

Fjórða útgáfa
Janúar 2026

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

1.1	ÚTGÁFA OG ENDURSKOÐUN	3
0.1	EFNI	3
0.2	GILDISSVIÐ.....	3
0.3	NOTKUN.....	3
0.4	HUGTÖK.....	4
2	REKSTUR	6
1.1	SKIPULAG, STJÓRNENDUR OG STARFSFÓLK	6
2.1.1	<i>Skipulag</i>	6
2.1.2	<i>Ábyrgðarstöður</i>	7
2.1.3	<i>Starfsmannahald</i>	7
2.1.4	<i>Þjálfun og endurmenntun</i>	8
2.1.5	<i>Undirverktakar og hýsing</i>	8
2.2	REKSTUR Á SAMNINGSTÍMA	9
2.2.1	<i>Starfsleyfi</i>	9
2.2.2	<i>Kostnaður</i>	9
2.2.3	<i>Gæða- og árangursstjórnun</i>	9
2.2.4	<i>Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga</i>	12
2.2.5	<i>Upplýsingaskýlda</i>	12
2.2.6	<i>Samskipti og samvinna</i>	14
2.2.7	<i>Breytingar</i>	15
2.2.8	<i>Eftirlit</i>	15
ÞJÓNUSTA	17	
2.3	ALMENNT.....	17
2.3.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið</i>	17
2.3.2	<i>Þættir þjónustunnar</i>	17
2.3.3	<i>Þjónustuöryggi</i>	19
2.3.4	<i>Öryggi og eftirlit</i>	20
2.3.5	<i>Varsla á fjármunum</i>	21
2.3.6	<i>Kynning og upplýsingagjöf</i>	22
2.4	SÉRTÆK BÚSETUÞJÓNUSTA.....	23
2.4.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið</i>	23
2.4.2	<i>Þættir búsetuþjónustunnar</i>	23
2.4.3	<i>Öryggi og eftirlit</i>	26
2.4.4	<i>Veikindi og lyf</i>	27
2.5	VIRKNI-, VERKEFNA- OG VINNUMÍÐUÐ STÖÐÞJÓNUSTA	27
2.6	SÉRHFÆÐ ÞJÓNUSTA VIÐ FÖTLUÐ BÖRN 0-6 ÁRA.....	28

FORMÁLI

1.1 Útgáfa og endurskoðun

Þjónustusamningur og fjórða útgáfa af kröfulýsingu á þjónustu við fatlað fólk hjá Ási styrktarfélagi öðlast gildi í janúar 2026.

Ábyrgð á gerð kröfulýsingar er hjá skrifstofu sviðstjóra, teymi árangurs- og gæðamats í samvinnu við skrifstofu málefna fatlaðs fólks. Endurskoðun og útgáfustýring lýsingarinnar er á höndum skrifstofu málefna fatlaðs fólks og teymi árangurs- og gæðamats í samvinnu við Ás styrktarfélag.

0.1 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.

0.2 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.

0.3 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.

0.4 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:	Er starfsfólk á miðstöðvum 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.

Gæða- og eftirlitstofnun

velferðarmála:	Gæða- og eftirlitsstofnun (GEV) fer með ytra eftirlit með gæðum velferðarþjónustu á grundvelli laga nr. 88/2021.
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.
Miðstöðvar:	Eru reknar af velferðarsviði í hverfum Reykjavíkur.
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.
- Starfsfólk:** Einstaklingar sem inna af hendi starf í starfsemi verksala hvort sem það er launþegar verksala, launþegar undirverktaka verksala eða sjálfboðaliðar.
- 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.
- Úrbætur:** Með úrbótum er átt við ráðstafanir til að 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.
- 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 meginþjónustupáttum; heimili fatlaðs fólks, virkni og vinnumiðaðri stoðþjónustu og sérhæfðri þjónustu við fötluð börn.
- Þjónustusamningur:** Samningur milli verksala og verkkaupa um þjónustu við fatlað fólk á vegum verkkaupa. Þessi lýsing er fylgiskjal þjónustusamnings.
- Þjónustusvæði:** Reykjavíkurborg.

2 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 stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga, nr. 50/1996, sem og almennar meginreglur stjórnarsýsluréttar gilda, eftir því 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. Kröfur reglugerðar nr. 941/2002 um hollustuhætti og mengunarvarnir nr. 7/1998 eiga við um starfsemina. Auk laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

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 starfsfólk

2.1.1 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.

Verksala er skilt að upplýsa þjónustukaupa ef breytingar verða á fyrirkomulagi þjónustunnar, t.d. með áherslubreytingu í starfi, breytingar á stjórnendum o.s.frv.

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 alls starfsfólks er þjónusta notendur. Ef verksali telur nauðsynlegt að gera breytingar í skipulagningu og/eða veitingu þjónustu skal gerð tillaga um breytingar til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði. Ef eining er um breytingatillögu ber skrifstofustjóri ábyrgð á að vinna að breytingum á kröfulýsingu í samvinnu við teymi árangurs- og gæðamats á skrifstofu stjórnarsýslu.

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. Einungis einstaklingar frá Reykjavík falla hér undir.

2.1.2 Ábyrgðarstöður

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

5. [Faglegir stjórnendur](#)

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

2.1.3 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 mörgu starfsfólki 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 starfsfólk geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi starfsins og á hvern hátt það stuðlar að því að gæða- og árangursmarkmiðum sé náð. Starfslýsingar skulu vera í gildi fyrir allt starfsfólk.

9. [Yfirlýsing um þagnarskyldu](#)

Verksali skuldbindur sig til að láta allt starfsfólk 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 starfsfólki.

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

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

2.1.4 Þjálfun og endurmenntun

Verksali sér starfsfólki fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

12. [Þjálfun nýs starfsfólks](#)

Nýtt starfsfólk fær, í samræmi við starfslýsingu og þarfir notenda sem það mun veita þjónustu, ákveðna þjálfun og handleiðslu á vettvangi í því verklagi sem því er ætlað að fylgja. Um þetta er gert skilgreint ferli þar sem framkvæmd er skráð.

Öllu starfsfólki skal vera kynnt hugmyndafræðin um sjálfstætt líf og ráðstafanir til að draga úr nauðung í þjónustu við fatlað fólk. Jafnframt skal öllu starfsfólki kynnt 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.

Allt starfsfólk verksala sem veitir notendum þjónustu sækir reglulega skyndihjálparnámskeið og fær að lágmarki upprifjun á skyndihjálpi annað hvert ár. Gildandi mannréttindastefna Reykjavíkurborgar skal kynnt öllu starfsfólki sem starfar í þjónustu við Reykvíkingsa.

13. [Endurmenntun \(símenntun\)](#)

Verksali greinir þörf á endurmenntun starfsfólks, gerir áætlun þar um og hrindir henni í framkvæmd. Þjónustusali skal halda utan um upplýsingar um endurmenntun starfsmanna.

2.1.5 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 starfsfólk undirverktaka og um starfsfólk 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.

2.2 Rekstur á samningstíma

2.2.1 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.

2.2.2 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 upplýsingaskyldu í kafla 1.2.5.

2.2.3 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. Starfsfólk skal 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 mótur stefnu 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 tryggn hátt eða sendir þær til félagsráðgjafa/ráðgjafa viðkomandi á miðstöð 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 senda ráðgjafa viðkomandi á velferðarsviði sem vistar þau í málaskrá velferðarsviðs / Hlöðunni 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 starfsfólks.

Einnig ber verksala að sjá til þess að gögn á pappírsmáli séu varðveitt á tryggan og áreiðanlegan hátt og að þeim sé skilað til verkkaupa/tengiliðs 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 / Hlöðuna 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. Starfsfólk skal einnig geta borið fram kvörtun eða gert athugasemdir.

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana eru skráðar. Verksali brýnir það sérstaklega fyrir öllu starfsfólki að vera vakandi fyrir óánægju notenda og aðstandenda þeirra, leiðbeina þeim við að koma á framfæri athugasemdum eða bera fram kvörtun og sjá til þess að athugasemdir og kvartanir fari í viðeigandi farveg. Starfsfólk þarf 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 starfsfólki 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. Atvik sem starfsfólk 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 starfsfólk telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu. Samkvæmt verklagi skal skrá öll atvik/slys.

30. 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 starfsfólk hafi orðið fyrir langvinnu eða

varanlegu heilsu- eða líkamstjóni skal tilkynna Vinnueftirlitinu eigi síðar en innan sólarhrings.

Samkvæmt 12 .gr. laga um Gæða- og eftirlitstofnun velferðarmála (GEV) nr. 88/2021 er kveðið á um skyldur þjónustuaðila að tilkynna til GEV án tafar alvarleg óvænt atvik. Með alvarlegu óvæntu atviki er átt við atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið íbúa þjónustu varanlegu líkamlegu eða andlegu tjóni eða orðið honum að bana. Tilkynningar skulu berast samkvæmt upplýsingum á vefsíðu GEV, gev.is.

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.

2.2.4 Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga

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

31. [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.

32. [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.

2.2.5 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.

33. [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.

34. 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. Fjölda 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 starfsfólki.
9. Fjöldi tilkynninga um alvarleg óvænt atvik á grundvelli 12. gr. laga um gæða og eftirlitsstofnun velferðarmála nr. 88/2021.
10. Upplýsingar um forvarnir og úrbætur skv. kafla 1.2.3 (ef við á).
11. Gæða- og árangursmarkmið sem sett voru og hvernig gengið hafi að ná þeim skv. kafla 1.2.3.
12. Upplýsingar um endurmenntun starfsfólks og fræðslu sem veitt hefur verið til starfsfólki á árinu ásamt upplýsingum um fjölda starfsmannafunda.
13. 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.

35. [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 notenda er háttað. Skipulag starfseminnar er sýnt á síðunni og nöfn stjórnenda og helsta starfsfólks komi fram. Upplýsingar eru um eignarhald á starfseminni og nöfn þeirra sem sitja í stjórn.

2.2.6 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.

36. [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 miðstöðvar 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 málsstjóri 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 miðstöð viðkomandi notenda, þ.e. ef viðkomandi er ekki búsettur á heimili fyrir fatlað fólk á vegum verksala. Frekar um hlutverk málstjóra í húsnæði fyrir fatlað fólk fer eftir samþykktari skilgreiningu velferðarsviðs.

37. [Notendasamráð](#)

Í allri nálgun sinni og starfi skal starfsfólk 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.

38. [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.

2.2.7 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.

39. [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.

40. [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.

2.2.8 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 fatlaðs fólks og og nýtur skrifstofan aðstoðar teymis árangurs- og gæðamats.

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

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

41. [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.

42. Úttektaraðilar

Fulltrúar verkkaupa við úttektir eru starfsfólk í teymi árangurs- og gæðamats á skrifstofu stjórnsýslu á velferðarsviði eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af skrifstofunni.

43. 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.

44. 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 fráviks. Úrbótaáætlun þarf að innihalda tímasettar úrbætur.

Þjónusta

2.3 Almennt

2.3.1 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 sjálfsmýnd, 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.

2.3.2 Þættir þjónustunnar

45. [Umsóknar- og úthlutunarferli](#)

Sótt er um þjónustu fyrir notendur hjá miðstöðvum 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 úthlutunarteymis 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.

46. 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.

47. Einstaklingsmiðuð þjónusta

Starfsfólk verksala veitir 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. Starfsfólk tekur mið af þörfum og viðhorfum notandans.

48. 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.

49. 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 miðstöð 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.

50. Samstarf ráðgjafa

Allir notendur hafa félagsráðgjafa/ráðgjafa á einni af miðstöðvum velferðarsviðs og ráðgjafa hjá verksala. Ráðgjafar verksala og félagsráðgjafa/ráðgjafa á miðstöðvum 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 færast málstjórn til verksala og skal hann vera í samvinnu við fyrri málstjóra í allt að sex mánuði eftir flutning íbúa.

Félagsráðgjafi/ráðgjafi notanda á miðstöð 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 samþykktari 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

51. [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 notanda 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 starfsfólk fái reglulega fræðslu um hugmyndafræði um sjálfstætt líf og að það séu upplýst um framgang inleiðingar hugmyndafræðinnar í þjónustunni.

2.3.3 Þjónustuöryggi

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

52. [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 starfsfólks leiði ekki til þess að ekki sé unnt að veita nauðsynlega þjónustu. Það starfsfólk sem stýrir þjónustu við notendur skal ætíð (á hverjum tíma) hafa nægilega yfirsýn yfir þjónustuparfir og mönnun og vald til að færa starfsfólk til eftir álagi svo að framangreint þjónustuöryggi sé tryggt.

2.3.4 Öryggi og eftirlit

Skipulag þjónustunnar þarf að vera með þeim hætti að starfsfólk geti veitt notendum í þjónustu þann stuðning sem það þarf. 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 starfsfólki að virða friðhelgi þess, þar með talið myndbirtingar og/eða upplýsingamiðlun á samfélagsmiðlum sem brýtur gegn friðhelgi notenda eða trúnaðar- og þagnarskyldu starfsfólks 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

53. [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.

54. [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.

55. [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 starfsfólk forfallast eða kemst 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.

56. [Tilkynningaskylda](#)

Starfsfólk verksala tilkynnir 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.

Samkvæmt 12.gr. laga um Gæða- og eftirlitstofnun velferðarmála (GEV) nr. 88/2021 er kveðið á um skyldur þjónustuaðila að tilkynna til GEV án tafar alvarleg óvænt atvik. Með alvarlegu óvæntu atviki er átt við atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið notanda þjónustu varanlegu líkamlegu eða andlegu tjóni eða orðið honum að bana. Tilkynningar skulu berast samkvæmt upplýsingum á vefsíðu GEV, gev.is.

57. [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.

2.3.5 Varsla á fjármunum

58. [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.

59. [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.

60. [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.

61. [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.

62. [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.

63. [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.

2.3.6 Kynning og upplýsingagjöf

Þjónusta sem veitt er af starfsfólki verksala þarf að njóta trausts notenda og aðstandenda 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.

64. [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.

65. [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 aðstandenda þeirra og á það sérstaklega við þegar breytingar eru í þjónustunni.

2.4 Sértek búsetuþjónusta

2.4.1 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, skapa öruggt heimili, stuðla að vellíðan og velferð þeirra og veita aðstoð til að eiga sjálfstætt og innihaldsríkt líf bæði innan og utan heimilis.

Alla þjónustu skal byggja á grundvelli hugmyndafræði um sjálfstætt líf, laga, reglugerða og gæðaviðmiða gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk og alþjóðasamninga sem Ísland er aðili að.

Markmið með þjónustu verksala er að:

1. Veita notanda aðstoð og daglega leiðsögn í samræmi við styrkleika og þarfir, svo sem í félagsfærni, samskiptum, sjálfstjórn og öðrum þáttum sem teljast viðeigandi og nauðsynlegir velferð þeirra og vellíðan.
2. Tryggja að notandi sækir sér og/eða fái stuðning til að sækja sér viðeigandi heilbrigðisþjónustu og endurhæfingu eftir þörfum hverju sinni.
3. Veita notanda aðstoð og daglega leiðsögn í samræmi við styrkleika og þarfir, svo sem með ADL þjálfun, í félagsfærni, samskiptum, sjálfstjórn og öðrum þáttum sem teljast viðeigandi og nauðsynlegir velferð hans og vellíðan.
4. Aðstoða og styðja notanda til aukins sjálfstæðis og að takast á við athafnir daglegs lífs og lífa heilbrigðu lífi.
5. Að styðja notanda í virkni og hæfingu og hvetja hann til sjálfsbjargar og valdeflingar eins og kostur er.

2.4.2 Þættir búsetuþjónustunnar

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.

66. [Markhópur](#)

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

67. [Málstjóri](#)

Félagsráðgjafi/ráðgjafi á miðstöð 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 miðstöð um að tilkynna umsækjanda úthlutun með formlegum hætti og setja sig í framhaldi í samband við ráðgjafa á vegum verksala. Málstjóri viðkomandi notanda á miðstöð 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 miðstöð viðkomandi notanda eftir. Það er gert í samvinnu við faglegan stjórnanda eftir flutning og aðlögun við búsetu.

68. [Búseta](#)

Sótt er um búsetu á heimilum á þar til gerðum umsóknareyðublöðum hjá miðstöðvum þar sem hluteigandi aðili á lögheimili. Í samvinnu við félagsráðgjafa/ráðgjafa á miðstöð 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 sértæk húsnæðisúrræði og öðrum gögnum sem talin eru nauðsynleg til að meta þjónustupörf 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 þjónustupörf á ábyrgð þjónustuaðila.

69. [Mat á þörf](#)

Félagsráðgjafi/ráðgjafi á miðstöð 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.

70. [Upphaf búsetu](#)

Úthlutunarteymi húsnæðis fyrir fatlað fólk á velferðarsviði úthlutar rýmum á vegum verksala samkvæmt þjónustusamningi. Eftir úthlutun setja notandi og félagsráðgjafi/ráðgjafi á miðstöð 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 miðstöð samningana og einstaklingsbundnu þjónustuáætlanir notanda til varðveislu í Málaskrá í máli viðkomandi notanda.

71. [Eftirfylgd úthlutunar](#)

Við úthlutun hefur félagsráðgjafi/ráðgjafi á miðstöð sem er í hlutverki málstjóra notanda samband við ráðgjafa verksala. Ráðgjafi tekur við málinu og hefur milligöngu milli faglegs stjórnanda úrræðis og málstjóra á miðstöð um upplýsingagjöf, aðlögun og upphaf búsetu. Málstjóri notanda á miðstöð 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.

72. [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.

73. [Einstaklingsáætlun](#)

Verksali ber ábyrgð á að gerð sé einstaklingsáætlun fyrir íbúa í fullu samráði við þá sjálfa eða eftir atvikum persónulega talsmenn. Byggja skal á markmiðum einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar sem fyrir liggur vegna hlutaðeigandi íbúa. Einstaklingsáætlun skal endurmeta a.m.k. á 6 mánaða fresti og endurnýja. Halda skal fundargerðir við gerð áætlunar og skal hún sína fram á aðkomu íbúa/persónulegs talsmanns / lögráðamanns að gerð hennar. Þjónustusali ber ábyrgð á að endurnýja einstaklingsáætlun á a.m.k 6 mánaða fresti og senda tengli til upplýsinga.

Einstaklingsáætlunin felur í sér skýr markmið sem vinna skal að með því að veita stuðning og þjónustu. Í henni kemur m.a. fram sú þjónusta sem íbúi þarf, s.s. við athafnir daglegs lífs og félagslega þátttöku og hvaða leiðir eru farnar til að ná fram markmiðum. Tilgreina þarf hver ber ábyrgð á tilteknum verkþáttum í áætluninni og framfylgd auk upplýsinga um þann tíma sem einstökum stuðningsþáttum er ætlaður.

Áætlunin skal vera útprentuð og staðfest af íbúa eða eftir atvikum persónulegum talsmanni/lögráðamanni. Þjónustusali varðveitir einstaklingsáætlun tryggilega og sendir undirritað eintak á tengilið til upplýsinga og varðveislu í skjalavistunarkerfi.

74. [Þjónusta og stuðningur](#)

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

Starfsfólk verksala veitir 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.

75. [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 miðstöð 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.

2.4.3 Öryggi og eftirlit

76. Nauðung og fjarvöktun

Starfsfólki 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.

77. 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.

78. 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 starfsfólk 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.

Starfsfólki 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.

79. 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.

80. [Viðhald húseigna](#)

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

81. [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.

2.4.4 Veikindi og lyf

82. [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.

83. [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 liggi skriflegt samþykki íbúa ef starfsfólk íbúðakjarnans geymir og gefur 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 úrelding lyfja séu trygg. Verksali er ábyrgur fyrir lyfjagjöfum, þótt hann framselji það vald sitt til einstaks starfsfólks. 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.

84. [Læknisaðstoð](#)

Starfsfólki 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.

2.5 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 tómstundastarf 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.

85. [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.

86. [Verksamningur](#)

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

87. [Fæði og aðstaða til að matast](#)

Í húsnæði stoðþjónustu verksala er aðstaða 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. Starfsfólk aðstoðar notendur, sem þess þurfa, við að matast.

88. [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.

2.6 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.

89. [Þjónustutími](#)

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

90. [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. Starfsfólk verksala tekur þátt í skipulagi og framkvæmd þessarar

teymisvinnu og á í samvinnu við aðra aðila teymanna um þjónustuna, m.a. með þátttöku í vinnufundum.

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

Starfsfólk verksala veitir fjölfötluðum börnum sérhæfða þjálfun og örvun með aðferðum snemmtækrar íhlutunar og heildrænnar fjölskyldunálgunar þegar ákvarðanir eru teknar um að beita þessum aðferðum við þjálfun þeirra.

92. [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.

93. [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 (þjónustuþyngd). Yfirlitið sendir hann til skrifstofustjóra skrifstofu málefna fatlaðs fólks á velferðarsviði til varðveislu.