



Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Tillaga um gerð samings við Rótina ásamt ósk um fjárheimild.

Á fundi velferðarráðs þann 16. september sl. var lögð fram svohljóðandi tillaga sviðsstjóra velferðarsviðs ásamt fylgiskjöllum.

Lagt er til að velferðarráð samþykki að Rótinni (félag um konur, áföll og vímugjafa) verði falið að reka neyðarskýli fyrir konur (Konukot) að Eskihlíð 2-4 101 Reykjavík til þriggja ára með endurskoðunarákvæði eftir eitt ár. Áætlaður kostnaður á ári nemur 93,6 m.kr. Fjárheimild velferðarsviðs til reksturs úrræðisins er 70,3 m.kr. Óskað er eftir fjárheimild sem nemur 23,3 m.kr. á ársgrundvelli.

Samþykkt.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Pírata og Vinstri grænna leggja fram svohljóðandi bókun:

Fulltrúar meirihlutans þakka kynningu á samningsdrögum. Það er spennandi að fara til samstarfs við nýja rekstraraðila með reynslu af áfallamiðaðri þjónustu við konur. Sviðsstjóra er falið að ganga til samninga á grundvelli þeirra draga sem hér hafa verið kynnt.

Erindið hér með sent borgarráði til samþykktar. Rétt er að taka fram að velferðarsvið hlaut 2 m.kr. í verðbætur eftir að tillagan var samþykkt í velferðarráði svo eingöngu er óskað eftir fjárheimild að fjárhæð 21,3 m.kr. á ársgrundvelli. Tillögunni er því breytt að því leyti.

Virðingarfyllst,


Regína Ásvaldsdóttir
sviðsstjóri

Hjálagt:

Tillaga sviðsstjóra, dags. 16. september 2020.

Kröfufýsing þjónustu og rekstrar - Neyðarskýli fyrir heimilislausar konur í Reykjavík, október 2020.

Jafnréttisskimun, dags. 13. september 2020.



Tillaga

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni tillögu:

Lagt er til að velferðarráð samþykki að Rótinni (félag um konur, áföll og vímugjafa) verði falið að reka neyðarskýli fyrir konur (Konukot) að Eskihlíð 2-4 101 Reykjavík til 3j ára með endurskoðunarákvæði eftir eitt ár.

Áætlaður kostnaður á ári nemur 93,6 m.kr. Fjárheimild velferðarsviðs til reksturs úrræðisins er 70,3 m.kr. Óskað er eftir fjárheimild sem nemur 23,3 m.kr. á ársgrundvelli.

Greinargerð:

Á fundi velferðarráðs þann 19. ágúst 2020 var eftirfarandi samþykkt:

Lagt er til að velferðarsviði verði falið að stofna til viðræðna við Rótina (félag um konur, áföll og vímugjafa) um rekstur neyðarskýlis.

Kostnaðarauka vegna rekstursins verði vísað til gerðar fjárhagsáætlunar 2021.

Framlagður samningur velferðarsviðs við Rótina um rekstur neyðarskýlis ásamt kröfulýsingu er byggður á fyrri samningi/kröfulýsingu við Rauða krossinn.

Helstu breytingar lúta að:

Samnings upphæð:

Upphæð samnings er 93,6 m.kr. sem er hækkun um 23,3 m.kr hækkun frá árinu 2020 en ástæður felast í:

- Áætlað er að hækkun launakostnaðar m.a. vegna samningsbundinna kjarasamningshækkana nemi um 15 m.kr. Til samanburðar hækkar samningur Eflingar við Reykjavíkurborg um 23% á árinu 2021.
- Gert er ráð fyrir 5% veikindahlutfalli og er kostnaður metinn um 1,9 m.kr.

- Ekki er tryggt að Rótin geti reitt sig á sjálfbærliðastarf á sama hátt og Rauði Krossinn gerði og verður því að reikna með auknum launakostnaði.
- Gert er ráð fyrir verðbótum í samræmi við forsendur fjárhagsáætlunar Reykjavíkurborgar eða um 2,4%.

Hugtakanotkun:

- Nafnið **Konukot** er tekið út í samningi/kröfufýsingu en þess í stað er vísað til **neyðarskýlis fyrir konur** til samræmis við orðnotkun um neyðarskýli fyrir karla. Auk þess hefur nafnið Konukot tilvísun í rekstur RK. Mögulegt sé að heiti neyðarskýlisins taki breytingum.
- Í samningi er sett inn nýtt ákvæði um **Force majeure** sem tryggir að samningsaðilar bregðist við ófyrirséðum ytri atvikum sem áhrif geta haft á þjónustuna (m.a. alvarleg veikindi og aftaka veður). RK hefur rýmkað opnunartíma Konukots þegar slíkt hefur komið upp en rétt þykir að festa slíkt í samningi.
- Í stað hugtaksins **gesta** í samningi er hugtakið **konur** notað.
- Í kröfufýsingu er bætt við kröfu um **áfalla- og kynjamiðaða þjónustu** og að þjónustan í neyðarskýlinu sé veitt **til kvenna af konum**.

Fylgiskjal:

Drög að samningi

Drög að Kröfufýsingu

Jafnréttisskimun

Kröfulýsing

þjónustu og rekstrar

Neyðarskýli fyrir húsnæðislausar konur í
Reykjavík

Fjórða útgáfa október 2020



Hlutverk

Hlutverk neyðarskýlisins er að veita húsnæðislausum konum í Reykjavík næturgistingu og þjónustu skv. kröfulýsingu og þjónustusamningi

Markmið

Markmið er að veita notendum úrræðisins næturgistingu til skamms tíma. Þjónustan skal vera áfalla- og kynjamiðuð og fylgja viðmiðum um öryggi.



Efnisyfirlit

0	Formáli.....	3
0.1	Útgáfa og endurskoðun.....	3
0.2	Efni.....	3
0.3	Gildissvið.....	3
0.4	Notkun.....	4
0.5	Hugtök.....	4
1	Rekstur.....	7
1.1	Skipulag, stjórnendur og starfsmenn.....	7
1.1.1	Skipulag.....	7
1.1.2	Ábyrgðarstöður.....	8
1.1.3	Skipulag og utanumhald starfa.....	9
1.1.4	Þjálfun og endurmenntun.....	10
1.2	Rekstur á samningstíma.....	10
1.2.1	Kostnaður við úrræði.....	10
1.2.2	Upplýsingar um þjónustu.....	11
1.2.3	Gæða og árangursstjórnun.....	11
1.2.4	Upplýsingaskylda.....	13
1.2.5	Samskipti og samvinna.....	15
1.3	Eftirlit.....	16
2	Þjónusta.....	18
2.1	Almennt.....	18
2.1.1	Hlutverk og markmið.....	18
2.2	Þættir þjónustunnar.....	18
2.2.1	Öryggi og eftirlit.....	20
2.2.2	Varsla á fjármunum.....	21
2.3	Eskihlið 2-4.....	21



0 Formáli

0.1 Útgáfa og endurskoðun

Þjónustusamningur og útgáfa fjögur af kröfulýsingu vegna reksturs neyðarskýlis öðluðust gildi 1. október 2020. Þetta er útgáfa fjögur af kröfulýsingu velferðarsviðs fyrir neyðarskýlið. Úrræðið er neyðarskýli fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík og er hluti sértækra húsnæðisúrræða velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Þessi kröfulýsing öðlast gildi 1. október 2020.

Ábyrgð á gerð kröfulýsingar er hjá skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs í samvinnu við skrifstofu ráðgjafar. Endurskoðun og útgáfustýring lýsingarinnar er á höndum skrifstofu ráðgjafar og skrifstofu sviðsstjóra í samvinnu við þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða og Rótina.

0.2 Efni

Í kröfulýsingunni eru settar fram almennar kröfur sem gilda um rekstur þjónustunnar.

Kröfulýsingunni er skipt í tvo kafla:

Í kafla eitt er fjallað um rekstur og settar fram almennar kröfur sem lúta að skipulagi, starfsmannahaldi, gæða- og árangursstjórnun, skráningum, upplýsingaskyldu og eftirliti.

Í kafla tvö er þjónusta við notendur skilgreind og settar fram almennar kröfur um þá þjónustu sem á að veita. Þar er fjallað sérstaklega um einstaka þætti þjónustunnar og annað sem snertir notendur með beinum hætti.

0.3 Gildissvið

Hlutverk þessarar lýsingar er að vera kröfuskjal með lágmarkskröfum sem velferðarsvið Reykjavíkurborgar gerir til þeirra sem taka að sér rekstur þjónustunnar og um þá þjónustu sem veita skal.

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

Kröfulýsingin fjallar hvorki um greiðslur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir þjónustuna né forsendur fyrir útreikningi 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 með þjónustusamningi sem gerður er um rekstur þjónustunnar og er lögð til grundvallar þegar velferðarsvið Reykjavíkurborgar eða fulltrúar þess gera úttektir á starfseminni. Starfsmaður skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs eða einstaklingur sem ráðinn er af skrifstofunni tekur út starfsemina með tilliti til kröfulýsingar.

0.5 Hugtök

Í lýsingunni eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu:

Athugasemd: Þegar úttektaraðili þjónustukaupa skráir undantekningartilvik hjá þjónustusala um að ekki sé farið að tiltekinni kröfu í lýsingu en jafnframt kemur í ljós að í öðrum tilvikum er þessi sama krafa uppfyllt.

**Framkvæmdastjóri/
deildarstjóri
þjónustumiðstöðvar:**

Framkvæmdarstjóri/deildarstjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sem hefur yfirumsjón með neyðarskýlinu og ber endanlega ábyrgð á rekstri þess og þjónustu.

Faglegur stjórnandi:

Starfsmaður sem stýrir og ber ábyrgð á starfsemi úrræðisins.

Frávik:

Þegar úttektaraðili verður þess áskynja og skráir í úttektarskýrslu að tiltekin krafa í kröfulýsingu er ekki uppfyllt. Úttektaraðili getur einnig ákveðið að láta nokkrar athugasemdir sem hann gerir og tengjast allar sama kafla í kröfulýsingu, gilda sem eitt frávik.

Húsreglur:

Þjónustusali og þjónustukaupi setja húsreglur við gerð samnings um rekstur úrræðisins sem gilda fyrir notendur úrræðis.

**Hugmyndafræði
skaðaminnkunar**

Hugmyndafræði á sviði lýðheilsufræða sem hefur það að markmiði að draga úr heilsufars-, félags- og efnahagslegum afleiðingum vímuefnaneyslu, án þess að krefjast bindindis. Leitast er við að styðja allar jákvæðar breytingar á högum einstaklings sem minnka skaða og bæta lífsgæði hans.



Áfalla- og kynjamiðuð nálgun:

Áfalla- og kynjamiðuð nálgun felur í sér að sá sem veitir þjónustu tekur mið af víðtækum áhrifum áfalla og hefur skilning á mögulegum leiðum til bata; ber kennsl á vísbendingar og einkenni áfalla hjá þeim sem nota þjónustuna, aðstandendur starfsfólki og öðrum sem koma að þjónustunni og bregst við með því að samþætta þekkingu á áföllum inn í stefnu, verkferla og framkvæmd og vinnur markvisst að því að hindra að endurvekja áföll.

„Konur sinna konum“:

Unnið er eftir viðurkenndu verklagi í þjónustu við konur í viðkvæmri stöðu.

Húsnæðisleysi:

Húsnæðisleysi nær til þeirra hópa sem búa á götunni eða í opinberu rými/aðstæðum, og þurfa að nýta neyðarskýli og/eða eru að ljúka stofnanavist innan þriggja mánaða (meðferðarheimili, stofnanavist), þ.e. heimilislausir með miklar og flóknar þjónustuparfir.

Kröfulýsing:

Þessi lýsing. Hún lýsir kröfum velferðarsviðs til rekstrar og þjónustu úrræðisins sem um ræðir. Kröfulýsing er fylgiskjal lögð til grundvallar úttektum.

Málstjóri:

Er starfsmaður þjónustumiðstöðvar, greinir þarfir notanda, hefur milligöngu um þjónustu þar sem það á við, samhæfir þjónustuna og er málsvari notanda.

Notandasamráð:

Samráð við notanda út frá þörfum hans.

Notandi:

Einstaklingur sem nýtir sér þjónustu neyðarskýlisins.

**Skaðaminnkandi
þjónusta:**

Úrræði og ráðgjöf sem beinast að skaðlegum afleiðingum áhættuhegðunar án þess að taka afstöðu til þess hvort sú hegðun telst siðferðislega röng.

Starfsmaður:

Einstaklingur sem innir af hendi starf í starfsemi þjónustusala, hvort sem hann er launþegi þjónustusala, launþegi undirverktaka þjónustusala eða sjálfboðaliði.

**Samráðshópur um málefni
heimilislausra með miklar
og flóknar þjónustuparfir**



Hópur lykilstarfsmanna á velferðarsviði sem hefur yfirsýn yfir þróun í þjónustu við einstaklinga með miklar og flóknar þjónustuparfir í Reykjavík.

Tengiliður:

Sérfræðingur á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða er tengiliður á milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis.

Úrbótaáætlun:

Ef þörf er á, í kjölfar úttektar skilar skipaður ábyrgðaraðili eftirfylgdar tímasettri áætlum um úrbætur á frávikum.

Úrræði:

Neyðarskýli fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík.

Úttekt:

Kerfisbundin skoðun úttektaraðila á því hvort kröfur í kröfulýsingu séu uppfylltar.

Úttektaraðili:

Starfsmaður skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs eða einstaklingur sem ráðinn er af skrifstofunni og tekur út starfsemi úrræðisins með tilliti til kröfulýsingar.

Heimilislausir með miklar og flóknar þjónustuparfir:

Fólk sem býr á götunni eða í opinberu rými/aðstæðum, er húsnæðislaust og þarf að nýta neyðarskýli og/eða er að ljúka stofnanavist innan þriggja mánaða (meðferðarheimili, stofnanavist),

Verklagsreglur:

Þjónustusali og þjónustukaupi setja verklagsreglur fyrir starfsfólk að fara eftir við gerð samnings um rekstur úrræðisins.

Vettvangs og ráðgjafateymi: Teymi fagaðila á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sem veitir þjónustu og ráðgjöf til heimilislausra með miklar og flóknar þjónustuparfir á vettvangi og ráðgjöf til fagaðila sem koma að málaflöknum.

Þjónustusali:

Rótin – Félag um konur, áföll og vímuefni

Þjónustukaupi:

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða fh. velferðarsviðs Reykjavíkurbogar.



1 Rekstur

Neyðarskýlið er hluti af húsnæðis-og búsetuúrræðum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Starfsemin grundvallast á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991 með síðari breytingum.

Ákvæði stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga nr. 50/1996 sem og almennar meginreglur stjórnarsýsluréttar gilda, eftir sem við á, um þá stjórnarsýslu 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 starfsemi þessa.

Í þessum kafla er fjallað um rekstrarfyrirkomulag þjónustu við notendur

1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

1.1.1 Skipulag

Þjónustusali skipuleggur starfsemina út frá umfangi og í ljósi þeirra krafna sem gerðar eru. Auk krafna í þessari kröfulýsingu þarf viðkomandi að hafa þekkingu á öðrum opinberum kröfum (sbr. lið 2 hér á eftir) sem gilda hverju sinni um starfsemina og gæta þess að hafa reksturinn ávallt í samræmi við þær.

1. [Rekstur](#)

Þjónustusali skal skipuleggja og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í þessari kröfulýsingu skv. kafla tvö og í þjónustusamningi. Hann skal reka þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í þessari kröfulýsingu séu ætíð uppfylltar.

2. [Samræmi við ytri kröfur](#)

Skipulag og veiting þjónustunnar skal vera í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda og kjarasamninga sem eiga við um reksturinn. Þjónustusali skal hafa reiður á því hvaða gögn af þessu tagi eru í gildi á hverjum tíma, hafa þau aðgengileg og bregðast við breytingum á þeim, án óþarfa tafa, með viðeigandi breytingum á innviðum og reglum starfseminnar.

3. [Skipulag og skipurit](#)

Þjónustusali skal gera skipurit fyrir þjónustuna sem gildi allan samningstímamann og uppfært við breytingar. Skipulag starfseminnar svo og starfssvið og ábyrgð stjórnenda skulu vera skýrt skilgreind og starfsmenn upplýstir um þetta. Einnig skulu tengsl starfseminnar við stoðþjónustu og tengda þjónustu vera ljós. Aðilar gera með sér vinnulag, verklag og/eða verkferil. Þjónustusali ábyrgist að gera ekki breytingar á skipulaginu á verk tímanum sem leitt geta til vanefnda á kröfum í þessari lýsingu.



4. [Húsnæði og aðstaða](#)

Húsnæði neyðarskýlisins að Eskihlíð 2-4 er í eigu Reykjavíkurborgar. Þjónustukaupi leggur til húsnæði fyrir rekstur neyðarskýlisins að Eskihlíð 2-4. Um er að ræða vestasta hluta hússins, allar hæðir og miðrymi. Í neyðarskýlinu eru uppbúin rúm fyrir átta konur í tveimur svefnherbergjum. Aðstaða er fyrir hendi til að geta tekið við allt að fjórum konum til viðbótar í gistingu. Alls geta því tímabundið gist tólf konur í neyðarskýlinu. Sturtu og hreinlætisaðstaða er fyrir notendur og aðstaða er fyrir notendur til að þvo föt sín. Úrræðið tók til starfa í lok ársins 2004.

5. [Þjónustutími](#)

Neyðarskýlið skal vera opið a.m.k. frá kl. 17:00 - kl. 10:00 næsta dag, alla daga ársins. Komi upp óviðráðanlegar ytri atvik skulu samningsaðilar meta og taka ákvörðun um viðbrögð og kostnað sem af þeim hlýst.

1.1.2 Ábyrgðarstöður

Þjónustusali hefur yfirumsjón með úrræðinu og ber ábyrgð á rekstri þess og að þjónustan sé í samræmi við kröfulýsingu þessa. Þjónustusali ræður því hvernig ábyrgð og valdi er skipt á milli starfsmanna í úrræðinu að uppfylltum eftirfarandi kröfum.

6. [Framkvæmdastjóri](#)

Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða er fulltrúi þjónustukaupa vegna reksturs og þjónustu verksala við reykvískar konur í neyðarskýlinu.

7. [Faglegur stjórnandi](#)

Faglegur stjórnandi er starfsmaður þjónustusala sem stýrir og ber ábyrgð á starfsemi úrræðisins. Þjónustusali felur tilteknum starfsmönnum ábyrgð á heildarstýringu starfsemi neyðarskýlisins á hverjum tíma sólarhrings.

8. [Málstjóri](#)

Er starfsmaður þjónustumiðstöðvar, greinir þarfir notanda, hefur milligöngu um þjónustu þar sem það á við, samhæfir þjónustuna og er málsvari notanda.

9. [Samráðshópur um málefni heimilislausra með mikilar og flóknar þjónustubarfir](#)

Hópur lykilstarfsmanna á velferðarsviði sem hefur yfirsýn yfir þróun í þjónustu við utangarðsfólk í Reykjavík. Í verkefnahópi eru teknar ákvarðanir um mögulega frávisun kvenna umfram þær þrjár nætur sem þjónustusala er heimilt að vísa frá.

10. [Tengiliður á þjónustumiðstöð](#)

Sérfræðingur á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í vettvangs- og ráðgjafateymi, er tengiliður á milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis. Hann býður uppá vikuleg viðtöl í neyðarskýlinu fyrir þær reykvísku konur sem þar dvelja og



upplýsir viðkomandi málstjóra um stöðu þeirra kvenna sem dvelja í neyðarskýlinu.

11. [Vettvangs-og ráðgjafateymi](#)

Teymi fagaðila á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sem veitir þjónustu til einstaklinga með miklar og flóknar þjónustuþarfir á vettvangi og ráðgjöf til fagaðila sem koma að málaflokknum.

1.1.3 Skipulag og utanumhald starfa

Skipulag starfa er á ábyrgð þjónustusala. Þjónustusali ræður starfskonur til starfa, stýrir starfsfyrirkomulagi í samræmi við tilhögun starfseminnar og heldur uppi því þjónustustigi sem skilgreint er í þessari lýsingu og í samræmi við gildandi lög og reglur.

12. [Skipulag starfa](#)

Þjónustusali skal tryggja að starfsemin sé ætíð skipuð nægilega mörgum starfskonum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari kröfulýsingu. Ein launað starfskona og sjálfboðaliði eru á vakt frá kl. 17:00-22:00 alla daga vikunnar og tvær launaðar starfskonur frá kl. 22:00-08:00 alla virka daga en til kl. 11 um helgar og á rauðum dögum. Reynt er að lengja opnun yfir háveturinn á laugardögum og/eða sunnudaga með vöktum sjálfboðaliða. Morgunvaktir á virkum dögum eru greiddar ef ekki mannast af sjálfboðaliðum.

13. [Starfsmannavelta.](#)

Þjónustusali skal halda starfsmannaveltu í lágmarki m.a. með skilgreindri og virkri starfsmannastefnu.

14. [Starfsréttindi og hæfi](#)

Stjórnandi úrræðisins skal hafa haldgóða menntun sem nýtist í starfi og að lágmarki 3 ára starfsreynslu í vinnu með konum sem glíma við margháttaðan vanda þ.m.t. geðrænan vanda og/eða vímuefnavanda. Hún skal bera faglega ábyrgð á uppbyggingu og skipulagi starfseminnar. Stjórnandi úrræðisins skal ekki hafa átt við vímuefnavanda að stríða sl. tvö ár.

Þjónustusali skal tryggja að allir sem inna af hendi sérhæft starf í starfseminni hafi viðeigandi starfsleyfi (löggildingu) í samræmi við lög og reglugerðir. Einnig skal hann tryggja að starfskonur geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi starfs þeirra og á hvern hátt þær stuðla að því að gæða- og árangursmarkmiðum sé náð. Starfslýsingar skulu vera í gildi fyrir alla starfsmenn.

Starfsmenn í úrræðunum skulu ekki hafa átt við vímuefnavanda að stríða, sl. þrjú ár.

15. [Yfirlýsing um þagnarskyldu](#)

Þjónustusali skuldbindur sig til að láta allar starfskonur undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu sbr. 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.



16. [Upplýsingar úr sakaskrá](#)

Hafi einstaklingur verið dæmdur til refsingar fyrir brot á ákvæðum XXII kafla almennra hegningarlaga nr. 19/1940 með síðari breytingum skal hann ekki ráðinn í vinnu. 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 þjónustusali ábyrgð á því að fá heimild hjá starfsskonum til að afla fulls sakavottorðs frá sakaskrá ríkisins.

17. [Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsskvenna](#)

Þjónustusali 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

Þjónustusali sér starfsskonum fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

18. [Þjálfun nýrra starfsmanna](#)

Nýjar starfsskonur skulu, í samræmi við störf þeirra og starfslýsingar og samkvæmt skriflegri þjálfunaráætlun, fá þjálfun og handleiðslu á vettvangi í því verklagi sem þeim er ætlað að fylgja. Auk þess fá þær fræðslu um hugmyndafræði skaðaminnkunar helstu geðsjúkdóma, áfalla- og kynjamiðaðrar þjónustu og þróun fíknar þá skal þjónustusali sjá til þess að hann fái það svo fljótt sem auðið er. Allir starfsmenn skulu reglulega sækja skyndihjálparnámskeið. Starfsskonum verður gefinn kostur á að sækja námskeið Rótarinnar sér að kostnaðarlausu.

19. [Reglubundin endurmenntun](#)

Þjónustusali greinir þörf á endurmenntun starfsmanna, gerir áætlun og hrindir henni í framkvæmd.

1.2 Rekstur á samningstíma

1.2.1 Kostnaður við úrræði

Fjármögnun úrræðisins byggir á samningi þjónustusala við þjónustukaupa.

20. [Kostnaður](#)

Þjónustukaupi leggur til húsnæði í Eskihlíð 2-4, vesturenda. Þjónustukaupi sér um allt viðhald á fasteign, lóð og búnaði sem er í eigu borgarsjóðs. Skv. þjónustusamningi skal allt viðhald hússins vera í samráði við Skrifstofu eigna og atvinnuþróunar Reykjavíkurborgar sem árlega skoðar fasteignina með tilliti til fjárhagsáætlunar. Daglegur rekstur er á höndum þjónustusala, til daglegs reksturs teljast t.d. laun starfsmanna, fæðiskostnaður, hita-, rafmagns- og símakostnaður, innkaup á matvöru og eldhúsrekstur, hreinlætisvörur og þrif, sængurfatnaður, umsjónar- og stjórnunarkostnaður.



21. Gjald

Þjónusta neyðarskýlisins er notendum að kostnaðarlausu.

22. Nýting

Í neyðarskýlinu eru uppbúin rúm fyrir átta konur í tveimur svefnherbergjum. Aðstaða er fyrir hendi til að taka á móti alls fjórum konum til viðbótar í gistingu. Alls geta því tólf konur gist tímabundið í neyðarskýlinu í senn. Tekið skal á móti notendum meðan húsrúm leyfir frá kl. 17.00 alla daga ársins. Ætíð eru tryggð gistirými fyrir tólf reykvískar konur.

23. Frávísun

Ekki er heimilt að vísa konum tímabundið frá dvöl á meðan húsrúm leyfir nema vegna brota á húsreglum sem gilda í neyðarskýlinu. Gæta skal að öryggi notenda og starfsmanna hverju sinni.

Í þeim undantekningartilvikum sem þjónustusali telur þörf á að grípa til þeirrar neyðarráðstöfunar að vísa konu frá neyðarskýlinu lengur en 3 nætur samfelld þá skal þjónustusali senda framkvæmdastjóra greinargerð með rökstuddu mati og atvikalýsingu. Framkvæmdastjóri boðar þá til fundar verkefnahóps og þjónustusala þar sem tekin verður ákvörðun um frekari viðbrögð eða brottvikningu og tímalengd hennar.

Þjónustusali ber ábyrgð á að árlega sé þjónustukaupi upplýstur um nýtingu á þjónustu og þar með talið hversu mörgum þurfti að vísa frá. Sjá nánar um upplýsingaskyldu í kafla 1.2.4

1.2.2 Upplýsingar um þjónustu

24. Vefsíða

Upplýsingar um þjónustu neyðarskýlisins skulu vera aðgengilegar á vefsíðu velferðarsviðs. Þar skulu meðal annars vera upplýsingar um aðsetur, þjónustusímanúmer, opnunartíma og markmið með þjónustunni. Einnig skal koma fram á vefsíðu Rótarinnar og í öðru kynningarefni að neyðarskýlið sé rekið af þjónustusala skv. þjónustusamningi við Reykjavíkurborg.

1.2.3 Gæða og árangursstjórnun

Virk gæða- og árangursstjórnun tekur mið af gildandi lögum, reglum, stefnumörkunum og áætlunum stjórnvalda og Reykjavíkurbogar í velferðarmálum. Einnig er tekið mið af Leiðarljósi Rótarinnar, leiðbeiningum um áfalla- og kynjamiðaða nálgun og sjálfbærnimarkmiðum Sameinuðu þjóðanna.

1.2.3.1 Ábyrgð stjórnenda

Þjónustusali skal leggja áherslu á að uppfylla kröfur um faglega, örugga og hagkvæma þjónustu og vinna að því markmiði að auka ánægju notenda. Þjónustusali mótar stefnu fyrir starfseminu og setur sér skýr og mælanleg gæða- og



árangursmarkmið. Þjónustusali skal kynna þjónustukaupa áætlun um aðgerðir til að ná markmiðunum og leggja kerfisbundið mat á árangurinn með mælingum.

25. [Áhersla á notandann](#)

Áhersla skal lögð á konurnar sem nýta úrræðið. Skipulag og verkferlar skulu beinast að því að mæta þörf þeirra fyrir þjónustuna. Starfskonur skulu líta á konurnar sem samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum þeirra í samræmi við Leiðarljós Rótarinnar

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

Þjónustusali skal einsetja sér að beita gæða- og árangursstjórnun í starfseminni og sýna fram á það.

1.2.3.2 Innra eftirlit og umbætur

Í verkahring þjónustusala er að hafa eftirlit með því að unnið sé samkvæmt þeirri tilhögun sem hann hefur ákveðið með hliðsjón af settum kröfum. Eftirlit úttektaaðila þarf einnig að sýna fram á samræmi starfseminnar við kröfur lýsingar þessarar.

Með úrbótum er átt við ráðstafanir sem bregðast við því sem úrskeiðis 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, þ.e. koma í veg fyrir að hlutir fari úrskeiðis.

27. [Forvarnir](#)

Þjónustusali skal stunda skipulagðar forvarnir, þ.e. greina og meta hugsanlegar orsakir frábrigða í starfseminni og ákveða hæfilegar ráðstafanir til þess að uppræta þær í því skyni að koma í veg fyrir að hlutir fari úrskeiðis.

28. [Úrbætur](#)

Þjónustusali skal grípa til aðgerða til þess að uppræta orsakir frábrigða, sem í ljós koma í því skyni að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er.

1.2.3.3 Skrár

29. [Skráning](#)

Þjónustusali skal vera með skráningu í þar til gerðu skjali til sönnunar um að kröfulýsingu sé fylgt. Þetta felur m.a. í sér skráningu á veittri þjónustu s.s. eðli, umfangi og tíðni.

30. [Vistun persónugagna](#)

Þjónustusali ber ábyrgð á vistun persónugreinanlegra gagna um notendur sem verða til hjá honum eða hann fær í hendur vegna þjónustu við notendur. Þjónustusali skjalfestir og setur verklag um öryggi persónuupplýsinga. Verklagið skal snúa að allri skráningu, meðferð og varðveislu persónugagna.

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.

1.2.3.4 Athugasemdir, kvartanir og atvik.

Notendur þjónustunnar og aðstandendur þeirra skulu geta gert athugasemd við eða lagt fram kvörtun yfir þjónustu, bæði til þjónustusala og þjónustukaupa. Starfskonur skulu einnig geta borið fram kvörtun eða gert athugasemdir. Upplýsingar um hvernig hægt er að koma kvörtun á framfæri skulu vera aðgengilegar í neyðarskýlinu, á heimasíðu þjónustusala og á heimasíðu þjónustukaupa.

31. [Meðferð athugasemda og kvartana](#)

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana skal skráð. Þjónustusali skal brýna það sérstaklega fyrir öllum starfsmönnum að vera vakandi fyrir óánægju notenda og aðstandendum þeirra, leiðbeina þeim við að koma á framfæri athugasemd eða bera fram kvörtun og sjá til þess að athugasemdir og kvartanir fari í réttan farveg.

Allar athugasemdir og kvartanir frá notendum, aðstandendum og starfsmönnum skulu skráðar og teknar til afgreiðslu hjá faglegum stjórnanda. Þeim skal síðan svarað eins fljótt og auðið er og gripið til viðeigandi aðgerða þar sem þess er þörf, til dæmis með bættu vinnulagi.

Við alla meðferð og skráningu athugasemda og kvartana skal þess sérstaklega gætt að rjúfa ekki þagnarskyldu og trúnað við þá einstaklinga sem eiga hlut að máli.

32. [Atvik](#)

Samkvæmt lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð nr. 920/2006 um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum, eru öll vinnuslys og óhöpp skráningarskyld á vinnustöðum og slys, sem valda lengri veikindafjarvistum en degi til viðbótar við slysadag eða þar sem grunur leikur á alvarlegu heilsutjóni, eru tilkynningarskyld til Vinnueftirlitsins. Líkamsárás á starfsmann telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu.

33. [Atvikaskráning](#)

Tilkynna skal áreitni- og áfallateymi þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða ef upp koma tilvik um áreitni, einelti, hótun, ofbeldi eða slys í neyðarskýlinu.

1.2.4 Upplýsingaskylda

Þjónustusala ber að standa skil á upplýsingum um rekstur og þjónustu starfseminnar til þjónustukaupa og skrá umbeðnar upplýsingar.

34. [Mánaðarlegt yfirlit](#)

Þjónustusali sendir framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í síðasta lagi tíunda hvers mánaðar Excel skjal með yfirliti yfir



nýtingu í úrræðinu á liðnum mánuði. Þar skal koma fram kennitala, lögheimili, lengd dvalar, brottvísanir og ástæður brottvísana allra kvenna sem sóttu/gistu í úrræðinu.

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á að koma mánaðarlegu yfirliti til starfsmanna skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs sem ber ábyrgð á að vista gögn á viðeigandi stað innan upplýsingakerfis velferðarsviðs.

35. Ársreikningur

Þjónustusali sendir þjónustukaupa ótilkvaddur, fyrir lok maí ár hvert, ársreikning ársins á undan, áritaðan af löggiltum endurskoðanda, vegna þeirrar starfsemi þjónustusala sem heyrir undir þjónustusamninginn.

36. Ársyfirlit

Þjónustusali ber ábyrgð á að senda þjónustukaupa ótilkvaddur, fyrir lok febrúar ár hvert, ársyfirlit þar sem gerð er grein fyrir starfseminni á liðnu ári. Í ársyfirlitinu skal m.a. koma fram:

1. Fjöldi notenda þjónustunnar á liðnu ári.
2. Upplýsingar um fjölda dvalarnóttanna hvers notanda.
3. Upplýsingar um mánaðarlega nýtingu úrræðisins.
4. Upplýsingar um aldursskiptingu notenda.
5. Upplýsingar um lögheimili notenda
6. Fjöldi nýrra notenda á liðnu ári.
7. Fjöldi notenda sem vísað er frá tímabundið og ástæður þess skipt niður eftir tímabilum.
8. Ítarlegar upplýsingar um starfsmannaveltu þar sem meðal annars kemur fram kyn, aldur, ástæður starfsloka og annað sem máli kann að skipta.
9. Upplýsingar um það hvort, hversu oft og hvers vegna kallað hafi verið eftir aðstoð lögreglu, heilbrigðisstarfsfólks eða annarra
10. Fjöldi athugasemda, kvartana og atvika á árinu skv. kafla 1.2.3.4
11. Aðrar þær upplýsingar sem talist geta til mikilvægra upplýsinga er snúa að rekstri og þjónustu við notendur á vegum þjónustukaupa.

Í ársyfirliti komi ekki fram nöfn eða kennitölur notenda, en halda skal til haga öllum frumgögnum að baki þeim upplýsingum sem birtast í ársskýrslu svo hægt sé að gera úttekt á réttmæti þeirra. Framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða ber ábyrgð á að senda skrifstofustjóra skrifstofu ráðgjafar ársyfirlitið. Skrifstofustjóri skrifstofu ráðgjafar ber ábyrgð á að ársyfirlitið sé vistað í GoPro / Hlöðunni.



1.2.5 Samskipti og samvinna

37. Tengiliður á þjónustumiðstöð

Neyðarskýlið skal hafa tengilið á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða. Tengiliður skal vera fagmenntaður einkum á sviði félags- og heilbrigðismála.

Tengiliður skal vera í reglulegu sambandi við faglegan stjórnanda. Tengiliður og faglegur stjórnandi skulu ákveða í samráði hvernig samskiptum og samráði skal háttað og ákveða fasta samráðsfundi.

Hlutverk tengiliða er að veita upplýsingar og ráðgjöf til notenda, og faglegs stjórnanda starfsmanna. Tengiliður fer inn í mál er varða þjónustu við notendur eftir þörfum s.s. vegna umsókna og breytinga á þjónustu o.fl.

Frekar um hlutverk tengiliða á þjónustumiðstöð skal farið eftir samþykktri skilgreiningu velferðarsviðs á hlutverki tengiliða í húsnæði með stuðningi fyrir einstaklinga með miklar og flóknar þjónustuparfir. Tengiliður er ekki ráðgjafi dvalargesta í neyðarskýlinu.

38. Félagsráðgjafi / ráðgjafi

Forstöðumaður og félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð viðkomandi notanda sem dvelur í neyðarskýlinu skulu eiga í reglulegum samskiptum til að tryggja sem besta þjónustu við notanda þar sem m.a. er farið yfir einstaklingsbundnar þjónustu- og einstaklingsáætlanir notanda.

Ráðgjafi skal boða til fundar með notanda að lágmarki einu sinni á ári vegna þjónustu við viðkomandi og ef notandi óskar eftir að faglegur stjórnandi sitji fundinn er hann einnig boðaður.

39. Málstjóri

Einstaklingar sem þurfa að nota neyðarskýlið geta verið með málstjóra á mismunandi stöðum. Það er á ábyrgð faglegs forstöðumanns að koma á tengingu notandans við ráðgjafa á þjónustumiðstöð og/eða VoR teymið.

40. Verkefnahópur

Verkefnahópi þjónustukaupa og þjónustusala er ætlað að hittast a.m.k. tvisvar á ári og fara fyrir framvindu þjónustunnar, stöðu úrræðisins og benda á atriði sem talið er að megi betur fara. Þjónustukaupi ber ábyrgð á að því að boða til fundar, rita fundargerðir, og skrá ábendingar og ákvarðanir um aðgerðir sem teknar eru á fundunum.



41. [Vettvangs- og ráðgjafateymi](#)

Faglegur stjórnandi tekur þátt í fundum vettvangs- og ráðgjafateymis þjónustukaupa á 2ja vikna fresti. Farið skal yfir stöðu þeirra kvenna sem eru án heimilis og glíma við fjölbreyttan vanda í Reykjavík og ræddar mögulegar lausnir í málaflokknum með hliðsjón af stöðu þeirra kvenna sem sækja úrræðið. Þjónustukaupi boðar til fundar og sér um að fundargerðir séu ritaðar.

42. [Notendasamráð](#)

Í allri nálgun og starfi sínu skulu starfsmenn hafa að leiðarljósi góða og þetta samvinnu við notendur með það að markmiði að koma til móts við þarfir óskir og líðan eins og frekast er kostur.

43. [Aðrir aðilar](#)

Aðkoma og samstarf við aðra aðila vegna þjónustu við þá einstaklinga sem búa í íbúðakjarnanum, s.s. hvað varðar heilbrigðisþjónustu ákvarðast af þörfum hvers og eins íbúa á hverjum tíma. Um slíkt skal fjallað í einstaklingsbundinni þjónustu- og einstaklingsáætlun.

44. [Tengiliður þjónustukaupa](#)

Tengiliður er starfsmaður vettvangs- og ráðgjafateymis. Tengiliður og faglegur starfsmaður skulu hafa með sér vikulegt samráð um stöðu þeirra kvenna sem gista í neyðarskýlinu og vinna að lausn mála. Tengiliður þjónustukaupa boðar til fundanna og sér um að fundargerðir séu ritaðar.

Tengiliður þjónustukaupa býður uppá vikuleg viðtöl í neyðarskýlinu fyrir þær reykvísku konur sem þar dvelja og upplýsir viðkomandi málstjóra um stöðu þeirra kvenna sem dvelja í neyðarskýlinu.

1.3 Eftirlit

Eftirlit með framkvæmd þjónustunnar er þrenns konar:

1. Daglegt eftirlit með starfseminni sem er á ábyrgð þjónustusala.
2. Almenn eftirlit með því að starfsemin sé í samræmi við þær kröfur sem eru gerðar í þessari lýsingu er á ábyrgð framkvæmdastjóra.
3. Formlegt eftirlit í formi úttekta er á ábyrgð deildar gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs.

Formlegar úttektir geta verið tvenns konar:

- Fyrirfram áætlaðar og tilkynntar framkvæmdastjóra og þjónustusala.
- Fyrirvaralausar ef skrifstofustjóri á skrifstofu sviðsstjóra telur þörf á.



45. Úttektir

Skrifstofa sviðsstjóra, á velferðarsviði leggur fram formlega úttektaráætlun ár hvert. Ákvarðanir um hvaða liðir/greinar kröfulýsingar eru skoðaðar í hverri úttekt eru teknar að lokinni greiningu á gögnum og í samráði við lykilaðila er tengjast starfseminni. Til viðbótar við úttektaráætlanir geta komið til úttektir vegna sérstakra aðstæðna sem upp koma.

Eftirlitið felst í því að ganga kerfisbundið úr skugga um að starfsemi neyðarskýlisins uppfylli þær kröfur sem þessi kröfulýsing kveður á um. Úttektir fara fram á vettvangi þjónustunnar, þar sem aðstæður eru skoðaðar, rætt við notendur, starfsfólk og samstarfsaðila eftir því sem við á 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.

46. Úttektaraðilar

Starfsmenn skrifstofu sviðsstjóra á velferðarsviði eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af deildinni.

47. Þátttaka í úttektum

Þjónustusali skal tryggja úttektaraðilum aðstöðu til úttekta, bæði fyrirfram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann skal veita þeim óheft aðgengi að starfsfólki og notendum vegna fyrirspurna og að öllum gögnum sem sýnt geta fram á hvort kröfum í þessari lýsingu sé fullnægt.

Stjórnandi úrræðis skal vera viðstaddur úttektir, sé þess óskað og aðstoða úttektaraðila við framkvæmdina, svara spurningum og leggja fram viðeigandi gögn.

48. Niðurstöður og eftirfylgd úttekta

Í kjölfar úttektar er skipaður ábyrgðaraðili eftirfylgdar. Hann fær senda úttektina ásamt skapalóni vegna úrbótaáætlunar. Ábyrgðaraðili eftirfylgdar skal gera drög að úrbótaáætlun innan tveggja vikna frá því að úttekt berst honum og skila henni til skrifstofustjóra skrifstofu sviðsstjóra til upplýsingar eða samþykktar eftir umfangi frávika. Úrbótaáætlun skal innihalda tímasettar úrbætur.



2 Þjónusta

2.1 Almenn

2.1.1 Hlutverk og markmið

Hlutverk neyðarskýlisins er að veita húsnæðislausum konum í Reykjavík næturgistingu og þjónustu.

Markmið er að veita notendum úrræðisins næturgistingu til skamms tíma. Þjónustan skal vera áfalla- og kynjamiðuð og fylgja viðmiðum um öryggi, trúverðugleika og gagnsæi, jafningjastuðning, samvinnu og gagnvirkni, valdeflingu og val.

Áhersla skal lögð á að veita einstaklingsmiðaða og valdeflandi þjónustu þar sem konur sinna konum. Með einstaklingsmiðaðri þjónustu er átt við að þjónustan sé sérstaklega skipulögð m.t.t. þarfa notanda. Jafnframt skal leitast við að viðhafa samvinnu og notendasamráð og upplýsa notendur um þá þjónustu sem í boði er og ætla mætti að nýttist viðkomandi.

Hugmyndafræði skaðaminnkunar skal vera höfð að leiðarljósi í neyðarskýlinu í vinnu með notendum. Áhersla skal lögð á að veita skaðaminnkandi þjónustu sem m.a. felur í sér skaðaminnkandi inngrip eins og nálaskiptaþjónustu, stað innanhús til að meðhöndla vímuefni og/eða til að nota vímuefni um æð.

Áfalla- og kynjamiðuð nálgun felur í sér að sá sem veitir þjónustu gerir sér grein fyrir hinum víðtæku áhrifum áfalla og hefur skilning á mögulegum leiðum til bata; ber kennsl á vísbendingar og einkenni áfalla hjá þeim sem nota þjónustuna, aðstandendum, starfsfólki og öðrum sem koma að þjónustunni og bregst við með því að samþætta þekkingu á áföllum inn í stefnu, verkferla og framkvæmd og vinnur markvisst að því að hindra að endurvekja áföll.

Öll aðstoð skal byggjast á grundvelli mannréttinda og skal mannréttindastefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi. Óski notendur eftir lækniþjónustu, viðtali við félagsráðgjafa eða aðra fagaðila eða að fara í áfengis- eða vímuefnameðferð skulu þær fá aðstoð við það.

2.2 Þættir þjónustunnar

49. [Markhópur](#)

Neyðarskýli fyrir allt að tólf húsnæðislausar konur í Reykjavík þeim að kostnaðarlausu.

50. [Dvöl](#)

Neyðarskýlið er ekki heimili né varanleg lausn á húsnæðismálum heldur neyðarskýli og því aðeins lausn til skemmri tíma. Neyðarskýlið skal a.m.k. vera opið milli kl. 17:00 og kl. 10:00 næsta dag, alla daga ársins. Konur geta komið til gistingar hvenær sem er á opnunartíma, en ætlast er til að ró sé í húsinu eftir kl. 24:00.



51. [Lögheimili](#)

Ef notandi þjónustunnar er með lögheimili utan Reykjavíkur og hefur fleiri en fimm gistinætur skal þjónustusali fylgja eftir að starfsmaður viðkomandi sveitarfélags veiti hlutaðeigandi konu viðeigandi ráðgjöf og stuðning með það að markmiði að við taki annað úrræði sem fyrst. Á grundvelli upplýsinga frá þjónustusala mun þjónustukaupi tilkynna viðkomandi sveitarfélagi um kostnað vegna dvalar í úrræðinu

52. [Frávísanir](#)

Ekki er heimilt að vísa konum tímabundið frá dvöl ef pláss er í húsinu nema vegna brota á húsreglum sem gilda í neyðarskýlinu. Gæta skal að öryggi notenda og starfsmanna hverju sinni.

Í þeim undantekningartilvikum sem þjónustusali telur þörf á að grípa til þeirrar neyðarráðstöfunar að vísa konu frá neyðarskýlinu lengur en 3 nætur samfelld þá skal þjónustusali senda framkvæmdastjóra greinagerð með rökstuddu mati og atvikalýsingu. Framkvæmdastjóri boðar þá til fundar stýrihóps og þjónustusala þar sem tekin verður ákvörðun um frekari viðbrögð eða brottvikningu og tímalengd hennar.

Þjónustusali ber ábyrgð á að árlega sé þjónustukaupi upplýstur um nýtingu á þjónustu og þar með talið hversu mörgum þurfti að vísa frá. Sjá nánar um upplýsingaskyldu í kafla 1.2.4.

53. [Samstarf ráðgjafa](#)

Faglegur stjórnandi tekur þátt í fundum vettvangs- og ráðgjafateymis þjónustukaupa á 2ja vikna fresti. Farið skal yfir stöðu heimilisláusra kvenna í Reykjavík sem glíma við fjölbreyttan vanda í Reykjavík og ræddar mögulegar lausnir í málaflokknum með hliðsjón af stöðu þeirra kvenna sem sækja úrræðið. Þjónustukaupi boðar til fundar og sér um að fundargerðir séu ritaðar.

54. [Einstaklingsmiðuð þjónusta](#)

Starfskonur neyðarskýlisins skulu veita sérhverri konu sem dvelur í neyðarskýlinu einstaklingsmiðaða og valdeflandi þjónustu. Með einstaklingsmiðaðri þjónustu er átt við að þjónustan sé sérstaklega skipulögð m.t.t. þarfa notenda og í samvinnu við þá. Starfsmenn skulu líta á konurnar sem mikilvæga samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum þeirra.

55. [Skaðaminnkandi þjónusta](#)

Úrræði og ráðgjöf sem beinast að skaðlegum afleiðingum áhættuhegðunar án þess að taka afstöðu til þess hvort sú hegðun telst siðferðislega röng. Í skaðaminnkandi þjónustu felst til að mynda nálaskiptaþjónusta og íhlutun sem sniðin er að þörfum einstaklingsins og stuðlar að valdeflandi aðstæðum þar sem



einstaklingurinn tekur þátt í samfélaginu. Hugmyndafræði skaðaminnkunar skal vera höfð að leiðarljósi í þjónustu við konur sem dvelja í neyðarskýlinu.

56. [Áfalla – og kynjamiðuð nálgun](#)

Áfalla- og kynjamiðuð nálgun felur í sér að sá sem veitir þjónustu gerir sér grein fyrir hinu víðtæku áhrifum áfalla og hefur skilning á mögulegum leiðum til bata; ber kennsl á vísbendingar og einkenni áfalla hjá þeim sem nota þjónustuna, fjölskyldum, starfsfólki og öðrum sem koma að þjónustunni og bregst við með því að samþætta þekkingu á áföllum inn í stefnu, verkferla og framkvæmd og vinnur markvisst að því að hindra að endurvekja áföll.

57. [Samstarf við aðstandendur](#)

Þjónustusali skal tryggja samstarf við aðstandendur notanda, óski konurnar eftir því. Ávallt skal þó tryggja trúnað og samstarf við notanda og hafa samþykki hans fyrir samstarfi við aðstandendur.

58. [Samstarfsaðilar](#)

Samstarf skal vera við þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar auk annarra aðila og stofnana eftir þörfum.

59. [Viðtöl í neyðarskýlinu](#)

Sérfræðingur á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða er tengiliður á milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis. Hún býður upp á vikuleg viðtöl í neyðarskýlinu fyrir þær reykvísku konur sem þar dvelja og upplýsir viðkomandi málstjóra um stöðu þeirra kvenna sem dvelja í neyðarskýlinu.

2.2.1 Öryggi og eftirlit

Allt eftirlit og öryggi skal byggjast á gildandi stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum einstaklinga með miklar og flóknar þjónustuparfir og skal mannréttindastefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi.

60. [Almenn mannréttindi og mannhelgi](#)

Notendum skal tryggður réttur í samræmi við almenn mannréttindi og mannhelgi. Neyðarskýlið er dvalarstaður notenda sem þangað koma 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.

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

Faglegur stjórnandi skal gera ráðstafanir til varnar því að notandi verði fyrir ofbeldi af einhverju tagi, hvort heldur er andlegu ofbeldi eða líkamlegu ofbeldi. Faglegur stjórnandi skal einnig gera ráðstafanir til varnar hugsanlegri fjárhagslegri misnotkun.



62. [Öryggi](#)

Faglegur stjórnandi skal gæta öryggis notenda sem dvelja í neyðarskýlinu. Með öryggi er átt við aðgengi og umgengni utanaðkomandi um húsnæðið og að komið sé í veg fyrir umgang óviðkomandi. Faglegur stjórnandi skal setja starfseminni reglur til verndar eignum notenda og gera ráðstafanir til varnar þjófnaði eða skemmdum.

63. [Rýmingaráætlun](#)

Faglegum stjórnanda ber að gera áætlun um hvernig rýma skuli úrræðið ef vá steðjar að, s.s. vegna eldsvoða, jarðskjálfta, eldgoss eða fárviðris. Í rýmingaráætlun skulu m.a. vera ákvæði um stjórnun brottflutnings, forgangsroðun við rýmingu, innköllun starfsfólks, útgönguleiðir og búnað. Í áætluninni skal gert ráð fyrir rýmingarfulltrúum og þeir skipaðir og kynntir. Áætlunin skal staðfest af framkvæmdastjóra og vera aðgengileg starfsfólki.

2.2.2 Varsla á fjármunum

64. [Fjárvarsla](#)

Starfsmönnum er óheimilt að hafa með höndum fjárvörslu fyrir notendur sem dvelja í neyðarskýlinu.

2.3 Eskihlíð 2-4

65. [Þjónustukaupi](#)

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar.

66. [Þjónustusali](#)

Rótin

67. [Húsnæði](#)

Þjónustukaupi leggur til húsnæði fyrir rekstur neyðarskýlisins að Eskihlíð 2-4 fyrir þjónustusala. Um er að ræða vestasta hluta hússins, allar hæðir. Alls eru uppþúin rúm fyrir átta konur í neyðarskýlinu. Til viðbótar geta allt að fjórar konur gist tímabundið í neyðarskýlinu í senn. Hrein rúmföt skulu sett á hvert rúm daglega. Sturtu- og hreinlætisaðstaða sem þrífín skal a.m.k. daglega er fyrir notendur og aðstaða er fyrir notendur til að þvo fót sín .

68. [Markhópur](#)

Neyðarskýlið er fyrir allt að tólf húsnæðislausar konur í Reykjavík þeim að kostnaðarlausu. Neyðarskýlið skal vera opið alla daga ársins a.m.k. frá kl. 17:00 til kl. 10:00 daginn eftir.

69. [Markmið](#)

Markmiðið með rekstri neyðarskýlisins er að veita húsnæðislausum konum í Reykjavík næturgistingu meðan verið er að vinna að lausn á húsnæðisvanda þeirra. Boðið er upp á morgunverð og kvöldhressingu í matsal hússins. Að lágmarki eru tveir starfsmenn á vakt. Gert er ráð fyrir að reykvískir notendur séu í tengslum við félagsráðgjafa á þjónustumiðstöðvum ef um ítrekaða dvöl er að



ræða. Sérstakur tengiliður er frá þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða. Hlutverk tengiliðs er að hafa eftirlit með þeirri þjónustu sem notendum er veitt og fylgja eftir að unnið sé að lausn á félagslegum vanda þeirra reykvísku kvenna sem þarna dvelja.

70. [Skipulag starfa](#)

Þjónustusali skal tryggja að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari kröfulýsingu. Að lágmarki eru tveir starfsmenn á vakt.

Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða kt. 530269-7609, Laugarvegi 77, 101 Reykjavík, hér eftir nefnd þjónustukaupi, og Rótin félag um konur, áföll og vímuefni, kt. 500513-0470 Reykjabyggð 34, Mosfellsbæ, hér eftir nefnd þjónustusali, gera með sér svohljóðandi

Samning

um rekstur neyðarskýlis fyrir konur, Eskihlíð 2-4, 105 Reykjavík.

Neyðarskýli fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík er opið frá kl. 17:00 til kl. 10:00 næsta dag. Dvöl í neyðarathvarfinu er tímabundin á meðan verið er að vinna að lausn á húsnæðisvanda og öðrum félagslegum vanda kvenna og er þjónustan þeim að kostnaðarlausu.

1. gr.

Þjónusta sem samið er um

Þjónustu og starfsemi er lýst í kröfulýsingu fyrir neyðarskýli fyrir konur, sem er að finna í fylgiskjali með þessum samningi. Kröfulýsingin er hluti samnings þessa og skal henni fylgt eftir í einu og öllu.

Í neyðarskýlinu eru uppbúin rúm fyrir átta konur. Aðstaða er fyrir hendi til að taka við allt að fjórum konum til viðbótar í gistingu, þó þannig að gætt sé að öryggi kvenna og starfsmanna, hverju sinni. Að öllu jöfnu er gert ráð fyrir að neyðarskýlið sé opið allt árið um kring, alla daga ársins, frá kl. 17:00 til kl. 10:00 næsta dag nema ef upp koma atvik sem tilgreind eru í 12. gr. Öll þjónusta neyðarskýlisins er konum að kostnaðarlausu.

Þjónustukaupi tilnefnir sérstakan tengilið sem hefur eftirlit með þeirri einstaklingsbundnu þjónustu sem veita á konum í neyðarskýlinu og fylgir eftir að unnið sé að lausn húsnæðisvanda þeirra. Tengiliður, sem skal vera kona, og faglegur stjórnandi koma sér upp reglubundnu samstarfi þar sem skipst er á upplýsingum og unnið að lausn í málefnum kvennanna. Tengiliður býður upp á reglulega viðtalstíma í neyðarskýlinu og er tengiliður við málstjóra á þjónustumiðstöð. Tengiliður skal fylgja því eftir að unnið sé að lausn á félagslegum vanda þeirra kvenna sem í neyðarskýlið leita. Tengiliður skilar þjónustukaupa árlega skýrslu þar að lútandi.

Þjónusta sem þjónustusali veitir skal miða við að vera áfalla- og kynjamiðuð, fylgja viðmiðum um öryggi, trúverðugleika og gagnsæi, jafningjastuðning, samvinnu og gagnvirkni, valdeflingu og val.

Gert er ráð fyrir að konur sem leita í neyðarskýlið séu í tengslum við málstjóra á þjónustumiðstöðvum þjónustukaupa, ef um ítrekaða dvöl er að ræða. Dvöl í neyðarskýli er tímabundin meðan verið er að vinna að lausn á húsnæðisvanda kvenna.

Þjónustusali skráir daglega upplýsingar um lögheimili allra gesta sem leita eftir þjónustu í neyðarskýli í gistiskýlakerfi sem byggir á S5 lausn Advania. Starfsmenn neyðaskýlis tilkynna lögheimilis sveitarfélagi kvenna utan Reykjavíkur símleiðis um dvöl þeirra í neyðarskýli og þjónustukaupi tilkynnir lögheimilis sveitarfélagi skriflega um þann kostnað sem af þjónustunni hlýst.

2. gr.

Markmið

Markmið samnings þessa er að veita heimilislausum konum í Reykjavík næturgistingu og samastað í skamman tíma meðan verið er að vinna að lausn á húsnæðisvanda þeirra.

3. gr.

Lagagrundvöllur

Þjónustan sem samið er um grundvallast á XIII. kafla laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga með síðari breytingum, varðandi vímuvarnir og aðstoð við einstaklinga með fíknivanda. .

Í verkefnum þeim sem þjónustusali tekur að sér samkvæmt samningi þessum ber honum að fara eftir þeim grundvallarsjónarmiðum sem sett eru fram í gildandi mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.

4. gr.

Húsnæði, innanstokksmunir og búnaður

Þjónustukaupi leggur til húsnæði, sem hluta af framlagi við rekstur, að Eskihlíð 2-4, vestasta hluta hússins, allar hæðir auk miðrymis hússins. Þjónustukaupi sér um allt viðhald á fasteign, lóð og búnaði sem er í eigu borgarsjóðs. Allt viðhald hússins skal vera í samráði við fjármála og áhættugreiningarsviðs Reykjavíkurborgar sem árlega skoðar fasteignina með tilliti til fjárhagsáætlunar.

Innanstokksmunir og búnaður vegna starfseminnar er eign neyðarskýlisins.

5. gr.

Fjárhæðir og greiðslutilhögun

Samtals greiðir þjónustukaupi þjónustusala 93.560.000 kr. á samningstímanum. Greiðslur verða greiddar mánaðarlega, kr. 7.796.667 til daglegs reksturs neyðarskýlisins. Húsaleiga í formi innri leigu er kr. 59.273 á mánuði sem tekur breytingum miðað við vísitölu neysluverðs.

Fjárhæðir skv. ákvæði 5. gr. skulu breytast árlega í upphafi hvers árs í samræmi við verðlagsforsendur sem liggja til grundvallar fjárveitingum til velferðarsviðs í frumvarpi hvers árs.

6. gr.

Upplýsingagjöf og samráð

Aðilar skulu hafa með sér samráð á samningstímanum um þau verkefni sem samið er um og er nánar gerð grein fyrir því í meðfylgjandi kröfulýsingu.

Þjónustusali og samráðshópur um málefni heimilislausra með miklar og flóknar þjónustufarfir skal hittast tvisvar sinnum á ári eða oftar eftir þörfum og ber þjónustukaupi ábyrgð á að boða til funda. Þjónustusali og tengiliður þjónustukaupa funda hálf mánaðarlega um stöðu heimilislausra kvenna í Reykjavík. Auk þess hafa aðilar með sér vikulegt samráð um stöðu þeirra kvenna sem gista í neyðarskýlinu og vinna að lausn mála. Þjónustusali skal m.a. upplýsa þjónustukaupa um nýtingu á þjónustunni, fjölda gistinátta og daglega um lögheimili þeirra kvenna sem gista í neyðarskýlinu með skráningu í gistiskýlakerfi.

Komi til þess að brottvísa þurfi konu frá neyðarskýlinu í lengri tíma en þrjár nætur samfelld, skal málið rætt á fundi þjónustusala og samráðshóps þjónustukaupa um heimilislausra með miklar og flóknar þjónustufarfir og ákvörðun tekin um niðurstöðu máls.

Komi upp sú aðstaða á samningstímanum að þjónustusali telji sér ekki unnt að standa að fullu við skuldbindingar samkvæmt samningi þessum skal þjónustukaupa tilkynnt um það án tafar.

7. gr.

Skýrslur, eftirlit og árangur

Þjónustusali skal um leið og ársreikningur liggur fyrir, þó eigi síðar en 1. maí ár hvert, skila honum til þjónustukaupa. Ársreikningur skal innihalda sundurliðað rekstaryfirlit, þar sem kostnaður við framkvæmd samningsins er aðgreindur frá öðrum kostnaði hjá þjónustusala. Þjónustusali skal á sama tíma skila ársyfirliti en í kröfulýsingu er kveðið á um þær upplýsingar sem fram þurfa að koma.

Þjónustukaupa er heimilt að óska eftir skýrslu um framkvæmd starfseminnar á nánar tilgreindu tímabili innan gildistíma samningsins.



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 jafnréttisskímunar:

Með jafnréttisskímun 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. Jafnréttisskímunin 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:	13. september 2020
Svið:	Velferðarsvið
Unnið af:	Kristjana Gunnarsdóttir/ Bryndís Eva Sverrisdóttir
Verkefni/tillaga:	Ósk um að Rótinni (félag um konur og áföll og vímuefni) verði falið að reka neyðarathvarf fyrir konur.
Þjónustubáttur:	Málefni einstaklinga með miklar og flóknar þjónustuþarfir
Stofnun/kostn.st.:	F3270
Fjárhæð:	93.560
Annað:	

Jafnréttisskímun:

Hver er tillagan og hvert er markmið hennar?
Óskað er eftir Rótinni verði falið að reka neyðarskýli fyrir konur <i>Áætlaður kostnaður á ári nemur 93,6 m.kr. Fjárheimild velferðarsviðs til reksturs úrræðisins er 70,3 m.kr. Óskað er eftir fjárheimild sem nemur 23,3 m.kr. á ársgrundvelli.</i>
Hefur verið hugað að aðgerðum við 93,560 undirbúning tillögunnar til þess að stuðla að jafnrétti? Ef já, lýsið.
Já, verið er að tryggja áframhaldandi rekstur neyðarathvarfs fyrir konur.
Hvaða hópa snertir tillagan?
Konur sem hafa þörf fyrir flóknar og miklar þjónustuþarfir.
Hvernig hefur tillagan áhrif á stöðu kynjanna og jaðarsetta hópa? Rökstyðjið.
Tillagan stuðlar að því að fyrrnefndur hópur kvenna geti áfram leitað í neyðarskýli Reykjavíkurborgar en Rauði krossinn hefur sagt upp þjónustusamningi við velferðarsvið.
Er talin vera þörf á jafnréttismati á tillögunni?¹
Nei

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.

Lokaskýrslu skal skila við lok samningstíma þar sem fram kemur heildarfjöldi þeirra kvenna sem sótt hafa þjónustu og mat á árangri. Getið skal um hlutfall Reykvíkinga sem sótt hafa þjónustu.

Þjónustusali skuldbindur sig til að skrá upplýsingar um fjölda kvenna, lögheimili, nýtingu og meðaldvalarlengd og upplýsa þjónustukaupa daglega þar um. Einnig getur þjónustukaupi hvenær sem er á samningstímanum gert úttekt á starfseminni.

Samningsaðilar skulu koma saman í október ár hvert í þeim tilgangi að fara yfir starfsemina í heild sinni.

Þjónustukaupa er heimilt að gera úttekt á starfseminni hvenær sem er á samningstímanum.

8. gr.

Þagnarskylda og meðferð upplýsinga

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 eru bundnir þagnarskyldu um málefni einstaklinga í samræmi við gildandi lagaákvæði þar að lútandi. Þagnarskylda helst þó svo að samningi milli aðila ljúki og einnig ef starfsmenn þjónustusala láta af störfum.

Þjónustusali skal sjá til þess að viðunandi atvikaskráning sé viðhöfð við veitingu þjónustunnar sbr. 27. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 sem gilda um þjónustuna, sbr. 100. og 101. gr. sveitarstjórnarlaga nr. 138/2011. Þetta á einkum við um það þegar upp koma atvik á kvenna í neyðarskýlinu, kvenna og starfsfólks og þegar konum er vísað brott eða þeim er synjað um næturgistingu.

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

9. gr.

Meðferð stjórnýsluvalds

Að því leyti sem þjónustusali fer með stjórnýsluvald að einhverju leyti á grundvelli þessa samnings eða athafna sem leiða af tilvist hans þá ber þjónustusala að gæta að málsmeðferðarreglum stjórnýslulaga nr. 37/1993 ásamt meginreglum stjórnýsluréttarins, eftir því sem við á.

10. gr.

Uppsögn

Uppsögn samningsins skal vera skrifleg og skal uppsagnarfrestur hefjast fyrsta dag næsta mánaðar eftir að uppsögn berst. Skal uppsagnarfrestur vera þrjú mánuðir bæði gagnvart þjónustusala og þjónustukaupa.

11. gr.
Vanefndir og riftun

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.

Vanefni þjónustusali samningsskyldur sínar samkvæmt samningi þessum getur þjónustukaupi krafist úrbóta innan hæfilegs tímafrests. Falli þjónusta niður eða skerðist verulega er þjónustukaupa heimilt að fresta greiðslum þar til úrbætur hafa sannanlega verið gerðar.

Þjónustusali á ekki rétt á dráttarvöxtum þótt greiðslum sé frestað samkvæmt þessari grein.

Ef um verulegar vanefndir á efni samnings þessa er að ræða geta aðilar rift honum fyrirvaralaust. Vanefnd samnings ber þó ávallt að tilkynna gagnaðila með sannanlegum hætti og gefa honum kost á að bæta úr.

Lögmæt sjónarmið skulu ávallt vera skilyrði riftunar samningsaðila á samningi þessum.

12. gr.
Force majeure

Komi upp staða vegna óviðráðanlegra ytri atvika (force majeure), t.d. vegna eldsvoða, farsóttar eða alvarlegra veikinda, verkfalla, náttúruhamfara, stríðsástands og hryðjuverka, sem áhrif hefur á þjónustu samkvæmt samningi þessum skulu samningsaðilar meta og taka ákvörðun um viðbrögð og kostnað sem af þeim hlýst.

13. gr.
Starfsmenn

Þjónustusali skuldbindur sig til að hlíta ákvæðum laga nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum hvað varðar starfsmenn sína.

14. gr.
Ágreiningsmál

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

Rísi mál út af samningi þessum má bera slíkan ágreining undir Héraðsdóm Reykjavíkur.

15. gr.

Framsal sammings til þriðja aðila

Samningsaðila er óheimilt að framselja samning þennan til þriðja aðila.

16. gr.

Breytingar á samningi.

Samningi þessum verður ekki breytt nema með skriflegu samkomulagi aðila.

17. gr.

Endurskoðun sammings

Samningsaðilar eru sammála um að samningur þessi verði endurskoðaður fyrir 1. september 2021 með tilliti til reynslu Rótarinnar af rekstrinum sem og þeirra stefnumarkandi breytinga sem kunna að verða á málaflokki heimilislausra með miklar og flóknar þjónustuparfir.

18. gr.

Gildistími

Samningur þessi gildir frá 1. október 2020 til 1. október 2023. Samningur þessi er gerður í tveimur eintökum og heldur hvor aðili sínu eintaki.

Fylgiskjöl eru hluti sammings þessa.
Um er að ræða eftirfarandi fylgiskjöl :
Kröfulýsing október 2020

Reykjavík, XXX september 2020

f.h. velferðarsviðs Reykjavíkurborgar

f.h. Rótarinnar