

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	Eskihlíð 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:** Framkvæmdastjóri/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 endurvekjast 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, samhfæfir þjónustuna og er málsvári 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 áætlun um úrbætur á frávikum.

Úrræði:

Neyðarskýli fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík.

Úttekt:

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

Úttektaraðili:

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

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 Reykjavíkurborgar.



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 stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga nr. 50/1996 sem og almennar meginreglur stjórnsýsluréttar gilda, eftir sem við á, um þá stjórnsýslu 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 samningstímann 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 fót 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 málsvári 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 frávísun 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 þjónustufarir á vettvangi og ráðgjöf til fagaðila sem koma að málaflóknum.

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 starfskonum til að afla fulls sakavottorðs frá sakaskrá ríkisins.

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

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 starfskonum fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

18. [Þjálfun nýrra starfsmanna](#)

Nýjar starfskonur 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. Starfskonum 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 þjónustubarfir. 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 notenda.

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 þétta 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. Almennt 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 Almennt

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 vímuefna meðferð 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 heimilislausra 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 starfskonum 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 eigum 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, forgangs röðun 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 gíst 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 kröfúlýsingu. Að lágmarki eru tveir starfsmenn á vakt.