



GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN  
VELFERÐARMÁLA

---

Frumkvæðisathugun  
á þjónustu  
Íbúðakjarnans  
Hólmasundi 2, Reykjavík

Útgefandi:

**Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála**

20. desember 2024

[gev@gev.is](mailto:gev@gev.is)

[gev.is](http://gev.is)

Umbrot og textavinnsla:  
Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála

# Efnisyfirlit

<b>1. INNGANGUR</b> .....	<b>2</b>
1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar.....	2
<b>2. STARFSEMI</b> .....	<b>4</b>
<b>3. NIÐURSTÖÐUR GÁTLISTA</b> .....	<b>5</b>
3.1 Aðstaða.....	5
3.2 Daglegt líf.....	9
3.3 Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir.....	11
3.4 Þjónustubarfir .....	13
3.5 Tjáskipti.....	15
3.6 Persónulegir talsmenn.....	16
3.7 Meðferð fjármuna.....	17
3.8 Atvikaskráningar.....	19
3.9 Beiting nauðungar.....	21
3.10 Kvartanir íbúa .....	23
3.11 Fræðsla til íbúa.....	24
3.12 Notendasamráð.....	26
3.13 Fræðsla og upplýsingar til starfsfólks .....	27

# 1. Inngangur

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) hefur það að markmiði að sú þjónusta sem lýtur eftirliti stofnunarinnar sé traust, örugg og í samræmi við ákvæði laga, reglugerða, reglna, samninga, leiðbeininga og gæðaviðmiða, sbr. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 88/2021 um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV). Stofnunin fer með eftirlit með gæðum þjónustu sem veitt er á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. GEV hefur að eigin frumkvæði eftirlit með gæðum þjónustu og getur eftirlit verið reglubundið, byggt á áhættumati eða framkvæmt af ákveðnu tilefni, t.d. vegna ábendinga eða upplýsinga sem stofnuninni hafa borist vegna kvörtunarmáls, sbr. 14. gr. laga um GEV.

GEV stofnaði til frumkvæðisathugunar á þjónustu íbúðakjarnans Hólmasundi 2, Reykjavík, vegna fjölda erinda sem stofnuninni bárust á árinu 2024 og vörðuðu þjónustu við íbúana. Einnig barst beiðni frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar um að GEV framkvæmdi óháða athugun á þjónustu íbúðakjarnans.

## 1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar

Gagnaöflun frumkvæðisathugunarinnar byggði á gátlista sem GEV útbjóst vorið 2024 í tilefni af frumkvæðisathugun á þjónustu í öllum íbúðakjörnum og herbergjasambýlum landsins fyrir fullorðin fatlað fólk. Gátlistinn var unninn í samvinnu við fulltrúa sveitarfélaga og hagsmunasamtaka. Hann inniheldur ekki tæmandi lista yfir þær kröfur sem gerðar eru til þjónustu í íbúðakjörnum og herbergjasambýlum heldur byggir á þeim atriðum sem fyrri athuganir GEV leiddu í ljós að væri oft ábótavant. Þau atriði sem lögð eru fram í gátlistanum eiga sér flest stöð í lögum, reglugerðum, samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks sem og gæðaviðmiðum sem sett hafa verið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk. Nokkur atriði eru sett fram til að kortleggja stöðu ákveðinna þjónustupátta.

Gagnaöflun athugunar fór fram í september og október 2024 og fól í sér yfirferð gagna sem GEV óskaði eftir frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar, vettvangsathugun í Hólmasundi 2 og viðtöl við úrtak starfsfólks, stjórnendur og persónulega talsmenn íbúa. Lagt var upp með að ræða við íbúa en einn þeirra afpakkaði þátttöku í athuguninni og aðrir höfðu takmarkaða getu til að tjá sig um gæði þjónustunnar. Var þess í stað rætt við persónulega talsmenn þeirra.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar fékk lokadrög eftirlitsskýrslunnar til yfirlestrar og athugasemda þann 22. nóvember 2024. Athugasemdir bárust þann 6. desember s.á. og hefur verið tekið tillit til þeirra og upplýsingum bætt við skýrsluna eftir því sem við á.

Í upphafi hvers kafla eru listuð upp þau viðmið sem liggja til grundvallar athuguninni, þ.e. þau ákvæði laga, reglugerða, samninga eða gæðaviðmiða sem atriði í gátlistanum byggja á. Hvert atriði í gátlistanum er sett fram með feitletruðum texta og fjallað er svo um

niðurstöður athugunar um hvert atriði. Í lok hvers kafla eru sett fram tilmæli um úrbætur um þá þjónustu sem gagnaöflun leiddi í ljós að væri ekki í samræmi við viðmið athugunar, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga um GEV. Einnig eru settar fram ábendingar um atriði sem ekki er kveðið á um í viðmiðum athugunarinnar en eftirlitsaðilar vilja þó koma á framfæri við þjónustuveitanda. Velferðarsviði Reykjavíkurborgar ber að fara að tilmælum GEV um úrbætur og mun stofnunin óska eftir tímasettri úrbótaáætlun frá sveitarfélaginu þar sem fram skal koma hvernig brugðist verði við tilmælunum.

## 2. Starfsemi

Íbúðakjarninn í Hólmasundi 2, Reykjavík er ætlaður fullorðnu fötluðu fólki. Í húsinu eru sex íbúðir, þar af fjórar stúdíóíbúðir og tvær tveggja herbergja íbúðir. Allar íbúðirnar eru með lítilli eldhúsaðstöðu og eigin baðherbergi með sturtu. Alla jafna hafa sex íbúar búið í húsinu en á meðan á frumkvæðisathugun GEV stóð bjuggu þar fjórir einstaklingar. Til stóð að úthluta íbúðunum til nýrra íbúa haustið 2024 en vegna breytinga á stjórnun íbúðakjarnans og umbótastarfi því tengdu var því frestað að sinni.

Eftir að forstöðumaður íbúðakjarnans til margra ára fór í leyfi í lok árs 2023 og hætti síðar störfum, hefur starfsemin einkennst af rótleysi, óstöðugleika í stjórnun, miklu álagi á starfsfólk og tíðum starfsmannabreytingum, sem hefur sett mark sitt á þjónustu við íbúa Hólmasunds. Var þetta samróma álit viðmælenda. Stóran hluta ársins 2024 laut starfsemi íbúðakjarnans einungis stjórn tímabundið skipaðra forstöðumanna annarra íbúðakjarna meðan leitað var nýs forstöðumanns. Nýr forstöðumaður var ráðinn vorið 2024 en lét hann af störfum stuttu síðar. Þá hættu tveir reyndir teymisstjórar einnig störfum vorið 2024. Erfiðlega gekk að ráða starfsfólk í sumarafleysingar og aðlögun nýs starfsfólks var lítil sem engin, að sögn starfsfólks sem rætt var við. Tvö alvarleg óvænt atvik voru tilkynnt til GEV á tímabilinu sem má að öllum líkindum rekja meðal annars til þess rótleysis og undirmönnunar sem ríkti í starfseminni á árinu. GEV hefur þó ekki lokið rannsókn sinni á atvikunum og er niðurstöðu stofnunarinnar að vænta vegna þeirra.

Haustið 2024 tók nýr forstöðumaður til starfa, stuttu eftir að frumkvæðisathugun GEV hófst. Var það samróma álit viðmælenda að starfsemin og stjórnunin hefði breyst til batnaðar á þeim stutta tíma sem forstöðumaður hafði starfað þegar viðtöl fóru fram. Einnig hafi aukning stöðugilda haft jákvæð áhrif á þjónustuna. Meðal annars hefðu teymisstjórar nú í fyrsta sinn fengið tækifæri til að sinna teymisstjórahlutverki sínu, m.a. með tilkomu undirbúningsvaktar og aukinni vitund um hlutverk teymisstjóra. Með þessum áherslubreytingum verði hægt að tryggja faglegt starf betur, að sögn viðmælenda.

## 3. Niðurstöður gátlista

### 3.1 Aðstaða

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 9., 19. og 22. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 9. gr. og bráðabirgðaákvæði II.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 1.3 og 1.4.
- Reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016, 4. gr.

#### 1.1 Íbúar hafa aðgang að eigin baðherbergi, svefnherbergi, eldhúsi og stofu sem þeir deila ekki með öðrum íbúum.

Íbúarnir búa allir í eigin íbúð og hafa aðgang að eigin svefnherbergi og baðherbergi. Hluti íbúa notar þó sameiginlegt baðherbergi vegna stuðningsþarfa sinna, en þar er baðkar sem hentar þeim. Í íbúðunum er lítil eldhúsaðstaða sem er þó notuð að takmörkuðu leyti, m.a. vegna smæðar. Í íbúðunum er misjafnt hvort pláss sé fyrir eldhúsborð eða ekki. Í íbúðunum er ekki stofa.

Nokkrir viðmælendur töldu að a.m.k. einum íbúa myndi henta betur að vera í tveggja herbergja íbúð en í stúdíóíbúðinni sem hann býr í núna. Viðkomandi gæti þá nýtt eldhúsaðstöðu betur og tekið meiri þátt í eldamennsku en hann gerir nú, ásamt því að geta borðað í afslöppuðu umhverfi í íbúð sinni, sér í lagi þegar hann fær gesti. Stærri íbúð er þannig talin geta aukið sjálfstæði íbúans.

Í húsinu er sameiginlegt rými sem samanstendur af eldhúsi, matarborði og stofu með sófa og sjónvarpi. Sameiginlega rýmið er mikið notað. Máltíðir eru allar eldaðar í sameiginlegu rými af starfsfólki og borða flestir íbúar máltíðir í sameiginlega rýminu.

Við vettvangsathugun mátti sjá að dyr að íbúðum voru allar opnar, hvort sem íbúar voru heima eða ekki. Umgangur um húsið og nýting sameiginlegra rýma minntu eftirlitsaðila frekar á herbergjasambýli en íbúðakjarna.

Varðandi mikla notkun á sameiginlegu rými komu fram bæði jákvæð og neikvæð sjónarhorn meðal viðmælenda. Margir töldu jákvætt að íbúar gætu sótt félagsskap annarra íbúa og starfsfólks. Þó komu fram áhyggjur meðal persónulegra talsmanna af því að starfsfólkið sækti í að vera í sameiginlega rýminu til að umgangast annað starfsfólk, frekar en að það byggi ávallt á vilja íbúa til að vera í sameiginlega rýminu.

#### 1.2 Íbúar hafa aðstöðu til að vera í afslöppuðu umhverfi án áreitis.

Flest svör voru á þá leið að íbúar gætu verið í afslöppuðu umhverfi án áreitis inni í íbúð sinni en einn viðmælandi taldi hávaða úr sameiginlegu rými alltaf berast inn í íbúðirnar.

### **1.3 Rými er til staðar þar sem hægt er að geyma hjálpartæki íbúa.**

Já, viðbyggingu hefur verið bætt við húsið þar sem hægt er að geyma hjálpartæki íbúa. Fram kom ábending um að rýmið mætti þó vera betra og að aðgengi inn í rýmið sé frekar þröngt fyrir stóla íbúa.

### **1.4 Íbúðir eru búnar viðeigandi búnaði sem tryggir öryggi íbúa.**

Fram komu ábendingar um skort á neyðarhnöppum eða kallbúnaði innan íbúða, í sameiginlegu baðherbergi og í tækjarými. Slíkur búnaður hefði að öllum líkindum getað komið í veg fyrir alvarlegt óvænt atvik sem átti sér stað á árinu. Þá var bent á að brautir í loftum mættu vera víðar um húsið, plássleysi væri innan íbúða sem skerði möguleika starfsfólk til athafna og að sturtustóll hjá íbúa væri óviðunandi.

### **1.5 Húsnæðið hentar öllum aðgengisþörfum íbúa, til dæmis m.t.t. hreyfihömlunar, sjónskerðingar, geðröskunar og þarfa íbúa fyrir góða hljóðvist.**

Húsnæðið er í samræmi við aðgengisþarfir íbúa að miklu leyti. Fram komu þó ábendingar um þröngt alrými og óhentugt baðherbergi fyrir tiltekna íbúa. Einnig var nefnt að aðstaður í húsinu væru í sumum tilfellum erfiðar fyrir starfsfólk til þess að sinna þjónustu við íbúana, t.d. að ekki væri hægt að standa sitthvorum megin við rúm og aðstoða íbúa og að lyftarar á hjólum lyfti ekki nægilega hátt. Fram kom ábending um að það gæti nýst starfsfólki vel að fá iðjuþjálfu til að meta starfsaðstaður og fræða starfsfólk um líkamsbeitingu við störf sín.

### **1.6 Húsnæðið/aðstaðan er reglulega endurmetin með tilliti til breyttra aðstæðna eða breyttra þjónustuparfa íbúa.**

Samkvæmt upplýsingum frá Norðurmiðstöð er *Brynju hússjóði* tilkynnt um það ef íbúð losnar af einhverjum ástæðum í Hólmasundi. Í kjölfarið fari af stað endurbætur sem þurfi að eiga sér stað fyrir næstu úthlutun. Þegar íbúð hafi svo verið úthlutað að nýju sé aðstaðan aðlöguð að þjónustupörfum íbúa en það sé í höndum stjórnenda að óska eftir breytingum ef þörf er á. Breytist þjónustuparfir núverandi íbúa með einhverjum hætti sé það einnig í höndum stjórnenda að óska eftir breytingum á aðstöðu, t.d. ef færa þurfi rennur í lofti séu þær til staðar.

### **1.7 Íbúar hafa óheftan aðgang að starfsmannaíbúð/-rými<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Þetta atriði byggir ekki á kröfum sem gerðar eru til þjónustunnar heldur var ákveðið að bæta þessu atriði við gátlistann eftir ábendingar frá rýnihóp listans um að áhugavert væri að kortleggja stöðu þessa atriðis.



Það er ekki starfsmannarými í húsinu og sameiginlega rýmið er nýtt af öllum, sjá nánar svör við 1.1.

**1.8 Íbúum herbergjasambýla og stofnana hefur verið boðinn annar búsetukostur.**

Á ekki við þar sem um íbúðakjarna er að ræða.

**1.9 Íbúðir eru a.m.k. 40 fermetrar.**

Samkvæmt upplýsingum frá Norðurmiðstöð uppfylla íbúðirnar í Hólmasundi ekki 40 fermetra viðmiðið. Reykjavíkurborg hafi tekið við húsnæðinu við yfirfærslu á málefnum fatlaðs fólks árið 2011, fyrir tíð núgilandi reglugerðar. Þegar nógildandi leigusamningur við Brynju hússjóð rennur út er vonast til þess að kjarninn flytjist í húsnæði sem uppfylli ákvæði reglugerðarinnar.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kemur fram að þegar nógildandi leigusamningur við Brynju hússjóð rennur út í lok árs 2027 sé gert ráð fyrir því að kjarninn flytjist í húsnæði sem uppfyllir ákvæði reglugerðarinnar. Hönnun á nýju húsnæði muni hefjast á tímabilinu 2025 til 2026. Gert sé ráð fyrir að persónulegir talsmenn og stjórnendateymi Hólmasunds muni koma að hönnun kjarnans svo að hann mæti þörfum íbúa sem best og hafi að auki góða aðstöðu fyrir starfsfólk.

**1.10 Íbúðir eru í almennri íbúðabyggð.**

Já.

**1.11 Ef um búsetuúrræði með sameiginlegri aðstöðu er að ræða: Íbúðir eru ekki fleiri en sjö.**

Já.

**1.12 Ef um íbúðir í sama fjölbýlishúsi er að ræða: Fjöldi samliggjandi íbúða á hæð/stigagangi er ekki fleiri en sex.**

Já.

**1.13 Ef um íbúðir í sama fjölbýlishúsi er að ræða: Fjöldi íbúða í húsinu er ekki fleiri en tíu.**

Já.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að vinna áfram að því að tryggja íbúum Hólmasunds íbúðir sem uppfylla skilyrði 4. gr. reglugerðar um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016 um stærð og gerð íbúða.

Á meðan íbúarnir búa enn í Hólmasundi er þeim **tilmælum** beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að tryggja að íbúðir séu búnar viðeigandi búnaði sem tryggir öryggi íbúa í samræmi við 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 370/2016 um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk. Á það sérstaklega við um neyðarhnappa og/eða kallkerfi í þeim rýmum þar sem þess er talin þörf. Þá þarf að meta hvort hægt sé að bæta aðstöðu íbúa og starfsfólks, t.d. með fleiri brautum í lofti.

Þeirri **áþendingu** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að kanna hvort hægt sé að bæta vinnuaðstæður starfsfólks, t.d. með betra aðgengi að rúmum íbúa og fræðslu iðjupjálfa varðandi líkamsbeitingu starfsfólks.

## 3.2 Daglegt líf

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 5., 6., 19., 22. og 30. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1., 8., 9., 12. og 26. gr.
- Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, 3. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk, nr. 1 – 4.

### 2.1 Íbúar hafa val um hvaða starfsfólk veitir þeim þjónustu.

Almennt voru svör á þá leið að það væri misjafnt hvort íbúar hefðu þetta val og að vilji þeirra hefði ekki verið kannaður með reglubundnum hætti hvað þetta varðar. Það væru frekar íbúar sem tjá sig meira sem hafi frekar val um þetta heldur en þeir sem tjá sig minna, en þó sé reynt að lesa í viðbrögð þeirra við starfsfólki. Persónulegir talsmenn hafa getað haft áhrif á hvaða starfsfólk veiti íbúa þjónustu.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kom fram að reynt sé að koma til móts við óskir íbúa og/eða persónulegra talsmanna eftir því sem aðstæður leyfi. Mönnunarmodel og vaktaplan ráðist að hluta af þessum óskum en ekki sé alltaf hægt að verða við þessum óskum.

### 2.2 Íbúar hafa val um hvenær sólarhringsins þeir fá þjónustu.

Almennt voru svör á þá leið að þjónustan væri mjög rútinubundin og það fyrirkomulag hentaði sumum íbúanna mjög vel en þó væru aðrir með sveigjanlegri þjónustu. Ábendingar voru um að starfsfólk stýrði því frekar en íbúar hvenær þjónustan væri veitt. Ábending barst um að íbúi væri látinn fara snemma í rúmið á hverju kvöldi til þess að hann væri kominn í háttinn áður en næturvakt mætti en þetta samræmdist ekki endilega vilja íbúans.

### 2.3 Íbúar geta verið virkir þátttakendur í samfélaginu á eigin forsendum þegar þeim hentar.

Að mestu töldu viðmælendur þennan lið vera í lagi. Oft réðist þetta þó af getu starfsfólks til þess að lesa í vilja íbúa þar sem þeir tjáðu sig takmarkað. Einnig hafi mannekla haft áhrif á þennan þátt, sem hafi valdið því að íbúar hafi stundum ekki getað farið úr húsi vegna skorts á starfsfólki.

### 2.4 Íbúar upplifa sig frjálsa ferða sinna. (Greitt aðgengi að og/eða aðstoð við að nota akstursþjónustu fatlaðs fólks, bíl, strætó o.fl.)

Að mestu töldu viðmælendur þennan lið vera í lagi. Ábendingar komu þó fram um að erfitt væri að svara fyrir upplifun íbúa að þessu leyti.

## **2.5 Íbúar ráða hvað þeir borða og hafa greiðan aðgang að eigin mat.**

Samkvæmt svörum ákveður starfsfólk matseðil fyrir vikuna. Svigrúm er til að fara út fyrir hann að einhverju leyti og er leitast við að íbúar hafi aðgang að mat sem þeim finnst góður. Að mestu virðast máltíðir þó ráðast af ákvörðunum starfsfólks. Íbúar hafa ísskáp inni hjá sér og hægt er að geyma mat þar. Matur er þó yfirleitt geymdur í sameiginlegu eldhúsi. Ábending kom um að það mætti elda meira með einum íbúa inni í hans íbúð, sjá svör við 1.1.

## **2.6 Íbúar geta borðað í rólegheitum í afslöppuðu umhverfi.**

Bent var á að íbúðir væru ekki jafnar að stærð og því væri misjafnt hvort íbúar gætu borðað í rólegheitum í afslöppuðu umhverfi. Sameiginlegt rými væri mest notað til að borða en a.m.k. einn íbúi nýtti aðstöðu í sinni íbúð til að borða ef hann vildi fá að vera í rólegheitum.

## **2.7 Íbúar geta farið í sturtu eða bað þegar þeir vilja.**

Almennt var þessari spurningu svarað neitandi. Sumir íbúanna geta lítið tjáð sig og dagskrá þeirra er því að miklu leyti byggð á rútínu. Frelsi til að fara í sturtu/bað er m.a. háð möguleikum íbúa til að tjá sig, rútínubundinni dagskrá þeirra og mönnun. Tveir íbúar hafa fullt aðgengi að sturtu í íbúð sinni og tveir deila sameiginlegu baðherbergi vegna þjónustubarfa þeirra en sturtudagskrá þeirra skarast þó ekki á.

## **2.8 Virkt samráð er haft við íbúa og/eða persónulegan talsmann þeirra vegna daglegrar þjónustu við þá.**

Svör voru misjöfn eftir því hvort rætt var við starfsfólk eða persónulega talsmenn. Persónulegir talsmenn voru frekar á því að samráðið mætti vera meira en þó var einnig nefnt að þetta væri að breytast til batnaðar með tilkomu nýs forstöðumanns. Sjá nánari umfjöllun í kafla 4.6 hér að neðan.

## **2.9 Íbúar og/eða persónulegir talsmenn þeirra hafa áhrif á þjónustuna sem veitt er.**

Að mestu var þessari spurningu svarað játandi og nefnt að þetta væri að breytast til batnaðar með tilkomu nýs forstöðumanns en hafi verið ábótavant áður.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að reyna að auka val íbúa um hverjir veiti þeim þjónustu hverju sinni, eins og hægt er, í samræmi við 1. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfi nr. 38/2018. Þar sem íbúar tjá sig flestir lítið er einnig þörf á því að kanna vilja þeirra til þjónustunnar, hver veiti hana og hvernig, mun oftast. Hér gætu reglulegri samtöl við persónulega talsmenn verið gagnleg.

### 3.3 Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1. og 19. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1. og 12. gr.
- Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, 3. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk, nr. 2.1.

#### 3.1 Íbúar eru með virka einstaklingsbundna þjónustuáætlun<sup>2</sup>.

Nei.

#### 3.2 Íbúar, eða persónulegir talsmenn þeirra, hafa komið að gerð einstaklingsbundinna þjónustuáætlana.

Nei.

#### 3.3 Stöðu- og/eða endurmat er reglulega framkvæmt á einstaklingsbundnum þjónustuáætlunum íbúa.

Nei.

#### 3.5 Íbúar eru með virka einstaklingsáætlun/stuðningsáætlun<sup>3</sup>.

Íbúar eru allir með einstaklingsáætlanir sem sendar voru GEV. Einstaklingsáætlanir íbúa voru ekki gerðar í samráði við íbúa eða persónulega talsmenn. Áætlanirnar eru mjög ítarlegar og starfsfólk nýtir þær á hverri vakt. Fram kom að þörf væri á að einfalda uppsetningu verklags/dagskrár íbúa.

---

<sup>2</sup> Einstaklingsbundin þjónustuáætlun: Áætlun um framkvæmd fjölþættrar þjónustu þar sem tiltekin eru markmið áætlunarinnar og leiðir, hverjir séu samstarfsaðilar og hverjir beri ábyrgð á að koma áætluninni í framkvæmd í samræmi við markmið laga nr. 38/2018, reglugerða og reglna settra samkvæmt þeim sem og almennra laga á sviði félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og menntunar. Fatlaður einstaklingur sem hefur þörf fyrir viðvarandi fjölþætta stuðning þjónustukerfa félags-, heilbrigðis- og menntamála á rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun skv. 12. gr. laga nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

<sup>3</sup> Einstaklingsáætlun/stuðningsáætlun: Áætlun um skammtímamarkmið og áherslur þjónustunnar sem skilgreindar eru í samráði notanda við til dæmis forstöðumann, deildarstjóra eða teymisstjóra. Einstaklingsáætlun/stuðningsáætlun er hugsuð til skemmi tíma í einu og út frá einstaklingsbundnum markmiðum þjónustunotanda hverju sinni. Ekki eru gerðar kröfur í lögum eða stjórnvaldsfyrirmælum um að einstaklingsáætlun/stuðningsáætlun sé til staðar en ákveðið var að kortleggja stöðu þessa þáttar með gátlistanum.

### 3.6 Einstaklingsáætlun/stuðningsáætlun er uppfærð reglulega.

Nei, þarf að uppfæra oftár samkvæmt svörum.

### 3.6 Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir og einstaklingsáætlanir/stuðningsáætlanir eru varðveittar með öruggum hætti svo óviðkomandi geti ekki nálgast persónuupplýsingar íbúa.

Nei. Áætlanirnar eru geymdar í möppu hvers íbúa uppi í hillu inni í skrifstofurými sem er inn af sameiginlega rýminu. Skrifstofurými er ekki læst. Starfsfólk notar áætlanirnar mikið á hverri vakt til að styðjast við í starfinu og eru því aðgengilegar starfsfólki. Það veldur því að þær eru líka aðgengilegar öðrum sem eru í húsinu.

### 3.4 Þverfaglegt þjónustuteymi<sup>4</sup> er til staðar fyrir íbúa undir forystu félagsþjónustunnar.

Samkvæmt svörum við gagnabeiðni GEV hefur verið unnið í þverfaglegum teyimum þegar þörf er talin á því, s.s. við sjúkráþjálfara, lækna og vinnustaði.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að sjá til þess að íbúar sem hafa þörf fyrir viðvarandi fjölþættan stuðning þjónustukerfa séu með virka einstaklingsbundna þjónustuáætlun, sbr. 12. grein laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Áætlanir þarf að uppfæra með reglubundnum hætti svo þær séu ávallt í samræmi við þjónustuþarfir íbúa hverju sinni. Samráð skal haft við íbúa og/eða persónulega talsmenn við gerð einstaklingsbundinna þjónustuáætlana, í samræmi við hlutverk persónulegra talsmanna, sbr. 3. gr. reglugerðar um persónulega talsmenn nr. 972/2012. Þá skal gætt að því að gögn sem geyma viðkvæmar persónuupplýsingar íbúa séu ekki aðgengilegar óviðkomandi aðilum, sbr. 27. gr. laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

Þeirri **ábendingu** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að einfalda framsetningu upplýsinga um verklag og dagskrá hvers íbúa sem starfsfólk styðst við í daglegu starfi.

---

<sup>4</sup> Þverfaglegt þjónustuteymi: Þegar fatlaður einstaklingur hefur þörf fyrir fjölþættan stuðning þjónustukerfa félags-, heilbrigðis- og menntamála skulu viðkomandi aðilar myndi þverfaglegt þjónustuteymi undir forystu félagsþjónustunnar skv. 12. gr. laga nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

### 3.4 Þjónustuparfir

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4., 9. og 19. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsparfir nr. 38/2018, 1., 26. og 27. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 3.1 og 3.2.

#### 4.1 Starfsfólk býr yfir viðeigandi þekkingu á almennum þjónustupörfum íbúa.

Almennt voru svör á þá leið að þessi þekking færi eftir reynslu starfsfólks en almennt væri þekkingin góð. Töluvert vantaði þó upp á aðlögun nýs starfsfólks og hefur sumt starfsfólk ekki fengið fræðslu um flog. Ábendingar komu frá persónulegum talsmönnum um einstaka þjónustuparfir sem ekki væri sinnt sem skyldi.

#### 4.2 Starfsfólk býr yfir viðeigandi þekkingu til að bregðast við einstaklingsbundnum heilsufarsbrestum íbúa, t.d. flogaköstum, geðrofi eða öðrum tilfallandi atvikum.

Svör voru svipuð við þessum lið og lið 4.1

#### 4.3 Mönnun er nægileg til að hægt sé að veita öllum íbúum einstaklingsbundna þjónustu.

Eins og staðan er í dag er mönnun nægileg til að veita öllum íbúum einstaklingsbundna þjónustu, þar sem nýleg aukning stöðugilda gerir það að verkum að hver íbúi er með einn starfsmann með sér á kvöldin og um helgar og einn starfsmaður er til aðstoðar eftir þörfum. Fram kom að mönnun hafi ekki verið nægileg áður en stöðugildum var fjölgað og þegar íbúar voru fleiri, sem hafi haft margvísleg áhrif á gæði þjónustunnar og öryggi íbúa. Það hafi m.a. haft þau áhrif að fyrrum forstöðumaður og teymisstjórar hafi nær eingöngu sinnt beinni þjónustu við íbúana og haft lítinn tíma fyrir verkefni sem stuðla að faglegu starfi íbúðakjarnans.

Margir viðmælendanna viðruðu áhyggjur sínar af því að mönnun yrði ekki nægileg þegar íbúum myndi fjölga aftur úr fjórum í sex. Þá komu einnig fram ábendingar um að húsnæðið, sér í lagi stærð sameiginlegs rýmis, hentaði illa til búsetu fyrir sex íbúa.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kom fram að búið væri að veita viljrði fyrir aukningu um 2,63 stöðugildi fyrir árið 2025. Vonast er til að sú aukning tryggi íbúum viðeigandi þjónustu. Það er þó áréttað að rekstur íbúðakjarna sé háður fjárhagsáætlun hvers árs.

#### 4.4 Mönnun er nægileg til að hægt sé að veita öllum íbúum viðeigandi aðstoð við að sinna persónulegu hreinlæti.

Sama og við lið 4.3.

**4.5 Mönnun er nægileg til að hægt sé að tryggja öllum íbúum viðeigandi þjónustu ef upp koma óvæntir atburðir í þjónustunni, t.d. tengdir heilsufari einstaka íbúa eða veikindum starfsfólks.**

Svör við þessari spurningu voru annaðhvort neitandi eða á þá leið að mönnunin stæði mjög tæpt til þess að hægt væri að tryggja viðunandi mönnun í slíkum aðstæðum.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að tryggja betur hæfi starfsfólk í samræmi við 1. mgr. 26. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og Gæðaviðmið nr. 3.1 og 3.2 fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk. Skal það meðal annars gert með því að tryggja betri aðlögun nýs starfsfólks svo það hafi betri þekkingu á þjónustupörfum íbúa auk þess að bæta fræðslu til starfsfólks, t.d. um flog og fleiri einstaklingsbundnar þjónustuparfir íbúa.



### 3.5 Tjáskipti

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 9. og 21. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1. og 27. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk, nr. 1.1.7.

#### 5.1 Íbúar geta notað þær tjáskiptaaðferðir sem henta þeim best.

Svör voru misvísandi. Fram komu ábendingar um að gera mætti betur, t.d. með notkun mynda hjá sumum íbúum.

#### 5.2 Allt starfsfólk þekkir tjáskiptaaðferðir íbúanna og kann að nota þær.

Starfsfólk virðist þekkja tjáskiptaaðferðir íbúa að mestu en í einhverjum tilfellum virðist mega gera betur gagnvart tilteknum íbúum, t.d. að tala beint við íbúa sem geta ekki eða takmarkað tjáð sig sjálfir.

#### 5.3 Sjónrænt skipulag þeirra íbúa sem þurfa á slíku skipulagi að halda er uppfært miðað við aðstæður þeirra hverju sinni.

Í einhverjum tilfellum virðist mega gera betur hér og að notkunin geti ráðist af reynslu og þekkingu starfsfólks.

#### 5.4 Íbúar eru undirbúnir fyrir óvæntar aðstæður með félagsfærnisögum ef á þarf að halda.

Fram kom að félagsfærnisögur væru notaðar með skipulögðum hætti gagnvart einum íbúa. Ábending kom fram um að hægt væri að gera betur hér.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að taka til skoðunar, í samráði við persónulega talsmenn íbúa, hvort og þá hvernig hægt sé að bæta tjáskiptaaðferðir og nýtingu sjónræns skipulags í þjónustunni til að tryggja íbúum viðeigandi stoðþjónustu í samræmi við 8. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og Gæðaviðmið nr. 1.1.7 fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk. Auk þess að stuðla að betri samskiptum starfsfólks við íbúa í samræmi við 27. gr. laga nr. 38/2018.

### 3.6 Persónulegir talsmenn

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 5., 9. og 12. gr.
- Lög um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011, IV. kafli.
- Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 2.2.

#### 6.1 Íbúar sem þurfa á því að halda eru með persónulega talsmenn.

Já

#### 6.2 Íbúar þekkja rétt sinn til að vera með persónulegan talsmann.

Að hluta, en það ræðst af færni íbúa til að skilja slíkar upplýsingar.

#### 6.3 Íbúar vita hvað felst í því að vera með persónulegan talsmann.

Sama og 6.2.

#### 6.4 Samráð er haft við persónulega talsmenn varðandi ákvarðanir um þjónustu sem íbúi nýtir eða á rétt á.

Skortur hefur verið á reglubundnu samráði við persónulega talsmenn og óskuðu þeir eftir að úr því yrði bætt. Kom fram að þetta hefði þó batnað undanfarið með tilkomu nýs forstöðumanns. Í viðtölum við persónulega talsmenn komu fram ábendingar um ýmislegt sem þeir töldu að mætti bæta úr í þjónustu við íbúana.

#### 6.5 Persónulegir talsmenn hafa fengið viðeigandi fræðslu, sbr. 4. gr. reglugerðar um persónulega talsmenn<sup>5</sup>.

Flestir svöruðu þessari spurningu neitandi.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að koma á reglubundnu samráði við persónulega talsmenn íbúa í samræmi við hlutverk þeirra, sbr. 3. gr. reglugerðar um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, m.a. til að fá fram þau atriði sem þeir telji að þurfi að bæta úr í þjónustunni til að koma betur til móts við þjónustuþarfir íbúa.

<sup>5</sup> Ath. að það er ekki á ábyrgð sveitarfélaga að tryggja að persónulegir talsmenn fái slíka fræðslu og eru því ekki gerð tilmæli um að bæta úr þessu. Ákveðið var þó að nýta gátlistann til að kortleggja stöðu þessa atriðis.

### 3.7 Meðferð fjármuna

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 12. og 16. gr.
- Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, 2., 3. og 5. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 1.3.15 og 4.4

#### 7.1 Alltaf er farið með fjármuni í samræmi við vilja íbúa.

Misbrestir hafa orðið á þessu. Dæmi eru um dýra hluti sem hafa verið keyptir fyrir íbúa án samráðs við persónulega talsmenn, jafnvel hluti sem íbúi hafði þegar átt, sem og að matur hafi verið keyptur fyrir íbúa sem þeir borði ekki sjálfir. Fram kom óánægja meðal persónulegra talsmanna að allt starfsfólk hafi aðgang að korti íbúa og að eftirliti með nýtingu fjármuna sé ábótavant.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kom fram að síðastliðið sumar hefði verið unnið verklag vegna öryggisskápa sem staðsettir eru í íbúðum íbúa og á skrifstofu starfsfólks. Í verklaginu kemur fram að kort íbúa séu geymd í öryggisskáp á skrifstofu sem aðeins forstöðumaður og teymisstjórar hafi aðgang að. Búið sé að festa kaup á öryggisskáp á skrifstofu sem og fyrir alla íbúa til að setja upp hjá sér.

#### 7.2 Samningar/aðrar skriflegar upplýsingar eru til staðar um hvernig umsýslu með fjármuni hvers íbúa skuli háttáð.

Já, þetta er tilgreint í þjónustusamningi hvers og eins íbúa samkvæmt svörum við gagnabeiðni GEV til Reykjavíkurborgar.

#### 7.3 Það eru alltaf til kvittanir fyrir útgjöldum íbúa.

Já.

#### 7.4 Aðeins viðeigandi aðilar eru með prókúru fyrir bankareikninga íbúa.

Samkvæmt svörum við gagnabeiðni GEV er þetta í vinnslu og forstöðumaður að taka við prókúru reikninga þar sem þörf er á því. Er í ferli hjá banka.

#### 7.5 Verkferlar eru til staðar fyrir kostnað starfsfólks vegna ferða íbúa innanlands og utan.

Verkferill er til staðar vegna ferða íbúa og var hann útbúinn árið 2023. Af viðtölum við starfsfólk mátti þó sjá skort á þekkingu á skriflegum verkferli.

#### 7.6 Óháður aðili fer yfir bókhald hússjóðs og íbúa.

Samkvæmt upplýsingum frá Norðurmiðstöð fer óháður aðili frá bókhaldsdeild Reykjavíkurborgar yfir bókhald hússjóðs og íbúa. Eftirlit með hússjóði er á hendi fjármála-

og áhættustýringarsviðs (FÁST). Forstöðumenn fá sent excel skjal með hreyfingum a.m.k. tvisvar sinnum á ári og gera leiðréttingar ef þörf er á. Uppgjör er svo gert í lok hvers almanaksárs. Verklagsreglur um bókhald hússjóðs fylgdu svari Norðurmiðstöðvar.

Eftirlit með bókhaldi íbúa er einnig á hendi starfsmanna FÁST sem fara yfir hreyfingar tvisvar sinnum á ári og senda forstöðumanni upplýsingar ef gera þarf breytingar. Uppgjör er svo í lok hvers almanaksárs. Verklagsreglur um eftirlit með bókhaldi íbúa fylgdu svari Norðurmiðstöðvar.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að koma á skriflegu verklagi varðandi kaup á vörum og þjónustu fyrir íbúa sem taki m.a. til þess hvenær skuli hafa samráð við persónulega talsmenn og hvernig eftirliti með nýtingu fjármuna skuli háttað, sbr. 3. gr. og 5. gr. reglugerðar um persónulega talsmenn nr. 972/2012. Telst slíkt liður í virku innra eftirliti sveitarfélagsins með framkvæmd þjónustunnar, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og 11. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021. Þá skal fara fram fræðsla um meðferð fjármuna meðal starfsfólks til að tryggja að verklagi sé fylgt.

### 3.8 Atvikaskráningar

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 15. og 16. gr.
- Lög um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021, 12. gr.

#### **8.1 Atvikaskráningar eru til staðar vegna allra óvæntra atvika sem hafa komið upp í þjónustunni frá 1. janúar 2024.**

Fram kom að atvikaskráningu væri ábótavant og ábendingar bárust um að ekki væru öll atvik skráð þar sem starfsfólk hefði ekki tök á því á vöktum sem og að starfsfólk hefði ekki viðunandi þekkingu á gerð atvikaskráninga.

#### **8.2 Atvikaskráningar fela í sér upplýsingar um aðdraganda óvæntra atvika.**

Af fimm atvikaskráningum sem voru til skoðunar var aðdraganda lýst í þremur þeirra. Ein atvikaskráningin var skrifuð af starfsmanni sem kemur inn í aðstæður eftir að atvik upphafst en hér hefði starfsmaður sem var viðstaddur aðdraganda atviks og upphaf þess þurft að skrá um það.

#### **8.3 Atvikaskráningar eru nýttar til að bæta þjónustuna og koma í veg fyrir að sambærileg atvik eigi sér stað aftur.**

Nei, ekki á markvissan hátt. Tvær atvikaskráningar sem voru til skoðunar voru um sambærileg atvik. Ekki er vitað hvort atvikin hafi orðið til þess að lærdómur hafi verið dreginn af þeim og reynt að koma í veg fyrir að þau gerist aftur.

#### **8.4 Verkferlar fjalla um skráningu óvæntra atvika.**

Skv. svörum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar kemur fram í kröfulýsingu Hólmasunds hvernig skráningu atvika skuli háttað og vegna hvers konar atvika. Varðandi skráningu óvæntra atvika skuli notast við Muninn, rafrænt atvikaskráningakerfi. Eyðublað ásamt leiðbeiningum um skráningu atvika sé aðgengilegt á Fróða, innri vef Reykjavíkurborgar.

#### **8.5 Verkferlar fjalla um tilkynningarskyldu alvarlegra óvæntra atvika til GEV.**

Sama og 8.4

#### **8.6 Tilkynningar um alvarleg óvænt atvik, hafi þau átt sér stað frá 1. janúar 2024, hafa borist GEV.**

Já. Tvö alvarleg óvænt atvik hafa verið tilkynnt til GEV á þessu tímabili.

#### **8.7 Starfsfólk hefur fengið kynningu á réttu verklagi varðandi atvikaskráningar.**

Nei, þessu er ábótavant.

### **8.8 Starfsfólk hefur tækifæri til þess að framkvæma atvikaskráningar á vöktum þegar þörf er á.**

Mikið álag hefur verið vegna undirmönnunar og hefur því oft ekki gefist tími til að framkvæma skráningar á vöktum.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að fram fari fræðsla varðandi atvikaskráningar meðal starfsfólks til að tryggja skráningar og samræmi í vinnubrögðum.

### 3.9 Beiting nauðungar

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4., 14., 15. og 16. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, 27. gr.
- Lög um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011, V. kafli.
- Gæðaviðmið fyrir þjónustu við fatlað fólk nr. 4.4
- Reglugerð um sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar í þjónustu við fatlað fólk nr. 970/2012, 2. gr.

#### 9.1 Stjórnendur og starfsfólk hafa fengið kynningu á réttindagæslunni og hlutverki hennar.

Af viðtölum við starfsfólk mátti sjá skort á þekkingu á réttindagæslu og hlutverki hennar.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kemur fram að í kröfulýsingu Hólmasunds komi skýrt fram hvert hlutverk réttindagæslunnar sé og í þjálfun nýrra starfsmanna (kafli 1.1.4) skuli þeim kynntur V. kafli laga um réttindagæslu fatlaðs fólks nr. 88/2011. Frekari kynning sé á dagskrá og í fræðsluáætlun.

#### 9.2 Stjórnendur og starfsfólk þekkja hvað felst í nauðung og banni við beitingu nauðungar.

Svör voru mjög mismunandi varðandi þennan lið, ekki þekktur allir hvað felst í nauðung og banni við beitingu nauðungar.

#### 9.3 Stjórnendur þekkja rétt ferli máls þegar leita þarf ráðgjafar í tengslum við beitingu á nauðung.

Eftirlitsaðilar hafa ekki upplýsingar um þetta hvað forstöðumann varðar en annað starfsfólk hafði ekki þekkingu á sérfræðiteyminu og ferli máls varðandi beitingu nauðungar.

#### 9.4 Stjórnendur og starfsfólk hafa fengið fræðslu um hvernig sé best að draga úr nauðung og þvingun í starfi með fötluðu fólki.

Nei.

#### 9.5 Nauðung sem beitt er í neyðartilvikum er alltaf tilkynnt til sérfræðiteymis.

Engar tilkynningar hafa verið sendar þar sem talið er að nauðung hafi ekki verið beitt í neyðartilvikum, skv. svörum frá Norðurmiðstöð.

#### 9.6 Nauðung sem beitt er á grundvelli undanþágu er alltaf tilkynnt til sérfræðiteymis.

Samkvæmt svörum frá Norðurmiðstöð hafa engar tilkynningar verið sendar þar sem ekki hefur verið talin ástæða til að sækja um undanþágur vegna beitingar á nauðung.

**9.6 Engri nauðung er beitt í þjónustunni án undanþágu, t.d. líkamleg valdbeiting, læst húsnæði eða skertur aðgangur að eigum.**

Nauðung er ekki beitt í þjónustunni, að mati starfsfólks. Í einu viðtali komu þó fram upplýsingar um að í einhverjum tilfellum væru tilteknar eigur íbúa fjarlægðar tímabundið til þess að takmarka áreiti þegar talin væri þörf á því. Ekki hefði farið fram umræða um hvort þessi tilfelli fælu í sér nauðung.

**9.7 Engin fjarvöktun fer fram án undanþágu, t.d. með myndavél eða hljóðnema.**

Fjarvöktun fer fram án undanþágu í formi hlustunartækis.

**9.8 Verklag sem felur í sér nauðung er reglulega endurskoðað og aðrar aðferðir skoðaðar.**

Ekki hefur hingað til verið talið að verklag í Hólmasundi feli í sér nauðung, skv. svörum Norðurmiðstöðvar.

**9.9 Undanþága fyrir beitingu nauðungar hefur fengist frá undanþágunefnd vegna nauðungar sem er beitt nú þegar í þjónustunni.**

Ekki hefur verið talin þörf á undanþágubeiðni vegna beitingar á nauðung í þjónustunni, skv. svörum Norðurmiðstöðvar.

**9.10 Undanþága fyrir beitingu nauðungar hefur fengist á grundvelli úrskurðar dómstóla vegna nauðungar sem er beitt nú þegar í þjónustunni.**

Sama og 9.9

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að tryggja fræðslu til stjórnenda og starfsfólks um réttindagæslu og hlutverk hennar, sjá III. kafla laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Einnig að tryggja að stjórnendur og starfsfólk fái fræðslu um hvað felist í nauðung og banni við beitingu nauðungar og hvernig best sé að draga úr nauðung og þvingun í starfi með fötluðu fólki í samræmi við 10. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Þá þarf að ganga úr skugga um að stjórnandi þekki rétt ferli máls þegar leita þarf ráðgjafar í tengslum við beitingu á nauðung og hvaða tilvik séu tilkynningarskyld til sérfræðiteymisins skv. 14. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Einnig þarf að meta þörf á ráðgjöf sérfræðiteymis vegna mögulegrar beitingar á nauðung við íbúa Hólmasunds, t.d. þegar fjarlægja á muni íbúa og nota fjarvöktunarbúnað.



### 3.10 Kvartanir íbúa

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4. og 16. gr.
- Lög um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála, 17. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1. og 27. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk, nr. 2.2, 3.2.9 og 3.2.10.

#### 10.1 Íbúar vita af því að þeir geti lagt fram kvörtun til starfsfólks og forstöðumanns.

Persónulegir talsmenn virðast meðvitaðir um þetta en ræðst annars af getu íbúa til þess að skilja slíkar upplýsingar.

#### 10.2 Kvartanir íbúa vegna þjónustunnar eru settar í viðeigandi ferli óháð aðferð íbúa við að koma kvörtunum á framfæri.

Af svörum persónulegra talsmanna og starfsfólks að ráða hefur yfirleitt verið brugðist við kvörtunum persónulegra talsmanna á einhvern hátt. Kvartanir virðast þó ekki settar í formlegt ferli, t.d. með skráningu um kvörtunarefni, meðferð og úrlausn kvartana.

#### 10.3 Allar kvartanir og meðferð þeirra eru skráðar niður.

Nei.

#### 10.4 Íbúar vita af því að þeir geti lagt fram kvörtun til sveitarfélagsins og GEV vegna þjónustunnar sem veitt er í búsetuúrræðinu.

Persónulegir talsmenn virtust meðvitaðir um að þeir gætu lagt fram kvörtun til sveitarfélagsins en voru sumir ekki meðvitaðir um möguleikann á að senda kvartanir til GEV. Einn persónulegur talsmaður hafði sent kvörtun til GEV.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að koma á skriflegu verklagi vegna meðferða kvartana íbúa og persónulegra talsmanna, sem tekur m.a. til skráningar á meðferð og úrlausn kvartana. Telst slíkt liður í virku innra eftirliti sveitarfélagsins með framkvæmd þjónustunnar, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og 11. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021. Fræða þarf stjórnendur og starfsfólk um verklag vegna meðferðar á kvörtunum og upplýsa íbúa og persónulega talsmenn um kvörtunarleiðir vegna þjónustunnar.

### 3.11 Fræðsla til íbúa<sup>6</sup>

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4. og 19. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 32. gr.

#### **11.1 Íbúar hafa fengið fræðslu um eigin rétt til að lifa sjálfstæðu lífi og hvað felist í þeim rétti.**

Svör voru misvísandi varðandi þennan lið, kom m.a. fram að tækifæri væru nýtt til þess að ræða þennan rétt við íbúa þegar við ætti. Íbúar eru þó misfærir um að skilja slíkar upplýsingar.

#### **11.2 Íbúar hafa fengið fræðslu um rétt sinn til samráðs um framkvæmd þjónustunnar.**

Sama og 11.1.

#### **11.3 Íbúar hafa fengið fræðslu eða upplýsingar um hvar þeir geti nálgast gæðaviðmið um félagslega þjónustu fyrir fatlað fólk.**

Lítill meðvitund var um gæðaviðmiðin meðal persónulegra talsmanna. Rætt var að íbúar hefðu ekki færni eða getu til þess að geta nýtt sér gæðaviðmiðin.

#### **11.4 Íbúar hafa fengið fræðslu eða upplýsingar um hvert þeir geti leitað ef þeir telja að brotið sé á réttindum sínum.**

Upplýsingar um kvörtunarleiðir liggja frekar hjá persónulegum talsmönnum en íbúum. Þekking á kvörtunarleiðum er almennt ábótavant.

#### **11.5 Íbúar hafa fengið kynningu á hlutverki réttindagæslumanna.**

Íbúar eða persónulegir talsmenn virðast ekki hafa fengið kynningu á hlutverki réttindagæslumanna.

---

<sup>6</sup> Ath. að ekki er átt við að formleg fræðsla þurfi að fara fram heldur að íbúar séu upplýstir, t.d. í samtali, um rétt þeirra o.fl.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að tryggja betur upplýsingagjöf til íbúa, eins og hægt er, um rétt sinn í samræmi við 32. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Auka þarf meðvitund íbúa og/eða persónulegra talsmanna þeirra um tilvist réttindagæslunnar og gæðaviðmið um félagslega þjónustu við fatlað fólk þar sem þau eiga að vera leiðarvísir varðandi hvað þurfi að bæta til þess að íbúar fái viðunandi þjónustu.

### 3.12 Notendasamráð

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 1., 4. og 19. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 12.gr.
- Reglugerð um persónulega talsmenn fatlaðs fólks nr. 972/2012, 3. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 2.2.

#### 12.1 Upplifun íbúa af gæðum þjónustunnar hefur verið könnuð.

Ekki hefur verið kannað á markvissan hátt hver upplifun íbúa er af gæðum þjónustunnar. Í samtölum tiltóku persónulegir talsmenn þó nokkur atriði sem mætti bæta í þjónustunni við íbúa og óskuðu þeir eftir reglubundnara samráði við sig.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kom fram að á árinu 2023 hefði verið framkvæmd þjónustu- og aðgengiskönnun sem nokkrir íbúar Hólmasunds hefðu tekið þátt í. Svörin eru þó ekki rekjanleg niður á einstaka íbúðakjarna.

#### 12.2 Íbúar eru upplýstir um breytingar á þjónustunni.

Virðist hafa verið gert gagnvart þeim sem hafa færni til að skilja slíkar upplýsingar.

#### 12.3 Íbúar hafa fengið tækifæri á að koma sínum sjónarmiðum á framfæri við framkvæmd innra eftirlits.

Í athugasemdum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við drög að eftirlitsskýrslu kemur fram að formlegt innra eftirlit á starfsemi Hólmasunds hafi síðast farið fram á árinu 2016. Í athugasemdum kemur ekki fram hvort íbúar hafi fengið tækifæri til að koma sínum sjónarmiðum á framfæri við framkvæmd innra eftirlits.

#### 12.4 Teymisfundir með íbúum og/eða persónulegum talsmönnum þeirra þar sem farið er yfir þjónustuna eru haldnir með reglubundnum hætti.

Slíkir fundir hafa ekki verið haldnir með reglubundnum hætti, sjá umfjöllun í kafla 4.6.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að viðhafa virkt innra eftirlit með starfsemi íbúðakjarnans að Hólmasundi 2 sem og annarri starfsemi sem er á vegum hans í samræmi við 1. mgr. 11. gr. laga um GEV. Liður í því er að kortleggja hvaða lög, stjórnvaldsfyrirmæli, samningsákvæði, leiðbeiningar og reglur gilda um starfsemina, viðhafa verklag til að stuðla að því að þjónustan sé veitt í samræmi við þær kröfur sem til hennar eru gerðar og að framkvæma eftirlit til að tryggja að þjónusta sé veitt í samræmi við kröfurnar, t.d. í formi úttekta. Liður í virku innra eftirliti er að leita eftir sjónarmiðum notenda, og eftir atvikum persónulegra talsmanna þeirra, á gæðum þjónustunnar.

### 3.13 Fræðsla og upplýsingar til starfsfólks

- Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, 4., 6. og 8. gr.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, 1. og 27. gr.
- Lög um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála, 13. gr.
- Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nr. 3.1 og 3.2.

#### 13.1 Búsetuúrræðið er með fræðsluáætlun.

Já, fræðsluáætlun var send GEV með svörum við gagnabeiðni. Ábendingar komu þó um að búið væri að auka meðvitund starfsfólks um fræðslu sem væri í boði frekar en að virk áætlun væri í gangi. Þá kom fram að fræðslu til starfsfólks hefði verið ábótavant en að það upplifði að það væri verið að bæta úr því.

#### 13.2 Búsetuúrræðið er með starfsmannahandbók.

Já, starfsmannahandbók var send GEV með svörum við gagnabeiðni.

#### 13.3 Starfsfólk hefur fengið fræðslu um nógildandi hugmyndafræði í þjónustu við fatlað fólk.

Kom ekki fram með skýrum hætti. Ábendingar komu fram um að starfsfólk hefði not fyrir frekari fræðslu, t.d. um tjáskiptaaðferðir sem og fræðslu um notkun á hjálpartækjum og varðandi flogaköst.

#### 13.4 Starfsfólk hefur fengið viðeigandi fræðslu um greiningar/fötun íbúanna.

Nýir starfsmenn þurfa frekari fræðslu við upphaf starfs og starfsfólk þarf frekari fræðslu, t.d. um flog, sjá svör við 4.1.

#### 13.5 Starfsfólk hefur fengið fræðslu um notkun hjálpartækja eða annars búnaðar sem íbúar þurfa á að halda við athafnir daglegs lífs.

Þekking á notkun hjálpartækja eða annars búnaðar virðist ráðast af reynslu starfsfólks. Fram kom í viðtölum að starfsfólk þyrfti á frekari fræðslu að halda.

#### 13.6 Starfsfólk hefur fengið upplýsingar um að það geti komið ábendingum til sveitarfélagsins og GEV vegna gæða þjónustunnar sem veitt er í búsetuúrræðinu.

Virðist einstaklingsbundið, upplýsingarnar hafa ekki borist til starfsfólks með skipulögðum hætti.

Þeim **tilmælum** er beint til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar að tryggja fræðslu til starfsfólks um notkun hjálpartækja og búnaðar sem íbúar nota sem og um fjölbreyttar tjáskiptaaðferðir, til að tryggja íbúum betur viðeigandi stoðþjónustu í samræmi við 8. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

