

Reglur um meðferð kvörtunar vegna meðferðarheimila undir yfirstjórn Barnaverndarstofu

1. gr. Handbók fyrir börn

Barnaverndarstofa tryggir að öll börn á meðferðarheimilum séu upplýst um réttindi sín og þær reglur sem gilda um vistun þeirra. Forstöðumaður meðferðarheimilis skal ávallt afhenda barni sem kemur til vistunar handbók. Í handbókinni skulu vera:

- a. reglur um réttindi barna og beitingu þvingunar á meðferðarheimilum undir yfirstjórn Barnaverndarstofu
- b. heimilisreglur
- c. helstu upplýsingar um staðhætti
- d. nöfn og símanúmer starfsmanna barnaverndarnefndar sem ber ábyrgð á vistun og símanúmer Barnaverndarstofu
- e. eyðublöð vegna kvörtunar

Forstöðumanni meðferðarheimilis er skylt að aðstoða börnin á allan hátt við að skilja gildi þess sem er að finna í handbókinni og hver tilgangurinn er með slíkri handbók.

2. gr. Kvartanir yfir almennum aðbúnaði

Kvörtunum sem bornar eru fram munnlega við starfsmann barnaverndarnefndar, starfsmenn eða eftirlitsaðila Barnaverndarstofu skal koma á framfæri við forstöðumann meðferðarheimilis og eftir atvikum án þess að tilgreina nöfn. Um getur verið að ræða kvartanir yfir almennum aðbúnaði á heimilunum svo sem matnum eða hinum almennu heimilisreglum sem meðferðaraðilar setja með samþykki Barnaverndarstofu og varða svefntíma, tómsundur, aðgengi að tölvum og því um líkt. Forstöðumanni ber að tryggja að málin séu rædd á vettvangi, þau skráð í dagbækur barnanna sem og úrlausnir þeirra. Náist ekki viðunandi sátt um málið skal forstöðumaður benda viðkomandi barni á að beina skriflegri kvörtun til Barnaverndarstofu.

3. gr. Kvartanir yfir brotum á reglur um réttindi barna og beitingu þvingunar á meðferðarheimilum undir yfirstjórn Barnaverndarstofu

Beri barn eða aðrir upp munnlega kvörtun um brot á “Reglum um réttindi barna og beitingu þvingunar á meðferðarheimilum undir stjórn Barnaverndarstofu”, við starfsmenn barnaverndarnefnda, starfsmenn eða eftirlitsaðila Barnaverndarstofu eða við starfsmenn meðferðarheimilanna, ber þessum aðilum að aðstoða þá sem kvarta við að koma á framfæri skriflegri kvörtun. Hafni barn eða aðrir sem kvarta að skila inn skriflegri kvörtun skulu starfsmenn barnaverndarnefnda, starfsmenn eða eftirlitsaðili

Barnaverndarstofu og starfsmenn meðferðarheimila, engu að síður skila inn skriflegri tilkynningu til Barnaverndarstofu í sínu nafni um kvörtun og tilefni hennar.

*4. gr.
Eyðublöð*

Eyðublað fyrir kvartanir er að finna á heimasíðu Barnaverndarstofu, í handbók barna á meðferðarheimilum og í handbók starfsmanna meðferðarheimila. Starfsmönnum meðferðarheimila er skylt að aðstoða börn er þar dvelja við að útfylla eyðublaðið.

*5. gr.
Meðferð skriflegra kvartana*

Skriflegum kvörtunum er varða brot á “Reglum um réttindi barna og beitingu þvingunar á meðferðarheimilum undir yfirstjórn Barnaverndarstofu” skal ævinlega beina til Barnaverndarstofu sem ákveður hvernig með þær skuli farið.

- a. Barnaverndarstofa skal þegar í stað gera viðkomandi barnaverndarnefnd viðvart um kvörtun frá eða vegna barns sem nefndin hefur vistað á meðferðarheimili.
- b. Barnaverndarstofa metur í samráði við viðkomandi barnaverndarnefnd og eftir atvikum forstöðumann meðferðarheimilis innan fimm virkra daga hvort að kvörtun gefi tilefni til þess að brugðist verði umsvifalaust við m.a. með því að fjarlægja barn úr vistun, til að vernda hag þess.
- c. Barnaverndarstofa metur í samráði við viðkomandi barnaverndarnefnd og eftir atvikum forstöðumann meðferðarheimilis innan fimm virkra daga hvort óskað skuli lögreglurannsóknar ef talið er að um refsivert athæfi sé að ræða.
- d. Barnaverndarstofa sendir innan fimm virkra daga skriflega tilkynningu til þess er sendi kvörtun um að kvörtun hafi verið móttækin og hvernig farið verði með hana.
- e. Barnaverndarstofa tilkynnir forstöðumanni meðferðarheimilis innan fimm virkra daga um kvörtunina, svo fremi sem rannsóknarhagsmunir leyfi.
- f. Barnaverndarstofa kallar eftir frekari upplýsingum frá barni svo og sjónarmiðum annarra aðila sem tengjast kvörtuninni eða geta veitt upplýsingar um hana eftir því sem þörf krefur.
- g. Barnaverndarstofa yfirfer að svo búnu gögn þau sem hún hefur undir höndum og varða kvörtunina og tekur ákvörðun um hvernig við henni skuli brugðist. Barnaverndarstofa gerir barni sem kvartar, forstöðumanni meðferðarheimilis og viðkomandi barnaverndarnefnd skriflega grein fyrir niðurstöðu sinni.
- h. Ef tilefni þykir til leitar Barnaverndarstofa leiða til að gera úrbætur, til að koma í veg fyrir endurtekningu atburða og að koma á fullum sáttum aðila sem tengjast kvörtun. Barnaverndarstofa getur m.a. falið forstöðumanni meðferðarheimilis að vinna frekar úr þessum málum ásamt ráðgjafa Barnaverndarstofu. Barnaverndarstofa getur einnig í tilefni af kvörtun gert úttektir á vinnubrögðum og starfsaðferðum meðferðarheimila almennt.

6. gr.
Skráning

Barnaverndarstofa skal halda skrá yfir allar kvartanir sem henni berast og um lyktir þeirra.

7. gr.
Gildistaka

Reglur þessar eru settar af Barnaverndarstofu með stoð í 79. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002. Reglurnar gilda eftir því sem við á um Meðferðarstöð ríkisins fyrir unglunga og öll meðferðarheimili á vegum ríkisins sem rekin eru skv. XIII. kafla barnaverndarlaga nr. 80/2002. Reglurnar taka gildi 1. ágúst 2008.