



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Reykjavík, 6. september 2021
VEL2021060018

Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Tillaga um þjónustusamning við Ás styrktarfélag til 2025

Á fundi velferðarráðs þann 1. september 2021 var lögð fram svohljóðandi tillaga um þjónustusamning við Ás styrktarfélag til 2025, ásamt fylgiskjöllum:

Lagt er til að samþykktur verði þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til ársins 2025. Samningurinn er þrjúflokkur og skiptast upphæðir í þrjú flokka: 1) 747.610.000 kr. vegna búsetuþjónustu, 2) 819.550.000 kr. vegna vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu og 3) 38.250.000 kr. vegna sérhæfðrar leikskólaþjónustu. Heildarfjárhæð nýs samnings er 1.605.410.000 kr. á ársgrundvelli. Allar kröfur í kröfulýsingu er varða beina þjónustu við notendur taka gildi strax við undirritun aðila.

Tillagan felur í sér viðbótarkostnað. Óskað hefur verið eftir hærri fjárheimild sem nemur 150,6 m.kr. í fimm ára áætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árin 2022 – 2026. Einnig á eftir að hækka fjárheimild vegna samningsins vegna verðbóta á árinu 2021 að fjárhæð 160 m.kr.

Greinargerð fylgdi tillögunni.

Tillagan var samþykkt og vísað til borgarráðs.

Velferðarráð lagði fram svohljóðandi bókun:

Reykjavíkurborg hefur samið við Ás styrktarfélag um ýmsa mikilvæga þjónustu allt frá yfirfærslu málefna fatlaðs fólks frá ríki til sveitarfélaga. Ás styrktarfélag er sjálfseignarstofnun sem sinnir margvíslegri þjónustu við fatlað fólk í Reykjavík. Í dag veitir Ás styrktarfélag um 240 Reykvíkingum þjónustu í formi búsetu, sérhæfðrar þjónustu við börn og vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu. Gildandi samningur við Ás styrktarfélag rann út í árslok 2020 og því þurfti að útbúa nýjan samning.

Kostnaðarauki við samninginn er rúmar 150 milljónir á ári árin 2022-2026, hækka þarf fjárheimildir um 160 milljónir á árinu 2021.

Samþykktin er hér með send borgarráði.

Virðingarfyllst

A handwritten signature in blue ink, reading "Regína Ásvaldsdóttir". The signature is fluid and cursive, with the first letter 'R' being particularly large and stylized.

Regína Ásvaldsdóttir
sviðsstjóri velferðarsviðs

Hjálagt:

Tillaga sviðsstjóra velferðarsviðs um þjónustusamning við Ás styrktarfélag til 2025, ásamt fylgiskjöllum.



Tillaga

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni tillögu: Þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til 2025

Lagt er til að samþykktur verði þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til ársins 2025. Samningurinn er þrjúþættur og skiptast upphæðir í þrjú flokka: 1) 747.610.000 kr. vegna búsetuþjónustu, 2) 819.550.000 kr. vegna vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu og 3) 38.250.000 kr. vegna sérhæfðrar leikskólaþjónustu. Heildarfjárhæð nýs samnings er 1.605.410.000 kr. á ársgrundvelli. Samningurinn tekur til allra þeirra krafna sem velferðarsvið gerir til þjónustunnar að undanskildum kröfum nr. 21 og 27 í kafla nr. 1.2.3 í kröfulýsingu (sjá fylgiskjal 1) sem Ás styrktarfélag hefur aðlögunartíma til ársloka 2023 til að mæta að fullu. Allar kröfur í kröfulýsingu er varða beina þjónustu við notendur taka gildi strax við undirritun aðila.

Tillagan felur í sér viðbótarkostnað. Óskað hefur verið eftir hærri fjárheimild sem nemur 150,6 m.kr. í fimm ára áætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árin 2022 – 2026. Einnig á eftir að hækka fjárheimild vegna samningsins vegna verðbóta á árinu 2021 að fjárhæð 160 m.kr.

Greinargerð:

Við yfirfærslu málefna fatlaðs fólks frá ríki til sveitarfélaga tók velferðarsvið Reykjavíkurborgar yfir samning við Ás styrktarfélag um þjónustu við fatlað fólk. Ás styrktarfélag er sjálfseignarstofnun sem sinnir þjónustu við fatlað fólk og hefur í gegnum árin komið á fót umfangsmiklum rekstri. Í dag veitir Ás styrktarfélag um 240 Reykvíkingum þjónustu í formi búsetu, sérhæfðrar þjónustu við börn og vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu. Gildandi samningur við Ás styrktarfélag rann út í árslok 2020. Frá áramótum hafa verið gerðir viðaukar við samninginn til að tryggja gildi hans meðan á samningaviðræðum hefur staðið.

Á árinu 2019 var starfshópi með fulltrúum velferðarsviðs og fulltrúum Áss styrktarfélags falið að rýna fjárhagshluta samningsins vegna uppsafnaðs halla hjá Ás styrktarfélagi og vinna að nýjum samningi milli aðila. Hópurinn fór yfir kostnað og

stuðningsþarfir þeirra einstaklinga sem njóta þjónustu hjá Ás og leggur nú fram tillögu að nýjum samningi. Samningur við Ás styrktarfélag er þriðjættur og snýr að húsnæði fyrir fólk með þroskahömlun, að vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu og að sérhæfðri þjónustu við mikið fötluð leikskólabörn. Nú eru 36 fatlaðir einstaklingar í búsetuþjónustu á fimm heimilum hjá Ás styrktarfélagi, 138 einstaklingar nýta vinnu- og virknimiðaða stoðþjónustu í 108 rýmum og sérhæfð leikskólaláss eru þrjú.

Í meðfylgjandi töflu má sjá helstu breytingar sem fela í sér hækkun á nýjum samningi.

Breytingar sem fela í sér hækkun á nýjum samningi	Fjárhæð
Tvær næturvaktir í búsetu vegna aukinnar umönnunar	38.600.000
Aukin þjónustuþyngd. Fjölgun um 7,5 stg.	93.020.833
Sumaropnun í vinnu og virkni	6.500.000
Aukin skammtíma- og langtímaveikindi	12.500.000
Kjarasamningshækkunar og verðbætur 2021	159.974.160
Samtals:	310.594.993

Búseta

Rýmin í búsetu eru 36 talsins. Samkvæmt upplýsingum frá Ás styrktarfélagi hafa stuðningsþarfir íbúa í búsetuþjónustu verið vaxandi á síðustu árum vegna hækkandi aldurs íbúa og aukinnar umönnunar. Íbúar í þjónustu Áss hafa flestir farið í endurmat á stuðningsþörfum á síðustu mánuðum og hefur það leitt í ljós auknar stuðningsþarfir. Samningurinn tekur til reksturs fimm heimila og er kostnaður vegna þeirra 747.610.000 kr. á ári.

Ás styrktarfélag sendi erindi til velferðarsviðs dags. 16. september 2020 vegna ástands fasteigna í Víðihlíð þar sem búa 13 einstaklingar (sjá fylgiskjal 2). Niðurstaða samningsaðila var að á samningstímanum skulu samningsaðilar og íbúar/aðstandendur hafa samráð um framtíðarbúsetu íbúa Víðihlíðar 5, 7, 9, og 11 þar sem stjórn Áss styrktarfélags hefur upplýst um að húsið verði selt og íbúar þurfi húsnæði hjá Reykjavíkurborg innan 36 mánaða frá undirskrift samnings.

Vinnu- og virknimiðuð stoðþjónusta

Velferðarsvið kaupir 108 rými af Ás styrktarfélagi. Alls dreifast þau rými á 138 einstaklinga, en margir vinna hluta úr degi. Á vinnufundum starfshóps um endurskoðun á fjárhagshluta samningsins hefur verið farið yfir alla þá einstaklinga sem keypt er þjónusta fyrir og stuðningsþarfir þeirra settar upp í líkan þar sem tekið er tillit til allra þeirra krafna sem gera verður til þjónustunnar. Samningurinn felur í sér 108 rými og er kostnaður vegna þeirra 819.550.000 kr. á ári.

Sérhæfð leikskólaláss

Velferðarsvið kaupir þrjú heilsdagsrými fyrir börn yngri en 6 ára hjá Ás styrktarfélagi. Um er að ræða mjög sérhæfða þjónustu við mikið fötluð börn sem ekki geta nýtt sér hefðbundinn leikskóla. Kostnaður vegna þriggja rýma er 38.250.000 kr. á ári.

Samningur við Ás styrktarfélag

Viðræður við fulltrúa Áss styrktarfélags vegna nýs samnings hafa staðið yfir frá miðju ári 2019. Í byrjun ágúst 2020 sendi velferðarsvið erindi til Innkaupa- og framkvæmdaráðs og óskaði eftir heimild til að víkja frá innkaupaferli samkvæmt 17. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar, á grundvelli 16. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar vegna samnings við Ás styrktarfélag. Innkaupa- og framkvæmdaráð samþykkti erindi velferðarsviðs á fundi sínum 13. ágúst 2020.

Á samningafundum með fulltrúum Áss styrktarfélags hefur öll þjónusta sem velferðarsvið kaupir af Ás verið rýnd ofan í kjölinn. Íbúar í húsnæði hjá Ás hafa farið í endurmat á stuðningsþörfum, SIS mat. Þá hefur verið unnið reiknilíkan vegna vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu. Kröfulýsing með samningnum var uppfærð (sjá fylgiskjal 1) og tekur mið af nýjum lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 og fullgildingu samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks. Rekstrarvandi Áss var greindur og snemma ljóst að hækka þurfti samninginn til að Ás gæti staðið við skuldbindingar sínar.

Heildarfjárhæð nýs samnings er 1.605.410.000 kr. á ársgrundvelli.

Samantekt:

Styrktarfélagið Ás sinnir þjónustu við fjölmarga Reykvíkinga og hefur farið gott orð af þjónustunni. Velferðarsvið tók yfir samning við Ás við yfirfærslu málaflokksins frá ríki til sveitarfélaga árið 2011. Samkvæmt upplýsingum frá styrktarfélaginu Ás hefur verið viðvarandi og uppsafnaður halli á þjónustusamningi við Reykjavíkurborg frá því núgildandi samningur var undirritaður í lok árs 2015. Ýmsar ástæður liggja þar að baki eins og fram hefur komið. Í samningaviðræðum vegna nýs samnings hafa forsendur samningsins verið rýndar og farið ofan í alla þætti er varða þjónustu Áss, rekstur og stjórnun. Niðurstaða starfshópsins er sá samningur sem hér er lagður fram. Samningurinn tekur til allra þeirra krafna sem velferðarsvið gerir til þjónustunnar.

Tillagan felur í sér viðbótarkostnað. Útreikningar fjármála- og áhættustýringarsviðs á verðbótum nemur um 160 m.kr. og verður fjárheimild sviðsins hækkuð sem því nemur með viðauka. á árinu 2021. Og óskað hefur verið eftir hærri fjárheimild sem nemur 150,6 m.kr. í fimm ára áætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árin 2022 – 2026.

Fylgiskjöl

1. Drög að þjónustusamningi við Ás styrktarfélag ásamt fylgiskjöllum, ágúst 2021
2. Umsögn fjármála- og áhættustýringarsviðs, dags. 27. ágúst 2021
3. Bréf Áss styrktarfélags dags. 16. september 2020
4. Jafnréttisskimun, dags. 11. ágúst 2021

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, kt. 530269-7609, Borgartúni 12-14, 106 Reykjavík, í samningi þessum nefnt þjónustukaupi og Ás styrktarfélag, kt. 630269-0759, Ögurhvarfi 6, 203 Kópavogi, í samningi þessum nefnt þjónustusali, gera með sér svohljóðandi:

Þjónustusamning um húsnæði og þjónustu við fatlað fólk.

Þjónustusamningur þessi grundvallast á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 ásamt öðrum þeim lögum sem eiga við um þjónustuna. Starfsemin grundvallast einnig á reglugerð um þjónustu við fatlað fólk á heimili sínu nr. 1054/2010 og reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016.

Um starfsemina gilda lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980, lög um hollustuhætti og mengunarvarnir nr. 7/1998 og reglugerð um hollustuhætti nr. 941/2002.

Þjónustan skal taka mið af stefnu og framtíðarsýn Reykjavíkurborgar um þjónustu við fatlað fólk og samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.

Í verkefnum þeim sem þjónustusali tekur að sér samkvæmt samningi þessum ber honum að fylgja mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.

Þjónustusali skal hafa virkt starfsleyfi til að veita þjónustu sem samningur þessi kveður á um, sbr. 7. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

1. gr.

Þjónusta sem samið er um

Samningur þessi tekur til sértækrar þjónustu við fatlað fólk á sviði búsetu, dagþjónustu, hæfingu og verndaðrar vinnu auk sérhæfðrar þjónustu við fötluð börn á leikskólaaldri. Með samningi þessum fylgir kröfulýsing þar sem finna má ítarlega lýsingu á því hvernig þjónustan skuli veitt.

2. gr.

Markmið

Markmið samnings þessa er að tryggja fötluðu fólki stuðning til að lifa sjálfstæðu og innihaldsríku lífi og að mæta þörfum þeirra á heildstæðan og einstaklingsmiðaðan hátt. Stuðningur skal vera sveigjanlegur og tryggja skal stöðugleika í þjónustu.

3. gr. Verkefni þjónustusala

- a) Þjónustusali tekur að sér að veita fólki með þroskahömlun og skyldar raskanir, sem er með lögheimili í Reykjavík, þjónustu og húsnæði. Fjöldi heimila sem þjónustusali hefur yfir að ráða eru fimm talsins og íbúar þeirra eru 36. Vegna þeirra einstaklinga sem búa í Víðihlíð nr. 5, 7, 9 og 11 er vísað í bókun nr. 3 í samningi þessum.
- b) Þjónustusali tekur að sér að veita fólki með þroskahömlun og skyldar raskanir, sem er með lögheimili í Reykjavík, dagþjónustu, hæfingu og verndaða vinnu á grundvelli 24. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Dagrymi í dagþjónustu, hæfingu og verndaðri vinnu eru alls 108.
- c) Þjónustusali tekur að sér að veita þrjú dagrymi í sérhæfðri þjónustu við fötluð börn á leikskólaaldri með lögheimili í Reykjavík. Þjónustan er veitt í Lyngási. Hvert dagrymi er átta klukkustundir. Þau skulu nýttast jafnmörgum eða fleiri einstaklingum, eftir úthlutaðri lengd daglegrar viðveru hvers og eins.
- d) Þjónustusali leggur til mannafla, húsnæði og búnað til að sinna þjónustunni.
- e) Önnur verkefni þjónustusala falla ekki undir samning þennan og skal halda greiðslum vegna þeirra aðskildum.

4. gr. Greiðslur

Greiðslur þjónustukaupa vegna samningsins nema samtals 1.605.410.000 kr. fyrir tólf mánaða tímabil.

Upphæðir skiptast í þrjá flokka: 1) 747.610.000 kr. vegna búsetuþjónustu, 2) 819.550.000 kr. vegna dagþjónustu, hæfingar, verndaðrar vinnu og 3) 38.250.000 kr. vegna Lyngáss. Fjárhæðir þessar ná yfir greiðslur fyrir alla þjónustu sem þjónustukaupi kaupir af þjónustusala samkvæmt samningi þessum.

Greiðslur þjónustukaupa samkvæmt 1. mgr. 4. gr. samnings þessa miðast við að þjónustusali beri fulla fjárhagslega ábyrgð á öllum rekstri sínum, þ.m.t. á greiðslu launa, lífeyrissjóðsiðgjöldum vegna starfsmanna sinna, starfstengdum kostnaði eins og t.d. launum staðgengla vegna lengri veikinda, námsleyfa og námskostnaðar, svo og hugsanlegum skaðabótakröfum.

Fjárhæð samkvæmt 1. mgr. 4. gr. er á verðlagi ársins 2021. Hún breytist árlega (1. janúar ár hvert) í samræmi við launa- og verðlagsforsendur fjárhagsáætlunar Reykjavíkurborgar hvers árs. Þjónustukaupi upplýsir þjónustusala um framangreindar forsendur eins fljótt og auðið er. Af heildarframlagi Reykjavíkurborgar er miðað við að í greiðslum sé 90% vegna launakostnaðar og 10% sé framlag vegna annars kostnaðar vegna búsetuþjónustu, dagþjónustu, hæfingar og verndaðrar vinnu. Framlag vegna launakostnaðar skal taka breytingum sem taka mið annars vegar af hlutfallslegu vægi starfshópa (sjá fskj.nr. 2) og hins vegar af mati fjármálaskrifstofu Reykjavíkurborgar á hækkunum í kjarasamningum við stéttarfélag viðkomandi starfshópa við Reykjavíkurborg. Framlag vegna annars rekstrarkostnaðar skal breytast samkvæmt forsendum fjárhagsáætlunar Reykjavíkurborgar um almennar verðlagsbreytingar.

Árlegri greiðslu þjónustukaupa skal skipt í 12 jafnar greiðslur sem greiðast skulu fyrirfram inn á bankareikning þjónustusala nr. 0303-26-4339. Greitt skal fyrsta vinnudag hvers mánaðar, nema óviðráðanleg atvik hamli (force majeure). Hafi greiðsla ekki verið innt af hendi fyrir fjórða dag mánaðar getur þjónustusali krafist hæstu lögleyfðu dráttarvaxta enda megi telja greiðsludráttinn til atvika er þjónustukaupi skal bera halla af.

5. gr.

Ábyrgð og tryggingar

Þjónustusali ber alla ábyrgð á verkefninu og framkvæmd þess, þar með talið verkum undirverktaka. Um tjón er þjónustusali kann að valda við veitingu þjónustunnar gilda almennar reglur skaðabótaréttar.

Þjónustusali skal hafa allar skyldutryggingar sem lög, reglugerðir og kjarasamningar kveða á um. Þjónustusali ber sjálfur kostnað af tjóni sem hann verður fyrir og tryggir sig ekki gegn.

6. gr.

Fjárreiður og fjárhagslegar ráðstafanir

Þjónustusali skal afla formlegs samþykkis þjónustukaupa til hvers konar fjárhagslegra ráðstafana í tengslum við samninginn sem ekki verða leiddar beint af samningnum eða fara í bága við hann. Greiðslur vegna dagþjónustu, hæfingar og verndaðrar vinnu geta tekið breytingum eftir fjölda rýma sem samningur tekur til hverju sinni, sbr. 2. mgr. 9. gr. samnings þessa.

Um reikningshald og endurskoðun ársreiknings gilda ákvæði laga nr. 3/2006 um ársreikninga og laga nr. 145/1994 um bókhald.

Halda skal fjárreiðum og reikningshaldi vegna starfsemi og þjónustu samkvæmt samningi þessum aðgreindum frá öðru bókhaldi og eignum þjónustusala. Þjónustukaupi áskilur sér rétt til kalla eftir ársreikningi félagsins í heild ár hvert.

Þjónustusala ber að fylgja lögum nr. 33/1999 um sjálfseignarstofnanir sem stunda atvinnurekstur.

7. gr. Eftirlit

Þjónustukaupi hefur eftirlit með framkvæmd samnings þessa og áskilur sér rétt til að skoða aðstæður þar sem þjónusta samkvæmt honum er veitt og kalla eftir skýringum og upplýsingum sem hann telur þörf á hverju sinni. Þjónustukaupi getur gert eigin úttekt eða falið utanaðkomandi aðila að kanna hvort þjónustusali uppfylli skilyrði samnings með sérstakri úttekt fyrir þjónustukaupa á þjónustu þjónustusala.

8. gr. Samskipti og samráð

Þjónustukaupi og þjónustusali skulu tilnefna fulltrúa til að sjá um samskipti og samráð vegna samningsins. Aðilar skulu halda fundi ársfjórðungslega og halda formlegar fundargerðir sem skulu vistaðar á tryggan hátt af hálfu beggja aðila.

9. gr. Endurskoðun og breytingar á samningi

Þjónustusali skal fylgja lögum og reglugerðum sem eru í gildi hverju sinni. Þjónustusali og þjónustukaupi geta farið fram á breytingar á greiðslum vegna kostnaðarbreytinga sem stafa af breyttum lögum, stjórnvaldsfyrirmælum og stjórnvaldsákvörðunum. Sá aðili sem fer fram á breytinguna skal leggja fram skriflega, rökstudda greinargerð um málið. Niðurstaða máls skal taka gildi svo fljótt sem auðið er og eigi síðar en tveim mánuðum eftir upptöku máls. Telji samningsaðilar að forsendur samningsins hafi breyst verulega skulu þeir taka upp viðræður um endurskoðun á einstaka ákvæðum hans eða kröfum.

Allar breytingar við samning þennan skal gera skriflega með viðauka og skal það þá vera jafngilt samningi þessum. Ef stuðningsþarfir þeirra er fá þjónustu samkvæmt þessum samningi breytast skulu aðilar taka upp viðræður þar að lútandi á samráðsfundum sínum.

10. gr. Vanefndir þjónustusala

Eftirlit þjónustukaupa og annarra opinberra aðila með rekstri þjónustusala og með þeirri þjónustu sem hann veitir er með þeim hætti sem lýst er í fskj. nr. 1. Leiði eftirlit í ljós frávik eða annað athugunarvert þá skulu stjórnendur hjá þjónustusala ráðast í viðeigandi aðgerðir innan hæfilegs tímafrests eins og nánar er lýst í fskj. nr. 1.

Telji þjónustukaupi framkvæmd verksins í heild eða að hluta til ábótavant eða feli niðurstaða eftirlits hans samkvæmt 1. mgr. 10. gr. samnings þessa í sér að þjónustusali uppfylli ekki samningsskyldur sínar, þrátt fyrir að hafa fengið hæfilegan frest til úrbóta skal þjónustukaupi gera þjónustusala viðvart skriflega um það. Ber þjónustusala þá tafarlaust að ráðast í úrbætur sem þjónustukaupi telur fullnægjandi samkvæmt fskj. nr. 1.

Sé það eigi gert er þjónustukaupa heimilt að skerða greiðslur vegna þeirra þátta sem er ábótavant, sbr. 2. mgr. 10. gr. eða fresta þeim þar til úrbætur hafa sannanlega verið gerðar. Þjónustusali á ekki rétt á dráttarvöxtum þótt greiðslum sé frestað samkvæmt þessari grein.

Ef um verulegar eða ítrekaðar vanefndir af hálfu þjónustusala er að ræða og þjónustusali hefur ekki sinnt kröfum þjónustukaupa um úrbætur innan tímafrests getur þjónustukaupi rift samningnum án frekari fyrirvara. Vanefnd samnings ber þó ávallt að tilkynna gagnaðila með sannanlegum hætti og gefa honum kost á að bæta úr.

11. gr. Vanefndir þjónustukaupa

Ef um verulegar eða ítrekaðar vanefndir af hálfu þjónustukaupa er að ræða, getur þjónustusali sagt upp samningi þessum með þriggja mánaða fyrirvara. Vanefnd samnings ber þó ávallt að tilkynna gagnaðila með sannanlegum hætti og gefa honum kost á að bæta úr. Uppsögn skal vera skrifleg.

Hafi þjónustusali rift samningnum við þjónustukaupa vegna vanefnda getur þjónustusali krafist hann um bætur vegna þess kostnaðarauka er kann að leiða af riftun. Um bætur vegna annars tjóns fer eftir almennum skaðabótareglum.

12. gr. Ágreiningsmál

Komi upp ágreiningur milli samningsaðila um efni samnings þessa og/eða telji aðilar samninginn vanefndan af hálfu gagnaðila, skulu þjónustukaupi og þjónustusali leitast við að jafna ágreining sinn.

Mál sem rísa kunna vegna brota á samningi þessum eða vegna ágreinings um túlkun hans skulu rekin fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

13. gr. Framsal réttinda til þriðja aðila

Þjónustusala er óheimilt að veðsetja rétt sinn samkvæmt samningi þessum.

Þjónustusala er óheimilt að framselja rétt sinn samkvæmt samningi þessum eða fela öðrum aðila að ganga inn í eða taka við skyldum hans, að hluta eða öllu leyti nema með skriflegu samþykki þjónustukaupa.

Þjónustusala er óheimilt að breyta rekstrarformi félagsins eða selja frá sér samningsbundna starfsemi samkvæmt samningnum, að hluta eða í heild, meðan þessi samningur er í gildi.

14. gr. Samningstími

Samningstími er 5 ár, frá og með 1. janúar 2021 til og með 31. desember 2025.

Þjónustukaupi og þjónustusali geta þó hvor um sig hvenær sem er á samningstímanum sagt samningnum upp með sex mánaða fyrirvara í dagþjónustu, hæfingar, verndaðrar vinnu en 12 mánaða fyrirvara í búsetuþjónustu. Uppsögn samnings skal vera skrifleg og skal uppsagnarfrestur hefjast fyrsta dag næsta mánaðar eftir að uppsögn berst.

Fyrir lok samningstíma gerir þjónustukaupi úttekt á þjónustu þjónustusala með hliðsjón af fskj. nr. 1 og metur hvernig til hafi tekist á samningstímanum. Skal slík úttekt liggja fyrir sex mánuðum áður en samningstíma lýkur. Þjónustukaupi tekur síðan ákvörðun um hvort óskað verði eftir viðræðum við þjónustusala um áframhaldandi rekstur þjónustunnar með endurnýjuðum samningi.

15. gr.
Trúnaður og þagnarskylda

Varðveita skal með tryggilegum hætti þau gögn er varða persónulega hagi einstaklinga þannig að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að þeim. Þjónustusali og starfsmenn hans skulu virða þagnarskyldu varðandi upplýsingar um persónulega hagi einstaklings og aðstandenda hans, sbr. 28. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 38/2018, og 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991, og 2. mgr. 57. gr. sveitarstjórnarlaga, nr. 138/2011. Þagnarskylda helst þó svo að samningi milli aðila ljúki og einnig ef starfsmenn þjónustusala láta af störfum. Þjónustusali skal sjá til þess að gerðir séu skriflegir samningar við alla starfsmenn og skulu þeir undirrita skuldbindingu um þagnarskyldu.

Við störf sín skuldbindur þjónustusali sig til að hlíta skilyrðum varðandi vernd persónuupplýsinga í samræmi við lög og reglur þar að lútandi.

16. gr.
Starfsleyfi frá Gæða- og eftirlitsstofnun og heilbrigðisnefnd

Starfsemi þjónustusala, sem háð er opinberu eftirliti, er leyfisskyld að því marki sem skilgreint er í reglugerð nr. 856/2020 um starfsleyfi til einkaaðila sem veita þjónustu við fatlað fólk og reglugerð nr. 941/2002 um hollustuhætti. Þjónustusali hefur í gildi starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd Reykjavíkurborgar eftir því sem við á.

17. gr.
Fylgiskjöl

Komi upp misræmi milli gagna skal það ganga framur sem gerir ríkari kröfur á hendur þjónustusala.

Eftirtalin fylgiskjöl eru hluti þessa samnings.

Fylgiskjal nr. 1: Kröfulýsing: Kröfur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar vegna þjónustu við fatlað fólk hjá Ási styrktarfélagi

Fylgiskjal nr. 2: Hlutfallslegt vægi starfshópa

Samningur þessi er gerður í tveimur samhljóða eintökum og telst hvert um sig fullgilt frumrit samningsins. Eitt eintak skal vera í vörslu þjónustukaupa og eitt eintak í vörslu þjónustusala.

Reykjavík, xx ágúst 2021

F.h. þjónustukaupa

F.h. þjónustusala

DRÖG

Bókanir

Bókun 1

Fylgiskjal 2 í kjarasamningum launagreiðenda og BSRB, BHM og Fíh fjallar um samkomulag um útfærslu vinnutíma vaktavinnufólks. Þar kemur fram að samningsaðilar eru sammála um að ná megi fram gagnkvæmum ávinningi starfsfólks í vaktavinnu og opinberra launagreiðenda með betri vinnutíma. Ekki liggur fyrir við undirritun samnings þessa hver áhrif styttri vinnuviku verða á vaktavinnufyrirkomulag í búsetuþjónustu þjónustusala. Samningsaðilar eru sammála um að skoða, eigi síðar en í lok september 2021, fjárhagsleg áhrif sem styttingin hefur og með hvaða hætti verði brugðist við. Ekki er gert ráð fyrir kostnaðarauka vegna styttri vinnuviku í dagvinnu.

Bókun 2

Ef upp koma alvarlegar/sérstakar aðstæður sem samkvæmt eðli málsins falla ekki undir 1. mgr. 4. gr. í samningi þessum og leiða til verulegra útgjalda þjónustusala skulu aðilar semja um þann viðbótarkostnað sem þjónustusali óhjákvæmilega verður fyrir. Hér er átt við sem dæmi alvarlegt almannavarnarástand eða aðrar sambærilegar aðstæður (force majeure).

Bókun 3

Á samningstímanum skulu samningsaðilar hafa samráð um framtíðarbúsetu íbúa Víðihlíðar 5, 7, 9, og 11 þar sem stjórn Áss styrktarfélags hefur upplýst um að húsið verði selt og íbúar þurfi húsnæði hjá Reykjavíkurborg innan 36 mánaða frá undirskrift samnings þessa. Íbúar Víðihlíðar eru nú 13 talsins.

Bókun 4

Ás styrktarfélag hefur aðlögunartíma til ársloka 2023 til að mæta að fullu kröfum nr. 21 og 27 í kafla nr. 1.2.3 í kröfulýsingu, dags. 1. janúar 2021. Allar kröfur í kröfulýsingu er varða beina þjónustu við notendur taka þó gildi strax við undirritun aðila.

Þriðja útgáfa
Janúar 2021

Kröfur
velferðarsviðs
Reykjavíkurborgar
vegna þjónustu
við fatlað fólk hjá
Ási styrktarfélagi



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Hlutverk

Að veita fötluðu fólki stuðning til sjálfstæðs lífs og auka lífsgæði þess. Jafnframt að bjóða fjölbreytta og lausnamiðaða þjónustu.

Markmið

Að stuðla að virkri þátttöku fatlaðs fólks í samfélaginu. Enn fremur að þjónustan byggji á og mæti þörfum þeirra sem hennar njóta.

Efnisyfirlit

0.1	ÚTGÁFA OG ENDURSKOÐUN	3
0.2	EFNI	3
0.3	GILDISSVIÐ.....	3
0.4	NOTKUN	3
0.5	HUGTÖK	4
1.	REKSTUR	6
1.1	SKIPULAG, STJÓRNENDUR OG STARFSMENN	6
1.1.1	<i>Skipulag.....</i>	6
1.1.2	<i>Ábyrgðarstöður.....</i>	6
1.1.3	<i>Starfsmannahald</i>	7
1.1.4	<i>Þjálfun og endurmenntun.....</i>	7
1.1.5	<i>Undirverktakar og hýsing.....</i>	8
1.2	REKSTUR Á SAMNINGSTÍMA	8
1.2.1	<i>Starfsleyfi</i>	8
1.2.2	<i>Kostnaður.....</i>	8
1.2.3	<i>Gæða- og árangursstjórnun.....</i>	9
1.2.4	<i>Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga</i>	11
1.2.5	<i>Upplýsingaskýlda</i>	12
1.2.6	<i>Samskipti og samvinna.....</i>	13
1.2.7	<i>Breytingar</i>	14
1.2.8	<i>Eftirlit.....</i>	14
2	ÞJÓNUSTA.....	16
2.1	ALMENNT.....	16
2.1.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið.....</i>	16
2.1.2	<i>Þættir þjónustunnar</i>	16
2.1.3	<i>Þjónustuöryggi</i>	18
2.1.4	<i>Öryggi og eftirlit</i>	19
2.1.5	<i>Varsla á fjármunum.....</i>	20
2.1.6	<i>Kynning og upplýsingagjöf.....</i>	21
2.2	SÉRTÆK BÚSETUÞJÓNUSTA.....	22
2.2.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið.....</i>	22
2.2.2	<i>Þættir búsetuþjónustunnar</i>	22
2.2.3	<i>Öryggi og eftirlit</i>	24
2.2.4	<i>Veikindi og lyf.....</i>	25
2.3	VIRKNI-, VERKEFNA- OG VINNUMÍÐUÐ STÖÐÞJÓNUSTA.....	26
2.4	SÉRHFÆÐ ÞJÓNUSTA VIÐ FÖTLUÐ BÖRN 0-6 ÁRA.....	27

FORMÁLI

0.1 Útgáfa og endurskoðun

Þjónustusamningur og önnur útgáfa af kröfulýsingu á þjónustu við fólk með þroskahömlun og skyldar raskanir hjá Ási styrktarfélagi var samþykktur af velferðarráði 21. desember 2015 og öðlaðist gildi 1. janúar 2016.

Þjónustusamningur og þriðja útgáfa af kröfulýsingu á þjónustu við fatlað fólk hjá Ási styrktarfélags var samþykkt **í velferðarráði þann xxxx og borgarráði Reykjavíkur xxxx** og öðlast gildi í janúar 2021.

Ábyrgð á gerð kröfulýsingar er hjá skrifstofu sviðstjóra velferðarsviðs í samvinnu við skrifstofu málefna fatlaðs fólks. Endurskoðun og útgáfustýring lýsingarinnar er á höndum skrifstofu málefna fatlaðs fólks og skrifstofu sviðstjóra í samvinnu við Ás styrktarfélag.

0.2 Efni

Í þessari kröfulýsingu eru settar fram kröfur til Áss styrktarfélags.

Kröfulýsingunni er skipt í tvo kafla:

Í 1. kafla er fjallað um rekstur þjónustunnar, settar fram kröfur er lúta að rekstrinum, svo sem skipulag, ábyrgð, upplýsingaskylda og eftirlit.

Í 2. kafla er skilgreind þjónusta við notendur. Þar er fjallað um hlutverk, þjónustuöryggi, notendur og er helstu þáttum þjónustunnar lýst sérstaklega.

0.3 Gildissvið

Hlutverk þessarar lýsingar er að skilgreina lágmarkskröfur sem velferðarsvið Reykjavíkurborgar gerir til þeirra aðila sem sinna þjónustu við notendur velferðarsviðs.

Til viðbótar kröfum í þessari lýsingu koma faglegar gæðakröfur í lögum og reglum sem ríkið setur starfsemi sem þessari.

Lýsingin fjallar hvorki um greiðslur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir þjónustuna né forsendur fyrir útreikningum þeirra. Um þau atriði er fjallað í sérstökum þjónustusamningi.

0.4 Notkun

Þær kröfur sem hér eru settar fram eru sérstaklega afmarkaðar í texta lýsingarinnar. Hver krafa hefur númer og heiti og mynda númerin eina samfellda röð, óháð kaflaskiptingu lýsingarinnar.

Lýsingin er notuð sem kröfuskjal um rekstur þjónustunnar og er lögð til grundvallar þegar verkkaupi eða fulltrúar hans gera úttektir á starfseminni.

0.5 Hugtök

Í lýsingunni eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu:

- Athugasemd:** Þegar úttektaraðili verkkaupa skráir undantekningartilvik hjá verksala um að ekki sé farið að tiltekinni kröfu í lýsingu en jafnframt kemur í ljós að í öðrum tilvikum er þessi sama krafa uppfyllt.
- Barn:** Hér notað um einstakling sem ekki hefur náð 18 ára aldri og er veitt þjónusta frá verksala.
- Faglegur stjórnandi:** Starfsmaður sem stýrir og ber ábyrgð á starfsemi á tiltekinni starfstöð verksala.
- Félagráðgjafi/ráðgjafi:** Eru starfsmenn á þjónustumiðstöðvum og hjá Ási styrktarfélagi.
- Foreldri/-ar/forsjáraðili:** Getur í þessari lýsingu bæði átt við um líffræðilegt foreldri barns eða forsjáraðila notenda sem ekki hafa náð 18 ára aldri.
- Frávik:** Þegar úttektaraðili verkkaupa verður þess áskynja og skráir í úttektarskýrslu að tiltekin krafa í lýsingu sé ekki uppfyllt af hálfu verksala. Úttektaraðili getur einnig ákveðið að láta nokkrar athugasemdir sem hann gerir og tengjast allar sama efni í lýsingunni, gilda sem eitt frávik.
- Stoðþjónusta:** Margháttaður stuðningur og aðstoð við athafnir daglegs lífs sem tekur m.a. mið af einstaklingsbundnum þörfum fólks með hliðsjón af óskum þess eða aðstandenda. Stuðningur fer fram innan og utan heimilis.
- Fötlun:** Staðfest fötlunargreining á þroskahömlun og / eða skyldum röskunum. Með fötlunargreiningu er átt við staðfestingu frá Greiningar- og ráðgjafastöð ríkisins, viðurkenndri sjúkrastofnun eða teymi fagfólks sem hefur sérfræðipækkingu á fötlun.
- Kröfulýsing:** Þessi lýsing lýsir kröfum verkkaupa til rekstrar og þjónustu verksala. Lýsingin er fylgiskjal þjónustusamnings og lögð til grundvallar úttektum.
- Málsstjóri:** Fulltrúi opinberrar þjónustustofnunar og sá fagaðili sem er í mestum tengslum við notendur.
- Notandi:** Hér á hugtakið við um þá einstaklinga sem fá þjónustu hjá verksala samkvæmt þjónustusamningi og þessari lýsingu.
- Notendasamráð:** Samráð við notendur út frá þörfum notanda.
- Persónulegur talsmaður:** Fatlaður einstaklingur sem á erfitt með að gæta hagsmuna sinna vegna fötlunar á rétt á að velja persónulegan talsmann sér til aðstoðar. Réttindagæslumenn fatlaðs fólks aðstoða við val á persónulegum talsmanni.
- Persónulegur talsmaður skal þekkja til persónulegra þarfa og áhugamála þess einstaklings sem hann aðstoðar. Allar ráðstafanir persónulegs talsmanns skulu vera í samráði og með samþykki þess einstaklings sem hann aðstoðar og með hagsmunum hans að leiðarljósi.

Réttindagæslumenn:	Hlutverk réttindagæslumanns er að veita fötluðum einstaklingi, sem á erfitt með að gæta réttinda sinna sjálfur, aðstoð og ráðgjöf, telji hinn fatlaði einstaklingur eða einhver sem stendur honum nærri að réttindi hans séu ekki virt sem skyldi.
Samningstími:	Sá tími sem verksali hefur með höndum samningsbundnar skyldur um rekstur tiltekinnar þjónustu við notendur. Samningstími er skilgreindur í þjónustusamningi.
Starfsmaður:	Einstaklingur sem innir af hendi starf í starfsemi verksala hvort sem hann er launþegi verksala, launþegi undirverktaka verksala eða sjálfboðaliði.
Úrbætur:	Með úrbótum er átt við ráðstafanir til að bregðast við því sem úrskaiðis hefur farið í starfseminni. Þær miða að því að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er. Með forvörnum er átt við ráðstafanir sem miða að því að uppræta orsakir hugsanlegra frábrigða í starfseminni.
Úttekt:	Kerfisbundin skoðun úttektaraðila á því hvort kröfur í lýsingu séu uppfylltar.
Úttektaraðili:	Starfsmaður verkkaupa sem gerir úttekt á starfsemi verksala með tilliti til þjónustusamnings og lýsingar.
Verkkaupi:	Verkkaupi samkvæmt sérstökum þjónustusamningi um tiltekna þjónustu við fatlað fólk.
Verksali:	Verksali samkvæmt sérstökum þjónustusamningi um tiltekna þjónustu við fatlað fólk.
Þjónusta við fatlað fólk:	Þjónusta verksala við notendur verkkaupa á þjónustusvæði þjónustusamnings við fatlað fólk samkvæmt þjónustusamningi í þremur meginþjónustubáttum; heimili fatlaðs fólks, virkni og vinnumiðaðri stoðþjónustu og sérhæfðri þjónustu við fötluð börn.
Þjónustumiðstöðvar:	Eru reknar af velferðarsviði í hverfum Reykjavíkur.
Þjónustusamningur:	Samningur milli verksala og verkkaupa um þjónustu við fatlað fólk á vegum verkkaupa. Þessi lýsing er fylgiskjal þjónustusamnings.
Þjónustusvæði:	Reykjavíkurborg.

1. Rekstur

Starfsemin grundvallast á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 ásamt öðrum þeim lögum sem eiga við um þjónustuna. Starfsemin grundvallast einnig á reglugerð um þjónustu við fatlað fólk á heimili sínu nr. 1054/2010, reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016 og reglugerð nr. 1033/2018 um starfsleyfi til félagasamtaka, sjálfseignarstofnana og annarra þjónustu- og rekstraraðila sem veita þjónustu við fatlað fólk. Ákvæði stjórnslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga, nr. 50/1996, sem og almennar meginreglur stjórnsluréttar gilda, eftir því sem við á, um þá stjórnslu sem rekstraraðili tekur að sér að annast. Starfsemi verksala þarf að uppfylla kröfur laga nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og kröfur reglugerðar nr. 941/2002 um hollustuhætti eiga við um starfsemina.

Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks er leiðarljós Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk.

Í þessum kafla er fjallað um rekstrarfyrirkomulag þjónustu við notendur.

1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

1.1.1 Skipulag

1. [Rekstur](#)
Verksali skipuleggur og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í þjónustusamningi og í þessari lýsingu samkvæmt 2. kafla. Hann skipuleggur þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu séu ætíð uppfylltar. Verksali veitir og ber ábyrgð á daglegri framkvæmd þjónustu við notendur á vegum verkkaupa.
2. [Skipulagning og skipurit](#)
Verksali skipuleggur starfsemina með þeim hætti að hún nái að uppfylla þær kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu. Skipulag þjónustu við fatlað fólk á vegum verkkaupa skal vera skilgreint og skýrt s.s. starfssvið og ábyrgð allra starfsmanna er þjónusta notendur.
3. [Samræmi við ytri kröfur](#)
Skipulag og veiting þjónustunnar er í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda og kjarasamninga sem eiga við um reksturinn á hverjum tíma. Verksali hendir reiður á slíkum gögnum sem eru í gildi á hverjum tíma, hefur þau aðgengileg og bregst við breytingum á þeim, án óþarfa tafa, með viðeigandi breytingum á innviðum og reglum starfseminnar.
4. [Tengsl við stoðþjónustu](#)
Tengsl starfseminnar við stoðþjónustu og tengda þjónustu á vegum velferðarsviðs skal vera ljós s.s. akstursþjónustu, dagþjónustu og/eða iðju með skilgreindu hlutverki og aðkomu í reglubundinni þjónustu við notendur. Jafnframt skal aðkoma annarra fag- og samstarfsaðila vera skýr.

1.1.2 Ábyrgðarstöður

Verksali ræður því hvernig ábyrgð og valdi er skipt milli starfsmanna að uppfylltri eftirfarandi kröfu.

5. [Faglegir stjórnendur](#)

Verksali felur tilteknum starfsmönnum ábyrgð á heildarstýringu starfseininga í starfsemi sinni á hverjum tíma allan sólarhringinn þegar það á við sbr. 2. kafli um þjónustu.

1.1.3 Starfsmannahald

Starfsmannahald er á ábyrgð verksala. Verksali ræður starfsfólk til starfa, stýrir mönnun í samræmi við tilhögun starfseminnar og heldur uppi því þjónustustigi sem skilgreint er í þessari lýsingu og í samræmi við gildandi lög og reglur.

6. [Mönnun](#)

Verksali tryggir að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum starfsmönnum svo að hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari lýsingu.

7. [Starfsmannavelta](#)

Verksali hefur skilgreinda og virka starfsmannastefnu sem miðar að því að halda starfsmannaveltu í lágmarki.

8. [Starfsréttindi og hæfi](#)

Faglegir stjórnendur skulu hafa háskólamenntun á sviði heilbrigðis, mennta- eða félagsvísinda. Þeir skulu jafnframt hafa að lágmarki 3 ára starfsreynslu af starfi með fötluðu fólki.

Verksali tryggir að allir sem inna af hendi sérhæft starf í starfseminni hafi viðeigandi starfsleyfi (löggildingu) í samræmi við lög og reglugerðir. Einnig tryggir verksali að starfsmenn geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi starfsins og á hvern hátt þeir stuðla að því að gæða- og árangursmarkmiðum sé náð. Starfslýsingar skulu vera í gildi fyrir alla starfsmenn.

9. [Yfirlýsing um þagnarskyldu](#)

Verksali skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu sbr. 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og 28. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

10. [Upplýsingar úr sakaskrá](#)

Samkvæmt 26. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 er óheimilt að ráða til starfa í þágu þjónustu við fatlað fólk, einstaklinga sem hafa hlotið refsisdóm vegna brota á ákvæðum XXII. kafla almennra hegningarlaga nr. 19/1940 með síðari breytingum.

Hafi einstaklingur verið dæmdur til refsingar fyrir brot á öðrum ákvæðum almennra hegningarlaga skal meta áhrif þess á hæfni viðkomandi til að gegna starfinu, m.a. með tilliti til eðlis starfsins og alvarleika brotsins. Við upphaf starfs ber verksali ábyrgð á því að fá heimild að afla upplýsinga úr sakaskrá hjá starfsmönnum.

11. [Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsmanna](#)

Verksali hefur yfirsýn yfir starfsmannaskrár og starfsleyfi þeirra sem gegna starfsleyfisskyldum störfum auk upplýsinga um menntun, reynslu og þjálfun allra sem gegna störfum í þjónustu við notendur.

1.1.4 Þjálfun og endurmenntun

Verksali sér starfsmönnum fyrir þjálfun og endurmenntun (simeinntun).

12. [Þjálfun nýrra starfsmanna](#)

Nýir starfsmenn fá, í samræmi við starfslýsingu og þarfir notenda sem þeir munu veita þjónustu, ákveðna þjálfun og handleiðslu á vettvangi í því verklagi sem þeim er ætlað að fylgja. Um þetta er gert skilgreint ferli þar sem framkvæmd er skráð.

Jafnframt skal öllum starfsmönnum kynntur V. kafli laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011, sem fjallar um ráðstafanir til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk.

Allir starfsmenn verksala sem veita notendum þjónustu sækja reglulega skyndihjálparnámskeið og fá að lágmarki upprifjun á skyndihjálpi annað hvert ár.

Gildandi mannréttindastefna Reykjavíkurborgar skal kynnt öllum starfsmönnum sem starfa í þjónustu við Reykvíkina.

13. [Endurmenntun \(símenntun\)](#)

Verksali greinir þörf á endurmenntun starfsmanna, gerir áætlun þar um og hrindir henni í framkvæmd.

1.1.5 Undirverktakar og hýsing

Verksali getur, í þeim tilvikum sem hann telur hagkvæmt, samið við verktaka um tiltekin verk í starfseminni. Hann getur einnig samið við aðila utan starfseminnar um að hýsa tiltekin ferli hennar.

14. [Undirverktakar](#)

Verksala er heimilt að semja við undirverktaka um að vinna tiltekin verk í starfseminni undir stjórn verksala. Gilda þá sömu kröfur um starfsmenn undirverktaka og um starfsmenn verksala. Verksali ber ábyrgð á að undirverktaki uppfylli kröfurnar sem gerðar eru í þessari lýsingu.

15. [Hýsing](#)

Kjósi verksali að hýsa einhver ferli, sem hafa áhrif á samræmi við kröfur, hjá aðilum utan starfseminnar, þá tryggir hann stýringu á slíkum ferlum þannig að samræmið haldist. Eðli og umfang stýringar verksala þarf að skilgreina sérstaklega og skrá þarf framkvæmd hennar. Í samningum um hýsingu, sem verksali gerir, þarf að vera ákvæði sem tryggir verkkaupum aðgang að starfsemi hans vegna eftirlits. Verksali tryggir stýringu á slíkum ferlum.

1.2 Rekstur á samningstíma

1.2.1 Starfsleyfi

16. [Starfsleyfi frá gæða- og eftirlitsstofnun og heilbrigðisnefnd](#)

Starfsemi verksala er leyfisskyld starfsemi að því marki sem skilgreint er í reglugerð nr. 1033/2018 um starfsleyfi til félagasamtaka, sjálfseignarstofnana og annarra þjónustu- og rekstraraðila sem veita þjónustu við fatlað fólk og reglugerð nr. 941/2002, um hollustuhætti, og háð opinberu eftirliti. Verksali hefur í gildi starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd Reykjavíkurborgar eftir því sem við á.

1.2.2 Kostnaður

Greiðslur kostnaðar við þjónustuna eru samkvæmt sérstökum þjónustusamningi milli verksala og verkkaupa.

17. [Gjald](#)

Verksala er einungis heimilt að innheimta þau gjöld af notendum sem lög heimila og útfærð eru í reglugerðum og einungis fyrir þá þjónustu sem hann veitir þeim og þeir geta sannanlega nýtt sér:

1. Húsaleigu fyrir búsetu í heimilum fyrir fatlað fólk rekstraraðila, skv. kröfu nr. 72 í kafla 2.2.4.
2. Rekstrarkostnað af leigðu húsnæði (hlutur í hússjóðsgreiðslu), skv. húsaleigulögum, nr. 36/1994.
3. Greiðslur í íbúasjóð, skv. kröfu nr. 73 í kafla 2.2.4.

18. [Nýting](#)

Verksali skal tryggja hámarksnýtingu í samræmi við fjölda þjónusturýma í þjónustusamningi. Í því felst m.a. að tilkynna verkkaupa um væntanlegt laust rými í þjónustunni um leið og hægt er. Verksali tilkynnir upphaf og lok þjónustu til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði.

Verksali ber ábyrgð á að árlega séu sendar upplýsingar um starfsemina í formi samantektarskýrslu til verkkaupa. Sjá nánar um upplýsingaskilyrði í kafla 1.2.5.

1.2.3 Gæða- og árangursstjórnun

Forsendur virkrar gæða- og árangursstjórnunar eru lykilatriði í rekstri þjónustu við notendur. Virk gæða- og árangursstjórnun tekur mið af gildandi lögum, reglum, stefnumörkunum og áætlunum stjórnvalda og Reykjavíkurborgar í velferðarmálum.

19. [Ábyrgð stjórnenda](#)

Stjórnendur skulu leggja áherslu á að uppfylla kröfur um faglega, örugga og hagkvæma þjónustu og vinna að því markmiði að auka árangur og ánægju notenda. Ákveða þarf aðgerðir til að ná markmiðum og leggja kerfisbundið mat á árangurinn.

20. [Áhersla á notendur](#)

Áhersla er lögð á notendur og skal skipulag og verkferlar miða að því að mæta þörfum þeirra fyrir þjónustu. Starfsmenn skulu líta á notendur sem mikilvæga samstarfsaðila og taka mið af þörfum, óskum og viðhorfum þeirra.

21. [Ákvörðun um beitingu gæða- og árangursstjórnunar](#)

Stjórnendur skulu einsetja sér að beita gæða- og árangursstjórnun í starfseminni og sýna fram á það í starfseminni. Verksali beitir gæða- og árangursstjórnun í allri starfsemi sinni og getur sýnt fram á þann ásetning sinn. Hann mótastefnu fyrir starfsemina og setur sér skýr og mælanleg gæða- og árangursmarkmið. Ákveða þarf aðgerðir til að ná markmiðunum og leggja kerfisbundið mat á árangur með mælingum.

22. [Ytri forsendur](#)

Verksali ábyrgist að farið verði að fyrirmælum laga, reglugerða og annarra stjórnvaldsfyrirmæla sem eru í gildi á hverjum tíma og eiga við um þjónustuna. Brugðist skal án óþarfa tafa við breytingum á þeim með því að gera viðeigandi breytingar á innviðum og reglum starfseminnar.

Til viðbótar tekur verksali mið af mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar og framtíðarsýn Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk og stefnu Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum.

23. [Innri forsendur](#)

Verksali hefur virkt innra eftirlit með því að kröfur í þessari lýsingu og þjónustusamningi séu uppfylltar. Jafnframt að bregðast við, ef í ljós koma frábrigði, og koma á úrbótum í því skyni að koma í veg fyrir endurtekningu

24. [Forvarnir](#)

Verksali skal stunda skipulagðar forvarnir, þ.e. greinir og metur hugsanlegar orsakir frábrigða í starfseminni og ákveða hæfilegar ráðstafanir til þess að uppræta þær.

25. [Skrár \(skráningar\)](#)

Til þess að verksali geti sýnt fram á virka gæðastjórnun skal hann halda skipulagða skrá til sönnunar um að samræmis sé gætt við kröfur og að árangur hafi náðst sbr. kafla 1.2.3. Þetta felur m.a. í sér skráningu á veittri þjónustu s.s. eðli, umfangi og tíðni sbr. kafla 1.2.5 um upplýsingaskyldu.

26. [Upplýsingar um íbúa](#)

Íbúar tilgreina við upphaf búsetu við gerð einstaklingsáætlunar hvaða persónuupplýsingar má gefa og tengilið vegna slysa eða veikinda.

Verksali ber ábyrgð á að þær persónuupplýsingar sem hann fær um íbúa við upphaf búsetu og síðar eftir því sem við á séu tryggilega vistaðar og/eða geymdar s.s. á sér aðgangstýrðu drifi. Sama gildir um þær upplýsingar sem hann skráir og heldur utan um sjálfur.

Verksali ber ábyrgð á að endurnýja einstaklingsáætlun á a.m.k. 12 mánaða fresti í samvinnu við íbúa þar sem m.a. upplýsingar um íbúa eru yfirfarnar og ber ábyrgð á að þær séu varðveittar á tryggilegan hátt. Verksali varðveitir einstaklingsáætlanir notenda á tryggan hátt eða sendir þær til félagsráðgjafa/ráðgjafa viðkomandi á þjónustumiðstöð velferðarsviðs til varðveislu í málaskrá velferðarsviðs.

27. [Skjalavistun](#)

Verksali skal sjá til þess að skráning erinda og annarra mála sem koma til meðferðar hans, sé framkvæmd á kerfisbundinn hátt og varðveita málgögn þannig að þau séu aðgengileg samkvæmt 22. gr. upplýsingalaga. Skal þetta gert í samræmi við skjalastefnu Reykjavíkurborgar.

Skjöl sem varðveita þarf vegna einstaklinga skal skrá í málaskrá velferðarsviðs / Hliðunni sem tryggir auðfundnar upplýsingar sem varðveittar eru á öruggan hátt. Skráning getur verið í handfærða bréfadagbók eða í rafrænt skráningarkerfi. Óheimilt er að varðveita skjöl í tölvupósthólfum og á einkadrifum starfsmanna.

Einnig ber verksala að sjá til þess að gögn á pappírformi séu varðveitt á tryggan og áreiðanlegan hátt og að þeim sé skilað til varanlegrar varðveislu til Borgarskjalasafns þegar þau hafa náð tilskildum aldri í samræmi við gildandi samþykkt um Borgarskjalasafn.

Aðila er óheimilt að eyða nokkrum skjölum sem viðkoma starfseminni nema samkvæmt reglum um grisjun í skjalasöfnum sveitarfélaga og stofnana þeirra nr. 627/2010 frá 1. ágúst 2010.

Verksali skilar gögnum til velferðarsviðs sem sjá um vistun gagna í málaskrá velferðarsviðs / Hliðuna og skilum til Borgarskjalasafns.

28. [Athugasemdir, kvartanir og atvik](#)

Notendur og aðstandendur þeirra skulu geta gert athugasemd við eða lagt fram kvörtun yfir / vegna þjónustu sem veitt er af verksala. Starfsmenn skulu einnig geta borið fram kvörtun eða gert athugasemdir.

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana eru skráðar. Verksali brýnir það sérstaklega fyrir öllum starfsmönnum að vera vakandi fyrir óánægju notenda og aðstandenda þeirra, leiðbeinir þeim við að koma á framfæri athugasemdum eða bera fram kvörtun og sjá til þess að athugasemdir og kvartanir fari í viðeigandi farveg. Starfsmenn þurfa einnig að geta borið fram kvörtun eða athugasemdir á sama hátt. Verksali ber ábyrgð á skráningu og varðveislu athugasemda og kvartana.

Allar athugasemdir og kvartanir frá notendum, aðstandendum og starfsmönnum eru skráðar og teknar til afgreiðslu hjá verksala. Þeim skal síðan svarað eins fljótt og auðið er og gripið til viðeigandi aðgerða þar sem þess er þörf. Ef athugasemdir eða kvartanir eiga við rök að styðjast skulu viðeigandi aðgerðir ákvarðaðar til að bæta vinnubrögð. Við alla meðferð og skráningu athugasemda og kvartana er þess sérstaklega gætt að rjúfa ekki þagnarskyldu og trúnað við þá einstaklinga sem eiga hlut að máli. Verksali skal kynna hlutverk réttindagæslumanna fatlaðs fólks fyrir íbúum og leiðbeina þeim ef þeir telja þörf á að hafa samband við réttindagæslumann.

29. [Meðferð athugasemda og kvartana](#)

[Atvik sem starfsmaður verður fyrir](#)

Samkvæmt lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 og reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum nr. 920/2006, eru öll vinnuslys og óhöpp skráningarskyld á vinnustöðum. Líkamsárás á starfsmann telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu. Samkvæmt verklagi skal skrá öll atvik/slys.

[Tilkynningaskylda vegna alvarlegra atvika](#)

Slys sem valda lengri veikindafjarvistum en degi til viðbótar við slysadag eða þar sem grunur leikur á alvarlegu heilsu- eða líkamstjóni eru tilkynningaskyld til Vinnueftirlitsins. Þar sem líkur eru á að starfsmaður hafi orðið fyrir langvinnu eða varanlegu heilsu- eða líkamstjóni skal tilkynna Vinnueftirlitinu eigi síðar en innan sólarhrings.

Verksali ber ábyrgð á að tilkynnt sé til réttindagæslumanns fatlaðs fólks tafarlaust ef grunur vaknar um að brotið hafi verið á íbúa, hvort sem er innan eða utan starfsemi íbúðakjarnans. Skrifstofustjóri skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði skal upplýstur um öll slík atvik eins fljótt og verða má og fá afrit af öllum skriflegum tilkynningum.

1.2.4 Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga

Verksala ber að gera viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að tryggja viðunandi öryggi persónuupplýsinga um notendur í starfsemi.

30. [Vistun persónugagna](#)

Verksali ber ábyrgð á vistun persónugreinanlegra gagna um notendur sem verða til hjá honum eða hann fær í hendur vegna þjónustu við notendur. Verksali skjalfestir og setur verklag um öryggi persónuupplýsinga. Verklagið skal snúa að allri skráningu, meðferð og varðveislu persónugagna. Verksali og verkkaupi skulu gera með sér samning um vinnslu persónuupplýsinga samkvæmt 3. mgr. 25. gr. laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018.

Verði til einhver gögn í starfsemi verksala sem flokkast sem sjúkraskrá sbr. lög nr. 55/2009 um sjúkraskrár, ber að haga skráningu, meðhöndlun og varðveislu þeirra í samræmi við lög.

31. [Skil á persónugögnum](#)

Verksala ber að varðveita persónugreinanleg gögn um hvern notanda í fimm ár eftir að þjónustu við hann lýkur. Að þeim tíma liðnum er gögnum skilað til Borgarskjalasafns til varðveislu.

1.2.5 Upplýsingaskylda

Verksala ber að standa skil á upplýsingum um rekstur og þjónustu starfseminnar til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Upplýsingar byggja á gögnum frá faglegum stjórnendum auk annarra upplýsinga sem verksali telur mikilvægt að komi fram um starfsemi sína. Til viðbótar við upplýsingar úr ársreikningi eru ákveðnar ítarupplýsingar veittar í sérstöku ársyfirliti.

32. [Ársreikningur](#)

Fyrir lok apríl ár hvert sendir verksali verkkaupa ársreikning ársins á undan, áritaðan af löggiltum endurskoðanda, vegna þeirrar starfsemi verksala sem heyrir undir þjónustusamninginn. Fyrir hönd verkkaupa ber skrifstofustjóri skrifstofu málefna fatlaðs fólks ábyrgð á að ársreikningur sé vistaður til varðveislu í skjalavistunarkerfi velferðarsviðs.

33. [Ársyfirlit](#)

Verksali ber ábyrgð á að veita verkkaupa sérstakar upplýsingar um starfsemina á liðnu ári í samantektarskýrslu í mars ár hvert þar sem gerð er grein fyrir starfseminni á liðnu ári. Til viðbótar við upplýsingar í ársreikningi verksala skulu m.a. koma fram upplýsingar um eftirfarandi:

1. Helstu samstarfsaðilar í þjónustu við notendur á vegum verkkaupa.
2. Hvernig gengið hafi að vinna eftir einstaklingsáætlun og/eða einstaklingsbundinni þjónustuáætlun og hvort þær hafi verið endurnýjaðar og vistaðar í skjalakerfi.
3. Aðkoma stoðþjónustu, bæði hvað varðar faglega handleiðslu, ráðgjöf og stuðning s.s. í hve miklum mæli og hlutverk sbr. kröfu nr. 4.
4. Hvort og hversu oft kallað hafi verið eftir aðstoð lögreglu, heilbrigðisstarfsfólks eða annarra.
5. Upplýsingar um fjölda stöðugilda, starfsmannaveltu, m.a. kyn, aldur, starfsaldur, ástæður starfsloka og annað sem máli kann að skipta.

6. Hvort sótt hafi verið um ráðgjöf til sérfræðiteymis um beitingu nauðungar og þvingunar. Í framhaldi af því er sótt um undanþágu um beitingu nauðungar, þ.e. að undangenginni vinnu sérfræðiteymisins og umsögn hennar skal liggja fyrir skv. 12. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Tilgreina skal fjölda erinda til sérfræðiteymis og fjölda undanþágubeiðna. Jafnframt skal tilgreina fjölda tilkynninga um nauðung í neyðartilviki.
7. Hvernig staðið var að innra eftirliti (innri úttektum) og hverjar voru helstu niðurstöður þess.
8. Fjöldi og efni athugasemda, kvartana og óvæntra atvika á árinu skv. kafla 1.2.3., úrvinnslu þeirra og úrbætur sem ráðist var í. Tilgreina skal hvort að frumkvæði athugasemdar, kvörtunar eða atviks hafi komið frá notanda eða starfsmanni.
9. Upplýsingar um forvarnir og úrbætur skv. kafla 1.2.3 (ef við á).
10. Gæða- og árangursmarkmið sem sett voru og hvernig gengið hafi að ná þeim skv. kafla 1.2.3.
11. Upplýsingar um endurmenntun starfsmanna og fræðslu sem veitt hefur verið til starfsmanna á árinu ásamt upplýsingum um fjölda starfsmannafunda.
12. Aðrar þær upplýsingar sem talist geta til mikilvægra upplýsinga er snúa að rekstri og þjónustu við notendur á vegum verkkaupa.

Fyrir hönd verkkaupa ber skrifstofustjóri skrifstofu málefna fatlaðs fólks ábyrgð á að ársyfirlit séu vistuð í skjalavistunarkerfi velferðarsviðs til varðveislu.

Verksali ber ábyrgð á því að halda til haga öllum frumgögnum að baki þeim upplýsingum sem veittar eru í ársyfirliti svo að hægt sé að sannreyna réttmæti þeirra í úttekt.

34. Vefsíða

Verksali hefur upplýsingar um þjónustuna á vefsíðu og uppfærir efni hennar þegar breytingar verða. Á vefsíðunni eru m.a. upplýsingar um aðsetur, þjónustusímanúmer, hlutverk starfseminnar, innihald þjónustunnar og hvernig inntöku notanda er háttáð. Skipulag starfseminnar er sýnt á síðunni og nöfn stjórnenda og helstu starfsmanna koma fram. Upplýsingar eru um eignarhald á starfseminni og nöfn þeirra sem sitja í stjórn.

1.2.6 Samskipti og samvinna

Málstjóri ber ábyrgð á að gerðar séu þjónustuáætlanir við notendur. Áætlun felur í sér skýr markmið sem vinna skal að með því að veita stuðning. Ábyrgðaraðili áætlunar ber ábyrgð á að endurnýja áætlunina að minnsta kosti einu sinni á ári.

35. Málstjóri

Málstjóri er fagmenntaður aðili sem hefur menntun einkum á sviði félags-, mennta- og heilbrigðismála, málstjóri skal vera fulltrúi opinberrar þjónustustofnunar og sá fagaðili sem er í mestum tengslum við einstaklinginn. Málstjóri er tengiliður milli þeirra sem að þjónustunni koma og er málsvari fyrir heildstæða þjónustu til þess að koma til móts við margþættar þarfir notenda.

Hlutverk málstjóra er að samræma þarfir og vinnu ólíkra aðila sem koma að þjónustu við notendur.

Hlutverk málstjóra getur verið færanlegt milli þjónustumiðstöðvar og sértækrar búsetu eftir því sem við á hverju sinni. Að jafnaði færast ábyrgð málstjóra til verksala þegar um er að ræða heimili fatlaðs fólks og fyrri málstjóri sér um eftirfylgd máls. Í einstaklingsbundinni þjónustuáætlun sem málstjóri ber ábyrgð á að bjóða íbúa að gerð sé við flutning skal eftirfylgd metin og formlega skilgreind. Málstjórar notenda í vinnu og virkni og sérhæfðri þjónustu fyrir fötluð börn eru forstöðumenn heimila eða félagsráðgjafar/ráðgjafar á þjónustumiðstöð viðkomandi notenda, þ.e. ef viðkomandi er ekki búsettur á heimilifyrir fatlað fólk á vegum verksala. Frekar um hlutverk málstjóra í húsnæði fyrir fatlað fólk fer eftir samþykktri skilgreiningu velferðasviðs.

36. [Notendasamráð](#)

Í allri nálgun sinni og starfi skulu starfsmenn hafa að leiðarljósi góða og þetta samvinnu við notendur með það að markmiði að koma til móts við þarfir þeirra, óskir og líðan eins og frekast er kostur s.s. með markmiðum í einstaklingsbundinni þjónustu- og einstaklingsáætlun.

37. [Aðrir aðilar](#)

Aðkoma og samstarf annarra aðila að þjónustu við notendur á vegum verkkaupa s.s. hvað varðar heilbrigðisþjónustu og búsetu ákvarðast af þörfum hvers og eins á hverjum tíma. Um slíkt skal fjallað í einstaklingsbundinni þjónustu- og einstaklingsáætlun.

1.2.7 Breytingar

Hætti verksali starfsemi, hvort sem það verður að lokum samningstíma eða af öðrum ástæðum, þarf að tryggja að þjónustan standi notendum til boða frá nýjum verksala með sem minnstum óþægindum fyrir þá og án þess að rof verði á þjónustunni.

38. [Verklokaáætlun](#)

Verksali tekur þátt í gerð verklokaáætlunar vegna verksalaskipta ef til þeirra kemur. Slík áætlun er gerð í samstarfi við verksala, verkkaupa og þann aðila sem tekur við starfseminni af verksala. Verksali tekur jafnframt þátt í vinnu við verklok sín og tryggir með því viðskilnað sem hefur lágmarksáhrif á þjónustu við notendur.

39. [Skil á gögnum](#)

Verksali skilar persónugreinanlegum gögnum um notendur við verklok til verkkaupa. Með skil á sjúkraskrárgögnum, ef um slík gögn er að ræða í starfsemi verksala, fer samkvæmt lögum nr. 55/2009 um sjúkraskrár.

1.2.8 Eftirlit

Eftirlit með starfsemi verksala er samkvæmt lögum. Félagsmálaráðuneytið hefur með höndum eftirlit með þjónustu við fatlað fólk, skv. lögum nr.38/2018, þ. á m. að þjónusta, starfsemi og rekstur sveitarfélaga og annarra aðila samkvæmt lögnum sé í samræmi við markmið þeirra, reglugerðir og reglur settar samkvæmt lögum og að réttindi fatlaðs fólks séu virt.

Daglegt eftirlit með starfseminni er á ábyrgð verksala.

Eftirlit verkkaupa með starfsemi verksala er tvenns konar:

1. Reglubundið eftirlit verkkaupa með því að starfsemin sé í samræmi við þjónustusamning og þær kröfur sem eru gerðar í þessari lýsingu.
2. Formlegt eftirlit verkkaupa í formi úttekta, á vegum verkkaupa, er á ábyrgð skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs.

Formlegar úttektir sem framkvæmdar eru af verkkaupa geta verið tvenns konar:

- Fyrirfram áætlaðar og tilkynntar verksala.
- Fyrirvaralausar ef talin er þörf á.

40. Úttektir

Verkkaupi ákveður úttektir sem hann ræðst í. Verkkaupi leggur fram formlega úttektaráætlun ár hvert á starfsemi sem undir hann heyrir.

Ákvörðun um þá starfsemi og liði/greinar lýsingar, sem skoðaðar eru í hverri úttekt, er tekin að lokinni greiningu á gögnum og í samráði við lykilaðila er tengjast viðkomandi starfsemi. Til viðbótar við úttektaráætlanir geta komið til úttektir vegna sértækra aðstæðna sem upp koma.

Eftirlit verksala felst í því að ganga kerfisbundið úr skugga um að starfsemi uppfylli þær kröfur sem þessi lýsing kveður á um. Úttektir fara fram á vettvangi þjónustunnar, þar sem aðstæður eru skoðaðar, rætt við notendur og/eða aðstandendur, faglega stjórnendur og gögn skoðuð. Niðurstöðurnar eru settar fram í úttektarskýrslu. Ef úttektaraðili finnur frávik frá kröfum eða hefur athugasemdir við starfsemina (sjá skilgreiningar í kafla 0.5) gerir hann skriflega grein fyrir þeim.

41. Úttektaraðilar

Fulltrúar verkkaupa við úttektir eru starfsmenn á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af skrifstofunni.

42. Þátttaka í úttektum

Verksali tryggir úttektaraðilum aðstöðu til úttekta, bæði fyrirfram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann veitir þeim óheft aðgengi að starfsfólki, notendum og/eða aðstandendum vegna fyrirspurna sem og að öllum gögnum sem sýnt geta fram á að kröfum í þessari lýsingu sé fullnægt. Faglegir stjórnendur eru viðstaddir úttektir, sé þess óskað og aðstoða úttektaraðila við framkvæmdina, svara spurningum og leggja fram viðeigandi gögn.

43. Niðurstöður og eftirfylgd úttekta

Í kjölfar úttektar fær verksali senda úttektina ásamt skapalóni vegna úrbótaáætlunar. Verksali gerir drög að úrbótaáætlun innan tveggja vikna frá því að úttekt berst honum og skilar henni til úttektaraðila til upplýsingar eða samþykktar eftir umfangi frávika. Úrbótaáætlun þarf að innihalda tímasettar úrbætur.

2 Þjónusta

2.1 Almennt

2.1.1 Hlutverk og meginmarkmið

Hlutverk þjónustunnar er að veita fötluðu fólki stuðning til sjálfstæðs lífs og auka lífsgæði þess. Jafnframt að bjóða fjölbreytta og lausnamiðaða þjónustu.

Meginmarkmið þjónustunnar er að stuðla að virkri þátttöku fatlaðs fólks í samfélaginu. Enn fremur að þjónustan byggji á og mæti þörfum þeirra sem hennar njóta á heildstæðan og einstaklingsmiðaðan hátt.

Skipulag og veiting þjónustu er í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda s.s. samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks. Til viðbótar skal hafa mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar og stefnu Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum. Þetta felur í sér m.a.:

- Að aðstoð sé veitt út frá forsendum notanda þar sem hann er styrktur til að hafa áhrif á eigið líf og mið tekið af óskum hans og ákvörðunum eins og frekast er unnt.
- Að veita notanda aðstoð og stuðning sem eflir hann að ráða við aðstæður sínar og styrkir sjálfsmynd, sjálfsvirðingu og lífsgæði hans.
- Að veita notanda stuðning, aðstoð (og leiðsögn) sem styrkir hann til þátttöku og eflir sjálfstæði hans og lífsgæði í daglegu lífi.
- Að mæta þörfum notanda sem vegna mikilla stuðningsþarfa á grundvelli hegðunar krefst mjög sértækra aðstoðar og stuðnings.
- Að friðhelgi og einkalíf hvers notanda séu virt.

2.1.2 Þættir þjónustunnar

44. [Umsóknar- og úthlutunarferli](#)

Sótt er um þjónustu fyrir notendur hjá þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar þar sem hluteigandi aðili á lögheimili. Unnið er mat í samræmi við óskir og þarfir umsækjenda innan ramma gildandi reglna verkkaupa og þjónustulýsingu velferðarsviðs fyrir þjónustuna.

Meðferð umsókna er samkvæmt skráðu umsóknar- og úthlutunarferli þriggja úthlutunarteyma á vegum verkkaupa. Þau sjá um úthlutun þeirrar þjónustu sem fjallað er um síðar í þessari lýsingu.

Verksali veitir einungis þeim einstaklingum þjónustu skv. þjónustusamningi og þessari lýsingu, sem hafa fengið úthlutað þjónustu hjá úthlutunarteymum verkkaupa.

45. [Þátttaka í úthlutunarteymum](#)

Fulltrúar verksala taka þátt í úthlutunarferli í samræmi við gildandi verklag úthlutunarteymis tiltekinnar þjónustu þegar ákvarðanir eru teknar um úthlutun þjónustu hjá verksala.

46. [Einstaklingsmiðuð þjónusta](#)

Starfsmenn verksala veita hverjum notanda sem er í þjónustu einstaklingsmiðaða þjónustu. Með einstaklingsmiðaðri þjónustu er átt við að þjónustan sé sérstaklega skipulögð m.t.t. þarfa notanda og í samvinnu við þá. Starfsmenn taka mið af þörfum og viðhorfum notandans.

47. [Endurmat á þjónustu](#)

Þjónusta við notanda er yfirfarin með honum og endurmetin a.m.k. einu sinni á ári og ætíð ef notandi eða aðstandandi hans óskar eftir því.

48. [Lok þjónustu](#)

Þegar þjónustu lýkur er gengið frá því með tryggum hætti og með hagsmuni og réttindi notanda í huga.

Við lok þjónustu skal faglegur stjórnandi taka saman greinargerð um þá þjónustu sem notandi fékk á meðan á henni stóð. Verksali skal senda greinargerð til félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöð til varðveislu í máli viðkomandi í Málaskrá velferðarsviðs og afhenda notendum/foreldrum/forsjáraðila afrit. Í greinargerð koma fram upplýsingar um helstu þætti þjónustunnar sem notandi fékk á tímabilinu hjá verksala, s.s. markmið, árangur og ástæður þess að þjónustu lauk.

Í sértækri búsetu er nánar kveðið á um uppsögn í þjónustu- og búsetusamningi viðkomandi notanda.

49. [Samstarf ráðgjafa](#)

Allir notendur hafa félagsráðgjafa/ráðgjafa á einni af þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs og ráðgjafa hjá verksala. Ráðgjafar verksala og félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöðvum eiga samstarf um þjónustu og upplýsingar um notandann eftir því sem við á og nauðsynlegt telst.

Félagsráðgjafar/ráðgjafar geta einnig heimsótt starfsemi rekstraraðila til að kynna sér aðbúnað og þjónustu við notendur.

Við úthlutun í þjónustu setur félagsráðgjafi/ráðgjafi sig í samband við verksala og veitir upplýsingar og fylgir eftir aðlögun við upphaf þjónustu. Við flutning í búsetu færir málstjórn til verksala og skal hann vera í samvinnu við fyrri málstjóra í allt að sex mánuði eftir flutning íbúa.

Félagsráðgjafi/ráðgjafi notanda á þjónustumiðstöð ber ábyrgð á að senda umsókn og þarfagreiningu til verksala auk annarra gagna og upplýsinga sem ætla má að skipti máli við þjónustuveitingu. Hann fylgir eftir aðlögun notanda við eftir þörfum í samvinnu við verksala og notanda og skal slíkt vera skilgreint í

einstaklingsbundinni þjónustuáætlun. Um eftirfylgd skal farið eftir samþykktri skilgreiningu velferðarsviðs á eftirfylgd mála í húsnæði fyrir fatlað fólk.

Félagsráðgjafi/ráðgjafi í samvinnu við verksala skal bjóða notanda að gerð sé einstaklingsbundin þjónustuáætlun skv. 7. gr. reglugerðar um þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum nr. 1054/2010

Þjónustuáætlunin felur í sér skýr markmið sem vinna skal að með því að veita stuðning og samhæfa úrræði mismunandi þjónustuaðila, þar á meðal félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og þjónustu annarra aðila, svo sem á sviði menntunar, atvinnu og tómstunda. Tilgreina þarf hver ber ábyrgð á tilteknum verkþáttum í áætluninni og framfylgd auk upplýsinga um þann tíma sem einstökum stuðningsþáttum er ætlaður. Ábyrgðaraðili áætlunar ber ábyrgð á að endurnýja einstaklingsbundna þjónustuáætlun á 12 mánaða fresti í samvinnu við notanda.

Við upphaf búsetu ber verksali ábyrgð á að notandi undirriti húsaleigusamning og þjónustusamning. Vottar að undirritun þjónustusamnings skulu vera persónulegir talsmenn, aðstandendur eða aðrir þeir sem notandi tiltekur.

Verksali skal skipuleggja og stjórna þjónustu í samræmi við einstaklingsáætlun, einstaklingsbundna þjónustuáætlun, upplýsingar í umsókn og fyrirliggjandi þarfagreiningar. Verksali skal bregðast við breytingum á færni íbúa eða breyttri þörf hans fyrir þjónustu með því að aðlaga þjónustuna að breytingum og endurmati í einstaklingsáætlun/einstaklingsbundinni þjónustuáætlun

50. [Sjálfstætt líf](#)

Verksali skal taka mið af óskum og skoðunum hvers einstaklings sem nýtur þjónustu eins og frekast er unnt. Með stuðningi til sjálfstæðs lífs á eigin heimili er átt við valdeflingu notenda og aukna samfélagsþátttöku þeirra á eigin forsendum. Verksali ber ábyrgð á því að markvisst og reglubundið samráð sé haft við einstaklinga í hans þjónustu með það að leiðarljósi að viðkomandi fái sem mestu ráðið um eigið líf. Jafnframt sér hann til þess að starfsmenn fái reglulega fræðslu um hugmyndafræði um sjálfstætt líf og að þeir séu upplýstir um framgang innleiðingar hugmyndafræðinnar í þjónustunni.

2.1.3 Þjónustuöryggi

Skipulag þjónustunnar þarf að vera með þeim hætti að starfsmenn geti veitt þá þjónustu sem þarf.

51. [Þjónustuöryggi](#)

Verksali skal skipuleggja þjónustuna með þeim hætti að verkstjórn og mönnunarstýring ráði við þær sveiflur sem geta verið í þjónustupörf og tryggja að veikindi og orlof starfsmanna leiði ekki til þess að ekki sé unnt að veita nauðsynlega þjónustu. Þeir starfsmenn sem stýra þjónustu við notendur skulu ætíð (á hverjum tíma) hafa nægilega yfirsýn yfir þjónustuparfir og mönnun og vald til að færa starfsmenn til eftir álagi svo að framangreint þjónustuöryggi sé tryggt.

2.1.4 Öryggi og eftirlit

Skipulag þjónustunnar þarf að vera með þeim hætti að starfsmenn geti veitt notendum í þjónustu þann stuðning sem þeir þurfa. Allt eftirlit og öryggi skal byggjast á grundvelli mannréttinda og skal mannréttindastefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi sem og lög um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011.

52. [Almenn mannréttindi og mannhelgi](#)

Notendum er tryggður réttur í samræmi við almenn mannréttindi og mannhelgi. Íbúar í íbúðakjörnum eða sambýlum fyrir fatlað fólk eiga þar heimili og ber starfsmönnum að virða friðhelgi þess, þar með talið myndbirtingar og/eða upplýsingamiðlun á samfélagsmiðlum sem brýtur gegn friðhelgi notenda eða trúnaðar- og þagnarskyldu starfsmanna skv. 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og 28. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018

52. [Ráðstafanir gegn ofbeldi og misnotkun](#)

Verksali gerir ráðstafanir til varnar því að notendur verði fyrir ofbeldi af einhverju tagi, hvort heldur er andlegu eða líkamlegu ofbeldi. Verksali gerir einnig ráðstafanir til varnar hugsanlegri fjárhagslegri misnotkun.

53. [Öryggi](#)

Verksali gætir öryggis notenda í þjónustu. Með öryggi er átt við aðgengi og umgengni utanaðkomandi um húsnæði og að komið sé í veg fyrir umgang óviðkomandi. Verksali setur starfseminni reglur til verndar eigum notenda og gerir ráðstafanir til varnar þjófnaði eða skemmdum.

54. [Áfallaáætlun](#)

Verksali gerir áfallaáætlun um hvernig rýma skuli starfsstaði ef vá steðjar að, s.s. vegna eldsvoða, jarðskjálfta, eldgoss eða fárviðris. Upplýsingar eru m.a. um mikilvæg símanúmer og sérþarfir notenda sem þar dvelja. Í áfallaáætlun eru einnig ferlar og leiðbeiningar um viðbrögð t.d. vegna veðurs, ef starfsmenn forfallast eða komast ekki til eða frá vinnu og um stjórnun rýmingar og brottflutnings, innköllun starfsfólks, útgönguleiðirog búnað. Í áætluninni skal gert ráð fyrir að öryggisvörður, sem er tilnefndur af yfirmanni á hverjum stað, gæti að þjálfun og fræðslu starfsfólks með tilliti til öryggis. Áætlunin skal staðfest af verksala og vera aðgengileg starfsfólki. Auk þess þarf að gera rýmingaráætlun út frá því hvernig íbúar húsnæðis með stuðningi eru aðstoðaðir þegar rýma þarf húsnæðið.

Verksali gerir einnig áfallaáætlun um viðbrögð við farsóttum.

55. [Tilkynningaskylda](#)

Starfsmenn verksala tilkynna réttindagæslumanni fatlaðs fólks á svæðinu tafarlaust ef grunur vaknar um að brotið hafi verið á réttindum notanda, hvort sem er innan eða utan starfsemi rekstraraðila.

56. [Brunavarnir](#)

Húsnæði sem verksali leggur til undir þjónustu við notendur telst að hluta til vera atvinnuhúsnæði skv. skilgreiningu í reglugerð nr. 200/1994, um eigið eftirlit eigenda og forráðamanna með brunavörnum í atvinnuhúsnæði. Verksali tryggir að brunavarnir í þjónustuhúsnæði hans séu ávallt í samræmi við kröfur og

leiðbeiningar Mannvirkjastofnunar og Slökkviliðs höfuðborgarsvæðisins að þær séu virkar og að haft sé reglubundið eftirlit með þeim, að skipaður sé eldvarnarfulltrúi í samræmi við reglugerðina og haldnar brunaeðingar. Verksali tryggir einnig brunavarnir í því húsnæði sem ekki telst vera atvinnuhúsnæði, hefur reglubundið eftirlit með því og heldur brunaeðingar.

2.1.5 Varsla á fjármunum

57. Fjárvarsla

Notandi annast sjálfur fjárvörslu og umsýslu fjármuna sinna nema að hann ákveði að láta skipa sér ráðsmann til að annast fjárreiður sínar.

Verksali fylgir gildandi lögum og reglugerðum hverju sinni þegar kemur að vörslu og meðferð fjármuna notanda, þ. á m. lögum nr. 88/2011, um réttindagæslu fyrir fatlað fólk, þar sem kveðið er á um hlutverk talsmanns í ráðstöfun fjármuna fatlaðs einstaklings. Komi verksali að vörslu eða meðferð fjármuna notanda gerir hann samning við notandann um það sbr. reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016.

58. Íbúasjóður

Ef þörf er á sameiginlegu heimilishaldi stofnar verksali sameiginlegan íbúasjóð til að standa straum af sameiginlegum útgjöldum, þ.e. kostnaði við heimilishald.

Íbúasjóður er sameiginleg eign íbúa og er aðild að honum einstaklingsbundin og getur verið að hluta eða öllu leyti. Sjóðurinn skal standa straum af sameiginlegum útgjöldum íbúa, þ.e. kostnaði við heimilishald íbúa svo sem fæðiskostnaði og orkukostnaði.

Verksali skal afla umboðs allra íbúa til að reka sjóðinn og gerir skriflegan samning við hvern og einn um reksturinn. Miðað er við að allur kostnaður sem unnt er að greiða sé greiddur beint af íbúa og að framlögum í íbúasjóð sé að öllu jöfnu haldið í lágmarki.

59. Framlög og uppgjör

Íbúasjóður er gerður upp um hver áramót og íbúum endurgreitt sé rekstrarafgangur umfram 3% af þeirri heildarfjárhæð sem lögð hefur verið í sjóðinn á árinu. Framlög í íbúasjóð eru endurskoðuð árlega með hliðsjón af rekstri sjóðsins. Verksali ber ábyrgð á að haldið sé yfirlit yfir rekstur sjóðsins og ársreikningur gerður og hafður aðgengilegur þeim sem áttu eignarhlut í sjóðnum á árinu.

60. Ákvarðanir um sameiginlegan rekstur

Verksali boðar íbúa og talsmenn þeirra til fundar að minnsta kosti einu sinni á ári fyrir áramót ár hvert til að gera grein fyrir stöðu sjóðsins og ákvörðunum sem taka þarf um sameiginlegan rekstur. Íbúar og umboðsmenn þeirra skulu hafa eftirlit með rekstri sjóðsins og taka ákvörðun um framlög í sjóðinn ásamt verksala, sem veitt hefur verið umboð til reksturs hans.

61. Leiguverð

Jafnræði skal ríkja um leiguverð sem notendur greiða á þjónustusvæðinu. Leiguverð, sem verksali innheimtir hjá notanda í búsetu hjá honum er ætíð í

samræmi við það sem gildandi reglur um félagslegt leiguhúsnæði í sveitarfélaginu Reykjavík kveða á um.

62. [Ráðsmaður](#)

Í þeim tilvikum sem notandi, með eða án aðstoðar aðstandanda eða talsmanns, getur ekki séð um fjármál sín sjálfur beitir verksali sér fyrir því að hann sæki um að viðkomandi verði skipaður ráðsmaður skv. IV. kafla lögræðis laga nr. 71/1997.

2.1.6 Kynning og upplýsingagjöf

Þjónusta sem veitt er af starfsmönnum verksala þarf að njóta trausts notenda og aðstandanda þeirra. Þáttur í að viðhalda slíku trausti er að tryggja að upplýsingar um starfsemina séu aðgengilegar og að starfsfólk miðli greiðlega upplýsingum um starfsemina og þjónustuna.

63. [Upplýsingagjöf](#)

Við upphaf þjónustu upplýsir verksali notendur/aðstandendur um starfsemi og þjónustu verksala. Haldinn skal sérstakur fundur með fulltrúa verksala, notenda og málstjóra við upphaf þjónustu.

Verksali sér til þess að stjórnendur í starfseminni veiti greiðlega upplýsingar um þjónustuna, skipulag hennar og reglur. Upplýsingar um markmið og hlutverk þjónustunnar eiga einnig að vera aðgengilegar og hvernig nálgast megi frekar upplýsingar og faglega aðstoð.

64. [Samstarf við aðstandendur](#)

Verksali leggur áherslu á gott samstarf á breiðum grunni til að uppfylla væntingar og þarfir notenda eins og hægt er. Reglulega er boðið upp á ráðgjöf, upplýsingar og fræðslu til notenda og aðstandanda þeirra og á það sérstaklega við þegar breytingar eru í þjónustunni.

2.2 Sértek þúsetuþjónusta

2.2.1 Hlutverk og meginmarkmið

Heimilin sem hér um ræðir eru fyrir fatlaða notendur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, sem hafa þörf fyrir stuðning við sjálfstæða búsetu .

Markmiðið er að fatlað fólk fái félagslega þjónustu og sérstakan stuðning til þess að geta búið þannig að best henti hverjum og einum. Þjónustan er einstaklingsbundin, heildstæð og sveigjanleg með það að markmiði að efla vald fólks yfir aðstæðum sínum og lífi, styrkja sjálfsmýnd þess, sjálfstraust, félagslega stöðu, sjálfsvirðingu og lífsgæði.

Hlutverk heimilanna er að leita leiða til aukinna lífsgæða í samstarfi við notendur og aðstandendur þeirra. Lögð er áhersla á að virða friðhelgi heimilis og einkalífs.

2.2.2 Þættir þúsetuþjónustunnar

Framkvæmd og fyrirkomulag þjónustunnar sem verksali tekur að sér fyrir hönd verkkaupa er í samræmi við reglugerð um þjónustu við fatlað fólk þar sem það á heimili nr. 1054/2010, með síðari breytingum.

65. [Markhópur](#)

Fólk með fötlun sem þarfnast sértekkrar þjónustu og stuðnings af þeim sökum og er nánar skilgreint í þjónustusamningi milli verksala og verkkaupa.

66. [Málstjóri](#)

Félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð notanda sem sér um málsmeðferð umsóknar um búsetuúrræði s.s. vinnslu umsóknar og fylgigögn og er í hlutverki málstjóra. Við flutning í húsnæði fyrir fatlað fólk á vegum verksala færast málstjórnin til faglegs stjórnanda.

Við úthlutun sér félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð um að tilkynna umsækjanda úthlutun með formlegum hætti og setja sig í framhaldi í samband við ráðgjafa á vegum verksala. Málstjóri viðkomandi notanda á þjónustumiðstöð sendir umsókn og þarfagreiningu til faglegs stjórnanda og fylgir eftir flutningi og aðlögun notanda við búsetu eftir þörfum í samvinnu við faglegan stjórnanda.

Við úthlutun fylgir félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð viðkomandi notanda eftir. Það er gert í samvinnu við faglegan stjórnanda eftir flutning og aðlögun við búsetu.

67. [Búseta](#)

Sótt er um búsetu á heimilum á þar til gerðum umsóknareyðublöðum hjá þjónustumiðstöðvum þar sem hluteigandi aðili á lögheimili. Í samvinnu við félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöð viðkomandi notanda er unnið mat og þarfagreining á grundvelli gildandi reglna velferðarsviðs um stuðningsþjónustu, og gögnum frá s.s. Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, Landspítalanum, Tryggingastofnun ríkisins ásamt þjónustulýsingu velferðarsviðs fyrir sértek húsnaðisúrræði og öðrum gögnum sem talin eru nauðsynleg til að meta þjónustuþörf viðkomandi.

Úthlutunarteymi húsnæðis fyrir fatlað fólk á velferðarsviði Reykjavíkurborgar

úthlutar í þjónusturými í búsetu samkvæmt þjónustusamningi. Úthlutun byggir á yfirsýn og faglegu mati sérfræðinga teymisins á þörf umsækjanda fyrir þjónustu. Notendur eiga rétt á heildstæðri og samþættri þjónustu í samræmi við þjónustubörf á ábyrgð þjónustuaðila.

68. [Mat á börf](#)

Félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð skal í samráði við umsækjanda meta þörf fyrir þjónustu og senda umsókn ásamt þarfagreiningu til úthlutunarteymis húsnæðis fyrir fatlað fólk á velferðarsviði.

Faglegur stjórnandi skipuleggur þjónustu við hvern notanda í samráði við hann og hans þarfir.

69. [Upphaf búsetu](#)

Úthlutunarteymi húsnæðis fyrir fatlað fólk á velferðarsviði úthlutar rýmum á vegum verksala samkvæmt þjónustusamningi. Eftir úthlutun setja notandi og félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð viðkomandi sig í samband við faglegan stjórnanda heimilis

Við upphaf búsetu sér ráðgjafi verksala til þess að notandi undirriti húsaleigusamning og þjónustu- og búsetusamning um meðferð einkafjármuna. Jafnframt að bjóða notanda að gerð sé einstaklingbundin þjónustuáætlun skv. 7. gr. reglugerðar um þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum nr. 1054/2010. Árlega sér verksali um senda félagsráðgjafa/ráðgjafa notanda á þjónustumiðstöð samningana og einstaklingsbundnu þjónstuáætlanir notanda til varðveislu í Málaskrá í máli viðkomandi notanda.

70. [Eftirfylgd úthlutunar](#)

Við úthlutun hefur félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð sem er í hlutvekri málstjóra notanda samband við ráðgjafa verksala. Ráðgjafi tekur við málinu og hefur milligöngu milli faglegs stjórnanda úrræðis og málstjóra á þjónustumiðstöð um upplýsingagjöf, aðlögun og upphaf búsetu. Málstjóri notanda á þjónustumiðstöð ber ábyrgð á að senda umsókn og þarfagreiningu til faglegs stjórnanda og fylgir eftir flutningi og aðlögun notanda við búsetu eftir þörfum í samvinnu við faglegan stjórnanda og notanda.

71. [Einstaklingsbundin þjónustuáætlun](#)

Notendur sem hafa þörf fyrir viðvarandi og fjölbreyttan stuðning eiga rétt á að gerð sé einstaklingsbundin þjónustuáætlun fyrir þá, sbr. reglugerð nr. 1054/2010 um þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum.

Verksali hefur áætlanagerðina sjálfur með höndum fyrir þá notendur sem eru í sértækri búsetu á hans vegum.

72. [Þjónusta og stuðningur](#)

Stoðþjónustan við notendur í búsetu hjá verksala hefur það að markmiði að efla vald notanda yfir aðstæðum sínum og lífi, styrkja sjálfsmynd, sjálfstraust, félagslega stöðu, sjálfsvirðingu og lífsgæði.

Starfsmenn verksala veita notendum í búsetu stuðning og aðstoð í samræmi við skilgreiningu á umfangi og innihaldi þjónustunnar sem fram kemur í samningi og í samræmi við þjónustuáætlun.

73. [Lok búsetu](#)

Uppsögn búsetu er skilgreind í þjónustu- og búsetusamningi. Þegar þjónustu lýkur skal ganga frá því með tryggjum hætti og með hagsmuni og réttindi notenda í huga.

Við lok búsetu skal faglegur stjórnandi taka saman greinargerð um þá þjónustu sem notandi fékk í búsetu. Faglegur stjórnandi sendir greinargerð á félagsráðgjafa/ráðgjafa notanda á þjónustumiðstöð til varðveislu í máli viðkomandi í Málaskrá og afhendir notanda/foreldrum/forsjáraðila afrit. Í greinargerð koma fram upplýsingar um helstu þætti þjónustunnar sem notandi fékk á tímabilinu hjá verksala s.s. markmið, árangur og ástæður þess að þjónustu lauk.

2.2.3 Öryggi og eftirlit

74. [Nauðung og fjarvöktun](#)

Starfsmönnum verksala er einungis heimilt að beita nauðung í samskiptum við notanda þegar fyrir liggur gild undanþága sem veitt hefur verið á grundvelli 12. gr. laga nr. 88/2011, um réttindagæslu við fatlað fólk, eða þegar um er að ræða neyðartilvik skv. 13. gr. laganna.

Ekki má beita fjarvöktun á heimilum fatlaðs fólks nema þegar fyrir liggur gild undanþága sem veitt hefur verið á grundvelli 12. gr. sömu laga.

Verksali hefur umsókn um undanþágu með höndum fyrir þá notendur sem eru í sértækri búsetu á hans vegum.

75. [Skráning nauðungar og fjarvöktunar](#)

Verksali heldur skrá um sérhvert atvik þar sem notandi er beittur nauðung eða fjarvöktun, hvort sem þessum úrræðum er beitt á grundvelli undanþágu eða í neyðartilviki. Í skráningunni kemur fram hvernig framkvæmdinni var háttað, hversu lengi hún stóð yfir, hverjir önnuðust framkvæmd hennar og önnur atriði sem þýðingu hafa. Öll beiting nauðungar í neyðartilviki skal tilkynna til sérfræðiteymis um aðgerðir til að draga úr nauðung og þvingun í starfi með fötluðu fólk. Samkvæmt verklagi skal skrá öll atvik/slys.

76. [Persónulegir talsmenn](#)

Notandi, sem á erfitt með að gæta hagsmuna sinna vegna fötlunar, á rétt á persónulegum talsmanni skv. lögum nr. 88/2011, um réttindagæslu fyrir fatlað fólk. Óski notandi eftir því að fá talsmann eða afturkalla umboð talsmanns eða telji aðstandendur hans eða starfsmenn verksala þörf á því, aðstoðar verksali notandann við það og að eiga samskipti við réttindagæslumann fatlaðs fólks á svæðinu um það, eins og áður nefnd lög og reglugerð kveða á um.

Starfsmönnum verksala er óheimilt að vera talsmenn notenda nema að réttindagæslumaður fatlaðs fólks á svæðinu fari fram á það skriflega. Verksali hefur skrá yfir talsmenn notenda og kallar talsmann til þegar þörf krefur og eins og framangreind lög og reglugerð kveða á um, t.d. þegar taka þarf ákvörðun um fyrirkomulag þjónustu við notanda eða vegna ráðstöfunar fjármuna hans.

77. [Heilsufars- og persónuupplýsingar](#)

Verksali heldur sérstaka skrá um notanda í búsetu hjá rekstraraðila og er hún aðgengileg þeim sem eðlilegt er að hafi hana. Í henni eru

grunnpersónuupplýsingar, mikilvægar upplýsingar er varða sérþarfir notanda, heilsufar, lyfjamál og þá heilbrigðisþjónustu sem hann þarfnast reglulega. Auk þessu eru þar mikilvæg símanúmer, svo sem hjá nánustu aðstandendum og þeim sem veita honum mikilvæga þjónustu, svo sem heilbrigðisþjónustu. Upplýsingarnar eru uppfærðar þegar þörf krefur og þær geta fylgt notanda ef hann þarf að dveljast annars staðar tímabundið. Verksali heldur einnig heilsufarsupplýsingar um þá notendur sem sækja dagþjónustu hjá honum að svo miklu leyti sem þörf krefur.

78. [Viðhald húseigna](#)

Verksali sinnir eðlilegu viðhaldi, jafnt innan dyra sem utan, á því húsnæði sem hann leggur til undir heimili fatlaðs fólks.

79. [Húsaleigusamningur](#)

Verksali gerir húsaleigusamning við upphaf búsetu við hvern notanda sem hefur búsetu hjá honum. Slíkur samningur er í gildi meðan búseta varir og endurskoðaður ef forsendur breytast.

Um form og efni húsaleigusamnings fer samkvæmt gildandi húsaleigulögum. Notað er form húsaleigusamnings um íbúðarhúsnæði eða form með sambærilegum skilmálum.

2.2.4 Veikindi og lyf

80. [Lyf](#)

Varsla afgreiddra og skammtaðra lyfja (frá löggiltri lyfjaverslun), lyfjaeftirlit og lyfjagjöf til notanda er hluti af þjónustu við notendur, þegar þörf krefur. Lyfjamál skulu vera í samræmi við verklag velferðarsviðs Reykjavíkurborgar sem er að finna í gæðahandbók sviðsins. Lyfjamál eru tilgreind frekar í þjónustusamningi íbúa.

Þegar þörf er á skal varðveita lyfseðilsskyld lyf í lyfjaskápum við réttar og öruggar aðstæður.

81. [Lyfjaeftirlit og skráning](#)

Í V. kafla laga nr. 88/2011 um réttindagæslu fyrir fatlað fólk eru tilgreindar ráðstafanir til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk. Því er gerð skýlaus krafa um að fyrir liggja skriflegt samþykki íbúa ef starfsmenn íbúðakjarnans geyma og gefa lyf. Verksali er ábyrgðarmaður lyfja í íbúðakjarnanum. Hann sér um að einungis þau lyf séu gefin íbúum sem skrifað hefur verið upp á af lækni. Jafnframt að skráning, geymsla og úrelting lyfja séu trygg. Verksali er ábyrgur fyrir lyfjagjöfum, þótt hann framselji það vald sitt til einstakra starfsmanna. Verksali er einnig ábyrgur fyrir að koma lyfjum í förgun til viðkomandi apóteks. Verksali skal halda skrá yfir alla notkun lyfja sem gefin eru eftir þörfum (þn lyfja) og tryggja að skráning yfir aðrar lyfjagjafir sé til staðar.

82. [Læknisaðstoð](#)

Starfsmönnum ber að hafa samband við lækni og fara að ráðum hans ef notandi veikist alvarlega, verður fyrir slysi eða þarf að leggjast inn á sjúkrahús.

2.3 Virkni-, verkefna- og vinnumiðuð stoðþjónusta

Virkni-, verkefna- og vinnumiðuð stoðþjónusta fyrir fatlað fólk samanstendur af félagslegri hæfingu, endurhæfingu, starfsþjálfun og atvinnu fyrir 20 ára og eldri. Með þessari skilgreiningu er gengið út frá því að „öll virkni er vinna“.

Tilgangur félagslegrar hæfingar er að draga úr áhrifum fötlunar og auka hæfni til þess að starfa og taka þátt í daglegu lífi. Í boði skal vera hæfing, endurhæfing, starfsþjálfun og iðja. Frí- og tólmstundastarf er ekki hluti af stoðþjónustu og ekki lögboðið verkefni.

Markmiðið er að fullorðið fólk hafi vinnu og að þátttaka í verkefnum hafi gildi sem slík. Lögð er áhersla á jöfn tækifæri, að allir séu virkir þátttakendur í samfélaginu og vinnan aðlöguð að hverjum og einum. Sérstök áhersla er á aukið samstarf við atvinnurekendur og aðra í samfélaginu sem geta og vilja bjóða ný atvinnu- og verkefnatækifæri.

Um hæfingu og atvinnu (verndaða vinnustaði) er fjallað í reglugerð nr. 376/1996, um atvinnumál fatlaðra.

83. [Þjónusta](#)

Verksali veitir notendum stoðþjónustu í samræmi við gildandi samning og þjónustuáætlun á tímabilinu frá kl: 8:00–16:30 alla virka daga ársins.

Heimilt er að loka þjónustunni í samanlagt 4 vikur á tímabilinu júní til ágúst ár hvert vegna sumarleyfa. Komi til breytinga á opnun er það gert í skriflegu samráði milli samningsaðila.

84. [Verksamningur](#)

Verksali gerir vinnusamning við þá notendur sem stunda virkni-, verkefna- og vinnumiðuða stoðþjónustu hjá honum. Í einstaklingsáætlun er verkefnaval notandans skilgreint. Notandi getur endurskoðað verkefnaval sitt, a.m.k. einu sinni á ári.

85. [Fæði og aðstoða til að matast](#)

Í húsnæði stoðþjónustu verksala er aðstoða fyrir notendur til að matast. Á matmálstímum eigi notendur annaðhvort kost á að nýta sér tilboð um mat sem verksali framreiðir/selur eða að borða nesti sem þeir hafa með sér að heiman. Starfsmenn aðstoða notendur, sem þess þurfa, við að matast.

86. [Ársfjórðungslegt yfirlit](#)

Verksali tekur ársfjórðungslega saman yfirlit um þá sérhæfðu þjónustu sem hann veitir notendum í vinnu og virkni. Í yfirlitinu er m.a. gerð grein fyrir þeim notendum sem fá þjónustuna. Yfirlitið sendir hann til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði til varðveislu.

2.4 Sérhæfð þjónusta við fötluð börn 0-6 ára

Þessi þjónusta er fyrir börn sem vegna fjölfötlunar geta ekki nýtt sér þjónustu almennra leikskóla með nauðsynlegri stuðningsþjónustu, eins og lög nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, gera ráð fyrir. Um er að ræða dagdvöl/-stuðning, þar sem veitt er einstaklingsmiðuð þjónusta með áherslu á athafnir daglegs lífs, boðskipti, þroskaþjálfun og sjúkraþjálfun. Þjónustan byggir á þjónustuáætlun, sem verksali tekur þátt í að gera.

87. [Þjónustutími](#)

Verksali veitir notendum sérhæfða þjónustu í samræmi við gildandi þjónustuáætlun þeirra alla virka daga ársins frá klukkan 8:00 til klukkan 16:00.

88. [Teymisvinna](#)

Sérhæfð þjónusta við fjölfötluð börn er í formi teymisvinnu sem unnin er samkvæmt sameiginlegu skipulagi þeirra aðila sem koma að þjálfun og umönnun barnanna. Starfsmenn verksala taka þátt í skipulagi og framkvæmd þessarar teymisvinnu og eiga samvinnu við aðra aðila teymanna um þjónustuna, m.a. með þátttöku í vinnufundum.

89. [Snemmtæk íhlutun og heildræn fjölskyldunálgun](#)

Starfsmenn verksala veita fjölfötluðum börnum sérhæfða þjálfun og örvun með aðferðum snemmtækra íhlutunar og heildrænnar fjölskyldunálgunar þegar ákvarðanir eru teknar um að beita þessum aðferðum við þjálfun þeirra.

90. [Þátttaka fjölskyldu](#)

Verksali tryggir aðstandendum notanda möguleika á að taka með beinum hætti þátt í þjónustunni við hann, hvort sem er með reglubundnum hætti eða óreglubundið, ef aðstæður mæla með því eða ef notandi óskar eftir því.

91. [Ársfjórðungslegt yfirlit](#)

Verksali tekur ársfjórðungslega saman yfirlit um þá sérhæfðu þjónustu sem hann veitir fjölfötluðum börnum. Í yfirlitinu er m.a. gerð grein fyrir þeim börnum sem fá þjónustuna, frá hvaða sveitarfélagi þau koma, þjónustutíma (lengd viðveru) og umfangi þjónustunnar (þjónustubyngd). Yfirlitið sendir hann til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði til varðveislu.

Stöðugildi ÁS - Reykjavík
Unnið 11. ágúst 2021

Stéttarfélag	Fjöldi stöðugildi	Hlutfallslegt vægi %
Sameyki - ófagmenntaðir	69,3	45,8%
Sameyki - fagmenntaðir	28,6	18,9%
Þroskaþjálfaf.	42,8	28,3%
Sjúkraliðafélag	4,6	3,1%
Efling stéttarf.	3,8	2,5%
Efling fagmenntaðir	0,7	0,5%
Garðykjufél.(Samiðn)	0,7	0,5%
Kjarafélag viðskiptafr.	0,8	0,5%
Samtals stöðugildi	151,4	100,0%

Vægi faglærðir /ófaglærðir

Faglærðir	78,3	51,7%
Ófaglærðir	73,1	48,3%
Samtals	151,4	100,0%

Frá fasteigna- og búsetunefnd stjórnar Áss styrktarfélags

DAGS: 16. september 2020

EFNI: Víðihlíð 5-7-9-11

Fasteignanefnd skoðaði fasteign félagsins í Víðihlíð 5-7-9-11 (hér eftir nefnd „Víðihlíð“ eða „fasteignin“) þann 11. júní sl. Þá fór nefndin yfir ástand fasteignarinnar með Guðmundi Sigurðssyni starfsmanni félagsins sem annast umsjón með Víðihlíð. Hér á eftir eru helstu atriði varðandi rekstur og ástand Víðihlíðar að mati nefndarinnar:

- Víðihlíð er herbergjasambýli í fjórum samtengdum húsum á tveimur hæðum hvert hús. Skráðir fermetrar eru 843,6 og fjöldi íbúa 13. Einkarými er lítið og sameign stór.
- Húsnæðið er afar óhentugt fyrir íbúa og starfsfólk. Fermetrar nýtast illa. Vistaverur hvers íbúa eru þröngar og margar undir súð. Aðgangur að salerni og baði eru í sameign. Þá eru íbúar farnir að eldast og það gerir þeim erfitt að nota stiga milli hæða.
- Á starfsárinu 2020 er áætlað að verja þurfi 16,7 milljónum króna í viðhald (4,7% af fasteignamati) og eru það aðeins bráðnauðsynlegar viðgerðir. Helstu viðhaldsverkefni ársins eru a) endurnýjun á þakjárnri, dúk og tilheyrandi á þakflötum sem snúa til suðurs og þakköntum sem sjást frá götu; og b) endurnýjun á gluggum og svalahurðum á annarri hæð suðurhlíðar. Þessi viðhaldsverkefni verður að framkvæma hið fyrsta.
- Mikil viðhaldsþörf er á fasteigninni næstu árin, svo sem endurnýjun þaks á norðurhlíð, endurnýjun svo til allra annarra glugga og fleira. Þetta verða dýrar framkvæmdir og þær munu í engu bæta innri aðbúnað íbúa.
- Fasteignamat Víðihlíðar er að öllum líkindum langt umfram markaðsvirði eignarinnar og virðist það endurspeglar markaðsvirði raðhúsa og einbýlishúsa í næsta nágrenni. Af því leiðir að fasteignagjöld félagsins af þessu húsnæði eru mjög há og tekjur af húsaleigu standa ekki undir rekstri og fjárbindingu félagsins í Víðihlíð. Er full ástæða til að kæra matið og fara fram á lækkun þess.

Niðurstaða:

- Það er mat nefndarinnar að finna þurfi íbúum Víðihlíðar nýtt og betra húsnæði á næstu 24 mánuðum og í kjölfarið verði húsnæðið selt. Ás gæti haldið áfram að annast umönnun íbúa í nýjum vistarverum, enda þekkja starfsmenn Áss íbúa vel.
- Þar sem þetta eru íbúar í Reykjavík þarf að upplýsa velferðarsvið Reykjavíkurborgar um að finna þurfi nýtt húsnæði fyrir þessa íbúa innan 24 mánaða.

Framkvæmdastjóra Áss styrktarfélags er hér með falið að koma þessari niðurstöðu á framfæri við Velferðarsvið Reykjavíkurborgar og að tekið verði tillit til þessa í nýjum samningi félagsins við borgina.

Formaður nefndarinnar og f.h. stjórnar Áss styrktarfélags

Erlendur Magnússon

Umsögn

Viðtakandi: Sviðstjóri velferðarsviðs
Sendandi: Sviðstjóri fjármála- og áhættustýringarsviðs

Efni: Þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til 2025.

Óskað hefur verið eftir að fjármála- og áhættustýringarsvið taki til umsagnar tillögu sviðstjóra velferðarsviðs um nýjan þjónustusamning við Ás styrktarfélag. Samkvæmt tillögu velferðarsviðs er heildarfjárhæð nýs samnings 1.605.410.000 kr. á ársgrundvelli m.v árið 2021 og er hann þrjúþættur:

- 1) 747.610.000 kr. vegna búsetuþjónustu,
- 2) 819.550.000 kr. vegna vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu
- 3) 38.250.000 kr. vegna sérhæfðrar leikskólaþjónustu.

Þjónustusamningurinn gildir til ársins 2025.

Breytingar sem fela í sér hækkun á nýjum samningi	Fjárhæð
Tvær næturvaktir í búsetu vegna aukinnar umönnunar	38.600.000
Aukin þjónustuþyngd. Fjölgun um 7,5 stg.	93.020.833
Sumaropnun í vinnu og virkni	6.500.000
Aukin skammtíma- og langtímaveikindi	12.500.000
Kjarasamningshækkanir og verðbætur 2021	159.974.160
Samtals:	310.594.993

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur yfirfarið gögn málsins og gerir ekki athugasemdir við framangreint kostnaðarmat. Í núverandi fjárhagsáætlun sviðsins eru heimildir vegna Ás styrktarfélags 1.307.802.000 kr. vegna ársins 2021. Þörf er á auka fjárheimild að fjárhæð 297.198.000 kr. verði nýr samningur samþykktur, þar af 159.974.160 kr. vegna kjarasamningshækkana og verðbóta sem sviðið á eftir að fá vegna áranna 2020 og 2021. Gert er ráð fyrir að samningurinn sé afturvirkur og taki gildi frá og með 1. janúar sl. Fjárhæð samnings breytist árlega (1. janúar ár hvert) í samræmi við launa- og verðlagsforsendur fjárhagsáætlunar Reykjavíkurborgar hvers árs sbr. grein 4.

Í samráði við velferðarsvið verður gerður viðauki vegna kjarabóta- og verðbóta á árinu 2021 og sviðið hefur sótt er um fjárheimildir hækki frá og með 2022 vegna þjónustuaukningar auk kjara- og verðbóta.

Halldóra Káradóttir,
sviðstjóri fjármála- og áhættustýringarsviðs.



Númer skjals:	FMS-EBL-029
Skjalalykill:	02.01 Fjárhagsáætlun
Útgáfa:	1
Útgáfudags:	13.07.2018
Síðast rýnt / næst rýnt:	2018 / 2019
Ábyrgðarmaður:	Deildarstjóri áætlunar og greiningar

FMS-EBL-029 Jafnréttisskimun

Tilgangur jafnréttisskimanar:

Með jafnréttisskimun er tekið saman með einföldum hætti mat á áhrifum tillögunnar/verkefnisins á jafnrétti kynjanna og/eða jaðarsetta hópa í samræmi við stefnu Reykjavíkurborgar um kynjaða fjárhags- og starfsáætlun. Jafnréttisskimunin styður við ákvarðanatöku stjórnenda og kjörinna fulltrúa og forgangsröðun um ráðstöfun fjármuna. Fáir tillagan áframhaldandi brautargengi, er gert ráð fyrir að hún fari í jafnréttismat hafi hún jafnréttisáhrif.

Upplýsingar um verkefnið/tillöguna:

Dagsetning:	11.08.2021
Svið:	Velferðarsvið
Unnið af:	Aðalbjörgu Traustadóttur
Verkefni/tillaga:	Þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til ársins 2025
Þjónustubáttur:	Stuðnings- og stoðþjónusta
Stofnun/kostn.st.:	Kst. F4120, verkefnarnr F4440
Fjárhæð:	Samningurinn er þríþættur og skiptast upphæðir í þrjú flokka: 1) 747.610.000 kr. vegna búsetuþjónustu, 2) 819.550.000 kr. vegna vinnu- og virknimiðaðrar stoðþjónustu og 3) 38.250.000 kr. vegna sérhæfðrar leikskólabjónustu. Heildarfjárhæð nýs samnings er 1.605.410.000 kr. á ársgrundvelli.
Annað:	

Jafnréttisskimun:

Hver er tillagan og hvert er markmið hennar?
Lagt er til að samþykktur verði þjónustusamningur við Ás styrktarfélag til ársins 2025. Markmið tillögunnar er að tryggja fötluðum einstaklingum áframhaldandi búsetuþjónustu, vinnu- og virknimiðaða stoðþjónustu og sérhæfða leikskólabjónustu á grundvelli samnings Velferðarsviðs og Ás styrktarfélags.
Hefur verið hugað að aðgerðum við undirbúning tillögunnar til þess að stuðla að jafnrétti? Ef já, lýsið.
Við gerð samninga á velferðarsviði eru jafnréttissjónarmið ávallt lögð til grundvallar þannig að þjónustan nýtist öllum kynjum jafnt.
Hvaða hópa snertir tillagan?
Fullorðið fatlað fólk og fötluð leikskólabörn
Hvernig hefur tillagan áhrif á stöðu kynjanna og jaðarsetta hópa? Rökstyðjið.
Samningur við Ás styrktarfélag er þríþættur og snýr að húsnæði fyrir fólk með þroskahömlun, að vinnu- og virknimiðaðri stoðþjónustu og að sérhæfðri þjónustu við mikið fötluð leikskólabörn. Með þjónustusamningnum er verið að horfa til stuðnings við fullorðið fatlað fólk og leikskólabörn með því markmiði að einstaklingarnir fái þann stuðning sem þörf er á hverju sinni óháð kyni, stöðu og fötlun.
Er talin vera þörf á jafnréttismati á tillögunni?¹

¹ Jafnréttismat felur í sér ítarlega kortlagningu á stöðu kynjanna og jaðarsettra hópa á viðkomandi sviði og greiningu á því hvernig tillagan getur aukið jafnrétti og/eða tryggt réttindi þeirra. Jafnréttismat tekur mið af mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar, lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10 frá 2008 og Evrópusáttmála um jafna stöðu kvenna og karla í sveitarfélögum og héruðum samþykktum í borgarstjórn 20. október 2009.

Ekki á þessu stigi.