

Í ársskýrslu SMFR fyrir árið 2007 er all ítarleg lýsing á gæðastarfi stofnunarinnar. Ástæða þykir til að hún sé sett fram sérstaklega hér á vefsíðunni þar eð gæðapátturinn er meðal meginstoða SMFR.¹

6.4 Gæðamál

6.4.1 Inngangur – gæðastefna

Verkefni sem lúta að gæðastarfi SMFR eru meðal meginverkefna fræðslu- og þróunarsviðs. Því verður gerð grein fyrir gæðakerfi stofnunarinnar hér þótt það eigi að sjálfsögðu við um öll svið stofnunarinnar og allar starfsstöðvar hennar enda meðal meginstoða SMFR.

Unnið hefur verið að þróun vandaðs gæðakerfis á vettvangi SMFR um all langt árabil. Stefna hefur verið mörkuð í þeim efnum sem felur í sér þær megináherslur sem ákveðið hefur verið að fylgja.

6.4.2 Markmiðaskipulag

Öll starfsemi SMFR mótast af svonefndu markmiðaskipulagi. Það felur í sér að á öllum sviðum og stigum starfseminnar eru sett fram eins skýr, lýsandi og vel skilgreind markmið og kostur er og þess gætt að þau séu tímasett og mælanleg þannig að meta megi árangur með reglulegu millibili. Grunninn að markmiðunum er að finna í gæðastefnu, þjónustustefnu, starfsmannastefnu, siðareglum og fræðlustefnu SMFR, sem og að sjálfsögðu í markmiðum laga um málefni fatlaðra og reglugerðum með stoð í þeim. Tilgangurinn með þessu skipulagi er að stuðla að markvissum, samræmdum og árangursríkum vinnubrögðum, tryggja að allar starfsstöðvar starfi ávallt í samræmi við stefnumið SMFR og að unnt sé að meta árangur með skýrum hætti.

Markmiðin skiptast í meginmarkmið sem lýsa megináherslum starfseminnar. Vegna þess hve starfsemi SMFR er fjölbreytileg eru meginmarkmið í þremur þrepum, auk starfsmarkmiða einstakra starfsstöðva. Á mynd 12 er dregið upp með myndrænum hætti hvernig markmiðaskipulaginu er háttað hvað varðar þá starfsemi sem fellur undir þjónustusvið SMFR. Samsvarandi myndir mætti draga upp fyrir önnur starfssvið; þær yrðu þó nokkuð einfaldari þar sem umsvif þjónustusviðsins eru víðamesti þátturinn í starfsemi SMFR.

Meginmarkmiði SMFR verður best lýst með markmiðsgrein laga um málefni fatlaðra sem tilgreind er í efsta ramma myndarinnar. Hér á eftir verður fyllt eilítið betur upp í aðra ramma með því að setja fram meginmarkmið þjónustusviðs, meginmarkmið í þjónustu vegna búsetu, skammtímaþjónustu og atvinnu og hæfingu, dæmi um meginmarkmið starfsstöðvar og lýst stuttlega inntaki verkáætlana/starfsmarkmiða stöðvanna.

¹ Nokkrum minniháttar atriðum hefur verið breytt frá 2007 en þau hafa ekki áhrif á þá heildarlýsingu sem hér birtist.

Meginmarkmið þjónustusviðs: Að veita fötluðum einstaklingum og fjölskyldum þeirra þjónustu í samræmi við þarfir þeirra, viðeigandi ákvæði laga og reglugerða, meginmarkmið SMFR og sérákvæði fyrir hvern aldurshóp.

Meginmarkmið þjónustu vegna búsetu: Að bjóða fötluðu fólki þjónustu vegna búsetu í samræmi við þarfir þess og ákvæði 10. og 25. gr. laga um málefni fatlaðra.

Dæmi um meginmarkmið heimilis:

- Að veita hverjum og einum íbúa einstaklingsmiðaða þjónustu.
- Að íbúum líði vel inni á heimili sínu.
- Að íbúar fái notið þess að taka þátt í lífinu á eigin forsendum.
- Að viðhalda áunninni færni til sjálfshjálpar hjá íbúum.
- Að rekstur heimilisins og fjármál íbúa séu samkvæmt gæðakröfum SMFR.
- Að starfsfólkið vinni sem ein heild að þessum markmiðum.

Starfsmarkmið starfsstöðva: Hver starfsstöð gerir verkáætlun tvisvar á ári, fyrir vorönn og haustönn, og kynnir hana á sérstökum fundi á aðalskrifstofunni þar sem saman er kominn hluti starfsfólks starfsstöðvarinnar og annarrar starfsstöðvar. Þeir síðarnefndu taka þátt í mati á áætluninni, sem og fulltrúar aðalskrifstofunnar. Meðal fulltrúa skrifstofunnar er tengill hennar við starfsstöðina en hver stöð hefur slíkan tengil til ráðgjafar, eftirlits o.fl.

Verkáætlunin samanstendur af þeim starfsmarkmiðum sem stjórnendur og starfsfólk stöðvarinnar hefur ákveðið að vinna að á tímabilinu. Markmiðin eru sett fram á sérstökum eyðublöðum sem hönnuð eru til þessara nota þannig að framsetning sé samræmd og mikilvæg atriði verði ekki útundan. Of langt mál yrði að lýsa verkáætluninum nánar (þær eru einatt 8-10 bls. að lengd) nema hvað þess skal getið að þær skiptast í eftirtalda kafla:

A. Faglegt starf.

- A.1 Þjálfunaráætlanir – þroskaþjálfun
- A.2 Framkvæmd þjónustu.
- A.3 Þróun og úrvinnsla faglegs starfs.

B. Rekstur, viðhald og öryggismál.

- B.1 Fjárhagsleg verkefni og rekstur starfsstöðvar.
- B.2 Fjármál notenda.
- B.3 Viðhald á mannvirkjum og búnaði.
- B.4 Öryggismál.
- B.5 Umhverfismál.

C. Stjórnun og starfsmannamál.

- C.1 Skrifstofuvinna (vaktaskýrslur, afgreiðsla vegna launa o.s.frv.).
- C.2 Starfsmannamálefni.

C.3 Faglegur stuðningur.

C.4 Skipulag starfshátta.

D. Ytri samskipti.

E. Umbótavinna (þróun gæða og annarra þátta í innra starfi).

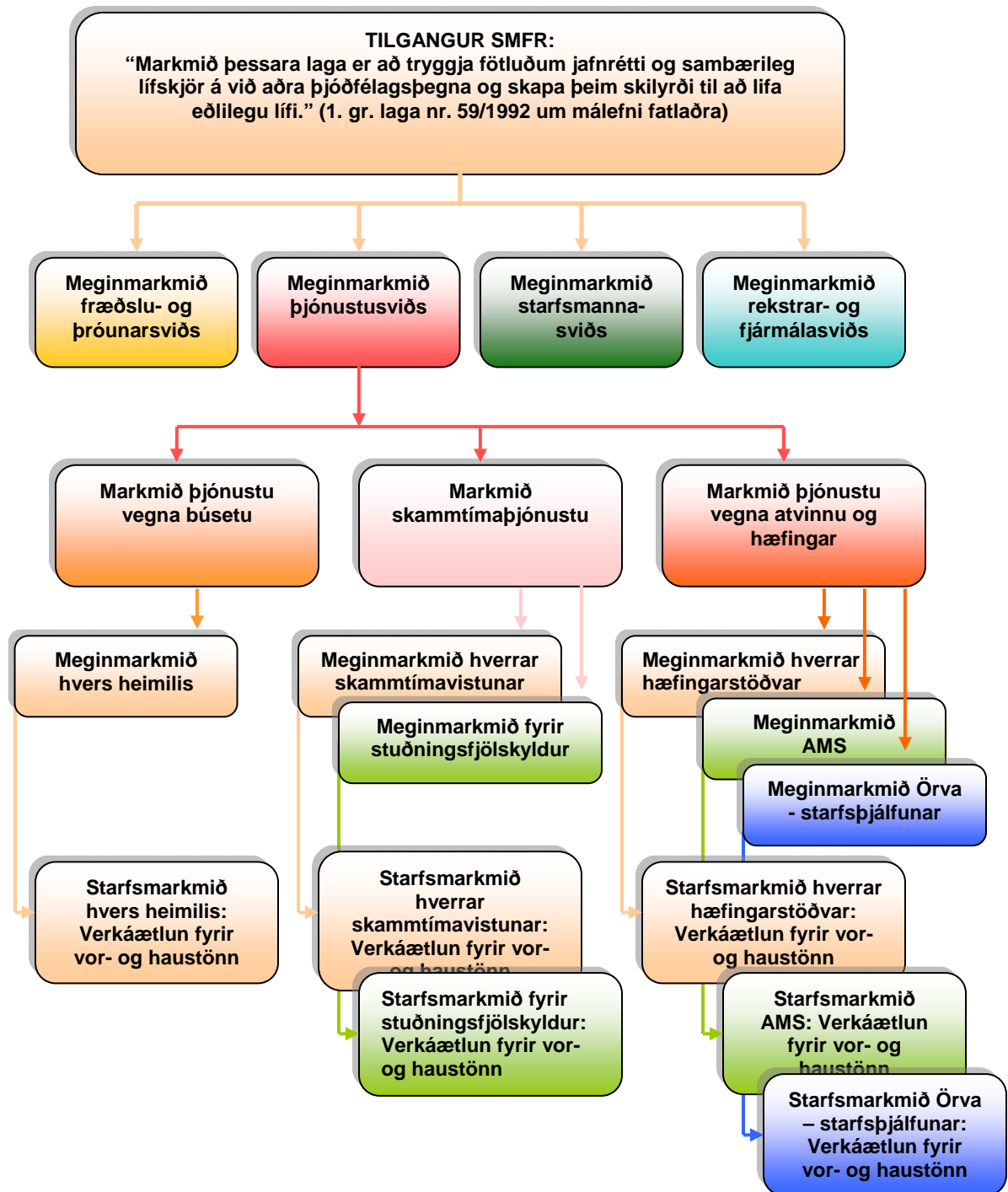
Þess er getið hvenær starfsmarkmiði skuli lokið og hver beri ábyrgð á því.

Á þeim fundi sem verkáætlanir eru kynntar er einnig gerð grein fyrir því, lið fyrir lið, hvernig til tókst að framfylgja verkáætlun liðinnar annar. Þar sem markmið eru í flestum tilvikum mælanleg er árangur settur fram í prósentum eða með sambærilegum tölulegum hætti. Starfsfólk starfsstöðvarinnar gefur sjálfu sér einkunn og aðrir fundarmenn meta inntak og framsetningu verkáætlunar fyrir komandi tímabil jafnt sem skil á því sem á undan er gengið.

Starfsfólk aðalskrifstofu gerir að sjálfsögðu einnig verkáætlanir eftir sérstöku kerfi og kynnir þær forstöðumönnum og öðru starfsfólki starfsstöðva.

Mynd 12. Markmiðaskipulag þjónustusviðs

MARKMIÐASKIPULAG SMFR



6.4.3 Gæðahandbók

Vönduðu gæðakerfi er einkum ætlað að leiða af sér markvissari stjórnun gæðastarfs og þar með betri þjónustu við notendur, auk þess að draga úr óþarfa kostnaði, auðvelda þjálfun og aðlögun og auka ánægju fólks í starfi.

Hluti af öflugu gæðastarfi er gerð, notkun og uppfærsla gæðahandbókar. Hún þarf að innihalda skýra og skipulega skráningu á gæðakerfi þeirrar starfsemi sem fram fer, þ.e. stefnu í gæðamálum, áætlanir, verklagsreglur og vinnuleiðbeiningar. Með notkun bókarinnar er leitast við að samhæfa aðgerðir allra starfsmanna samkvæmt þeirri gæðastefnu sem í henni er að finna. Starfsemi sem styðst við gæðahandbók felur þannig í sér að unnið er eftir fyrirfram ákveðnum verkferlum til þess að skýra ábyrgð, tryggja öruggar ákvarðanir, koma í veg fyrir mistök og vinna að stöðugri þróun og umbótum á því verklagi sem beitt er. Þessi tilhöggun er jafnframt til þess fallin að gera væntingar til starfsmanna skýrari og styðja þá í starfi.

Miklu skiptir að sem flestir starfsmenn taki þátt í gerð gæðakerfis og gæðahandbókar. Prófsteinn á gildi bókarinnar er hvort hún sé í raun notuð í daglegri starfsemi. Því varðar miklu að halda tilvist hennar stöðugt á lofti.

Hlutverk stjórnenda í þróun gæðastarfs er einkar mikilvægt. Þeir bera ábyrgð á að það sé ávallt í fyrirrúmi jafnframt því að virkja almennt starfsfólk sem er næst vettvangi daglegrar þjónustu til þess að setja fram tillögur um nýjar leiðir og úrbætur.

Gæðahandbók SMFR hefur verið í þróun um langt árabil enda eðli slíkra bóka að stöðugt sé unnið að því að uppfæra þær. Í upphafi handbókarinnar segir um tilgang hennar:

1. Samhæfa og skjalfesta starfsemi Svæðisskrifstofunnar.
2. Varðveita og miðla þekkingu á starfsemi Svæðisskrifstofunnar.
3. Vera grundvöllur starfsmannþjálfunar.
4. Að tryggja gæði fyrir stjórnendur, starfsmenn og þjónustunotendur.
5. Að gæðakerfi Svæðisskrifstofunnar sé úttektarhæft.

Í samræmi við viðmið í gæðastöðlum er þrjú stig skjala að finna í gæðahandbókinni; stefnuskjöl, skipulagsskjöl og framkvæmdaskjöl. Hún skiptist því í:

- Stefnuhluta sem inniheldur lýsingu á gæðakerfi SMFR ásamt kynningu á hlutverki stofnunarinnar og starfsstöðvum hennar, markmiðaskipulagi og ábyrgðarskiptingu.
- Skipulagshluta þar sem er að finna verklagsreglur gæðakerfisins. Sett er fram lýsing á lykilverkefnum og hver eigi að sjá um framkvæmd þeirra, hvenær og hvernig.
- Framkvæmdahluta þar sem finna má:
 - Starfslýsingar.
 - Eyðublaðabók, þ.e. eyðublöð tengd faglegu starfi SMFR.

- Leiðbeiningar og vinnureglur sem gilda í starfi SMFR.
- Yfirlit yfir gildandi lög og reglugerðir sem SMFR vinnur eftir.
- Starfsmannahandbók sem inniheldur meðal annars lýsingar á daglegum starfsháttum starfsstöðva SMFR, upplýsingar um réttindi og skyldur starfsmanna og margvíslegt fræðsluefni um hugmyndafræðina að baki starfseminni og um fatlanir.
- Lyfjahandbók þar sem lýst er hvernig lyfjagjöf er háttað, geymslu lyfja o.fl.
- Umhverfishandbók.
- Öryggishandbók.

6.4.4 Gæðaráð og umbótahópar

Gæðaráð hefur verið starfrækt hjá SMFR um langt árabil. Það er skipað af framkvæmdastjóra hvert haust. Verksvið ráðsins eru: 1) umsjón með gæðakerfi stofnunarinnar, 2) umsjón með störfum svonefndra umbótahópa, 3) gæðaeftirlit (sjá kafla 6.4.5), 4) gerð gæðaskjala sem skilgreina verkferla og vinnubrögð og 5) ritstjórn gæðahandbóka og starfsmannahandbókar. Gæðaráði er einnig ætlað að vera almennt vakandi fyrir öllu því sem betur má fara í starfsháttum og þjónustu SMFR. Starfsfólk er hvatt til þess að koma ábendingum á framfæri við ráðið um hvaðeina sem það telur að megi betur fara í starfi stofnunarinnar og getur gert það hvort sem er skriflega eða bókað tíma á fundum ráðsins sem að jafnaði eru haldnir á tveggja vikna fresti.

Gæðaráð gerir starfsáætlun fyrir hvert tímabil, þ.e. eitt ár, og er ábyrgt fyrir skilum á því hvernig starfinu hefur miðað í lok þess.

Áðurnefndir umbótahópar eru mikilvægur þáttur í þróun gæðakerfis SMFR. Þá skipa að jafnaði þrjú til fimm starfsmenn frá mismunandi starfsstöðvum og er verkefni þeirra að taka til umfjöllunar tiltekin atriði sem varða starfshætti og þjónustu stofnunarinnar og leita leiða til þess að bæta eða skerpa vinnubrögð. Gæðaráð skipar í umbótahópana í samráði við stjórnendur og annað starfsfólk sem hlut á að máli. Afraksturinn af starfi hópanna er síðan kynntur Gæðaráði. Komi fram beinar tillögur sem öðlast samþykki ráðsins er þeim komið á framfæri á formi gæðaskjala í gæðahandbók eða með öðrum hætti eftir atvikum.

Auk ofangreindra umbótahópa skulu vera starfandi umbótahópar á hverri og einni starfsstöð. Gæðaráðið er þessum hópum til trausts og halds í störfum þeirra.

Sem dæmi um umbótahóp sem starfaði á árinu 2007 er hópur um *þvingun og valdbeitingu*. Óhjákvæmilegt er að annað veiðið skapist þær aðstæður að gera þurfi ráðstafanir til þess að koma í veg fyrir að notendur þjónustu SMFR verði sjálfum sér eða öðrum til skaða. Sem dæmi má nefna að sumir notendur geta ekki alltaf hamið skap sitt og hegðun svo beita þarf líkamsafli til þess að hindra að þeir skaði starfsfólk eða aðra notendur. Annað dæmi væri að læsa þurfi hirslum þar sem sykur eða sælgæti er geymt til þess að notandi með sykursýki, sem hefur ekki innsæi í sjúkdóm sinn, komist ekki í slík efni.

Aðgerðir af þessu tagi eru að sjálfsögðu afar vandmeðfarnar og mikil þörf fyrir að vanda til verka þegar gripið er inn í hegðun sjálfráða fólks. Umbótagáttur SMFR um þvingun og valdbeitingu hefur verið í fararbroddi á landsvísi við að móta reglur og skilgreina vinnubrögð í þessum efnum, meðal annars um reglulega skráningu slíkra atvika, og mun skila skýrslu um málið á árinu 2008.

6.4.5 Gæðaeftirlit

Mikilvægur þáttur í gæðakerfi SMFR er skipulegt gæðaeftirlit með öllum starfsstöðvum stofnunarinnar. Það annast einn starfsmanna fræðslu- og þróunarsviðs og er þá starfsmaður Gæðaráðs sem ber ábyrgð á eftirlitinu.

Hver starfsstöð er heimsótt á haustönn í þessu skyni og farið með forstöðumanni yfir gátlista sem gerð verður grein fyrir hér á eftir. Að því búnu skrifar starfsmaðurinn skýrslu í ljósi gátlistans og þess sem hann hefur að öðru leyti orðið áskynja, sendir forstöðumanni drög sem hann getur leiðrétt ef ekki er rétt með farið og síðan er skýrslan lögð fyrir Gæðaráð. Á vorönn kemur starfsmaður Gæðaráðs aftur á starfsstöðina, fer yfir stöðu mála og kynnir sér hvort brugðist hefur verið við þeim ábendingum sem kunna að hafa verið settar fram. Lögð er áhersla á að benda ávallt á leiðir til úrbóta um hvernig færa megi til betri vegar það sem kann að vera ábótavant. Í undantekningartilvikum er starfsstöð heimsótt oftar ef ástæða þykir til.

Markmið gæðaeftirlitsins er ekki einungis að kanna hvort einhverju kunni að vera ábótavant við starfsemina í ljósi markmiða og stefnu SMFR; eftirlitið hefur ekki síður þann tilgang að styðja forstöðumenn í starfi og veita leiðsögn og ráðgjöf eftir þörfum. Heimsóknin er þannig vettvangur til að miðla upplýsingum á báða bóga.

Gátlistinn sem notaður er við gæðaeftirlitið skiptist í fimm kafla og eru nánar skilgreind atriði tilfærð í hverjum kafla. Hér á eftir má sjá kaflana og dæmi um atriði sem þeir innihalda. Hvert atriði – þau eru samtals 46 – er við eftirlitið skilgreint sem 1) ófullnægjandi, 2) þarf að bæta eða 3) til fyrirmyndar.

A. Húsnæði og öryggisatriði

Kannað er ástand sameiginlegs rýmis, einkarýma og húsbúnaðar, þrif og snyrtimennska og farið vandlega yfir öryggismál. Í þeim efnum er athugað hvort sýnilegar hættur sé að finna, að eftirlit sé haft með slökkvi- og eldvarnabúnaði og öryggiskerfi, að eldvarnar- og rýmingaráætlun sé fyrir hendi og að starfsmenn hafi hlotið þjálfun í þessum efnum.

B. Skipulag

Kannað er meðal annars hvort vaktaáætlun sé fyrir hendi nægilega langt fram í tímann, hvort skráning og varsla gagna um notendur sé fullnægjandi, hvort umhverfisáætlun sé fylgt (flokun sorps o.fl.) og hvort stýring á tölvuaðgengi og vistun gagna sé með réttum hætti. Ennfremur er farið yfir færslu bókhalds, matseðla, innkaup og að skráð sé þvingun og

valdbeiting ef svo ber undir (starfsmaður starfsmannasviðs sér síðan um ítarlegra gæðaeftirlit á bókhaldi).

C. Starfsfólk, bragur og aðstaða

Farið er yfir atriði sem varða framkomu og viðmót starfsfólks, þekkingu þess á starfsháttum, aðstöðu til að veita notendum þjónustu og vinnuáðstöðu starfsfólks. Þá er athugað með reykingar starfsfólks en þær eru óheimilar á öllum starfsstöðvum SMFR.

D. Áætlanir og eyðublöð

Farið er yfir þjónustu- og þjálfunaráætlanir notenda þjónustunnar (einstaklingsbundnar áætlanir eru gerðar fyrir alla notendur), vinnulag við að framfylgja þeim áætlunum og notkun eyðublaða vegna t.d. lyfjagjafa og flogakasta. Þá er aðgætt að handbækur SMFR séu aðgengilegar á rafrænu formi (FOCAL) og að gæðahandbók, öryggishandbók, starfsmannahandbók og umhverfishandbók séu allar aðgengilegar á staðnum. Sömuleiðis er gætt að því að verkáætlun sé í notkun og öllum aðgengileg (sjá kafla 6.4.2).

D. Íbúar/notendur þjónustunnar

Könnuð eru viðhorf til notenda þjónustunnar, virðing fyrir einkalífi þeirra og einkarými, nýting á vinnutíma notenda þar sem það á við (hæfingarstöðvar, starfsþjálfun, vernduð vinna), klæðnaður og snyrtimennska og þrif á hjálpartækjum þar sem við á.

Starfsmaður Gæðaráðs fór í 75 heimsóknir á starfsstöðvar SMFR á árinu 2007, þ.e. að jafnaði tvisvar á hverja þeirra. Í langflestum tilvikum var yfirgnæfandi fjöldi atriða til fyrirmyndar en fyrir kom þó að benda þurfti á atriði sem huga mátti betur að. Í heild má segja að gæðaeftirlitið hafi náð að þjóna tilgangi sínum, þ.e. að vera aðhald en ekki síður stuðningur og ráðgjöf við forstöðumenn og starfsfólk starfsstöðvanna.