



Reykjavíkurborg

Velferðarsvið

Reykjavík, 6. mars 2017

VEL2017020024

7.2

Borgarráð
Ráðhús Reykjavíkur
Tjarnargata 11
Reykjavík

Minnisblað um eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs, dags. 21. febrúar 2017

Á fundi velferðarráðs þann 2. mars 2017 var lagt fram minnisblað um eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs, dags. 21. febrúar 2017, samkvæmt fyrirspurn frá velferðarráði þann 16. febrúar 2017


Fulltrúar Bjartrar framtíðar, Samfylkingarinnar, Vinstri grænna og áheyrnarfulltrúi Pírata samþykkja eftirfarandi bókun:

Velferðarráð þakkar velferðarsviði fyrir skjót og góð viðbrögð við fyrirspurn um eftirlit með þjónustu sviðsins í kjölfar skýrslu vistheimilaneftndar um Kópavogshæli.

Kröfufylsingar eru ein mikilvæg forsenda þess að hægt sé að hafa eftirlit svo allir viti hvaða kröfur eru gerðar til þeirra og eftirlit með því að þær kröfur séu uppfylltar verður að fylgja. Eins og fram kemur í minniblaðinu þarf einnig þarf að efla þann þátt að rýnt sé í niðurstöður úttekta, rannsókna og samantekta og nýta þær með tilliti til nýsköpunar og þróunar til að auka gæði þjónustunnar. Í samantekt kemur fram að ýmislegt megi bæta og vert er að skoða þær ábendingar betur.

Þetta er hér með sent ykkur til upplýsingar.

Virðingarfyllst,


Ellý Alda Þorsteinsdóttir
skrifstofustjóri



Skrifstofa sviðsstjóra
Deild gæða og rannsókna
Vinnsla: Erla Björg Sigurðardóttir
Ábyrgðarmaður: Ellý A. Þorsteinsdóttir
Dags. 21. febrúar 2017
GoPro nr: VEL2015100006

Lagt fyrir fund velferðarráðs 2. mars 2017

Minnisblað

Eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs

Forsaga

Á fundi velferðarráðs 16. febrúar 2017 var lögð fram eftirfarandi fyrirspurn:

Velferðarráð óskar eftir upplýsingum um hvernig eftirliti með sértækum húsnæðisúrræðum, skammtí mavistunum og stuðningsþjónustu, s.s liðveislu, stuðningsfjölskyldum og beingreiðslusamningum er háttað hjá velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Einnig óskar ráðið eftir upplýsingum um hversu margar einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir hafa verið gerðar. Eins óskar ráðið eftir að fá heildaryfirlit um það eftirlit bæði innra og ytra sem haft er með þjónustu velferðarsviðs. Einnig óskar velferðarráð eftir tillögum um hvernig bæta megi eftirlit, t.d. með bættu verklagi og verkferlum ef talin er þörf á því.

Greinargerð

Flestir starfsmenn skrifstofu velferðarsviðs koma með einum eða öðrum hætti að því að tryggja að framkvæmd þjónustu sé í samræmi við stefnumótun, hugmyndafræði og verklag sem sett hefur verið. Með skipulagsbreytingum á skrifstofu velferðarsviðs árið 2014 var m.a. ákveðið að leggja meiri áherslu á gæði og rannsóknir og sérstök deild stofnuð innan skrifstofu sviðsstjóra til að sinna þeim verkefnum eingöngu. Hluti af gæðamálum er eftirlit með framkvæmd þjónustu.

Gæðastefna velferðarsviðs (2015) kveður m.a. á um að tryggja stöðugar umbætur í starfsemi sviðsins m.a. með því að leggja áherslu á að þjónusta og stuðningur við notendur velferðarsviðs sé í samræmi við gildandi lög, reglur og verklag. Einnig hefur um langt skeið verið lögð áhersla á metnaðarfulla fræðsluáætlun á velferðarsviði sem m.a. styður við innleiðingu á stefnumótun og framkvæmd þjónustu, þeirri hugmyndafræði og nálgun sem lögð er áhersla á hverju sinni. Unnið er að öryggisstefnu fyrir velferðarsvið og tekið mið af vinnu Barnaverndar Reykjavíkur við öryggis- og upplýsingastefnu sína (2013).

Deild gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra hefur ábyrgð og yfirsýn á þróun gæðamála, verkferla, greiningu og eftirlit með framkvæmd þjónustu sviðsins sem felur í sér m.a. ábyrgð á úttektum og að leiða gerð kröfúlýsinga vegna rekstrarsamninga og reksturs úrræða. Deildin er skipuð 6 starfsmönnum að meðtöldum deildarstjóra, þar af er starfsmaður í 40% stg. sem eingöngu vinnur við úttektir. Til að gæta fjarlægðar og ná fram hlutlausu mati er mikilvægt að starf úttektaraðila sé aðgreint frá öðrum störfum innan sviðsins. Auk þess hafa utanaðkomandi aðilar komið að einstaka úttektum, sérstaklega í málefnum fatlaðs fólks. Þá hefur velferðarsvið keypt kannanir og rannsóknir af utanaðkomandi aðilum til að meta ánægju og árangur af þjónustunni. Gert er þjónustumat reglulega í einstaka úrræðum til að meta gagn af þjónustunni og ánægju með hana. Að auki eru unnar almennar og sérhæfðari tölfræðigreiningar.

Heildaryfirlit um innra og ytra eftirlit

Innri gæðaúttektir eru hluti af innra gæðaeftirliti velferðarsviðs og vinna starfsmenn samkvæmt sérstökum verklagsreglum sem lýsa því hvernig staðið er að undirbúningi, skipulagningu, framkvæmd og eftirfylgni innri gæðaúttekta.

Gerð er áætlun um innri úttektir fyrir hvert ár sem felur í sér allar úttektir, kannanir og rannsóknir sem eiga að koma til framkvæmdar á árinu. Úttektaráætlun er byggð á stefnum Reykjavíkurborgar í málaflokkum sviðsins, áherslum velferðarsviðs, aðgerðaráætlunum sviðsins, tillögum frá starfsfólki á vettvangi og rýni í þær úttektir sem hafa verið gerðar síðastliðin ár auk mats á upplýsingum varðandi afmarkaða þætti í þjónustu eða úrræðum. Miðað er að því að úttektir sinni eftirliti með framkvæmd þjónustu innan sem flestra málaflokka og eftir því sem við á hverju sinni og þeim mannafla og fjármagni sem ætlað er í slíka vinnu. Við gerð úttektaráætlunar er horft til þess að flestir málaflokkar fái vægi. Á undanförunum árum hafa utanaðkomandi aðilar komið að úttektum í þremur sértækum búsetuúrræðum. Jöfnunarsjóður veitti fjármagn til framkvæmdar á úttektum í úrræðum fyrir fatlað fólk kr. 2.934.000 árið 2015 og kr. 5.000.000 árið 2016.

Fjölmargir nemar við Háskóla Íslands og Háskólann í Reykjavík í BA, BS, MA, Cand. Psych og doktorsnámi á ólíkum sviðum hafa unnið lokaverkefni sín í samvinnu við velferðarsvið. Niðurstöður þessa verkefna hafa gagnast vel við að kanna gæði í framkvæmd þjónustu.

Lykiltölur og sérstakar tölfræðigreiningar er einnig mikilvægir þættir til upplýsinga um stöðu og þróun þjónustu hverju sinni.

Úttektir sem eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs

Verklag vegna úttekta er skráð í gæðahandbók velferðarsviðs og tekur til undirbúnings, gagnaöflunar, framkvæmdar og kynningar.

Verklag við framkvæmd úttekta

Við undirbúning úttekta er gerð áætlun þar sem kemur m.a. fram:

- ✓ Tilurð úttektar og markmið sbr. úttektarbeiðni.
- ✓ Viðmælendur, hagsmunaaðilar og lykilaðilar eru skilgreindir.
- ✓ Sett er fram framkvæmdaráætlun/tímaáætlun, tilgreindur úttektaraðili og ákveðið hvaða kröfur/þættir/atriði eru tekin út.
- ✓ Gagnaöflun í undirbúningi úttektar tekur m.a. til skoðunar á tölfræði, eldri úttekta, vinnu starfshópa auk viðtala við lykilaðila innan sviðs.

Deildarstjóri á deild gæða og rannsókna upplýsir með formlegum tölvupósti viðeigandi aðila um að úttekt standi fyrir dyrum, tilurð og tímaramma úttektar (nema um sé að ræða fyrirvaralaus úttekt). Í framhaldi hefur úttektaraðili samband við ábyrgðaraðila þess úrræðis/þjónustupáttar sem úttekt snýr að.

Í viðtalinu safnar úttektaraðili m.a. upplýsingum um fyrirleggjandi, s.s. einstaklingsáætlanir, verklag, handbækur o.þ.h. Eftir að hafa unnið úr upplýsingum og viðtali/heimsókn eru unnin drög að skýrslu sem þátttakendum úttektar er kynnt og þeim gefinn kostur á að leiðrétta rangfærslur og bæta við upplýsingum ef þörf er á. Síðan kynnir úttektaraðili úttektir fyrir yfirstjórn sviðsins á fundi. Úttekt er einnig kynnt fyrir lykilþátttakendum eftir því sem við á.

Eftirfylgdar-/umbótarferli hefst þegar skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra sendir ábyrgðaraðila úttektina ásamt ábendingum um úrbætur sem ábyrgðaraðila er falin ábyrgð á að setja í farveg og leggja fram tímasetta áætlun innan tveggja vikna frá því honum berst úttekin.

Yfirlit yfir fjölda úttekta á úttektaráætlun tíma bilið 2010-2017

Í töflu eitt er yfirlit yfir fjölda úttekta á úttektaráætlun á tímabilinu 2010-2017 ásamt fjölda úttekta, sérstaklega í tengslum við úrræði fyrir fatlað fólk.

Fjöldi úttekta á úttektaráætlunum 2010-2017

| Ár | Fjöldi úttektaráætlun | Fjöldi á árinu undan | Fjöldi sem var við | Fjöldi bætt | Fjöldi aðkeyptra úttekta | Fjöldi aðkeyptra rannsókna/annað** | Málefni fatlaðs fólks |
|------|-----------------------|----------------------|--------------------|-------------|--------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 2010 | 8 | 1 | | | | 1 | 1 |
| 2011 | 10 | 1 | | | | | |
| 2012 | 14 | 3 | | | 3+1* | 1 | 1 |
| 2013 | 14 | 3 | | | 1* | | 1 |
| 2014 | 15 | 4 | | | 2 | | 2 |
| 2015 | 10 | 4 | | | | 1, 1** | 3 |
| 2016 | 11 | 4 | 4 | | 2 | 1 | 2*** |
| 2017 | 7 | 5**** | | | 2 | | 3**** |

*Rannsókn styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna

**Sumarstarfsmaður

***Ein úttekt í K3 (starfsmenn) með þrem úrræðum og hin með sex úrræðum.

**** Ein úttekt í K3 (notendur) og ein á nokkrum búsetuúrræðum.

*****Ein á nokkrum búsetukjörum.

Úttektir/eftirlit með sértækum húsnæðisúrræðum, skammtí mavistunum og stuðningsþjónustu, s.s liðveislu, stuðningsfjölskyldum tímabilið 2010-2016¹:

Sértæk húsnæðisúrræði: árið 2010 þjálfun, kennsla og stuðningur heimili fyrir geðfatlaða á Gunnarsbraut, árið 2012 á verklagi við meðferð íbúasjóða og einkafjármuna á heimilum fatlaðs fólks, árið 2014 á sambýlinu á Byggðarenda, árið 2015 búsetuúrræðin á Miklabraut 20, heimili fyrir karlmenn með margháttaðan vanda að Njálsgötu, búsetukjarna að Njálsgötu og Smáhýsi. Árið 2016 könnun á viðhorfi starfsmanna til vinnu sinnar í tilraunaverkefni þriggja búsetukjarna - K3 um breytt fyrirkomulag þjónustu við íbúa.

¹ Yfirlit yfir úttektir og eftirfylgd úttekta árið 2015 og 2016, sjá meðfylgjandi fskj. I og II.

Stuðningsþjónusta: árið 2014 stuðningsfjölskyldur, bæði fyrir fötluð og ófötluð börn, árið 2015 virkni/dagþjónusta við fatlað fólk á vegum styrktarfélagssins Ás samkvæmt kröfulýsingu og árið 2017 framkvæmd persónulegrar ráðgjafar.

Skammtímaáætlanir (sex úrræði): árið 2016.

Eftirlit með vinnslu barnaverndarmála fer fram af hálfu Barnaverndarstofu sem og innan sviðsins. Barnaverndarlögin eru nokkuð nákvæm hvað varða málsmeðferð. Barnaverndarstofa gefur út leyfi til að reka úrræði sbr. 84. gr. barnaverndarlaga. Þá bregst Barnaverndarstofa við ef kvartað er yfir málsmeðferð með því að kalla eftir gögnum frá Barnavernd. Barnaverndarstofa hefur verið með ytra eftirlit með úrræðum á sinum vegum sem Barnavernd Reykjavíkur naut góðs af til ársins 2014 og voru gerðar eftirfarandi úttektir á úrræðum Barnaverndar Reykjavíkur:

- ✓ Greinargerð um eftirlit með heimilum fyrir börn á vegum Reykjavíkurborgar, seinna misseri 2010 og mars 2011.
- ✓ Greinargerð um eftirlit með heimilum fyrir börn á vegum Reykjavíkurborgar, árið 2011.
- ✓ Greinargerð um eftirlit með heimilum fyrir börn á vegum Reykjavíkurborgar, árið 2012.
- ✓ Greinargerð um eftirlit með heimilum fyrir börn á vegum Reykjavíkurborgar, árið 2014.
- ✓ Úttekt á Vistheimili barna, árið 2015.
- ✓ Úttekt á Skammtímaheimili í Hraunbergi fyrir unglunga, árið 2015.

Kröfulýsingar

Gæðastefnan kveður á að kröfulýsingar verði gerðar um þá þjónustu sem sviðið veitir og/eða kaupir af þriðja aðila. Velferðarsvið hefur frá því í byrjun árs 2012 unnið að gerð kröfulýsinga um þjónustu og rekstur úrræða. Hlutverk kröfulýsinga er að skilgreina gæði og árangur tiltekinnar þjónustu og vera jafnframt grundvöllur eftirlits og eftirfylgni með henni. Kröfulýsingar byggja á mótaðri og skilgreindri stefnu sem lögð er til grundvallar stefnu um tiltekna þjónustu svo að skýrt sé hvaða viðmið þjónustan á að uppfylla. Markmið kröfulýsinga er m.a. að setja gæðaviðmið, tryggja öryggi, skilgreina umboð, veita yfirsýn og samrýma og dreifa þjónustu.

Í kröfulýsingum er tvíþætt eftirlit velferðarsviðs með starfsemi skilgreind, annars vegar sem reglubundið eftirlit með því að starfsemin sé í samræmi við kröfulýsingu og hins vegar formlegt eftirlit sviðsins í formi úttekta sem ýmist eru framkvæmdar af deild gæða og rannsókna eða ráðnir af deildinni.

Lögð hefur verið áhersla á kröfulýsingar fyrir sértæka þjónustu og úrræði sem velferðarsvið hefur gert við þriðja aðila. Meðal fyrstu kröfulýsinga sem sviðið gerði var um þjónustu við fólk með þroskahömlun og skyldar raskanir í sértækri búsetu, virkni og vinnumiðaðri stoðþjónustu og sérhæfðri þjónustu við fötluð börn hjá Ási styrktarfélagi árið 2012 (endurnýjað janúar 2016). Neðangreint eru þau úrræði þar sem unnið er samkvæmt kröfulýsingu:

- ✓ Atvinnutorg/VMST samstarf (febrúar 2012), 2. útgáfa 2016
- ✓ Ás styrktarfélag/(október 2012), 2. útgáfa 2016
- ✓ Gistiskýlið (apríl 2013), verið er að vinna að 2. útgáfu
- ✓ Stuðningur heim (2012), verið er að vinna að 2. útgáfu
- ✓ Konukot (apríl 2013), 2. útgáfa 2016

- ✓ Móvað/Þingvað heimili fyrir börn (júlí 2015)
- ✓ Vinakot/Suðurhlíð (júlí 2015)
- ✓ TINNA (október 2016)

Í farvatninu eru kröfulýsingar fyrir kennslu-, stuðnings- og þjálfunarheimilin að Gunnarsbraut og Sóleyjargötu, nýjan íbúðarkjarna í Þorláksgesla, fjölskylduheimili fyrir ungmenni að Hamarskot (BR) og stuðningsheimili fyrir ungmenni að Stigahlíð. Einnig er hafin vinna við kröfulýsingar í fjórtán búsetuúrræðum sem tilheyra þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða og þjónustu velferðarsviðs við utangarðsfólk sem felur í sér neyðarskýli, búsetu og endurhæfingu og vettvangs- og ráðgjafateymi.

Skráning verklags í gæðahandbók

Skráð verklag er skráð í gæðahandbók velferðarsviðs. Í þeim gæðaskjölum er heildarstarfsemi velferðarsviðs fönguð í stefnuskjölum, verkferlum, vinnulýsingum, leiðbeiningum, gátlistum og eyðublöðum. Verkferlarnir sem gefnir hafa verið út eru frá deildum gæða og rannsókna og stjórnsýslu og þjónustu á skrifstofu sviðsstjóra og unnið er að útgáfu verkferla í tengslum við sértæk búsetuúrræði (þ. á m. nauðung og þvingun í þjónustu við fatlað fólk) og ráðgjafajónustu á þjónustumiðstöðvum sviðsins.

Skv. samningi við FOCAL/Nýherja um gæðahandbókarkerfi voru einnig keypt önnur kerfi sem styðja við gæðahandbókina. Á árinu 2016 voru sett upp úttektarkerfi og ábendingakerfi. Úttektarkerfið var kynnt fyrir úttektaraðilum í deild gæða og rannsókna og stefnt að því að nýta það við afmarkaðri úttektir, s.s. kröfulýsingar. Ábendingakerfið verður einnig nýtt fyrir atvikaskráningar og sett fram vefskráningareyðublað sem er tvískipt; annars vegar almennari skráning á ábendingum, atvikum og öðru sem hægt er að skilgreina frekar (s.s. ofbeldi, einelti/áreitni), og hins vegar sértækari skráning sem opnist í sérstökum glugga/fellilista þegar valin eru ákveðin búsetuúrræði. Heimaþjónusta Reykjavíkur er einnig með virka gæðahandbók og ábendingakerfi og styðja þessar bækur hvor við aðra.

Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir

Fjöldi einstaklingsbundna þjónustuáætlana eru 40, til viðbótar eru 8 í vinnslu. Einstaklingsbundin þjónustuáætlun felur í sér heildræna nálgun í þjónustu, þar sem málstjóri samhæfir þjónustu og úrræði mismunandi þjónustukerfa svo hægt sé að koma sem best mótis við stuðningsþarfir viðkomandi einstaklings og fjölskyldu hans. Áhersla hefur verið lögð á að gera einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir með einstaklingum sem eru að nýta þjónustuna í fyrsta sinn auk þess sem lögð hefur verið áhersla á gerð þeirra þar sem stuðningsþarfir eru umtalsvert miklar og aðkoma frá mörgum þjónustuaðilum.

Ytra eftirlit

Ytra eftirlit með framkvæmd þjónustunnar er með margvíslegum hætti. Réttindagæslumenn, hagsmunasamtök, umboðsmaður borgarbúa og umboðsmaður Alþingis veita ákveðið aðhald. Auk þess sinnir Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar eftirliti með fjármálum og stjórnsýslu í umboði borgarráðs. Í því felst að með störfum sínum leggur Innri endurskoðun mat á og bætir virkni áhættustýringar, eftirlitsaðferða og stjórnarháttanna hjá stofnunum og félögum í meirihlutaeigu Reykjavíkurborgar.

Innri endurskoðun hefur m.a. framkvæmt úttektir á velferðarsviði vegna:

- ✓ afgreiðslu fjárhagsaðstoðar (2004),
- ✓ á rekstri, stjórnarháttum og hlutverki Félagsbústaða, þar á meðal samskiptum velferðarsviðs og Félagsbústaða (júní 2012),

- ✓ á aðdraganda, innleiðingu og framkvæmd breytinga á sameiginlegri ferðþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu (maí 2015),
- ✓ á verklagi við umsókn og úthlutun í sértæku húsnæðisúrræði að Miklubraut (mars 2016),
- ✓ og á starfsemi þjónustumiðstöðva og hverfisráða (nóvember 2016).

Samantekt og tillaga

Á velferðarsviði vinna u.þ.b. 2.500 faglærðir og ófaglærðir starfsmenn sem veita fjölbreytta þjónustu til yfir 20.000 heimila í Reykjavík. Framtíðarsýn er að hafa fjölbreytta starfsemi varðandi gæðaeftirlit sem miðar að því að veita aðilum í framkvæmd þjónustu stuðning við að halda gæðum í þjónustu í samræmi við gæðaviðmið.

Skilvirkni í vinnu við gerð kröfulýsinga, tölfræðigreiningar, úttektir og rannsóknir fer eftir umfangi verkefna og mannafla sem settur er í slíka vinnu. Oft er nauðsynlegt að fá heildarmynd af starfsemi með því að beita fjölpætttri aðferðarfræði við framkvæmd úttekta og rannsókna. Þar á meðal rýni í gagnagrunna, viðtöl við notendur og starfsmenn þjónustunnar á samt rýnihópavinnu. Nauðsynlegt er að gera sumar úttektir með fjölbreytilegum aðferðum, en í öðrum tilfellum nægir að taka út hluta af þjónustu.

Mikilvægt er að:

- A. Lögð verði áfram áhersla á að styrkja eftirlit með framkvæmd og greiningu þjónustu með áherslu á fjölgun á sérhæfðu starfsfólki á sviði félagsvísinda í deild gæða og rannsókna.
- B. Eftirlit verði áfram þróað í samræmi við áherslur um skilvirkni, nýsköpun og nýjustu þekkingu á sviði gæðaeftirlits og rannsókna í velferðarþjónustu. Beita þarf aðferðum gæðastjórnunar og auka gæðavitund þar sem allir starfsmenn taka virkan þátt í því að vinna að endurbótum.
- C. Samvinna verði þróuð við sérhæfða aðila sem veita starfsfólki hjálfun í rannsóknarvinnu t.d. spurningalistagerð, sérhæfðum viðtalsrannsóknnum, tölfræðigreiningum við deildir innan félagsvísinda og heilbrigðisvísindasviðs Háskóla Íslands o.fl.
- D. Samvinna verði aukin milli sviða Reykjavíkurborgar varðandi miðlun þekkingar á sviði rannsókna og kannana. Ásamt samræmingu í notkun forrita við spurningalistakannanir m.t.t. samninga við aðila sem veita aðgengi að slíkum forritum.
- E. Eftirfylgd úttekta verði bætt með aukinni áherslu, umræðu og miðlun á mikilvægi eftirlits sem stuðnings við gæði í framkvæmd þjónustu.
- F. Efla þarf að rýnt sé markvisst í niðurstöður úttekta, rannsókna og sérhæfða tölfræðigreiningar/samantektir almennt og nýta þær m.t.t. nýsköpunar, þróunar og til að auka gæði í þjónustu sviðsins.
- G. Áfram verði áhersla á innleiðingu kröfulýsinga í úrræðum velferðarsviðs.

Fylgiskjöl

I Úttektir og eftirfylgdaráætlanir - 2015.

II Úttektir og eftirfylgdaráætlanir - 2016.



Fylgiskal I með minisblaði 2. mars 2017 um eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs.

Desember 2016

Úttektir og eftirfylgdaráætlanir- 2015.

Úttekt á búsetukjarna á Njálsgötu.

Úttekt nr.2015-05 á úttektaráætlun 2015

Gopro númer: VEL2015110055

Skýrslan gefin út: júní 2015.

Úttektaraðili: Starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 16. júní 2015.

Eftirfylgdarskýrsla send: 23. júní 2015.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: Forstöðumaður.

Úrbótaáætlun barst: Ágúst 2015.

Úttekt á heimili fyrir karlmenn með margháttan vanda að Miklubraut.

Úttekt nr.2015-09 á úttektaráætlun 2015

Gopro númer: VEL2015110055

Skýrslan gefin út: Október 2015.

Úttektaraðili: Starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 20. október 2015.

Eftirfylgdarskýrsla send: 20. október 2015.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: Forstöðumaður.

Úrbótaáætlun barst: 24. nóvember 2015.



Úttekt á heimili fyrir karlmenn með margháttaðan vanda að Njálsgötu.

Úttekt nr.2015-09 á úttektaráætlun 2015.

Gopro númer: VEL2015110055

Skýrslan gefin út: október 2015.

Úttektaraðili: Starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 20.október 2015.

Eftirfylgdarskýrsla send: 20. október 2015.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: Deildarstýra.

Úrbótaáætlun barst: 24. nóvember 2015.

Úttekt á smáhýsunum.

Úttekt nr.2015-09 á úttektaráætlun 2015.

Gopro númer: VEL2015110055

Skýrslan gefin út: Október 2015.

Úttektaraðili: Starfsmaður deildar gæða og rannsókna

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 20. október 2015.

Eftirfylgdarskýrsla send: 20. október 2015.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: Forstöðumaður.

Úrbótaáætlun barst: 16. nóvember 2015.

Aðrar úttektir sem gerðar voru á árinu – engar eftirfylgdarskýrslur gefnar út.

- Hvaða foreldrar nýta 16.gr A í fjárhagsaðstoð? Október 2015 (starfsmenn deildar gæða og rannsókna)
- Úttekt á þjónustu Ás samkvæmt Lýsingu. Maí 2015 (starfsmaður deildar gæða og rannsókna)
- Könnun á viðhorfum notenda til heimahjúkrunar. Nóvember 2015 (starfsmenn deildar gæða og rannsókna).



Fylgiskal II með minnisblaði 2. mars 2017 um eftirlit með gæðum í framkvæmd þjónustu velferðarsviðs.

Desember 2016

Úttektir og eftirfylgdaráætlanir- 2016.

Úttekt á afdrifum notenda sem vísað hefur verið til sálfræðinga færniteymisins.

Úttekt nr.2015-04 á úttektaráætlun 2016.

Gopro númer: Vel2016070074

Skýrslan gefin út: febrúar 2016.

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 8. mars 2016.

Eftirfylgdarskýrsla send: 11. mars 2016.

Skil þjónustumiðstöðva á áætlun um úrbætur vegna úttektarinnar:

| | |
|----------------------------------|---|
| Vesturgarður | skilaði úrbótaáætlun 27. maí 2016. Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafabjónustu. |
| Breiðholt | skilaði úrbótaáætlun 8. júní 2016. Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafabjónustu. |
| Laugardalur og Háaleiti | skilaði úrbótaáætlun 1. júní 2016. Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafabjónustu. |
| Grafarvogur og Kjalarness | skilaði úrbótaáætlun 2. júní 2016. Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafabjónustu. |
| Árbær og Grafarholt | skilaði úrbótaáætlun 27. maí 2016. Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafabjónustu. |
| Miðborg og Hlíðar | skilaði úrbótaáætlun 6. júní 2016. |



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafapjónustu.

Úttekt á verklagi og faglegu vinnulagi í skammtíavistunum Reykjavíkurborgar.

Úttekt nr.2016-01 á úttektaráætlun 2016.

Gopro númer: Vel2016070074

Skýrslan gefin út: maí 2016.

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 31. maí 2016.

Eftirfylgdarskýrsla send: 6. júní 2016.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: Framkvæmdastjóri á Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness.

Ósk um frest barst: 31. ágúst 2016. Óskað var eftir frest til lok október 2016. Ósk um frest veittur 4. september 2016 af skrifstofustjóra á skrifstofu sviðsstjóra.

Úrbótaáætlun barst: 31.október 2016.

Úttekt á fjölda notenda velferðarsviðs, 67 ára og eldri, sem skráðir eru með áfengis- og/eða vímuefnavanda í málaskrá.

Úttekt nr.2015-05 á úttektaráætlun 2016.

Gopro númer: Vel2016070074

Skýrslan gefin út: júní 2016.

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 20. september 2016.

Eftirfylgdarskýrsla send: 20. september 2016.

Skil þjónustumiðstöðva á áætlun um úrbætur vegna úttektarinnar:

Vesturgarður Vantar.

Breiðholt Vantar.

Laugardalur og Háaleiti skilaði úrbótaáætlun 29. september 2016.

Ábyrgðarmaður deildarstjóri heimaþjónustu.

Skrifstofa sviðsstjóra
Deild gæða og rannsókna



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

| | |
|---------------------------|---|
| Grafarvogur og Kjalarness | 21. september sendir framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvarinnar skrifstofustjóra sviðsstjóra bréf þess efnis að þar sem hún sé ekki með neinn teymisstjóra hjá sér sendi hún enga úrbótaáætlun þaðan. |
| Árbær og Grafarholt | Vantar. |
| Miðborg og Hlíðar | Vantar. |

Viðhorfskönnun meðal starfsmanna í þremur búsetukjörnum fyrir fatlað fólk (K3) varðandi líðan og aðstæður.

Úttekt nr.2016- 03 á úttektaráætlun 2016.

Gopro númer: Vel2016070074

Skýrslan gefin út: október 2016.

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 18. október 2016.

Eftirfylgdarskýrsla send: 1. nóvember 2016.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: skrifstofustjóri búsetu á skrifstofu velferðarsviðs.

Úrbótaáætlun barst: 24. nóvember 2016.

Úrbótum lokið: 14. desember 2016.

Úttekt á árangri samstarfs Vinnumálastofnunar og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Úttekt nr.2016- 05 á úttektaráætlun 2016.

Gopro númer: Vel2016070074

Skýrslan gefin út: október 2016.

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 18. október 2016.

Eftirfylgdarskýrsla send: 1. nóvember 2016.

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: framkvæmdastjórar þjónustumiðstöðvanna.

Skil þjónustumiðstöðva á áætlun um úrbætur vegna úttektarinnar:

Vesturbær, Miðborg og Hlíðar Skilað 23.nóvember 2016.

Skrifstofa sviðsstjóra

Deild gæða og rannsókna



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

| | |
|----------------------------------|---|
| | Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafarþjónustu. |
| Breiðholt | Vantar. |
| Laugardalur og Háaleiti | skilaði úrbótaáætlun 22.nóvember 2016 Ábyrgðarmaður deildarstjóri ráðgjafarþjónustu. |
| Grafarvogur og Kjalarness | Vantar. |
| Árbær og Grafarholt | Vantar. |

Rýnihópur SÁÁ og velferðarsviðs

Úttekt var ekki á úttektaráætlun

Gopro númer: VEL2016070074

Skýrslan gefin út: Nóvember 2016

Úttektaraðili: starfsmaður deildar gæða og rannsókna.

Niðurstöður kynntar fyrir yfirstjórn velferðarsviðs: 7. febrúar 2017

Eftirfylgdarskýrsla send: 8. febrúar 2017

Ábyrgðarmaður eftirfylgdar: skrifstofustjóri og verkefnastjóri skrifstofu ráðgjafar.

Úrbótaáætlun barst:

Aðrar úttektir sem gerðar voru á árinu – engar eftirfylgdarskýrslur gefnar út.

- Úttekt á málumhverfi Hlaðbæ 2. maí 2016. Unnin af Samskiptamiðstöð heyrnalausra og heyrnaskertra. Úttekt ekki lokið (desember 2016).