

Kröfulýsing

þjónustu og rekstrar

Næturathvarf fyrir húsnæðislausar konur í
Reykjavík

Konukot

Önnur útgáfa

September 2016



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið



Hlutverk

Hlutverk Konukots 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.



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	Starfsmannahald.....	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.....	14
1.2.6	Eftirlit.....	15
2	Þjónusta.....	17
2.1	Almennt.....	17
2.1.1	Hlutverk og markmið.....	17
2.2	Þættir þjónustunnar.....	17
2.2.1	Öryggi og eftirlit.....	19
2.2.2	Varsla á fjármunu.....	20
2.3	Konukot.....	20



0 Formáli

0.1 Útgáfa og endurskoðun

Þjónustusamningur og útgáfa eitt af kröfulýsingu vegna reksturs Konukots öðlaðist gildi 1. apríl 2013. Þetta er útgáfa tvö af kröfulýsingu velferðarsviðs fyrir Konukot. Úrræðið er næturathvarf fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík og er hluti sértækra húsnæðisúrræða velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Þessi kröfulýsing öðlast gildi 1. september 2016.

Ábyrgð á gerð kröfulýsingar er hjá skrifstofu sviðsstjóra – deild gæða og rannsókna í samvinnu við skrifstofu ráðgjafar. Endurskoðun og útgáfustýring lýsingarinnar er á höndum skrifstofu ráðgjafar, deild gæða og rannsókna og þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í samvinnu við Rauða krossinn í Reykjavík.

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 deildar gæða og rannsókna á velferðarsviði eða einstaklingur sem ráðinn er af deildinni tekur út starfsemina með tilliti til kröfulýsingar.

0.5 Hugtök

Í lýsingunni eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu: (í stafrófsröð):

- 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:** Framkvæmdarstjóri þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða.
- 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 vímuefnafræða sem hefur það markmiði að draga úr heilsufars-, félags- og efnahagslegum afleiðingum vímuefnaneyslu, án þess að krefjast bindindis. Leitast er við að styðja allar jákvæðar breytingar á höfum einstaklings sem minnka skaða og bæta lífsgæði hans.
- Húsnæðisleysi:** Húsnæðislaus er sá sem ekki hefur aðgang að hefðbundnu húsnæði, hann hefur ekki húskjól að staðaldri á sama stað og gistir þar sem kostur er hverja nótt, þar með talið í gistiskýli,



á gistiheimili eða inni á öðru fólki. Þeir sem koma úr tímabundnu húsnæðislausum, svo sem úr fangelsi eða úr vímuefnaeðferð, eiga sögu um margháttaða húsnæðis- og félagslega erfiðleika og eiga ekki tryggt húsnæðislausum einum til tveimur mánuðum áður en þeir fara úr hinu tímabundna húsnæði, eru taldir hér með. *(skilgreining á húsnæðislausum, 2005 skýrsla velferðarráðuneytis)*

Kröfulýsing:

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

Málgjafi:

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

Notandasamráð:

Samráð við notanda út frá þörfum hans.

Notandi:

Einstaklingur sem nýtir sér þjónustu Konukots.

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 þjónustusalna, hvort sem hann er launþegi þjónustusalna, launþegi undirverktaka þjónustusalna eða sjálfboðaliði.

Stýrihópur um utangarðsfólk í Reykjavík

Hópur lykilstarfsmanna á velferðarsviði sem hefur yfirsýn yfir þróun í þjónustu við utangarðsfólk 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:

Konukot, næturathvarf fyrir húsnæðislausar konur í Reykjavík.

Úttekt:

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



- Úttektaraðili:** Starfsmaður deildar gæða og rannsókna á velferðarsviði eða einstaklingur sem ráðinn er af deildinni og tekur út starfsemi úrræðisins með tilliti til kröfulýsingar.
- Utangarðsfólk:** Fólk með áfengis- og vímuefnavanda og geðfötlun auk einstaklinga með geðraskanir sem rekja má til neyslu vímuefna.
- Verklagsreglur:** Þjónustusali og þjónustukaupi setja verklagsreglur fyrir starfsfólk að fara eftir við gerð samnings um rekstur úrræðisins.
- Vettfangs og ráðgjafateymi:** Teymi fagaðila á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sem veitir þjónustu til utangarðsfólks á vettvangi og ráðgjöf til fagaðila sem koma að málaflokknum.
- Vímuefnafíkn:** Er fíkn í áfengi og/eða önnur vímuefni.
- Þjónustusali:** Rauði krossinn í Reykjavík.
- Þjónustukaupi:** Þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða fh. velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.



1 Rekstur

Konukot er hluti af húsnæðis-og búsetuúrræðum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

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

Ákvæði stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga nr. 50/1996 sem og almennar meginreglur stjórnarsýsluréttar gilda, eftir sem við á, um þá stjórnarsýslu sem rekstraraðili tekur að sér að annast. Starfsemi verksala þarf að uppfylla kröfur laga nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og kröfur reglugerðar nr. 941/2002 um hollustuhætti eiga við um starfsemi þessa.

Í þessum kafla er fjallað um rekstrarfyrirkomulag þjónustu við notendur

1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

1.1.1 Skipulag

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

1. [Rekstur](#)

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

2. [Samræmi við ytri kröfur](#)

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

3. [Skipulag og skipurit](#)

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



4. [Húsnæði og aðstaða](#)

Húsnæði Konukots að Eskihlíð 2-4 er í eigu Eignasjóðs Reykjavíkurborgar. Þjónustukaupi leggur til húsnæði fyrir rekstur Konukots að Eskihlíð 2-4 án endurgjalds fyrir þjónustusala. Um er að ræða vestasta hluta hússins, allar hæðir. Í Konukoti eru uppbúin rúm fyrir átta konur. 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 Konukoti. Sturtu og hreinlætisaðstaða er fyrir notendur og aðstaða er fyrir notendur til að þvo föt sín. Úrræðið tók til starfa í lok ársins 2004.

5. [Þjónustutími](#)

Konukot skal vera opið a.m.k. frá kl. 17:00 - kl. 10:00 næsta dag, alla daga ársins.

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 reykviskar konur í Konukoti.

7. [Faglegur stjórnandi](#)

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

8. [Málstjóri](#)

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

9. [Stýrihópur um utangarðsfólkí Reykjavík](#)

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

10. [Tengiliður á þjónustumiðstöð](#)

Sérfræðingur á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða í vettvangs- og ráðgjafateymi, er tengiliður á milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis. Hann býður uppá vikuleg viðtöl í Konukoti fyrir þær reykvisku konur sem þar dvelja og upplýsir viðkomandi málstjóra um stöðu þeirra reykvisku kvenna sem dvelja í Konukoti.



11. [Vettvangs- og ráðgjafateymi](#)

Teymi fagaðila á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða sem veitir þjónustu til utangarðsfólks á vettvangi og ráðgjöf til fagaðila sem koma að málaflokknum.

1.1.3 Starfsmannahald

Starfsmannahald er á ábyrgð þjónustusala. Þjónustusali 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.

12. [Mönnun](#)

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

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 einstaklingum sem glíma við margháttaðan vanda þmt geðrænan vanda og/eða fíknivanda. Hann 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 starfsmenn geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi starfs þeirra og á hvern hátt þeir 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. Æskilegt er að starfsmenn hafi reynslu og menntun sem nýtist í starfi.

15. [Yfirlýsing um þagnarskyldu](#)

Þjónustusali skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn 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 starfsmönnum til að afla fulls sakavottorðs frá sakaskrá ríkisins.



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

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 starfsmönnum fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

18. [Þjálfun nýrra starfsmanna](#)

Nýir starfsmenn 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. Hafi nýráðinn starfsmaður ekki áður fengið fræðslu um hugmyndafræði skaðaminnkunar helstu geðsjúkdóma og þróun fíknar þá skal þjónustusali sjá til þess að hann fái það svo fljótt sem auðið er. Allir starfsmenn skulu reglulega sækja skyndihjálparnámskeið.

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 án endurgjalds 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 í höndum á 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 Konukots er notendum að kostnaðarlausu.

22. [Nýting](#)

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



23. [Frávísun](#)

Ekki er heimilt að vísa konum tímabundið frá dvöl nema vegna brota á húsreglum sem gilda í Konukoti. 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 Konukoti lengur en 3 nætur samfellt 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

1.2.2 Upplýsingar um þjónustu

24. [Vefsíða](#)

Upplýsingar um þjónustu Konukots 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 Rauða krossins og í öðru kynningarefni að Konukot 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.

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 starfsemina 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 notanda úrræðisins. Skipulag og verkferlar skulu beinast að því að mæta þörf hans fyrir þjónustuna. Starfsmenn skulu líta á notandann sem samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum hans.

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

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



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 úrskaiðis hefur farið í starfseminni. Þær miða að því að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er. Með forvörnum er átt við ráðstafanir sem miða að því að uppræta orsakir hugsanlegra frábrigða í starfseminni, þ.e. koma í veg fyrir að hlutir fari úrskaiðis.

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 úrskaiðis.

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 skjal 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. Þjónustuali 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. Starfsmenn skulu einnig geta borið fram kvörtun eða gert athugasemdir. Upplýsingar um hvernig hægt er að koma kvörtun á framfæri skulu vera aðgengilegar í Konukoti, 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. Ef athugasemdir eða kvartanir eiga við rök að styðjast skulu viðeigandi aðgerðir ákveðnar til að bæta vinnubrögð.

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, einelt, hótun, ofbeldi eða slys í athvarfinu.

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 deildarstjóra deildar gæða og rannsóknar 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 sem 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 s.s. ef ekki hefur verið hægt að taka við reykvískum konum sem leita eftir næturgistingu.

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.

1.2.5 Samskipti og samvinna

37. Stýrihópur

Stýrihópi þjónustukaupa og þjónustusala er ætlað að hittast amk tvisvar sinnum 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, skrá ábendingar og ákvarðanir um aðgerðir sem teknar eru á fundunum.



38. Vettvangs og ráðgjafateymi

Faglegur stjórnandi tekur þátt í fundum vettvangs- og ráðgjafateymis þjónustukaupa á 2ja vikna fresti. Farið skal yfir stöðu utangarðskvenna 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.

39. 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 Konukoti og vinna að lausn mála. Tengiliður þjónustukaupa boðar til fundanna og sér um að fundargerðir séu ritaðar.

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

1.2.6 Eftirlit

Eftirlit með framkvæmd þjónustunnar er þrenns konar:

1. Daglegt eftirlit með starfsemi sem er á ábyrgð þjónustusala.
2. Almenn eftirlit með því að starfsemi 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.

40. Úttektir

Skrifstofa sviðsstjóra, deild gæða og rannsókna á velferðarsviði leggur fram formlega úttektaráætlun ár hvert. Ákvörðun um hvaða liðir/greinar kröfulýsingar eru skoðaðar í hverri úttekt eru teknar að lokinni greiningu á gögnum og í samráði við lykilaðila er tengjast starfsemi. 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 Konukots 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.



41. [Úttektaraðilar](#)

Starfsmenn í deild gæða og rannsókna á velferðarsviði eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af deildinni.

42. [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.

43. [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 fráviks. Úrbótaáætlun skal innihalda tímasettar úrbætur.



2 Þjónusta

2.1 Almennt

2.1.1 Hlutverk og markmið

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

Markmið er að veita notendum úrræðisins næturgistingu til skamms tíma.

Áhersla skal lögð á að veita einstaklingsmiðaða þjónustu. 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 athvarfinu 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 sprauta vímuefnum í æð.

Öll aðstoð skal byggjast á grundvelli mannréttinda og skal mannréttindastefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi. Óski notandi eftir lækniþjónustu, viðtali við félagsráðgjafa eða aðra fagaðila eða fara í áfengis- eða vímuefna meðferð skal hann fá aðstoð við það.

2.2 Þættir þjónustunnar

44. [Markhópur](#)

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

45. [Dvöl](#)

Konukot er ekki heimili né varanleg lausn á húsnæðismálum heldur neyðarathvarf og því aðeins lausn til skemmri tíma. Konukot 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.

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

46. [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

47. [Frávísanir](#)

Ekki er heimilt að vísa konum tímabundið frá dvöl nema vegna brota á húsreglum sem gilda í Konukoti. 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 Konukoti 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.

48. [Samstarf ráðgjafa](#)

Faglegur stjórnandi tekur þátt í fundum vettvangs- og ráðgjafateymis þjónustukaupa á 2ja vikna fresti. Farið skal yfir stöðu utangarðskvenna 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.

49. [Einstaklingsmiðuð þjónusta](#)

Starfsmenn Konukots skulu veita hverju notanda sem dvelur í Konukoti einstaklingsmiðaða 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 notendur sem mikilvæga samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum þeirra.

50. [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, 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 Konukoti.

51. [Samstarf við aðstandendur](#)

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



52. [Samstarfsaðilar](#)

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

53. [Viðtöl í Konukoti](#)

Sérfræðingur á þjónustumiðstöð Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða er tengiliður á milli þjónustumiðstöðvar og úrræðis. Hann býður uppá vikuleg viðtöl í Konukoti fyrir þær reykvísku konur sem þar dvelja og upplýsir viðkomandi málstjóra um stöðu þeirra reykvísku kvenna sem dvelja í Konukoti. Með hliðsjón af sérstöðu markhóps úrræðisins mun þjónustukaupi leitast við að tryggja að kona veiti viðtöl í Konukoti.

2.2.1 Öryggi og eftirlit

Allt eftirlit og öryggi skal byggjast á gildandi stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum utangarðsfólks og skal mannréttindastefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi.

54. [Almenn mannréttindi og mannhelgi](#)

Notendum skal tryggður réttur í samræmi við almenn mannréttindi og mannhelgi. Konukot er næturathvarf og dvalarstaður notenda sem þangað koma og ber starfsmönnum að virða friðhelgi þess, þar með talið myndbirtingar og/eða upplýsingamiðlun á samfélagsmiðlum sem brýtur gegn friðhelgi notenda eða trúnaðar- og þagnarskyldu starfsmanna skv. 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

55. [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, kynferðislegu eða líkamlegu ofbeldi. Faglegur stjórnandi skal einnig gera ráðstafanir til varnar hugsanlegri fjárhagslegri misnotkun.

56. [Öryggi](#)

Faglegur stjórnandi skal gæta öryggis notenda sem dvelja í Konukoti. 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.

57. [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

58. [Fjárvarsla](#)

2.3 Starfsmönnum er óheimilt að hafa með höndum fjárvörslu fyrir notendur sem dvelja í Konukoti.Konukot

59. [Þjónustukaupi](#)

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar.

60. [Þjónustusali](#)

Rauði Krossinn í Reykjavík.

61. [Húsnæði](#)

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

62. [Markhópur](#)

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

63. [Markmið](#)

Markmiðið með rekstri Konukots 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.

64. [Mönnun.](#)

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