búsetuþjónustu Vinakots

Réttindavakt félagsmálaráðuneytisins beindi þeim tilmælum til Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar í ársbyrjun „að kanna hvernig þjónusta við börn, og eftir atvikum ungmenni, sé háttað á heimilum sem falla undir rekstur Vinakots“. Einnig bárust athugasemdir sveitarfélags vegna þjónustu fyrirtækisins og beiðni frá framkvæmdastjóra og eiganda Vinakots um að gerð yrði úttekt á þeim heimilum sem fyrirtækið rekur.

Niðurstöður úttektarinnar eru þær að Vinakot þurfi að huga að aðgerðum til að auka stöðugleika í starfsmannahaldi og leggja aukna áherslu á fræðslu og faglega þjálfun starfsmanna. Aukin áhersla hefur verið á sjálfsmat eða innra mat stofnana, bæði héraðs og erlendis, og hvetur Gæða- og eftirlitsstofnun Vinakot til að huga að innleiðingu þess. Í sjálfsmatinu leggur stofnunin/fyrirtækið sjálft mat á eigin frammistöðu; hvar hafi tekist vel til og hvar megi gera betur.

Eftirfylgni úttekta

Skilgreindur hluti úttektarinnar er eftirfylgni hennar, þ.e. að hafa samband við þjónustuveitanda aftur til að kanna hvort úrbætur hafi verið gerðar á framkvæmd þjónustunnar. Mismunandi langur tími líður frá úttekt þar til eftirfylgni úttektarinnar fer fram. Í þeim tilvikum þar sem ljóst er að breytingar taka umtalsverðan tíma er miðað við lengri tíma.

Í september var lokið við eftirfylgni úttektar á þjónustu við fatlaðan einstakling í búsetuúrræði. Úttektin sjálf var unnin á árinu 2018 á vegum velferðar- ráðuneytisins áður en Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar tók til starfa.

Í lok árs hófst undirbúningur fyrir eftirfylgni úttektarinnar á þjónustu Hveragerðisbæjar við fatlað fólk.



Ábendingar og fyrirspurnir

Gæða- og eftirlitsstofnun tekur við ábendingum um misbrest í stjórnsýslu eða félagsþjónustu sem veitt er af sveitarfélögum, opinberum stofnunum eða á grundvelli samninga við félagasamtök, sjálfseignarsamtök eða aðra einkaaðila. Almennir, fagfólk og notendur þjónustunnar geta sent ábendingu um misbrest í þjónustu eða stjórnsýslu þjónustuveitenda til stofnunarinnar. Ábendingar eru mikilvægur þáttur í upplýsingasöfnun og geta orðið grundvöllur úttekta. Allar ábendingar sem berast eru teknar til athugunar og fólki leiðbeint eigi ábending ekki erindi til stofnunarinnar.

Samtals bárust 43 ábendingar og fyrirspurnir til Gæða- og eftirlitsstofnunar frá janúar til desember 2019, flestar þeirra eða 16 (37%) komu frá réttindagæslumönnum. Oftast snéru ábendingarnar og fyrirspurnirnar að þjónustu ákveðins sveitarfélags við íbúa sína eða samtals 28 (65%). Í töflu 2 má sjá mál ársins 2019 flokkuð eftir innihaldi.

Tafla 2. Yfirlit ábendinga og fyrirspurna til Gæða- og eftirlitsstofnunar

Innihald ábendinga og fyrirspurna 2019	Fjöldi
þjónusta við fatlað fólk	32
Félagsþjónusta	9
Barnaverndarmál	2



Réttindagæsla og sérfræðiteymi

Réttindagæsla

Réttindagæslumenn starfa samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk í átta landshlutum. Hlutverk þeirra er að fylgjast með högum fatlaðs fólks og aðstoða það við réttindagæslu. Fatlaður einstaklingur getur leitað til réttindagæslumanns með hvaðeina sem varðar réttindi hans, fjármuni og persónuleg mál. Réttindagæslumaður skal veita honum stuðning og aðstoða hann við að leita réttar síns eftir því sem við á.

Fatlaðir einstaklingar sem eiga erfitt með að láta vilja sinn í ljós og gæta hagsmuna sinna eiga rétt á að velja persónulegan talsmann sér til aðstoðar. Réttindagæslumenn hafa umsjón og eftirlit með því. Einnig sinna þeir fræðslu um efni tengd réttindagæslu.

Öllum sem telja að brotið sé á réttindum fatlaðs einstaklings, svo sem aðstandendum, þjónustuaðilum eða samtökum fatlaðs fólks, er skylt að tilkynna það til réttindagæslumanns. Réttindagæslumaður getur einnig tekið upp mál að eigin frumkvæði.

Réttindagæslumaður getur komið ábendingum um úrbætur á framfæri við hlutaðeigandi. Verði ekki úrbóta vart aðstoðar réttindagæslumaður viðkomandi við að beina málinu í viðeigandi farveg.

Alls unnu réttindagæslumenn með 856 mál árið 2019, þar af voru 483 mál sem sneru að tilkynningum um brot á réttindum fatlaðs fólks og úrvinnslu þeirra. 231 voru mál sem voru í eðli sínu félagsleg ráðgjöf, s.s. leiðbeiningar um réttindi. 142 mál sneru að gerð og umsjón með samningum fyrir persónulega talsmenn.

Sérfræðiteymi til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk

Sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar við fatlað fólk starfar samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk. Starfsmenn sérfræðiteymis (1,3 stöðugildi) starfa hjá Gæða- og eftirlitsstofnun.

Samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk er óheimilt að beita nauðung í þjónustu við fatlað fólk nema til að koma í veg fyrir að einstaklingur valdi sjálfum sér eða öðrum líkamstjóni eða stórfelldu eignartjóni, röskun á almannahagsmunum eða til að uppfylla grunnþarfir viðkomandi.

Í sérstökum og einstaklingsbundnum tilvikum er heimilt að beita nauðung að fengnu leyfi undanþágunefndar. Ef þær aðstæður skapast að ábyrgðaraðili þjónustu við fatlaðan einstakling þurfi að beita nauðung skal hann leita til sérfræðiteymisins og fá ráðgjöf.

Tafla 3. Yfirlit erinda sérfræðiteymis

Innihald erinda 2019	Fjöldi
Beiðnir um ráðgjöf til að draga úr beitingu nauðungar	28
Tilkynningar um beitingu nauðungar	13
Beiðnir um umsögn vegna undanþágu frá banni við beitingu nauðungar	4

Hlutverk sérfræðiteymis er meðal annars:

- Að veita þjónustuaðilum og forstöðumönnum ráðgjöf, meðal annars um hvað telst nauðung og aðferðir til að koma í veg fyrir hana eða draga úr henni.
- Að veita umsögn um beiðnir um undanþágur frá banni við beitingu nauðungar.
- Að taka á móti tilkynningum um beitingu nauðungar og fjarvöktunar, hvort sem um er að ræða nauðung í neyðartilfellum eða nauðung á grundvelli undanþágu.