

Reykjavík, 21. október 2025

Tilvísun GEV: 24050095

Efni: Beiðni um umsögn hagaðila - Gæðaviðmið fyrir félagsþjónustu.

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) óskar hér með eftir umsögn þjónustuveitenda og annarra hagaðila um lokadrög að gæðaviðmiðum fyrir félagsþjónustu á Íslandi.

Gæðaviðmiðin byggja á lögbundnu hlutverki GEV, sbr. a-lið 2. mgr. 3. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021, um að þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegu þekkingar. Viðmiðin eru mótuð í samstarfi við sveitarfélög, hagsmunasamtök og aðra hagaðila.

Með gæðaviðmiðunum eru gæði í félagsþjónustu í fyrsta sinn skilgreind hér á landi. Við gerð þeirra var gætt að samræmi við lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 41/1991 og jafnframt horft til annarra laga og reglugerða sem við eiga um þjónustuna. Einnig var stuðst við evrópsk og alþjóðleg gæðaviðmið, m.a. frá *European Social Network (ESN)*, *Health Information and Quality Authority (HIQA)* á Írlandi og *Care Inspectorate* í Skotlandi.

Hvað eru gæðaviðmið?

Gæðaviðmið í félagsþjónustu eru skilgreind, útkomumiðuð og mælanleg viðmið sem stuðla að auknum gæðum og öryggi í þjónustu. Viðmiðin eru lýsandi fyrir það hvernig fagleg og vönduð þjónusta birtist í daglegu starfi.

Gæðaviðmiðin byggja á fimm grunnreglum um að félagsþjónusta skuli vera:

- mannréttindamiðuð
- notendamiðuð
- samfélagsmiðuð
- örugg
- vel stjórnað

Gæðaviðmiðin geta gegnt lykilhlutverki í faglegri þróun félagsþjónustu, í þágu notenda. Lög og reglur setja þær lágmarkskröfur sem þjónustuveitendur verða að uppfylla. Gæðaviðmiðin taka m.a. til athúð sem lög og reglur kveða á um, en í heild sinni eru þau ekki lagalega bindandi; þau skilgreina skýran ramma sem horfa skal til þegar gæði þjónustu eru metin og þegar unnið er að umbótum.

Markmið gæðaviðmiðanna

Gæðaviðmiðin eiga að nýtast til sjálfsmats, innra eftirlits og umbótastarfs hjá þjónustuveitendum og jafnframt eru þau grundvöllur í eftirlitshlutverki GEV. Meginmarkmið viðmiðanna er að:

1. Móta sameiginlegan skilning á því hvað telst góð, örugg og einstaklingsmiðuð þjónusta.
2. Skapa skýran grundvöll fyrir stöðugar umbætur á gæðum þeirrar þjónustu sem veitt er - með því að greina styrkleika og draga fram þætti sem þarf að bæta.
3. Hjálpa notendum að átta sig á því hvers þeir geta vænst af þjónustunni.
4. Tryggja samræmda og árangursríka starfshætti, sem eru í takti við nýjustu þekkingu.

Umsagnarferli

GEV hvetur alla hagaðila til að senda inn umsagnir um lokadrögin. Athugasemdir verða hafðar til hliðsjónar við gerð lokaútgáfu gæðaviðmiða fyrir félagsþjónustu á Íslandi.

Fylgiskjöl

- Lokadrög að gæðaviðmiðum fyrir félagsþjónustu á Íslandi.
- Umsagnareyðublað – mælt er með að nota eyðublaðið til að auðvelda úrvinnslu. Heimilt er þó að senda umsagnir á öðru formi.

Efni umsagna

Hægt er að senda bæði almennar umsagnir (t.d. heildarmat eða athugasemdir við uppbyggingu og framsetningu) og sértækar athugasemdir (t.d. um tiltekin atriði, orðalag eða þætti sem varða ákveðna notendahópa). Sjá nánar í meðfylgjandi umsagnareyðublaði.

Tímarammi og skil

- **Umsagnarfrestur: til og með 10. nóvember 2025.**
- **Skil á umsögnum, fyrirspurnir eða beiðni um fund berist á netfangið:**
gudrun.s.gisladottir@gev.is

Virðingarfyllst,
f.h. Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála,
Guðrún Svala Gísladóttir,
sérfræðingur og verkefnastjóri í verkefninu.