

# Frumkvæðisathugun á þjónustu í íbúðakjörnum og sambýlum fyrir fullorðin fatlað fólk

Íris Dögg Lárusdóttir, teymisstjóri eftirlitsteymi GEV  
Tómas Ingi Adolfsson, sérfræðingur í eftirlitsteymi GEV

# Frumkvæðiseftirlit GEV

- GEV hefur að eigin frumkvæði eftirlit með gæðum þjónustu.
- Markmiðið að efla og samræma faglegt eftirlit með gæðum velferðarþjónustu og tryggja þar með að sú þjónusta sem lýtur eftirliti stofnunarinnar sé traust, örugg og í samræmi við lög, stjórnvaldsfyrirmæli, samninga og leiðbeiningar.
- Tilefni frumkvæðisathugunar getur t.d. verið upplýsingar úr ábendingum eða kvörtunum.
- Höfum hingað til mest sinnt afmörkuðum athugunum en vinnum nú að því að auka almennt eftirlit:
  - Athugun á uppfærslu stoð- og stuðningsþjónustureglna sveitarfélaga
  - Athugun á upplýsingum á vefsíðum sveitarfélaga varðandi þjónustu við fatlað fólk
  - Athugun á þjónustu í íbúðakjörnum og herbergjasambýlum fyrir fullorðið fatlað fólk

# Framkvæðisathuganir á þjónustu búsetuúrræða

- Athuganir GEV og GEF sýndu að oft þurfti að bæta úr sömu atriðum, m.a. varðandi:
  - innra eftirlit
  - atvikaskráningar
  - tilkynningar um alvarleg óvænt atvik til GEV
  - einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir
  - persónulega talsmenn
  - ráðstafanir til að draga úr beitingu nauðungar í þjónustu
- Lærdómurinn nýttur til að framkvæma athugun á þjónustu allra íbúðakjarna og herbergjasambýla landsins fyrir fullorðið fatlað fólk.
- Athugunin nýtt til að efla innra eftirlit sveitarfélaga með þróun gátlista sem sveitarfélögin nýta til að taka sjálf út þjónustu sína.

# Undirbúningur frumkvæðisathugunar

- Farið yfir allar eftirlitsskýrslur GEV og GEF vegna þjónustu búsetuúrræða og helstu frávik kortlögð.
- Drög að gátlista og leiðbeiningum útbúin.
- Spretthópur með fulltrúum frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar, fjölskyldusviði Skagafjarðar, Þroskahjálp og Geðhjálp.
- Rýni frá sérfræðingum á skrifstofu málefna fatlaðs fólks hjá velferðarviði Reykjavíkurborgar.

# Gagnaöflun

- Sveitarfélögin sjá sjálf um gagnaöflun á grundvelli gátlista og leiðbeininga GEV.
- Fylla í gátlista og úrbótaáætlun fyrir hvern íbúðakjarna og herbergjasambýli fyrir fullorðið fatlað fólk í sveitarfélaginu.
- Hvert sveitarfélag ákveður sjálft hver framkvæmir gagnaöflunina og hvernig henni er háttað.
- Æskilegt að eftirlitsaðili sé óháður búsetuúrræðinu.
- Mikilvægt að kanna þjónustuna á fjölbreyttan hátt.
- Dæmi um gögn og upplýsingar sem athugun getur byggt á:
  - fyrirbyggjandi gögn, s.s. verkferlar, áætlanir, atvikaskráningar, fundargerðir,
  - upplifun þjónustunotenda/persónulegra talsmanna, aðstandenda og starfsfólks, t.d. með viðtölum eða spurningalistum,
  - vettvangsathugun.

# Gátlisti

13 kaflar með samtals 70 spurningum

1. Aðstaða
2. Daglegt líf
3. Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir
4. Þjónustuparfir
5. Tjáskipti
6. Persónulegir talsmenn
7. Meðferð fjármuna
8. Atvikaskráningar
9. Beiting nauðungar
10. Kvartanir íbúa
11. Fræðsla til íbúa
12. Notendasamráð
13. Fræðsla og upplýsingar til starfsfólks

Ath. gátlistinn er ekki tæmandi listi yfir kröfur sem eru gerðar til þjónustunnar

1. Aðstaða				
<b>Stoðir</b>	a) Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 9., 19. og 22. gr. b) Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 9. gr. og bráðabirgðaákvæði II. c) Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 1.3 og 1.4 d) Reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016, 4. gr.			
	<b>Já</b>	<b>Að hluta</b>	<b>Nei</b>	<b>Útskýring á skráningu</b>
<b>1.1</b> Íbúar hafa aðgang að eigin baðherbergi, svefnherbergi, eldhúsi og stofu sem þeir deila ekki með öðrum íbúum.				
<b>1.2</b> Íbúar hafa aðstöðu til að vera í afslöppuðu umhverfi án áreitiss.				
<b>1.3</b> Rými er til staðar þar sem hægt er að geyma hjálpartæki íbúa.				
<b>1.4</b> Íbúðir eru búnar viðeigandi búnaði sem tryggir öryggi íbúa.				
<b>1.5</b> Húsnæðið hentar öllum aðgengisþörfum íbúa, til dæmis m.t.t. hreyfihömlunar, sjónskerðingar, geðröskunar og þarfa íbúa fyrir góða hljóðvist.				
<b>1.6</b> Húsnæðið/aðstaðan er reglulega endurmetin með tilliti til breyttra aðstæðna eða breyttra þjónustuþarfa íbúa.				

5. Tjáskipti				
<b>Stoðir</b>	a) Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 9. og 21. gr. b) Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1. og 27. gr. c) Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk, nr. 1.1.7			
	<b>Já</b>	<b>Að hluta</b>	<b>Nei</b>	<b>Útskýring á skráningu</b>
<b>5.1</b> Íbúar geta notað þær tjáskiptaaðferðir sem henta þeim best.				
<b>5.2</b> Allt starfsfólk þekkir tjáskiptaaðferðir íbúanna og kann að nota þær.				
<b>5.3</b> Sjónrænt skipulag þeirra íbúa sem þurfa á slíku skipulagi að halda er uppfært miðað við aðstæður þeirra hverju sinni.				
<b>5.4</b> Íbúar eru undirbúnir fyrir óvæntar aðstæður með félagsfærnisögum ef á þarf að halda.				
<b>Þörf á úrbótum / athugasemdir:</b>				
<b>Gögn og upplýsingar sem liggja til grundvallar svörum:</b>				

## 8. Atvikaskráningar

Stoðir	a) Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 15. og 16. gr. b) Lög um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021, 12. gr.			
	Já	Að hluta	Nei	Útskýring á skráningu
<b>8.1</b> Atvikaskráningar eru til staðar vegna allra óvæntra atvika sem hafa komið upp í þjónustunni frá 1. janúar 2024.				
<b>8.2</b> Atvikaskráningar fela í sér upplýsingar um aðdraganda óvæntra atvika.				
<b>8.3</b> Atvikaskráningar eru nýttar til að bæta þjónustuna og koma í veg fyrir að sambærileg atvik eigi sér stað aftur.				
<b>8.4</b> Verkferlar fjalla um skráningu óvæntra atvika.				
<b>8.5</b> Verkferlar fjalla um tilkynningarskyldu alvarlegra óvæntra atvika til GEV.				
<b>8.6</b> Tilkynningar um alvarleg óvænt atvik, hafi þau átt sér stað frá 1. janúar 2024, hafa borist GEV.				
<b>8.7</b> Starfsfólk hefur fengið kynningu á réttu verklagi varðandi atvikaskráningar.				
<b>8.8</b> Starfsfólk hefur tækifæri til þess að framkvæma atvikaskráningar á vöktum þegar þörf er á.				
<b>Þörf á úrbótum / athugasemdir:</b>				

## 12. Notendasamráð

Stoðir	a) Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4. og 19. gr. b) Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 12.gr. c) Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, 3. gr. d) Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 2.2			
	Já	Að hluta	Nei	Útskýring á skráningu
<b>12.1</b> Upplifun íbúa af gæðum þjónustunnar hefur verið könnuð.				
<b>12.2</b> Íbúar eru upplýstir um breytingar á þjónustunni.				
<b>12.3</b> Íbúar hafa fengið tækifæri á að koma sínum sjónarmiðum á framfæri við framkvæmd innra eftirlits.				
<b>12.4</b> Teymisfundir með íbúum og/eða persónulegum talsmönnum þeirra þar sem farið er yfir þjónustuna eru haldnir með reglubundnum hætti.				
<b>Þörf á úrbótum / athugasemdir:</b>				
<b>Gögn og upplýsingar sem liggja til grundvallar svörum:</b>				



# Úrbótaáætlun

Úrbætur	Viðbrögð	Áætluð lok	Ábyrgðaraðili	Framkvæmdaraðili
Laga aðgengi við aðalinngang	Panta sjálfvirkan opnunarbúnað	15. okt 2024	Forstöðumaður	Forstöðumaður
	Hafa samband við smið til að setja upp opnunarbúnað	1. nóv 2024	Forstöðumaður	Deildarstjóri
Uppfæra verkferla vegna atvikaskráninga svo þeir feli í sér tilkynningar um alvarleg óvænt atvik til GEV	Uppfæra verkferla og starfsmannahandbók	15. okt 2024	Forstöðumaður	Forstöðumaður og deildarstjóri
	Halda fræðslu um uppfærða verkferla vegna atvikaskráninga á starfsmannafundi	25. okt 2024	Forstöðumaður	Forstöðumaður

# Gagnaöflun lokið – hvað svo?

- Fylla í úrbótaáætlun
- Skila gátlistum og úrbótaáætlunum í síðasta lagi 1. október 2024.
- GEV getur óskað eftir frekari upplýsingum og sett fram eigin tilmæli um úrbætur.
- Sveitarfélög fylgja úrbótaáætlunum sínum eftir og mun GEV fylgjast með því.
- GEV tekur saman helstu niðurstöður í skýrslu og gefur út.
  
- Ekki á áætlun að GEV endurtaki athugunina síðar en sveitarfélög geta nýtt gátlistann aftur til að kanna framfarir í gæðum þjónustu.
- Á áætlun að framkvæma sambærilega athugun fyrir aðrar tegundir búsetuúrræða og þjónustu í öðrum málaflokkum, t.d. barnaverndarþjónustu.