

Ársskýrsla GEV

2024

ÁVARP FORSTJÓRA



Þakklæti efst í huga mér fyrir eljusemi, framþróun og fagmennsku meðal starfsfólks Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála (GEV) á árinu 2024. Við getum þakkað góðan árangur við fjölmörg verkefni og verið stolt af því að hafa byggt upp samstarf við stóran hóp hagsmunaaðila. GEV hefur nú lokið sínu þriðja starfsári og gegnir lykilhlutverki í því að efla gæði og öryggi í velferðarþjónustu. Á þessu ári höfum við saman lyft grettistaki í afgreiðslu mála, eftirlitsverkefnum, útgáfu leyfa og nýsköpun við fyrirbyggjandi og styðjandi eftirlitsverkefni.

Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið (FRN) fór þess á leit við stofnunina að vinna við gerð gæðaviðmiðanna hæfist í ársbyrjun 2024. Var verkefnið styrkt sérstaklega um 30 millj. kr. árið 2024 enda um umfangsmikið verkefni að ræða. Vel tókst til við að skipuleggja verkefnið og áhersla var lögð á að ná til sem flestra hagaðila til samstarfs frá ýmsum stofnunum, sveitarfélögum, notendum þjónustunnar, fyrirtækjum og samtökum. Afar vel tókst til við samstarf við hagsmunaaðila innanlands á árinu 2024 og voru haldnar 2 fjölmennar vinnustofur í maí og nóvember 2024. Niðurstaðan úr þeim vinnustofum var nýtt beint við gerð gæðaviðmiðanna og borin saman við bestu þekkingu á fagsviðinu. Jafnframt hefur verið unnið í nánu samstarfi við þá aðila í Evrópu sem lengst eru komnir í vinnu við gæðaviðmiðin.

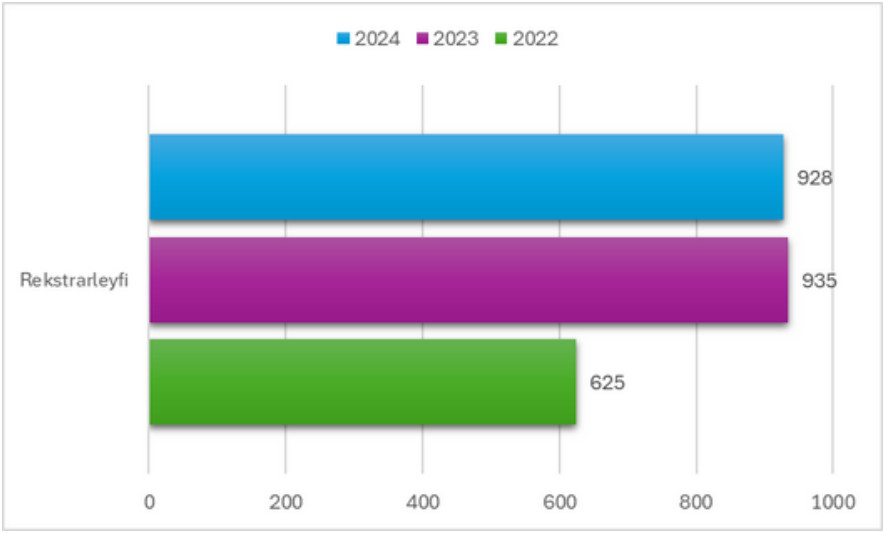
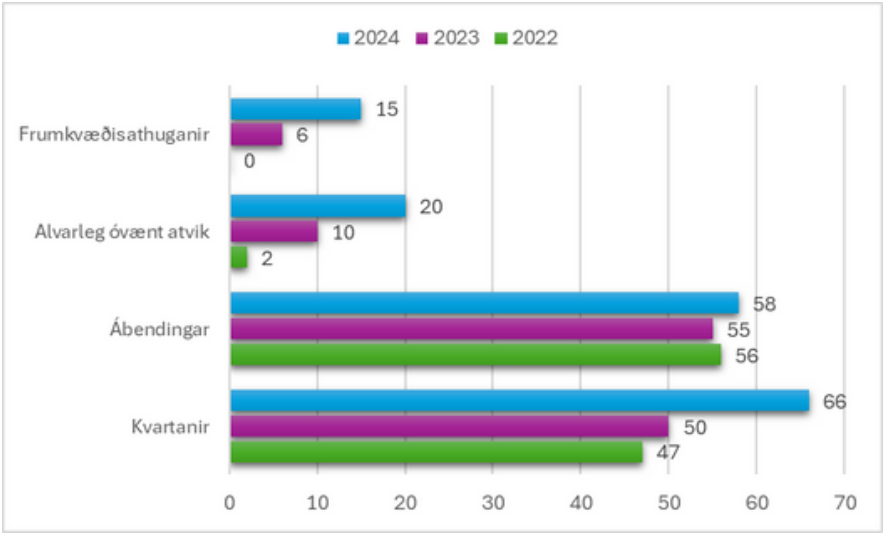
Á árinu hefur orðið mikil auking eftirlitsverkefna. Fjöldi kvartanna jókst um 32% milli ára, fjöldi frumkvæðisathuganna tvöfaldaðist úr 10 í 20 og margföld aukning varð á tilkynningum alvarlegra atvika. Við höfum unnið að frumkvæðiseftirliti m.a. á búsetukjörnum fyrir fatlað fólk, á fósturheimilum og gert stóra úttekt á barnaverndarþjónustu sveitarfélags. Á árinu voru einnig rannsökuð nokkur alvarleg atvik í velferðarþjónustu en markmið slíkra rannsókna er ávallt að skoða hvað fór úrskeiðis í þeim tilgangi að fyrirbyggja að sambærileg atvik geti átt sér stað. Á árinu var einnig lokið við úttekt stofnunarinnar á samræmdri móttöku flóttafólks á Íslandi, að beiðni ráðuneytisins. Hjá GEV er einnig unnið að útgáfu rekstrarleyfa til einkaðila, einstaklinga og fyrirtækja, sem vilja veita þjónustu á sviði barnaverndar, félagsþjónustu eða þjónustu við fatlað fólk.

Tilgangur okkar er nú sem hingað til að tryggja réttindi þjónustuþega út frá lögum og reglum og standa vörð um gæði þjónustunnar þannig að hún sé bæði örugg og traust.



STARFSEMISTÖLUR ÁRSINS 2024 OG SAMANBURÐUR MILLI ÁRA

Samanburður tölfræðilegra gagna GEV fyrir tímabilið 2022 - 2024 sýnir að umfang fastra verkefna, sér í lagi eftirlitsverkefna, hefur aukist. Hér að neðan má sjá starfsemistölur stofnunarinnar fyrir árið 2024 og samanburð milli ára.





GÆÐAVIÐMIÐ Í FÉLAGSÞJÓNUSTU Á ÍSLANDI

Markmið með starfsemi Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála (GEV) skv. lögum nr. 88/2021 er að sú þjónusta sem lýtur eftirliti stofnunarinnar sé traust, örugg og í samræmi við ákvæði laga, reglugerða, reglna, samninga og leiðbeininga. Eitt af lögbundnum verkefnum GEV er að þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegu þekkingar. Nauðsynlegt er að móta sameiginlegan skilning og skilgreiningu á gæðum og öryggi í félagsþjónustu á Íslandi þar sem GEV hefur leiðandi hlutverk.

Gæðaviðmið í velferðarþjónustu eru skráð viðmið sem lýsa þeim gæðum og faglegu vinnubrögðum sem þjónustunotendur mega vænta af þjónustunni. Þau byggja á mannréttindum, fagmennsku og notendapátttöku og gera þjónustugildi, verklag og markmið sýnileg. Gæðaviðmið eru leiðarljós fyrir þjónustuveitendur og stuðningur við innra starf, umbótavinnu og ytra eftirlit. Þau eru undirstaða gæða í þjónustu og jafnframt leiðarljós í ytra eftirliti og við veitingu leyfa. Þau eru einnig leiðbeinandi um bestu nálgun sveitarfélaga og annarra þjónustuaðila við að veita félagsþjónustu með það að markmiði að uppfylla þarfir notenda þjónustunnar og stuðla að auknum gæðum og öryggi í allri þjónustu. Uppbygging og skipulag á starfsemi félagsþjónustu, ferlar við veitta þjónustu og samskipti hafa áhrif á gæðaútkomur og þann mælanlega árangur sem hlýst af þjónustunni.

Grundvallarflokkarnir í gæðaviðmiðum í félagsþjónustu á Íslandi eru:





FRUMKVÆÐISATHUGUN Á BARNAVERNDARÞJÓNUSTU

GEV stofnaði til frumkvæðisathugunar á barnaverndarþjónustu Borgarbyggðar í mars 2023 vegna fjölda erinda sem borist höfðu stofnuninni og lauk úttektinni á árinu 2024. Um var að ræða alvarlegar ábendingar og kvartanir er sneru að gæðum þjónustunnar. Markmiðið var að kanna starfsemi barnaverndarþjónustunnar, vinnubrögð, málsmeðferð og annað sem varpað gæti ljósi á gæði þjónustunnar og hvort hún samræmdist lögum, reglugerðum, reglum og leiðbeiningum sem fylgja skal við vinnslu barnaverndarmála.

Niðurstöður Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála sýna fram á töluverðan og alvarlegan misbrest við vinnslu mála hjá barnaverndarþjónustu Borgarbyggðar á tímabilinu er athugunin náði til.

- Í fyrsta lagi er ljóst að nokkuð hafi skort á skýra verkferla og leiðbeiningar til starfsfólks barnaverndarþjónustunnar.
- Í öðru lagi var skráningu mála og varðveislu upplýsinga skv. 39. gr. og 42. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002 (bvl.) verulega ábótavant.
- Í þriðja lagi skorti töluvert á að samskipti og samvinna við aðila máls hafi verið í samræmi við ákvæði laga og reglugerða, sbr. m.a. 4. mgr. 4. gr. bvl.
- Í fjórða lagi var við vinnslu mála ítrekað brotið gegn málsmeðferðarreglum V., VI. og VIII. kafla bvl. og átti það við öll stig málsmeðferðar, bæði hvað varðar meðferð á tilkynningum, ákvörðunum um skipun talsmanns, könnun mála, gerð áætlana um meðferð mála, framkvæmd vistana utan heimilis og framkvæmd neyðarráðstafana skv. 31. gr. bvl.

Hið jákvæða er að meðan á úttektinni stóð var samhliða hafist handa við margþættar umbætur á þjónustunni og skýrsla GEV í þessu máli var jafnframt mikilvæg í þeim tilgangi að önnur sveitarfélög gátu endurskoðað barnaverndarþjónustuna og gert nauðsynlegar umbætur í eigin starfsemi.





FRUMKVÆÐISATHUGUN Á BÚSETUÚRRÆÐUM FYRIR FULLORÐIÐ FATLAÐ FÓLK

Í apríl 2024 hóf GEV frumkvæðisathugun á búsetuúrræðum fyrir fullorðið fatlað fólk sem nær til allra sveitarfélaga landsins. Frumkvæðisathuguninni var skipt í tvo fasa og fól sá fyrri í sér almenna upplýsingaöflun um þjónustu sveitarfélaganna við fatlað fólk. Spurningalisti var sendur út til allra sveitarfélaga landsins þar sem spurt var út í sjö atriði sem varða gæði og framkvæmd þjónustu sveitarfélaganna við fatlað fólk. Ekki var endilega um lögbundnar skyldur sveitarfélaga að ræða, en mikilvægt þótti að kanna þessi atriði þar sem þau ættu að stuðla að auknum gæðum þjónustu.

Spurt var hvort sveitarfélögin hefðu sett sér eftirfarandi:

- Stefna í þjónustu við fatlað fólk.
- Fræðsluáætlun í málefnum fatlaðs fólks.
- Viðbragðsáætlun þegar grunur vaknar um ofbeldi gagnvart þjónustunotendum.
- Viðmið um fjölda íbúða í íbúðakjörnum fyrir fatlað fólk.
- Áætlun um að bjóða íbúum herbergjasambýla aðra búsetukosti.
- Viðmið um mönnun í búsetuúrræðum fyrir fatlað fólk.
- Viðmið um fjölda fagmenntaðs starfsfólks í búsetuúrræðum fyrir fatlað fólk.

Að auki var óskað eftir yfirliti yfir öll búsetuúrræði sveitarfélaganna, upplýsingum um hvaða hópi fatlaðs fólks þau væru ætluð og hvort úrræðið væri rekið af einkaaðilum eða af sveitarfélaginu.

Síðari fasi athugunarinnar felur í sér ítarlega upplýsingaöflun um þá þjónustu sem veitt er í búsetuúrræðum fyrir fullorðið fatlað fólk, með það að markmiði að greina hvaða þætti þjónustunnar þurfi að bæta.

Í samstarfi við fulltrúa frá sveitarfélögum og hagsmunasamtökum fatlaðs fólks var unninn gátlisti í þrettán köflum þar sem spurt er út í þjónustu búsetuúrræðanna. Gátlistinn snýr meðal annars að möguleikum íbúa til sjálfstæðs lífs, þekkingu starfsfólks, meðferð fjármuna og fleira. Framkvæmd gagnaöflunar er með þeim hætti að sveitarfélögin fylla út einn gátlista fyrir hvert búsetuúrræði, ásamt úrbótaáætlun ef þess er þörf. Í leiðbeiningum GEV er mælt til þess að úttektaraðilar séu óháðir búsetuúrræðunum og að upplýsinga sé aflað með fjölbreyttum hætti.

Sveitarfélögin senda gátlista og úrbótaáætlanir til GEV sem mun fylgja úrbótum eftir svo lengi sem ástæða þykir til.

