



Umboðsmaður Alþingis  
V.t. Vilhelmína Ósk Ólafsdóttir, skrifstofustj.  
Þórshamri  
Templarasundi 5  
101 Reykjavík

Hafnarfjörður, 30. desember 2024

**Efni: Viðbrögð Klettabæjar við tilmælum og ábendingum sem sett eru fram í Heimsóknarskýrslu Umboðsmanns Alþingis vegna OPCAT-eftirlits**

Vísað er til Heimsóknarskýrslu Umboðsmanns Alþingis (hér eftir „umboðsmanns“) vegna eftirlits á grundvelli valfrjálsrar bókunar við samning Sameinuðu þjóðanna gegn pyndingum og annarri grimmilegri og ómannúðlegri eða vanvirðandi meðferð eða refsingum (OPCAT), dags. 27. júní 2024. Skýrslan var gerð í kjölfar heimsóknar umboðsmanns og starfsmanna hans í búsetuúrræði Klettabæjar dagana 9. - 13. júní 2023. Ástæða heimsóknar var OPCAT-eftirlit með stöðum þar sem frelsissviptir dvelja.

Áður hafði Klettabæ verið boðið að koma að athugasemdum við frumskýrslu umboðsmanns og voru þær lagðar fram þann 12. apríl 2024. Klettabær vill upplýsa um hversu ánægjulegt það hafi verið að sjá að tillit hafi verið tekið til þeirra athugasemda við vinnslu lokaskýrslunnar.

Að mati Klettabæjar er um ítarlega og greinargóða skýrslu að ræða. Skýrslan er faglega unnin og lýsir og skýrir vel það regluverk sem félagið er undir. Mjög gagnlegt er að lesa skýrsluna. Dregin eru fram mörg mikilvæg atriði í tengslum við framkvæmd og fyrirkomulag þjónustunnar, auk þess sem mörgum góðum ábendingum og tillögum til úrbóta er komið á framfæri til félagsins. Þá er jafnframt ýmsum þörfum tilmælum og ábendingum komið á framfæri til sveitarfélaga og ráðuneytanna sem, að mati félagsins, skipta miklu máli fyrir gæði þjónustunnar og skýra hlutverk og ábyrgð sveitarfélaganna gagnvart félaginu. Góð samvinna og skýr verkaskipting er að mati Klettabæjar lykilatriði í að veita góða þjónustu og vinnur Klettabær í samráði við og með leiðsögn frá viðkomandi aðilum.

Hér teljum við vert að taka fram að Klettabær hefur verið samstíga hinu opinbera við vinnslu á innleiðingu samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og er sú innleiðing nú í fullum gangi hjá okkur en hún hófst í ágúst 2023. Í því samhengi er lögð mikil áhersla á fræðslu til starfsmanna, tíða endurskoðun verklaga, samráð við þjónustunotendur sem og fræðslu til þeirra.

Eins viljum við undirstrika að það er ákveðinn markhópur sem leitar sérstaklega í þjónustu hjá Klettabæ og oft er ástæðan alvarlegur vandi vegna ofbeldis- og/eða ögrandi hegðunar vegna mikilla tilfinninga og andlegra áskorana. Mikilvægt er að horfa til þess þegar verið er að skoða verklög og önnur gögn en þessir þjónustunotendur geta einnig átt þátt í að ógna eigin velferð með háttsemi sinni og hluti af þeirra grundvallarréttindum er að við tryggjum þeim vernd.

Með fylgibréfi umboðsmanns með heimsóknarskýrslunni var óskað eftir við Klettabæ að koma á framfæri viðbrögðum félagsins við þeim tilmælum og ábendingum sem sett eru fram í skýrslunni sem og um aðrar aðgerðir sem talið var tilefni til að ráðast í vegna þeirra.



Klettabær hefur farið vel yfir öll efnisatriði skýrslunnar. Skipaður var sérstakur starfshópur sem gerði verkáætlun til að tryggja að allir þættir yrðu settir í rétt ferli. Allar ábendingar og tilmæli voru tekin til skoðunar og flokkuð undir mismunandi verkþætti. Í kjölfarið var ábyrgðarmaður skipaður á eftirfylgd með hverjum þætti. Vinnu er lokið við stærstan hluta þessara verkefna en verklok innleiðingar eru áætluð þann 1. mars n.k.

Verkáætlun skiptist niður í eftirfarandi 8 verkþætti:

1. Atvikaskráningar
  - Uppfærsla á kerfum og skráningum
2. Ítarlegri lyfjaskráningar og aukin fræðsla
3. Skýrari kvörtunarleiðir fyrir þjónustunotendur og starfsfólk
4. Ítarlegri kortlagning á hvers kyns takmörkunum
  - Skýrari útlistun á ákvarðanatöku (foreldrar, málsstjórar, heilbrigðiskerfið)
  - Flokkun á ákvarðanatöku innan starfseminnar
5. Skýrari upplýsingagjöf til þjónustunotenda um réttindi þeirra
6. Skýrari verkferlar og skráning um athugasemdir og kvartanir
7. Ítarlegri skráning um óvænt atvik
8. Ítarlegra innra eftirlit og regluverk

Klettabær vill vekja sérstaka athygli á eftirfarandi atriðum við einstaka efnisatriði skýrslunnar:

*Tilmæli í 7. kafli:*

- Eins og fyrr segir er ákveðinn markhópur sem leitar sérstaklega í þjónustu hjá Klettabæ og oft er ástæðan alvarlegur vandi vegna ofbeldis- og/eða ögrandi hegðunar vegna mikilla tilfinninga og andlegra áskorana. Slík hegðun getur kallað á ákveðnar öryggis- og atferlistengdar ráðstafanir sem kunna að fela í sér takmarkanir.
- Klettabær telur mikilvægt að koma því á framfæri að skýrar ástæður og skýringar liggja að baki takmörkunum sem settar hafa verið hjá þjónustunotendum, sem allar miða að því að tryggja öryggi og velferð viðkomandi þjónustunotanda. Allar eru þær einstaklingsmiðaðar og settar í takmarkaðan tíma. Þá er það ekki Klettabær einn sem tekur íþyngjandi ákvarðanir heldur hafa þær verið teknar af öllum málsaðilum og oftast að frumkvæði málsstjóra eða forráðamanna. Klettabær áréttar að í allri ákvarðanatöku er mikil áhersla á ríkulegt samstarf við málsaðila.
- Verkferlar hjá Klettabæ byggja á samráði. Markmið þeirra er að tryggja fyrirsjáanleika og veita þjónustunotendum festu og ramma til að tryggja öryggi og velferð þeirra. Óumflýjanlega verða viðbrögð þjónustunotenda oft ýkt vegna þeirra tilfinningalegu og andlegu áskorana sem þeir glíma við. Í því ljósi verða að gilda verkferlar, sbr. almennar húsreglur, símareglur, reglur um svefntíma o.fl. sem starfsmenn fylgja eftir.
- Einnig er vert að taka fram að Klettabær er í samráði við Sérfræðiteymi um aðgerðir til að draga úr nauðung við fatlað fólk og fundar reglulega með þeim um stöðu mála. Klettabær sækir einnig um ráðgjöf til teymisins um þá þjónustunotendur sem það á við um.
- Klettabær hefur nú kortlagt ítarlega hvaða athafnir og ákvarðanir sem gripið er til gagnvart þjónustunotendum feli í sér þvingun og nauðung í skilningi barnaverndarlaga nr. 80/2002 og laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Sett hefur verið upp skýrara innra eftirlit með ofangreindu, m.a. með ákvæðum um endurskoðun.



- Klettubær vinnur markvisst að því að mæta félagslegum þörfum og löngunum þjónustunotenda og leitast við að styrkja þá til að viðhalda fyrri vinatengslum, mynda ný og fá tækifæri til virkni og samskipta. Klettubær vill taka fram hér að félagsleg staða ungmenna sem koma til okkar er oft viðkvæm og krefst aðstoðar vegna ýmissa ástæðna. Þessi ungmenni hafa tilhneigingu til félagslegrar einangrunar, meðal annars vegna skorts á félagsfærni, sem gerir þeim erfiðara fyrir að mynda varanleg vinasambönd. Margir hafa átt í samskiptavanda eða sýnt hegðun sem hefur sett fyrri úrræði á borð við skóla, félagsmiðstöðvar og íþróttafélög í uppnám. Sum þeirra leita jafnframt í áhættuhegðun, eins og afbrot og vímuefni, sem leiðir til óæskilegra félagstengsla og óstöðugleika í vinahópum.
- Klettubær hefur uppá að bjóða fjölbreyttar leiðir til að efla félagslega virkni þjónustunotenda, bæði með innra félagslífi, m.a. þjónustumiðstöðina Klettó og Starfssetur Klettubæjar:
  - Þjónustumiðstöðin Klettó býður sérhæft frístundastarf fyrir börn og ungmenni sem þurfa margvíslegan stuðning. Á virkum dögum er fjölbreytt dagskrá, opin öllum ungmendum í Klettubæ, þar sem þau geta hitt jafnaldr og tekið þátt í skipulögðum félagslegum viðburðum.
  - Í Starfssetri Klettubæjar fá þjónustunotendur einstaklingsmiðaða þjónustu með áherslu á virkni, hreyfingu og félagsfærni. Þar starfar hvert ungmenni eftir eigin forsendum, oft í samstarfi við skóla, og markmiðið er að stuðla að virkni, rútínu og tilgangi. Starfsfólk Starfssetursins vinnur náið með ungmennunum og er til staðar til að veita leiðsögn í samskiptum og félagslegum aðstæðum.
- Einnig aðstoðar Klettubær ungmennin við það að mæta á skipulagðar æfingar hjá íþróttafélögum á höfuðborgarsvæðinu, auk annarra opinna viðburða í samfélaginu.
- Öllum vinum er almennt velkomið að heimsækja Klettubæ nema í tilfellum þar sem vinasamband er metið sem óæskilegt vegna vímuefnatengsla eða annarra áhættuþátta.
- Klettubær vinnur þannig að því að tryggja að þjónustunotendur fái stuðning við að efla félagsfærni, mynda tengsl og styrkja félagslega stöðu sína á heilbrigðan og uppbyggilegan hátt.

#### *Tilmæli 9. kafla:*

- Klettubær vill vekja athygli á því hversu ánægjulegt er að starfsfólk sem rætt var við hafi verið ánægt með starfsandann í Klettubæ og utanumhald um starfsfólk. Starfsfólk hafi verið jákvætt, vingjarnlegt og með góða framkomu. Einnig að umboðsmaður hafi tekið eftir því að vel sé haldið utan um þjálfun starfsmanna og boðið upp á fjölbreytileika námskeiða sem sett séu fram í fræðsluáætlun Klettubæjar.
- Í Klettubæ er unnið eftir þeirri stefnu að skapa áhugaverðan og umhyggjusaman vinnustað, þar sem áhersla er lögð á ánægju starfsfólks, jákvæða líðan og þroskvænlegt umhverfi fyrir starfsfólk og þjónustunotendur. Til að ná því markmiði hefur félagið sett sér metnaðarfulla mannauðsstefnu sem byggir á gildum félagsins: ástríðu, heilindum, umhyggju, gleði og vandvirkni.
- Þann 1. og 2. október sl. voru haldnir fræðsludagar fyrir allt starfsfólk Klettubæjar. Á þeim var veitt fræðsla um réttindi þjónustunotenda þ.á.m. um kvörtunar og kæruleiðir og réttindagæslu sem þau kunna að eiga rétt á. Klettubær mun einnig innleiða þessa fræðslu með ítarlegri hætti í nýliðafræðsluefni Klettubæjar.



*Tilmæli í 10. kafla:*

- Hér skal tekið fram að Klettabær tók upp verklag um vernd uppljóstrunar í febrúar 2024 og var það verklag kynnt fyrir öllum starfsmönnum.
- Tilmæli um skýrara upplýsingaflæði til þjónustunotenda:
  - Í kjölfar frumskýrslu umboðsmanns og fundar með starfsfólki umboðsmanns fór Klettabær strax í að útbúa kynningarefni fyrir alla þjónustunotendur um réttindi sín og kvörtunarleiðir. Klettabær lauk kynningu fyrir alla þjónustunotendur í maí 2024.
  - Einnig er í vinnslu innkomubæklingur sem áætlað er verði tilbúinn í febrúar 2025.

Klettabær telur ánægjuefni að komið hafi fram í viðtölum við þjónustunotendur, aðstandendur og starfsfólk að aðbúnaður hjá Klettabæ sé góður. Þá vill Klettabær koma á framfæri þökkum til starfsfólks umboðsmanns fyrir faglega unna og greinargóða skýrslu.

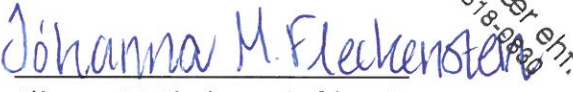
Telji umboðsmaður þörf á frekari útskýringum mun félagið góðfúslega verða við því.

F.h. Klettabæjar,

  
Guðjón P. Gíslason frkv.stj.



Klettabær ehf.  
Kt: 550318-0000

  
Jóhanna M. Fleckenstein frkv.stj.