



GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN
VELFERÐARMÁLA

Útdráttur úr skýrslu
vegna athugunar
á þjónustu
við fatlað fólk á
Sæbraut 2,
Seltjarnarnesi

Útgefandi:

Gæða- og eftirlitsstofnun
velferðarmála

September 2023

gev@gev.is

gev.is

Umbrot og textavinnsla:

Gæða- og eftirlitsstofnun
velferðarmála

Efnisyfirlit

1. INNGANGUR.....	3
2. NIÐURSTAÐA ATHUGUNAR.....	5
2.1 Tilmæli um úrbætur.....	6

1. Inngangur

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) fer meðal annars með eftirlit með gæðum þjónustu sem veitt er á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, sbr. 2. mgr. 1. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021 (lög um GEV). Markmið með starfsemi GEV er 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 um GEV. Stofnunin hefur að eigin frumkvæði eftirlit með gæðum þjónustu og getur eftirlit meðal annars verið framkvæmt vegna ábendinga um þjónustu undir eftirliti stofnunarinnar, sbr. 1. mgr. 14. gr. laga um GEV.

GEV hóf þann 15. júní 2022 frumkvæðisathugun á þjónustu við fatlað fólk á Sæbraut 2, íbúðakjarna á Seltjarnarnesi, í kjölfar ábendingar sem stofnuninni barst. Ábendingin fól í sér upplýsingar um atvik sem gáfu til kynna að þjónustan væri ekki nægilega örugg.

Til grundvallar athuguninni eru lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, lög um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021, lög um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 og Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk¹.

Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk eru fjögur og skilgreina þær kröfur sem þjónusta við fatlað fólk á að uppfylla, lögum samkvæmt. Viðmiðin eru sett fram í fyrstu persónu eintölu til að undirstrika áhersluna á að það sé mat notandans sem ræður för þegar gæði þjónustu við hann eru metin. Gæðaviðmiðin eru eftirfarandi:

1. Þjónustan sem ég fæ gerir mér kleift að lifa sjálfstæðu lífi.
2. Ég tek þátt í að móta þjónustuna sem ég fæ.
3. Ég ber traust til þeirra sem veita mér þjónustuna.
4. Þjónustan sem ég fæ er örugg og áreiðanleg.

Vegna frumkvæðisathugunarinnar óskaði GEV eftir þeim upplýsingum og gögnum frá fjölskyldusviði Seltjarnarnesbæjar sem talin voru geta varpað ljósi á framkvæmd þjónustunnar og eftirlit með henni. Tveir eftirlitsaðilar GEV fóru í vettvangsathugun í íbúðakjarnann í nóvember 2022 þar sem rætt var við forstöðumann og tvo einstaklinga

¹ Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar. (2020). *Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk*, aðgengilegt á: <https://gev.is/gaedavidmid/>

sem þar búa og samþykktu samtöl við eftirlitsaðila. Einnig ræddu eftirlitsaðilar við persónulega talsmenn eins íbúa í apríl 2023. Auk þess var upplýsinga aflað frá sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar sem og nefnd um undanþágu við banni frá beitingu nauðungar (undanþágunefnd).

Meðan á frumkvæðisathugun GEV stóð var íbúðakjarninn að Sæbraut 2 lagður niður og hluti íbúa flutti í annað búsetuúrræði á vegum Ás styrktarfélags sem rekið er á grundvelli þjónustusamnings við Seltjarnarnesbæ.

Frumskýrsla GEV var send fjölskyldusviði Seltjarnarnesbæjar til umsagnar 28. ágúst 2023 og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum við skýrsludrögin auk þess sem óskað var eftir upplýsingum um nokkur atriði sem þóttu enn óljós. Umbeðin svör og athugasemdir við frumskýrslu bárust frá sveitarfélaginu 8. september sl.

Í ljósi þess til hve fárra einstaklinga athugunin náði er skýrsla GEV ekki birt í heild sinni heldur útdráttur enda ber GEV við birtingu eftirlitsskýrslna að tryggja að engar persónugreinanlegar upplýsingar komi fram, sbr. 1. mgr. 4. gr. laga um GEV.

2. Niðurstaða athugunar

Það er niðurstaða GEV að unnið hefur verið að því að efla innra eftirlit og umbótastarf hjá fjölskyldusviði Seltjarnarnesbæjar vegna þjónustu við fatlað fólk á Sæbraut 2. Hvetur GEV stjórnendur og starfsfólk að halda þeirri vegferð áfram nú á nýjum búsetustað einstaklinganna. Bendir GEV á að Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nýtast vel til leiðsagnar við að meta framkvæmd þjónustu. Við framkvæmd innra eftirlits leggur GEV áherslu á að notendur fái tækifæri til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri í samræmi við markmið þjónustunnar og aðstæður notenda.

Í gögnum frá sveitarfélaginu kom fram að íbúi hefði komið kvörtun á framfæri munnlega á fundi með stjórnendum en viðkomandi hafi verið beðinn um að skila inn skriflegri kvörtun, sem hann gerði ekki. Virtist kvörtunin þar af leiðandi ekki hafa verið tekin til meðferðar. GEV leggur áherslu á að ekki skuli gerð krafa um að íbúar skili kvörtunum skriflega til stjórnenda eða sveitarfélags enda getur slíkt takmarkað möguleika þeirra á að kvartanir séu teknar til meðferðar. Þá skal ávallt skrá meðferð kvartana, einnig þegar ákvörðun er tekin um að bregðast ekki við þeim, svo allur vafi sé tekinn af því hvort kvartanir hafi verið teknar til meðferðar.

Nauðung er beitt í þjónustu við einn íbúa án þess að aflað hafi verið undanþáguheimildar en öll beiting nauðungar í samskiptum við fatlað fólk er bönnuð, nema veitt hafi verið undanþága á grundvelli 12. gr. réttindagæslulaga eða um sé að ræða neyðartilvik skv. 13. gr. sömu laga, sbr. einnig 10. gr. laganna. Umsókn um undanþágu þarf m.a. að fylgja umsögn frá sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar, sbr. f. liður 2. mgr. 16. gr. réttindagæslulaga. Framlögð gögn bera það með sér að sótt hafi verið um beiðni um ráðgjöf til sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar.

Allir sem veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV skulu skrá óvænt atvik, sbr. 1. mgr. 12. gr. laga um GEV. Mikilvægt er að atvikaskráningar feli í sér upplýsingar um aðdraganda atvika. Er það forsenda þess að hægt sé að vinna að markmiðum atvikaskráninga um að finna skýringar á atvikum og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki, sbr. greinargerð með frumvarpi til laga um GEV. Við framkvæmd athugunar sáust dæmi þess að beina mætti betur sjónum að aðdraganda atvika til að draga af þeim lærdóm og til að finna með hvaða hætti mætti fyrirbyggja sambærileg atvik. Þá minnir GEV á skyldu þjónustuveitanda til að tilkynna stofnuninni án tafar um alvarleg óvænt atvik, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga um GEV.

Fatlaðir einstaklingar sem hafa þörf fyrir viðvarandi fjölþættan stuðning þjónustukerfa félags-, heilbrigðis- og menntamála eiga rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun, sbr. 12. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Þörf er á að endurnýja einstaklingsbundna þjónustuáætlun eins íbúans í samræmi við lagalegan rétt hans.

Upplýsingar frá réttindagæslumanni fatlaðs fólks og persónulegum talsmönnum íbúa gefa til kynna að þörf sé á að yfirfara allt verklag sem til staðar er í starfinu með það að markmiði að meta hvort þörf sé á að uppfæra og/eða bæta við nýjum verkferlum í samræmi við stuðningsþörf íbúa til að tryggja gæði og öryggi þjónustunnar. Þar á meðal þarf að tryggja öryggi íbúa vegna flogahættu og bæta notkun myndræns skipulags og tæknilegra tjáskiptalausna í starfi. Þörf er á að fram fari regluleg fræðsla um verklag meðal starfsfólks til að tryggja samræmi í vinnubrögðum.

Tækifæri eru til úrbóta varðandi möguleika einstaklinganna til sjálfstæðs lífs á eigin forsendum og að hafa áhrif á þjónustu sína í samræmi við Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk og markmið laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Má þar helst nefna möguleika einstaklinganna til að velja sjálfir máltíðir sínar og hvort ákveðið starfsfólk þjónusti þá eða ekki.

Skortur er á reglulegu samráði við persónulega talsmenn íbúa en skv. 9. gr. réttindagæslulaga skulu persónulegir talsmenn meðal annars aðstoða einstaklinga við að gæta að rétti sínum og skoða heildrænt hvort hinn fatlaði einstaklingur búi við góð lífskjör og koma á framfæri ábendingum um það sem betur mætti fara í samráði við hinn fatlaða einstakling. Reglulegir samráðsfundir eru mikilvægir til þess að persónulegir talsmenn íbúa geti uppfyllt lögbundið hlutverk sitt skv. framangreindu. Þörf er á að bæta úr þessu.

2.1 Tilmæli um úrbætur

Með vísan til framangreinds leggur GEV fram eftirfarandi tilmæli um úrbætur á þjónustu við fatlað fólk á Sæbraut 2, Seltjarnanesi, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga um GEV. Úrbótatilmælin eiga enn við þó einstaklingarnir séu nú fluttir í annað búsetuúrræði á vegum Áss styrktarfélags enda fá þeir áfram þjónustu frá fjölskyldusviði Seltjarnarnesbæjar á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

1. Verklag við framkvæmd innra eftirlits verði bætt svo tryggt sé að íbúar fái tækifæri til að koma sínum sjónarmiðum á framfæri, þ.á m. með munnlegum kvörtunum, til að efla öryggi og áreiðanleika í þjónustu í samræmi við gæðaviðmið og lögbundið innra eftirlit sveitarfélagsins með framkvæmd þjónustunnar, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Þá er mikilvægt að niðurstöðum innra eftirlits um nauðsynlegar úrbætur sé fylgt eftir og þeim komið til framkvæmda.
2. Umsögn sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar verði fylgt eftir með umsókn um undanþágu frá beitingu nauðungar á grundvelli 12. gr. réttindagæslu, ef óhjákvæmilegt telst að beita nauðung í þjónustunni.
3. Verklag varðandi atvikaskráningar verði bætt til að efla öryggi og áreiðanleika í þjónustu í samræmi við gæðaviðmið og markmið 1. mgr. 12. gr. laga um GEV. Úrvinnsla atvika leiðir til lærdóms og úrbóta í þjónustunni við einstaklingana með

það að markmiði að bæta gæði þjónustunnar og fyrirbyggja að atvik endurtaki sig. Verklag varðandi atvikaskráningar skal fela í sér tilkynningar til GEV um alvarleg óvænt atvik, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga um GEV. Þá skal verklag varðandi atvikaskráningar kynnt fyrir starfsfólki til að tryggja samræmi í vinnubrögðum.

4. Endurnýjuð verði einstaklingsbundin þjónustuáætlun eins íbúans, sbr. 12. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.
5. Allt verklag sem er til staðar í starfinu verði yfirfarið og metið hvort þörf sé á uppfærslum og/eða nýjum verkferlum til að tryggja gæði og öryggi þjónustunnar í samræmi við stuðningsþarfir íbúa, m.a. varðandi flogahættu og notkun myndræns skipulags og tæknilegra tjáskiptalausna. Fræðsla fari fram meðal starfsfólks um verkferla til að tryggja samræmi í vinnubrögðum.
6. Leitað verði leiða til að auka möguleika einstaklinganna til sjálfstæðs lífs á eigin forsendum í samræmi við Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk og 1. mgr. 1. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, sér í lagi varðandi val á máltíðum og áhrif á hverjir veita þeim þjónustu.
7. Samráð við persónulega talsmenn íbúa verði bætt í samræmi við 9. gr. réttindagæslulaga.

Ofangreindar úrbætur skulu gerðar innan þriggja mánaða. Hefur GEV óskað eftir tímasettri úrbótaáætlun frá fjölskyldusviði Seltjarnarnesbæjar þar sem fram skal koma hvernig áætlað er að bregðast við ofangreindum úrbótatilmælum og hvenær áætlað er að þeim verði lokið. Mun GEV fylgja úrbótum eftir þar til þær teljast fullnægjandi.