



# Af hverju styðjandi gæðaeftirlit?

- Skrifstofa málefna fatlaðs fólks vinnur nú að þróun og innleiðingu á styðjandi gæðaeftirliti með þjónustu við fatlað fólk
- Nú á sér stað samtal og samráð um hugmyndaramma í kringum eftirlitið
- Styðjandi gæðaeftirlit er unnið á grundvelli gæðaviðmiða sem Gæða og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar gaf út árið 2020 og með hliðsjón af lögum nr. 88/2021 um Gæða og eftirlitsstofnun velferðarmála sem tóku gildi 1. janúar 2022 og kveða á um að þjónustuaðilar hafi virkt innra eftirlit með starfsemi sinni.

# Gæðaviðmið Gæða og eftirlitsstofnunar

- Gæðaviðmið Gæða og eftirlitsstofnunar eru fyrstu opinberu gæðaviðmiðin sem gefin hafa verið út fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk á Íslandi
- Gæðaviðmiðin taka mið af alþjóðlegum skuldbindingum sem íslensk stjórnvöld hafa gengist undir eins og Samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.
- Gæðaviðmiðin segja hvernig þjónustan á að vera
- Gæðaviðmið eru mikilvægt verkfæri til að gera þjónustu við fatlað fólk betri
- Eftirlitsaðilar og þjónustuaðilar geta notað gæðaviðmiðin til að skoða hvernig þjónusta við fatlað fólk er
- Fatlað fólk getur notað gæðaviðmiðin til að skoða þjónustuna sem það fær og hvort þjónustan sé í lagi
- Gæðaviðmiðin eru fjögur og mæla meðal annars: samskipti og traust og hvernig þjónustan er veitt, hvort hún sé örugg og traust. Einnig er sjálfræði rauður þráður í gæðaviðmiðunum og áhrif notandans á þjónustuna.

# Hvernig verður styðjandi gæðaeftirlit?

- Styðjandi gæðaeftirliti er ætlað að styðja við fatlað fólk, starfsfólk og stjórnendur við að gera þjónustuna enn betri
- Eftirlitið er ætlað að vera mikilvægur vettvangur fyrir notendur til að segja frá sínu lífi, þjónustunni sem þeir fá og tækifæri til að hafa meiri áhrif á þjónustuna.

# Markmiðið er að styðjandi gæðaeftirlit nái til

- þjónustu við fatlað fólk sem býr í húsnæði fyrir fatlað fólk s.s sértæku húsnæði og húsnæði með stuðning á vegum velferðarsviðs Reykjavíkur.
- NPA þjónustu fyrir fatlað fólk.
- þjónustu við fatlað fólk sem bíður eftir þjónustu Fólkið sem ekki er komið með það búsetuform sem því hentar og býr í foreldrahúsum og er með stuðningsþjónustu á vegum borgarinnar.
- þjónustu við fullorðnið fatlað fólk sem fer í skammtímadvöl á vegum borgarinnar.
- Vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu í borginni.
- þjónustu við fullorðnið fatlað fólk með stoð- og stuðningsþjónustu í Reykjavík.
- þjónustu sem þriðji aðili veitir fötluðu fólki í Reykjavík, ss. Ás styrktarfélag, Ásgarður og Esjugrund
- Aðra þá þjónustu sem veitt er fullorðnu fötluðu fólki í Reykjavík skv. lögum nr. 38/2018.

# Notendasamráð um styðjandi gæðaeftirlit

- Notendasamráð um styðjandi gæðaeftirlit er liður í því að fá notendur að borðinu og virða samráðsskyldu sveitarfélaganna.
- Á árinu 2022 er áætlað að stofna sérstakan samráðshóp um styðjandi gæðaeftirlit.
- Hlutverk samráðshópsins verður að:
  - Taka þátt í undirbúningi eftirlitsins
  - Taka þátt í að búa til fræðsluefni
  - Taka þátt í fræðslu fyrir notendur og starfsfólk
  - Vera talsmenn og sérfræðingar um styðjandi gæðaeftirlit
  - Að taka þátt í að forprófa aðferðir gæðaeftirlits

# Rammi um framkvæmd Styðjandi gæðaeftirlits

1. Hitta fulltrúa notenda og stjórnenda þjónustunnar á fundi þar sem framkvæmd styðjandi gæðaeftirlits er kynnt. Réttindagæslumaður skal vera á þeim fundi þegar við á.
2. Fræðsla um tilgang gæðaeftirlits og það sem framundan er, Samning SP um réttindi fatlaðs fólks og réttindagæslu fyrir notendur og starfsfólk.
3. Notendum boðið að koma í viðtal til að ræða sína reynslu af þjónustunni.
4. Viðtöl við notendur, þátttökuathugun eftir þörfum. Viðtöl við aðstandendur eftir þörfum.
5. Sendur spurningalisti á allt starfsfólk/ Rýnihópaviðtal með starfsfólki
6. Einstaklings eða rýnihópaviðtal við deildarstjóra eða teymisstjóra
7. Viðtal við forstöðumann eða stjórnendur þjónustunnar
8. Skýrsla, samantekt á niðurstöðum.
9. Niðurstöður kynntar notendum og stjórnendum
10. Ef tilefni er til eru tillögur að úrbótum einnig kynntar notendum og stjórnendum
11. Ef tilefni er til þá skal vinna úrbótaáætlun í samvinnu við notendur og stjórnendur
12. Fjórum til sex mánuðum síðar fundur með fulltrúa notenda og stjórnanda til að meta hvernig hefur gengið.

# Það sem framundan er

- Styðjandi gæðaeftirlit er langtímaverkefni
- Árið 2022 verður farið af stað með eftirlitið og markmiðið er að byrja á húsnæði fyrir fatlað fólk
- Áframhaldandi vinna verður fólgin í:
  - Að koma á samráðsnefnd
  - Að þróa eftirlitið
  - Vinna verkferla
  - Þróa spurningalista