Kópavogur

Björg Baldursdóttir
Formaður velferðar- og mannréttindaráðs

Kópavogi, 30. október 2026
2611434/JLÓ

Efni: Upplýsingar um aðkeypta þjónustu fyrir börn og fjölskyldur.

Velferðarsvið Kópavogsbæjar veitir umfangsmikla lögbundna þjónustu meðal annars á sviði félagsþjónustu, barnaverndar og þjónustu við fatlað fólk. Meginhluti þjónustunnar er veittur af sveitarfélaginu sjálfu en í einstökum málum er þjónusta keypt af einkareknum þjónustuaðilum þegar sérhæfðar eða umfangsmiklar þjónustuþarfir kalla á slíkt fyrirkomulag. Velferðarsvið hefur undanfarin ár nýtt sér þjónustu einkarekinna úrræða fyrir börn, ungmenni og einstaklinga sem eru eldri en 18 ára. Um er að ræða búsetu eða tímabundna dvöl barna og fullorðinna utan eigin heimilis, sérhæfða stuðningsþjónustu og ráðgjöf sem veitt er á heimili einstaklings eða fjölskyldu og önnur einstaklingsbundin úrræði.

Á sveitarfélaginu hvíla ríkar eftirlitsskyldur þegar kemur að því að tryggja að öll þjónusta uppfylli kröfur um gæði og faglega þjónustu. Kaup á þjónustu einkarekinna aðila leysa Kópavogsbæ ekki undan ábyrgð á því að tryggja að þjónustan sé í samræmi við lög og þær faglegu og stjórnsýslulegu kröfur sem gerðar eru til hennar. Samkvæmt reglugerð um innra eftirlit veitenda félagslegrar velferðarþjónustu nr. 818/2026 leysir ytra eftirlit Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála sveitarfélagið heldur ekki undan eigin eftirlitsskyldu þegar þjónusta er rekin á grundvelli samnings við þriðja aðila.

Í þætti Kveiks þann 27. október sl. voru málefni einkarekinna úrræða til umfjöllunar. Sjónum var sérstaklega beint að þeirri þjónustu sem sveitarfélög nýta vegna barna og ungmenna með fjölþættar stuðningsþarfir. Hér á eftir er gerð grein fyrir fyrirkomulagi og lagagrundvelli aðkeyptrar þjónustu velferðarsviðs, kröfulýsingum og samningum við þjónustuaðila, umfangi og kostnaði þjónustunnar, núverandi fyrirkomulagi eftirlits og samráðs og þeim auknu kröfum sem ný reglugerð um innra eftirlit gerir til sveitarfélaga. Að lokum eru settar fram tillögur velferðarsviðs að eflingu og samræmingu eftirlits með aðkeyptri þjónustu.

Fyrirkomulag þjónustunnar og lagagrundvöllur

Þjónusta sem keypt er af einkaaðilum er ólík eftir eðli mála og þörfum viðkomandi einstaklings. Hún fellur helst undir eftirfarandi málaflokka:

Málaflokkur	Dæmi um þjónustu
Barnavernd	Búseta eða tímabundin dvöl barns utan heimilis, sérhæfður stuðningur og ráðgjöf, þjálfun og stuðningur við foreldra og fjölskyldur.
Þjónusta við fötluð börn	Sértæk búseta, skammtímadvöl, umfangsmikil einstaklingsbundin þjónusta og ráðgjöf, þjálfun og stuðningur við foreldra og fjölskyldur.
Þjónusta við fullorðið fatlað fólk	Búseta og skammtímadvöl oft í framhaldi af vistun á vegum barnaverndar.

Lagagrundvöllur þjónustunnar ræðst af eðli hvers máls. Helstu lög sem koma til álita eru lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og barnaverndarlög nr. 80/2002.

Kröfulýsingar og samningar

Kröfulýsingar eru mikilvægt stjórntæki velferðarsviðs gagnvart veitendum aðkeyptrar þjónustu. Með þeim eru skilgreindar lágmarkskröfur til meðal annars:

- faglegs innihalds þjónustunnar,
- stjórnunar og ábyrgðar,
- hæfis og mönnunar,
- þjónustu- og stuðningsáætlana,
- öryggis og réttinda notenda,
- skráningar og upplýsingagjafar,
- meðferðar kvartana og frávika,
- samskipta og samráðs við sveitarfélagið,
- gæða- og árangursstjórnunar,
- eftirlits og úttekta.

Sú nálgun sem birtist í kröfulýsingum velferðarsviðs fyrir aðkeypta þjónustu samræmist nýrri reglugerð um innra eftirlit. Í reglugerðinni kemur fram að kröfur til þjónustu skuli greindar og settar fram í gæðahandbók eða kröfulýsingu. Þegar stjórnvald felur rekstraraðila lögmælta þjónustu skal jafnframt annaðhvort vera ítarleg þjónustulýsing í samningi eða kröfulýsing fylgja honum.
Velferðarsvið hefur þegar unnið með kröfulýsingar í þessum málaflokkum og gerðir eru formlegir samningar um alla aðkeypta þjónustu fyrir hvert einstakt mál. Nú er unnið að

endurskoðun og samræmingu kröfulýsinga vegna aðkeyptrar þjónustu við börn og fjölskyldur til að skerpa enn frekar á ákveðnum þáttum sem varða eftirlit.

Umfang og kostnaður

Umfang aðkeyptrar þjónustu á velferðarsviði er breytilegt milli ára og ræðst af eðli þeirra mála sem unnið er að hverju sinni og þjónustuþörfum viðkomandi einstaklinga. Á bak við hvern þjónustulið geta verið mismörg börn, einstaklingar eða fjölskyldur og verulegur munur er á umfangi og lengd þjónustunnar allt frá afmarkaðri ráðgjöf eða hvíldardvöl til langtímabúsetu. Fjöldi þjónustunotenda einn og sér gefur því ekki samanburðarhæfa mynd af umfangi eða kostnaði þjónustunnar.
Fjárhæðir í töflunni sýna brúttókostnað Kópavogsbæjar. Tölur fyrir árið 2025 ná yfir allt árið en tölur fyrir árið 2026 miðast við tímabilið janúar til október og eru árin því ekki að fullu samanburðarhæf. Ekki hefur verið tekið tillit til þess fjármagns sem Kópavogsbær fær á grundvelli samninga við Barna- og fjölskyldustofu vegna þjónustu við börn á árinu 2026 né framlaga úr Jöfnunarsjóði vegna þjónustu við fatlað fólk á grundvelli SIS-mats.

Úrræði	2025	2026
Vinakot - vistun á vegum barnaverndar	25.510.494 kr.	0
Klettabær — vistun og hvíldardvöl á vegum barnaverndar	605.967.207 kr.	95.460.759 kr.
Klettabær - skammtímadvöl	9.712.410 kr.	10.317.299
Klettabær - búseta eftir að afskiptum barnaverndar lauk	0	390.606.360 kr.
Klettabær - eftirskólaúrræði	12.453.626 kr.	11.376.050 kr.
Hrafnkatla — vistun, hvíldardvöl og ráðgjöf í kjölfar eða í stað vistunar barnaverndar	46.425.500 kr.	222.703.500 kr.
Hrafnkatla - skammtímadvöl	0	33.623.550 kr.
Ylfa - ráðgjöf þjálfun og sértæk þjónusta á vegum barnaverndar eða barna- og fjölskylduteymis	2.943.750 kr.	42.620.700 kr.

Núverandi eftirlit og samráð

Núverandi eftirlit með aðkeyptri þjónustu er innbyggt í faglega málastjórn einstakra mála. Það felst meðal annars í samskiptum málstjóra við þjónustuaðila, samskiptum við notendur

og forsjáraðila, teymisfundum, yfirferð skýrslna og mati á framvindu og markmiðum þjónustunnar. Hvert barn, ungmenni eða fullorðinn einstaklingur hefur málstjóra hjá velferðarsviði og gert er ráð fyrir að stuðningsáætlanir berist honum til samþykktar og að samráð sé haft við hann um breytingar á markmiðum og stöðumat þjónustunnar. Reglulegar skýrslur eru sendar málstjóra. Þegar um tímabundnar dvalir er að ræða eru sendar skýrslur eftir hverja dvöl. Helsta tækifærið til úrbóta á núverandi fyrirkomulagi er að innleiða samræmt og kerfisbundið úttektarkerfi fyrir alla aðkeypta þjónustu hjá einkareknum þjónustuaðilum sambærilegt því sem innleitt hefur verið í rekstri heimila og starfsstöðva í málaflokki fatlaðs fólks.

Breytt lagaumhverfi og auknar kröfur

Reglugerð um innra eftirlit nr. 818/2026 tók gildi 16. júlí 2026 og skýrir eftirlitsskyldu sveitarfélaga verulega. Hún gerir meðal annars kröfu um:

- skjalfest verklag um innra eftirlit,
- skilgreindar kröfur til þjónustu,
- ferli vegna kvartana og óvæntra atvika,
- reglubundnar eða áhættumiðaðar úttektir,
- sjálfstæði úttektaraðila,
- formlega úttektaráætlun,
- skýrslur um niðurstöður úttekta,
- úrbótaáætlanir og formlega eftirfylgni.

Haldinn var kynningarfundur á vegum Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála (GEV) um innra eftirlit og framkvæmd nýrrar reglugerðar þann 1. október sl. Þar kom fram að stofnunin óskar eftir því að sveitarfélög ljúki við að skjalfesta verklag samkvæmt reglugerðinni og upplýsi GEV um reglubundnar úttektir eigi síðar en 1. janúar 2027.
Sveitarfélögin hafa gert athugasemdir við þessa tímaáætlun og bent á mikilvægi þess að gæðaviðmið GEV liggi fyrir áður en verklag sveitarfélaganna um innra eftirlit er fullmótað. Samkvæmt 3. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021 er það lögbundið verkefni stofnunarinnar að þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegu þekkingar á málaflokkum á verkefnasviði hennar. Þá er í reglugerðinni sérstaklega gert ráð fyrir að gæðaviðmið séu meðal þeirra krafna sem þjónustuveitendur taka mið af við innra eftirlit og við gerð gæðahandbóka og kröfulýsinga. Sveitarfélögin telja því mikilvægt að fyrirhuguð gæðaviðmið GEV liggi fyrir svo unnt sé að tryggja samræmi milli þeirra viðmiða sem eftirlitsstofnunin setur um gæði þjónustu og þess verklags og þeirra úttektarviðmiða sem sveitarfélögin innleiða vegna eigin innra eftirlits.

Á velferðarsviði er unnið að undirbúningi innleiðingar reglugerðarinnar en endanleg útfærsla verklags og úttektarviðmiða verður samræmd gæðaviðmiðum GEV þegar þau liggja fyrir.

Tillögur að endurbættu skipulagi eftirlits

Með hliðsjón af framangreindu er lagt til að eftirfarandi fyrirkomulag verði innleitt hjá velferðarsviði:

1. Heildaryfirlit yfir aðkeypta þjónustu

Heildaryfirlit yfir alla aðkeypta þjónustu þvert á málaflokka er nú aðeins hjá skrifstofu áhættu og fjárstýringar. Lagt er til að haldið verði miðlægt yfirlit yfir alla samninga við einkarekna þjónustuaðila þar sem fram komi meðal annars hver þjónustuaðilinn sé, tegund þjónustu, málaflokkur, samningstími, kostnaður, ábyrgðaraðili hjá velferðarsviði, leyfisstaða og dagsetning síðustu úttektar.

2. Uppfærðar kröfulýsingar

Gengið verði frá uppfærðum kröfulýsingum fyrir alla helstu flokka aðkeyptrar þjónustu. Kröfulýsing verði áfram hluti af samningssambandi við þjónustuaðila, hún höfð til grundvallar við innra eftirlit og endurskoðuð reglulega.

3. Reglubundnar eftirlitsheimsóknir

Í úrræðum einkaaðila þar sem börn, ungmenni og fullorðnir einstaklingar í viðkvæmdri stöðu dvelja eða búa fari fram að lágmarki tvær eftirlitsheimsóknir á ári, þar af geti önnur eða báðar farið fram án fyrirvara. Í úttektum verði rætt við þjónustunotendur sjálfa eftir því sem mögulegt er. Sérstaklega verði tryggt að börnum sé gefinn raunhæfur kostur á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri með hliðsjón af aldri og þroska.

4. Sameiginlegt frávika- og úrbótaferli

Allar úttektir skulu leiða til formlegrar niðurstöðu. Komi fram frávik verði gerð skrifleg úrbótaáætlun með ábyrgðaraðila og tímamörkum.

5. Samstarf sveitarfélaga

Leitað verði eftir áframhaldandi samstarfi sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu um framkvæmd eftirlits, meðal annars með sameiginlegum viðmiðum, gátlistum og eftir atvikum sameiginlegum eða gagnkvæmum úttektum. Málið er þegar komið til umræðu á vettvangi samráðshóps SSH um velferðarmál.

Kópavogur

Samantekt

Velferðarsvið Kópavogsbæjar veitir umfangsmikla, lögbundna þjónustu og á sveitarfélaginu hvíla ríkar ábyrgðarskyldur þess efnis að þjónustan uppfylli allar kröfur um gæði og faglega þjónustu, hvort heldur sem um ræðir þjónustu á vegum sveitarfélagsins eða aðkeypta þjónustu eða úrræði.

Í kjölfar umfjöllunar Kveiks, sendi stjórn Velferðar, samtaka stjórnenda í velferðarþjónustu sveitarfélaga, frá sér ályktun sem velferðarsvið Kópavogsbæjar tekur heilshugar undir en þar harmar stjórnin þær óviðunandi aðstæður sem lýst var í umfjöllun Kveiks á aðbúnaði barna í einkareknum búsetu- og vistunarúrræðum. Frásagnir af ófullnægjandi aðstæðum, valdbeitingu og skorti á fagfólki eru með öllu óásættanlegar. Einstaklingar í viðkvæmri stöðu eiga rétt á öruggri og faglegri umönnun og eiga ekki undir neinum kringumstæðum að vera þolendur kerfislegrar vanrækslu.

Velferðarsvið hefur átt í góðu faglegu samstarfi við þá einkareknu þjónustuaðila sem Kópavogsbær hefur gert samninga við og hefur ekki sambærilega reynslu af þeim úrræðum líkt og lýst hefur verið í umræddri fjölmiðlaumfjöllun. Þau úrræði sem velferðarsvið hefur samið við hafa tilskilin starfs- og rekstrarleyfi þar sem þeirra er krafist.

Í opinberri umræðu hefur athyglinni verið beint að framkvæmd sveitarfélaga og eftirlitsstofnana, en sú nálgun dregur dul á rót vandans. Stjórnvöld, eftirlitsstofnanir og sveitarfélög verða að sýna börnum með fjölþættar stuðningsþarfir og fjölskyldum þeirra þá tilhlýðilegu virðingu að horfast í augu við staðreyndir og axla sína lögboðnu ábyrgð, í stað þess að kasta henni á milli sín á víxl.

Einkarekin úrræði urðu ekki til vegna stefnumörkunar sveitarfélaga um einkavæðingu, heldur eru þau viðbragð við neyð í kjölfar þess að ríkið lagði skipulega niður sérhæfð meðferðarheimili án þess að önnur væru byggð upp í þeirra stað. Stuðlar sinna neyðarvistun og greiningu samkvæmt lögum og geta aldrei verið langtímalausn fyrir börn með fjölþættan vanda. Þegar ríkið brást þeirri lögboðnu skyldu sinni að tryggja viðeigandi búsetu neyddust sveitarfélögin til að grípa til einkarekinna úrræða til að koma börnum í bráðum vanda í öruggt skjól.

Samkvæmt 79. gr. barnaverndarlaga ber ríkinu ótvíræð skylda til að reka sérhæfð meðferðarheimili og stofnanir. Þessi úrræði hefur skort árum saman og sáralítið gerst í raunverulegri uppbyggingu nýrra úrræða þrátt fyrir yfirlýsingar þar um. Viðunandi meðferðarúrræði eru nauðsynleg ef eftirlit leiðir í ljós þörf fyrir inngrip. Skortur á úrræðum er óverjandi staða sem stjórnvöld verða að horfast í augu við.

Eins og áður hefur komið fram bera sveitarfélög ríkar ábyrgðarskyldur á að sinna lögboðnu innra eftirliti og ganga úr skugga um að sú þjónusta sem veitt er af hendi einkarekinna aðila, uppfylli skilyrði um kröfur og gæði þjónustunnar. Á sama tíma er kerfislægt eftirlit með rekstrarleyfum lögboðið hlutverk Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála og þau einkareknu úrræði sem velferðarsvið Kópavogsbæjar hefur samið við hafa slík leyfi.

Kópavogur

Uppbyggileg samvinna og gagnkvæmur skilningur á lögboðnum skyldum beggja stjórnsýslustiga er forsenda þess að byggt verði upp heildstætt og öruggt velferðarkerfi þar sem réttindi og velferð barna eru ætíð í fyrirrúmi.
Velferðarsvið Kópavogsbæjar leggur ríka áherslu á að eftirlit með einkareknum úrræðum þar sem einstaklingar í viðkvæmri stöðu dvelja, hvort sem um er að ræða sólarhringsbúsetu eða skemmri dvöl, sé markvisst, reglubundið og í samræmi við lög, reglugerðir, kröfulýsingar og önnur viðmið sem um þjónustuna gilda. Mikilvægt er að verklag um eftirlit sé skýrt og samræmt og að því sé fylgt eftir með reglubundnum eftirlitsheimsóknum, þar á meðal óboðaðri úttekt þar sem við á. Með því verði stuðlað að því að gæði, öryggi og réttindi þjónustunotenda séu ávallt í fyrirrúmi.

Virðingarfyllst,
f.h. velferðarsviðs Kópavogs

Sigrún Þórarinsdóttir
Sviðsstjóri velferðarsviðs

Jóhanna Lilja Ólafsdóttir
Skrifstofustjóri velferðarsviðs

Rafræn skilríki

Undirritað af: Jóhanna Lilja Ólafsdóttir

Tími: 06.11.2026 17:27
Undirrita skjal úr OneCRM

Undirritað með OneSign

Rafræn skilríki

Undirritað af: Sigrún Þórarinsdóttir

Tími: 09.11.2026 8:36
Undirrita skjal úr OneCRM

Undirritað með OneSign