

REGLUGERÐ

um innra eftirlit veitenda félagslegrar velferðarþjónustu.

I. KAFLI

Almenn ákvæði.

1. gr.

Gildissvið.

Reglugerð þessi gildir um almenna tilhögun innra eftirlits þeirra þjónustuveitenda sem lúta eftirliti Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála.

2. gr.

Markmið.

Markmið reglugerðar þessarar er að tryggja að þeir aðilar sem veita félagslega velferðarþjónustu sinni eftirliti með eigin starfsemi og þjónustu. Tilgreindir þjónustuaðilar skulu vinna markvisst að umbótum og eflingu gæða og öryggis til að draga úr áhættu og tryggja að starfsemi þeirra sé í samræmi við lög, stjórnvaldsfyrirmæli, gæðaviðmið, samninga og leiðbeiningar. Tilgangur umbótastarfs er að efla aðhald, gegnsæi og umbætur í þjónustunni og þannig stuðla að því að traust ríki á milli veitenda þjónustunnar og þeirra einstaklinga sem eiga rétt á henni.

3. gr.

Skilgreiningar.

Í reglugerð þessari hafa eftirfarandi hugtök svofellda merkingu:

1. *Þjónustuveitandi*: Aðili sem ber ábyrgð á að veita þjónustu á grundvelli þeirra laga sem tilgreind eru í 2. mgr. 1. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála, nr. 88/2021. Ábyrgðin getur verið hvort sem er lögbundin eða samkvæmt samningi.
2. *Innra eftirlit*: Eftirlit þjónustuveitanda með eigin starfsemi og þjónustu þar sem með skjalfestu verklagi er fylgst með því að þjónusta sé í samræmi við þær kröfur, þ.e. gildandi lög, stjórnvaldsfyrirmæli, gæðaviðmið, samninga og leiðbeiningar.

4. gr.

Ábyrgð á innra eftirliti.

Að lágmarki felur ábyrgð á innra eftirliti í sér að þjónustuveitandi:

- a. komi á skjalfestu verklagi til að kröfum sem um starfsemina gilda sé framfylgt,
- b. veiti þjónustu í samræmi við slíkar kröfur og
- c. búi til ferli sem tryggir eftirfylgni og nauðsynlegar umbætur.

Verklag um innra eftirlit skal fela í sér að verkefni og þjónustupættir og ábyrgð á þeim eru skilgreind, og skráning atvika tilgreind. Verklag skal kveða á um úttekt sem skal vera hluti af innra eftirliti, sem og um niðurstöður úttekta og eftirfylgni með frávikum með það að markmiði að bæta gæði þjónustunnar og öryggi notenda. Þegar stjórnvöld gera samninga við rekstraraðila um framkvæmd lögmæltra verkefna skulu slíkir samningar, þar á meðal notendasamningar, kveða á um hvernig innra eftirliti með þjónustunni skuli háttað.

5. gr.

Valdmörk.

Ytra eftirlit Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála samkvæmt III. kafla laga nr. 88/2021 leysir önnur stjórnvöld ekki undan skyldu til eftirlits með starfsemi á þeirra vegum, hvort sem um er að ræða þjónustu sem stjórnvaldið rekur sjálft eða þjónustu sem rekin er á grundvelli samnings við þriðja aðila.

II. KAFLI

Innra eftirlit.

6. gr.

Kröfur til þjónustu.

Þjónustuveitandi skal greina þær kröfur sem gerðar eru til þjónustunnar og setja þær fram í gæðahandbók/kröfulýsingu. Kröfur sem gerðar eru til þjónustunnar geta m.a. komið fram í ákvæðum laga, stjórnvaldsfyrirmæla, samninga, leiðbeininga og gæðaviðmiða.

Í gæðahandbók eru settar fram þær verklagsreglur sem unnið skal eftir á grundvelli þeirra krafna sem gerðar eru til þjónustunnar.

Gæðahandbók skal vera aðgengileg starfsfólki og uppfærð reglulega í samræmi við breytingar á kröfum sem gerðar eru til þjónustunnar.

7. gr.

Samningar við rekstraraðila.

Þegar stjórnvald felur rekstraraðila með samningi að annast lögmælt þjónustu fyrir hönd þess, skal kveðið á um í samningnum að stjórnvald beri ábyrgð á innra eftirliti með þjónustunni. Slík ábyrgð tryggir að þjónusta uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til hennar í lögum, stjórnvaldsfyrirmælum, gæðaviðmiðum, leiðbeiningum og öðrum fyrirmælum, eftir því sem við á.

Í samningi skal annaðhvort kveðið á um ítarlega þjónustulýsingu eða að honum fylgi kröfulýsing þar sem kröfur til þjónustunnar eru settar fram.

Rekstraraðili ber ábyrgð á daglegu eftirliti með starfseminni, skráningum óvæntra atvika og tilkynningum um alvarleg óvænt atvik, sbr. 8. gr.

8. gr.

Kvartanir.

Þjónustuveitandi skal tryggja að fyrir hendi sé skýr og aðgengilegur farvegur fyrir notendur þjónustunnar til að koma á framfæri kvörtunum vegna hennar. Þá skal þjónustuveitandi setja skýrt verklag um meðferð og úrvinnslu kvartana, þar á meðal um skráningu, og tryggja að þær séu afgreiddar með viðeigandi hætti. Þjónustuveitandi skal upplýsa notendur með skýrum hætti um kvörtunar- og kæruleiðir sem þeim eru færar vegna veittrar þjónustu og skulu upplýsingarnar veittar að teknu tilliti til aldurs og þroska notenda þjónustunnar.

Við meðferð og skráningu kvartana skal þess sérstaklega gætt að rjúfa ekki þagnarskyldu og trúnað við þá einstaklinga sem hlut eiga að máli.

9. gr.

Óvænt atvik.

Þjónustuveitanda er skylt að halda skrá þar sem óvænt atvik samkvæmt 12. gr. laga nr. 88/2021 eru skráð með formlegum hætti.

Begar vafi leikur á hvort atvik teljist óvænt atvik skal að jafnaði skrá atvikið.

Markmið með skyldu til skráningar slíkra atvika er að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki.

Tilkynna skal tafarlaust um alvarleg óvænt atvik til Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála í samræmi við 2. mgr. 12. gr. laga nr. 88/2021.

Begar vafi kemur upp um hvort atvik teljist alvarlegt óvænt atvik, sbr. framangreint, er rétt að það sé skýrt með hliðsjón af þeim ríku hagsmunum sem eru af tilkynningu slíkra tilvika og gera þá frekar ráð fyrir því að atvikið sé alvarlegt óvænt atvik sem tilkynna ber skv. 4. mgr.

III. KAFLI

Úttektir.

10. gr.

Almennt um úttektir.

Úttektir miða að því að staðreyna að starfsemi sé í samræmi við lög og reglur sem um þjónustuna gilda. Frávikum er fylgt eftir og framkvæmd færð til betri vegar.

Sá aðili sem falið er að framkvæma úttekt skal hverju sinni uppfylla viðeigandi skilyrði um sjálfstæði og óháði. Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála gefur út gátlista um þau atriði sem leggja þarf til grundvallar við val á úttektaraðila. Í úttektaráætlun skal koma fram hvaða niðurstöðu gátlistinn skilaði við val á úttektaraðila.

Úttektir geta verið reglubundnar og byggðar á áhættumati eða framkvæmdar af ákveðnu tilefni, t.d. vegna atviks, kvörtunar eða ábendingar sem borist hefur.

Þjónustuveitandi skal upplýsa Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála um þær reglubundnu úttektir sem fyrirhugaðar eru. Stofnunin gefur út leiðbeiningar um slíka upplýsingagjöf og er heimilt að áskilja að greinargerð um reglulegar úttektir berist á þar til gerðu eyðublaði eða með rafrænum hætti. Sama gildir um úttektir sem framkvæmdar eru af ákveðnu tilefni.

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála getur óskað eftir nánari upplýsingum um þær úttektir sem þjónustuveitandi gerir grein fyrir telji stofnunin ástæðu til þess.

11. gr.

Úttektaráætlun.

Við undirbúning úttektar skal úttektaráætlun útbúin. Umfang úttektaráætlunar byggist á stærð og eðli úttektar hverju sinni.

Að lágmarki felur úttektaráætlun í sér eftirfarandi atriði:

- a. tilefni úttektar,
- b. markmið úttektar, þ.e. hvað á að nást fram með úttektinni,
- c. umfang úttektar, þ.e. hvaða starfsemi er áætlað að taka út og hvort úttektin nái til starfseminnar í heild eða að hluta til og þá til hvaða hluta,
- d. tímaáætlun,
- e. úttektarviðmið, sbr. 11. gr. reglugerðarinnar,

f. úttektaraðferðir sem verður beitt og

g. ábyrgðaraðili úttektar og úttektaraðili/-ar.

12. gr.

Úttektarviðmið.

Við upphaf úttektar skulu úttektarviðmið skilgreind, þ.e. hvaða lagaákvæði, reglugerðaákvæði, reglur, samningar, kröfúlýsing skv. samningi, gæðaviðmið, leiðbeiningar, verklagsreglur eða aðrar kröfur, sem gerðar eru til þjónustunnar, liggja til grundvallar úttektinni. Úttektarviðmið skulu taka mið af markmiðum og umfangi úttektar hverju sinni.

13. gr.

Gagna- og upplýsingaöflun.

Afla þarf viðeigandi gagna og upplýsinga svo unnt sé að meta hvort starfsemi sé í samræmi við skilgreind úttektarviðmið.

14. gr.

Sjónarmið notenda.

Notendum þjónustunnar skal gefinn raunhæfur kostur á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri við framkvæmd úttekta. Börnum skal veitt tækifæri til að tjá skoðanir sínar í málum sem þau varða og skal tekið réttmætt tillit til þeirra í samræmi við aldur þeirra og þroska.

Við framkvæmd skyldu skv. 1. mgr. skal tekið mið af aðstæðum notandans og eftir því sem við á tryggja aðgengi, aðlögun eða stuðning svo notandi geti komið sjónarmiðum sínum á framfæri á eigin forsendum. Ef óvíst er að notandi hafi sjálfur tök á því að koma sjónarmiðum sínum á framfæri, svo sem vegna aldurs eða fötlunar, skal leitast við að afla upplýsinga hjá nánnum aðstandendum, persónulegum talsmönnum eða öðrum aðilum sem eru bærir til að veita aðstoð við að leiða fram vilja og óskir notandans.

15. gr.

Niðurstöður úttekta.

Við úttekt skal meta, á grundvelli fyrirliggjandi gagna og upplýsinga, hvort starfsemi uppfylli úttektarviðmið samkvæmt 11. gr. eða hvort frávik séu frá þeim.

Úttekt skal ljúka með skýrslu þar sem gerð er grein fyrir tilefni og framkvæmd úttektar, helstu niðurstöðum og hvort frávik í starfsemi hafi komið fram. Jafnframt skal tilgreina hvaða úrbóta sé krafist, eftir atvikum.

Um birtingu úttektarskýrslu fer samkvæmt 4. gr. laga nr. 88/2021.

16. gr.

Eftirfylgni úttekta.

Leiði úttekt í ljós þörf á úrbótum skal gera úrbótaáætlun á grundvelli niðurstaðna úttektar.

Tilnefna skal ábyrgðaraðila eftirfylgdar sem ber ábyrgð á að úrbótaáætlun verði fylgt eftir þar til úrbætur teljast fullnægjandi.

Í úrbótaáætlun skal tilgreina eftirfarandi þætti:

a. þær úrbætur sem ráðast skal í samkvæmt úttektarskýrslu,

- b. með hvaða hætti verði unnið að úrbótum,
- c. tímamörk fyrir lok úrbóta og
- d. hverjir eru ábyrgðar- og framkvæmdaraðilar úrbóta.

Úrbótaáætlun skal að jafnaði liggja fyrir innan þriggja vikna frá því að niðurstöður úttektar eru kynntar, og eigi síðar en fjórum vikum frá þeim tíma. Næsta úttekt sem gerð er á þeim þáttum sem úrbæturnar varða skal sannreyna hvaða árangri úrbótaáætlun hefur skilað.

17. gr.
Gildistaka.

Reglugerð þessi, sem sett er með stoð í 11. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála, nr. 88/2021, öðlast gildi við birtingu. Frá sama tíma fellur brott reglugerð um eftirlit og eftirfylgni vegna þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 1036/2018.

Ákvæði til bráðabirgða.

Þjónustuveitendur skulu hafa upplýst Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála um reglubundnar úttektir, sbr. 4. mgr. 10. gr. reglugerðar þessarar, eigi síðar en 1. janúar 2027.

Þjónustuveitendur skulu hafa lokið við að skjalfesta verklag skv. reglugerð þessari eigi síðar en 1. janúar 2027.

Félags- og húsnæðismálaráðuneytinu, 29. júní 2026.

Ragnar Þór Ingólfsson
félags- og húsnæðismálaráðherra.

Jóna Guðný Eyjólfsdóttir.

B deild - Útgáfudagur: 16. júlí 2026