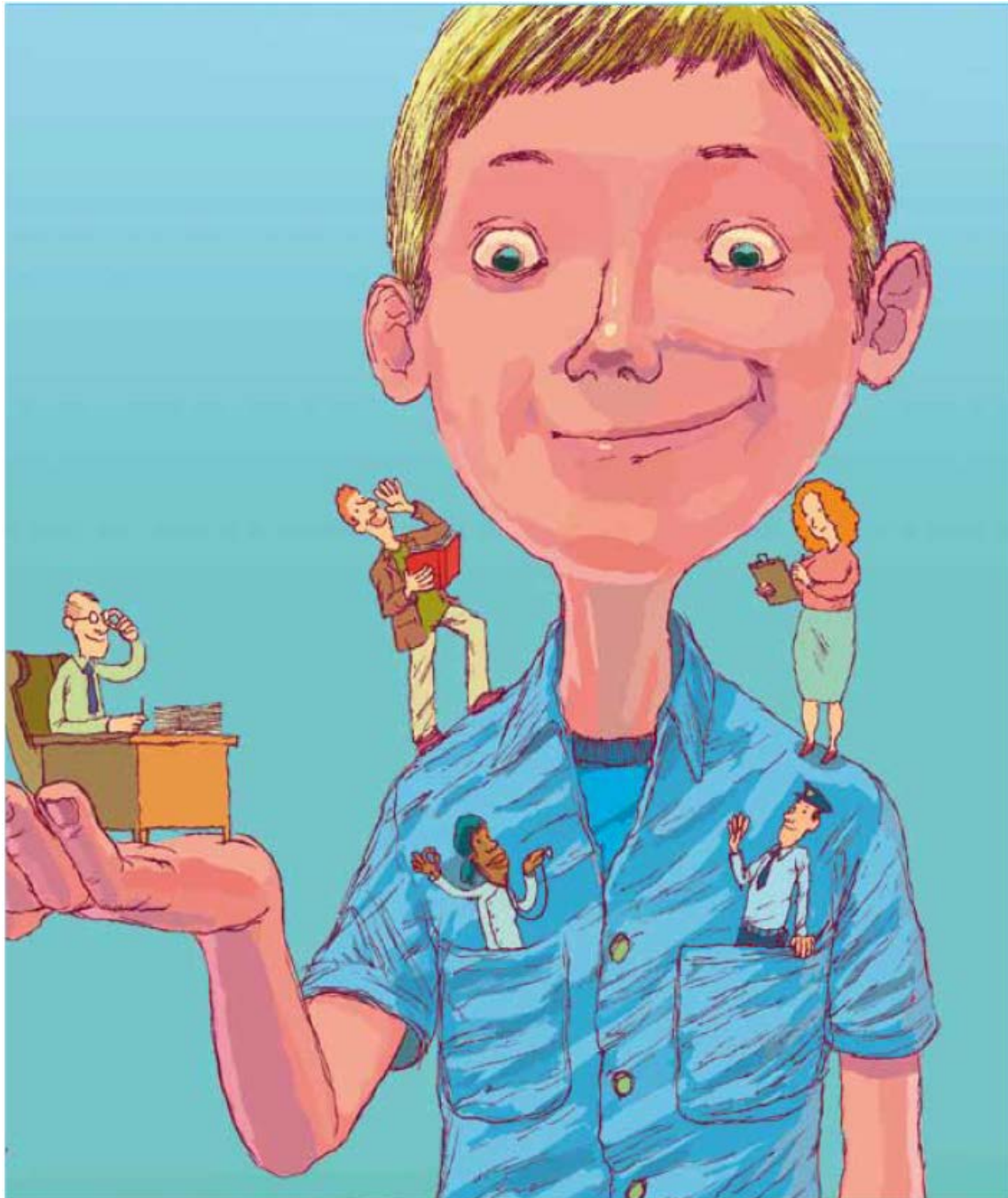




VELFERÐARRÁÐUNEYTIÐ



COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DE L'EUROPE



**Tilmæli Ráðherranefndar Evrópuráðsins um réttindi barna og barnvæna félagsþjónustu við börn og fjölskyldur**



Tilmæli Ráðherranefndar Evrópuráðsins um réttindi barna og barnvæna félagsþjónustu við börn og fjölskyldur

Júlí 2015

Titill á frummáli: Council of Europe Recommendation on children's rights and social services friendly to children and families

Útgefandi: Velferðarráðuneytið  
Hafnarhúsinu við Tryggvagötu  
150 Reykjavík  
Sími: 545 8100  
Bréfasími: 551 9165  
Netfang: [postur@vel.is](mailto:postur@vel.is)  
Veffang: [velferdarraduneyti.is](http://velferdarraduneyti.is)

Umbrot og textavinnsla: Velferðarráðuneytið  
© 2015 Velferðarráðuneytið

ISBN 978-9979-799-99-3

# Efnisyfirlit

Inngangsorð .....	4
Leiðbeiningar .....	6
I. Umfang og tilgangur .....	6
II. Skilgreiningar .....	6
III. Grundvallarreglur .....	6
A. Þjónusta og umönnun sem er barninu fyrir bestu .....	7
B. Réttur barnsins til þátttöku .....	7
C. Réttur barnsins til verndar .....	8
IV. Almennir þættir barnvænnar félagsþjónustu .....	9
A. Almenn félagsþjónusta .....	9
B. Sérhæfð félagsþjónusta .....	9
C. Samþætt og nákvæm félagsþjónusta .....	10
V. Lykilstefnur við veitingu barnvænnar félagsþjónustu .....	10
A. Upplýsingar og ráðgjöf .....	10
B. Aðgengi að þjónustu .....	10
C. Framboð .....	11
D. Þjónusta sem er viðeigandi og við hæfi .....	11
E. Þverfaglegt og fjölstofnanalegt samstarf .....	11
F. Fagleg hæfni: þjálfun, eftirlit og ábyrgð .....	12
G. Öryggi barnsins .....	12
H. Trúnaður og persónuvernd .....	12
I. Kvörtunarleiðir og endurskoðun ákvarðana sem hafa áhrif á barnið .....	13
J. Gæðastaðlar, eftirlit og mat .....	13

# Tilmæli Ráðherranefndar Evrópuráðsins CM/Rec (2011) 12 til aðildarríkjanna um réttindi barna og barnvæna félagsþjónustu við börn og fjölskyldur

*(Samþykkt af nefndinni 16. nóvember 2011 á 1126. fundi fulltrúa ráðherranna)*

## Inngangsorð

Ráðherranefndin, samkvæmt ákvæðum greinar 15.b í stofnsamþykkt Evrópuráðsins, með tilliti til þess að markmið Evrópuráðsins er að efla samstöðu aðildarríkjanna, meðal annars með því að stuðla að samþykkt sameiginlegra reglna;

í ljósi þess að barn er einstaklingur sem nýtur réttinda, þar á meðal réttar til þátttöku og verndar, til þess að tjá skoðanir sínar, að á það sé hlustað og því sé gefinn gaumur;

með vísun til þeirra lagatexta er varða réttindi barna, einkum samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi barnsins, sáttmála um verndun mannréttinda og mannfrelsis (ETS nr. 5) sem verndar réttindi allra, þar á meðal barna, félagsmálasáttmála Evrópu (ETS 35) og félagsmálasáttmála Evrópu (endurskoðaðs) (ETS nr. 163), sáttmála Evrópuráðsins um réttindi barna (ETS nr. 160), sáttmála um umgengnisrétt barna (ETS nr. 192), sáttmála Evrópuráðsins um ættleiðingu barna (endurskoðaðs) (CETS nr. 202), samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og samnings Evrópuráðsins um vernd barna gegn kynferðislegri misneytingu og kynferðislegri misnotkun (CETS nr. 201);

með hliðsjón af eftirfarandi tilmælum ráðherranefndarinnar til aðildarríkja: Tilmæli (87)20 um samfélagsleg viðbrögð við afbrotum ungmenna, Tilmæli (98)8 um þátttöku barna í lífi fjölskyldunnar og félagslífi, Tilmæli (2003)19 um bætt aðgengi að félagslegum réttindum, Tilmæli (2005)5 um réttindi barna sem vistuð eru langdvölum á stofnunum, Tilmæli 2006(5) um aðgerðaáætlun Evrópuráðsins til að: efla réttindi og fulla þátttöku fatlaðra í samfélaginu: að bæta lífsgæði fatlaðra í Evrópu 2006–2015, Tilmæli 2006(19) um stefnu til eflingar foreldrahæfni, Tilmæli CM/Rec(2009)10 um leiðbeiningar um stefnumörkun einstakra ríkja um samræmdar aðgerðir til að vernda börn gegn ofbeldi, tilmæli CM/Rec(2009) um menntun og félagslega aðild barna og ungmenna á einhverfurófi, Tilmæli CM/Rec(2010)2 um afstofnanavæðingu og sjálfstæða búsetu barna með fötlun, auk leiðbeiningarreglna ráðherranefndarinnar frá 2010 um barnvænlega réttarvörslu og leiðbeiningarreglna ráðherranefndarinnar frá 2011 um barnvænlega heilbrigðisþjónustu;

í ljósi eftirfarandi tilmæla Evrópuráðsþingsins: 1121 (1990) „Réttindi barna“, 1501 (2001) „Ábyrgð foreldra og kennara á menntun barna“, 1703 (2005) „Vernd og aðstoð við vegalaus börn í hælisleit“, 1666 (2004) „Bann við líkamsrefsingum barna í Evrópu“, 1778 (2007) „Börn sem þolendur: stöðvun ofbeldis og misnotkunar á börnum“, 1864 (2009) „Um að hvetja til þátttöku barna í ákvörðunum sem þau varða“, 1905 (2010) um „Börn sem verða vitni að heimilisofbeldi“, 1939 (2010) „Börn sem ekki

njóta umönnunar foreldra: Brýn þörf á aðgerðum" og 1934 (2010) „Ofbeldi gegn börnum á opinberum stofnunum: Tryggt að þolendur njóti fullrar verndar“;

með vísun til hinnar nýju stefnu um félagslega samheldni og aðgerðaáætlun Evrópuráðsins um félagslega samheldni frá 2010, þar sem áhersla er lögð á að velferð og efling fjölskyldna og barna sé lykilþáttur í lífsgæðum og undirstaða trúar á framtíðina og aðildarríki hvött til að tryggja að berskjaldaðir þjóðfélags hópar hafi aðgang að félags- og fjármálaþjónustu. Einnig er lögð áhersla að þátttaka barna og ungmenna sé grundvallarréttur og lykilþáttur í framtíð þjóðfélagsins og að skipulag og aðlögun viðkomandi þjónustu skuli taka mið af réttindum barnsins, sem skal unnt að þroskast í öruggu styrkjandi umhverfi án ofbeldis

að teknu tilliti til lokaályktunar ráðstefnu Evrópuráðherra sem fara með málefni fjölskyldna, sem fram fór í Vín 2009, þar sem áhersla var lögð á að öll sú stefna og ákvarðanir er varða börn taki mið af réttindum og hagsmunum barna;

í ljósi áætlunar Evrópuráðsins um „Byggjum Evrópu með börnum og fyrir börn“, átaksins sem unnið var samkvæmt áætluninni 2009–2011 og átaksins framtíðarstefnunni 2012–2015 um réttindi barna;

með tilliti til skýrslunnar frá 2003 um „Verndun fullorðinna og barna með fötlun gegn ofbeldi“ og skýrslanna frá 2007 um „Samþætta félagsþjónustu í Evrópu“ og „Hlutdeild notenda í félagslegri þjónustu“ sem unnin var undir merkjum Evrópunefndar um félagslega samheldni (CDCS);

er mælt til þess að stjórnvöld aðildarríkjana:

taki tillit til viðmiðunarreglnanna sem fylgja þessum tilmælum í því skyni að laga félagsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur að sérstökum réttindum, hagsmunum og þörfum barna og til þess að lagfæra vankanta á veitingu félagsþjónustu;

og hvetur aðildarríki til:

- a. að endurskoða löggjöf sína, stefnumörkun og framkvæmd svo unnt verði að grípa til úrbóta sem nauðsynlegar eru til að innleiða þessi tilmæli;
- b. að fullgilda sem fyrst viðeigandi samninga Evrópuráðsins um réttindi barna, hafi það ekki þegar verið gert;
- c. að stuðla að samvinnu á sviði barn- og fjölskylduvænnar félagsþjónustu, þar á meðal á sviði rannsókna og miðlun góðs verklags, jafnt innanlands sem utan;
- d. að tryggja samstarf félagsþjónustu í einstökum málum yfir landamæri, þegar börn í áhættu flytjast á milli landa;
- e. að miðla efni þessara tilmæla á barnvænan hátt;
- f. að efna til umræðu bæði við hagsmunaaðila og almenning um árangur og almenna ánægju hvað varðar félagsþjónustu sem snýr að börnum og fjölskyldum.

Aðildarríki eru hvött til að dreifa tilmælum þessum til þeirra yfirvalda sem fara með, eða koma að málefnum barna í félagsþjónustunni með öðrum hætti, svo og til þjónustuveitenda, hagsmunasamtaka barna, fjölskyldna og annarra hagsmunaaðila.

# Leiðbeiningar

## I. Umfang og tilgangur

1. Tilmælin taka til réttinda barna við skipulagningu, veitingu og mat á félagsþjónustu sem sníða verður að þörfum barna og fjölskyldna þeirra. Hún byggist á meginreglunni um það sem barni er fyrir bestu sem og réttindum þess til umönnunar, þjónustu, þátttöku og verndar.
2. Tilmælin eiga við um öll börn, án mismununar, óháð aðstæðum þeirra eða stöðu og án tillits til ástæðu þess að þau þurfa á félagsþjónustu að halda. Þá tekur hún einnig til allra ákvarðana félagsþjónustu sem með beinum eða óbeinum hætti geta haft áhrif á líf barna.
3. Tilmælin miða að því að tryggja að félagsþjónusta sé veitt að undangengnu einstaklingsbundnu mati á þörfum og aðstæðum barnsins og að hún taki mið af sjónarmiðum þess, með tilliti til aldurs, þroska og getu.

## II. Skilgreiningar

Í þessum tilmælum um réttindi barna og um félagsþjónustu sem er bæði barn- og fjölskylduvæn (hér eftir nefnd „tilmælin“) gilda eftirfarandi skilgreiningar:

1. „Barn“ vísar til hvers þess einstaklings sem er yngri en 18 ára.
2. „Foreldri“ vísar til einstaklings/einstaklinga sem á hvílir ábyrgð foreldra samkvæmt landslögum. Í þeim tilvikum þar sem foreldri eða foreldrar eru ekki til staðar, eða hafa ekki lengur ábyrgð foreldra, getur þetta verið forráðamaður, lögskipaður aðili eða núverandi umönnunaraðili barnsins.
3. Hugtakið „félagsþjónusta“ vísar til þjónustu sem kemur til móts við almennar eða einstaklingsbundnar þarfir og getur verið veitt af opinberum eða einkareknum aðilum. Á meðan hið fyrrnefnda vísar til samhæfðrar almennrar þjónustu sem veitt er á grundvelli þess að vera hluti af ákveðnum hóp er hið síðarnefnda sértæk þjónusta sniðin að tilteknum þörfum þess er þiggur hana.
4. Hugtakið „félagsþjónusta fyrir börn og fjölskyldur“ vísar til ákveðinna ráðstafana og aðgerða sem eiga að koma til móts við almennar eða einstaklingsbundnar félagslegar þarfir barns og/eða fjölskyldu. Félagsþjónustunni er ætlað að uppfylla margvíslegar þarfir barna og fjölskyldna á mismunandi þjónustustigum, bæði almenna, sérhæfða félagsþjónustu og félagslega bráðaþjónustu.
5. Hugtakið „barnvæn félagsþjónusta“ vísar til félagsþjónustu sem virðir, verndar og framfylgir réttindum hvers barns, þar á meðal réttinum til þjónustu, umönnunar, þátttöku og verndar og meginreglunnar um það sem er barninu fyrir bestu.

## III. Grundvallarreglur

Tilmælin byggjast á núverandi meginreglum sem eru samofnar þeim forsendum sem vísað er til í innganginum. Þessar meginreglur eru útfærðar frekar í eftirfarandi köflum og eiga við um alla kafla í þessari tillögu.

## A. Þjónusta og umönnun sem er barninu fyrir bestu

1. Félagsþjónusta fyrir börn og fjölskyldur ætti að setja sér það opinbera markmið að það sem er barninu fyrir bestu sé hennar helsta forgangsmál.
2. Þar sem foreldrar bera meginábyrgð á uppeldi og þroska barnsins ætti félagsþjónustan að tryggja að umhverfið styðji við barnið. Það ætti að gera með því að veita þjónustu á viðeigandi stigi, tryggja fjölbreytileika þjónustu og nauðsynlega þætti sem styðja jákvætt uppeldi og efla foreldra í uppeldishlutverkinu.
3. Félagsþjónusta fyrir börn og fjölskyldur ætti að miða að því að gera börnum kleift að nýta hæfileika sína til fulls og viðurkenna rétt barnsins til umönnunar, viðurkenningar, eflingar og uppbyggilegs uppeldis. Við veitingu félagsþjónustu ætti að tryggja viðeigandi viðbrögð og gæði í samskiptum við börn og fjölskyldur, þar á meðal:
  - a. virðingu fyrir reisu barnsins og fjölskyldu þess sem tryggir að komið sé fram við barnið af nærgætni, næmni, sanngirni og virðingu;
  - b. vernd gegn hvers kyns mismunun svo sem á grundvelli kyns, aldurs, fötlunar, félagslegs, efnahagslegs eða þjóðernislegs bakgrunns, kynþáttar, litarháttar, uppruna, eigna, tungumáls, trúar, stjórnmálalegra eða annarra skoðana, kynhneigðar eða annarrar stöðu;
  - c. félagslega þátttöku til að tryggja réttlæti, jöfn tækifæri og jákvæða niðurstöðu fyrir öll börn, þar á meðal börn úr hópum sem standa höllum fæti;
  - d. að koma í veg fyrir stimplun ákveðinna hópa barna sem upplifa félagslega fordóma, með því að stuðla að jákvæðri sjálfsmynd og sjálfsvirðingu;
  - e. að forðast að börn og fjölskyldur verði háð þjónustu með því að hvetja til sjálfræðis og virkni barna og fjölskyldna.

## B. Réttur barnsins til þátttöku

1. Í starfi félagsþjónustu ætti að tryggja að hlustað sé á barnið og það tekið alvarlega. Líta ætti á börn sem fyllilega réttindabæra einstaklinga og þau meðhöndluð sem slík og sem virkir aðilar í skipulagningu, veitingu og mati á félagsþjónustu. Börnum ætti að veita vald til að njóta réttinda sinna í samræmi við getu sína, að réttilega teknu tilliti til aldurs þeirra, þroska og einstaklingsbundinna aðstæðna. Notast ætti við misformleg úrræði, reglur, verklag og starfshætti í þessu augnamiði.
2. Ekki ætti einvörðungu að líta á þátttöku sem svo að verið sé að þróa getu barnsins og jákvæðar framtíðarhorfur, heldur ætti einnig að líta til lífsgæða barnsins í dag. Því ætti að líta á börnin eins og þau eru í dag og ekki einungis sem mannverur „í þróun“.
3. Þátttaka í veitingu félagsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur getur verið á mismunandi stigum, bæði fyrir einstaklinga og hópa:
  - a. ráðgefandi þátttaka þar sem viðurkennt er að börn búa yfir reynslu og sýn sem er upplýsandi og hefur áhrif á ákvarðanatöku fullorðinna;
  - b. samstarfsþátttaka sem gefur börnum tækifæri til að vera virkir þátttakendur á öllum stigum ákvarðanatöku, frumkvæðis, verkefna eða þjónustu;
  - c. þátttaka leidd af börnum sem stuðlar að frumkvæði þeirra og að þau verði eigin málsvarar í ýmiss konar aðgerðum og þjónustu sem komið er á til að mæta þörfum þeirra.
4. Í öllum ferlum þar sem börnum er veitt félagsþjónusta ættu þau að eiga rétt á:



- a. að vera upplýst á barnvænan hátt um réttindi sín til félagsþjónustu, um tiltæka þjónustu sem og um mögulegar afleiðingar ólíkra valkosta;
  - b. að fá allar upplýsingar sem máli skipta um aðstæður sínar;
  - c. að fá stuðning til að tjá skoðanir sínar;
  - d. að hlustað sé á þau;
  - e. að tekið sé tillit til skoðana þeirra í ákvarðanatökufærlinu í samræmi við aldur og þroska;
  - f. að vera upplýst um þær ákvarðanir sem teknar eru og að hvaða marki tekið hefur verið tillit til skoðana þeirra.
5. Réttur barnsins til að á það sé hlustað felur ekki í sér skyldu þess til að tjá sig.
  6. Tryggja ætti samstarf við foreldra og þátttöku þeirra við veitingu persónulegrar félagsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur án þess þó að skerða rétt barnsins til að á það sé hlustað og það tekið alvarlega.

## C. Réttur barnsins til verndar

1. Félagþjónusta fyrir börn og fjölskyldur ætti að tryggja vernd barna gegn hvers kyns vanrækslu, misnotkun, illri meðferð, ofbeldi og misneytingu með fyrirbyggjandi aðgerðum sem og með viðeigandi og áhrifaríku inngripi. Hún ætti að miða að því að varðveita styrk og samheldni fjölskyldna, sérstaklega þeirra sem standa andspænis erfiðleikum.
2. Aðstæður þar sem börn sæta ofbeldi og vanrækslu krefjast styðjandi og heildrænnar þjónustu sem miðar að því að koma í veg fyrir aðskilnað barns og fjölskyldu. Það að viðhalda fjölskyldueiningunni ætti þrátt fyrir það ekki að vera markmið í sjálfu sér. Stundum er barninu fyrir bestu og nauðsynlegt að vista það utan heimilis til að tryggja öryggi þess. Enn fremur er óhjákvæmilegt þegar foreldrar eru viðriðnir kynferðislegt ofbeldi gagnvart barni eða misneytingu að inngrip geti falið í sér þann möguleika að fjarlægja meintan geranda af heimili fjölskyldunnar.
3. Ákvarðanir um að vista barnið utan heimilis skulu aðeins teknar með hliðsjón af því sem er barninu fyrir bestu. Val á umönnunaraðila ræðst bæði af núverandi þörfum og framtíðarþörfum barnsins.
4. Félagþjónusta fyrir börn og fjölskyldur, til verndar börnum sem standa höllum fæti, skal meðal annars byggjast á eftirfarandi þáttum:
  - a. forvörnum og snemmtækri íhlutun;
  - b. samstarfi við foreldra með áherslu á þarfir barnsins;
  - c. nákvæmu mati á þörfum barnsins með tilliti til verndandi þátta (þar með talið styrkleika þess) sem og áhættuþátta í félagslegu umhverfi barnsins;
  - d. að koma í veg fyrir að barnið verði aftur gert að þolanda.



## IV. Almennir þættir barnvænnar félagsþjónustu

### A. Almenn félagsþjónusta

Almenn félagsþjónusta fyrir börn og fjölskyldur skal veitt í nærumhverfi með forvarnir að leiðarljósi og ætti að fela í sér yfirgripsmikla almenna og sérhæfða þjónustu sem svarar sérstaklega þörfum barna sem svipt hafa verið réttindum sínum sem og fjölskyldna sem þarfnast hennar mest. Þetta felur meðal annars í sér:

- a. að tryggja aðgang barna að vandaðri ráðgjöf/leiðbeiningum, dagvistun þar sem menntun býðst, tómstunda- og menningarstarfsemi o.s.frv. þar sem sérstakt tillit er tekið til stöðu foreldris eða foreldra á vinnumarkaði (þátttaka eða útilokun);
- b. að uppfylla grunnþarfir barna og fjölskyldna sem búa við fátækt, svo sem með fjárhagsaðstoð, niðurgreiddu húsnæði og aðgengi að heilbrigðisþjónustu og menntun; fyrir öll börn;
- c. stuðningskerfi fyrir börn í viðkvæmri stöðu, til dæmis börn innflytjenda, börn sem eru fórnarlömb mansals, börn sem eiga við geðræn vandamál að stríða, börn sem eru án umönnunar foreldra og börn sem eiga foreldra sem hafa verið sviptir frelsi sínu eða öðrum réttindum;
- d. almennt framboð á fjölskylduráðgjöf og verkefnum til að auka foreldrafærni og uppeldishæfni foreldra;
- e. samþættar stefnur og skilvirka snemmtæka íhlutun þegar um er að ræða ofbeldi gegn börnum og vanrækslu, þar á meðal þróun einstaklingáætlunar um viðeigandi stuðning fyrir hvert og eitt barn;
- f. að þjónustan taki tillit til sértækra þarfa fatlaðra barna og fjölskyldna þeirra svo að viðkomandi geti lifað sjálfstæðu lífi og tekið fullan þátt í daglegu lífi;
- g. innleiðingu skilvirkra forvarnaaðgerða gegn afbrotum, vímuefnaneyslu og annarri áhættuhegðun, sem og ráðstöfunum til að útrýma eiturefnum í félagslegu umhverfi barnsins.

### B. Sérhæfð félagsþjónusta

Sérhæfð félagsþjónusta ætti að vera til staðar til að tryggja tafarlausa íhlutun í neyðartilvikum og viðbrögð við afleiðingum skaðlegrar reynslu í æsku sem og að veita börnum og fjölskyldum þeirra félagslegan og sálfræðilegan stuðning. Þessi þverfaglega þjónusta og/eða aðgerðir ættu að byggjast á einstaklingsbundnu mati á þörfum barnsins og helst gagnreyndum íhlutunaraðgerðum. Hún ætti meðal annars að fela í sér þjónustu fyrir börn og foreldra með tilliti til:

- a. fórnarlamba líkamlegs og andlegs ofbeldis, misnotkunar og vanrækslu, þar á meðal í tilvikum þar sem börn verða vitni að heimilisofbeldi eða annars konar ofbeldi;
- b. fórnarlamba kynferðislegrar misnotkunar og misneytingar;
- c. foreldra sem sérstaklega þurfa þjálfun í uppeldisfærni, til dæmis vegna uppeldis sem einkennist af misnotkun eða er á annan hátt ófullnægjandi;
- d. barna með vitsmunalega, samskiptatengda, líkamlega eða annars konar fötlun;
- e. barna sem eiga við hegðunartengda eða tilfinningatengda erfiðleika að stríða, þar á meðal andfélagslega hegðun (til dæmis árásarhneigð og óviðeigandi kynferðisleg hegðun), misnotkun vímuefna og geðraskanir.

## C. Samþætt og nákvæm félagsþjónusta

Þegar ekki er um annað að velja en að vista barn utan heimilis ætti ítarlegt mat að liggja að baki ákvörðunum um hvað hentar þörfum barnsins hverju sinni.<sup>1</sup> Samþætt og nákvæm félagsþjónusta ætti að byggjast á eftirfarandi meginreglum:

- a. koma ætti á fót gæðastöðlum fyrir umönnun, þar á meðal reglum um réttindi barna;
- b. börn sem vistuð eru utan heimilis ættu að fá stöðu sína endurmetna með reglubundnum hætti með það að markmiði að barnið sameinist fjölskyldu sinni á ný sem og samfélaginu með markvissri eftirfylgd þjónustuaðila;
- c. þróa þarf áætlanir til að sporna við stofnanavæðingu samhliða átaki til að auka fjölskyldu- og samfélagsþjónustu, sérstaklega fyrir börn yngri en þriggja ára og fötluð börn;
- d. skammtíma þjónusta, til dæmis vistun vegna bráðagreiningar/mats eða hvíldarinnlagnar, ætti að vera í boði sem stuðningsúrræði fyrir fjölskyldur;
- e. þróa ætti fleiri úrræði en skerðingu réttinda fyrir börn sem hafa átt í útistöðum við lög.

## V. Lykilstefnur við veitingu barnvænnar félagsþjónustu

### A. Upplýsingar og ráðgjöf

1. Miðlun upplýsinga um réttindi og aðgengi að félagsþjónustu ætti að vera gagnsæ og á barnvænu máli sem endurspeglar þarfir barna á öllum aldri og þroskastigum. Þróa ætti leitarstarf sem sérstaklega er ætlað að ná til barna og fjölskyldna í áhættuhópi, til dæmis með vitundarvakningu og stuðnings- og upplýsingaþjónustu. Stuðningskerfi sem miðar að því að auka vitund foreldra um réttindi barna ætti að vera til staðar.
2. Börn og fjölskyldur ættu að fá tafarlaugar og viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf, allt frá fyrstu kynnum þeirra af félagsþjónustunni, meðal annars um:
  - a. réttindi sín til þjónustu, þar á meðal tiltæk úrræði til að bæta úr hugsanlegum brotum á þessum réttindum;
  - b. þá þjónustu sem í boði er og eftir hvaða leiðum hún er veitt;
  - c. það hlutverk sem barnið getur gegnt á mismunandi stigum ferlisins og þá þátttakendur sem geta fylgt barninu eða stutt það í samskiptum þess við félagsþjónustuna.

### B. Aðgengi að þjónustu

Þar sem börn hafa félagsleg réttindi ættu þau að hafa jafnt aðgengi að félagsþjónustu. Má þar nefna ráðstafanir sem gripið er til, meðal annars til að tryggja:

- a. barnvæna aðstöðu og aðgengi á einum stað að mismunandi framboði félagsþjónustu;
- b. barnvæna nálgun sem leggur áherslu á menningu barnsins og stuðlar að þroskandi samræðum við börn og fjölskyldur;
- c. skjót viðbrögð gagnvart öllum vandamálum sem börn og fjölskyldur þeirra mæta, sérstaklega í neyðartilvikum;

<sup>1</sup> Viðmiðunarreglur Sameinuðu þjóðanna um vistun barna utan heimilis, ályktun A/64/142, 2009.

- d. sveigjanlegan opnunartíma og landfræðilegt aðgengi gegnum útbreitt net þjónustutilboða.
- e. þýðingu, túlkun og nýtingu mismunandi upplýsingatækni sem löguð er að ólíkum aðstæðum;
- f. hönnun og skipulag félagsþjónustuskrifstofa sem svara sértækum þörfum einstaklinga með líkamlega, skynjunartengda eða vitsmunalega skerðingu sem og geðraskanir;
- g. viðráðanlegt verð ef gjald er tekið fyrir þjónustuna.

## C. Framboð

Framboð á félagsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur á mismunandi stigum er lykilatriði svo mæta megi margvíslegum þörfum barna og foreldra þeirra á mismunandi skeiðum og aðstæðum í lífi þeirra. Þetta krefst meðal annars eftirtalinna þátta þegar kemur að því að skipuleggja og veita félagsþjónustu:

- a. að félagsþjónusta sé veitt að undangengnu nákvæmu mati á þörf fyrir almenna-, sérhæfða-, nákvæma- og samhæfða þjónustu sem komi til móts við þau markmið sem henni er ætlað að uppfylla;
- b. að regluleg endurskoðun á umfangi, magni og markmiði þjónustu fari fram til að tryggja sveigjanleika og næmi gagnvart breytilegum þörfum og þróun á verklagi;
- c. að fullnægjandi aðföng, hvort sem um ræðir fjármagn, skipulag eða mannauð, séu tryggð til að ná settum markmiðum.

## D. Þjónusta sem er viðeigandi og við hæfi

1. Félagsþjónusta skal veitt í samræmi við þarfir hvers barns og hvernar fjölskyldu að teknu tilliti til aðstæðna á hverjum tíma með framtíð barnsins í huga. Þannig þarf að virða, halda á lofti og verja önnur réttindi barnsins, allt frá aðgengi að heilbrigðisþjónustu, menntun, afþreyingu, menningu, íþróttum og tómstundum til réttinda sem ná til þátttöku og verndar.
2. Viðeigandi þjónusta ætti að skipuleggja og sníða að einstaklingsþörfum, þar með talið með mati á útkomu fyrir barnið og, ef við á, endurmati á árangri.

## E. Þverfaglegt og fjölstofnanalegt samstarf

1. Börn og fjölskyldur með flóknar og margvíslegar þarfir ættu að njóta góðs af samhæfðri þjónustu fagfólks sem hefur þverfaglegt samstarf sín á milli, þar á meðal í skólamálum, heilbrigðis- og félagsþjónustu og löggæslu. Færni og ábyrgð ólíkra þjónustuaðila ætti að gera sýnilega og útskýra fyrir þeim sem þiggja þjónustuna. Íhuga ætti þörf á að liðka fyrir samstarfi með málstjóra sem hefur umsjón með máli.
2. Koma ætti á fót sameiginlegum matsramma og samskiptareglum milli stofnana fyrir mismunandi faghópa og stofnanir sem vinna með eða fyrir börn, sérstaklega börn í áhættuhópum. Reglur um trúnað skulu virtar þrátt fyrir þverfaglega nálgun.
3. Félagsþjónusta ætti að auðvelda aðgengi að barnvænni, þverfaglegri og fjölstofnanalegri þjónustu fyrir börn sem eru fórnarlömb og vitni að ofbeldi þannig að hægt sé að forðast endurtekin viðtöl og að barnið sé aftur gert að þolanda.

## F. Fagleg hæfni: þjálfun, eftirlit og ábyrgð

1. Allt starfsfólk sem vinnur með börnum og fyrir börn ætti að hafa viðeigandi faglega þjálfun og ætti einnig að hljóta reglubundna þjálfun í réttindum barna. Tryggja ætti þjálfun í mannréttindalögum (samninga Sameinuðu þjóðanna um réttindi barnsins og um réttindi fatlaðs fólks) með það að markmiði að koma á og viðhalda vitund um réttindi barna innan félagsþjónustunnar.
2. Allt fagfólk ætti að vera þjálfað í að bera kennsl á einkenni um ofbeldi og vanrækslu hjá börnum og hvernig eigi að nota viðeigandi tilvísunar- og tilkynningarúræði.
3. Fagfólk ætti að fá þjálfun í að beita þátttökuaðferðum þegar unnið er með börnum og fjölskyldum til að tryggja að hlustað sé á börn og þau tekin alvarlega. Þetta felur í sér þjálfun í samskiptum við börn á öllum aldri og öllum þroskastigum sem og við börn í sérlega viðkvæmum aðstæðum. Starfsfólk sem er í beinum samskiptum við börn ætti að vera hæft til að byggja upp og viðhalda sambandi sem byggist á trausti og gagnkvæmri virðingu, trúnaði og vinsemd.
4. Þjálfun sérfræðinga ætti að fela í sér faglega ábyrgð, ábyrgðarskyldu og þverfaglega samvinnu milli ólíkra fagaðila með miðlun reynslu og góðum starfsvenjum.
5. Tryggja ætti faglega ábyrgð með vel skilgreindu umboði, vinnubrögðum og siðareglum. Fagfólk ætti að hafa næg aðföng og njóta ávinnings af einstaklings- og/eða hópstuðningi til að auka hæfni sína.

## G. Öryggi barnsins

Öryggi barnsins ætti að vera helsta forgangsmál í allri félagsþjónustu. Börn skal verja gegn skaða með skilvirkni og skjótu inngripi í aðstæður þar sem áhætta er mikil og samhliða skal forðast að gera barnið að þolanda á nýjan leik. Í þessu augnamiði ætti að koma á fót tilkynningaskyldu til félagsþjónustu eða annarra viðeigandi stofnana. Frekari ráðstafanir til að tryggja öryggi barna fela meðal annars í sér að:

- a. fagaðilar sem vinna með börnum og fyrir börn ættu að heyra undir eftirlit og hlíta reglulegu og ítarlegu mati þar sem þörf krefur.
- b. ferli við ráðningu starfsfólks ætti að fela í sér hæfnismat í samræmi við landslög til að tryggja að starfsfólk sé hæft til að vinna með börnum, til dæmis með því að krefjast framvísunar sakavottorðs;
- c. húsnæði félagsþjónustu skal vera öruggt með tilliti til ástands aðstöðu, búnaðar og annarra þátta í áþreifanlegu og félagslegu umhverfi.

## H. Trúnaður og persónuvernd

Friðhelgi og persónuupplýsingar um börn sem þiggja eða hafa þegið félagsþjónustu skal vernda samkvæmt landslögum. Ekki má gera upplýsingar eða persónuleg gögn aðgengileg eða birta, sérstaklega ekki í fjölmiðlum, sem gætu beint eða óbeint auðkennt barnið eða fjölskyldu þess. Þetta felur meðal annars í sér:

- a. að tryggja að komið sé í veg fyrir brot fjölmiðla á réttindum til friðhelgi með lagalegum ákvæðum eða í gegnum eigið eftirlit fjölmiðla.
- b. að aðgangur að öllum skýrslum eða skjölum sem hafa að geyma persónulegar og viðkvæmar upplýsingar sem tengjast börnum sé takmarkaður og kveðið sé á um hann í

lögum. Sé miðlun persónulegra og viðkvæmra upplýsinga um barn nauðsynleg hagsmunum þess á hún að heyra undir viðeigandi gagnaverndarlög.

- c. fagaðilar sem vinna með og fyrir börn ættu að fara eftir ströngum reglum um trúnaðarskyldu nema þar sem hætta er á að barnið verði fyrir skaða.
- d. reglur um trúnaðarskyldu ættu að stuðla að þverfaglegri samvinnu með því að koma á sameiginlegri umgjörð um að réttur til friðhelgi sé virtur. Þetta felur í sér að leyfð sé miðlun upplýsinga milli einstaklinga sem bundnir eru trúnaði og aðeins ef það er barninu fyrir bestu. Miðlun upplýsinga ætti að takmarkast við það sem er algjörlega nauðsynlegt svo hægt sé að ná þessu markmiði og ætti almennt að vera háð samþykki barnsins og foreldra þess.

## I. Kvörtunarleiðir og endurskoðun ákvarðana sem hafa áhrif á barnið

Úrræði ættu að vera til staðar fyrir endurskoðun á niðurstöðu ákvarðana eða beiðna komi mótbáur frá barninu eða foreldrum þess. Koma ætti á fót skýru kvartanaferli til óháðs og hlutlauss aðila, þar á meðal úrræðum sem auðvelda barninu að neyta réttar síns til að bera fram kvartanir. Sérstaklega ætti að gæta þess að miðla upplýsingum um ferli til að tryggja að börn og fjölskyldur séu meðvituð um réttindi sín til að bera fram kvartanir og láta endurskoða ákvarðanir.

## J. Gæðastaðlar, eftirlit og mat

Koma ætti á gæðastöðlum í félagsþjónustu sem endurspeglar stefnu og verklag til að tryggja innleiðingu þessarar tillögu. Allir aðilar sem veita börnum og fjölskyldum félagsþjónustu ættu að vera viðurkenndir og skráðir hjá þar til bærum yfirvöldum á grundvelli landslaga og reglna. Á grundvelli þessa ætti að innleiða skilvirkt eftirlits- og matskerfi. Það ætti að innihalda eftirfarandi:

- a. reglulegt innra mat á félagsþjónustu sem byggist á ströngum og gagnsæjum reglum og viðmiðum;
- b. óháð ytra mat sem felur í sér þátttöku barna og foreldra í matsferli félagsþjónustu þar sem niðurstöður eru gerðar opinberar;
- c. að tryggja að borgaralegt samfélag, sérstaklega samtök, stofnanir og opinberir aðilar sem hafa að markmiði að stuðla að og vernda réttindi barnsins, geti tekið fullan þátt í vöktunarferlinu.



VELFERÐARRÁÐUNEYTIÐ



COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DE L'EUROPE

## Evrópuráðið

Evrópuráðið er alþjóðleg samtök stofnuð 1949 og eru aðildarríkin 47 í dag. Hlutverk ráðsins er að stuðla að mannréttindum, lýðræði og réttarríki. Evrópuráðið kemur á fót sameiginlegum meginreglum sem reistar eru á Mannréttinasáttmála Evrópu og öðrum sáttmálum og tilmælum um vernd einstaklinga sem að sjálfsögðu ná til hinna 150 milljóna evrópskra barna.



### „Byggjum Evrópu fyrir og með börnum“

Council of Europe  
F-67075 Strasbourg Cedex  
[www.coe.int/children](http://www.coe.int/children)  
[children@coe.int](mailto:children@coe.int)