



GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN
VELFERÐARMÁLA

Útdráttur úr skýrslu
vegna athugunar á
þjónustu
við fatlað fólk á
Kleppsvegi 90,
Reykjavík

Útgefandi:

**Gæða- og eftirlitsstofnun
velferðarmála**

Október 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 nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, sbr. 2. mgr. 1. gr. laga nr. 88/2021, um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (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 barst erindi frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar þann 12. maí 2022 þar sem óskað var eftir úttekt stofnunarinnar á starfsemi íbúðakjarna við Kleppsveg 90, Reykjavík. Beiðni velferðarsviðs kom í framhaldi af kvörtun sem barst sviðinu frá fyrrum starfsmanni íbúðakjarnans um að alvarlegur misbrestur væri fyrir hendi í þjónustu við fatlað fólk í íbúðakjarnanum. Hafi það verið mat velferðarsviðs, í ljósi alvarleika upplýsinganna sem greint var frá í kvörtuninni, að rétt væri að vísa málinu til GEV.

Stofnunin fór yfir þær upplýsingar og þau gögn sem fylgdu erindi velferðarsviðs. Í kjölfar þess stofnaði GEV til frumkvæðisathugunar á gæðum þjónustu við íbúðakjarnann við Kleppsveg 90 í samræmi við framangreinda 14. gr. laga um GEV. Til grundvallar athuguninni voru lög nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, lög um GEV, lög nr. 88/2011, um réttindagæslu fyrir fatlað fólk (réttindagæslulög) 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.

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

Vegna frumkvæðisathugunarinnar óskaði GEV eftir þeim upplýsingum og gögnum frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar sem talin voru geta varpað ljósi á framkvæmd þjónustunnar og eftirlit með henni. Tveir eftirlitsaðilar GEV fóru í vettvangsathugun í íbúðakjarnann í janúar 2023 þar sem m.a. var rætt við forstöðumann, tvo starfsmenn og þrjá einstaklinga sem þar búa og samþykktu samtöl við eftirlitsaðila. Einnig ræddu eftirlitsaðilar við aðstandendur þriggja íbúa kjarnans í síma í júní 2023. Auk þess var upplýsinga aflað frá sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar fékk frumskýrslu GEV til umsagnar þann 13. september 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. Athugasemdir við skýrsluna bárust frá sveitarfélaginu 19. september 2023 og umbeðin svör bárust GEV 29. september s.á.

Í ljósi þess til hve fárra einstaklinga athugunin nær verður skýrsla GEV ekki birt í heild sinni heldur eingöngu útdráttur enda ber GEV við birtingu eftirlitsskýrslna að gæta þess 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 í þjónustu við fatlað fólk á Kleppsvegi 90. Urbætur sem hafa verið gerðar undanfarin ár á rekstri og skipulagi starfseminnar virðast hafa haft jákvæð áhrif á þjónustu við einstaklingana sem þar búa sem og líðan þeirra. Hvetur GEV stjórnendur og starfsfólk til að halda þeirri góðu vegferð áfram. 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. Bendir GEV á að Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk nýtist vel til leiðsagnar við að meta gæði þjónustu.

Einn einstaklinganna sem býr á Kleppsvegi 90 er með persónulegan talsmann. Fatlaður einstaklingur sem á vegna fötlunar sinnar erfitt með að gæta hagsmuna sinna skal eiga rétt á persónulegum talsmanni, sbr. 7. gr. réttindagæslulaga. Persónulegir talsmenn skulu 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 á ábendingum um það sem betur má fara í þjónustunni í samráði við hinn fatlaða einstakling, sbr. 9. gr. réttindagæslulaga. Fötlun einstaklinganna sem búa á Kleppsvegi 90 er þess eðlis að æskilegast væri að allir íbúarnir væru með persónulegan talsmann. Unnið er nú að því að sækja um persónulega talsmenn fyrir alla íbúana og telur GEV mikilvægt að því sé fylgt eftir.

Nauðung hefur verið beitt í þjónustu við íbúa án 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. laganna, sbr. einnig 10. gr. sömu laga. Umsókn um undanþágu þarf að fylgja umsögn sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar, sbr. f. liður 2. mgr. 16. gr. réttindagæslulaga. Unnið hefur verið að því að draga úr nauðung í þjónustunni á Kleppsvegi 90 í samráði við sérfræðiteymið og hafa nýjar aðferðir, sem teljast ekki til nauðungar, verið lagðar til í tilfelli eins einstaklings, sbr. umsögn sérfræðiteymisins frá júlí 2023. Lagði sérfræðiteymið til að aðferðirnar yrðu reyndar í þrjú mánuði til að meta hvort undanþága frá beitingu nauðungar væri nauðsynleg. Að öðru leyti er nauðung ekki beitt í starfi lengur. GEV bendir á að fari svo að óhjákvæmilegt teljist að beita nauðung í þjónustu íbúðakjarnans skuli sótt um undanþágu frá beitingu nauðungar svo nauðung sé ekki beitt í starfinu án lagaheimildar.

Þeim sem veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV er skylt að skrá óvænt atvik, sbr. 1. mgr. 12. gr. laga um GEV. Með óvæntu atviki er átt við óhappatilvik, mistök, vanrækslu eða önnur atvik sem valdið hafa notanda þjónustu tjóni eða hefðu getað valdið notandanum tjóni. Markmið skráningarskyldu slíkra atvika er að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki í þeim tilgangi að bæta þjónustuna, sbr. athugasemdir við 12. gr. frumvarps sem varð að lögum um GEV. Þá er þeim sem lúta eftirliti GEV skylt að tilkynna stofnuninni án tafar um alvarleg óvænt atvik, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga um GEV.

Með alvarlegu óvæntu atviki er átt við atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið notanda þjónustu varanlegu líkamlegu eða andlegu tjóni eða orðið honum að bana. Þörf er á að uppfæra verklag og kröfulýsingu fyrir Kleppsveg 90 þannig að það samræmist 12. gr. laga um GEV er varðar skráningar óvæntra atvika og tilkynningarskyldu vegna alvarlegra óvæntra atvika. Þá er einnig þörf á því að kynna verklag um atvikaskráningar vel fyrir starfsfólki til að tryggja samræmi í vinnubrögðum.

2.1 Tilmæli um úrbætur

Með vísan til framangreinds leggur Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála fram eftirfarandi tilmæli um úrbætur á þjónustu við fatlað fólk á Kleppsvegi 90, Reykjavík, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga um GEV:

1. Sótt verði um persónulegan talsmann fyrir alla einstaklingana sem búa á Kleppsvegi 90 og eru ekki með slíkan nú þegar, í samræmi við IV. kafla réttindagæslulaga.
2. Unnið verði áfram að því að lágmarka/hætta beitingu nauðungar í þjónustunni í samráði við sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar, sbr. 14. gr. réttindagæslulaga. Ef óhjákvæmilegt telst að beita nauðung í þjónustunni skal sótt um undanþágu frá beitingu nauðungar á grundvelli 12. gr. réttindagæslulaga.
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. Verklag varðandi atvikaskráningar skal fela í sér skyldu til að tilkynna GEV um alvarleg óvænt atvik, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga um GEV. Þá fari fram fræðsla varðandi atvikaskráningar meðal starfsfólks til að tryggja skráningar og samræmi í vinnubrögðum. Einnig verði kröfulýsing þjónustunnar uppfærð svo hún samræmist 12. gr. laga um GEV.

Ofangreindar úrbætur skulu gerðar innan þriggja mánaða. Hefur GEV óskað eftir tímasettri úrbótaáætlun frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar 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.