



Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála

*Íris Dögg Lárusdóttir, félagsráðgjafi MA,
teymisstjóri eftirlits hjá Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála*

*Herdís Gunnarsdóttir, viðskiptafræðingur MBA,
sérfræðingur í barnahjúkrun M.Sc.,
forstjóri Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála*



Íris Dögg Lárusdóttir



Herdís Gunnarsdóttir

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) tók til starfa þann 1. janúar 2022 þegar lög nr. 88/2021 tóku gildi. Markmiðið með lögum um GEV er að efla og samræma faglegt eftirlit með gæðum velferðarþjónustu í landinu. Allir sem veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV skulu hafa virkt innra eftirlit með starfsemi sinni og fer GEV með ytra eftirlit með gæðum þjónustu sem veitt er á grundvelli eftirfarandi laga:

- Barnaverndarlaga
- Laga um Barna- og fjölskyldustofu
- Laga um félagsþjónustu sveitarfélaga
- Laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir
- Laga um málefni aldraðra
- Laga um Ráðgjafar- og greiningarstöð
- Laga um þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og einstaklinga með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu
- Laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna

Hjá GEV starfar öflugur hópur sérfræðinga undir forystu Herdísar Gunnarsdóttur forstjóra. Starfsfólk

GEV hefur sett sér gildi sem lögð eru til grundvallar öllu starfi stofnunarinnar, en þau eru fagmennska, heilindi og mannréttindi, sjá nánar töflu 1.

Tafla 1. Gildi GEV

Fagmennska	Heilindi	Mannréttindi
Við byggjum vinnu okkar á gagnreyndri þekkingu.	Við erum heiðarleg og gætum samræmis í orðum og verkum.	Við gætum jafnréttis.
Við berum virðingu fyrir notendum og samstarfsaðilum.	Við sýnum gott fordæmi í vinnubrögðum okkar.	Við gefum notendum rödd og tækifæri til að hafa áhrif.
Við leggjum áherslu á samvinnu og samráð við haghafa.	Við tryggjum vandaða málsmeðferð og framfylgjum lögum og reglum.	Við bendum á það sem má betur fara í lögum og reglugerðum.

Á meðal verkefna GEV eru þróun gæðaviðmiða, veiting rekstrarleyfa og margvísleg eftirlitsverkefni. Eyðublöð vegna rekstrarleyfa, kvartana, ábendinga og tilkynninga um alvarleg óvænt atvik má finna á gagnagátt vefsíðu GEV, www.gev.is.

Gæðaviðmið

GEV ber að þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegu þekkingar á málaflokkum á verkefnasviði stofnunarinnar. Nú þegar hafa verið gefin út *Gæðaviðmið fyrir félagsþjónustu við fatlað fólk*. Voru þau unnin í náinni samvinnu við helstu hogaðila í málaflokknum og eru byggð á alþjóðaskuldbindingum sem íslensk stjórnvöld hafa gengist undir og lagaumhverfi sem er byggt á þeim. Gæðaviðmið eru hugsuð til leið-



sagnar fyrir sveitarfélög og aðra þá sem veita fötluðu fólki þjónustu og gagnast jafnt eftirlitsaðilum, þjónustu-veitendum og notendum þjónustunnar við að meta framkvæmd hennar. Framundan er spennandi vinna hjá GEV við að þróa gæðaviðmið í fleiri málaflökkum sem lúta eftirliti stofnunarinnar og eins og áður verður rík áhersla lögð á samstarf við helstu hagsmunaaðila hverju sinni.

Rekstrarleyfi

GEV annast útgáfu rekstrarleyfa til einkaaðila sem hyggjast veita þjónustu sem lýtur eftirliti stofnunarinnar. Þannig er einkaaðilum skylt að afla rekstrarleyfis áður en byrjað er að veita þjónustuna. Með einkaaðilum er hér átt við félagasamtök, sjálfseignarstofnanir og aðra einkaaðila. Sérstök athygli er vakin á því að sveitarfélögum er nú óheimilt að semja um veitingu félagsþjónustu við einkaaðila sem ekki hafa rekstrarleyfi frá GEV.

Svo unnt sé að afgreiða útgáfu rekstrarleyfis er nauðsynlegt að umsækjandi fylli út rafræna umsókn á gagnagátt vefsíðu GEV auk þess að bæta þar við fylgigögnum. Umbeðin fylgigögn lúta að hæfi umsækjanda, aðbúnaði þjónustunnar og rekstrarhæfi starfsmannar. Þegar umsókn ásamt fylgigögnum liggur fyrir er lagt mat á hvort þörf sé á að kalla eftir frekari gögnum eða

1. Leyfi fyrir stoð- og stuðningsþjónustu
2. Daggæsla
3. Rekstur aðstoðar vegna fíknivanda að lokinni meðferð
4. Rekstur húsnæðis vegna bráðs vanda
5. Rekstur akstursþjónustu
6. Leyfi til að gerast stuðningsfjölskylda
7. Leyfi fyrir rekstri sérstaks húsnæðisúrræðis fyrir fatlaða
8. Umsýsla vegna NPA
9. Leyfi til að reka skammtímadvöl
10. Leyfi til að reka sérstakt húsnæðisúrræði fyrir börn
11. Önnur þjónusta fyrir fatlað fólk
12. Atvinnu- og hæfingartengd þjónusta
13. Leyfi til að reka frístundaþjónustu fyrir fatlaða
14. Leyfi til reka bráðavistun fyrir börn skv. 84. gr. barnaverndarlaga
15. Leyfi til að reka tómstundastarf fyrir börn þar sem boðið er upp á sólarhringsþjónustu
16. Fósturleyfi

Mynd 1. Helstu rekstrarleyfi sem veitt eru af GEV

upplýsingum t.d. frá sveitarfélögum, eldvarnareftirliti, heilbrigðisnefnd, sakaskrá ríkisins eða umsækjanda sjálfum. Þegar öll gögn og upplýsingar liggja fyrir eru komnar forsendur til að taka ákvörðun um útgáfu leyfis.

Helstu tegundir leyfisveitinga eru á sviði barnaverndar, ýmiss konar þjónustu við fatlað fólk og eldra fólk og vegna ýmissa úrræða á ábyrgð sveitarfélaga. Lista yfir helstu tegundir leyfa er að finna á mynd 1, en athygli er vakin á því að listinn er ekki tæmandi.

Eftirlitsverkefni

GEV hefur eftirlit með gæðum velferðarþjónustu. Eftirlitsskylda stofnunarinnar tekur ekki til ákvarðana sem eru kærarlegar til æðra stjórnvalds eða sem dómstólum ber að taka afstöðu til svo að komið sé í veg fyrir að sömu erindi verði tekin fyrir tvisvar hjá mismunandi stofnunum. GEV tekur á móti og vinnur úr kvörtunum frá notendum þjónustu, ábendingum um misbrest á þjónustu og tilkynningum um alvarleg óvænt atvik. Til að átta sig betur á muninum á þessum verkefnum má sjá samanburð á þeim í töflu 2. Einnig sinnir stofnunin frumkvæðiseftirliti, eftirliti með því að skilyrði rekstrarleyfa séu uppfyllt og öðrum verkefnum sem stofnuninni eru falin samkvæmt ákvörðun ráðherra.

Tafla 2. Samanburður eftirlitserinda sem berast GEV

	Ábendingar	Kvartanir	Tilkynningar um alvarleg óvænt atvik
Hverjir geta sent erindi til GEV?	Allir	Notendur	Þjónustu-veitendur
Ber GEV skylda til að taka mál til meðferðar?	Nei	Já	Já
Fær sá sem sendi erindið niðurstöðuna?	Nei	Já	Já
Getur málið orðið til þess að GEV hefji frumkvæðiseftirlit?	Já	Já	Já



Ábendingar

Mikilvægur þáttur í eftirliti GEV er ábendingar um misbrest á þjónustu og geta allir sent slíka ábendingu til stofnunarinnar. Þegar ábending berst fer stofnunin yfir efni hennar, aflar frekari upplýsinga ef þess er talin þörf og metur hvort tilefni sé til að hefja frumkvæðiseftirlit. Sá sem sendir inn ábendingu telst ekki vera aðili máls og getur af þeim sökum ekki vænst þess að fá upplýsingar um hvort ábending verði til þess að stofnunin hefji frumkvæðiseftirlit eða um niðurstöðu frumkvæðiseftirlits.

Kvartanir

Á meðal verkefna GEV er móttaka og úrvinnsla kvartana yfir þjónustu. Eingöngu notendur þjónustu geta sent kvörtun til GEV og aðilar sem koma fram fyrir þeirra hönd. Atvik sem kvartað er yfir skulu hafa átt sér stað innan árs frá því að kvörtun berst en ef um þjónustu við barn er að ræða byrjar árs frestur þó ekki að líða fyrr en barnið nær 18 ára aldri. GEV ber skylda til að taka kvörtunarmál til meðferðar og taka afstöðu til þess hvort frávik í þjónustu sem kvartað er yfir hafi falið í sér ámælisverða háttsemi. Til grundvallar niðurstöðunni liggja upplýsingar og gögn frá kvartanda og þeim sem kvörtun beinist að. Þess ber að geta að úrskurðarnefnd velferðarmála tekur eftir sem áður til meðferðar kærur vegna stjórnvaldsákvarðana sem tengjast veitingu velferðarþjónustu en kvörtunarleið GEV skapar farveg fyrir kvartanir sem varða ekki með beinum hætti kæranglegar stjórnvaldsákvarðanir eða ákvarðanir sem dómstólum er ætlað að leysa úr.

Alvarleg óvænt atvik

Samkvæmt lögum um GEV ber þjónustuveitendum skylda til að skrá óvænt atvik með það að markmiði að finna skýringar á atvikunum og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki. Ef um alvarleg óvænt atvik er að ræða ber þjónustuveitendum að tilkynna slíkt til 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. GEV ber að rannsaka atvikið til að leita skýringa sem geta nýst til að koma í veg fyrir að sambærilegt atvik eigi sér stað aftur.

Frumkvæðiseftirlit

GEV hefur að eigin frumkvæði eftirlit með gæðum þjónustu. Frumkvæðiseftirlit getur verið reglubundið, byggt á áhættumati eða framkvæmt af ákveðnu tilefni, t.d. vegna ábendinga eða upplýsinga sem GEV hafa

borist vegna kvörtunarmáls. Frumkvæðiseftirlit getur verið almennt eða afmarkað, t.d. við einstaka mála-flokka, þjónustuveitendur, starfsstöðvar eða atvik. GEV hefur ríkar heimildir til gagnaöflunar enda skal stofnunin afla allra upplýsinga og gagna sem nauðsynleg eru til að sinna eftirlitsskyldu hennar. Felur það meðal annars í sér í heimild til vettvangsathugana. Rík áhersla er lögð á að notendur fái tækifæri til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri í samræmi við markmið þjónustunnar og aðstæður notenda. Ef niðurstöður frumkvæðisathugunar leiða í ljós tilefni til úrbóta setur GEV fram tilmæli um slíkt sem þjónustuveitendur skulu verða við innan ákveðins tíma.

Framundan hjá GEV

GEV hefur sett sér starfsáætlun til ársins 2024 vegna helstu greiningar- og umbótaverkefna stofnunarinnar. Á meðal verkefna er kynningarátak fyrir þjónustuveitendur, samstarf með Stafrænu Íslandi og gæðaáætlun í velferðarmálum til 10 ára. Þá verður sérstök áhersla lögð á málefni fatlaðs fólks og barnavernd á árinu 2023 og á samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna og málefni eldra fólks á árinu 2024. Starfsfólk GEV hefur teiknað upp eftirfarandi framtíðarsýn til að vísa veginn framundan:

- Við erum framsækin og leiðandi í íslensku samfélagi með setningu gæðaviðmiða í velferðarþjónustu. Við byggjum störf okkar á gagnreyndri þekkingu.
- Við viljum vera í fremstu röð í að nýta stafrænar lausnir við þjónustu, eftirlit og framsetningu gæðaviðmiða í velferðarþjónustu. Aðgengileiki er leiðarljós í allri okkar þjónustu. Upplýst er um málshraða og stöðu erinda.
- Við viljum leggja okkar af mörkum svo að raddir notenda velferðarþjónustu heyrist. Við viljum hafa jákvæð áhrif á farsæld og líf einstaklinga.

Því er framundan spennandi samstarf við að byggja upp áframhaldandi fagmennsku og aukin gæði og öryggi í veitingu velferðarþjónustu á Íslandi. Starfsfólk GEV hlakkar til að hefja af krafti slíkt samstarf með öðrum stofnunum, sveitarfélögum, hagsmunasamtökum og fagfélögum.