

Verkefni GEV í þjónustu við fatlað fólk

Mannréttindaráð Reykjavíkurborgar
Fimmtudaginn 30. október 2025

Venný Hönnudóttir, fagstjóri félagsþjónustu GEV
Lilja Rún Sigurðardóttir, lögfræðingur GEV



Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála

- Stofnuð með nýjum lögum í byrjun árs 2022.
- Sjálfstæð stofnun sem heyrir undir Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið.
- Það var þörf fyrir GEV til að hafa eftirlit með velferðarmálum á Íslandi.
- Upphaflega 9 starfsmenn en nú 18 sérfræðingar með fjölbreytta menntun og þekkingu.

Hlutverk og
starfsemi GEV



Markmið GEV

- Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) hefur það að markmiði 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 ákvæði laga, reglugerða, reglna, samninga og leiðbeininga.
 - sbr. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 88/2021 um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV).



Verkefni GEV

Þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegu þekkingar á málaflokkum á verkefnasviði stofnunarinnar.

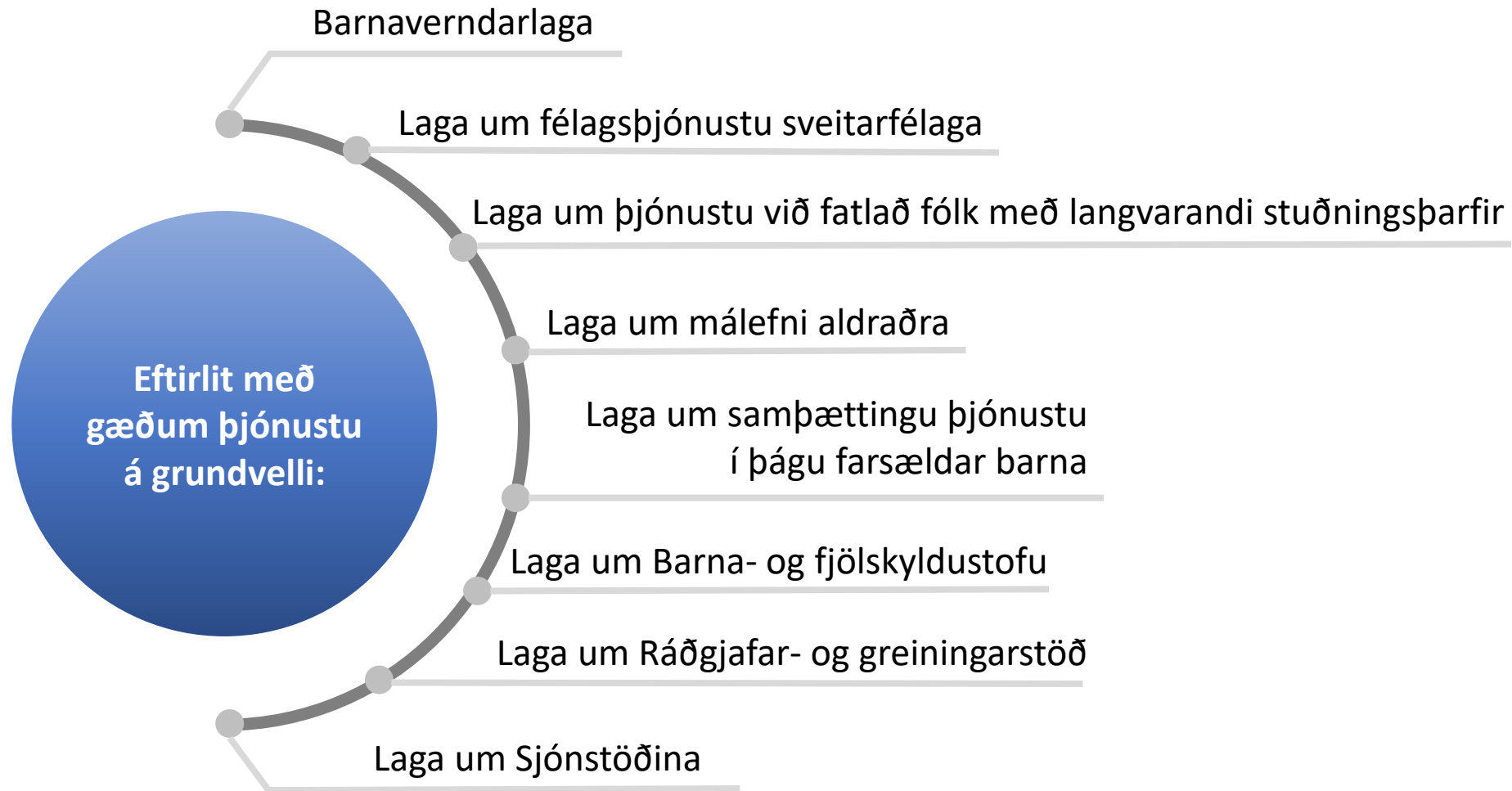
Veita rekstrarleyfi og hafa eftirlit með því að skilyrði rekstrarleyfa séu uppfyllt.

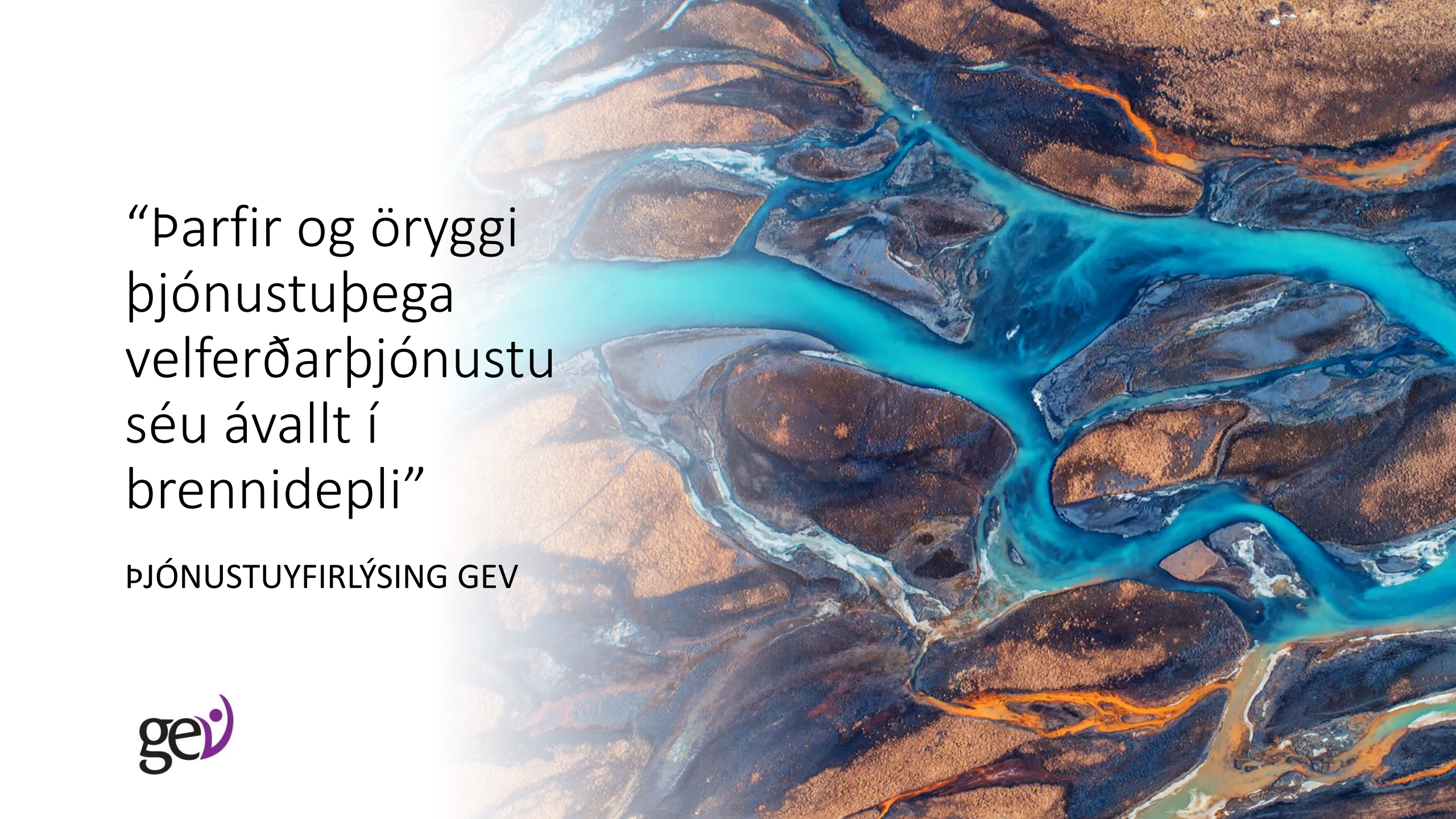
Hafa eftirlit með gæðum þjónustu.

Taka á móti og vinna úr kvörtunum frá notendum þjónustu.

Safna upplýsingum, halda skrár og vinna úr upplýsingum frá þeim sem lúta eftirliti stofnunarinnar.

Sinna öðrum verkefnum sem stofnuninni eru falin samkvæmt ákvörðun ráðherra.





“Þarfir og öryggi
þjónustuþega
velferðarþjónustu
sínu ávallt í
brennidepli”

ÞJÓNUSTUYFIRLÝSING GEV



Fagmennska

- Við byggjum vinnu okkar á gagnreyndri þekkingu.
- Við berum virðingu fyrir notendum og samstarfsaðilum.
- Við leggjum áherslu á samvinnu og samráð við haghafa.

Heilindi

- Við erum heiðarleg og gætum samræmis í orðum og verkum.
- Við sýnum gott fordæmi í okkar vinnubrögðum.
- Við tryggjum vandaða málsmeðferð og framfylgjum lögum og reglum.

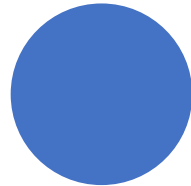
Mannréttindi

- Við gætum jafnréttis.
- Við gefum notendum rödd og tækifæri til að hafa áhrif.
- Við bendum á það sem má betur fara í lögum og reglugerðum.

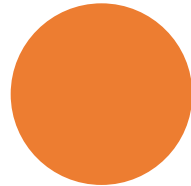
Eftirlitsverkefni
GEV



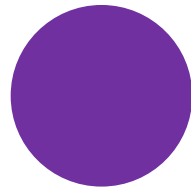
Eftirlitsverkefni GEV



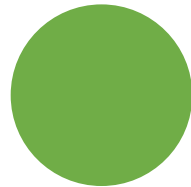
Ábendingar



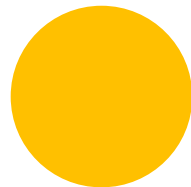
Kvartanir



Alvarleg óvænt atvik



Frumkvæðiseftirlit



Önnur verkefni samkvæmt ákvörðun ráðherra

Ábendingar – 13. gr. laga um GEV

- Allir hafa möguleika á að senda ábendingu til GEV en teljast ekki til **aðila** máls.
- Þegar ábending berst GEV er metið hvort tilefni sé til að kanna efni ábendingar og upplýsinga eftir atvikum aflað frá þjónustuveitanda.
- Ábendingar geta orðið til þess að tekin er ákvörðun um frumkvæðiseftirlit.
- Samkvæmt 2. mgr. 13. gr. er GEV skylt að gæta leyndar um persónuupplýsingar þess sem sendir inn ábendingu nema hann veiti **afdráttarlaust** samþykki sitt fyrir öðru.

Kvartanir – 17. gr. laga um GEV

Kvörtunarmál þurfa að uppfylla eftirfarandi formskilyrði:

1. Kvörtunin er vegna **gæða þjónustu** sem tilheyrir eftirlitshlutverki GEV
2. Kvartandi er **notandi** þjónustunnar eða kemur fram fyrir hans hönd
3. Kvörtunin uppfyllir skilyrði um **tímafresti**
 - Fullorðnir – mest eitt ár liðið frá atvikum
 - Börn – ársfrestur byrjar við 18 ára aldur
4. Atvik að baki kvörtunin felur í sér **mögulega ámælisverða háttsemi**

Ef kvörtun uppfyllir skilyrðin ber GEV skylda til að taka kvörtunarmál til meðferðar og taka afstöðu til þess hvort um hafi verið að ræða **ámælisverða háttsemi**.

Meðferð kvörtunar lýkur með **áliti** sem er sent á kvartanda.

Óvænt atvik – 12. gr. laga um GEV

Óvænt atvik

- Allir sem lúta eftirliti GEV skulu halda atvikaskrá um óvænt atvik
- Markmið atvikaskráninga er að leita skýringa á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki

Alvarleg óvænt atvik

- Þjónustuveitendum er **skytt að tilkynna GEV án tafar** um alvarleg óvænt atvik
- GEV rannsakar atvikið með það að markmiði að leita skýringa sem geta nýst til að koma í veg fyrir að sambærileg atvik eigi sér stað

Óvænt atvik

Óhappatilvik, mistök, vanrækslu eða önnur atvik sem hafa eða hefðu getað valdið notanda tjóni

Alvarleg óvænt atvik

Atvik sem valdið hefur eða hefði geta valdið notanda þjónustu varanlegu líkamlegu eða andlegu tjóni eða orðið honum að bana

Frumkvæðiseftirlit – 14. – 16. gr. laga um GEV

- Getur verið reglubundið, byggt á áhættumati eða framkvæmt af ákveðnu tilefni,
 - t.d. vegna upplýsinga úr kvörtunum, ábendingum eða tilkynningum um alvarleg óvænt atvik.
- Getur verið almennt eða afmarkað – unnið að því að auka almennt eftirlit.
- Heimild til að afla allra upplýsinga og gagna sem eru nauðsynleg, sbr. 15. gr. laga um GEV.
- Tilmæli um úrbætur þarf að gera innan ákveðins tíma, sbr. 16. gr. laga um GEV.
- Eftirlitsskýrslur skulu eftir því sem unnt er birtar, eða útdrættir úr þeim. Við birtingu skal þess gætt að **engar** persónugreinanlegar upplýsingar komi fram, sbr. 1. mgr. 4. gr. laga um GEV.

Viðurlög skv. IV. kafla laga um GEV

- Áminning skv. 18. gr.
- Afturköllun rekstarleyfis skv. 19. gr.
 - Heimilt að afturkalla án undanfarandi áminningar skv. 3. mgr. 19. gr.
 - Alvarleg atvik eða frávik í starfsemi sem ekki er unnt að bæta úr.
 - Heimildin ekki verið nýtt mikið í framkvæmd en hefur verið beitt.
- Afturköllun rekstarleyfis er stjórnvaldsákvörðun sem er kæránleg til félags- og húsnæðismálaráðuneytis, sbr. 21. gr. laga um GEV.
- Dagsektir skv. 20. gr.

	Kvartanir	Ábendingar	Alvarleg óvænt atvik
Hverjir geta sent erindi til GEV?	Notendur	Allir	Þjónustuveitendur
Ber GEV skylda til að taka mál til meðferðar?	Já	Nei	Já
Fær sá sem sendi erindið niðurstöðuna?	Já	Nei	Já
Getur málið orðið til að GEV hefji frumkvæðiseftirlit?	Já	Já	Já

Gæðaviðmið í
félagsþjónustu á
Íslandi



Gæðaviðmið í félagsþjónustu – Nálgun og hugmyndafræði



1

GEV vinna gæðaviðmið á grundvelli **bestu mögulegu þekkingar** og í **samstarfi við hagsmunaaðila**.

2

Gæðaviðmið eru undirstaða gæða í þjónustu og leiðarljós bæði í eftirliti og við veitingu leyfa. Þau eru einnig leiðbeinandi um bestu nálgun sveitarfélaga við að veita félagsþjónustu með það að markmiði að stuðla að auknum gæðum og öryggi í allri þjónustu.

3

Til þess að **hámarka virði** þjónustu fyrir einstaklinginn og samfélagið er mikilvægt að skoða sambandið milli gæðastigs þjónustu sem hlutfall af þeim kostnaði og tíma sem felst í að veita þjónustu.

4

Uppbygging og skipulag á starfsemi félagsþjónustu, **ferlar** við veitta þjónustu og samskipti hafa áhrif á **gæðaútkomur** og þann mælanlega árangur sem hlýst af þjónustunni.

Þróun hugmyndafræði í velferðarþjónustu og eftirliti

Gerð **gæðaviðmiða fyrir félagsþjónustu á Íslandi** byggir á breytttri sýn á hlutverk velferðarþjónustu og eftirlits. **Áberandi stefnubreytingar** undanfarin ár í því hvernig stjórnvöld og þjónustuveitendur nálgast gæði, árangur og hlutverk notenda – bæði héraðs og erlendis.

Byggir á evrópskum grunni sem hefur þróast yfir tíma:

- **Evrópski gæðaramminn (2010):** grunnviðmið um gæði, aðgengi og notendamiðaða þjónustu
- **Evrópusúlan um félagsleg réttindi (2017):** réttindi og jöfnuður í þjónustu
- **Evrópska umönnunarstefnan (2022):** samþætting og skýr gæðaviðmið

GEV nýtir í þessu samhengi **alþjóðlega þekkingu og aðferðir** og dregur lærdóm af sérstaklega HIQA (Írland), Care Inspectorate (Skotland) og European Social Network (ESN)

Markmiðið að innleiða **fagleg, staðfærð og notendamiðuð gæðaviðmið** fyrir íslenska félagsþjónustu.

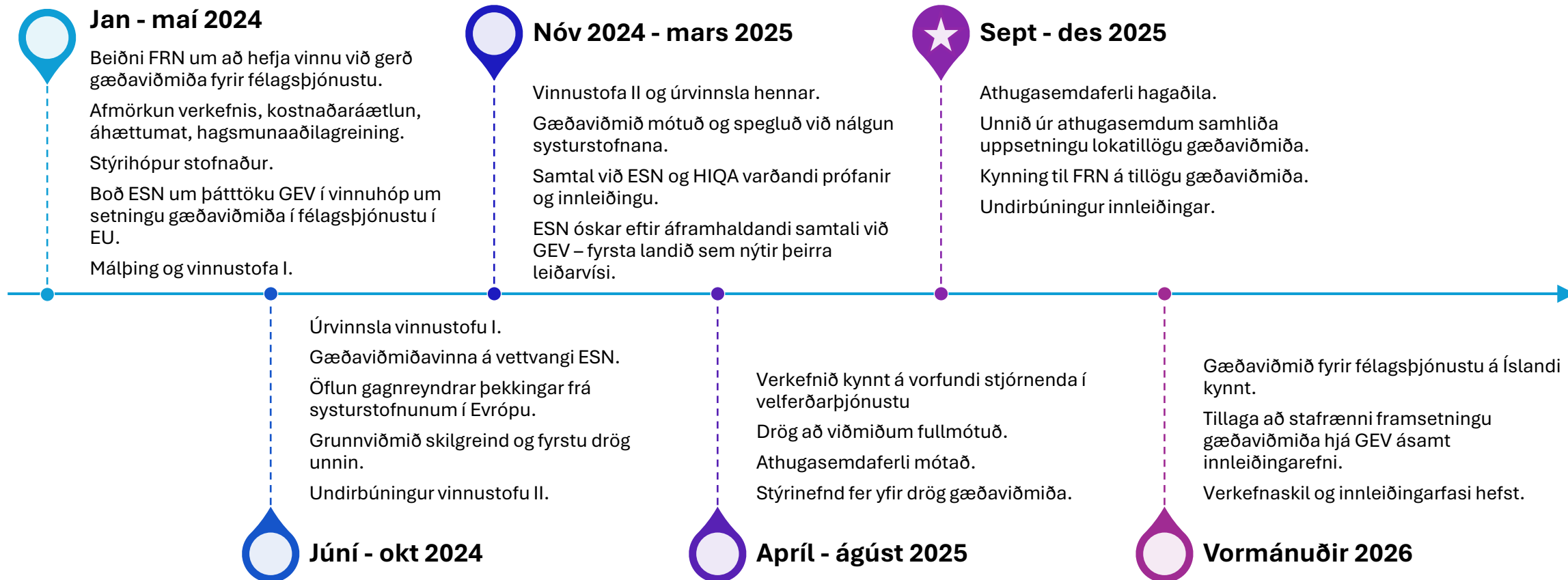
Hvert er markmiðið með gæðaviðmiðum fyrir félagsþjónustu?

- Vera grunnstoð fyrir valdeflandi og réttláta þjónustu..
- Lýsa gæðum þjónustu sem notendur eiga að geta gengið að.
- Stuðla að umbótum og eru mælanleg.
- Byggja á mannréttindum, gagnsæi og fagmennsku.

„Gæðaviðmið eru brúin milli stefnu og daglegrar þjónustu“



Tímalína við þróun og gerð gæðaviðmiða í félagsþjónustu



Yfirlit flokkar fyrir gæðaviðmið í félagsþjónustu

Byggt á ramma sem er í vinnslu hjá ESN



Verkefni í Landsáætlun um málefni fatlaðs fólks

Næstu verkefni hjá GEV



Skilgreind viðmið og mælikvarðar í þjónustu, svo sem fjöldi stöðugilda, fagmenntun starfsfólks sem veitir þjónustuna.



Heildstætt mat á stuðningsþörf fyrir fatlað fólk.



Kortlagning á aðgengi að heilbrigðisþjónustu og endurhæfingu fyrir fatlað fólk.



Tilgangur og ábati verkefnanna



Markmið og tilgangur að leiðarljósi hjá GEV:

- Nýsköpun og þróun í þjónustu er við fatlað fólk á Íslandi.
- Aukin gæði í þjónustu við fatlað fólk með mælanlegum árangri.

Ábati fyrir stjórnvöld, samfélagið og sveitarfélög:

- Samræmi í mati á þjónustubörf og veittri þjónustu.
- Aukið virði þjónustunnar með auknum gæðum.
- Dregið úr sóun, tvíverknaði, biðtíma og skilvirkni aukin.
- Fjárhagslegur ávinningur, sparnaður og samnýting fjármuna.
- Bætt nýting mönnunar, fagþekkingar og samvinnu, m.a. með stafrænum lausnum.

Ábati fyrir fjölskyldur:

- Aðgengi aðstandanda að upplýsingum.
- Dregur úr umönnunarálagi aðstandanda.
- Aukin lífsgæði hjá fjölskyldum og minni skerðing atvinnuþátttöku.

Ábati fyrir þjónustuþega:

- Aukin gæði þjónustu og bætt lífsgæði.
- Rétt þjónusta á réttum stað af réttum aðila út frá þörfum einstaklings.
- Betri uppfylling þarfa fyrir einstaklingsbundna þjónustu.
- Rétt eftirfylgni við breyttar aðstæður og fyrirbygging á flóknari vanda.

Takk fyrir
áheyrnina



„Þarfir og öryggi
þjónustuþega
velferðarþjónustu séu
ávallt í brennidepli”

ÞJÓNUSTUYFIRLÝSING GEV