



Umboðsmaður Alþingis
Þórshamri,
Templarasundi 5,
101 Reykjavík

Akureyri, 3. júlí 2024

Efni: Mál Umboðsmanns nr. 014/2022

Með vísan til Heimsóknarskýrslu Umboðsmanns Alþingis dags. 25. maí 2022 vegna öryggisúrræðis á Akureyri er umboðsmaður hér mað upplýstur um viðbrögð við þeim tilmælum og ábendingum sem settar voru fram í fyrirnefndru skýrslu. Beðist er velvirðingar á þeim drætti sem varð á svari þessu.

Hér að neðan verður leitast við að svara því hvort að tilmælin og ábendingarnar hafi leitt til aðgerða eða athafna af hálfu velferðarsviðs Akureyrarbæjar og þá hverra.

Tilmæli til félags og vinnumarkaðsráðherra og velferðarsviðs Akureyrarbæjar um að velferðarsviðs ætti að hafa gildandi þjónustusamnings á hverjum tíma fyrir sig.

Því miður hefur það ekki enn tekist þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir velferðarsviðs um slíkt. Ráðuneytið bað um frest fyrra hluta ársins þar sem til stendur að samræma samningagerð allsstaðar. Í lok júní var skrifað undir samning fyrir árið 2024.

Tilmæli um að sækja um undanþágu frá beitingu nauðungar og að senda inn atvikaskráningar í neyðartilvikum til sérfræðiteymi.

Sótt hefur verið um ráðgjöf í tilfelli allra dómþola, það var gert í janúar sl. og sú umsókn er í vinnslu hjá sérfræðiteyminu. Teymið hefur komið í heimsókn til dómþola, kynnt sér aðstæður þeirra og fengið viðbótarupplýsingar um hagi og aðstæður þeirra. Ekkert hefur enn komið frá sérfræðiteyminu sem kallar á aðgerðir eins og að sækja um undanþágu, en því verður vissulega fylgt eftir, eftir atvikum.

EKKI hefur komið til neyðaratsviks og því hefur ekki reynt á þessi tilmæli. Þetta hefur þó mikið verið rætt, þ.e. hvað er alvarlegt neyðartilvik, horft er til laga nr. 88/2011 um réttindagæslu fyrir fatlað fólk en fjallað um neyðartilvik í lögnum. Í framhaldi af því hefur verið komið á ákveðnu vinnulagi hvernig skuli tilkynna komi upp neyðartilvik.

Tilmæli um að skoða p.n. lyfjagjafir (þvingaðra lyfjagjafir- eftir þörfum) og að þær ættu að vera í höndum heilbrigðisstarfsmanna.

Fundað var um fyrirkomulagið í núverandi mynd, sem er að þegar upp koma tilvik þar sem notandi telst þurfa p.n. lyf vegna vanlíðunar og verulegrar hegðunar truflunar. Í slíkum tilfellum hefur starfsmaður samband við forstöðumann, sem metur aðgerðirnar með starfsmanni og ákveður hvort eitthvað annað er hægt að gera. Ef niðurstaðan er sú að ekkert

annað sé hægt að gera, fær notandi lyfið. Komi slík lyfjagjöf til er það rætt á næsta geðlæknafund og skráð í atvikaskráningu. Þetta vinnuferli var rýnt í samráði við geðdeild Sak og niðurstaðan var að halda því óbreyttu að sinni, þar sem um einstaklingsbundin hegðunartilvik er að ræða og áriðandi aðstæður/neyðarástand kallar á slíka lyfjagjöf. Þar að auki var talið óraunhæft að fá heilbrigðisstarfsmann til að koma í neyð til að gefa lyfið að sögn heilbrigðisyfirvalda (geðdeild Sjúkrahússins á Akureyri).

Þvinguð lyfjagjöf

Úrræðið hefur tekið upp það vinnulag að ef lyf þarf að gefa með þvingunum í neyðartilvikum, verður gerð atvikaskráning og hún send til undanþágunefndar.

Þrátt fyrir að vinnulagið sé enn óbreytt var ákveðið á fundi með geðdeild Sak að endurskoða þessa lyfjagjöf árlega með hliðsjón af þeim tilmælum sem komu fram í Opcat skýrslunni.

Almenna lyfjagjöfin felur í sér lyf sem koma í tilbúnum pakkningum frá apótekinu og eru gefin samkvæmt fyrirmælum læknis og leiðbeiningum á umbúðunum, var það ósk lækna að fyrirkomulagið yrði með þessum hætti og liggur það mál nú hjá sérfræðiteyminu þar sem velferðarsvið óskaði eftir ráðgjöf í þessum efnum.

Tilmæli um að velferðarsvið endurskoði framkvæmd myndavélarvöktunar og skráningu á fjarvöktun.

Sótt hefur verið um ráðgjöf til sérfræðiteymisins með það að markmiði að draga úr beitingu nauðung í þjónustunnu. Munu þessi tilmæli verða skoðuð samhliða þeirri ráðgjöf sem sérfræðiteymið mun skila af sér og mun velferðarsvið bregðast við eftir atvikum.

Fjarvöktun er stöðug og því er ekki haldið sér skráningu um hana, þar sem um streymi er að ræða, ekki upptökur.

Fjarvöktun fer fram í stofu og forstofu, en ekki í herbergjum, geymslu eða salernum.

Ábending frá CPT og þeim tilmælum er líka bent til velferðarsviðs að endurskoða þá framkvæmd sem takmarkar dómþola að sínum.

Rétt er að samkvæmt The European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CPT) þá leggur nefndin til að allir notendur hafi aðgang að samskiptum við umheiminn.

Þetta vinnulag er hins vegar í stöðugri endurskoðun og verður það áfram. Hvert mál er skoðað sérstaklega.

Tilmæli um að veita dómþolum hreyfingu alla daga

Tveir dómþolar geta notað og nota líkamsræktastöðvar bæjarins af vild og umhverfi bæjarins til gönguferða.

Það á alltaf við að starfsmenn hvetja notendur til að nýta sér þá hreyfingu sem er í boði daglega. Allir notendur geta farið út daglega þó á ólíka staði.

Tilmæli um að endurskoða umsjá með einkafjármálum notenda.

Þetta er ávallt vandmeðfarið. Það er brýnt að hafa eftirlit með meðferð einkafjármuna notenda. Velferðarsvið hefur ákveðnar efasemdir um að svipta fólk fjárræði nema þá að útilokað sé að vægari úrræði dugi til. Það er þannig að notendurnir ráða fjármálunum sínum sjálfir sem ekki eru sviptir, það er vissulega reynt að höfða til þeirra

Notandi hefur sjálfur óskað eftir aðstoð til þess að verða sviptur og hefur viðkomandi þá fengið leiðbeiningu með það. Eins og staðan er í dag þá er verklagið með þeim hætti að notandi í öryggisvistun fær kynningu á því hvað felst í því að honum verði skipaður ráðsmaður. Ef aðstæður eru með þeim hætti að viðkomandi uppfyllir þau skilyrði þá verður það gert og er áætlað að þau sem það vilja verði kominn með ráðsmann í lok febrúar 2025. Það eru þó notendur sem ekki hafa áhuga á að hafa ráðsmann og þarf þá að meta hvert tilvik fyrir sig. Það er haft samband við réttindagæslumann í slíkum tilfellum og reynt er eftir fremsta megni að virða óskir notandans.

Tilmæli um að velferðarsvið endurskoði verklæa við atvikaskráningar.

Velferðarsviðið ætlar að taka í notkun nýtt fyrirkomulag varðandi atvikaskráningar og er áætlað að sú breyting verði orðin innleidd að fullu í janúar 2025. Með þessu nýja fyrirkomulagi verður sérstaklega greint og skilgreint betur eignartjón sem var ábótavant.

Einnig verður lögð áherslu á að gera betur grein fyrir því hverjir eru kallaðir til þegar atvik á sér stað eins og t.d. lögregla eða lækni.

Varðandi kærur og kvörtunarleiðir, þá er notendum ávallt leiðbeint um það og er eðlilegt að það sé bókað að leiðbeiningarskyldu hafi verið gætt.

Ábending um að gera útvistarsvæði vistlegra.

Það hefur ítrekað verið óskað eftir því við Akureyrabæ og uppi hefur verið ágreiningur um hver eigi að greiða fyrir það. Það má þó nefna að keypt hefur verið útihúsgöng, grill og settur var upp blómakassi til grænmetisræktunar. Einnig var snúru staur færður úr garðinum til að auka pláss, og "kerið" er nýtt daglega af notenda sem heit laug.

Áætlað er að endurbætur á grasfletinum geti tekið lengri tíma vegna mikillar notkunar á garðinum. Þó verður haldið áfram grassáningu og notkun áburðar næstu sumur.

Ábending um að velferðarsvið leiti leiða til að tryggja að daglegri iðju dómpola sé fullnægð.

Velferðarsvið telur þetta vera fullnægjandi. Dómpolar fá aðstoð við að sækja um atvinnu með stuðningi en það þarf að sýna sakavottorð svo það getur haft þær afleiðingar að þá vilji þau sjálf ekki halda áfram eða þá að það hentar ekki hvaða atvinna sem er. Það er alveg ljóst að Dómpolar hafa ólíkar væntingar til iðju og löngun til að sinna slíku reglulega.

Í dag eru notendurnir ekki í vinnu og eru heima í sinni rútínu þar sem komið er til móts við þeirra einstaklingsbundnu þarfir og hegðun.

Ábending um að velferðarsvið gæti að því að þjónustuáætlun sér til staðara.

Allir eru með einstaklingsbundin þjónustuáætlun sem var unni með tveim notendum og undirrituð af þeim og eru þær uppfærðar árlega.

Einn dómpoli neitar að taka þátt í slíkri vinnu og vil ekki undirrita slíka áætlun. Velferðarsvið telur þó brýnt að til staðar sé þjónustuáætlun, sem gefur góðar leiðbeiningar til starfsmanna um þá þjónustu sem einstaklingur þarf á að halda. Slík þjónustuáætlun er til staðar og er unnið eftir henni þrátt fyrir að hún sé ekki undirrituð af viðkomandi.

Tilmæli um að halda áfram að leiðbeina og þjálfa starfsfólk um varnaraðgerðir og vinnubrögð.

Það er álit velferðarsviðs að þetta sé fullnægjandi. Sjálfsvarnarnámskeið eru einu sinni til tvisvar sinnum á ári á vinnustaðnum og eru þau sérsniðin að starfsmönnum vinnustaðarins. Starfsmenn fást bæði við munnlegar og líklegar æfingar.

Starfsmenn sem vinna við afleysingar fá einnig slík námskeið auk þriggja daga aðlögunar á starfsstöðunni. Jafnframt fá þeir aðgang að nauðsynlegum upplýsingum um notendur til að geta komið til móts við þarfir þeirra sem best.

Tilmælum um að gera skýrt kvörtunarferli fyrir notendur til forstöðumans

Þessi tilmæli komu fram í eftirlits athugun OPCAT og var farið fljótlega í að gera kvörtunarblað í framhaldi, þar sem notendur geta komið skrifalega frá sér hvað það er sem þau vilja kvarta yfir og eða má betur fara í þjónustunni.

Vinnulagið er að hver notandi er með inni hjá sér nokkur eintöku af slíku blaði á auðskildu máli. Þegar þau hafa skrifað niður umkvörtunarefnið, láta þau starfsmann fá það og eða forstöðumann, þau velja. Þegar það blað er komið til forstöðumanns er kallað til fundar þar sem til dæmis forstöðumaður, deildarstjóri eða sérfræðingur eru á og þeir sem málið varða eins og notandi og eða starfsmaður. Farið er yfir málið, reynt að finna lausn á því, til dæmis með breyttu vinnulagi eða framkomu, gerð er fundarskýrsla eftir fundinn sem miðar að lausn kvörtunar notandans, málið er svo sett í heild sinni í skjalageymsluna.

Frá því þetta vinnulag var komið á, hefur ein kvörtun komið frá íbúa og farið var í allt ferlið með kvörtunina.

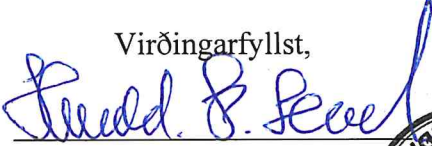
Tilmæli um að upplýsa nýja notendur um ferlið.

Dómkjolar og aðstandendur fá upplýsingar í upphafi og reglulega. Velferðarsvið telur þetta vera í góðu horfi. Vinnumhverfið er ekki þannig að fólk fái bækling eða fréttabréf. Það er lagður metnaður í að hafa þetta persónulegt og að fólk geti hringt, en það er mikils virði fyrir til að mynda aðstandendur.

Komi nýr notandi verður honum kynnt kvörtunarferlið.

Með vísan til þess sem hér að ofan hefur verið rakið er velferðarsvið Akureyrarbæjar ávallt reiðubúið að svara frekri spurningum sé þess óskað. Sviðið leggur mikinn metnað í að tileinka sér þau vinnubrögð sem henta hag og þörfum notenda þjónustunnar hverju sinni. Eins og sjá má á ofangreindu eru nú nokkur mál hjá sérfærðiteyminu með vísan til 14. gr. laga nr. 88/2011 og er því beðið eftir ráðgjöf þeirra sem eftir atvikum kallar á frekari aðgerðir. Verður brugðist við þeim þegar þar að kemur.

Ef óskað er eftir frekari upplýsingum eða gögnum vinsamlegast hafið samband á netfangið halldorah@akureyri.is og mun undirrituð fús veita þær.

Virðingarfyllst,

Halldóra K. Hauksdóttir,
lögmaður velferðarsviði Akureyrarbæjar

