

Nóvember 2019



Úttekt á búsetuþjónustu Vinakots

Stjórnarráð Íslands

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Útgefandi:

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Nóvember 2019

gef@gef.is

gef.is

Umbrot og textavinnsla:

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

©2019 Gæða og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

ISBN 978-9935-477-73-6

Efnisyfirlit

Ábendingar til Vinakots vegna þjónustu við börn/ungmenni.....	5
1.1 Mönnun/Stjórnun.....	5
1.2 Sjálfsmat.....	5
1.3 Fræðsla og fagleg þjálfun.....	5
1. Inngangur.....	6
2. Starfsemi Vinakots.....	7
2.1 Umfang starfseminnar.....	7
2.2 Hugmyndafræði/aðferðir sem unnið er eftir.....	8
2.3 Börn/ungmenni í búsetuúrræðum Vinakots.....	9
2.4 Mönnun starfseminnar.....	10
2.5 Eftirlit sveitarfélaga með þjónustu Vinakots.....	11
3. Framkvæmd úttektar.....	13
3.1 Viðtöl við ungmenni.....	13
3.2 Viðtöl við starfsmenn.....	14
3.3 Viðtöl við starfsmenn sveitarfélaga.....	16
3.4 Viðtöl við foreldra barna sem dvelja í Vinakoti.....	18
4. Niðurstöður úttektar.....	20
4.1 Mönnun/Stjórnun.....	20
4.2 Sjálfsmat.....	21
4.3 Fræðsla og fagleg þjálfun.....	21
Viðauki 1: Fræðsluáætlun Vinakots.....	23

Ábendingar til Vinakots vegna þjónustu við börn/ungmenni

Gæða- og eftirlitstofnun félagsþjónustu og barnaverndar beinir því til eiganda og stjórnenda Vinakots ehf. að huga að eftirfarandi þáttum er lúta að þjónustu við börn/ungmenni í búsetuúrræðum Vinakots.

1.1 Mönnun/Stjórnun

Aðgerðir til að auka stöðugleika í mannahaldi.

1.2 Sjálfsmat

Vinakot hugi að innleiðingu sjálfsmats til að leggja mat á eigin frammistöðu.

1.3 Fræðsla og fagleg þjálfun

Aukin áhersla verði lögð á þjálfun/fræðslu starfsmanna Vinakots.

1. Inngangur

Með bréfi, dags. 29. janúar 2019, beindi Réttindavakt félagsmálaráðuneytisins þeim tilmælum til Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar (GEF) „að kanna hvernig þjónustu við börn, og eftir atvikum ungmenni, sé háttað á heimilunum sem falla undir rekstur Vinakots.“ Fulltrúi Landssamtakanna Þroskahjálpar hafði lagt fram bréf frá samtökunum á fundi Réttindavaktarinnar þar sem sérstaklega var óskað eftir því að skoðað yrði hverjir væru að nota þjónustuna, faglegt starf, einstaklingsáætlanir, almenn gæði og eftirlit með þjónustunni. Réttindavaktinni og Landssamtökunum Þroskahjálpar var tilkynnt í mars sl. að ákveðið hefði verið að GEF tæki til sérstakrar skoðunar þjónustu við börn/ungmenni sem vistuð væru í Vinakoti.

Í júní 2018, stuttu eftir að GEF tók til starfa, hafði stofnuninni verið sent afrit af bréfi frá sveitarfélagi til Vinakots með athugasemdum vegna þjónustu fyrirtækisins. Athugasemdirnar lutu að því að hjá Vinakoti starfaði ungt og óreynt fólk sem byggði ekki yfir færni til að sinna grunnþörfum barns sem dvaldist í Vinakoti á vegum sveitarfélagsins og kæmi það heim illa hirt og illa til fara. Enn fremur kom fram að ekki væru skráðar vinnu- og verklagsreglur varðandi þjónustu við barnið. Dvöl barnsins í Vinakoti lauk á árinu 2017.

Beiðni barst frá framkvæmdastjóra og eiganda Vinakots, Aðalheiði Þóru Bragadóttur, þann 16. apríl 2019 um að GEF gerði úttekt á þeim heimilum sem Vinakot ræki til að tryggja að fyrirtækið væri á réttri vegferð varðandi rekstur og gæði þjónustunnar.

2. Starfsemi Vinakots

2.1 Umfang starfseminnar

Vinakot ehf. var upphaflega stofnað árið 2005 sem úrræði yfir sumartímamann fyrir einstaklinga sem bjuggu á sambýlum fyrir fatlaða. Árið 2012 fór Vinakot að sérhæfa sig í þjónustu fyrir börn og unglinga með fjölþættan hegðunarvanda og/eða fatlanir. Þessi vandi getur falið í sér einhverfu, ADHD, hegðunarvanda, geðsjúkdóma, fatlanir, tölvufíkn, sjálfsskaða, tengslavanda, þroskaskerðingu, áhættuhegðun, félagslega einangrun og bágar uppeldisaðstæður. Þegar reksturinn var umfangsmestur voru rekin búsetuúrræði á níu stöðum á höfuðborgarsvæðinu. Í janúar 2018 var starfseminni skipt upp og í dag er rekstur búsetuúrræða á tveimur stöðum. Framkvæmdastjóri og eigandi Vinakots skýrði frá því í blaðaviðtali í júní 2018 að tilgangurinn með uppskiptingunni hefði verið að auka gæði þjónustunnar.

Ekki var gerð heildarúttekt á búsetuþjónustu Vinakots fyrir uppskiptingu. Ágústa I. Arnardóttir sálfræðingur gerði mat á aðbúnaði þeirra barna og ungmenna sem dvöldu í Vinakoti í nóvember 2017 með viðtölum við 12 ungmenni. Eitt viðtalanna var tekið í júní 2018.

Í Síðumúla 28 í Reykjavík er skrifstofa Vinakots og þjónustumiðstöð, sem er yfirheiti yfir fjölbreytta starfsemi. Einkunnarorð Vinakots eru fagmennska, umhyggja og traust. Á vefsíðu fyrirtækisins kemur fram að Vinakot starfrækir búsetuúrræði, heimaþjónustu, inngrípsteymi og skólaúrræði. Nýlega var svo hafist handa við nýtt úrræði á vegum Vinakots, Vinnukot, þar sem fram fer vinnuþjálfun. Megináherslan er að veita ungmennum stuðning og styrkja stöðu þeirra félagslega meðan unnið er að hinum ýmsu verkefnum. Þau verkefni sem ungmennin munu vinna að eru t.d. bílaþvottur, smíði vörubretta og leikfanga, garðsláttur, snjómokstur og matargerð. Tvö ungmenni taka þátt í þessu úrræði í dag, annað þeirra er í búsetuþjónustu hjá Vinakoti.

Vinakot er með búsetuúrræði á tveimur stöðum í Hafnarfirði, Ölduslóð 40 og Smárahvammi 4. Um er að ræða einbýlishús á tveimur hæðum. Á Ölduslóð er innangengt milli hæða.

Á Ölduslóð eru þrjú ungmenni, tvö á efri hæð og eitt á neðri hæð. Í Smárahvammi er eitt ungmenni á efri hæð og tvö ungmenni í sitthvorri íbúðinni á neðri hæðinni. Eitt ungmenni kemur í langa helgarvistun eina helgi í mánuði og er þá á efri hæðinni í Smárahvammi. Í september, þegar úttektarmaður kom í heimsókn, voru þrjú ungmenni á efri hæðinni á Ölduslóð. Eitt þeirra, sem hafði kvartað undan hávaða frá öðrum ungmennum, flutti nýlega í aðra íbúðina á fyrstu hæð í Smárahvammi.

Eiganda Vinakots var, fyrir hönd fyrirtækisins, veitt leyfi Barnaverndarstofu, dags. 9. janúar 2019, til að reka búsetuúrræði fyrir börn og unglunga að Ölduslóð 40 í Hafnarfirði. Leyfið gildir í eitt ár frá útgáfu þess. Fram kemur m.a. í bréfi Barnaverndarstofu til eiganda Vinakots að meðmæli hafi borist frá Önnu Kristínu Newton sem veitt hafi handleiðslu og ráðgjöf í tengslum við starfsemi Vinakots undanfarin ár. Enn fremur segir í leyfisbréfinu: „Leyfið miðast við að þjónustuaðilar sæki sér viðeigandi fræðslu, menntun, handleiðslu og þjálfun frá þar til bærum fagaðilum og leitist ávallt við að tryggja að barn fái viðeigandi einstaklingsbundna þjálfun og stuðning frá þar til bærum og viðurkenndum fagaðilum.“ Einnig kemur fram að „[m]eð tilliti til fötlunar og sérþarfa þeirra barna sem úrræðinu er ætlað að þjónusta gerir Barnaverndarstofa kröfu um að það sé að hámarki eitt barn í umsjá hvers starfsmanns“.

Það fékkst staðfest hjá Barnaverndarstofu að unnið er að því að ganga frá leyfisbréfi vegna reksturs búsetuúrræðis í Smárahvammi 4.

Sótt hefur verið um starfsleyfi fyrir Vinakot til Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar og bíður afgreiðsla þeirrar umsóknar niðurstöðu úttektar GEF á Vinakoti.

2.2 Hugmyndafræði/aðferðir sem unnið er eftir

Vinakot starfar eftir hugmyndafræðinni „tengslamyndandi nálgun“. Lögð er áhersla á að starfsfólk hafi þekkingu og færni til að setja hegðun í merkingarbært samhengi. Tengslamyndandi nálgun felur í sér að starfsmenn sýni umhyggju, hlýju og skilning í samskiptum og snýst um hvernig starfsmenn hugsa um og bregðast við þörfum skjólstæðingsins.

Innan ramma tengslamyndandi nálgunar er notast við aðferðir atferlisfræðinnar. Notast er við atferlismótandi kerfi sem er sniðið að þörfum skjólstæðings. Hjá flestum skjólstæðingum Vinakots felur ramminn í sér afleiðingar við óæskilegri hegðun og jákvæða endurgjöf á markhegðun. Hafi skjólstæðingur ekki þroska til að skilja afleiðingar óæskilegrar hegðunar er aðeins stuðst við jákvæða endurgjöf. Atferlismótunin fer fram með því að fylgja dagskrá, fara eftir fyrirmælum, virða persónuleg mörk, vera kurteis, sinna heimilisverkum og öðrum athöfnum daglegs lífs. Stuðst er við þrepaskipt fasakerfi (almennur-/öryggisfasi eða fasakerfi sem er kallað Grænt/Gult/Rautt) eða dagsamninga og í sumum tilfellum er stuðst við bæði þrepaskipt fasakerfi og dagsamninga. Einnig er stuðst við Hugræna atferlismótun (HAM) hjá þeim skjólstæðingum sem hafa getu og þörf fyrir slíka viðtalsmeðferð. Áfangaskýrslur eru sendar út tvisvar á ári til sveitarfélaga, 1. júní og 1. desember. Ákveðið hefur

verið að þær árangursmælingar sem eru gerðar verði sendar út með áfangaskýrslunum. Árangursmælingarnar eru inni í kerfinu Huginn Care sem var á sínum tíma búið til fyrir Vinakot. Þar er að finna dagbókarfærslur, dagsamninga og mælitæki.

Unnið er eftir ýmsum verklagsreglum, s.s. varðandi strok barns, skipulag aðgerða þegar fyrirsjáanlegt er að öryggi stafar ógn af alvarlegri árásarhegðun barns, lögregluaðstoð, atvikaskráningu og forvarnir og viðbrögð við stjórnlausri hegðun barns.

Í samtali við framkvæmdastjóra og forstöðumann kom fram að þeir fara báðir daglega inn á bæði heimilin. Frá því að vinna við úttektina hófst hefur verið bætt við öðrum forstöðumanni sem er hjúkrunarfræðingur að mennt. Samkvæmt upplýsingum framkvæmdastjóra er þessi breyting tilkomin vegna „skjólstæðinga sem þarfnast meiri heilbrigðismenntunar af hálfu stjórnenda“. Nýi forstöðumaðurinn sem starfaði áður á Barna- og unglingageðdeild Landspítalans (BUGL) mun yfirfara alla verkferla og yfirfæra og aðlaga þá verkferla sem er verið að nota á legudeild BUGL að Vinakoti.

2.3 Börn/ungmenn í búsetuúrræðum Vinakots

Ungmennin í búsetuúrræðum Vinakots eru í dag sjö, fjórar stúlkur og þrír drengir. Það elsta er fætt 1997 og það yngsta 2003. Einn einstaklingur kemur eina helgi í mánuði en aðrir eru í fullri búsetu. Vistun ungmennanna er í öllum tilvikum nema einu á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Eitt ungmenni er vistað á grundvelli barnaverndarlaga.

Samningar eru gerðir við sveitarfélög um þjónustu við viðkomandi ungmenni. Í samningunum koma fram markmið þjónustunnar, ábyrgð og skyldur Vinakots, ábyrgð og skyldur sveitarfélagsins, eftirlit og samráð, gildistími og greiðslur fyrir þjónustuna.

Meðaldvalartími þeirra ungmenna sem hafa verið í fullri búsetu er tvö ár og tíu mánuðir. Lengsta búseta er sex ár en sú stysta þrjú mánuðir. Fjórir samningar við sveitarfélög renna út á þessu ári, tveir samningar renna út á árinu 2020 og einn samningur á árinu 2021. Ungmennin eru frá sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu og nágrenni þess.

Einstaklingbundin þjónustuáætlun er unnin fyrir öll ungmenni sem dvelja í Vinakoti. Þau markmið sem fara inn í einstaklingsbundnu þjónustuáætlunina eru unnin í samvinnu við alla sem koma að málefnum viðkomandi ungmennis. Einnig eru öll ungmennin með einstaklingsáætlun sem er endurskoðuð vikulega á yfirlitsfundi með fagteymi Vinakots. Hluti ungmennanna stundar nám í almennum skólum. Yfir sumarið er dagskrá frá kl. 8 til 16 í þjónustumiðstöðinni.

Haldið er utan um alla skráningu atvika í skráningarkerfinu Huginn Care. Þar fylla starfsmenn út skýrslu þar sem atviki er lýst sem og

aðdraganda og hvort afleiðingar hafi verið einhverjar. Skýrslurnar eru sendar á sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr nauðung við fatlað fólk ef óskað er eftir því, en einnig hafa sveitarfélög kallað eftir skýrslum. Allir félagsráðgjafar/starfsmenn sveitarfélaga fá að vita af öllum atvikum í vikufirliti frá deildarstjórum/forstöðumanni en ef atvikið er talið alvarlegt þá er það tilkynnt strax.

Vinakot hefur sótt um undanþágu fyrir beitingu nauðungar fyrir tvö ungmenni til nefndar um undanþágu frá banni við beitingu nauðungar.

2.4 Mönnun starfseminnar

Hjá Vinakoti starfa í dag 60 starfsmenn í 45,3 stöðugildum, en fjöldi stöðugilda er breytilegur eftir fjölda þeirra barna/ungmenna sem eru vistuð á hverjum tíma. Fjöldi starfsmanna í 80-100% starfshlutfalli er 25 og 35 starfsmenn eru í 40-60% starfshlutfalli.

Meðalaldur starfsmanna er rúmlega 28 ár. 16 starfsmenn eru 24 ára eða yngri og er þessi aldurshópur um 27% starfsmanna. Meðalstarfsaldur starfsmanna er um tvö ár og fjórir mánuðir. Sá sem hefur starfað lengst hefur starfað í sjö ár og níu mánuði, þrír starfsmenn eru með rúmlega fimm ára starfsreynslu og fimm starfsmenn hafa starfað í fjögur til fimm ár. Aðrir hafa starfað skemur. Nýlega var tekin ákvörðun um að ráða ekki yngri starfsmenn en 25 ára.

Eigandi og framkvæmdastjóri Vinakots er menntaður sjúkraliði, grunn- og framhaldsskólakennari, með B.Ed. gráðu í þroskaþjálfarafræðum og M.A. gráðu í sérkennslufræðum. Flestir starfsmenn eru með starfstílinn ráðgjafi. Tveir starfsmenn eru deildarstjórar og samkvæmt upplýsingum framkvæmdastjóra Vinakots þá hafa allir stjórnendur starfað áður „á gólfinu“. Frá og með október er ákveðinn ábyrgðarmaður vaktar á hverri vakt. Mannauðsstjóri kom til starfa 1. september sl. og var hann í októberlok búinn að taka viðtöl við alla starfsmenn. Nýr sálfræðingur hefur tekið til starfa í 40% starfshlutfalli en mun fara í 100% starfshlutfall um áramótin. Þessi sálfræðingur starfaði áður á BUGL. Nýr starfsmaður með þroskaþjálfamenntun hóf störf þann 1. nóvember.

Einn forstöðumaður var yfir báðum heimilunum en þeir eru núna tveir eins og komið hefur fram. Tólf starfsmenn eru með BA/BS próf í sálfræði, félagsfræði eða félagsráðgjöf og einn starfsmaður er þroskaþjálfari með BS gráðu. Níu starfsmenn eru í háskólanámi í sálfræði, félagsráðgjöf, uppeldis- og menntunarfræðum, tómsunda- og félagsmálafræði, stjórn málafræði, heimspeki og verkfræði.

Áhættumat hefur verið gert fyrir starfsmenn með starfstöðvar í Síðumúla, Ölduslóð og Smárahvammi.

Á efri hæð í Smárahvammi, þar sem eitt ungmenni dvelur, og annað ungmenni til viðbótar kemur eina helgi í mánuði í langa helgarvistun, eru tveir starfsmenn frá kl. 8 til 16:00 og frá kl. 16 til 23. Frá kl. 23 til 8 er einn starfsmaður á vakt.

Á neðri hæðinni í Smárahvammi, þar sem tvö ungmenni dvelja í sitt hvorri íbúðinni, eru fjórir starfsmenn frá kl. 8 til 16 og einnig frá 16 til 23 en þrír starfsmenn frá kl. 23 til 8.

Á efri hæð á Ölduslóð, þar sem þrjú ungmenni dvelja, eru þrír starfsmenn frá 8 til 16 og sömuleiðis þrír frá 16 til 23. Frá 23 til 8 er einn starfsmaður á efri hæðinni.

Á neðri hæð á Ölduslóð, þar sem eitt ungmenni dvelur, er einn starfsmaður frá kl. 8 til 16 og tveir frá 16 til 23. Frá 23 til 8 er einn starfsmaður á vakt.

Fyrrverandi starfsmaður Vinakots, Magnús Ingi Ingvarsson, hefur séð um sjálfsvarnarnámskeið sem öllum starfsmönnum fyrirtækisins ber skylda til að sækja. Magnús Ingi er þjálfari hjá Reykjavík MMA. Á sjálfsvarnarnámskeiðinu eru kenndar einfaldar sjálfsvarnir sem eru miðaðar að starfsumhverfi og þjónustuþegum Vinakots. Á námskeiðinu læra starfsmenn hvernig skal beita nauðung og þvingun með það að markmiði að hvorki starfsmenn né þjónustuþegar skaðist. Tekið er tillit til þess að þau ungmenni sem eru vistuð í Vinakoti eru með hin ýmsu þroskafrávik.

Önnur námskeið sem starfsmönnum ber skylda til að taka eru skyndihjálparnámskeið og nýliðafræðsla. Í nýliðafræðslunni er m.a. fjallað um einhverfu, ADHD, vitsmunalega þroskahömlun og hugmyndafræði Vinakots. Í janúar nk. verður boðið upp á KVAN liðsheildarnámskeið, þar sem m.a. verður farið yfir hvernig teymi geta mótað sameiginlega sýn.

Önnur námskeið eru haldin þegar það hentar. Hér eru tilgreind námskeið um meðvirkni, stjórnendanámskeið, námskeið í núvitund og námskeið um einhverfu. (Sjá nánar um fræðsluáætlun Vinakots í viðauka I.)

2.5 Eftirlit sveitarfélaga með þjónustu Vinakots

Líkt og núverandi lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 38/2018, kváðu eldri lög á um innra eftirlit sveitarfélaga með framkvæmd þjónustu við fatlað fólk. Á árinu 2017 fékk velferðarráðuneytið upplýsingar frá sveitarfélögum um eftirlit þeirra með búsetuúrræðum á vegum Vinakots vegna barna/ungmenna sem voru vistuð þar. Eftirlit sveitarfélaganna hefur farið fram í gegnum samninga, reglulega upplýsingagjöf, samráðsfundi, heimsóknir, viðtöl við börnin/ungmennin og símtöl.

Þeir samningar sem sveitarfélögin gera við Vinakot eru mismunandi ítarlegir. Í samningum Reykjavíkurborgar er t.d. tilgreint að á grundvelli viðkomandi samnings skuli gerð kröfulýsing um rekstur og þjónustu þjónustusala.

Í kafla 3.3 hér á eftir er gerð grein fyrir símaviðtölum við starfsmenn sveitarfélaga sem eru með samninga við Vinakot.

3. Framkvæmd úttektar

Úttektin nær eingöngu til starfsemi búsetuúrræðanna tveggja á Ölduslóð 40 og í Smárahvammi 4. Í úttektinni var m.a. horft til þátta svo sem mönnunar, faglegs starfs og gæða þjónustunnar.

Í aðdraganda úttektar átti sérfræðingur GEF fund með framkvæmdastjóra og forstöðumanni Vinakots. Fundurinn fór fram 31. maí 2019 á skrifstofu fyrirtækisins í Síðumúla 28. Viðtölin við ungmennin og starfsmenn Vinakots fóru fram í heimsóknnum í búsetuúrræðin dagana 15. og 16. ágúst. Engar athugasemdir eru gerðar við húsnæði á Ölduslóð og í Smárahvammi sem er mjög rúmgott og snyrtilegt. Símaviðtöl voru tekin við sjö starfsmenn velferðarþjónustu sveitarfélaga á tímabilinu 12. til 18. september og við foreldra tveggja barna/ungmenna 13. september.

3.1 Viðtöl við ungmenni

Viðtöl við þau ungmenni sem dvelja í Vinakoti fóru fram 15. og 16. ágúst. Úttektaraðili ræddi við fimm ungmenni í heimsóknnum á Ölduslóð og í Smárahvammi. Í einu tilviki var deildarstjóri með í viðtalinu. Ungmennin voru spurð hvernig þeim fyndist að búa í Vinakoti. Þau sem voru tiltölulega nýlega komin í Vinakot voru spurð hvort þau hefðu fengið upplýsingar um Vinakot áður en þau komu, hvaða upplýsingar og hvort þau hefðu fengið að koma í heimsókn áður og hvernig hefði verið tekið á móti þeim. Þau voru einnig spurð hvort þau hefðu athugasemdir við húsnæðið, hvernig starfsmenn kæmu fram við viðkomandi, hvort það væri einhver tiltekinn starfsmaður sem hægt væri að leita til, um húsreglur, samskipti við fjölskyldu/ættingja, hvort viðkomandi fengi að taka þátt í ákvörðunum sem snertu hana sjálfa/hann sjálfan og hvort hún/hann hefði verið beitt/ur ofbeldi af einhverju tagi.

Ungmennin voru flest mjög jákvæð gagnvart veru sinni í Vinakoti. Þau sem voru spurð hvort þau hefðu fengið upplýsingar um Vinakot áður og fengið að koma í heimsókn, svöruðu spurningunni játandi og að vel hefði verið tekið á móti sér. Ekkert þeirra var með athugasemdir við húsnæðið þar sem þau bjuggu. Nokkur þeirra eru með gæludýr (kött, fugl) en eitt þeirra kvartaði undan því að geta ekki verið með hund vegna þess að nokkrir starfsmenn væru með hundaofnæmi. Starfsmenn fengu góða umsögn, þeir voru sagðir mjög hjálplegir og öll ungmennin nefndu annað hvort nafn eins starfsmanns eða fleiri sem hægt væri að leita til með allt.

Ungmennin voru öll með húsreglurnar á hreinu og voru í flestum tilvikum sátt við þessar reglur. Eitt þeirra var ekki sátt við „litakerfið“ (fasakerfi sem er kallað Grænt/Gult/Rautt, sjá bls. 8). Flest þeirra eru í talsverðu sambandi við fjölskyldu sína, bæði var nefnt að foreldri kæmi oft í heimsókn en einnig voru dæmi um ákveðna heimsóknardaga, bæði í miðri viku og um helgar.

Þrjú af fimm sögðust taka þátt í ákvörðunum sem snertu hana sjálfa/hann sjálfan en tvö svöruðu spurningu varðandi þetta atriði neitandi. Það voru einnig þrjú af fimm sem töldu sig ekki hafa verið beitt ofbeldi af neinu tagi. Eitt ungmenni nefndi að sér væri stundum haldið fast. Aðspurt hvernig viðkomandi upplifði það var svarið: „Ekki vel.“ Annað ungmenni sagði að það þyrfti ekki lengur að halda sér og eitt þeirra sem sagðist ekki upplifa ofbeldi nefndi að stundum yrðu aðrir krakkar reiðir og sér fyndist það óþægilegt.

Þegar ungmennin voru spurð í lok viðtals hvort þau vildu bæta einhverju við þá sagði eitt þeirra að það vildi ekki missa Vinakot; það væri ekki á lífi ef Vinakot væri ekki til. Annað ungmenni sagði að Vinakot væri flott fyrir krakka sem þyrftu hjálp.

3.2 Viðtöl við starfsmenn

Viðtöl við starfsmenn fóru fram 15. og 16. ágúst. Rætt var við átta starfsmenn Vinakots sem voru í vinnu þá daga sem komið var í heimsókn, fjóra á Ölduslóð, þar af tvo deildarstjóra, og þrjá í Smárahvamm, auk forstöðumanns beggja heimila. Kynjaskipting var jöfn, fjórir karlar og fjórar konur. Starfsaldur viðmælenda var mismunandi, einn þeirra hafði starfað í fjóra mánuð en annar hafði unnið í fimm og hálfu ári og alltaf tengst sama einstaklingnum.

Í viðtölunum var komið inn á hlutverk viðkomandi starfsmanns í starfi hjá Vinakoti, ánægju/óánægju í starfi, samskipti við ungmennin sem dvelja í Vinakoti og hugmyndafræði/aðferðir sem unnið er eftir. Einnig var spurt hvort starfsmaðurinn fengi handleiðslu og annan faglegan stuðning, hvort hann upplifði hvatningu frá stjórnendum varðandi starfsþróun, um námskeið sem viðkomandi hefði farið á, erfið atvik sem hann hefði þurft að takast á við og hvort hann hefði þurft á áfallahjálp að halda.

Forstöðumaður sem er yfir báðum heimilunum byrjar daginn á Ölduslóð en færir sig síðan yfir í Smárahvamm og vinnur þaðan. Aðspurður um starf sitt og hlutverk svaraði hann því til að dagarnir væru óútreknanlegir en hann situr marga fundi með sveitarfélögum og starfsmönnum. Forstöðumaður og deildarstjórar eru þeir

starfsmenn sem koma að gerð einstaklingsbundinna þjónustuáætlana þeirra ungmenna sem dvelja í Vinakoti. Einstaklingbundna þjónustuáætlunin er borin undir viðkomandi ungmenni.

Deildarstjórar eru með yfirumsjón, hafa t.d. samskipti við alla starfsmenn sem tengjast ákveðnu ungmenni (geta verið u.þ.b. tíu starfsmenn), félagsráðgjafa sveitarfélaga, heilbrigðiskerfi og foreldra. Einn af deildarstjórunum er með vaktaplön fyrir bæði húsin. Hópstjórar eru fjórir. Þeir eru með leiðbeiningarhlutverk gagnvart öðrum starfsmönnum. Eins og komið hefur fram eru flestir starfsmenn með starfstítilinn ráðgjafi. Þeir ráðgjafar sem rætt var við lýstu hlutverki sínu þannig að það væri að að vera vinur og fyrirmynd, sjá til þess að ungmennunum liði sem best, lifðu sem eðlilegustu lífi og upplifðu ekki að þeir væru á stofnun. Áhersla væri á hreyfingu og að virkja barnið/ungmennið.

Allir starfsmennirnir sem rætt var við voru annað hvort ánægðir eða mjög ánægðir í starfi. Einn nefndi að hann væri ánægður með hvernig yfirmenn tækju á vandamálum. Þeir töldu sig hafa nægar upplýsingar um þann einstakling sem þeir annast og flestir töldu samskiptin við ungmennin ganga vel.

Starfsmennirnir voru spurðir hvaða hugmyndafræði eða aðferðir væru að nýtast í vinnunni með börnunum/ungmennunum. Einn starfsmaður nefndi tengslamyndandi nálgun og stuðning allan daginn þar sem markmiðið væri að ungmennið færi í sjálfstæða búsetu. Annar talaði um að það væru sett markmið fyrir hvern skjólstæðing. Tveir starfsmenn lögðu áherslu á að setja mörk og hafa stöðugleika og nefnd var notkun á svokölluðu „litakerfi“. Einn starfsmaður nefndi jákvæða sálfræði, að nota ekki refsingar heldur mæta einstaklingnum þar sem hann er og skilja án þess að dæma. Einnig var talað um að skjólstæðingurinn þyrfti að finna ást og væntumþykju og að honum væri leiðbeint í þeim tilgangi að hann áttaði sig á hvað hann vilji gera. Áhersla var lögð á að um einstaklingsmiðað starf væri að ræða.

Starfsmennirnir sem rætt var við höfðu allir aðgang að handleiðslu, flestir nefndu sálfræðing sem var áður starfsmaður í Vinakoti. Starfsmennirnir voru spurðir hvort þeir upplifðu hvatningu frá stjórnendum varðandi starfsþróun. Nokkrir starfsmenn töldu sig fá hvatningu til að sækja ráðstefnur/námskeið, en nokkrir höfðu ekki fengið hvatningu varðandi frekari starfsþróun. Í þeim hópi voru þeir sem höfðu hafið störf á árinu. Allir starfsmennirnir höfðu farið á sjálfsvarnarnámskeið, utan einn sem hóf störf á árinu, og allir höfðu farið á námskeið í skyndihjálp. Hluti stjórnenda sem rætt var við hafði farið á námskeið í samskiptum við barnavernd.

Enginn þeirra starfsmanna sem rætt var við hafði þurft á áfallahjálp að halda en einn starfsmaður nefndi að oft hefði þurft að kalla til lögreglu. Annar nefndi að hann hefði rætt við sálfræðinginn sem sér um handleiðslu eftir erfiða daga en ekki hefði beint verið um áfallahjálp að ræða. Flestir starfsmennirnir höfðu lent í erfiðu atviki en ekki allir á þessu ári. Einn starfsmaður sem svaraði neitandi sagðist hafa þurft að biðja um aðstoð af hinni hæð hússins. Starfsmenn eru með Teams appið í símanum sem er notað til samskipta og t.d. hægt að kalla eftir aðstoð frá hinni hæð hússins.

Flestir töldu að nægilegur fjöldi starfsmanna væri alltaf á staðnum. Nefnt var í þessu sambandi að verið væri að endurskoða einn samning við sveitarfélag vegna þarfar á aukningu á ákveðnum tíma dagsins og í öðru tilviki voru einhverjar mannabreytingar fyrirsjáanlegar með haustinu. Einn starfsmaður nefndi að ef kæmu upp veikindi þá væri því reddað.

3.3 Viðtöl við starfsmenn sveitarfélaga

Símaviðtöl voru tekin við sjö starfsmenn velferðarþjónustu sveitarfélaga á tímabilinu 12. til 18. september. Starfsmennirnir voru spurðir hvort þeir teldu það hafa verið rétta ákvörðun að barnið/ungmennið færi í Vinakot, ástæður fyrir vistuninni, hvernig Vinakoti tækist að ná þeim markmiðum sem sett eru fram í samningi um þjónustuna, tíðni samráðsfunda og hverjir sætu þá fundi, gerð einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar, hversu oft sveitarfélagið fengið skriflega skýrslu eða samantekt um stöðu ungmennisins, ánægju/óánægju með samráð og samstarf við Vinakot, samstarf Vinakots við forsjáraðila ungmennisins, aðbúnað á heimilinu, t.d. með tilliti til öryggis, framkomu starfsmanna við ungmennið og ánægju/óánægju með þjónustu Vinakots á heildina litið.

Flestir starfsmanna sveitarfélaga svöruðu þeirri spurningu hvort það hefði verið rétt ákvörðun að barnið/ungmennið færi í Vinakot játandi. Einn starfsmaður svaraði bæði já og nei en bætti við að Vinakot hefði verið eina úrræðið í boði. Spurt var um ástæður vistunar og var oftast um að ræða fjölþættan vanda barns og/eða erfiðar fjölskylduaðstæður. Einn starfsmaður sagðist hafa viljað að barnið færi á heimili þar sem væri meira af fagfólki og hann væri enn á þeirri skoðun.

Spurt var hvernig Vinakoti tækist að ná markmiðum sem sett eru fram í samningi um þjónustuna. Þrjú starfsmenn sveitarfélaga voru sáttir við þjónustu Vinakots hvað þetta varðar. Einn starfsmaður sagði að það hefði gengið betur eftir að Vinakoti var skipt upp og hrósaði forstöðumanni, sem var sagður sérstaklega vandvirkur. Annar

starfsmaður tók undir það hrós. Tveir starfsmenn töluðu um skort á fagfólki/faglegu starfi. Nefnt var að mikið af ungu og ómenntuðu fólki, stundum rúmlega 20 ára, starfaði í Vinakoti. Allir vildu vel en nánast væri um jafningjastuðning að ræða. Einnig var nefnt að Vinakot gæfi sig út fyrir að vera með atferlismótandi kerfi og tengslamyndandi nálgun en ekki væri vitað hvort það hefði gengið eftir. Einn starfsmaður sagði að vinna með atferlismótun gengi hægt.

Samráðsfundir eru einu sinni í mánuði vegna hluta ungmennanna. Í öðrum tilvikum eru þeir sjaldnar, voru e.t.v. tíðari fyrst eftir að ungmennið kom inn á heimilið. Forstöðumaður Vinakots og stundum framkvæmdastjóri sitja fundina ásamt starfsmönnum sveitarfélagsins, ásamt foreldrum og aðila frá skóla eftir atvikum. Í einu tilviki var nefnt að fjármálastjóri Vinakots sæti fundina.

Einstaklingsbundin þjónustuáætlun fyrir ungmennið er ýmist unnin í samvinnu Vinakots og sveitarfélags eða þá að Vinakot gerir áætlunina og hún síðan borin undir sveitarfélagið til samþykktar. Oftast fær sveitarfélagið skýrslu um stöðu ungmennisins á tveggja vikna fresti en í einu tilviki er send skýrsla mánaðarlega.

Fjórir starfsmenn af sjö sögðust vera mjög ánægðir með samráð og samstarf við Vinakot, tveir sögðust vera frekar ánægðir en einn var frekar óánægður og sagði skýringuna vera þá að hann hefði samanburð við annað úrræði.

Mismunandi er hversu mikil samskipti ungmennið hefur við foreldra sína meðan á dvölinni í Vinakoti stendur.

Starfsmenn voru spurðir um aðbúnað á heimilinu, m.a. með tilliti til öryggis. Svörin voru í flestum tilvikum jákvæð en einn starfsmaður nefndi að hreinlæti hefði áður fyrr verið ábótavant en hann vissi að Vinakot hefði tekið sig verulega á varðandi þetta atriði. Annar starfsmaður taldi það óheppilegt að það ungmenni sem væri vistað á vegum hans sveitarfélags þyrfti að deila sameiginlegu rými með öðrum. Ungmennið hefði sjálft kvartað undan hávaða frá öðrum ungmönnum. Eins og kom fram hér að framan þá býr þetta ungmenni nú í séríbúð.

Þegar spurt var um framkomu starfsmanna við ungmennin sagðist einn starfsmaður sveitarfélags ekki vera dómber á þetta atriði en það væri stöðugleiki í mannhaldi sem væri jákvætt. Aðrir starfsmenn voru jákvæðir varðandi framkomu starfsmanna Vinakots, þeir kæmu mjög vel fram, bæru hag ungmennanna fyrir brjósti, væru mjög vinalegir – þetta væru ungir strákar sem væru góðar fyrirmyndir og væru ekki með forræðishyggju. Einn starfsmaður sveitarfélags sem var

spurður hvort starfsmenn Vinakots kæmu fram af virðingu svaraði bæði já og nei og var þá að vísa til þess að það væri slæmt að „taka einhvern niður“ eins og hann orðaði það.

Þrír starfsmenn voru mjög ánægðir með þjónustu Vinakots á heildina litið, þrír voru frekar ánægðir og einn svaraði að hann væri hvorki ánægður né óánægður. Skýringin sem hann gaf var sú að litið væri á vistunina sem neyðarúrræði. Ungmennið væri með örugga búsetu og þarna væri starfsfólk en það væri ekki markviss vinna í gangi varðandi atferlismótunarkerfi fyrir það, Vinakot væri ekki að ráða við það. Einn af þeim sem var frekar ánægður nefndi einnig að það vantaði atferlismótun. Það væru ungir krakkar að vinna með börnunum/ungmennunum. Það ungmenni sem var vistað á vegum sveitarfélagsins hafði verið ósátt við að starfsmaðurinn sem var að sinna honum var aðeins þremur árum eldri en það sjálf. Þeir sem voru frekar eða mjög ánægðir töluðu um gott utanumhald og gott upplýsingaflæði en að það þyrfti að spýta í varðandi faglega þáttinn.

Tveir starfsmenn nefndu að æskilegast væri að sveitarfélögin kæmu sjálf á fót úrræði með fagfólki, t.d. að norskri fyrirmynd. Bæði var talað um litlar og miklar mannbreytingar og í einu tilviki var ungmenni með fimmta umsjónarmanninn á tæpum þremur árum. Tveir starfsmenn nefndu þá upplifun að ekki væri hvati til að útskrifa ungmennin heldur væri áherslan á að halda þeim sem lengst í Vinakoti.

3.4 Viðtöl við foreldra barna sem dvelja í Vinakoti

Símaviðtöl við foreldra tveggja barna/ungmenna voru tekin 13. september. Báðir foreldrarnir voru þeirrar skoðunar að það hefði verið rétt ákvörðun að barn þeirra færi í Vinakot. Annað foreldrið hafði farið í heimsókn í Vinakot áður en barnið var vistað þar og hitt foreldrið hafði lesið sér til um Vinakot á vefsíðu fyrirtækisins.

Annað foreldrið taldi að aðbúnaður á heimilinu væri til fyrirmyndar. Hitt foreldrið sagði að aðbúnaður hefði verið misjafn en hann væri mjög góður í dag. Barn þess foreldris hafði búið á fimm stöðum á þeim tíma sem það hefur verið vistað í Vinakoti.

Báðir foreldrar sögðust fá reglulega upplýsingar um hagi og þroska barns síns. Annað foreldrið sagðist fá upplýsingar vikulega. Hitt foreldrið sagðist vera í góðu sambandi við deildarstjóra og teymisfundir væru síðan á 6-8 vikna fresti. Báðir foreldrar sögðust alltaf geta hringt og fengið upplýsingar.

Foreldranir voru spurðir um framkomu starfsmanna Vinakots við barn þeirra. Annað foreldrið sagði að starfsmennirnir kæmu mjög vel fram við barnið, hitt foreldrið sagði yfirleitt vel en að það hefði verið mikil starfsmannavelta en það væri sátt við hlutina í dag.

Annað foreldrið var mjög ánægt á heildina litið með þjónustu Vinakots við barn sitt. Hitt foreldrið sagðist vera frekar ánægt en nefndi aftur mikla starfsmannaveltu.

4. Niðurstöður úttektar

Gæða- og eftirlitstofnun félagsþjónustu og barnaverndar beinir því til eiganda og stjórnenda Vinakots ehf. að huga að eftirfarandi þáttum er lúta að þjónustu við börn/ungmenni í búsetuúrræðum Vinakots.

4.1 Mönnun/Stjórnun

Aðgerðir til að auka stöðugleika í mannahaldi.

Rökstuðningur:

Barnaverndarstofa setti þá kröfu í starfsleyfi vegna búsetuúrræðis að Ölduslóð 40 að það væri að hámarki eitt barn í umsjá hvers starfsmanns. Þeirri kröfu er mætt.

Vísbendingar eru hins vegar um nokkra starfsmannaveltu hjá fyrirtækinu og er meðalstarfsaldur starfsmanna rúm tvö ár. Hér þarf að hafa í huga að breytingar á mannahaldi geta tengst uppskiptingu fyrirtækisins fyrir tæpum tveimur árum. Starfsmenn sveitarfélaga höfðu mismunandi reynslu af starfsmannaveltu hjá Vinakoti, ýmist er talað um litlar eða miklar mannabreytingar. Einn starfsmaður sveitarfélaga nefndi að ungmennið sem væri vistað í Vinakoti væri með fimmta umsjónarmanninn á tæpum þremur árum. Annað foreldrið sem rætt var við nefndi einnig mikla starfsmannaveltu og ekki þarf að fjölyrða um mikilvægi stöðugleika í mannahaldi fyrir þau börn og ungmenni sem dvelja í Vinakoti. Einnig hafa athugasemdir verið gerðar við þann fjölda ungs fólks sem starfar í Vinakoti.

Þeir starfsmenn sem rætt var við voru annað hvort ánægðir eða mjög ánægðir í starfi og starfsmenn upplifðu stuðning frá stjórnendum. Það takmarkar niðurstöður að aðeins er rætt við átta starfsmenn af 60 manna starfsmannahópi. Lagt er til að Vinakot geri reglulega kannanir meðal starfsmanna varðandi starfsánægju, þörf fyrir þjálfun og fleiri þætti sem lúta að því að draga úr starfsmannaveltu. Hér væri t.d. hægt að nota forritið SurveyMonkey sem er einfalt í notkun.

4.2 Sjálfsmat

Vinakot hugi að innleiðingu sjálfsmats til að leggja mat á eigin frammistöðu.

Rökstuðningur:

Eins og komið hefur fram þá byggir Vinakot starf sitt á tengslamyndandi nálgun og er með nokkrar útfærslur af atferlismótandi kerfi. Starfsmenn sveitarfélaga eru ánægðir með þjónustu Vinakots á heildina litið en nokkrir þeirra nefna skort á fagfólki/faglegu starfi og að vinna með atferlismótun gangi hægt.

Eitt af einkunnarorðum Vinakots er fagmennska og í samningum við þjónustukaupendur, þ.e. sveitarfélögin, eru m.a. sett fram markmið þjónustunnar og einstaklingsbundin þjónustuaætlun er unnin fyrir öll ungmenni sem dvelja í Vinakoti.

Dregið var úr umfangi starfsemi Vinakots í ársbyrjun 2018 með það að markmiði að bæta gæði þjónustunnar. Við áframhaldandi gæðaþróun gæti sjálfsmat (Self-evaluation) nýst stjórnendum Vinakots. Í sjálfsmatinu leggur fyrirtækið mat á eigin frammistöðu, í ljós kemur á hvaða sviðum fyrirtækið er að standa sig vel og hvar má gera betur. Til grundvallar sjálfsmati liggja margvíslegar upplýsingar sem ýmist liggja fyrir eða þarf að safna, t.d. viðhorf notenda og starfsmanna (sjá 4.1 hér að framan), viðhorf þjónustukaupenda, greining á gögnum og upplýsingar út frá mælikvörðum sem hafa verið settir.

Þær umbætur sem eru fyrirhugaðar í framhaldi af sjálfsmatinu eru settar inn í umbótaáætlun þar sem tilgreint er hvað þarf að gera, hver ber ábyrgð á verkefninu, hvenær því skuli vera lokið og hvernig skuli meta árangurinn.

4.3 Fræðsla og fagleg þjálfun

Aukin áhersla verði lögð á þjálfun/fræðslu starfsmanna Vinakots.

Rökstuðningur:

Í leyfi Barnaverndarstofu til reksturs búsetuúrræðis að Ölduslóð 40 er lögð áhersla á að þjónustuaðilar „sæki sér viðeigandi fræðslu, menntun, handleiðslu og þjálfun frá þar til bærum fagaðilum og leitist ávallt við að tryggja að barn fái viðeigandi einstaklingsbundna þjálfun og stuðning frá þar til bærum og viðurkenndum fagaðilum.“

Í 8. gr. reglugerðar nr. 1037/2018 um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum og í 9. gr. reglugerðar nr. 1038/2018 um búsetu fyrir börn með miklar þroska- og geðraskanir kemur fram að starfsmenn skuli hafa grunnþekkingu á uppeldi og umönnun barna. Mikilvægt er að huga að þessum þætti í fræðslu til starfsmanna svo og fræðslu sem lýtur að ýmiss konar þroskafrávikum.

Flestir starfsmenn sem rætt var við höfðu lent í erfiðu atviki og í samtölum við ungmennin og starfsmenn sveitarfélaga var nefnt að „halda einhverjum fast“ eða „taka einhvern niður“. Mikilvægt er að það sjálfsvarnarnámskeið sem allir starfsmenn fara á, taki tillit til ýmiss konar þroskafrávika, svo sem einhverfu. Í þessu sambandi má nefna að reynsla meðferðarheimila Barnaverndarstofu er að innleiðing aðferðar sem kölluð er áhugahvetjandi samtalstækni hafi leitt til færri erfiðra atvika og þar með fækkað þvingunarskýrslum.

Viðauki 1: Fræðsluáætlun Vinakots

Mannauðs- og fræðsluáætlun Vinakots september 2019 – ágúst 2020

Vinakot leggur mikla áherslu á sí- og endurmenntun starfsmanna, starfsemi fyrirtækisins byggir á því að starfsmenn séu í nánnum samskiptum við ungmenni með fjölþættan vanda, starfsmenn þurfa einnig að hafa getu til þess að bregðast við alls konar óútreiknanlegum aðstæðum. Þessu að auki gerir Vinakot sér grein fyrir því að sí- og endurmenntun starfsmanna getur haft jákvæð áhrif á starfsánægju starfsmanna.

Vinakot skiptir námskeiðum sem haldin eru á vegum fyrirtækisins upp í tvo flokka, þ.e. annars vegar regluleg námskeið sem starfsmönnum ber skylda að mæta á og önnur námskeið hins vegar.

Regluleg námskeið sem starfsmönnum ber skylda að mæta á:

- Nýliðafræðsla
- Sjálfsvarnarnámskeið
- Skyndihjálparnámskeið

Ofangreind námskeið eru hver um sig haldin á 3 mánuða fresti.

- Handleiðsla

Handleiðsla er haldin á tveggja vikna fresti fyrir starfsmenn sem vinna við þyngstu úrræðin, annars er handleiðsla haldin eftir þörfum.

Önnur námskeið

Námskeið í þessum flokki eru haldin þegar það hentar hverju sinni og miða að því hvað starfsemin þarfnast hverju sinni. Námskeið þessi eru ýmist haldin fyrir alla starfsmenn fyrirtækisins eða ýmsa starfsmannahópa innan fyrirtækisins. Námskeið sem eiga við í þessum flokki geta t.d. verið:

- Námskeið um meðvirkni
- Stjórnendanámskeið
- Námskeið í núvítund

- Námskeið um einhverfu
- O.fl.

Fræðsluáætlun f. næstu 12 mánuði*

September 2019	Október 2019 Námskeið um meðvirkni	Nóvember 2019 Nýliðafræðsla Sjálfsvörn Skyndihjálparnámskeið Sjálfsmat stjórnenda
Desember 2019 Nýliðafræðsla Starfsánægjukönnun	Janúar 2020 KVAN samskiptanámskeið og styrkleikaþjálfun Sjálfsvararnámskeið	Febrúar 2020 Skyndihjálparnámskeið
Mars 2020 Nýliðafræðsla	Apríl 2020 Sjálfsvararnámskeið	Maí 2020 Skyndihjálparnámskeið
Júní 2020 Nýliðafræðsla	Júlí 2020 Sjálfsvararnámskeið	Ágúst 2020 Skyndihjálparnámskeið

*Getur breyst með litlum fyrirvara

