



Úttekt

á búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar

Útgefandi:

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Desember 2021

gef@gef.is

gef.is

Umbrot og textavinnsla:

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Efnisyfirlit

1. Inngangur	3
2. Samantekt niðurstaðna	5
3. Tilmæli til sveitarfélaga um úrbætur	9
4. Ábendingar til Klettabæjar	11
5. Starfsemi Klettabæjar	12
5.1 Skipulag starfsemi	12
5.2 Þjónusta Klettabæjar	13
5.2.1 Búsetuúrræði	14
5.2.2 Hvíldardvöl	14
5.2.3 Önnur þjónusta	15
5.3 Lagagrundvöllur þjónustu og eftirlit	16
5.4 Þjónustusamningar	17
5.5 Búseta barna utan heimilis	18
6. Þjónusta Klettabæjar	20
6.1 Notendahópur Klettabæjar	20
6.2 Upphaf og dvöl í Klettabæ	21
6.3 Þjónustan í Klettabæ	22
6.4 Aðbúnaður og ytri umgjörð	22
6.5 Líðan notenda	23
6.6 Nám og virkni	23
6.7 Tengsl við fjölskyldu og vini	24
6.8 Starfsfólk Klettabæjar	25
6.9 Öryggi og grundvallarréttindi	26
6.10 Atvik og atvikaskráningar	27
6.11 Samskipti við ráðgjafa sveitarfélaga	28
7. Viðbrögð Klettabæjar við ábendingum	29

1. Inngangur

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar barst beiðni frá Réttindavakt félagsmálaráðuneytisins, sem starfar skv. lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011, þar sem óskað var eftir því að kanna hvernig þjónusta við börn og ungmenni væri háttað á heimilum sem falla undir rekstur Klettabæjar. Þann 22. apríl 2020 tilkynnti Gæða- og eftirlitsstofnun eigendum Klettabæjar að ákveðið hefði verið að framkvæma úttekt á þjónustu við börn og ungmenni í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar. Undirbúningur úttektar fór fram á tímabilinu mars til júní 2020 og hófst gagnaöflun í júlí 2020. Öflun gagna dróst því gera þurfti hlé á viðtölum og vettvangsathugunum á tímabilinu september 2020 til janúar 2021 þar sem heimsóknir til þeirra sem heyra undir eftirlit stofnunarinnar voru lagðar niður vegna COVID-19 heimsfaraldursins. Gagnaöflun lauk í mars 2021.

Eigendur og stjórnendur Klettabæjar fengu lokadrög skýrslunnar til yfirlstrar 12. október 2021 og má sjá viðbrögð þeirra við ábendingum í kafla 7.

Börn sem dvelja í hvíldar- og búsetuúrræðum Klettabæjar eru ýmist vistuð á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða á grundvelli barnaverndarlaga nr. 80/2002. Þessi úttekt nær fyrst og fremst til barna og ungmenna sem eru vistuð á grundvelli laga nr. 38/2018 í samræmi við eftirlitsskyldur Gæða- og eftirlitsstofnunar, sem starfrækt er sem hluti af félagsmálaráðuneytinu skv. 17. gr. laga um Stjórnarráð Íslands nr. 115/2011 og sinnir meðal annars eftirlitsverkefnum fyrir hönd ráðherra með þjónustu sveitarfélaga og annarra aðila samkvæmt lögum nr. 38/2018. Sérstaklega er fjallað um eftirlit með þjónustu samkvæmt lögum nr. 38/2018 í reglugerð nr. 1036/2018 um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

Meginmarkmið úttektarinnar var:

- að kanna hvort þjónusta og aðbúnaður sé í samræmi við lög og reglur sem gilda um þjónustu búsetuúrræða og hvíldardvalar Klettabæjar.
- að kanna samsetningu notendahópsins, gæði faglegs starfs og öryggi og eftirlit með þjónustunni.
- að fá fram upplifun og reynslu barna og ungmenna af dvöl í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar.

Til að fá heildstæða mynd af starfsemi og þjónustu í búsetuúrræðum og hvíldardvölum var fjölbreyttum aðferðum beitt við framkvæmd úttektar. Á undirbúningsstigi var tekið upplýsingaviðtal við framkvæmdastjóra og lykilstarfsmenn Klettabæjar um starfsemi félagsins. Kallað var eftir ýmsum gögnum, svo sem þjónustusamningum, einstaklingsbundnum þjónustu-áætlunum, yfirliti yfir úrræði Klettabæjar og upplýsingum um starfsfólk. Rafræn spurningakönnun var send til 27 starfsmanna félagsþjónustu sveitarfélaga og

barnaverndar hjá sex sveitarfélögum sem hafa reynslu af þjónustu Klettabæjar. Önnur rafræn spurningakönnun var framkvæmd meðal 198 starfsmanna búsetuúrræða og hvíldardvalar Klettabæjar. Niðurstöður spurninga-kannananna tveggja nýttust við undirbúning viðtala en að öðru leyti verður ekki gerð grein fyrir niðurstöðum þeirra hér.

Alls voru tekin viðtöl við 10 einstaklinga í þjónustu Klettabæjar, sjö börn fædd á árunum 2004-2007, á aldrinum 13-17 ára og þrjú ungmenni fædd á árunum 2000-2005, á aldrinum 18-21 árs. Átta þeirra dvöldu í búsetuúrræðum og tvö í hvíldardvöl. Sex þeirra dvöldu í Klettabæ á grundvelli laga nr. 38/2018 og þrjú börn voru vistuð á grundvelli 84. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002. Í einu tilviki hafði sveitarfélag ekki ákveðið lagagrundvöll vistunar. Viðmælendur voru frá fjórum sveitarfélögum. Fjöldi viðtala réðst af því hvenær eftirlitsaðilum þótti metnun hafa náðst í upplýsingaöflun.

Öll börnin og ungmennin voru í einstaklingsúrræðum og var rætt við þau í íbúð þeirra hjá Klettabæ. Reynt var að ræða við öll börnin og ungmennin í einrúmi en í einu tilviki var starfsfólk einnig viðstatt til að aðstoða við viðtalið. Börnin/ungmennin tjá sig sum hver með óhefðbundnum hætti og misjafnt var hversu ítarlega þau gátu lýst afstöðu sinni til dvalarinnar. Börnin og ungmennin voru almennt í góðu jafnvægi í viðtalinu og snyrtileg til fara. Samhliða hverju viðtali framkvæmdu eftirlitsaðilar vettvangsathugun í íbúð viðkomandi.

Rætt var við tíu deildarstjóra í búsetuúrræðum og hvíldardvölum Klettabæjar, átta í búsetuúrræðum og tvo í hvíldardvöl. Deildarstjórarnir störfuðu allir í úrræðum þeirra barna og ungmenna sem eftirlitsaðilar heimsóttu. Viðtölin fóru flest fram í starfsmannaaðstöðu eða afsíðis í íbúðunum sjálfum að loknu viðtali við barn/ungmenni. Í tveimur tilvikum fór viðtal við deildarstjóra fram í fjarfundi og í einu tilviki á skrifstofu Klettabæjar. Markmiðið var að eftirlitsaðilar gætu rætt við deildarstjórana í einrúmi og að börnin/ungmennin yrðu fyrir sem minnstri truflun. Allir deildarstjórarnir voru fúsir til að veita viðtal og upplifðu eftirlitsaðilar að þeir tjáðu sig óhikað um starf sitt og dvöl barna og ungmenna hjá Klettabæ.

Í viðtölunum notuðust eftirlitsaðilar við hálfstaðlaða viðtalsramma og voru ólíkir viðtalsrammar lagðir fyrir börn og ungmenni annars vegar og deildarstjóra hins vegar. Við gerð viðtalsrammans var stuðst við Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk og Staðla fyrir vistun eða fóstur barna á vegum barnaverndaryfirvalda. Gæðaviðmið eru gefin út af Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar og eru til leiðsagnar öllum þeim sem veita fötluðu fólki þjónustu. Staðlar fyrir vistun eða fóstur barna eru gefnir út af Barnaverndarstofu og í þeim eru skilgreindar kröfur um verklag, gæði, öryggi og rétt barna sem vistuð eru utan heimilis á Íslandi.

2. Samantekt niðurstaðna

Notendur þjónustunnar

Í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar dvelja börn og ungmenni sem ekki geta búið heima vegna flókins og fjölþætts vanda og þurfa fjölþætta þjónustu til skamms eða lengri tíma. Oft og tíðum eiga sveitarfélögin sjálf erfitt með að mæta þjónustupörfum þessa hóps með þeim úrræðum sem þau reka sjálf og/eða hafa kosið að fela einkaaðila að veita þjónustuna með þjónustusamningi á grundvelli 6. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða á grundvelli 84. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002.

Oft ríkir óvissa meðal sveitarfélaga um lagagrundvöll vistunar barna hjá Klettabæ, þ.e. hvort vista beri þau samkvæmt lögum nr. 38/2018 eða nr. 80/2002. Lagalega er um að ræða tvo ólíka hópa barna sem hafa þó þarfir sem geta skarast. Lagagrundvöllur fyrir vistun sveitarfélaga í búsetuúrræðum og hvíldardvölum hjá Klettabæ þarf að vera skýr og byggja á ítarlegu mati á þörfum og hagsmunum hvers barns. Þjónusta Klettabæjar við börnin mótast af lagalegri og stjórnsýslulegri umgjörð vistunar. Í þeim tilvikum þar sem barn er vistað á grundvelli barnaverndarlaga en barnið hefur einnig þjónustuþarfir samkvæmt lögum nr. 38/2018 er mikilvægt að gæta þess að skammtímamarkmið vistunar á grundvelli barnaverndarlaga skyggi ekki á þörfina fyrir varanlegt framtíðarúrræði vegna fötlunar barnsins.

Gæða- og eftirlitsstofnun ítrekar mikilvægi þess að sveitarfélögin nýti ráðgjöf sérfræðingateymis vegna barna með fjölþættan vanda og barna sem vegna fötlunar sinnar þurfa annars konar og meiri þjónustu en unnt er að veita á heimili fjölskyldna þeirra. Teyminu er meðal annars ætlað það hlutverk að ákvarða á grundvelli hvorra laganna barn þarfnast úrræðis.

Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir

Öll börn og ungmenni í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar hafa einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir, óháð lagagrundvelli vistunar. Þessar þjónustuáætlanir eru langflestar gerðar undir forystu Klettabæjar.

Fatlaðir einstaklingar sem hafa þörf fyrir viðvarandi fjölþættan stuðning þjónustukerfa eiga rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun samkvæmt 12. gr. og 19. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og reglugerð nr. 1038/2018 um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir. Einstaklingsbundnu þjónustuáætlanirnar á að gera og endurskoða undir forystu félagsþjónustu sveitarfélaga á að minnsta kosti 12 mánaða fresti. Þá skal myndað þverfaglegt þjónustuteymi sem hefur meðal annars það hlutverk að setja markmið með þjónustunni og tryggja samfellu og gæði hennar. Það er afar mikilvægt að sveitarfélögin sinni þessari skyldu sinni – meðal annars með það í huga að kanna hvort reyna ætti vægari inngrip.

Þjónustusamningar og kröfulýsingar

Sveitarfélög sem nýta sér þjónustu einkaaðila á grundvelli 6. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 skulu gera samninga um þjónustuna. Þegar úttekt Gæða- og eftirlitsstofnunar fór fram voru dæmi um útrunna þjónustusamninga og nokkur börn og ungmenni voru í þjónustu án þess að sveitarfélag hefði gengið frá samningi við Klettabæ. Þjónustusamningarnir voru auk þess oft gerðir til mjög skamms tíma og jafnvel ekki endurnýjaðir fyrr en eftir að þeir höfðu runnið út. Til að tryggja öryggi og samfellu í þjónustu og draga úr óvissu barna og ungmenna sem dvelja í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar þurfa sveitarfélögin að endurnýja eða framlengja samninga tímanlega áður en þeir renna út og upplýsa börnin og ungmennin um stöðu máls hverju sinni.

Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 38/2018 kemur fram um 6. gr. að til viðbótar þjónustusamningum sveitarfélaga við einkaaðila skuli jafnframt gera sérstaka kröfulýsingu eða ítarlega þjónustulýsingu. Þetta er enn frekar áréttað í reglugerð um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 1036/2018. Aðeins eitt sveitarfélag með þjónustusamning við Klettabæ uppfyllir þessa lagaskyldu. Sérstökum kröfulýsingum eða þjónustulýsingum er meðal annars ætlað að tryggja að réttarstoð notenda verði ekki lakari við það að þjónustan sé á hendi einkaaðila og er ætlað að leggja grunninn að skilvirku eftirliti sveitarfélaga og ráðuneytis.

Eftirlit sveitarfélaga

Sveitarfélög bera ábyrgð á innra eftirliti með framkvæmd þjónustu samkvæmt 5. gr. laga nr. 38/2018. Gildir það líka um framkvæmd samninga sem sveitarfélögin gera við þjónustu- eða rekstraraðila um þjónustuna, samanber ákvæði sömu greinar. Kröfulýsing eða ítarleg þjónustulýsing á að liggja til grundvallar úttektum og skilvirku eftirliti sveitarfélaga á samningum þeirra við Klettabæ í samræmi við 4. gr. reglugerðar um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 1036/2018. Engin formleg innri úttekt hafði verið gerð af hálfu sveitarfélags á þjónustu Klettabæjar við tiltekið barn/ungmenni þegar úttekt Gæða- og eftirlitsstofnunar fór fram.

Þau börn og ungmenni sem eftirlitsaðilar ræddu við voru flest í litlum samskiptum við ráðgjafa sinn hjá sveitarfélaginu. Fram kom í samtölum við deildarstjóra að samskiptin væru góð við ráðgjafa en oft og tíðum mætti þau vera meiri. Afar mikilvægur þáttur óformlegs innra eftirlits sveitarfélaga eru heimsóknir og viðtöl við börnin og ungmennin. Sveitarfélögin þurfa að leggja meiri áherslu á samskipti við og heimsóknir til barna og ungmenna sem eru á vegum sveitarfélagsins í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar.

Upplýsingar um dvöl

Börn og ungmenni sem eftirlitsaðilar töluðu við virtust almennt hafa nokkuð góða innsýn inn í þær aðstæður í lífi sínu sem voru þess valdandi að þau dvöldu í

Klettabæ. Ekkert þeirra vissi þó hversu löng dvöl þeirra yrði hjá Klettabæ og voru dæmi um að börnum/ungmönnum hefði verið tjáð í upphafi dvalar að þau ættu einungis að vera í nokkra daga eða vikur en síðan væru liðin nokkur ár. Einnig kom fram í viðtölum við deildarstjóra Klettabæjar að framtíðarmarkmið væru oft óskýr, þ.e. hvort verið væri að undirbúa börn/ungmenni fyrir sjálfstæða búsetu, fara aftur heim í foreldrahús eða í annað úrræði. Klettabær, í samvinnu við ráðgjafa sveitarfélaganna, þarf eftir föngum að bæta upplýsingagjöf til barna/ungmenna um vistun þeirra í Klettabæ. Leggja þarf áherslu á að börn/ungmenni séu hvött til þess og hafi alltaf kost á því að tjá sig um hagi sína með formlegum hætti. Einnig að tekið sé tillit til sjónarmiða þeirra eins og kostur er.

Friðhelgi einkalífs, öryggi og nauðung

Börn og ungmenni sem dvelja í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar búa við mikið eftirlit allan sólarhringinn og yfirgefa búsetuúrræði eða hvíldardvöl sína að jafnaði ekki, nema í fylgd með starfsfólki. Fram kom í viðtölum við nokkur börn/ungmenni að þau upplifðu takmörkun á einkalífi, þar sem þau væru alltaf með starfsfólk með sér. Það hefði neikvæð áhrif á líðan þeirra og takmarkaði getu þeirra til að vera í samskiptum. Jafnframt búa mörg þeirra við ýmiskonar stýringu og skertan aðgang, til dæmis að tölvu, síma og samfélagsmiðlum, þá eingöngu á afmörkuðum tíma og undir eftirliti starfsfólks. Miklu máli skiptir að útskýra reglulega fyrir börnunum og ungmönnum hvers vegna þau búi við eftirlit og að allar öryggisráðstafanir séu gerðar í eins miklu samráði við börnin og ungmennin og kostur er. Einnig að þau geti kvartað og látið í ljós skoðanir á högum sínum með formlegum hætti og að á þau sé hlustað og tillit tekið til þeirra sjónarmiða eins og kostur er.

Starfsmenn og stjórnendur Klettabæjar sem eftirlitsaðilar ræddu við báru hag barnanna/ungmennanna fyrir brjósti. Allur aðbúnaður barnanna/ungmennanna var góður, upplifun þeirra af dvöl góð og fyllsta öryggis var gætt, s.s. með sérstöku verklagi um atvik vegna ógnandi aðstæðna og ofbeldishegðunar barna/ungmenna. Hins vegar þarf að gæta að friðhelgi einkalífs barna og ungmenna sem varin eru af stjórnarskrá og mannréttindasáttmálum. Fjallað er um þvingunarráðstafanir bæði í lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 og barnaverndarlögum nr. 80/2002 en þar sem þjónusta er veitt bæði samkvæmt lögum nr. 38/2018 og lögum nr. 80/2002 er lagalegur grundvöllur ekki alltaf skýr. Mikilvægast er að notast sé við minnst íþyngjandi aðferðir hverju sinni og aldrei meira íþyngjandi en þörf er á til þess að tryggja velferð einstaklings.

Hraður vöxtur

Þegar Klettabær hóf starfsemi á vormánuðum 2018 voru tólf börn og ungmenni í búsetuúrræðum Klettabæjar og þrjú í hvíldardvöl. Í janúar 2021 voru 24 í búsetuúrræðum og 13 í hvíldardvöl. Jafnframt hefur önnur starfsemi og þjónusta Klettabæjar vaxið samhliða, s.s. þjónustumiðstöð og námsver. Fram kom í viðtölum við stjórnendur Klettabæjar að þeir leggja áherslu á að þeir geti brugðist hratt við óskum sveitarfélaga um þjónustu eða breytingar á henni og meta það

sem einn af styrkleikum sínum. Eftirlitsaðilar upplifðu hraðan vöxt Klettabæjar á tímabilinu sem eftirlitið stóð yfir. Nokkrum sinnum þurfti að fá uppfærð gögn, s.s. lista yfir starfsmenn, notendur og úrræðin og fleira þess háttar. Deildarstjórar nefndu að þeim virtist sem skýra mætti boðleiðir og verklag á skrifstofunni og að hraðinn væri oft ansi mikill þegar verið væri að bregðast við óskum sveitarfélaga. Vöxtur Klettabæjar samhliða áherslu á að geta brugðist hratt við óskum um þjónustu eða um breytingar á henni varpar ljósi á mikilvægi þess að vel sé haldið utan um alla innviði í rekstri og að boðleiðir séu skýrar meðal stjórnenda og stoðþjónustu, svo yfirsýn verði sem best og gæði þjónustunnar við einstaklinga tryggð. Skilvirkni í rekstri þjónustunnar má ekki vera á kostnað gæða hennar.

Faglegt starf

Öll ytri umgjörð fyrir dvöl barna og ungmenna í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar er góð. Viðmót er jákvætt þar sem börnin og ungmennin töluðu meðal annars um virðingu, hlýju og skilning frá starfsfólki Klettabæjar. Deildarstjórnir töluðu um að hugmyndafræðin í starfi Klettabæjar, fræðslan og stuðningurinn við starfsfólk væri mjög mikilvæg fyrir allt faglegt starf í þjónustu við börn og ungmenni. Einnig að skýrt verklag innan úrræða Klettabæjar nýtist vel í starfi.

Það er afar mikilvægt að öll nálgun í þjónustunni sé einstaklingsmiðuð en fram kom í könnun meðal starfsmanna að þeir óska eftir einstaklingsmiðaðri fræðslu fyrir starfsfólkið innan hvers búsetuúrræðis eða hvíldardvalar. Markmið með þjónustu við hvert og eitt barn/ungmenni þurfa að vera vel skilgreind, bæði til skemmri og lengri tíma. Einnig þarf að vera ljóst með hvaða hætti eigi að meta árangur þjónustunnar við hvert og eitt barn/ungmenni.

3. Tilmæli til sveitarfélaga um úrbætur

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar leggur fram eftirfarandi tilmæli til sveitarfélaga sem eru með þjónustusamning við Klettabæ um úrbætur á þjónustu við einstaklinga í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 1036/2018 um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Gæða- og eftirlitsstofnun hefur óskað eftir tímasettri úrbótaáætlun frá viðkomandi sveitarfélögum í samræmi við tilmæli um úrbætur.

Lagagrundvöllur fyrir vistun barna

Mikilvægt er að lagagrundvöllur fyrir vistun barna hjá Klettabæ sé skýr, þ.e. hvort barn sé vistað samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða samkvæmt barnaverndarlögum nr. 80/2002. Lagagrundvöllur vistunar á alltaf að byggja á faglegu og ítarlegu mati á þörfum og hagsmunum barns. Gæða- og eftirlitsstofnun minnir sveitarfélög á að nýta ráðgjöf sérfræðingateymis vegna barna með fjölþættan vanda og barna sem vegna fötlunar sinnar þurfa annars konar og meiri þjónustu en unnt er að veita á heimili fjölskyldna þeirra sbr. 20. gr. laga nr. 38/2018.

Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir

Þjónustuteymi, undir forystu sveitarfélags, skal ábyrgjast að gerðar séu einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir fyrir einstaklinga samanber 12. og 19. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir og reglugerð nr. 1038/2018 um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir. Vankantar eru á því að sveitarfélög hafi forystu um að gera og endurnýja slíkar áætlanir fyrir börn og ungmenni sem eru vistuð hjá Klettabæ á vegum þeirra.

Þjónustusamningar

Sveitarfélög skulu gæta að því að ávallt séu í gildi þjónustusamningar við Klettabæ vegna barna/ungmenna í dvöl hjá félaginu, samanber 6. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Einnig skulu sveitarfélög sjá til þess að þjónustusamningar séu endurnýjaðir tímanlega svo að unnt sé að stuðla að stöðugleika í lífi barnanna og ungmennanna.

Kröfulýsing eða ítarleg þjónustulýsing

Til viðbótar þjónustusamningum sveitarfélaga við Klettabæ skulu sveitarfélög vera með sérstaka kröfulýsingu eða ítarlega þjónustulýsingu í samræmi við 4. gr. reglugerðar um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 1036/2018. Þar segir að vanda skuli sérstaklega til gerðar þessara þátta og þeir settir fram á eins skýran og einfaldan hátt og mögulegt er til að auðvelda mat á þjónustu og gera það markvissara.

Innra eftirlit

Sveitarfélög skulu hafa innra eftirlit með framkvæmd þjónustu Klettabæjar á grundvelli þjónustusamninga samkvæmt 5. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Við framkvæmd eftirlits skal meðal annars horfa til kröfulýsinga eða ítarlegra þjónustulýsinga samanber 4. gr. reglugerðar nr. 1036/2018.

4. Ábendingar til Klettabæjar

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar bendir eigendum og stjórnendum Klettabæjar á að huga að eftirfarandi þáttum er lúta að þjónustu við börn/ungmennni í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar:

Upplýsingagjöf

Að Klettabær, í samvinnu við ráðgjafa sveitarfélaganna, bæti upplýsingagjöf til barna/ungmenna um vistun þeirra í Klettabæ eftir föngum, hvetji þau til þess að tjá sig um hagi sína með formlegum hætti og taki tillit til sjónarmiða þeirra eins og kostur er.

Friðhelgi einkalífs

Að reglulega sé skýrt fyrir börnunum/ungmennunum hvers vegna þau búi við eftirlit og að allar öryggisráðstafanir séu gerðar í eins miklu samráði við þau og kostur er. Einnig að börnin og ungmennin geti kvartað með formlegum hætti og látið í ljós skoðanir á högum sínum og að tillit sé tekið til sjónarmiða þeirra eins og kostur er.

Ut anumhald

Að lögð sé áhersla á að halda vel utan um allt grundvallarskipulag í rekstri Klettabæjar og að boðleiðir séu skýrar meðal stjórnenda og stoðþjónustu til að tryggja megi yfirsýn og gæði þjónustunnar við börnin og ungmennin.

Fræðsla

Auk hinnar almennu fræðslu til starfsfólks sé lögð áhersla á einstaklingsmiðaða fræðslu um þarfir og fatlanir hvers barns/ungmennis í vistun hjá Klettabæ.

5. Starfsemi Klettabæjar

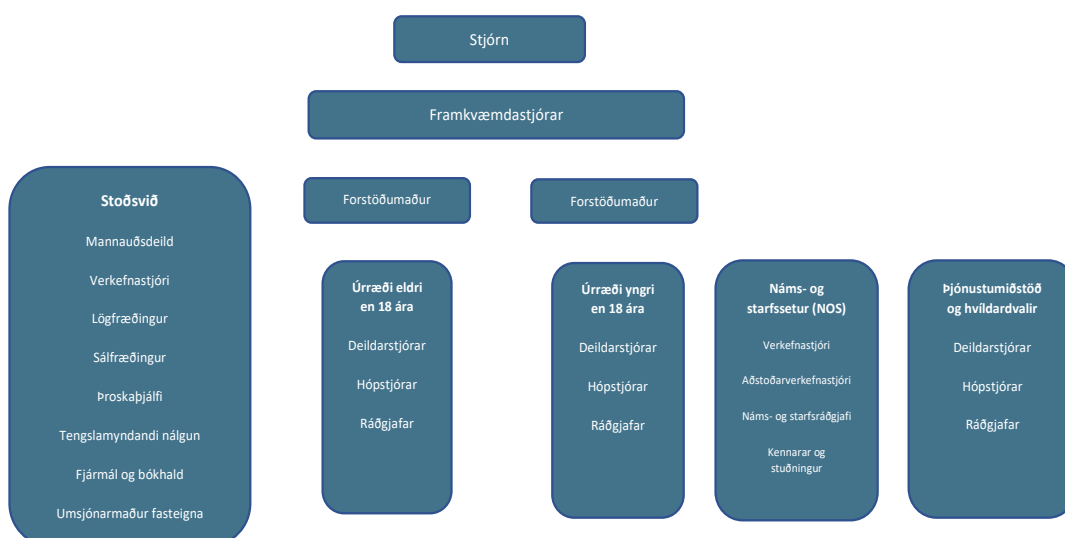
5.1 Skipulag starfsemi

Jóhanna M. Fleckenstein og Guðjón Þ. Gíslason stofnuðu einkahlutafélagið Klettabæ árið 2018. Félagið býður upp á sérhæfða þjónustu fyrir börn og ungmenni í formi búsetu og hvíldardvalar, Náms- og starfssetur (ekki hluti af þjónustumiðstöð), auk ýmissar starfsemi í þjónustumiðstöð félagsins. Skrifstofa félagsins, þjónustumiðstöð og Náms- og starfssetur Klettabæjar er staðsett að Bæjarhrauni 22, Hafnarfirði.

Jóhanna og Guðjón störfuðu áður hjá Vinakoti ehf., Jóhanna sem stjórnandi og Guðjón sem forstöðumaður. Vinakot sérhæfir sig í þjónustu fyrir börn og unglunga með fatlanir og/eða fjölþættan hegðunarvanda. Í upphafi árs 2018 stóðu til breytingar á starfsemi og minnkun umsvifa Vinakots og var Klettabær stofnaður af því tilefni og yfirtók hið nýja félag hluta starfsemi Vinakots.

Skipurit starfsemi Klettabæjar má sjá á mynd 1. Í stjórn félagsins sitja fjórir stjórnarmeðlimir; eigendur Klettabæjar ásamt Elvari Friðrikssyni sálfræðingi og Guðrúnu Höllu Daníelsdóttur, lögfræðingi og stjórnarformanni. Eigendur Klettabæjar eru jafnframt framkvæmdastjórar félagsins. Annar þeirra hefur diplóma-gráðu í tómtundafræðum og hefur langa reynslu af starfi með fötluðum og ófötluðum börnum og ungmennum og hinn hefur lagt stund á sálfræði og hefur yfirgripsmikla reynslu af meðferðarvinnu með fötluðum og ófötluðum börnum og ungmennum.

Í maí 2021 var heildarfjöldi starfsmanna Klettabæjar 247 manns, þar af 229 starfsmenn í 181 stöðugildi í búsetuúrræðum og hvíldardvölum. Meðalaldur starfsfólks í búsetu og hvíldardvöl er 29,2 ár og meðal starfsaldur 2,7 ár.



Mynd 1. Skipurit Klettabæjar.

Forstöðumenn Klettabæjar eru tveir. Þeir heyra beint undir framkvæmdastjóra Klettabæjar. Starfsstöð þeirra er í skrifstofuhúsnæði félagsins. Annar forstöðumaðurinn er yfir búsetuúrræðum fyrir 18 ára og eldri. Hann er félagsráðgjafi með langa reynslu af starfi með börnum og unglíngum. Hinn forstöðumaðurinn er yfir búsetuúrræðum undir 18 ára aldri og hvíldardvölum. Hann er einnig félagsráðgjafi og hefur langa reynslu af starfi í barnavernd. Að sögn forstöðumanna felur starf þeirra meðal annars í sér tíð samskipti við deildarstjóra heimilanna ásamt handleiðslu starfsfólks. Þeir hafa umsjón með dagsskipulagi þjónustunnar við börnin og ungmennin og verk- og vinnulagi á heimilunum og sjá um samskipti við sveitarfélögin, aðstandendur, heilbrigðisþjónustu og skóla í samráði við deildarstjóra heimilanna. Forstöðumenn sitja einnig í fagteymi Klettabæjar sem sér m.a. um móttöku umsókna um þjónustu og yfirferð atvikaskráninga.

Í hverju búsetuúrræði og hvíldardvöl Klettabæjar eru um það bil 15–20 starfsmenn auk deildarstjóra. Í janúar 2021 voru deildarstjórar búsetuúrræða 17 talsins og deildarstjórar hvíldardvala þrír. Deildarstjórar sjá um að skipuleggja vaktir starfsmanna og halda utan um einstaklingsmiðaða þjónustu við börnin og ungmennin. Deildarstjórar verja þremur dögum í viku í búsetuúrræðinu sjálfu og tveimur dögum í viku á skrifstofu Klettabæjar. Aðrir starfsmenn í búsetuúrræðum og hvíldardvölum bera starfstílinn hópstjóri eða ráðgjafi.

Stoðsvið Klettabæjar er til staðar fyrir deildarstjóra og starfsfólk og er staðsett á skrifstofu félagsins. Stoðsvið samanstendur af skrifstofustjóra, bókara, mannauðsstjóra, verkefnastjóra, lögfræðingi, sálfræðingi, félagsráðgjöfum og ráðgjafa í tengslamyndandi nálgun og einhverfu. Klettabær er í samstarfi við BUGL, geðdeild Landsspítalans, lögreglu, Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, þroska- og hegðunarstöð heilsugæslunnar, skólayfirvöld og frístundaheimili.

5.2 Þjónusta Klettabæjar

Samkvæmt upplýsingum Klettabæjar felst starfsemi í því að veita notendum þjónustunnar umönnun og aðstoð og vera þeim innan handar við að taka sjálfstæðar ákvarðanir um persónuleg málefni í samræmi við aldur sinn og þroska og markmið hverju sinni. Áhersla er lögð á að koma fram við notendur þjónustunnar af virðingu og að almenn réttindi og skoðanir þeirra séu virtar. Unnið er eftir gagnreyndum aðferðum og er teymisvinna mikilvægur þáttur í starfsemi félagsins að sögn framkvæmdastjóra. Starfað er eftir hugmyndafræði tengslamyndandi nálgunar sem snýr að mestu að starfsfólkinu sjálfu, að það fái reglulega og viðeigandi fræðslu sem geri þeim kleift að setja krefjandi hegðun einstaklings í merkingarbært samhengi. Markmiðið er að auka tengslaöryggi einstaklings þannig að hann „öðlist nógu góða þroska- og aldurstengda innri tilfinningatemprun og hegðunarstjórnun í álagsvekjandi aðstæðum. Að tryggja skilning á því að viðbrögð barns og unglings sé mismunandi eftir því hvaða ríkjandi tengslastíl hann hefur þróað með sér til að lifa af og ráða við í óöryggi samskipta og aðstæðna“, að sögn framkvæmdastjóra félagsins.

Auk tengslamyndandi nálgunar er notast við aðferðir hagnýtrar atferlisfræði og öll börnin/ungmennin í þjónustu Klettabæjar eru með einhverja útfærslu af atferliskerfi, hvort sem um er að ræða dagssamninga eða umfangsmeiri inngríp. Hönnun atferliskerfa og eftirlit með beitingu þeirra er í umsjá sálfræðings Klettabæjar. Að sögn framkvæmdastjóra eru kerfin endurmetin reglulega til að tryggja áhrif þeirra og svo hægt sé, á stigvaxandi og skipulegan hátt, að auka kröfur til einstaklinganna. Gerðar eru árangursmælingar út frá atferliskerfi einstaklings þar sem tiltekin markhegðun er mæld. Þær niðurstöður eru teknar fyrir á yfirlitsfundum og metið hvort íhlutun hafi borið árangur eða hvort þörf sé á endurskoðun.

Allir þeir stjórnendur og starfsmenn sem eftirlitsaðilar töluðu við sögðu að það væri ekki einfalt að lýsa þeim börnum/ungmönnum sem dvelja hjá Klettabæ þar sem hópurinn væri mjög fjölbreyttur og töluðu almennt um þjónustunotendur sem einstaklinga með fjölþættan vanda og sveitarfélögin væru oftast búin að reyna allt annað áður en börnin/ungmennin kæmu til dvalar hjá Klettabæ. Í viðtali við einn stjórnanda Klettabæjar lýsti hann notendahópi Klettabæjar sem fyrst og fremst ungum mönnum með fjölþættan vanda, þeir væru ólíkir en flestir með hegðunarvanda og ýmsar greiningar, s.s. einhverfu, ADHD, mótþróa og kvíða. Þjónustuþarfir þeirra væru það fjölþættar og flóknar að sveitarfélögin ættu oft erfitt með að veita þeim þjónustu. Einhverjir ættu við minniháttar fíknivanda að etja en það væri furðulítið vandamál hjá höpnum að hans mati.

5.2.1 Búsetuúrræði

Börn og ungmenni í búsetuúrræðum Klettabæjar í janúar 2021 voru 24 ungir menn vistaðir á vegum sex sveitarfélaga. Sá elsti er 28 ára, fæddur árið 1993, og sá yngsti 14 ára, fæddur árið 2007. Einstaklingsíbúðirnar eru allar staðsettar í almennri íbúðabyggð í Reykjavík, Garðabæ, Hafnafirði, Kópavogi og á Seltjarnarnesi. Alls færðust 12 börn og ungmenni sem höfðu verið í fullri búsetuþjónustu í Vinakoti yfir til búsetuúrræða Klettabæjar við upphaf starfseminnar árið 2018.

Lagt er upp úr því að hafa umhverfið heimilislegt og þjónustuna heildstæða og faglega í búsetuúrræðunum. Meginmarkmiðið er að veita börnum og ungmönnum í búsetuúrræðum hjá Klettabæ þjálfun í daglegu atferli, auka sjálfstæði þeirra og tækifæri til aukinna lífsgæða. Gerð er einstaklingsbundin þjónustuáætlun fyrir öll börn og ungmenni sem eru í búsetuúrræðum Klettabæjar. Í þeim koma fram markmið og er áætlunin unnin í samvinnu við alla sem koma að málefnum viðkomandi barns eða ungmennis. Þá kemur fagteymi Klettabæjar að öllum áætlunum og að reglulegri endurskoðun þeirra.

5.2.2 Hvíldardvöl

Börn og ungmenni í hvíldardvöl í janúar 2021 hjá Klettabæ voru 13 talsins, fjórar stúlkur og níu drengir, vistuð á vegum sjö sveitarfélaga. Elsta barnið er 17 ára, fætt árið 2004, og það yngsta 10 ára, fætt 2011. Íbúðirnar eru í sumum tilvikum nýttar fyrir fleiri en einn einstakling en þó aldrei á sama tíma og er því um einstaklingsúrræði að ræða. Íbúðirnar eru tólf og allar í almennri íbúðabyggð í

Garðabæ, Hafnarfirði og Kópavogi. Börnum og ungmennum í hvíldardvöl hefur fjölgað mikið. Í upphafi árs 2019 voru eitt til þrjú börn/ungmenn í hvíldardvöl en eins og áður segir voru þau 13 í janúar 2021.

Hvíldardvalir eru í boði sem fastar helgar eða vikur. Markmið hvíldardvalar er að veita börnum/ungmennum dvöl í öruggu umhverfi þar sem þörfum þeirra er mætt. Einnig að veita foreldrum/forsjáraðilum tækifæri til þess að fá reglulega hvíld og þar með léttu á heimilum. Í hvíldardvöl er gefinn kostur á afþreyingu og tómstundum og ef um er að ræða reglulega dvöl er unnið eftir markmiðum þjónustuáætlunar, t.d. að rjúfa félagslega einangrun.

Við úrvinnslu nýrra umsókna um hvíldardvöl vinnur fagteymi Klettabæjar þarfagreiningu sem byggir á umsókninni sjálfri, greiningu barns/ungmennis og fyrirliggjandi upplýsingum frá sveitarfélagi og fagaðilum. Þarfagreiningin segir til um fjölda starfsfólks sem þörf er á til að veita einstaklingnum þjónustu og er þá horft til velferðar einstaklingsins, markmiða þjónustunnar og öryggis starfsfólks í starfi. Fulltrúar félagsþjónustu sveitarfélaga, sem eru með málefni einstaklinganna, ákveða fjölda daga einstaklings í þjónustu sem og fyrirkomulag, til dæmis hvort einstaklingur sé í þjónustu fastar helgar eða vikur í mánuði.

5.2.3 Önnur þjónusta

Klettabær rekur þjónustumiðstöð að Bæjarhrauni 22 í Hafnarfirði sem býður upp á ýmis úrræði fyrir börn og unglinga með margþættan vanda, svo sem félagslega einangrun, þroskafrávik eða þroskaskerðingu, sjálfskaðandi hegðun, geðraskanir eða hegðunarvanda. Starfrækt er félagsmiðstöð sérstaklega ætluð öllum börnum og ungmennum Klettabæjar. „Vinur í raun“ er skipulagt starf á vegum Klettabæjar fyrir börn og ungmenni sem felur í sér þjálfun í félagsfærni, ráðgjöf og leiðbeiningar til að styrkja einstaklinginn félagslega og tilfinningalega. Klettabær býður einnig upp á aðra skipulagða starfsemi, svo sem leikja- og sumarnámskeið, og er slíkt skipulagt í samræmi við þarfir þjónustuþega hverju sinni.

Klettabær starfrækir Náms- og starfssetur (NOS). Annars vegar er um að ræða skólaúrræði sem býður upp á einstaklingsmiðað starf í þroskavænlegu námsumhverfi, samkvæmt upplýsingum frá Klettabæ. Námsfnið sem notast er við er gefið út af Menntamálastofnun og skólavefnum Khan Academy fyrir stærðfræði og ensku. Börn og ungmenni í búsetuúrræðum Klettabæjar nýta sér mörg hver þetta úrræði. Hins vegar er í Náms- og starfssetrinu boðið upp á vinnuúrræði sem byggir á hugmyndafræðinni um vinnu, virkni og hreyfingu. Vinnuúrræðið er ætlað unglingum (13-16 ára) og ungmennum (16-23 ára) með margþættan vanda sem eru í þörf fyrir sértæka þjónustu. Börn og ungmenni í búsetuúrræðum Klettabæjar hafa forgang að vinnuúrræðinu og nýta margir hverjir þetta úrræði.

5.3 Lagagrundvöllur þjónustu og eftirlit

Eins og áður hefur komið fram eru börn vistuð í Klettabæ ýmist á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða barnaverndarlaga nr. 88/2002. Þegar börn eru vistuð í búsetuúrræðum samkvæmt lögum nr. 38/2018 gildir einnig reglugerð nr. 1038/2018 um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir. Þegar 18 ára og eldri börn og ungmenni eru vistuð í búsetuúrræðum Klettabæjar gildir reglugerð nr. 370/2016 um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk. Um þjónustu barna og ungmenna í hvíldardvölum Klettabæjar gildir einnig reglugerð nr. 1037/2018 um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum til viðbótar við lög nr. 38/2018. Þá skal þjónusta búsetuúrræða og hvíldardvala ávallt vera í samræmi við ákvæði laga nr. 88/2011 um réttindagæslu fyrir fatlað fólk svo fyllsta réttaröryggis sé gætt þegar brýna nauðsyn ber til að grípa inn í líf fatlaðs fólks.

Úttekt þessi nær fyrst og fremst til barna og ungmenna sem eru vistuð á grundvelli laga nr. 38/2018 í samræmi við eftirlitsskyldur Gæða- og eftirlitsstofnunar. Í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar dvelja einnig börn sem eru vistuð á grundvelli 84. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002 en ákvæðið kveður á um að barnaverndarnefndir skuli hafa tiltæk heimili og önnur úrræði til að veita börnum móttöku, hvort heldur er í bráðatilvikum eða til að tryggja öryggi þeirra, greina vanda eða vegna ófullnægjandi heimilisaðstæðna. Barnaverndarnefnd getur falið öðrum aðilum rekstur heimila á grundvelli ákvæðisins. Um slík heimili gildir reglugerð nr. 652/2004 um úrræði á ábyrgð sveitarfélaga samkvæmt ákvæðum barnaverndarlaga. Barnaverndarstofa veitir leyfi og hefur eftirlit með þeim heimilum samkvæmt reglugerðinni.

Sveitarfélög hafa eftirlitsskyldu gagnvart Klettabæ samkvæmt 5. gr. laga nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Þar segir að sveitarfélög beri ábyrgð á framkvæmd þjónustu við fatlað fólk, þar með talið með gæðum þjónustunnar, hvort sem hún er veitt af hálfu starfsmanna sveitarfélags eða af einkaaðilum samkvæmt samningi þar um.

Sveitarfélögum er heimilt að gera samninga við einkaaðila um að annast þjónustu samanber 6. gr. laga nr. 38/2018. Líkt og fram kemur í athugasemdum um 6. gr. í greinargerð með lögum nr. 38/2018 og í 4. gr. reglugerðar um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 1036/2018 skal til viðbótar við þjónustusamninga gera sérstaka kröfulýsingu eða ítarlega þjónustulýsingu. Þar segir að vanda skuli sérstaklega til gerðar þessara þátta og þeir settir fram á eins skýran og einfaldan hátt og mögulegt er til að auðvelda mat á þjónustu og gera það markvissara. Kröfulýsing eða ítarleg þjónustulýsing skal gerð svo unnt sé að viðhafa skilvirkt eftirlit með því að framkvæmd slíkra samninga samræmist markmiðum laganna en við innra eftirlit sveitarfélaga með framkvæmd þjónustu samkvæmt 5. gr. laga nr. 38/2018 skal meðal annars horfa til kröfulýsinga eða ítarlegra þjónustulýsinga samanber 4. gr. reglugerðar nr. 1036/2018.

Af gögnum sem bárust Gæða- og eftirlitsstofnun má sjá að þjónustusamningum eins sveitarfélags við Klettabæ fylgir kröfulýsing um þjónustuna í samræmi við 4. gr. reglugerðar nr. 1036/2018. Í kröfulýsingu sveitarfélagsins er ítarleg lýsing í 76 tölusettum kröfum á þeirri þjónustu sem Klettabær skal veita. Í viðtölum við stjórnendur Klettabæjar kom fram að þeir létu kröfulýsingu þessa sveitarfélags gilda um þjónustu búsetuúrræða og hvíldardvala við öll börn og ungmenni sem dvelja hjá þeim og koma frá öðrum sveitarfélögum. Ekkert sveitarfélaganna hafði framkvæmt formlegt innra eftirlit á þjónustu Klettabæjar þegar ytra eftirlit Gæða- og eftirlitsstofnunar átti sér stað. Hins vegar hefur farið fram óformlegt innra eftirlit með reglulegri upplýsingagjöf, samráðsfundum, heimsóknnum, símtölum og viðtölum við börnin og ungmennin.

Klettabær ehf. hefur sótt um starfsleyfi samkvæmt 7. gr. laga nr. 38/2018 til þess að reka stoðþjónustu í sérstöku húsnæði fyrir fötluð börn með miklar þroska- og geðraskanir samkvæmt 8. og 21. gr. laga nr. 38/2018, samanber einnig reglugerð um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir, nr. 1038/2018. Þá hefur Klettabær ehf. sótt um starfsleyfi samkvæmt 7. gr. laga nr. 38/2018 til að reka stoðþjónustu í skammtímadvöl samkvæmt 8. og 17. gr. laganna, samanber einnig reglugerð um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum, nr. 1037/2018. Klettabær ehf. fékk útgefið starfsleyfi til bráðabirgða á grundvelli 9. gr. reglugerðar nr. 856/2020 um starfsleyfi til einkaaðila sem veita þjónustu við fatlað fólk frá Gæða- og eftirlitsstofnun í janúar 2021 en stofnunin ákvað að bíða með útgáfu starfsleyfis til lengri tíma á meðan að úttekt þessi stæði yfir.

5.4 Þjónustusamningar

Sveitarfélögin gera þjónustusamning við Klettabæ á grundvelli 6. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða samkvæmt 84. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002 fyrir hvert og eitt barn/ungmenni sem dvelur hjá Klettabæ í búsetuúrræði eða hvíldardvöl á þeirra vegum. Í samningunum koma fram markmið þjónustunnar, ábyrgð og skyldur Klettabæjar, ábyrgð og skyldur sveitarfélagsins, eftirlit og samráð, gildistími og greiðslur fyrir þjónustuna.

Við upphaf úttektarinnar óskuðu eftirlitsaðilar eftir þjónustusamningum og kröfulýsingu frá Klettabæ vegna einstaklinga í búsetuúrræðum og hvíldardvölum félagsins. Á þeim tíma voru 20 börn og ungmenni í búsetuþjónustu Klettabæjar og bárust ellefu þjónustusamningar við tvö sveitarfélög, þar af þrjú útrunnir samningar sem voru í endurnýjunarferli. Þá bárust upplýsingar um að unnið væri að endurnýjun sex annarra útrunninna samninga við fjögur sveitarfélög. Í tilvikum þriggja einstaklinga sem nýlega komu í búsetuþjónustu, allir frá sama sveitarfélaginu, hafði ekki verið gengið frá þjónustusamningi. Einnig voru fimm börn/ungmenni í hvíldardvöl og bárust samningar vegna tveggja þeirra en þrjú samningar biðu undirritunar. Eitt sveitarfélaganna hefur þann háttinn á að hafa ótímabundna þjónustusamninga með þriggja mánaða uppsagnarfresti og eru þeir allir vegna einstaklinga yfir 18 ára aldri. Gildistími samninga annarra sveitarfélaga er tímabundinn en þó mislangur. Samkvæmt stjórnendum

Klettabæjar eru dæmi þess að samningar renni út án þess að vera endurnýjaðir, sveitarfélög framlengi samninga jafnvel um einn mánuð í senn og sum sveitarfélög hafi verið treg til að ganga frá undirritun þjónustusamninganna. Þetta skapi óvissu um þjónustuna fyrir stjórnendur Klettabæjar en ekki hvað síst fyrir börnin og ungmennin í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar.

5.5 Búseta barna utan heimilis

Við undirbúning úttektar kom í ljós að í tilvikum sumra barna í þjónustu Klettabæjar gætti óvissu um það á grundvelli hvorra laganna börnin skyldu vistuð, þar sem þjónusta við þau væri veitt á grundvelli beggja lagabálkanna, þ.e. bæði vegna fötlunar þeirra samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og út frá markmiðum barnaverndarlaga nr. 80/2002.

Í [skýrslu nefndar um samhæfða þjónustu við börn með alvarlegar þroska- og geðraskanir](#) frá árinu 2013 er fjallað um hóp barna þar sem skarast þjónustukerfi barnaverndar og fatlaðra. Í skýrslunni kemur eftirfarandi fram:

Viðfangsefnið er afmarkað og flókið. Börnin eru með flókna og umfangsmikla erfiðleika; með þroskaröskun, geðröskun og hegðunarvanda. [...]börn sem vegna alvarlegra þroskaraskana, frá því snemma í bernsku, sýna erfiða og flókna hegðun sem getur komið í veg fyrir áframhaldandi eðlilegan persónuþroska. Börnin hafa þróað með sér geðræn einkenni og stundum alvarlega geðsjúkdóma. Hegðun þeirra er mjög truflandi, óútreiknanleg og stundum skaðleg bæði barni og umhverfi. Reynst hefur erfitt að sinna þessum börnum í skóla eftir hefðbundnum stuðningsleiðum, iðulega ljúka þau ekki skólaskyldu og mörg þeirra verða einangruð frá jafnöldum. Sum leiðast út í fíkniefnaneyslu og sækja í óæskilegan félagsskap.

Í skýrslunni kemur einnig fram að sjónarmið um barnavernd annars vegar og réttindi fatlaðs fólks hins vegar renni saman hvað varðar þessi börn. Hvort sem meginvandi barnsins stafi af alvarlegum vanda þess eða af því að foreldrar ráði ekki við uppeldishlutverk sitt, þá er það tvennt náskyld og getur í raun runnið saman. Þessi lýsing á ágætlega við þau börn sem nýta þjónustu í búsetuúrræðum og hvíldardvöl hjá Klettabæ. Niðurstaða nefndarinnar var sú að þjónusta við þennan hóp ætti í meginatriðum heima innan þjónustukerfis fatlaðra. Barnavernd geti komið tímabundið að málum barnanna en gæta þurfi að því að það skyggi ekki á þörf fyrir varanlega og sérhæfða þjónustu innan þjónustukerfis fatlaðs fólks. Gæta þarf að því að barnaverndarkerfið, sem er í eðli sínu hugsað til skamms tíma bæði hvað varðar dvöl og þjónustu, skyggi ekki á þörf fyrir varanlegt úrræði barns innan kerfis málefna fatlaðs fólks.

Sérfræðingateymi vegna barna með fjölþættan vanda og barna sem vegna fötlunar sinnar þurfa annars konar og meiri þjónustu en unnt er að veita á heimili fjölskyldna þeirra tók til starfa í desember 2020. Um teymið er fjallað í 20. gr. laga nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Teymið er skipað fjórum sérfræðingum en þeir eru frá Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, Barna- og unglíngageðdeild Landsspítalans, Barnaverndarstofu og velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Teyminu er ætlað að vera sveitarfélögum til

ráðgjafar vegna þjónustu og úrræða fyrir börn með fjölþættan vanda og/eða miklar þroska- og geðraskanir. Einnig ákvarðar teymið hvort barn þarfnist úrræða samkvæmt lögum nr. 38/2018, á grundvelli barnaverndarlaga eða hvorra tveggja laganna.

Teyminu er heimilt að afla og vinna með nauðsynlegar upplýsingar um heilsu og stöðu barns, þar með taldar niðurstöður greininga og mat á þörfum barnsins, sem og upplýsingar um aðstæður fjölskyldu þess. Tilgangur vinnslunnar er að teymið geti lagt heildstætt mat á stöðu og þjónustuþarfir barns, sinnt ráðgjafarhlutverki sínu gagnvart sveitarfélögum og tekið ákvörðun um hvaða úrræða barnið þarfnist. Sé niðurstaða teymisins sú að barn þarfnist þjónustu samkvæmt lögum nr. 38/2018 og að það sé barninu fyrir bestu að það búi utan heimilis fjölskyldu sinnar skal eftir fremsta megni reyna að finna barninu annað heimili í nærsamfélagi þess og gera því kleift að viðhalda sambandi við upprunafjölskyldu sína, samanber 21. gr. laganna. Þá skal einnig vísa málum til sérfræðingateymis í tilvikum barna sem dvelja á skammtímadvalarstöðum og hafa þörf fyrir annars konar og meiri þjónustu en unnt er að veita á heimili fjölskyldu þeirra samhliða skammtímavistun, samkvæmt reglugerð nr. 1037/2018 um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum.

6. Þjónusta Klettabæjar

6.1 Notendahópur Klettabæjar

Almennt töluðu deildarstjórnir um þjónustunotendur Klettabæjar sem einstaklinga með fjölþættan vanda. Mismunandi var hversu vel þeir þekktu formlegar greiningar barnanna/ungmennanna s.s. frá BUGL eða Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins. Upplýsingar um formlegar greiningar var ekki að finna í einstaklingsbundnum þjónustuáætlunum notenda. Fram kom á upphafsfundum eftirlitsaðila með stjórnendum og lykilstarfsmönnum Klettabæjar að þeir fengju til að mynda ekki niðurstöður SIS-mats barna/ungmenna frá sveitarfélögunum.

Aðspurð um notendahóp Klettabæjar sögðu flestir deildarstjórnir að um fjölbreyttan hóp barna og ungmenna væri að ræða með ólíkar þarfir. Börnin og ungmennin ættu það helst sameiginlegt að geta ekki þrífist heima vegna áhættuhegðunar sem skapar þeim sjálfum og öðrum hættu. Ástæður þess væru ólíkar og erfitt að benda á samnefnara um ástæður þess að þau dveldu í Klettabæ. Ýmiskonar raskanir og fatlanir voru nefndar í tilvikum barnanna og ungmennanna í búsetuúrræðum og hvíldardvölum, svo sem einhverfa, þroskahömlun, geðklofi, ADHD, kvíði, mótþróaprjóscuröskun, þunglyndi, árátta, þráhyggja og tengslaröskun. Flest, ef ekki öll, börnin og ungmennin sem eftirlitsaðilar töluðu við eiga sögu um að beita ofbeldi og/eða ögrandi hegðun. Meðal ungmenna í búsetuúrræðunum er eitt ungmenni sem hefur hlotið dóm en ekki var talið að refsing myndi bera árangur samanber 16. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940. Annað ungmenni í búsetuúrræði beið dómsuppkvaðningar þegar eftirlit fór fram.

Ítrekað kom fram í viðtölum við stjórnendum og deildarstjóra Klettabæjar að lagagrundvöllur fyrir vistun barna í mörgum tilvikum gæti verið rangur hjá sveitarfélögunum og þau væru jafnvel ekki með það á hreinu þegar umsóknir bærust frá þeim hvort óskað væri eftir þjónustu samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 eða barnaverndarlögum nr. 80/2002. Fram kom í viðtali við starfsmann sveitarfélags að það væri auðveldara að bregðast hraðar við þegar mál væri barnaverndarmál þar sem skyldurnar og skilningurinn á þjónustu samkvæmt barnaverndarlögum væri meiri en í tilvikum þjónustu samkvæmt lögum nr. 38/2018. Einn starfsmaður sveitarfélags sagði einnig að málin væru oft flókin þar sem börn/ungmenni gætu lent á milli kerfa. Áður fyrr hafi stór hluti barna/ungmenna sem nú fer í búsetuúrræði hjá Klettabæ verið vistuð á meðferðarheimilum Barnaverndarstofu. Eftir að flestum þessara heimila hafi verið lokað og þjónusta við fatlaða verið flutt frá ríki til sveitarfélaga hafi skapast úrræðaleysi að mati eins starfsmanns sveitarfélags.

Í einhverjum tilvikum höfðu deildarstjórnir Klettabæjar bæði reynslu af því að starfa í búsetuúrræði eða hvíldardvöl sem vistuðu börn á grundvelli laga nr. 38/2018 og á grundvelli barnaverndarlaga. Aðspurðir um samanburð á þjónustu

við börn vistuð á ólíkum lagagrundvelli, sögðu tveir deildarstjórar muninn helst vera ólíkar einstaklingsþarfir. Annar sagði muninn á þjónustunni helst liggja í samskiptum við fagaðila. Mun meiri samskipti væru við sveitarfélag notenda þegar þjónustan er á grundvelli barnaverndarlaga, heldur en þegar vistun væri samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Í þeim tilvikum væru samskipti frekar við skóla og frístund barna en ráðgjafa sveitarfélaganna og forráðamenn líkt og í barnaverndarmálum.

Við framkvæmd úttektar óskuðu eftirlitsaðilar eftir upplýsingum frá sérfræðingateyminu sem starfar samkvæmt 20. gr. laga nr. 38/2018 um aðkomu þess að málum barna sem dvelja í búsetuúrræðum eða hvíldardvöl hjá Klettabæ. Teyminu er meðal annars ætlað það hlutverk að ákvarða á grundvelli hvaða laga barn þarfnist þjónustu. Frá því að sérfræðingateymið hóf störf í desember 2020 hefur það haft aðkomu að málum tveggja barna sem voru vistuð tímabundið í Klettabæ meðan beðið var eftir niðurstöðu teymisins. Þá tók teymið fram í svari sínu að það tæki ekki afstöðu til, né gæfi álit á því, hvar sveitarfélög visti börn. Hlutverk teymisins sé að leggja mat á hvort þjónusta veitt inni á heimili sé fullreynd og þörf sé á að vista barn utan heimilis. Teymið skoðar eingöngu þau mál sem sveitarfélög vísa til þess og er það ráðgefandi en hefur ekki eftirlitsskyldu. Þá sé ákvörðun um vistun barns utan heimilis ávallt á ábyrgð sveitarfélaganna. Til að meta þjónustuþörf hefur sérfræðingateymið meðal annars óskað eftir SIS-mati barns. Hefur teymið bent sveitarfélögum á að mikilvægt sé að endurskoða SIS-mat barna reglulega þar sem þjónustuþörf þeirra geti tekið breytingum og með það í huga þarf að athuga hvort reyna megi vægari inngrip í líf barns.

6.2 Upphaf og dvöl í Klettabæ

Börnin og ungmennin voru spurð hvort þau vissu hvers vegna þau væru í búsetuúrræði eða hvíldardvöl hjá Klettabæ og hvort þau hefðu fengið að koma í heimsókn áður en dvöl þeirra hófst. Almenn virtust börnin/ungmennin hafa innsýn inn í þær aðstæður í lífi sínu sem væru þess valdandi að þau væru í Klettabæ en tvö þeirra sögðust ekki vita ástæðu dvalarinnar. Öll sögðu þau að vel hefði verið tekið á móti þeim þegar þau komu fyrst í Klettabæ og flest sögðust hafa komið í heimsókn áður en dvölin hófst. Fjögur höfðu verið í þjónustu hjá Vínakoti áður en þau komu til Klettabæjar. Flestir viðmælendanna höfðu dvalið í öðru búsetuúrræði Klettabæjar áður en þeir fóru í núverandi húsnæði. Ekkert barnanna eða ungmennanna vissi hversu löng dvöl þeirra yrði í Klettabæ. Tvö þeirra sögðust vita að verið væri að undirbúa flutning í annað úrræði á vegum sveitarfélags síns en vissu þó ekki nákvæmlega hvenær flutningar stæðu til. Annað þeirra sagðist hlakka til og virtist glatt með tilvonandi flutninga en hinn aðilinn sagðist ekki vera alveg tilbúinn. Tvö börn/ungmenni sögðu að þeim hafi verið tjáð í upphafi að þau ættu einungis að vera stuttan tíma í Klettabæ en nú væru nokkur ár liðin. Í viðtölum við deildarstjóra Klettabæjar kom fram að framtíðarmarkmið væru oft óskýr, þ.e. hvort verið væri að undirbúa börn/ungmenni fyrir sjálfstæða búsetu, flytja heim eða fara í annað úrræði.

6.3 Þjónustan í Klettabæ

Öll börn og ungmenni í búsetuúrræðum og hvíldardvöl Klettabæjar eru með einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir samkvæmt lögum nr. 38/2018 óháð lagagrundvelli vistunar. Eftirlitsaðilar fengu að sjá þjónustuáætlanir þeirra tíu barna/ungmenna sem rætt var við. Í tilviki sjö þeirra vísuðu einstaklingsáætlanir þeirra einnig í reglugerð nr. 1038/2018 um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir. Ein vísaði til reglugerðar um þjónustu við fatlað fólk á heimili sínu nr. 1054/2010. Allar einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir þeirra barna/ungmenna sem eftirlitsaðilar ræddu við voru unnar undir forystu Klettabæjar utan einnar sem var unnin undir forystu félagsþjónustu sveitarfélagsins.

Í áætlununum, sem eru uppfærðar einu sinni til tvisvar á ári, má sjá markmið með þjónustunni og leiðir að markmiðunum sem og upplýsingar um samstarfsaðila. Ekki var í öllum tilvikum skýrt hver bæri ábyrgð á að koma áætluninni í framkvæmd. Dæmi um markmið í þjónustuáætlunum er að tryggja öryggi einstaklings, veita félagslegan stuðning, festu og öruggt heimili, efla sjálfsmynd og styrkja sjálfstæði, efla félagsfærni og jákvæð samskipti, rjúfa félagslega einangrun og efla félagsfærni, stuðla að heilbrigðum lífsstíl og aðstoða við að takast á við kvíða eða vanlíðan. Í tveimur áætlunanna mátti sjá framtíðarmarkmið um að stefnt væri að sjálfstæðri búsetu viðkomandi eftir dvöl hjá Klettabæ. Í níu af tíu þjónustuáætlunum koma fram markmið einstaklinganna sjálfra en einn kaus að tjá sig ekki um markmið sín við deildarstjóra og þroskaþjálfva Klettabæjar. Dæmi um markmið einstaklinganna er að elda meira, borða hollari mat, safna sér fyrir nýrri tölvu, fara í ræktina án þess að verða kvíðin, ná betri stjórn á tilfinningum sínum, eignast vini og féлага, eignast heilbrigð vina- og fjölskyldusambönd, fara aftur í grunnskóla, komast í framhaldsskóla eða fá vinnu.

Í viðtölunum voru deildarstjórnarnir sérstaklega spurðir um framtíðarmarkmið barna/ungmenna í sínum búsetuúrræðum og/eða hvíldardvölum. Þeir sögðu framtíðarmarkmiðin oftast vera óskýr, meðal annars varðandi hvenær þjónustulok yrðu hjá Klettabæ og hvað tæki við að því loknu. Oft væri óljóst hvort verið væri að undirbúa barn/ungmenni til að fara í sjálfstæða búsetu, heim til fjölskyldunnar eða í annað búsetuúrræði. Einn deildarstjóri nefndi að honum myndist að það mætti vera skýrar hvert langtímamarkmið barna/ungmenna ætti að vera. Börnin og ungmennin könnuðust almennt ekki við að vera með einstaklingsbundna þjónustuáætlun en nokkur könnuðust við að vera með einstaklingsbundna dagskrá sem var yfirleitt sýnileg í hverju úrræði.

6.4 Aðbúnaður og ytri umgjörð

Öll börnin og ungmennin í búsetuúrræðum og hvíldardvölum Klettabæjar sem eftirlitsaðilar ræddu við dvöldu í einstaklingsíbúð í almennri íbúðabyggð. Íbúðirnar eru ýmist þriggja eða fjögurra herbergja og var eitt herbergi almennt nýtt sem starfsmannaaðstaða. Að öðru leyti voru börnin/ungmennin með fullan aðgang að íbúðunum sem þau dvöldu í. Svefnherbergi töldust til einkarýma þeirra en sumir voru einnig með tómsundaherbergi. Íbúðirnar sem eftirlitsaðilarnir heimsóttu voru allar snyrtilegar og heimilislegar og mátti sjá persónulega muni

eins og fjölskyldumyndir og hluti sem tengjast áhugamálum barnanna og ungmennanna, svo sem tónlist eða kvikmyndum. Íbúðirnar virtust almennt skipulagðar með tilliti til þarfa barnanna og ungmennanna, til dæmis var notast við sjónrænar leiðbeiningar og upplýsingar hjá tveimur einstaklingum með einhverfu. Almennt voru börnin og ungmennin ánægð með útlit og umgjörð íbúðanna. Einn sagði að honum þætti húsnæðið of stórt en honum fannst þó gott að vera með pláss til að geta fengið vini í heimsókn að gista.

Mörg barnanna og ungmennanna þurfa lyfseðilsskyld lyf og er hver íbúð útbúin til að tryggja öryggi lyfja með læstum lyfjaskáp á læstum skrifstofum starfsfólks. Einnig hafa verið gerðar öryggisráðstafanir í hverri íbúð varðandi efni sem geta verið skaðleg, eins og hreinsiefni og beitt áhöld, sem einnig eru geymd í læstum skápum. Við vettvangsathugun eftirlitsaðila voru engar athugasemdir gerðar varðandi geymslu lyfja, hreinsiefna og beittra áhalda. Öll búsetuúrræði og hvíldardvalir Klettabæjar hafa tilskilin brunavarnaleyfi að undanskildu einu en úr þeirri íbúð er eingöngu ein útgönguleið en ekki tvær líkt og brunavarnareglur kveða á um (húsnæði í eigu sveitarfélags).

6.5 Líðan notenda

Aðspurð um líðan sína í Klettabæ sögðu tveir viðmælendanna að líðanin væri fin og einn sagði hana geta verið misjafna en að hún væri almennt góð. Einn sagðist alltaf hlakka til dvalarinnar í hvíldardvöl Klettabæjar. Eitt barn/ungmenni sagði að stundum liði því ekki vel vegna mikils kvíða og áfallastreituröskunar en annars væri líðan góð. Tveir viðmælendanna sögðu sér ekki líða vel í Klettabæ og sögðu báðir það meðal annars vera vegna þess að þeir fengju aldrei að vera í friði og væru alltaf með starfsfólk í kringum sig.

Fimm barnanna/ungmennanna sögðust fá einhverja sálfræðipjónustu, annað hvort hjá sálfræðingi Klettabæjar, skólasálfræðingi eða utanaðkomandi sálfræðipjónustu. Eitt þeirra sagðist hafa verið að hitta sálfræðing sem því líkaði ekki við en vildi samt tala við einhvern sem það treysti um þá erfiðleika sem það hefði upplifað. Eitt barn/ungmenni sagðist telja sig þurfa að vera hjá sálfræðingi en það væri ekki að hitta neinn í dag. Í einstaklingsbundinni þjónustuáætlun eins barns/ungmennis má sjá að viðkomandi er í klínískri meðferð hjá sálfræðingi. Sálfræðingurinn hittir starfsfólk einstaklingsins reglulega svo þeir vinni í takt samkvæmt markmiðum meðferðarinnar. Þá mátti sjá í þjónustuáætlunum tveggja einstaklinga að þeir sæki ART námskeið í Náms- og starfssetri Klettabæjar þar sem unnið er meðal annars með tilfinningastjórnun og félagsfærni.

6.6 Námi og virkni

Sex barnanna/ungmennanna sem rætt var við eru í hefðbundnu námi með stuðningi í grunnskóla eða framhaldsskóla, þrjú eru í Náms- og starfssetri Klettabæjar og eitt er í Fjölsmiðjunni. Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir barnanna/ungmennanna innihéldu flestar markmið um virkni og hreyfingu, svo sem listsköpun, rafíþróttæfingar, sjúkraþjálfun, heimsóknir, sund og

gönguferðir. Aðspurð um ástundun hreyfingar nefndu flest þeirra sem stunduðu hreyfingu að þau sæktu líkamsræktarstöðvar og sundlaugar.

Aðspurð um áhugamál sín sagði helmingur barnanna/ungmennanna að þau hefðu mikinn áhuga á tölvuleikjum og verja þau oft frítíma sínum í að spila tölvuleiki. Eitt barnanna/ungmennanna hefur mikinn áhuga á raftækjum og viðgerðum á þeim og sinnir viðgerðum á heimilinu. Einn hefur mjög gaman af dýrum og fer reglulega í húsdýragarðinn eða á sveitabæ að skoða dýr og annar sagðist hafa mikinn áhuga á snjóbrettum og er flinkur að renna sér þegar hann fer á brettið. Þess ber þó að geta að COVID-19 faraldurinn hefur sett verulegt strík í reikninginn varðandi hreyfingu og aðra virkni fyrir börnin og ungmennin.

Flest barnanna og ungmennanna sem rætt var við sinntu húsverkum að litlu leyti og kemur það oft í hlut starfsfólks að sjá um eldamennsku og þrif. Nokkur sögðust stundum þrifa og eitt barn/ungmenni sagðist sjá um þrif á herbergi sínu. Börnin og ungmennin voru almennt ánægð með matinn sem þau fengu en einum einstaklingi þóttu matarskammtarnir þó ekki nógu stórir. Einn sagðist vera duglegur að elda sjálfur og gera við hluti á heimilinu ef þeir bila. Sum börnin og ungmennin fóru með að versla í matinn og nokkur dæmi voru um að nýtt væri þjónusta eins og „Eldum rétt“ og netverslanir matvörubúða. Voru börnin/ungmennin þá höfð með í ráðum hvað yrði fyrir valinu í matinn fyrir næstu viku.

6.7 Tengsl við fjölskyldu og vini

Í viðtölum við deildarstjóra kom fram að öll börnin/ungmennin eru í samskiptum við aðstandendur sína og innihéldu allar einstaklingsáætlanirnar markmið um umgengni við aðstandendur. Flestar einstaklingsáætlanir innihéldu einnig persónuleg markmið um eflingu á félagsfærni og samskiptum, rof á félagslegri einangrun og/eða markmið um heilbrigð samskipti. Deildarstjórnir sögðu að skerðingar og fatlanir barnanna og ungmennanna hefðu mjög oft áhrif þegar kæmi að því að eignast og umgangast vini, s.s. einhverfa, kvíði og markaleysi. Í viðtölunum við börnin og ungmennin kom fram að þau væru mörg í rafrænum samskiptum við fólk í gegnum netið. Deildarstjórnir sögðu frá því að í einhverjum tilfellum sæktu börnin/ungmennin í óæskilegan félagsskap sem þarf að hafa áhrif á og stíga inn í, átti það bæði við um rafræn samskipti og almenn félagsleg samskipti í raunheimum.

Öll börnin og ungmennin sem rætt var við og eru í búsetuúrræðum Klettabæjar sögðust vera í reglulegum samskiptum við foreldra sína og systkini með heimsóknnum og símtölum. Eitt þeirra sagðist vilja hitta pabba sinn oft en önnur virtust sátta við fyrirkomulag samskipta við fjölskyldu. Nokkur nefndu einnig regluleg samskipti við aðra ættingja svo sem ömmur og afa. Í tilfellum þriggja barna sem rætt var við fer barnaverndarnefnd með forsjá þeirra og er umgengni við foreldra og aðra ættingja skipulögð af ráðgjafa barnaverndarnefndarinnar.

Fimm barnanna/ungmennanna sem rætt var við sögðust ekki vera mjög vinamörg. Eitt þeirra sagðist eiga marga góða vini sem það treystir, annað sagðist eiga marga vini á netinu og samkvæmt starfsfólki á eitt þeirra mikið af vinum. Eitt

barn/ungmenni greindi eftirlitsaðilum frá því að það hefði orðið fyrir miklu einelti af hálfu jafnaldra í æsku og upplifir enn einelti gegnum netið í dag. Tvö sögðust vilja geta hitt vini sína oftár en þau gera en það væri oft erfitt vegna þess að starfsmenn Klettabæjar væru alltaf með í för.

6.8 Starfsfólk Klettabæjar

Við úrvinnslu nýrra umsókna frá sveitarfélögum um búsetuúrræði og hvíldardvöl fyrir börn og ungmenni vinnur fagteymi Klettabæjar þarfagreiningu sem byggir á umsókninni sjálfri, greiningu barns/ungmennis og fyrirliggjandi upplýsingum frá sveitarfélagi og fagaðilum. Þarfagreiningin segir til um fjölda starfsfólks sem þörf er á til að veita barninu/ungmenninu þjónustu og er þá horft til velferðar þeirra, markmiða þjónustunnar og öryggis starfsfólks í starfi. Í hverju búsetuúrræði og hvíldardvöl Klettabæjar eru um það bil 15–20 starfsmenn auk deildarstjóra. Algengast er að tveir starfsmenn séu saman á hverri vakt og einn á nóttunni, en allar næturvaktir eru vakandi vaktir. Af þeim tíu börnum/ungmendum sem eftirlitsaðilar ræddu við voru sex með tvo starfsmenn með sér yfir daginn og tvö með þrjá starfsmenn hluta úr degi. Tvö barnanna/ungmennanna sem rætt var við voru einungis með einn starfsmann á vakt hverju sinni.

Almennt voru börnin/ungmennin ánægð með starfsfólkið og var þeim oft lýst sem góðu og hjálplegu. Fimm viðmælendanna tóku það sérstaklega fram að þeim myndist starfsfólkið sýna sér virðingu. Einnig sögðu flest að þeim myndist þau geta leitað til eins eða fleiri starfsmanna ef eitthvað bjátaði á eða ef þau vantaði eitthvað. Einn viðmælandi sagðist ekki hafa tengst við ákveðinn starfsmann í gegnum tíðina. Annar sagði að honum væri illa við tvo starfsmenn annars fannst honum starfsfólkið vera gott fólk. Eitt barn/ungmenni sagði að sér þætti vera of margt nýtt starfsfólk en hann væri samt opinn fyrir því að kynnast nýju fólki. Einn viðmælendanna sagðist ekki ánægður með starfsfólkið og vildi hann fá meiri frið frá þeim. Hann sagði þó að hann gæti leitað til starfsfólksins ef þörf væri á.

Af tíu deildarstjórum voru átta með háskólagráðu sem nýttist í starfi og þar af þrír með háskólanám á framhaldsstigi. Áberandi meðal deildarstjóra var starfsreynsla og/eða menntun í félags- og tómsundarstarfi með ungu fólki, en sex deildarstjórar höfðu starfað eða menntað sig á því sviði. Aðrir höfðu unnið með fötluðu fólki eða höfðu reynslu af störfum í úrræðum á vegum barnaverndar eða félagsþjónustu sveitarfélaga. Sjö höfðu starfað hjá Vinakoti áður en þeir hófu störf hjá Klettabæ.

Allir voru deildarstjórnir mjög ánægðir í starfi hjá Klettabæ. Flestir töluðu sérstaklega um góðan stuðning frá yfirmönnum og góða teymisvinnu deildarstjóra. Þeir hittist reglulega og ræði með hvaða hætti þeir nálgast þjónustuna. Þeir töluðu einnig um mikilvægi stoðþjónustu Klettabæjar svo sem gott aðgengi að þroskaþjálfara, sálfræðingi, mannauðsstjóra og ráðgjafa í tengslamyndandi nálgun.

Klettabær býður upp á ýmsa fræðslu fyrir starfsfólk. Flestir deildarstjórnir nefndu mikilvægi fræðslunnar fyrir starfið, þar á meðal nýliðafræðslu, öryggis-

námskeið, fræðslu um tengslamyndandi nálgun, skyndihjálpi og sjálfsvörn. Fram kom í spurningakönnun meðal starfsmanna Klettabæjar að þeir myndu einnig vilja fá einstaklingsbundnari fræðslu um þarfir og/eða fatlanir barna/ungmenna sem þau starfa með auk hinnar almennu fræðslu sem nú þegar er í boði. Þá hafa deildarstjórar og starfsfólk aðgang að sálfræðingi Klettabæjar ef upp koma alvarleg atvik og þeir telja þörf á handleiðslu. Flestir töluðu deildarstjórnir um að mesti stuðningurinn í starfinu fælist í verklagi sem unnið er eftir auk reglulegra starfsmannafunda og jafningjahandleiðslu. Nokkrir deildarstjórar sögðu í viðtölunum að það mætti hægja aðeins á, oft væri hraðinn mikill og vöxtur Klettabæjar mikill. Til að mynda þyrfti starfsfólk oft að aðlagast mjög hratt þar sem úrræði eru stundum sett upp með mjög stuttum fyrirvara. Einnig kom fram að boðleiðir mættu vera skýrari, að verklag væri skýrt innan búsetuúrræðanna og hvíldardvalanna en mætti vera skýrara á skrifstofunni.

6.9 Öryggi og grundvallarréttindi

Klettabær hefur sótt um undanþágur frá banni við beitingu nauðungar til undanþágufndar, samkvæmt 12. gr. réttindagæslulaganna. Einnig hefur félagið sótt ráðgjöf og leiðbeiningar til sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar í þjónustu við fatlað fólk, sem starfar samkvæmt 14. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk.

Börnin og ungmennin sem eftirlitsaðilar töluðu við búa öll við sólarhringsvöktun og eru þau nær alltaf í fylgd starfsfólks. Í einstaklingsbundnu þjónustuáætlununum má sjá að það er gert með það að markmiði að tryggja öryggi einstaklinganna og veita þeim félagslegan stuðning. Þau búa einnig sum hver við skertan aðgang að eignum sínum, þar á meðal tölvu og síma, og notkunin er oft eingöngu heimil undir eftirliti starfsfólks. Einnig búa mörg hver við stýringu, til dæmis varðandi félagsleg samskipti og notkun á samfélagsmiðlum. Þá hafa þau einnig skertan aðgang að lyfjum, hreinsivörum og hnífum, sem geymd eru í læstum skápum og notast eingöngu undir eftirliti starfsfólks.

Í mörgum einstaklingsbundnu þjónustuáætlununum sem eftirlitsaðilar fengu til skoðunar mátti sjá texta um nauðung og þvingun. Eftirfarandi er dæmi um slíkan texta: „Líkamlegri nauðung og þvingun er ekki beitt í vinnu með [einstaklingi] nema að nauðsynleg þörf þyki þegar [einstaklingur] verður hættulegur sjálfum sér eða öðrum. Það er einungis gert til þess að tryggja öryggi hans og/eða starfsmanna og þegar engar aðrar nálganir hafa dugað til þess að ná stjórn á aðstæðum“.

Allir deildarstjórnir sem rætt var við höfðu reynslu af því að þurfa að beita barn/ungmenni þvingunum í neyðartilfellum vegna áhættuhegðunar þeirra. Í nokkrum tilvikum var orðið nokkuð langt um liðið frá síðasta atviki en hjá öðrum hafði atvik átt sér stað í sömu viku og viðtöl fóru fram og sáust enn ummerki þess í íbúð. Nokkur af þeim börnum og ungmönnum sem rætt var við sögðu að þau hefðu sjálf í einhverjum tilfellum orðið reið og sýnt af sér ofbeldishegðun í tali eða gjörðum. Sögðu þau öll að í þeim aðstæðum hefði starfsfólk verið rólegt og

reynt að hjálpa þeim að komast aftur í jafnvægi. Eitt sagði að því þætti stundum ósanngjarnt hvernig starfsfólk tæki á því þegar það yrði æst og sagðist oft vilja þá bara vera í friði en ekki með starfsfólk standandi yfir sér eða að tala við sig.

Börn og ungmenni sem rætt var við voru spurð hvort þau upplifðu sig örugg í Klettabæ og svöruðu átta þeirra spurningunni játandi. Eitt sagðist vera orðið vant því að finna ekki til öryggis neins staðar nema þá helst hjá einum starfsmanni í skólanum sínum. Annað sagðist ekki upplifa sig öruggt í Klettabæ og treystir viðkomandi ekki starfsfólkinu. Börnin og ungmennin voru einnig spurð hvort þau hefðu orðið fyrir einhvers konar ofbeldi í Klettabæ eða þau verið beitt nauðung í þjónustunni. Einn viðmælendanna sagðist hafa í eitt skipti orðið fyrir ofbeldi af hendi starfsmanns þegar starfsmaður hrinti viðkomandi inn í herbergi þegar hann var ósáttur og hann hafi dottið um hlut á gólfinu. Annars sagðist hann ekki hafa orðið fyrir ofbeldi en að hann hafi verið beittur nauðung þegar hann „var að meiða“ og hélt starfsfólk þá um úlnliði hans. Viðkomandi sagði starfsfólkið alltaf laga takið ef það héldi of fast þannig að hann meiddi sig ekki. Eitt barnanna/ungmennanna sagði að starfsmaður hafi einhvern tímann talað ónærgætilega í gríni og að það hafi tekið orð starfsmannsins inn á sig og liðið illa yfir því en sagðist samt vita að starfsmaðurinn hafi verið að grínast. Aðrir sem rætt var við sögðust ekki hafa verið beittir neinu ofbeldi eða nauðung.

6.10 Atvik og atvikaskráningar

Í samtali við eigendur, forstöðumenn og deildarstjóra Klettabæjar kom fram að unnið er eftir fjölmörgum formlegum verkferlum í búsetuúrræðum og hvíldar-dvölum, þar á meðal verkferlum um atvikaskráningu, dagbókarfærslur, persónuvernd, öryggismál, næturvaktir, slys, strok og líkamleg inngrip. Þegar þörf er á eru verkferlar sérstaklega aðlagðir einstaklingsþörfum notenda, svo sem vegna áhættuhegðunar eða hættu á flogum. Sérstakt verklag er um atvik vegna ógnandi aðstæðna og ofbeldishegðunar barna/ungmenna. Þá eru allar íbúðir Klettabæjar með neyðarhnapp sem starfsfólk getur notað til að fá aðstoð lögreglu ef það metur aðstæður þannig að barn/ungmenni sé að stofna sjálfum sér eða öðrum í hættu og starfsfólk hefur ekki stjórn á aðstæðum.

Aðspurðir sögðust allir deildarstjórnir þekkja verklag vegna atvika vel og sögðu þeir það vera kynnt öllu starfsfólki og að því sé veittur stuðningur og ráðgjöf vegna verklagsins eftir þörfum. Deildarstjórnir voru beðnar um að gefa eftirlitsaðilum dæmi um viðbrögð við ofbeldishegðun barns/ungmennis eða viðbrögðum starfsfólks við ógnandi hegðun í þeirra garð. Einnig gáfu deildarstjórnir nokkur dæmi um hegðun sem hefði getað leitt af sér atvik en rétt viðbrögð og þekking á þörfum barns/ungmennis komu í veg fyrir að slíkt gerðist. Deildarstjórnar töluðu um mikilvægi tengslamyndandi nálgunar í þessu samhengi, að starfsfólk hefði þekkingu og færni til að setja hegðun barns/ungmennis í rétt samhengi og bregðast við krefjandi aðstæðum.

Klettabær notast við atvikaskráningar í gagnagrunni. Fagteymi Klettabæjar, sem samanstendur af forstöðumönnum og ráðgjafa í tengslamyndandi nálgun byrjar

alla starfsdaga á að skoða atvikaskráningar frá deginum áður. Ef tilefni er til eru í framhaldinu gerðar breytingar á þjónustu við viðkomandi barn/ungmenni. Deildarstjórar sjá einnig um að senda viku- eða mánaðaryfirlit til ráðgjafa og foreldra/forsjáraðila barna/ungmenna, þar sem fram koma upplýsingar um þjónustuna og áherslur í starfi þá vikuna sem og upplýsingar um atvik ef einhver hafa átt sér stað. Þessi yfirlit eiga að vera vistuð í máli hvers barns/ungmennis hjá hverju sveitarfélagi fyrir sig.

6.11 Samskipti við ráðgjafa sveitarfélaga

Flest barnanna og ungmennanna sem rætt var við virtust vera í litlum samskiptum við ráðgjafa sinn hjá sveitarfélaginu. Fjögur þeirra sögðust vita hver ráðgjafi þeirra væri hjá félagsþjónustunni eða barnavernd en aðrir sögðust ekki vita það eða vera viss. Tvö sögðust vera í reglulegum samskiptum við ráðgjafa sinn og var annað þeirra nýbúið að hitta hann. Eitt barnanna/ungmennanna sagðist hafa hitt einhvern frá sveitarfélaginu fyrir löngu síðan. Tvö sögðu að sér fyndust ráðgjafarnir ekki hlusta á sig eða gefa sér skýr svör, eitt sagðist aldrei geta náð í ráðgjafa sinn og annað sagðist ekki vera alveg nógu ánægt með ráðgjafa sinn varðandi hvað væri framundan hjá sér.

Allir deildarstjórnarnir sögðu samskipti vera góð við ráðgjafa barnanna/ungmennanna hjá sveitarfélögunum en oft væru þau ekki tíð og þá frekar að frumkvæði deildarstjóranna sjálfra, til dæmis í kjölfar atvika. Einn deildarstjóri sagði að hans tilfinning væri að samskipti við ráðgjafa væru almennt meiri þegar um væri að ræða vistun á grundvelli barnaverndarlaga nr. 80/2002 en á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, þá væru frekar meiri samskipti við skóla og frístund barnanna/ungmennanna.

Nokkrir deildarstjórnanna tiltóku sérstaklega sveigjanleika Klettabæjar gagnvart sveitarfélögum. Að Klettabær hafi oft, og með skömmum fyrirvara, brugðist hratt við óskum sveitarfélaga um þjónustu eða breytingu á þjónustu. Þetta kom einnig fram á upplýsingafundi með lykilstarfsmönnum Klettabæjar. Sveitarfélögin hafi oft samband og óski eftir þjónustu eða breytingum á henni með mjög stuttum fyrirvara og það væri einn af kostum Klettabæjar að geta brugðist hratt við og þau legðu sig fram við að koma til móts við óskir og þarfir sveitarfélaganna. Nokkrir deildarstórar sögðu ef það væri eitthvað sem mætti laga hjá Klettabæ þá mætti hægja aðeins á, oft væri hraðinn mikill.

7. Viðbrögð Klettabæjar við ábendingum

Eigendur og stjórnendur Klettabæjar fengu lokadrög skýrslunnar til yfirlestrar 12. október 2021. Svar barst 26. október og má sjá viðbrögð þeirra við ábendingum hér að neðan.



Athugasemdir eigenda og stjórnenda Klettabæjar.

Það er okkar mat að úttektarskýrslan sé faglega unnin og lýsi starfsemi félagsins og aðstæðum þjónustunotenda nokkuð vel. Mjög gagnlegt er að lesa skýrsluna og gott er að fá ábendingar um það sem bæta megi í starfseminni.

Í Klettabæ er unnið eftir þeirri stefnu að skapa þjónustunotendum umhyggjusamt og þroskavænlegt umhverfi. Áhersla er lögð á jákvæða líðan og gott andrúmsloft með það að markmiði að starfsfólk og þjónustunotendur finni til öryggis. Unnið er eftir gildum félagsins: ástríða, heilindi, umhyggja, gleði og vandvirkni.

Hvað varðar ábendingar til Klettabæjar er rétt að koma eftirfarandi á framfæri:

- Upplýsingagjöf: Að því er varðar upplýsingagjöf til þjónustunotenda þá erum við sammála og er hér tækifæri til umbóta. Vonandi verður hægt að veita betri upplýsingagjöf ef fyrirsjáanleiki verður meiri. Þetta helst í hendur við ákvarðanir sveitarfélaga um framlengingu á þjónustusamningum og óvissu í þeim eignum.
- Friðhelgi einkalífs: Þessa ábendingu þarf að skoða í samhengi við upplýsingagjöfina sérstaklega varðandi vistunartíma og hvert markmiðið með þjónustunni er. Klettabær er sammála mikilvægi þess að þjónustunotendur fái tækifæri til að tjá sig um hagi sína í samræmi við aldur og þroska. Klettabær hefur lagt upp úr því að svo sé, t.a.m. standa dyr stjórnenda og fagaðila Klettabæjar þjónustunotendum ávallt opnar, mikið er lagt upp úr góðum samskiptum og að hlustað sé á sjónarmið þjónustunotenda. Eins fá allir þjónustunotendur tækifæri til að tjá sig á sérstökum fundum við gerð einstaklingsbundinna þjónustuáætlana. Klettabær sér hér tækifæri til umbóta og hefur hafið vinnu við að koma upp fastmótaðra ferli sem eigi sér stað með reglubundnari hætti en fram til þessa hefur tíðkast.
- Einstaklingsmiðuð fræðsla: Í Klettabæ fara allir starfsmenn á nýliðanámskeið og námskeið í áfalla- og tengslamiðaðri nálgun. Einnig eru haldnar öryggisfræðslur fyrir alla og svo einstaklingsmiðuð fræðslu fyrir hvert heimili. Eins eru reglulega haldnar fræðslur um tengslamyndandi nálgun. Klettabær kemur til með að bregðast við

Þessari ábendingu með því að leggja meiri áherslu á einstaklingsbundna fræðslu á hverju heimili og hefur nú þegar lagt af stað með þá vinnu.

- Atvik þjónustunotanda: Hvað varðar atvik er einn þjónustunotandi lýsti vegna framferðis starfsmanns viljum við koma því á framfæri að tekið var á þessu tiltekna máli, rætt var bæði við þjónustunotenda og starfsmann. Upplifun starfsmanna og þjónustnotanda var ekki sú sama en upplifun þjónustunotendans virt. Eftir góðan og áranguríkan fund með stjórnendum náðist sátt í þessu máli.

Að lokum vill Klettabær koma á framfæri þökkum fyrir faglega unna og greinargóða skýrslu.

