



# ÁRSSKÝRSLA GEV

---

2023





# ÁVARP FORSTJÓRA

Þegar horft er yfir liðið starfsár er þakklæti efst í huga mér til starfsfólks GEV fyrir fagmennsku og góðan árangur við fjölmörg verkefni og ánægja með gott samstarf við stóran hóp samvinnuaðila. Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála, sem við köllum GEV í daglegu tali, er ung stofnun sem hefur nú lokið sínu öðru starfsári. GEV gegnir lykilhlutverki í því að efla gæði og öryggi í velferðarþjónustu á Íslandi og hefur á að skipa úrvals fagfólki sem ég er afskaplega stolt af að kalla mitt samstarfsfólk. Á þessu ári höfum við saman lyft grettistaki í afgreiðslu mála, eftirlitsverkefnum, útgáfu leyfa og þjónustu við okkar þjónustuþega.

Eitt af því sem hefur verið efst á baugi er að efla tengsl og samvinnu við okkar lykil samstarfsaðila, eins og sveitarfélögin, hagsmunasamtök og stofnanir og ráðuneyti hjá hinu opinbera. Eins höfum við verið að greina stöðu mála varðandi innra eftirlit sveitarfélaga og aðra þjónustu. Áhersla hefur verið á það hjá GEV að ferlar séu skilvirkir og að afgreiðsla erinda og mála gangi vel fyrir sig og þau sem til okkar leita fái úrlausn sinna mála eða leiðsögn um hvert megi leita. Þetta er vonandi til marks um að okkur hafi orðið ágengt við að leggja áherslu á samvinnu og samráð við haghafa og veita góða þjónustu við notendur.

Hjá GEV höfum við afgreitt fjölda kvartanna og ábendinga og lokið við að vinna öll eldri mál sem stofnunin fékk í arf frá fyrrum Barnaverndarstofu. Biðtími við úrvinnslu kvartanna, sem okkur berast frá þjónustuþegum, nemur nú um 6 mánuðum frá því öll gögn berast. Það er mikil stytting á biðtíma frá því sem áður var. Við höfum unnið að frumkvæðiseftirliti m.a. á búsetukjörnum fyrir fatlað fólk og á fósturheimilum og unnið hefur verið með virkt notendasamráð við gerð eftirlitsferla á barnaverndarheimilum. Á árinu voru einnig rannsókuð 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. Nú síðari hluta árs hófst svo úttekt stofnunarinnar á samræmdri móttöku flóttafólks á Íslandi, að beiðni ráðuneytisins.

Hjá GEV er einnig unnið að útgáfu rekstarleyfa til einkaðila, einstaklinga og fyrirtækja, sem vilja veita þjónustu á sviði barnaverndar, félagsþjónustu eða þjónustu við fatlað fólk. Á þessu ári hefur orðið gífurleg aukning í fjölda umsókna um leyfi og vel hefur gengið að anna afgreiðslu leyfanna með góðum umbótum á umsóknarferlinu og afgreiðslu umsókna. Samanborið við árið 2022 jókst umsóknarfjöldi sem samsvarar 33% aukningu milli ára. Algengustu leyfin eru á sviði barnaverndar og stuðningsfjölskylduleyfi er langstærsti leyfisflokkurinn fyrir árið 2023.

Tilgangur okkar er alltaf að tryggja réttindi þjónustuþega og standa vörð um gæði þjónustunnar þannig að hún sé bæði örugg og traust.

**HERDÍS GUNNARSDÓTTIR**  
FORSTJÓRI GEV



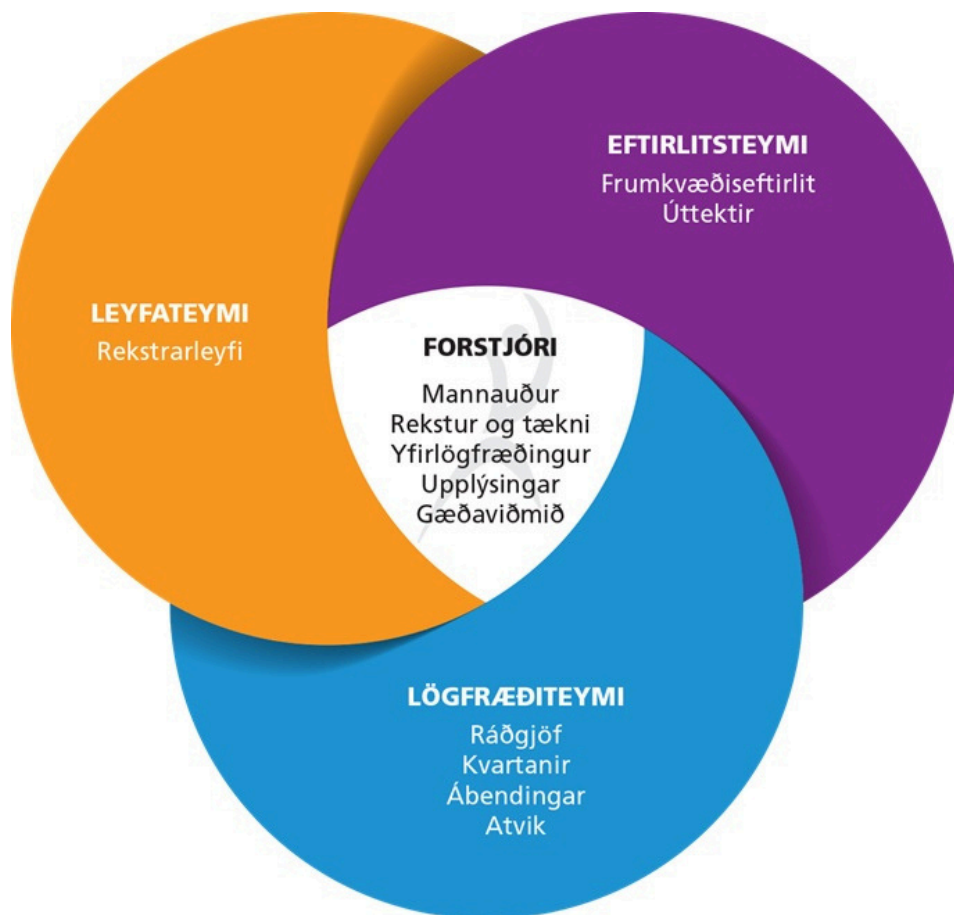


# HLUTVERK

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:

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

# SKIPURIT OG GILDI



## Fagmennska

- Við byggjum vinnu okkar á gagnreyndri þekkingu.
- Við berum virðingu fyrir notendum og samstarfsaðilum.
- Við leggjum áherslu á samvinnu og samráð við haghafa.

## Heilindi

- Við erum heiðarleg og gætum samræmis í orðum og verkum.
- Við sýnum gott fordæmi í okkar vinnubrögðum.
- Við tryggjum vandaða málsmeðferð og framfylgjum lögum og reglum.

## Mannréttindi

- Við gætum jafnréttis.
- Við gefum notendum rödd og tækifæri til að hafa áhrif.
- Við bendum á það sem má betur fara í lögum og reglugerðum.



# MANNAUÐURINN

## UPPLIFUN STARFSFÓLKS HJÁ GEV

„Hjá GEV starfar fjölbreyttur hópur sérfræðinga og finnst mér sérstaklega ánægjulegt að ég geti sótt mér sérfræðipækkingu, sem fellur utan míns sérsviðs, hjá samstarfsfólki mínu en öll vinnum við sameiginlega að því mikilvæga markmiði að bæta gæði og öryggi velferðarþjónustu hér á landi. Þá styður GEV jafnframt við endurmenntun og faglega þróun starfsfólks. GEV er skemmtilegur vinnustaður þar sem ríkir góður starfsandi, sem mér finnst vera ómetanlegt.“

Lilja Rún, lögfræðingur hjá GEV.

„Það eru mikil forréttindi að starfa með fólki sem allt hefur brennandi áhuga og metnað fyrir starfinu sínu. Styrkleikar hvers og eins okkar fá að njóta sín vel hjá GEV og við getum alltaf verið ófheimin við að vera við sjálf. Frelsið til þess að geta sinnt fjölskyldu og óvæntum upþákomum í lífinu eins og best verður á kosið meðfram vinnunni er líka ómetanlegt.“

Tómas Ingi, sérfræðingur hjá GEV.

„Hjá GEV starfar samheldinn og skemmtilegur hópur fólks sem á það sameiginlegt að brenna fyrir velferðarmálum samfélagsins. Viðfangsefni stofnunarinnar eru afar fjölbreytt og starfsfólki er treyst fyrir mikilvægum verkefnum. Það er mér hjartans mál að velferðarþjónusta á Íslandi sé traust og í samræmi við lög og reglur og það hefur verið gefandi fyrir mig að fá að leggja mitt af mörkum til að stuðla að því að svo sé.“

Berglind, lögfræðingur hjá GEV.



# REKSTRARLEYFATEYMI

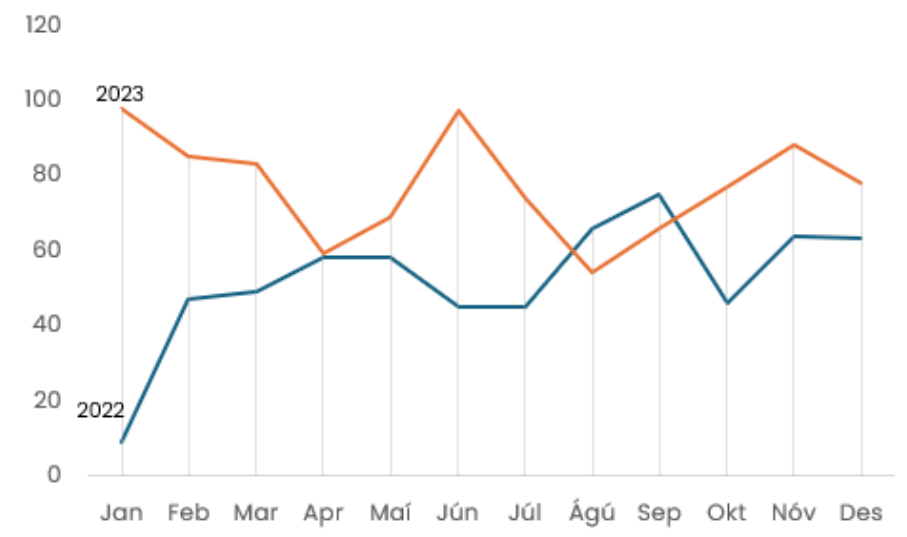
Meginverkefni teymisins er útgáfa rekstrarleyfa til einkaaðila sem veita þjónustu á grundvelli þeirra laga sem GEV hefur eftirlit með. Um margvíslegar tegundir rekstrarleyfa er að ræða sem lúta að fjölbættri þjónustu til viðkvæmra hópa. Við mat á útgáfu rekstrarleyfa eru hagsmunir notenda þjónustunnar ávallt hafðir að leiðarljósi. Þannig skal umsækjandi um rekstrarleyfi til stofnunarinnar sýna fram á að geta veitt þjónustu sem er örugg og í samræmi við gæðaviðmið og ákvæði laga, reglugerða, reglna, samninga og leiðbeininga.

Rekstrarleyfateymi hefur komið á heildstæðu og samræmdu fyrirkomulagi fyrir útgáfu rekstrarleyfa. Slíkt fyrirkomulag er forsenda fyrir yfirsýn yfir velferðarþjónustu sem einkaaðilar veita og að eftirlitsstofnun geti með samræmdum hætti brugðist við ef eitthvað kemur upp á í veittri þjónustu. Þannig stuðla verkefni rekstrarleyfateymis að bættum gæðum þjónustu sem einkaaðilar veita.

## REKSTRARLEYFI Í TÖLUM 2023



## ÞRÓUN UMSÓKNA FYRIR ÁRIN 2022 OG 2023





# EFTIRLITSTEYMI

Meginverkefni teymisins eru vinnsla frumkvæðiseftirlits og framkvæmd úttekta. Frumkvæðiseftirlit getur m.a. verið stofnað á grundvelli áhættumats eða upplýsinga sem stofnuninni berast, t.d. vegna kvörtunarmála eða ábendinga. Markmið eftirlitsins er að kanna hvort þjónustan sem er til athugunar sé traust, örugg og í samræmi við lög, stjórnvaldsfyrirmæli, reglur, samninga og leiðbeiningar og einnig gæðaviðmið. Teymið aflar þeirra upplýsinga og gagna sem nauðsynleg eru talin til að komast að niðurstöðu um gæði þjónustunnar og ef athugunin sýnir fram á þörf á úrbótum kallar teymið eftir úrbótaáætlun frá þjónustuveitanda sem þarf að fara eftir innan ákveðins tíma.

Með tilkomu laga um GEV var ytra eftirlit með velferðarþjónustu lögfest og skerpt var á skyldum þjónustuveitenda til að viðhafa virkt innra eftirlit, en teymið er jafnframt leiðbeinandi um fyrirbyggjandi innra eftirlit. Við frumkvæðiseftirlit er áhersla lögð á að athuga virkni stjórnunarkerfa þjónustuveitenda, m.a. hvort skipulag, verkferlar, reglur og innra eftirlit fari eftir ákvæðum laga og reglugerða, og tryggja að bætt sé úr frávikum og framkvæmd færð til betri vegar. Þannig stuðlar teymið að bættum gæðum í velferðarþjónustu landsins.

## FRUMKVÆÐISEFTIRILIT 2023



## ÖNNUR VERKEFNI

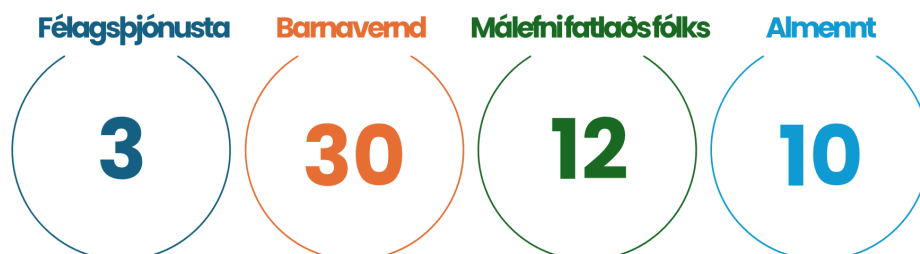


# LÖGFRÆÐITEYMI

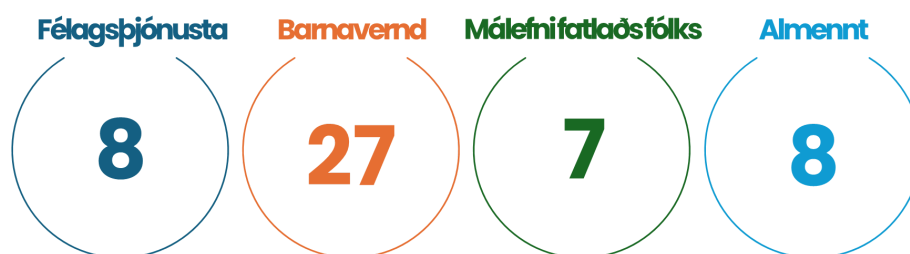
Meginverkefni teymisins eru einkum þrennskonar. Í fyrsta lagi rannsakar teymið alvarleg óvænt atvik í velferðarþjónustu en markmið rannsóknar er að leita skýringa sem geta nýst til að koma í veg fyrir að sambærileg atvik eigi sér stað. Í öðru lagi vinnur teymið ábendingar um misbrest í velferðarþjónustu sem geta orðið tilefni til þess að stofnunin hefur frumkvæðiseftirlit hjá þjónustuveitanda. Í þriðja lagi vinnur teymið faglegt álit á grundvelli kvartana yfir gæðum þjónustu frá notendum. Við málsmeðferðina aflar teymið upplýsinga um atvik að baki kvörtun og metur hvort þau hafi falið í sér ámælisverða háttsemi. Að auki annast teymið lögfræðilega ráðgjöf fyrir önnur teymi og annast persónuverndarmál.

Framangreind verkefni teymisins eiga það sammerkt að stuðla að bættum gæðum og öryggi í velferðarþjónustu fyrir notendur þjónustunnar sem oft á tíðum er viðkvæmur hópur. Það gerir teymið með því að rannsaka alvarleg óvænt atvik sem koma upp í velferðarþjónustu til að unnt sé að koma í veg fyrir sambærileg atvik. Kannar efni ábendinga um misbrest í velferðarþjónustu sem getur leitt til frumkvæðiseftirlits og vinnur álit á grundvelli kvartana frá notendum þjónustu, þar sem teymið kannar sérstaklega gæði þjónustunnar út frá gæðaviðmiðum, lögum, reglum og reglugerðum sem gilda hverju sinni.

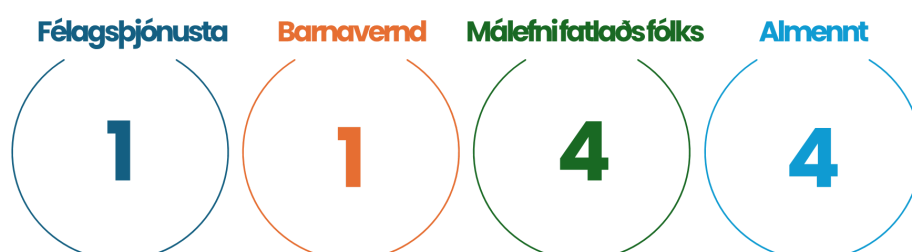
## ÁBENDINGAR



## KVARTANIR



## ALVARLEG ÓVÆNT ATVIK





---

# HORFT TIL FRAMTÍÐAR

Við viljum halda áfram á okkar stafrænu vegferð sem við höfum lagt áherslu á að byggja upp, m.a. í góðri samvinnu með Stafrænu Íslandi. Á döfinni eru jafnframt lykilverkefni á málefnasviði stofnunarinnar sem er setning gæðaviðmiða á sviði félagsþjónustu og barnaverndar. Unnið er að gerð öryggishandbókar og gæðaviðmiða fyrir þjónustu dagforeldra á Íslandi. Gæðaviðmiðin eru lykillinn að því að hægt sé að efla öryggi í allri þjónustu og setja fram leiðbeinandi kröfur og viðmið fyrir málaflökka á sviði velferðarþjónustu. Spennandi verður að sjá afrakstur þessara verkefna sem munu nýtast í að auka virði og bæta umgjörð utan um þessa þjónustu.

Nánari upplýsingar má finna á vefsíðu  
Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála,

[www.gev.is](http://www.gev.is)





---