



Félagsleg heimaþjónusta – Vinnuskýrsla um innra eftirlit Eftirfylgni



Innri endurskoðun og ráðgjöf
Reykjavíkurborgar

13. október 2026
IER26020025



Efnisyfirlit

1. Inngangur.....	2
2. Samantekt niðurstaðna.....	3
3. Staða ábendinga og viðbrögð stjórnenda	4
Viðauki I – Áhættuflokkun ábendinga.....	16

1. Inngangur

1.1. Innri endurskoðun og ráðgjöf

Innri endurskoðun og ráðgjöf (IER) annast innri endurskoðun hjá A-hluta Reykjavíkurborgar. Innri endurskoðandi starfar í umboði borgarráðs og veitir óháða staðfestingu og ráðgjöf á sviði stjórnarhátta, innra eftirlits og áhættustýringar með það að markmiði að skapa virðisauka og styðja við bættan rekstur. IER starfar samkvæmt siðareglum og alþjóðlegum stöðlum Alþjóðasamtaka innri endurskoðenda, sem byggja á meginreglum um heilindi, hlutlægni, trúnað og fagmennsku. Innri endurskoðendur eru óháðir þeim starfseiningum sem þeir endurskoða.

1.2. Markmið og afmörkun úttektar

Í mars 2021 voru kynntar fyrir endurskoðunarnefnd Reykjavíkurborgar niðurstöður IER úr úttektinni *Félagsleg heimaþjónusta – Vinnuskýrsla um innra eftirlit*, málsnúmer IE20030005. Markmið úttektarinnar var að kanna fyrirkomulag og virkni innra eftirlits félagslegrar heimaþjónustu, m.a. hvort unnið væri eftir skilgreindu verklagi. Við úttektina voru heimaþjónustugrunnur og málaskrá vegna félagslegrar heimaþjónustu rýnd. Einnig var rætt við starfsmenn velferðarsviðs, m.a. deildarstjóra öldrunarþjónustu og teymisstjóra sem störfuðu við félagslega heimaþjónustu. Verkefnið var á innri endurskoðunaráætlun fyrir starfsárið 2020, sem samþykkt var af endurskoðunarnefnd 6. janúar 2020.

Í innri endurskoðunaráætlun A-hluta Reykjavíkurborgar 2026-2028 er gert ráð fyrir eftirfylgni með úttektinni *Félagsleg heimaþjónusta – Vinnuskýrsla um innra eftirlit* á árinu 2026.

Þessi úttekt er staðfestingarverkefni sem felur í sér hlutlæga athugun og mat á gögnum um stöðu ábendinga úr fyrri úttekt. Í úttektinni er fylgt eftir ábendingum samkvæmt áhættumiðuðu eftirfylgnilíkani IER. Áréttuð er ábyrgð stjórnenda á framkvæmd annarra ábendinga og tillagna.

Eftirfylgni IER byggir á áhættumiðaðri nálgun þar sem umfang staðfestingarvinnu tekur mið af mikilvægi ábendingarinnar og undirliggjandi áhættu. Mat á stöðu úrbóta fer þó ávallt fram samkvæmt sömu faglegu meginreglum. Við eftirfylgni sannreynir IER hvort stjórnendur hafi brugðist við ábendingunni með fullnægjandi hætti og metur hvort frekari eftirfylgni sé nauðsynleg.

Markmið eftirfylgninnar nú er að meta hvort stjórnendur hafi brugðist við ábendingum IER með fullnægjandi hætti og innleitt viðeigandi úrbætur til að mæta þeirri áhættu sem ábendingarnar lutu að. Niðurstöðum er miðlað til endurskoðunarnefndar, stjórnenda og eftir atvikum viðeigandi fagráða og/eða borgarráðs. Eftirfylgnin stuðlar þannig að áframhaldandi umbótum í stjórnsýslu og innra eftirliti borgarinnar.

1.3. Verkferill úttektar

Úttektarferlið hófst með því að bréf var sent til velferðarsviðs Reykjavíkurborgar (VEL) 6. mars 2026 ásamt yfirliti yfir útistandandi ábendingar. Óskað var eftir að tilnefndur yrði tengiliður af hálfu sviðsins og að skil á fyrirspurnarskjali og fylgigögnum bærust eigi síðar en 20. mars. Svör bárust 19. mars og hófst þá yfirferð þeirra. Í framhaldinu var óskað eftir frekari upplýsingum og gögnum sem bárust 28. apríl. IER fundaði með tengiliðum VEL 30. mars og 20. maí til að fara nánar yfir svör, stöðu úrbóta og fyrirliggjandi gögn.

Skýrsludrög voru send VEL til umsagnar þann 16. júlí 2026 og hefur verið tekið tillit til þeirra athugasemda sem bárust. Niðurstöður voru kynntar í endurskoðunarnefnd þann 13. október 2026 og verða í framhaldinu kynntar fyrir velferðarráði. Lokaskýrsla er send stjórnendum.

2. Samantekt niðurstaðna

Skýrsla vegna úttektar IER, *Félagsleg heimaþjónusta – Vinnuskýrsla um innra eftirlit*, kom út í mars 2021. Í skýrslunni voru settar fram 18 ábendingar, þar af ein sem metin var í áhættuflokkinn „*nokkur áhætta*“ og sautján í áhættuflokkinn „*lítill áhætta*“, auk fjögurra tillagna. Nánari upplýsingar um áhættuflokkun ábendinga má finna í viðauka I.

Meginniðurstöður eru að eftirfylgni IER með átta ábendingum er lokið en úrbætur vegna tíu ábendinga eru enn í vinnslu, þar af ein sem metin var sem „*nokkur áhætta*“.

Frá útgáfu skýrslunnar hefur árangur náðst við umbætur á skipulagi, verklagi og innleiðingu nýrra kerfa. Við umbótavinnuna hefur m.a. verið tekið mið af ábendingum skýrslunnar frá 2021. Eftirfylgnin sýnir að mestur árangur hefur náðst við umbætur á þjónustuferlum og málsmeðferð notenda. Enn eru hins vegar umbótatækifæri á þremur meginsviðum: Gæðastjórnun og skráðu verklagi, atvikaskráningu og innleiðingu nýrra upplýsingakerfa og kerfistenginga.

Við yfirferð IER kom fram að hluti gæðaskjala og verklags heimastuðnings hefur ekki verið uppfærður um langt árabil. Að mati IER getur það aukið hættu á óskýru eða ósamræmdu verklagi og skýrir að hluta hvers vegna margar ábendingar eru enn ítrekaðar.

Helmingur ítrekaðra ábendinga varða atvikaskráningu og undirliggjandi verklag. Það endurspeglar að umbótum á þessu sviði er enn ekki lokið. Unnið er að innleiðingu atvikaskráningarkerfisins Asks og gæðastjórnunarkerfisins Vörðu. Enn hefur þó ekki verið sýnt fram á að innleiðingu Asks sé lokið eða að nauðsynlegar breytingar á verklagi og gæðaskjölum hafi verið innleiddar til að tryggja samræmda atvikaskráningu.

Nánari umfjöllun um stöðu einstakra ábendinga og viðbrögð stjórnenda er að finna í 3. kafla skýrslunnar. IER vill vekja athygli á að eftir að lokaskýrsla lá fyrir var tilkynnt um skipulagsbreytingar á velferðarsviði þar sem þjónustumiðstöðvum verður fækkað og færðar á miðlægan stað. Ekki er tekið tillit til þeirra breytinga í niðurstöðum þessarar skýrslu.

Tafla 1. Fjöldi og staða ábendinga

 8 Lokið	 10 Í vinnslu	 0 Ekki hafnar
Aðgerðir stjórnenda innleiddar að fullu eða að miklu leyti Eftirfylgni lokið	Aðgerðir stjórnenda innleiddar að hluta IER mun fylgjast með framgangi ábendingar	Aðgerðir stjórnenda ekki hafnar Ábending fer á lista til endurskoðunarnefndar

3. Staða ábendinga og viðbrögð stjórnenda

Áhættu-flokkun	Ábendingar og viðbrögð ábyrgðaraðila úr skýrslu IER frá 2021	Viðbrögð ábyrgðaraðila 2026	Yfirferð IER 2026	Niðurstaða 2026
Lítill áhætta	1. Bæta þarf eftirfylgni með skráningu „á bið“ og skilgreina hvenær notandi er tekinn af bið og færður undir aðra ráðstöfun. Mikilvægt er að tryggja að yfirsýn yfir biðlista og þjónustupörf innan hverfis sé alltaf til staðar á þjónustumiðstöð, sbr. 9. grein verklagsreglna um félagslega heimaþjónustu. Mikilvægt er að biðflokkurinn endurspegli raunsanna mynd. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála og UTD í samráði við deildarstjóra. Viðbrögð: Þarf að gera í nýjum grunni eða laga í gamla grunninum. Gera nýja undirflokka. Setja verklag inn í gæðahandbók.	Skilgreint hefur verið hvenær notandi er tekinn af bið og færður undir aðra ráðstöfun. Þegar fólk hefur verið sett á bið eru undirflokkar til staðar í heimaþjónustugrunni málaskrár: - nýr á bið e. þjónustu dag - nýr á bið e. þjónustu kvöld og helgar - nýr á bið e. félagslegum stuðningi v/einangrunar - nýr á bið e. félagslegum stuðningi heilabilum - notandi sem er í þjónustu á spítala, hvíldarinnlögn - á bið e. dagþjónustu - á bið e. dag- og kvöldþjónustu o.fl. Samhliða hafa orðið skipulagsbreytingar og einföldun umsýslu með nýjum reglum um stuðningsþjónustu (2021). Yfirsýn yfir biðlista er nú aðgengileg og raunsærri en áður. Með innleiðingu nýrra reglna og þróun nýrrar málaskrár hefur yfirsýn yfir biðlista batnað verulega. Undirliggjandi áhætta vegna skorts á yfirsýn er því ekki lengur til staðar með sama hætti. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu, 2021. - Skjaskot úr málaskrá – Umsókn um heimastuðning.pdf. - Heimastuðningur - Upplýsingabrunnur velferðarsviðs í Sharepoint.	Skráning, yfirsýn og verklag Skýrari skilgreiningar stöðuflokka eru nú til staðar í málakerfi. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er staða mála uppfærð jafnóðum og hafa teymisstjórar yfirsýn yfir mál á bið. Nýjar reglur um stuðningsþjónustu styðja jafnframt við skýrari afgreiðslu umsókna og meðferð mála. Að mati IER hafa breytingar á flokkun, bættri yfirsýn yfir biðlista og nýju fyrirkomulagi stuðningsþjónustu dregið úr áhættunni sem ábendingin laut að. Þótt skilgreiningar stöðuflokka ættu jafnframt að koma fram í skráðu verklagi telur IER það vera umbótatækifæri en ekki slíkan annmarka að tilefni sé til áframhaldandi eftirfylgni. Úrbótum er að mestu lokið og ábendingunni lokað.	Úrbótum að mestu lokið Ábendingu lokað

Lítill áhætta	2. Starfsmenn félagslegrar heimaþjónustu þurfa að fá fræðslu um það hvernig flokka á notendur í heimaþjónustugrunni, m.a. til þess að biðlistar og þjónustubörf gefi rétta mynd hverju sinni, sbr. 9. gr. verklagsreglna um félagslega heimaþjónustu. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála og deildarstjórar. Viðbrögð: Þegar gerðir hafa verið fleiri valkostir þarf að tilnefna „súperuser“ í hverju hverfi sem innleiðir verklagið í gæðahandbók.	Þegar lögum nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga var breytt árið 2018, sem tóku gildi 1. okt. 2018, breyttist heitið á þjónustunni úr félagsleg heimaþjónusta í stuðningsþjónusta. Hjá Reykjavíkurborg kölluð heimastuðningur til samræmis við heimahjúkrun en þjónustan er samþætt undir nafninu Heimaþjónusta. Með breytingum á verklagi og innleiðingu á nýju kerfi hefur flokkun notenda verið einfölduð og samþætt daglegu starfi. Staðfestingargögn - Heimastuðningur - Upplýsingabrunnur velferðarsviðs í Sharepoint.	Fræðsla Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum styður uppfærð flokkun, innbyggð skilgreining í málaskrá og aðgengilegar leiðbeiningar við samræmda skráningu og framkvæmd. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er fræðsla veitt í tengslum við nýliðapjálfun og eftir þörfum. Sjá einnig umfjöllun í ábendingu nr. 1 um flokkun notenda. Að mati IER hafa skýrari skilgreiningar flokka og breytingar á þeim, aðgengi að leiðbeiningum og fræðsla um framkvæmd dregið úr þeirri áhættu sem ábendingin laut að. Fræðsla og stuðningur við starfsfólk eru áfram viðvarandi stjórnunarverkefni. Úrbótum er að mestu lokið og ábendingunni lokað.	Úrbótum að mestu lokið Ábendingu lokað
Lítill áhætta	3. Leita þarf leiða til þess að tryggja að merking um að notendur félagslegrar heimaþjónustu séu einnig í heimahjúkrun komi ávallt skýrt fram í heimaþjónustugrunni, þar sem það á við. Í verklagsreglum um félagslega heimaþjónustu kemur m.a. fram að höfð skuli samvinna við heimahjúkrun þegar við á. Því er mikilvægt að starfsmenn félagslegrar heimaþjónustu séu upplýstir um það hvaða notendur félagslegrar heimaþjónustu njóta einnig þjónustu heimahjúkrunar. Ábyrgðaraðili: Deildarstjórar. Viðbrögð: Skerpa á verklagi að reglulega sé farið yfir merkingar. Skerpa á notkun skilaboðahnapps í Lotus Notes.	Í stuðningsáætlunum er skráð hvort notandi sé með heimahjúkrun. Nýtt stafrænt kerfi (dala.care) gerir ráð fyrir frekari samþættingu við heilbrigðiskerfi. Meðal annars eiga að birtast upplýsingar sjálfkrafa hvort viðkomandi sé skráður með heimahjúkrun og hvort notandi hafi verið innlagður á sjúkrahús (Sögu) sem mun bæta upplýsingaflæði enn frekar þegar heimildir liggja fyrir. Unnið er að þeirri innleiðingu. Þetta er tilbúið en hefur stoppað hjá Embætti Landlæknis og Persónuvernd. Skráning fer fram í stuðningsáætlunum og nýtt kerfi styður við frekari samþættingu. Endanleg lausn liggur fyrir með frekari kerfatengingum sem eru í innleiðingu.	Upplýsingamiðlun og samstarf Í stuðningsáætlunum er skráð hvort notandi njóti heimahjúkrunar. Móttöku- og matsteymi (MÓMA) kemur að gerð stuðningsáætlana, samkvæmt 8. gr. reglna Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu, en í teyminu eru bæði aðilar frá heima- stuðningi og heimahjúkrun. Dala.care styður jafnframt við upplýsingamiðlun og samstarf við framkvæmd þjónustunnar. Fyrirhuguð tenging við Sögu á eftir að styrkja upplýsingaflæði enn frekar en innleiðingunni er ekki lokið. Að mati IER hafa skráning í stuðningsáætlunum, samstarf innan MÓMA og notkun dala.care dregið úr þeirri áhættu sem ábendingin laut að. Fyrirhuguð tenging dala.care við Sögu fela í sér frekari umbætur en eru ekki forsenda þess að megináhættu ábendingarinnar hafi verið mætt.	Úrbótum að mestu lokið Ábendingu lokað

			Úrbótum er að mestu lokið og ábendingunni lokað.	
Lítill áhætta	4. Á þeim starfsstöðvum þar sem notast er við Currón appið og málaskrá Lotus Notes vegna félagslegrar heimaþjónustu þarf að tryggja að samræmi sé í stöðu notenda í kerfunum. Ábyrgðaraðili: Teymisstjóri sem sér um Currón í PLH. Viðbrögð: Fara þarf yfir og samræma 1x í mánuði.	Notkun Currón kerfisins var hætt þegar dala.care kerfið var tekið í notkun. Tvískráning í þessu samhengi hefur því verið afnumin.	Kerfi og skráning Notkun Currón hefur verið hætt og dala.care tekið í notkun en núverandi kerfi sækir upplýsingar um stöðu notenda í málaskrá. Áhættan sem ábendingin laut að um ósamræmi skráningar í samhliða kerfum er því frá og á ekki lengur við. Úrbótum hefur verið komið við og er ábendingu lokað.	Úrbótum lokið Ábendingu lokað
Lítill áhætta	5. Tryggja þarf að samningar við notendur séu ávallt endurnýjaðir ef notandi óskar eftir því að þjónustan haldi áfram, í stað þess að þjónusta notendur áfram með útrunna samninga. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála. Viðbrögð: Tryggja að í nýjum grunni komi ætíð tilkynning ef „stuðningsáætlun“ (áður samningur) er útrunnin og hefur ekki verið endurnýjuð. Ef ekki verður nýr grunnur þarf að laga þann gamla.	Með nýjum Reglum Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu 2021 var fyrirkomulagi breytt. Nú eru gerðar stuðningsáætlanir sem eru endurmetnar eftir þörfum eða með minnsta kosti 12 mánaða millibili. Þegar ljóst er að viðkomandi einstaklingar munu ekki ná færni að nýju eru samþykktir ótímabundnar. Þetta hefur einfaldað ferlið og tryggt betri samfelli í þjónustu. Nýtt fyrirkomulag með stuðningsáætlunum og reglulegt endurmati hefur leyst af hólmi eldri samningsfyrirkomulag og dregið úr áhættu vegna útrunninna samninga. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu	Verklag og reglur Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu kveða á um stuðningsáætlun í 8. gr. og reglubundið endurmat í 13. gr. Endurmat skal fara fram eigi sjaldnar en á 12 mánaða fresti eða á 24 mánaða fresti ef fyrirsjáanlegt er að stuðningsþörf verði langvarandi. Á fundi með stjórnendum 20. maí 2026 var IER sýnt hvernig útrunnin tilvik eru auðkennd í málakerfi heimaþjónustunnar. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda fylgjast teymisstjórar reglulega með stöðu þeirra. Að mati IER hefur eldra samningsfyrirkomulag verið leyst af hólmi með stuðningsáætlunum og reglubundnu endurmati stuðningsþarfar. Með því hefur verið brugðist við þeirri áhættu sem ábendingin laut að. Samþykkt umsókn heldur gildi sínu meðan stuðningsáætlun er í endurmati. Sjá jafnframt umfjöllun í ábendingu nr. 7 um skráð verklag. Úrbótum hefur verið komið við og er ábendingu lokað.	Úrbótum lokið Ábendingu lokað

Tillaga	6. Betur færi á því að teymisstjórar í félagslegri heimaþjónustu fengju tilkynningar úr heimaþjónustugrunni þegar samningar notenda eru að renna út. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála. Viðbrögð: Setja í nýja grunninn að það komi sjálfkrafa tilkynning.	Yfirsýn yfir stöðu stuðningsáætlana er aðgengileg í kerfum. Við þróun nýrrar málavinnslukerfisins BÚA verður unnið með hvort hægt sé að innleiða sjálfvirkar tilkynningar. Yfirsýn er til staðar en sjálfvirkar tilkynningar eru ekki að fullu innleiddar. Unnið verður að útfærslu í nýju málaskrárkerfi (BÚA). Nú eru gerðar stuðningsáætlanir sem eru endurmetnar eftir þörfum. Þegar ljóst er að viðkomandi einstaklingar munu ekki ná færni að nýju eru samþykktir ótímabundnar. Þetta hefur einfaldað ferlið og tryggt betri samfelli í þjónustu.	IER fylgir úrbótum tillagna ekki eftir í eftirfylgni-úttekt en áréttar ábyrgð stjórnenda á þeim.	Tillaga
Lítil áhætta	7. Í verklagsreglum um félagslega heimaþjónustu frá desember 2006 er engin umfjöllun um gildistíma samninga eða verklag við endurnýjun/niðurfellingu samninga ef þjónustubörf notanda breytist ekki á samningstímanum. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála. Viðbrögð: Endurmat stuðningsáætlunar á 12 mánaða fresti - skilaboð í nýjum grunni til teymisstjóra 3 vikum fyrir endurmat. - deildarstjóri gerir úttekt á 6 mánaða fresti. - sett í nýja gæðahandbók	Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu stuðningsáætlana fer fram reglulega samkvæmt faglegu mati. Með tilkomu nýrra kerfa og verklags er unnið að því að samræma betur framkvæmd og skráningu endurmats. Hefur ekki verið klárað. Endurmat fer fram en verklag er ekki að fullu staðlað eða sjálfvirk. Þörf er á frekari samræmingu í nýrri málaskrá. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu - Heimastuðningur - Upplýsingabrunnur velferðarsviðs í Sharepoint.	Gildistími stuðningsáætlana og endurmat Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu, sem leystu af hólmi eldri verklagsreglur, kveða á um gerð stuðningsáætlana og reglubundið endurmat stuðningsþarfar. Samkvæmt 13. gr. skal endurmat almennt fara fram eigi sjaldnar en á 12 mánaða fresti eða á 24 mánaða fresti þegar fyrir-sjáanlegt er að stuðningsþörf verði langvarandi. Yfirferð IER bendir hins vegar til að skráð verklag í gæðahandbók fjalli ekki með nægilega skýrum hætti um endurnýjun eða niðurfellingu stuðningsáætlana, þar á meðal þegar þjónustubörf helst óbreytt. Innleiðing Vörðu, nýs gæðastjórnunar-kerfis Reykjavíkurborgar, gefur tækifæri til að skrá og samræma verklagið. Að mati IER mæta nýtt regluverk og reglubundið endurmat hluta þeirrar áhættu sem ábendingin laut að. Ekki hefur þó verið sýnt fram á að skýrt og samræmt verklag um endurnýjun og niðurfellingu stuðningsáætlana liggi fyrir. Efnislegri kröfu	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð

			ábendingarinnar hefur því ekki verið mætt að fullu. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	
Lítil áhætta	8. Hætta er á að notendur njóti ekki réttinda til gjaldalækkunar sem þeir eiga rétt á, séu samningar ekki endurnýjaðir þegar þeir renna út. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála. Viðbrögð: Þetta er ekki raunin. Verklag verður sett í nýja gæðahandbók. Skoða þarf RSK á 12 mánaða fresti, þ.e. þegar endurmat er gert, athuga hvort forsendur hafi breyst.	Fáir eru með gjaldniðurfellingar. Breytt fyrirkomulag stuðningsáætlana og reglulegt endurmat hefur dregið úr áhættu þess að notendur njóti ekki réttinda. Það eru ekki lengur gerðir samningar. Gjaldtaka byggir á gildandi reglum og stuðningsáætlanir eru endurmetnar. Þá kannar starfsfólk stöðu tekna hjá RSK. Með breytingum á fyrirkomulagi samninga hefur áhætta vegna útrunninna samninga minnkað verulega. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu	Gjaldtaka og réttur til undanþágu Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu heimila undanþágu frá gjaldskyldu vegna þrifa að uppfylltum tekjuskilyrðum og kveða á um reglubundið endurmat á stuðningsþörf. Eldra samningsfyrirkomulag, sem ábendingin laut að, hefur breyst og áhætta vegna útrunninna samninga er því ekki lengur til staðar með sama hætti. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er tekjustaða könnuð hjá skattyfirvöldum við endurmat eftir því sem við á. Að mati IER hefur breytt fyrirkomulag dregið úr þeirri áhættu sem ábendingin laut að. Yfirferð IER hefur þó ekki staðfest að endurmat á rétti til undanþágu frá gjaldskyldu sé með skýrum og samræmdum hætti tengt reglubundnu endurmati stuðningsþarfar. Úrbótum er að mestu lokið og ábendingunni lokað.	Úrbótum að mestu lokið Ábendingu lokið
Lítil áhætta	9. Ósamræmi er í notkun starfsstöðva á hakinu „samningur tilbúinn“ í heimaþjónustugrunni. Leiðbeina þarf starfsstöðvum um notkun heimaþjónustugrunns og tryggja að samræmi sé í skráningu milli starfsstöðva. Ábyrgðaraðili: Deildarstjórar Viðbrögð: Þarf að skoða. Hnappur ekki notaður þar sem fólk skrifar undir samninginn.	Með nýjum reglum Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu féllu verklagsreglur frá árinu 2006 úr gildi. Sú breyting var gerð í nýjum reglum að ekki eru gerðir samningar lengur. Umsókn er samþykkt og í kjölfarið er gerð stuðningsáætlun. Þarf að haka við að senda svarbréf. Samþykktarbréf fer ekki sjálfkrafa. Verður tekið tillit til þessa við þróun BÚA nýrrar málaskrár.	Meðferð umsókna og skráning Í <i>Heimastuðningi</i> er fjallað um móttöku og afgreiðslu umsókna, mat og endurmat stuðningsþarfar auk ferlis stuðningsáætlana. Á fundi með stjórnendum 20. maí 2026 kom fram að unnið sé að innleiðingu nýs málaskráningarkerfis sem muni leysa eldra kerfi af hólmi. Af þeim sökum hefur hluti fyrirhugaðra umbóta á skráningu og sjálfvirkni ekki enn komið til framkvæmda.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð

		Samræmi hefur aukist með nýjum kerfum en enn er unnið að frekari stöðlun skráningar með innleiðingu BÚA. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu, - Heimastuðningur - Upplýsingabrunnur velferðarsviðs í Sharepoint. - Umsókn um heimastuðning.docx (lýsing á vinnslu umsóknar í málaskráningarkerfi)	Að mati IER á hakið „samningur tilbúinn“ ekki lengur við eftir breytingar á regluverki og verklagi. Efnisleg krafa ábendingarinnar um samræmda skráningu og framkvæmd milli starfsstöðva á hins vegar enn við. Ekki hefur verið sýnt fram á að skýrt og samræmt verklag og leiðbeiningar um skráningu í málakerfi liggi fyrir. Sjá einnig umfjöllun í ábendingu nr. 7 um skráð verklag. Fyrirhugaðar kerfisbreytingar geta stutt við samræmdari framkvæmd en hafa ekki enn verið innleiddar. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	
Tillaga	10. Betur færi á að upplýsingar um tengiliði sem fram koma á umsóknareyðublöðum séu færðar í þar til gerða reiti í heimaþjónustugrunni. Það auðveldar starfsmönnum að hafa samband við tengilið, ef þörf er á. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála og verkefnastjóri gæða- og skjalamála. Viðbrögð: Athuga hvort hægt er að láta tengiliða-upplýsingar fara sjálfkrafa inn í nýjan heimaþjónustugrunn, úr nýjum rafrænum umsóknum?	Unnið er að því að bæta skráningu tengiliða-upplýsinga með rafrænum umsóknum og í nýrri málaskrá (BÚA), þar sem gert er ráð fyrir sjálfvirkri skráningu upplýsinga úr umsóknarkerfi og inn í nýja málaskrá. Unnið er að því í dala.care að aðstandendur fái sýniaðgang að þjónustu við þjónustunotendur. Þetta yrði að sjálfsögðu tengt leyfi frá notendum og gæta þarf að persónuvernd. Ekki hefur verið ráðist í fulla innleiðingu sjálfvirkar skráningar en gert er ráð fyrir úrbótum í nýju kerfi.	IER fylgir úrbótum tillagna ekki eftir í eftirfylgni-úttekt en áréttar ábyrgð stjórnenda á þeim.	Tillaga
Lítill áhætta	11. Greina þarf frá því með skýrari hætti í verklagsreglum um félagslega heimaþjónustu hvernig meðferð samninga er háttað. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála. Viðbrögð: Þetta þarf að fjalla um ítarlega í nýrri gæðahandbók.	Með nýjum reglur Reykjavíkurborgar stuðningsþjónustu féllu verklagsreglur frá árinu 2006 úr gildi. Sú breyting var gerð í nýjum reglum að ekki eru gerðir samningar lengur. Umsókn er samþykkt og í kjölfarið er gerð stuðningsáætlun. Þegar færni notanda til að sinna athöfnum daglegs lífs eða félags- og fjölskylduaðstæður breytast er stuðningsþörf endurmetin. Almennt skal endurmeta þörf fyrir stuðning eigi sjaldnar en á 12 mánaða fresti. Þar	Stuðningsáætlun í stað samninga Samningar eru ekki gerðir í dag líkt og áður, þ.e. eftir að nýjar reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu tóku gildi. IER telur að núverandi reglur um stuðningsþjónustu fjalli með fullnægjandi hætti um meðferð á umsóknum, gerð, innihaldi og endurmat á stuðningsáætlunum eða stuðningsþörf þannig að málsméðferð sé skýr. Þar með hefur verið	Úrbótum lokið Ábendingu lokað

		sem fyrirsjáanlegt er að þörf fyrir stuðning verði langvarandi fer fram endurmat á 24 mánaða fresti. Þegar um þjálfun á vegum endurhæfingarteymis er að ræða fer fram símat á árangri endurhæfingar. Nýjar reglur hafa tekið gildi og eldri verklagsreglur féllu þar með úr gildi. Áhættan sem ábendingin laut að hefur verið leyst með nýju reglum og verklagi. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu - Heimastuðningur - Upplýsingabrunnur velferðarsviðs í Sharepoint.	brugðist við þeirri áhættu sem ábendingin laut að. Mikilvægt er þó að skráð verklag í Vörðu endurspegli gildandi reglur og framkvæmd. Úrbótum hefur verið komið við. Ábendingunni er lokað.	
Lítil áhætta	12. Tryggja þarf að tímaskráning starfsmanna í félagslegri heimaþjónustu á kvittanablöð vegna veittrar þjónustu sé skráð með sama hætti á öllum starfsstöðvum félagslegrar heimaþjónustu. Ábyrgðaraðili: Deildar- og teymisstjórar. Viðbrögð: Notandi á alltaf að kvitta nema í Curron kerfinu þar sem límmiðar staðfesta tímalengd starfsmanns í húsi á rauntíma.	Með innleiðingu dala.care hefur tímaskráning orðið rafræn og samræmd. Notkun kvittanablaða er enn í gangi en samkvæmt beiðni frá velferðarsviði mun dala.care verða tilbúin með rafrænu lausnina innan skamms og skráning fer fram í rauntíma og kvittanablöð aflögð. Með rafrænni tímaskráningu í dala.care verður samræmi tryggt og eldra verklag lagt af.	Sjálfvirkni tímaskráningar í nýju kerfi Samkvæmt upplýsingum stjórnenda hefur innleiðing á kerfinu dala.care verið í gangi á árinu og nýverið var gengið frá umgjörð fræðslu og persónuverndarmála. Kerfið styður nú rafræna tímaskráningu, skráir upphaf og lok þjónustu ásamt staðsetningarpunktum (GPS). Að mati IER eru úrbætur vel á veg komnar en ekki hefur verið sýnt fram á að efnislegri kröfu ábendingarinnar um samræmda tímaskráningu hafi verið mætt að fullu, þ.e. eftir á að reyna á kerfið og sýna fram á að tímaskráningin nýtist eins og áformað er, samræmt fyrir allar starfsstöðvar. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð
Tillaga	13. Huga þarf að því að heimaþjónusta hafi möguleika að skrá með tíðari hætti ef breytingar verða á heilsu eða færni notenda (t.d. ef heilsu notanda hrakar). Einnig þarf að hraða uppfærslu þjónustugrunns þannig að hann uppfylli þær kröfur sem gerðar eru varðandi vistun slíkra upplýsinga.	Í dala.care er hægt að skrá upplýsinga líðan í hverri vitjun. Einnig eru breytingar skráðar við endurmat stuðningsáætlana sem er framkvæmd a.m.k. á 12 mánaða fresti í málaskrá og oftast eftir þörfum. Einnig eru slíkar upplýsingar skráðar í greinargerð.	IER fylgir úrbótum tillagna ekki eftir í eftirfylgni-úttekt en árættar ábyrgð stjórnenda á þeim.	Tillaga

	Ábyrgðaraðili: Deildar- og teymisstjórar. Viðbrögð: Skráning á almennri líðan á að gera við endurmat, þ.e. endurnýjun stuðningsáætlunar og eftir þörfum þess á milli. Það eru skiptar skoðanir um þetta. Stöðugt endurmat er í gangi hjá notend-um að mati deildastjóra.	Þetta hefur bætt yfirsýn og möguleika á tíðni skráningar. Nýtt kerfi býður upp á aukna skráningu og tryggir samræmda og kerfisbundna notkun.		
Lítil áhætta	14. Tryggja þarf að notandi greiði ávallt fyrir samþykktu tíma í félagslegri heimaþjónustu þegar forföll verða sem ekki hafa verið tilkynnt, nema í undantekningartilfellum eins og getið er um í 6. mgr. 3. gr. verklagsreglna um félagslega heimaþjónustu frá desember 2006. Ábyrgðaraðili: Deildar- og teymisstjórar. Viðbrögð: Skerpa á þessu.	Með nýjum reglum Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu féllu verklagsreglur frá árinu 2006 úr gildi. Með rafrænni skráningu í dala.care og tengingu við fjárhagskerfi (Agresso) hefur orðið betra utnumhald um veitta þjónustu og gjaldtöku. Þá skráir kerfið þegar starfsmaður fer inn á heimili og út af því aftur. Þessi áhætta verður ekki til staðar eftir nokkrar vikur þegar farið verður að rukka fyrir þjónustu með þessum hætti. Rafrænt utnumhald og tenging við fjárhagskerfi hefur bætt framkvæmd og dregið úr áhættu. Staðfestingargögn - Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu	Gjaldtaka vegna ótilkynnta forfalla Samkvæmt upplýsingum stjórnenda hefur verið unnið að rafrænni skráningu veittrar þjónustu í dala.care og tengingu við fjárhagskerfi í vor og sumar 2026. Fyrirhugað er að lausnin styðji við samræmda skráningu og gjaldtöku vegna ótilkynnta forfalla. Að mati IER hefur ekki verið sýnt fram á að fyrirkomulagið sé að fullu komið til framkvæmda en skráningu staðsetningarpunkta í dala.care og tengingu við fjárhagskerfi hefur nýverið verið komið á. Enn á eftir að reyna á kerfið og tengingar og sýna fram á að það nýtist sem skyldi í daglegu starfi heimastuðnings. Því hefur ekki verið staðfest að gjaldtaka vegna ótilkynnta forfalla fari fram með samræmdum hætti. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð
Lítil áhætta	15. Tryggja þarf að lykilar notenda í félagslegri heimaþjónustu séu geymdir í læstum skáp á starfsstöðvum félagslegrar heimaþjónustu. Ábyrgðaraðili: Deildarstjórar.	Læstir skápar hafa verið teknir í notkun sem eingöngu starfsfólk hefur afnot af. Verið er að skoða aðgangsstýrða skápa þar sem hægt er að rekja hvaða starfsfólk notar það. Læstir skápar hafa verið teknir í notkun, sjá <i>Fylgiskjal 1 myndir af lyklaskápum.docx</i>. Staðfestingargögn	Meðferð lykila notenda Í 17. gr. reglna Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu er fjallað um meðferð og geymslu lykila notenda. Læstir lyklaskápar hafa verið teknir í notkun á starfsstöðvum heimastuðnings, sem staðfest er með fyrirbyggjandi ljósmyndum. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda hefur jafn-	Úrbótum lokið Ábendingu lokað

	Viðbrögð: Kaupa læsta kápa og nota þá en rétt er að taka fram að það eru aðgangsstýringar í deildinni.	- Fylgiskjal 1, myndir af lyklaskápum.docx	framt verið fjárfest í stafrænt stýrðum læsanlegum skápum sem fyrirhugað er að taka í notkun. Í gæðahandbók eru verklagsregla og vinnulýsing um lykla notenda frá árinu 2013 (VLR-018 og VLY-013). Skjölin hafa ekki verið uppfærð um langt skeið. Að mati IER hefur verið brugðist við megináhættu ábendingarinnar með bættri aðstöðu og öryggi við geymslu lykla. IER bendir þó á að uppfæra þurfi skráð verklag reglulega til að tryggja að gæðaskjöl endurspegli gildandi framkvæmd. Úrbótum hefur verið komið við. Ábendingunni er lokað.	
Lítil áhætta	16. Misjafnt er með hvaða hætti notendur ferðast þegar um aðstoð við innkaup er að ræða. Í verklagsreglum um félagslega heimaþjónustu er þess ekki getið með hvaða hætti skuli ferðast. Betur færi á því að fyrirkomulag við akstur í innkaupaferðum sé tilgreint með skýrum hætti í verklagsreglum þannig að samræmis sé gætt. Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri öldrunarmála og lögfræðideildin. Viðbrögð: Í gæðahandbók verða ný fyrirmæli. Einungis leyfilegt að panta nauðynjavörur á netinu. Búa til verklag utan um Bónus-kortin. Athuga með reglur um akstur.	Með nýjum reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu féllu verklagsreglur frá árinu 2006 úr gildi. Innkaup fara nú að mestu fram rafrænt. Í undantekningartilfellum er veitt aðstoð við að fara í verslun og þá samkvæmt skilgreindu verklagi. Ef fólk er ekki með rafræn skilríki er farið með fólk á vinnubílum eða farið fyrir fólk með Bónuskort sem ættingjar leggja inná. Þetta hefur aukið samræmi og dregið úr áhættu. Skýrt verklag hefur verið innleitt þar sem rafræn innkaup eru meginleið og undantekningar skilgreindar. Nánari lýsingu vantar í leiðbeiningum.	Ferðir og meðferð fjármuna notenda Samkvæmt 16. gr. reglna Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu skal að jafnaði nota almenningsamgöngur þegar félagslegur stuðningur er veittur utan heimilis. Samkvæmt 18. gr. er starfsmönnum óheimilt að fara með fjármuni notenda en heimilt að aðstoða þá við kaup á nauðsynjavörum í netverslunum án þess að fara með fjármuni þeirra. Í leiðbeiningum á <i>Heimastuðningi</i> er lögð áhersla á rafræn innkaup en í undantekningartilvikum er farið með notanda í verslun. Þar kemur jafnframt fram að starfsfólki sé óheimilt að fara með fjármuni notenda. Að mati IER kveða reglur og leiðbeiningar á um meginreglur um ferðir og meðferð fjármuna notenda. Hins vegar skortir nánari leiðbeiningar um framkvæmd innkaupaferða, frávik frá meginreglu um almenningssamgöngur og notkun inn eignarkorta, svo sem Bónuskorta. Því hefur ekki	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð

			verið sýnt fram á að framkvæmdin sé nægilega skýr og samræmd. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	
Lítil áhætta	17. Skráning atvika er framkvæmd með ólíkum hætti af teymisstjórum í félagslegri heimaþjónustu. Velferðarsvið þarf að kynna atvikaskráningakerfið Muninn fyrir starfsmönnum félagslegrar heimaþjónustu og tryggja að þær starfsstöðvar sem sinna félagslegri heimaþjónustu skrái atvik á samræmdan hátt. Ábyrgðaraðili: Verkefnastjóri gæða- og skjalamála. Deildarstjóri öldrunarmála (gæðahandbók). Deildarstjórar Heimaþjónustu. Viðbrögð: Uppfæra skjöl Fræðsla Innleiðing Efri byggð Lýsing á notkun Munins þarf að koma fram í gæðahandbók. Kennslu á kerfið er lokið og unnið er í því að bæta skráningu í kerfið.	Regluleg, skipulögð- fræðsla er í boði fyrir starfsmenn og stjórnendur á Torginu og sem námskeið. Innleiðing atvikaskráningarkerfisins Muninn hefur farið fram og unnið er að því að bæta samræmi í skráningu. Þróun mælaborðs (Power BI) hefur aukið yfirsýn, en heildargreining og full samræming skráninga er enn í vinnslu og því er undirliggjandi áhætta enn til staðar að hluta. Staðfestingargögn - https://innri.reykjavik.is/is/vel/muninn-atvik - https://innri.reykjavik.is/is/vel/muninn-atvikaskraning Á innri vef má finna leiðbeiningar um skráningu atvika í Muninn fyrir: - Starfsfólk (útg. 2.0 jan. 2020). - Ábyrgðarmenn og samþykjendur skráninga (útg. 2.0 des. 2019). Á Torginu og innri vef er fræðsla um Ask: - Almenn fræðsla Askur atvikaskráning. - Fróði - Atvikaskráning og tilkynning vinnuslysa. - Skráning og tilkynningar atvika og slysa 00 4a.pdf, verklagsreglur.	Samræming á atvikaskráningu Samkvæmt upplýsingum stjórnenda hefur regluleg fræðsla verið í boði fyrir starfsfólk og stjórnendur. Á innri vef eru leiðbeiningar, annars vegar fyrir stjórnendur og hins vegar fyrir starfsfólk, um skráningu atvika í Muninn, auk almennrar fræðslu um atvikaskráningu. Unnið hefur verið mælaborð í Power BI til að bæta yfirsýn yfir skráð atvik. Til stendur að færa atvikaskráningu heimastuðnings úr Muninn yfir í Ask, atvikaskráningakerfi fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Að mati IER hefur verið unnið að umbótum á fræðslu og skráningu atvika. Ekki hefur þó verið sýnt fram á að leiðbeiningar og verklag hafi verið uppfært þannig að samræmd atvikaskráning heimastuðnings sé tryggð í framkvæmd. Fyrirhuguð innleiðing Asks breytir ekki þeirri niðurstöðu þar sem hún hefur ekki enn komið til framkvæmda. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð
Lítil áhætta	18. Ósamræmi er í stjórnendaleiðbeiningum um úrvinnslu atvika, leiðbeiningum um útfyllingu eyðublaðs fyrir starfsfólk og eyðublaði vegna atvikaskráningar í Munin hvað skráningu á mikilvægi atvika varðar. Uppfæra þarf skjölin og tilgreina á skýran hátt ef starfsmenn eiga að skrá mikilvægi atvika.	Unnið er að uppfærslu leiðbeininga og aukinni fræðslu starfsfólks. Jafnframt er horft til þess að nýtt atvikaskráningarkerfi (ASKUR) muni koma í stað Munins þar til full innleiðing og skýr viðmið liggja fyrir er áhættan enn til staðar að hluta.	Leiðbeiningar um skráningu og úrvinnslu atvika Í gæðahandbók velferðarsviðs eru eldri leiðbeiningar um skráningu í Muninn þar sem alvarleiki atvika er skilgreindur. Sambærilegar skilgreiningar eða tilvísanir í þær koma hins vegar hvorki fram í leiðbeiningum fyrir starfsfólk né í	Úrbætur í vinnslu

	Ábyrgðaraðili: Skrifstofa sviðsstjóra. Viðbrögð: Uppfæra skjöl. Fræða starfsfólk.	Brýnt hefur verið fyrir starfsfólki að setja sína upplifun af mikilvægi atviks en stjórnandi þarf alltaf að yfirfara. Staðfestingargögn - https://innri.reykjavik.is/is/vel/muninn-atvikaskraning Í gæðahandbók Velferðarsviðs má finna ýmis eldri skjöl um skráningu í Muninn, til dæmis: - Atvikaskráning - vinnulýsing (VLY-350 útg. 2.0 nóv. 2019) 9.5.01.01 - Leiðbeiningar fyrir starfsfólk - Leiðbeiningar fyrir stjórnendur	skráningarformi. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er unnið að uppfærslu leiðbeininga og undirbúningi innleiðingar Asks. Sjá einnig umfjöllun í ábendingu nr. 17. Að mati IER er ósamræmi enn til staðar milli leiðbeininga, verklags og skráningarforms um skráningu á mikilvægi atvika. Þótt vinna við uppfærslu skjala og innleiðingu nýs kerfis sé hafin hefur ekki verið sýnt fram á að starfsfólk hafi skýrar og samræmdar leiðbeiningar um framkvæmd skráningar. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Ábending ítrekuð
Nokkur áhætta	19. Skilgreiningar sem liggja að baki flokkun á mikilvægi atvika þarf að tilgreina í leiðbeiningum stjórnenda um úrvinnslu atvika, leiðbeiningum um útfyllingu eyðublaðs fyrir starfsfólk sem og í skráningareyðublaðinu í Muninn. Með skýrari viðmiðun fæst betri skráning sem auðveldar m.a. tölfræðiúrvinnslu og gæðamat. Ábyrgðaraðili: Skrifstofa sviðsstjóra. Viðbrögð: Skilgreina flokkun	Tekið er fram í Muninn að mikilvægt sé að fá álit starfsmanns á flokkun mikilvægis atviks. Það er svo yfirmanns að yfirfara þessa flokkun. Til stendur að innleiða nýtt atvikaskráningarkerfi. Búið að innleiða atvikaskráningarkerfið ASK fyrir slys og tjón starfsfólks í vinnu. Til stendur að atvikaskráningarkerfi velferðarsviðs Muninn verið innleitt inn í Ask og þá verður sérstaklega skoðað að skýrari flokkun við mikilvægi atvika. Flokkun mikilvægis verður gerð skýrari í Ask. Staðfestingargögn - Askur - https://innri.reykjavik.is/is/vel/muninn-atvikaskraning	Alvarleikaflokkun í atvikaskráningu Skilgreiningar á alvarleika atvika í Muninn eru ekki til staðar í leiðbeiningum fyrir stjórnendur, leiðbeiningum fyrir starfsfólk eða í skráningarformi Muninn. Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er unnið að innleiðingu Asks og endurskoðun flokkunar á mikilvægi atvika. Að mati IER hefur ekki verið sýnt fram á að samræmdar skilgreiningar á mikilvægi atvika hafi verið innleiddar í leiðbeiningar og skráningarform með þeim hætti sem ábendingin gerir ráð fyrir. Því er ekki tryggt að flokkun atvika sé samræmd eða að skráning styðji með fullnægjandi hætti tölfræðilega úrvinnslu og gæðamat. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð
	20. Mikilvægt er að greint sé frá því með skýrum hætti í leiðbeiningum um útfyllingu eyðublaðs fyrir starfsfólk og í skráningareyðublaðinu í Munin í hvaða tilvikum kalla skuli til lögreglu.	Atvikaskráningarkerfið fangar skráningu atvika eftir að þau hafa átt sér stað. Leiðbeiningar og verklag er að finna í gæðahandbók en ekki í atvikaskráningarkerfinu. Það er verið að þróa áhættumat og við-	Leiðbeiningar um aðkomu lögreglu Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er unnið að þróun áhættumats og viðbragðsáætlunar fyrir	

Lítil áhætta	Ábyrgðaraðili: Skrifstofa sviðsstjóra. Viðbrögð: Búa til viðmið.	bragðsáætlun sem starfsfólk heimaþjónustu vinnur eftir. Þar er flaggað á gulu eða rauðu og atvikið skráð í Munin. Athugasemdin snýr fyrst og fremst að Áhættumati. Er færð inn í Munin eftir á, þ.e. þegar atvik hefur átt sér stað. Staðfestingargögn - Áhættumat heimila grunnur fyrir heimaþjónustu drög nóvember 2025.xlsx - Gæðahandbók - verið er að innleiða nýja gæðahandbók Vörðu en vinna við að færa gæðaskjöl yfir standur nú yfir.	heimastuðning. Í Muninn er jafnframt unnt að skrá hvort lögregla hafi komið að atviki. Yfirferð IER sýnir hins vegar að leiðbeiningar fyrir starfsfólk og skráningarleiðbeiningar tilgreina ekki með skýrum hætti hvenær kalla skuli til lögreglu. Að mati IER hefur því ekki verið sýnt fram á að fyrir liggi samræmdar leiðbeiningar sem styðja við rétt og samræmt mat á aðkomu lögreglu í eða við atvik. Drög að áhættumati ná til undirbúnings heimsóknar en ekki til viðbragða í eða við atvik. Því hefur ekki verið brugðist við megináhættu ábendingarinnar. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð
Tillaga	21. Greina þarf þau atvik sem skráð eru sem annað í atvikaskráningu og eftir atvikum þá að reyna að bæta tegundum flokka við eyðublaðið til þess að atvikaskráning verði meira lýsandi. Vinna þarf að því að fækka skráningum í flokkinn „annað“ eins og mögulegt er. Ábyrgðaraðili: Skrifstofa sviðsstjóra. Viðbrögð: Lagfæra.	Í atvikaskráningarkerfinu Aski er búið að innleiða Slys- og tjóna atvik. Fyrirhugað er að Askur taki við hlutverki atvikaskráningarkerfisins Munins og þá verða flokkarnar endurskoðaðir og þeim breytt. Ekki er talin ástæða að fjárfesta í breytingum á Muninn þar sem hann verður ekki lengur notaður. https://innri.reykjavik.is/is/vel/muninn-atvikaskraning	IER fylgir úrbótum tillagna ekki eftir í eftirfylgni-úttekt en áréttar ábyrgð stjórnenda á þeim.	Tillaga
Lítil áhætta	22. Tryggja þarf að staðsetning atvika sé ávallt tilgreind við skráningu atvika á þar til gert eyðublað í Munin, m.a. til þess að yfirsýn náist yfir það hvar atvik eiga sér stað og að hægt sé að bregðast við ef atvik eru tíðari á ákveðnum stöðum. Ábyrgðaraðili: Skrifstofa sviðsstjóra. Viðbrögð: Lagfæra. Það þarf að tryggja að upplýsingar koma fram í heimaþjónustugrunni. Þetta er vegna öryggis starfsmanna.	Þegar starfsmaður hefur skráð atvik fer úrvinnsla atvika til yfirmanns. Brýnt er fyrir starfsfólki að haka ætíð við hvaða starfsstöð starfsmaður og notandi tilheyra. Hakað er við hvar atvikið átti sér stað t.d. á utandyra, sameign, heimili notenda. Í nýju kerfi mun ekki verða valkvætt að haka eingöngu við miðlæga miðstöð heldur verður stjórnumerkt að haka eigi við staðinn þar atvikið átti sér stað auk starfstaðar starfsmanns. Beðið er eftir innleiðingu nýs atvikaskráningarkerfis.	Skráning staðsetningar á atvikum Samkvæmt upplýsingum stjórnenda er í Muninn gerð krafa um að staðsetning atvika sé skráð og starfsfólki leiðbeint um að skrá bæði starfsstöð og stað atviks. Fyrirhugað er að í nýju atvikaskráningarkerfi verði skráning staðsetningar gerð að skyldureit. Fyrirhuguð innleiðing nýs kerfis hefur ekki verið lokið og því hefur ekki verið sýnt fram á að megináhættu ábendingarinnar hafi verið mætt. Úrbætur eru enn í vinnslu. Ábendingin er ítrekuð.	Úrbætur í vinnslu Ábending ítrekuð

Viðauki I – Áhættuflokkun ábendinga

Viðmið	● Mikil áhætta	● Nokkur áhætta	● Lítil áhætta
Áhrif á fjárhagslega stöðu og/eða áreiðanleika gagna Hættan á fjárhagstjóni eða skorti á áreiðanleika gagna	Líkur eru á verulegum neikvæðum fjárhagslegum áhrifum, eða skorti á áreiðanleika gagna/upplýsinga í fjárhagsupplýsingakerfum	Líkur eru á neikvæðum fjárhagslegum áhrifum, eða skorti á áreiðanleika gagna	Takmarkaðar líkur á neikvæðum fjárhagslegum áhrifum eða skorti á áreiðanleika gagna
Sviksemisáhætta. Hættan á því að sviksemi eigi sér stað, t.d. vegna skorts á starfaaðgreiningu	Miklar líkur á verulegri skekkju, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka, og/eða mikil tækifæri til sviksemi	Líkur á verulegri skekkju, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka og/eða tækifæri til sviksemi	Takmörkuð hættan á verulegri skekkju, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka
Innri reglur og skriflegar leiðbeiningar Stefnur, verklagsreglur, verkferlar og leiðbeiningar	Miklar líkur á verulegri skekkju, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka, og/eða mikil tækifæri til sviksemi	Vantar mikilvæga þætti inn í ferla og reglur og/eða nokkuð um frávík frá fylgni við reglur	Tækifæri til að bæta ferla og reglur og/eða einstaka frávík frá fylgni við reglur
Ytri kröfur. Lög, reglur, reglugerðir, leiðbeinandi tilmæli	Engin fylgni við lög og reglur eða tíð frávík	Nokkuð um frávík frá fylgni við lög og reglur	Tækifæri til að bæta enn frekar fylgni við lög og reglur
Orðsporsáhætta. Hættan á því að orðspor laskist	Miklar líkur á neikvæðri opinberri umfjöllun	Líkur á neikvæðri opinberri umfjöllun	Takmarkaðar líkur á neikvæðri opinberri umfjöllun
Tímafrestur viðbragða			
Meginregla tímaramma en frá honum geta verið eðlileg frávík ákveðin í hverju tilviki fyrir sig, til dæmis ef flækjustuðull viðbragða er mikill	Sem fyrst, innan 3ja mánaða	Innan 6 mánaða	Innan 12 mánaða

