

Ársskýrsla 2018



Gæða- og eftirlitsstofnun
félagsþjónustu og barnaverndar



Efnisyfirlit

Frá framkvæmdarstjóra.....	3
Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar	4
Aðdragandi.....	4
Almennt	5
Hlutverk.....	5
Verkefni.....	6
Markmið.....	6
Starfsfólk	7
Kynningarheimsóknir og erlent samstarf.....	7
Stjórnsýsluverkefni	8
Þróun gæðaviðmiða	8
Upplýsingaöflun og gagnavinnsla.....	8
Veiting starfsleyfa	9
Endurgreiðslur til annarra stjórnvalda	9
Eftirlitsverkefni	10
Eftirlit	10
Eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu	10
Úttektir.....	10
Frumkvæðisúttektir	10
Eftirfylgni úttekta	11
Ábendingar og erindi.....	11
Réttindagæsla og sérfræðiteymi	12
Réttindagæsla	12
Sérfræðiteymi til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk	12

Frá framkvæmdarstjóra



Hér er kynnt fyrsta ársskýrsla Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar fyrir árið 2018 en stofnunin hóf starfsemi sína í maí það ár.

Verkefni á fyrsta starfsárinu voru margvísleg. Þau fólust meðal annars í þróun og mótun verklags, gerð verkferla og skilgreiningu verkefna sem undir stofnunina heyra, bæði umfang og verksvið. Lögð var áhersla á kynningu á stofnuninni og enn fremur efnt til samstarfs bæði innanlands og utan með það í huga að afla þekkingar hjá þeim sem hafa langa reynslu á sviði gæðamála og eftirlits.

Með samþykkt nýrra laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir á árinu og breytingum á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga og reglugerðum sem settar voru samhliða, fékk stofnunin mun skýrara umboð til starfa en ella hefði verið. Lagabreytingunum fylgdu einnig ný verkefni, svo sem afgreiðsla starfsleyfisumsókna frá öllum einkaaðilum á landinu sem veita þjónustu samkvæmt ofangreindum lögum. Gildir þá einu hvort þeir voru í rekstri þegar löggin tóku gildi eða hyggjast hefja rekstur. Það sama á við um umsýslu vegna NPA-þjónustu.

Ljóst er að löngu var orðið tímabært að setja gæða- og eftirlitsstofnun á laggirnar. Í skýrslu nefndar félags- og húsnæðismálaráðherra frá 2016, um endurskoðun stjórnsýslu og eftirlits á sviði félagsþjónustu og barnaverndar, kom fram að almennt væri það sjónarmið ríkjandi að eftirliti með félagsþjónustu væri ábótavant og að mikil þörf væri fyrir gæðavísa og eftirlit sem byggðist á þeim.

Starfsfólk Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar fer inn í starfsárið 2019 með það að leiðarljósi að starf stofnunarinnar leggi því mikilvæga markmiði lið að bæta gæði og öryggi félagsþjónustu í samvinnu við þjónustuveitendur og íbúa landsins.

Sigríður Jónsdóttir

Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Aðdragandi

Árið 2014 skipaði félags- og húsnæðismálaráðherra nefnd til þess að endurskoða stjórnýslu á sviði félagsþjónustu og barnaverndar með það að markmiði að styrkja undirstöður heildstæðrar félagsþjónustu ríkis og sveitarfélaga og skilja með skýrum hætti á milli stjórnunar- og eftirlitshlutans annars vegar og þess að veita þjónustuna hins vegar.

Nefndin skilaði niðurstöðum í maí 2016 og var megintillagan sú að sett yrði á laggirnar sérstök stjórnýslu- og eftirlitsstofnun sem sinni almennum stjórnýsluverkefnum og eftirliti á sviði félagsþjónustu sveitarfélaga, barnaverndar, málefna fatlaðs fólks, aldraðra, innflytjenda sem og ýmsum öðrum verkefnum, til dæmis tengdum lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk. Nefndin benti á að nauðsynlegt væri að styrkja ýmsa stjórnýslu- og eftirlitsþætti á þessum sviðum og þar að auki væri mikil þörf á vel skilgreindum gæðaviðmiðum til að stuðla að því að sveitarfélög og aðrir aðilar í velferðarþjónustu veiti sambærilega grunnþjónustu.

Vorið 2017 tók félags- og jafnréttismálaráðherra ákvörðun um að hefja undirbúning nýrrar ráðuneytisstofnunar innan velferðarráðuneytisins, Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar.



Anna Lilja Gunnarsdóttir, Sigríður Jónsdóttir og Ásmundur Einar Daðason við opnun Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar.



Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

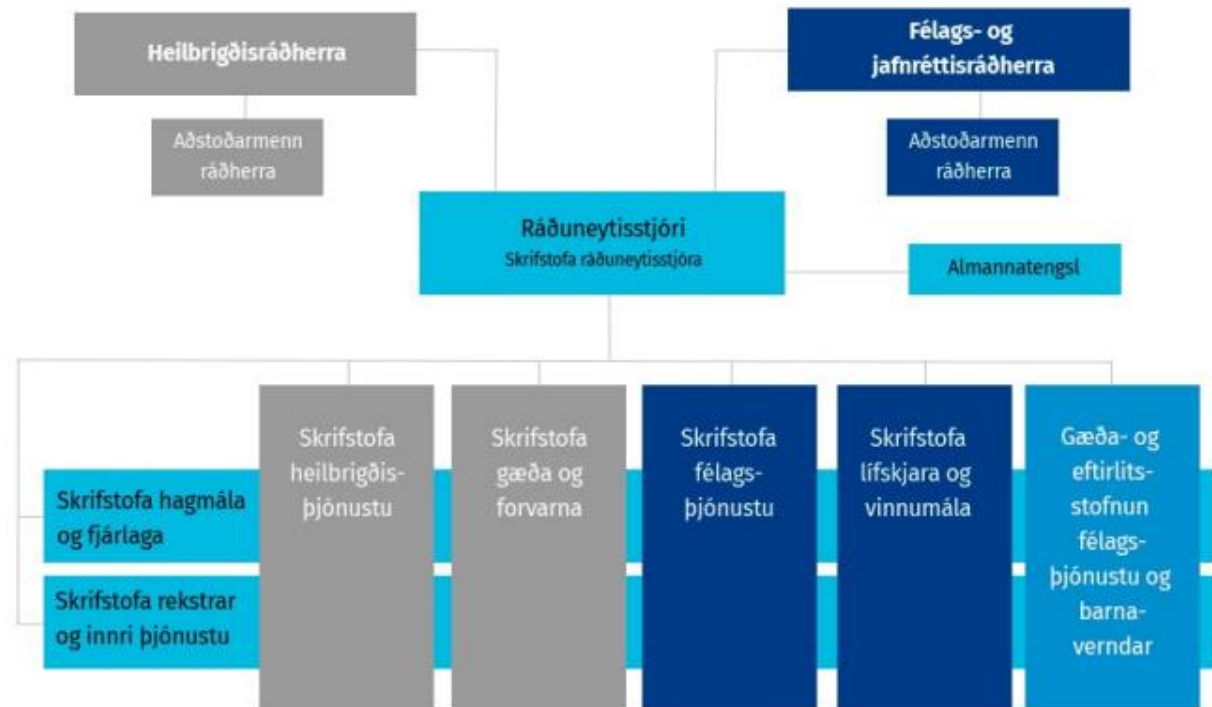
Almennt

Hinn 7. maí 2018 tók Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar (GEF) til starfa en fram að því hafði engin stofnun haft með höndum formlegt eftirlit með félagsþjónustu. Með stofnun GEF er leitast við að styrkja undirstöður heildstæðrar þjónustu ríkis og sveitarfélaga og skilja með skýrum hætti á milli stjórnsýslu- og eftirlitshluta þjónustunnar annars vegar og veitingu hennar hins vegar.

Stofnunin starfar innan félagsmálaráðuneytisins sem ráðuneytisstofnun með eigin fjárráð og yfirstjórn og nýtur stoðþjónustu ráðuneytisins. Þetta fyrirkomulag byggist á nýmælum sem voru fest í lög um Stjórnarráð Íslands 2015.

Hlutverk

Hlutverk Gæða- og eftirlitsstofnunarinnar er að annast verkefni á sviði stjórnsýslu og eftirlits með félagsþjónustu sem veitt er af hálfu sveitarfélaga, stofnana ríkisins og á grundvelli samninga. Grunnforsendan er að þjónustan falli undir lög um félagsþjónustu sveitarfélaga eða lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Ákvörðun um hvort eftirlit með starfsemi barnaverndarnefnda flytjist til stofnunarinnar ræðst af niðurstöðum endurskoðunar á barnaverndarlögum.



Skipurit velferðarráðuneytisins 2018

Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Verkefni

Verkefni Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar skiptast í stjórnsýslu- og eftirlitsverkefni. Stofnunin hefur eftirlit með þjónustuverkefnum á sviði félagsþjónustu og sinnir þróun og útgáfu gæðaviðmiða og starfsleyfa vegna þjónustu á þeim málavíðum sem undir hana heyra. Þá annast stofnunin endurgreiðslur til annarra stjórnvalda á grundvelli laga um félagsþjónustu sveitarfélaga og barnaverndar. Innan stofnunarinnar starfar auk þess réttindagæsla fyrir fatlað fólk og sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr nauðung.

Gæða- og eftirlitsstofnun hefur eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu. Í tillögum nefndar um endurskoðun stjórnsýslu og eftirlits á sviði félagsþjónustu og barnaverndar var gert ráð fyrir að eftirlit með starfsemi barnaverndarnefnda flyttist til stofnunarinnar en breytingar á barnaverndarlögum eru forsenda þess að svo verði.

Stjórnsýsluverkefni:

- Þróun og útgáfa gæðaviðmiða.
- Starfsleyfi til einkaaðila sem veita félagslega þjónustu.
- Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar til erlendra ríkisborgara og fylgdarlausra barna.
- Endurgreiðslur til utanríkisráðuneytisins vegna Íslendinga í neyð erlendis.
- Gagnagrunnar og gagnavinnsla.

Eftirlitsverkefni:

- Móttaka ábendinga um misbrest í þjónustu eða stjórnsýslu þjónustuveitenda.
- Upplýsingaöflun og greining gagna.
- Úttektir, mat og skýrslur.
- Miðlun úttekta.
- Eftirfylgni.

Önnur verkefni:

- Réttindagæsla fyrir fatlað fólk.
- Ráðgjöf sérfræðiteymis til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.

Markmið

Markmið með starfi Gæða- og eftirlitsstofnunar er að bæta stjórnsýslu og efla eftirlit til að stuðla að auknum gæðum og öryggi félagslegrar þjónustu. Stofnunin leggur ríka áherslu á samstarf við sveitarfélög, hagsmunaaðila og stofnanir sem heyra undir verksvið stofnunarinnar og þar skiptir máli að byggja á trausti og gagnkvæmum skilningi. Leitast er við að sýna virðingu í verki og vinna af fagmennsku og heiðarleika þar sem trúnaðar er gætt.



Markmið okkar er að bæta stjórnsýslu og efla eftirlit til að stuðla að auknum gæðum og öryggi félagslegrar þjónustu.

Um Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Starfsfólk

Í lok árs 2018 störfuðu hjá Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar sjö starfsmenn í jafn mörgum stöðugildum. Að auki heyra réttindagæslumenn undir stofnunina.

Sigríður Jónsdóttir var ráðin framkvæmdastjóri stofnunarinnar. Fjórir starfsmenn sem áður störfuðu á skrifstofu félagsþjónustu í velferðarráðuneytinu tóku til starfa hjá stofnuninni, Guðrún Björk Reykdal, Halldór Gunnarsson, Rósa Guðrún Bergþórsdóttir og Salóme Anna Þórisdóttir. Tveir nýir starfsmenn voru ráðnir til stofnunarinnar stuttu eftir að starfsemi hófst, Gunnhildur Gunnarsdóttir og Tinna Björg Sigurðardóttir.

Allt starfsfólk hefur lokið framhaldsnámi á háskólastigi og er menntunin meðal annars á sviði atferlisgreiningar, félagsfræði, félagsráðgjafar, fötlunar, lögfræði, sálfræði, stjórn málafræði, stefnumótunar, stjórnunar, opinberrar stjórnsýslu og þroskaþjálfunar.

Fyrsta vinnustofa stofnunarinnar fór fram í september. Fengnir voru fyrirlesarar sem fjölluðu um mótun gæðastefnu, gæðaviðmið, kröfulýsingar og úttektir. Farið var yfir ýmis innri mál, svo sem verklag, árangursmælingar og símenntun starfsfólks. Þá var lagður grunnur að framtíðarsýn og gildum stofnunarinnar.

Önnur vinnustofa var haldin í nóvember. Haldið var áfram vinnu við stefnumótun, hafinn undirbúningur að gerð gæðaviðmiða og fleira.

Kynningarheimsóknir og erlent samstarf

Gæða- og eftirlitsstofnun fór í nokkrar heimsóknir á árinu 2018 í þeim tilgangi að kynna starfsemi og kynnast starfsemi annarra. Má þar nefna Barnaverndarstofu, Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, Embætti landlæknis, umboðsmann borgarbúa, Samtök félagsmálastjóra og Þroskahjálpar. Þá var stofnunin kynnt á ýmsum ráðstefnum og fundum, svo sem á ráðstefnu Þroskahjálpar, ráðstefnu um nýsköpun og velferðartækni í velferðarþjónustu og á námskeiði fyrir persónulega talsmenn.

Gæða- og eftirlitsstofnun hefur auk þess verið í samskiptum við erlendar systurstofnanir. Framkvæmdastjóri stofnunarinnar heimsótti *Inspektionen för vård och omsorg (IVO)* í Svíþjóð. Þá var fundað með *Social Care Standards Authority (SCSA)* frá Möltu með hugsanlegt samstarf stofnananna í huga. Það er mikill hagar fyrir starfsfólk stofnunarinnar fólgin í því að kynnast starfsemi erlendra stofnana á sama sviði.



Stjórnsýsluverkefni

Undir helstu stjórnsýsluverkefni Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar falla þróun og útgáfa gæðaviðmiða, meðferð og afgreiðsla starfsleyfisumsókna, endurgreiðslur til annarra stjórnvalda, upplýsingaöflun og gagnavinnsla og ráðgjöf sérfræðiteymis til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.

Þróun gæðaviðmiða

Í nóvember var undirbúningur hafinn að mótun gæðaviðmiða í þjónustu við fatlað fólk í samvinnu við Öryrkjabandalag Íslands, Landssamtökin Þroskahjálp, Samband íslenskra sveitarfélaga, Samtök félagsmálastjóra, velferðarsvið Reykjavíkurborgar og Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins. Gæðaviðmiðin verða nýtt með samræmdum hætti við mat á þjónustu og eftirlit.

Gæðaviðmið eru ekki fyrirmæli eða tilskipanir á borð við laga- eða reglugerðarákvæði. Engu að síður eiga þau oft stoð í lögum og lýsa því hvernig æskilegt er að útfæra hið almenna orðalag lagagreina. Gæðaviðmið eru hugsuð til leiðsagnar fyrir sveitarfélög og rekstraraðila og gagnast jafnt notendum þjónustu, þjónustuveitendum og eftirlitsaðilum við að meta framkvæmd þjónustunnar.

Markmið með gerð gæðaviðmiða er því fyrst og fremst að setja viðmið um lágmarksþjónustu en einnig að stuðla að því að samræma þjónustu, verklag, ferli og

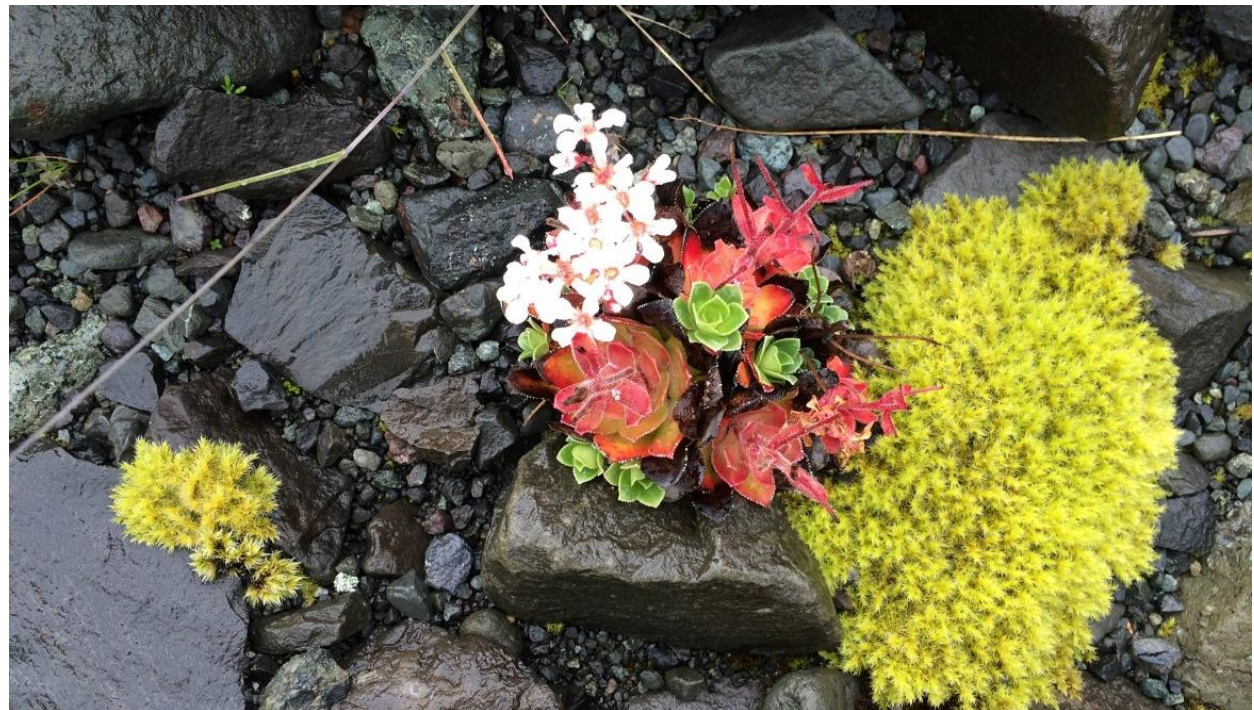
kerfi. Gæðaviðmið eru mikilvæg tæki til að efla gæði, öryggi og skilvirkni þjónustunnar sem og eftirlit með henni. Þau styrkja forsendur eftirlits og skýra þær kröfur sem gerðar eru til þjónustunnar og hvernig þeim er mætt.

Við gerð gæðaviðmiða verður horft til erlendra fyrirmynda, meðal annars til Skotlands, Möltu og Ástralíu, og tekið mið af því sem nýjast er í dag og þeirri þekkingu sem byggð hefur verið upp undanfarin ár.

Horft verður til útkomumiðaðra gæðaviðmiða, það er hverju þjónustan skilar til notandans.

Upplýsingaöflun og gagnavinnsla

Meðal stjórnsýsluverkefna er almenn upplýsingaöflun og greining gagna vegna eftirlits og úttekta, meðal annars vegna frumkvæðisúttekta. Uppbygging gagnagrunna og greining tölfræðiupplýsinga styður eftirlit og þróun þekkingar á málavæðinu.



Stjórnsýsluverkefni

Afgreiðsla starfsleyfisumsókna

Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir tóku gildi 1. október 2018 og einnig lög um breytingu á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga. Samkvæmt lögnum er einkaaðilum sem eru þegar í rekstri skylt að sækja um starfsleyfi og fá þeir sex mánaða frest frá gildistöku laganna til þess. Einkaaðilar sem hyggjast hefja rekstur verða að afla starfsleyfis áður en starfsemi hefst. Markmið starfsleyfanna er að tryggja að umgjörð stuðnings við fatlað fólk sé í samræmi við lögin. Á haustmánuðum var hafinn undirbúningur að verklagi fyrir móttöku og vinnslu starfsleyfisumsókna í samræmi við breytt lagaumhverfi.

Meðferð og útgáfa starfsleyfa verður hjá Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar og hefst móttaka umsókna upp úr áramótum 2019.

Endurgreiðslur til annarra stjórnvalda

[Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar við erlenda ríkisborgara](#)

Erlendir ríkisborgarar sem eru án lögheimilis hér á landi eiga kost á að fá fjárhagsaðstoð í sérstökum tilvikum og að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Sveitarfélögin sækja um viljrði fyrir endurgreiðslu úr ríkissjóði til stofnunarinnar sem leggur mat á umsókn og veitir ráðgjöf og leiðbeiningar ef þörf er á. Einnig endurgreiðir ríkissjóður sveitarfélögum fjárhagsaðstoð til erlendra



ríkisborgara sem átt hafa lögheimili á Íslandi í tvö ár eða skemur og annast stofnunin umsýslu með þeim endurgreiðslum.

[Endurgreiðslur til sveitarfélaga vegna fylgdarlausra barna](#)

Ef barn á ekki lögheimili hér á landi eða er hér án forsjáraðila endurgreiðir ríkissjóður sveitarfélagi þeirrar barnaverndarnefndar sem fer með mál barnsins útlagðan kostnað sem af máli hlýst. Stofnunin annast umsýslu með þeim greiðslum.

[Endurgreiðslur til utanríkisráðuneytisins vegna íslenskra ríkisborgara í neyð erlendis](#)

Íslenskur ríkisborgari sem þarf á aðstoð að halda vegna sérstakra aðstæðna eða óvæntra atburða meðan á tímabundinni dvöl erlendis stendur getur sótt um fjárhagslega neyðaraðstoð til heimferðar sem greidd er úr ríkissjóði. Stofnunin annast umsýslu með þessum greiðslum.

Eftirlitsverkefni

Eftirlit

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar hefur eftirlit með félagsþjónustu sveitarfélaga, þjónustu ríkisstofnana sem heyra undir félags- og barnamálaráðherra og þjónustu sem veitt er af einkaaðilum á grundvelli samninga. Ríkisstofnanirnar sem hér um ræðir eru Barnaverndarstofa, Fjölmenningssetur, Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins og þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og einstaklinga með samþætta sjón- og heyrnarskerðingu. Þá hefur stofnunin eftirlit með meðferðarheimilum sem rekin eru af Barnaverndarstofu en þau eru þrjú talsins. Ákvörðun um hvort eftirlit með barnaverndarnefndum, sem nú er á hendi Barnaverndarstofu, flytjist til stofnunarinnar ræðst af niðurstöðum endurskoðunar á barnaverndarlögum.

Eftirlit með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu

Með breytingu á barnaverndarlögum 2011 var velferðarráðuneytið gert ábyrgt fyrir eftirliti með meðferðarheimilum Barnaverndarstofu. Eftirlitið fluttist til Gæða- og eftirlitsstofnunar við upphaf starfseminnar og er eina eftirlitið sem stofnunin sinnir á sviði barnaverndar fyrir utan eftirlit með Barnaverndarstofu. Meðferðarheimilin eru í dag þrjú talsins; Laugaland í Eyjafjarðarsveit, Lækjarbakki í Rangárbíngi ytra og Stuðlar í Reykjavík en þar er bæði meðferðardeild og neyðarvistun. Í lögnum er tekið fram að í heimsóknum til meðferðarheimilanna skuli

sérstaklega leitast við að gefa börnum kost á að tjá sig um aðbúnað og líðan sína.

Úttektir

Frumkvæðisúttektir

Gæða- og eftirlitsstofnun getur hafið frumkvæðisúttekt á grundvelli gagna sem stofnunin hefur aflað, ábendinga um misbrest í þjónustu eða stjórnsýslu eða eftir öðrum leiðum.

Úttekt á samskiptum Barnaverndarstofu og barnaverndarnefnda

Fljótlega eftir að stofnunin hóf starfsemi fól félags- og jafnréttismálaráðherra henni að framkvæma úttekt á stjórnunar- og samskiptaháttum Barnaverndarstofu og barnaverndarnefnda og ráðgjöf Barnaverndarstofu til starfsfólks nefndanna. Jafnframt var stofnuninni falið að formgera fagleg samskipti milli stjórnvalda málaflokksins og setja fram viðmið um skýrara verklag varðandi tilhögun samskipta og hversu formleg þau eigi að vera í hverju tilviki. Í úttektinni voru kannanir lagðar fyrir starfsfólk barnaverndarnefnda og Barnaverndarstofu og tekin viðtöl við starfsfólk. Settar voru fram tillögur að samskiptaviðmiðum sem byggðust á niðurstöðum úttektarinnar. Niðurstöðum var skilað til skrifstofu ráðherra í nóvember 2018.

Úttekt á þjónustu Hveragerðisbæjar við fatlað fólk

Í júní 2018 framsendi skrifstofa félagsþjónustu Gæða- og eftirlitsstofnunar erindi frá réttindavakt velferðarráðuneytisins. Réttindavaktinni barst erindið

frá Öryrkjabandalagi Íslands og Landssamtökunum Þroskahjálp og varðaði framkvæmd þjónustu við fatlað fólk í Hveragerðisbæ. Einnig bárust ábendingar vegna þjónustu sveitarfélagsins við fötluð börn.

Í kjölfar þessa var á haustmánuðum hafinn undirbúningur að úttekt á þjónustu Hveragerðisbæjar við fatlað fólk. Niðurstöður úttektarinnar munu meðal annars byggjast á upplýsingum frá stjórnendum Hveragerðisbæjar, viðtölum við starfsfólk og könnun meðal notenda þjónustunnar.



Eftirlitsverkefni

Eftirfylgni úttekta

Á vormánuðum 2018 gerði velferðarráðuneytið úttekt á þjónustu við einstakling á heimili fyrir fatlaða. Í niðurstöðum úttektarinnar var settur fram aðgerðalisti sem tilgreindi 23 nauðsynlegar aðgerðir. Gæða- og eftirlitsstofnun mun sjá um eftirfylgni úttektarinnar og hefur hafið undirbúning. Rætt verður við forstöðumann heimilisins og persónulega talsmenn viðkomandi einstaklings um hvernig gengið hefur að koma úrbótum í framkvæmd. Einnig verður kallað eftir upplýsingum frá félagsmálastjóra viðkomandi sveitarfélags um þau atriði sem snúa beint að sveitarfélaginu. Í eftirfylgni úttektar verður auk þess lögð áhersla á að tala við notanda þjónustunnar.

Ábendingar og erindi

Gæða- og eftirlitsstofnun tekur við ábendingum um misbrest í stjórnýslu eða félagsþjónustu sem veitt er af sveitarfélögum, opinberum stofnunum eða á grundvelli samninga við félagasamtök, sjálfseignarsamtök eða aðra einkaaðila. Almennigur, fagfólk og notendur þjónustunnar geta sent ábendingu um misbrest í þjónustu eða stjórnýslu þjónustuveitenda til stofnunarinnar. Ábendingar eru mikilvægur þáttur í upplýsingasöfnun og geta orðið grundvöllur úttekta. Allar ábendingar sem berast eru teknar til athugunar og fólki leiðbeint eigi ábending ekki erindi til stofnunarinnar.

Samtals bárust 17 ábendingar í gegnum ábendingavef Gæða- og eftirlitsstofnunar frá maí til desember 2018. Í töflunni hér til hliðar má sjá mál ársins 2018 flokkuð eftir innihaldi.

Ábendingar 2018

Innihald ábendinga	Fjöldi
Félagsþjónusta	3
Þjónusta við fatlað fólk	9
Húsnæðismál	3
Barnaverndarmál	2



Réttindagæsla og sérfræðiteymi

Réttindagæsla

Réttindagæslumenn starfa samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk í átta landshlutum. Hlutverk þeirra er að fylgjast með högum fatlaðs fólks og aðstoða það við réttindagæslu. Fatlaður einstaklingur getur leitað til réttindagæslumanns með hvaðeina sem varðar réttindi hans, fjármuni og persónuleg mál. Réttindagæslumaður skal veita honum stuðning og aðstoða hann við að leita réttar síns eftir því sem við á.

Fatlaðir einstaklingar sem eiga erfitt með að láta vilja sinn í ljós og gæta hagsmuna sinna eiga rétt á að velja persónulegan talsmann sér til aðstoðar. Réttindagæslumenn hafa umsjón og eftirlit með því. Einnig sinna þeir fræðslu um efni tengt réttindagæslu. Samningar um persónulega talsmenn voru alls 348 í árslok 2018.

Öllum sem telja að brotið sé á réttindum fatlaðs einstaklings, svo sem aðstandendum, þjónustuaðilum eða samtökum fatlaðs fólks, er skylt að tilkynna það til réttindagæslumanns. Réttindagæslumaður getur einnig tekið upp mál að eigin frumkvæði.

Réttindagæslumaður getur komið ábendingum um úrbætur á framfæri við hlutaðeigandi. Verði ekki úrbóta vart aðstoðar réttindagæslumaður viðkomandi við að beina málinu í viðeigandi farveg.

Alls unnu réttindagæslumenn með 384 mál árið 2018, þar af 284 vegna tilkynninga um meint brot á réttindum fatlaðs einstaklings.

Sérfræðiteymi til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk

Sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr beitingu nauðungar við fatlað fólk starfar samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk. Starfsmaður sérfræðiteymis starfar hjá Gæða- og eftirlitsstofnun.

Samkvæmt lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk er óheimilt að beita nauðung í þjónustu við fatlað fólk nema til að koma í veg fyrir að einstaklingur valdi sjálfum sér eða öðrum líkamstjóni eða stórfelldu eignartjóni, röskun á almannahagsmunum eða til að uppfylla grunnþarfir viðkomandi.

Innihald erinda 2018	Fjöldi
Tilkynningar um nauðung í neyðartilfellum	21
Beiðnir um ráðgjöf til að draga úr nauðung	25
Umsagnir vegna beiðni um undanþágu	8



Purfi að beita nauðung í neyðartilviki ber að tilkynna það til sérfræðiteymis. Einnig ef nauðung hefur verið beitt samkvæmt heimild undanþágunefndar.

Í sérstökum og einstaklingsbundnum tilvikum er heimilt að beita nauðung að fengnu leyfi undanþágunefndar. Ef þær aðstæður skapast að ábyrgðaraðili þjónustu við fatlaðan einstakling þurfi að beita nauðung skal hann leita til sérfræðiteymisins og fá ráðgjöf.

Hlutverk sérfræðiteymisins er meðal annars:

- Að veita þjónustuaðilum og forstöðumönnum ráðgjöf, meðal annars um hvað telst nauðung og aðferðir til að koma í veg fyrir hana eða draga úr henni.
- Að veita umsögn um beiðnir um undanþágu frá banni við beitingu nauðungar.
- Að taka á móti tilkynningum um beitingu nauðungar og fjarvöktunar, hvort sem um er að ræða nauðung í neyðartilfellum eða nauðung á grundvelli undanþágu.