

# Lýsing

á  
þjónustu  
við fólk með fötlun hjá  
**Ási styrktarfélagi**

Önnur útgáfa

Janúar 2016



**Reykjavíkurborg**  
Velferðarsvið

## Hlutverk

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

## Markmið

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

## Efnisyfirlit

0.1	ÚTGÁFA OG ENDURSKOÐUN .....	3
0.2	EFNI.....	3
0.3	GILDISSVIÐ.....	3
0.4	NOTKUN .....	4
0.5	HUGTÖK .....	4
<b>1.</b>	<b>REKSTUR .....</b>	<b>6</b>
1.1	SKIPULAG, STJÓRNENDUR OG STARFSMENN.....	6
1.1.1	<i>Skipulag.....</i>	6
1.1.2	<i>Ábyrgðarstöður .....</i>	7
1.1.3	<i>Starfsmannahald .....</i>	7
1.1.4	<i>Þjálfun og endurmenntun.....</i>	8
1.1.5	<i>Undirverktakar og hýsing.....</i>	8
1.2	REKSTUR Á SAMNINGSTÍMA.....	9
1.2.1	<i>Starfsleyfi.....</i>	9
1.2.2	<i>Kostnaður.....</i>	9
1.2.3	<i>Gæða- og árangursstjórnun.....</i>	9
1.2.4	<i>Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga .....</i>	10
1.2.5	<i>Upplýsingaskýlda .....</i>	11
1.2.6	<i>Samskipti og samvinna .....</i>	12
1.2.7	<i>Breytingar .....</i>	13
1.2.8	<i>Eftirlit.....</i>	13
<b>2</b>	<b>ÞJÓNUSTA .....</b>	<b>15</b>
2.1	ALMENNT.....	15
2.1.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið.....</i>	15
2.1.2	<i>Þættir þjónustunnar.....</i>	15
2.1.3	<i>Öryggi og eftirlit .....</i>	16
2.1.4	<i>Varsla á fjármunum.....</i>	17
2.1.5	<i>Kynning og upplýsingagjöf .....</i>	18
2.2	SÉRTÆK BÚSETUÚRRÆÐI.....	19
2.2.1	<i>Hlutverk og meginmarkmið.....</i>	19
2.2.2	<i>Þættir búsetuþjónustunnar .....</i>	19
2.2.3	<i>Öryggi og eftirlit .....</i>	21
2.2.4	<i>Fjárvarsla.....</i>	22
2.2.5	<i>Veikindi og lyf.....</i>	23
2.3	VIRKNI-, VERKEFNA- OG VINNUMÍÐUÐ STOÐÞJÓNUSTA.....	24
2.4	SÉRHFÆÐ ÞJÓNUSTA VIÐ FÖTLUÐ BÖRN 0-6 ÁRA .....	25

# FORMÁLI

## 0.1 Útgáfa og endurskoðun

Þjónustusamningur og útgáfa eitt af Lýsingu á þjónustu við fólk með þroskahömlun og skyldar raskanir hjá Ási styrktarfélagi var samþykkt af velferðarráði þann 11. október 2012 og borgarráði Reykjavíkur 12. október 2012 í Ráðhúsi Reykjavíkur og öðlaðist gildi 1. nóvember 2012.

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

Þessi kröfulýsing öðlast gildi 01.01.2016.

Ábyrgð á gerð kröfulýsingar er hjá skrifstofu sviðsstjóra – deild gæða og rannsókna í samvinnu við skrifstofu þjónustunnar heim. Endurskoðun og útgáfustýring lýsingarinnar er í höndum skrifstofu þjónustunnar heim og deild gæða og rannsókna í samvinnu við Ás styrktarfélag.

## 0.2 Efni

Í þessari lýsingu eru settar fram kröfur til Áss styrktarfélags.

Lýsingunni er skipt í tvo kafla:

Í 1. kafla er fjallað um rekstur þjónustunnar, settar fram kröfur er lúta að rekstrinum, svo sem skipulagi, ábyrgð, upplýsingaskyldu og eftirliti.

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

## 0.3 Gildissvið

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

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

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

## 0.4 Notkun

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

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

## 0.5 Hugtök

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

<b>Athugasemd:</b>	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.
<b>Barn:</b>	Hér notað um einstakling sem ekki hefur náð 18 ára aldri og er veitt þjónusta frá verksala.
<b>Faglegur stjórnandi:</b>	Starfsmaður sem stýrir og ber ábyrgð á starfsemi á tiltekinni starfstöð verksala.
<b>Félagssráðgjafi/ráðgjafi:</b>	Eru starfsmenn á þjónustumiðstöðvum og Áss styrktarfélag.
<b>Foreldri/-ar/forsjáraðili:</b>	Getur í þessari lýsingu bæði átt við um líffræðilegt foreldri barns eða forsjáraðila notenda sem ekki hafa náð 18 ára aldri.
<b>Frávik:</b>	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.
<b>Frekari liðveisla:</b>	Margháttaður stuðningur og aðstoð við athafnir daglegs lífs sem tekur m.a. mið af einstaklingsbundnum þörfum fólks með hliðsjón af óskum þess eða aðstandenda.
<b>Fötlun:</b>	Staðfest fötlunargreining.
<b>Lýsing:</b>	Þessi lýsing lýsir kröfum verkkaupa til rekstrar og þjónustu til verksala. Lýsingin er fylgiskjal þjónustusamnings og lögð til grundvallar úttektum.
<b>Málsstjóri:</b>	Fulltrúi opinberrar þjónustustofnunar og sá fagaðili sem er í mestum tengslum við notendur.
<b>Notandi:</b>	Hér á hugtakið við um þá einstaklinga sem fá þjónustu hjá verksala samkvæmt þjónustusamningi og þessari lýsingu.

<b>Notendasamráð:</b>	Samráð við notendur út frá þörfum notanda.
<b>Persónulegur talsmaður:</b>	Þegar lögráða einstaklingur sem vegna fötlunar sinnar á erfitt með að gæta hagsmuna sinna velur sér persónulegan talsmann sér til aðstoðar.
<b>Samningstími:</b>	Sá tími sem verksali hefur með höndum samningsbundnar skyldur um rekstur tiltekinnar þjónustu við notendur. Samningstími er skilgreindur í þjónustusamningi.
<b>Starfsmaður:</b>	Einstaklingur sem innir af hendi starf í starfsemi verksala hvort sem hann er launþegi verksala, launþegi undirverktaka verksala eða sjálfboðaliði.
<b>Úttekt:</b>	Kerfisbundin skoðun úttektaraðila á því hvort kröfur í lýsingu séu uppfylltar.
<b>Úttektaraðili:</b>	Starfsmaður verkkaupa sem gerir úttekt á starfsemi verksala með tilliti til þjónustusamnings og lýsingar.
<b>Verkkaupi:</b>	Verkkaupi samkvæmt sérstökum þjónustusamningi um tiltekna þjónustu við fatlað fólk með þroskahömlun og skyldar raskanir.
<b>Verksali:</b>	Verksali samkvæmt sérstökum þjónustusamningi um tiltekna þjónustu við fatlað fólk.
<b>Þjónusta við fatlað fólk:</b>	Þjónusta verksala við notendur verkkaupa á þjónustusvæði þjónustusamnings við fatlað fólk samkvæmt þjónustusamningi í þremur meginþjónustupáttum; sértækri búsetu, virkni og vinnumiðaðri stoðþjónustu og sérhæfðri þjónustu við fötluð börn.
<b>Þjónustumiðstöðvar:</b>	Eru reknar af velferðarsviði í hverfum Reykjavíkur.
<b>Þjónustusamningur:</b>	Samningur milli verksala og verkkaupa um þjónustu við fatlað fólk á vegum verkkaupa. Þessi lýsing er fylgiskjal þjónustusamnings.
<b>Þjónustusvæði:</b>	Reykjavíkurborg.

# 1. Rekstur

Starfsemin grundvallast á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011, reglugerð um þjónustu við fatlað fólk á heimili sínu nr. 1054/2010, með síðari breytingum og reglugerð um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016.

Ákvæði stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga, nr. 50/1996, sem og almennar meginreglur stjórnsýsluréttar gilda, eftir því 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 starfsemina.

Í þessum kafla er fjallað um rekstrarfyrirkomulag þjónustu við notendur.

## 1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

### 1.1.1 Skipulag

#### 1. [Rekstur](#)

Verksali skipuleggur og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í þjónustusamningi og í þessari lýsingu samkvæmt 2. kafla. Hann skipuleggur þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu séu ætíð uppfylltar. Verksali veitir og ber ábyrgð á daglegri framkvæmd þjónustu við notendur á vegum verkkaupa.

#### 2. [Skipulagning og skipurit](#)

Verksali skipuleggur starfsemina með þeim hætti að hún nái að uppfylla þær kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu. Skipulag þjónustu við fatlað fólk á vegum verkkaupa skal vera skilgreint og skýrt s.s. starfssvið og ábyrgð allra starfsmanna er þjónusta notendur.

#### 3. [Samræmi við ytri kröfur](#)

Skipulag og veiting þjónustunnar er í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda og kjarasamninga sem eiga við um reksturinn á hverjum tíma. Verksali hendir reiður á slíkum gögnum sem eru í gildi á hverjum tíma, hefur þau aðgengileg og bregst við breytingum á þeim, án óparfa 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. ferðaþjónustu, dagþjónustu og/eða iðju með skilgreindu hlutverki og aðkomu í reglubundinni þjónustu við notendur. Jafnframt skal aðkoma annarra fag- og samstarfsaðila vera skýr. Aðilar gera með sér vinnulag, verklag og/eða verkferil.

### 1.1.2 Ábyrgðarstöður

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

#### 5. [Faglegir stjórnendur](#)

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

### 1.1.3 Starfsmannahald

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

#### 6. [Mönnun](#)

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

#### 7. [Starfsmannavelta](#)

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

#### 8. [Starfsréttindi og hæfi](#)

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

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

#### 9. [Yfirlýsing um þagnarskyldu](#)

Verksali skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu sbr. 60. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

#### 10. [Upplýsingar úr sakaskrá](#)

Samkvæmt 43. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 er óheimilt að ráða til starfa í þágu þjónustu við fatlað fólk, einstaklinga sem hafa hlotið refsidóm 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 hjá starfsmönnum til að afla fulls sakavottorðs frá sakaskrá ríkisins.



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

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

### 1.1.4 Þjálfun og endurmenntun

Verksali sér starfsmönnum fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

#### 12. [Þjálfun nýrra starfsmanna](#)

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

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

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

#### 13. [Endurmenntun \(símenntun\)](#)

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

### 1.1.5 Undirverktakar og hýsing

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

#### 14. [Undirverktakar](#)

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

#### 15. [Hýsing](#)

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

## 1.2 Rekstur á samningstíma

### 1.2.1 Starfsleyfi

#### 16. [Starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd](#)

Starfsemi verksala er leyfisskyld starfsemi að því marki sem skilgreint er í reglugerð nr. 941/2002, um hollustuhætti, og háð opinberu eftirliti. Verksali hefur í gildi starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd Reykjavíkurborgar eftir því sem við á.

### 1.2.2 Kostnaður

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

#### 17. [Gjald](#)

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

1. Húsaleigu fyrir búsetu í sértækum húsnæðisúrræðum 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.
4. Fæðisgjald fyrir hádegismat í stoðþjónustu sem verksali rekur skv. kröfum í samræmi við ákvörðun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar (ef við á) og kröfu nr. 79 í kafla 2.3.

#### 18. [Nýting](#)

Verksali leitast við að hafa 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 ber ábyrgð á að árlega séu sendar upplýsingar um starfsemina í formi samantektarskýrslu til verksala. Sjá nánar um upplýsingaskyldu í kafla 1.2.5.

### 1.2.3 Gæða- og árangursstjórnun

Forsendur virkrar gæða- og árangursstjórnunar eru lykilatriði í rekstri þjónustu við notendur.

#### 19. [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 óparfa 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.

#### 20. [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.

#### 21. [Ásetningur](#)

Verksali beitir gæða- og árangursstjórnun í allri starfsemi sinni og getur sýnt fram á þann ásetning sinn. Hann mótar 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. [Forvarnir](#)

Verksali skipuleggur forvarnir, þ.e. greinir og metur hugsanlegar orsakir og frábrigði í starfsemi og gerir ráðstafanir eftir fremsta megni til að koma í veg fyrir að hlutir fari úrskeiðis.

#### 23. [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 1.2.5.

#### 24. [Athugasemdir og kvartanir](#)

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

Allar athugasemdir og kvartanir frá notendum, aðstandendum og starfsmönnum eru skráðar og teknar til afgreiðslu hjá verksala. Þeim skal síðan svarað eins fljótt og auðið er. Ef athugasemdir eða kvartanir eiga við rök að styðjast eru viðeigandi aðgerðir ákveðnar. 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.

#### 25. [Atvik](#)

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

### 1.2.4 Skráning og meðhöndlun persónuupplýsinga

Verksala ber að tryggja öryggi og heft aðgengi að öllum persónugreinanlegum gögnum um notendur í starfseminni.

#### 26. [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.

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.

#### 27. Skil á persónugögnum

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

### 1.2.5 Upplýsingaskylda

Verksala ber að standa skil á upplýsingum um rekstur og þjónustu starfseminnar til verksala. 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.

#### 28. 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 þjónustunnar heim ábyrgð á að ársreikningur sé vistaður í GoPro til varðveislu.

#### 29. Ársyfirlit

Verksali ber ábyrgð á að veita verksala sérstakar upplýsingar um starfsemina á liðnu ári í ársyfirliti. 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. Aðkoma stuðningsþjónustu, bæði hvað varðar faglega handleiðslu, ráðgjöf og stuðning s.s. í hve miklum mæli og hlutverk sbr. kröfu nr. 4.
3. Hvort kallað hafi verið eftir aðstoð lögreglu, heilbrigðisstarfsfólks eða annarra.
4. Hvernig staðið var að innra eftirliti (innri úttektum) og hverjar voru helstu niðurstöður þess.
5. Fjöldi og efni athugasemda, kvartana og óvæntra atvika á árinu skv. kafla 1.2.3., úrvinnslu þeirra og úrbætur sem ráðist var í.
6. 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 þjónustunnar heim ábyrgð á að ársyfirlit séu vistuð í GoPro 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.

### 30. 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 helstu starfsmanna koma fram. Upplýsingar eru um eignarhald á starfseminni og nöfn þeirra sem sitja í stjórn.

## 1.2.6 Samskipti og samvinna

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

### 31. Málstjóri

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

Hlutverk málstjóra getur verið færanlegt milli þjónustumiðstöðvar og sértækrar búsetu eftir því sem við á hverju sinni. Málstjórar notenda í vinnu og virkni og sérhæfðri þjónustu fyrir fötluð börn eru félagsráðgjafar/ráðgjafar á þjónustumiðstöð viðkomandi notenda.

### 32. Notendasamráð

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

### 33. 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.

## 1.2.7 Breytingar

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

### 34. 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.

### 35. Skil á gögnum

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

## 1.2.8 Eftirlit

Eftirlit með starfsemi verksala er samkvæmt lögum. Velferðarráðuneytið hefur með höndum eftirlit með þjónustu við fatlað fólk, skv. lögum nr. 59/1992, um málefni fatlaðs fólks, 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.

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, deildar gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs.

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

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

### 36. 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.

37. Úttektaraðilar

Fulltrúar verkkaupa við úttektir eru starfsmenn í deild gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra á velferðarsviði eða aðrir aðilar sem ráðnir eru af deildinni.

38. Þátttaka í úttektum

Verksali tryggir úttektaraðilum aðstöðu til úttekta, bæði fyrirfram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann veitir þeim 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.

39. Niðurstöður og eftirfylgd úttekta

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

## 2 Þjónusta

### 2.1 Almennt

#### 2.1.1 Hlutverk og meginmarkmið

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

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

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 framtíðarsýn Reykjavíkurborgar í þjónustu við fatlað fólk að leiðarljósi í þjónustu við notendur.

#### 2.1.2 Þættir þjónustunnar

##### 40. [Umsóknar- og úthlutunarferli](#)

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

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

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

##### 41. [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.

##### 42. [Einstaklingsmiðuð þjónusta](#)

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

##### 43. [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.



#### 44. [Lok þjónustu](#)

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

Við lok þjónustu skal faglegur stjórnandi taka saman greinargerð um þá þjónustu sem notandi fékk á meðan á henni stóð. Verksali skal senda greinargerð til félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöð til varðveislu í máli viðkomandi í Málaskrá 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 dvalar- og búsetusamningi viðkomandi notanda.

#### 45. [Samstarf ráðgjafa](#)

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

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

### 2.1.3 Öryggi og eftirlit

Skipulag þjónustunnar þarf að vera með þeim hætti að starfsmenn geti veitt notendum í þjónustu þann stuðning sem þeir þurfa.

#### 46. [Almenn mannréttindi og mannhelgi](#)

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

#### 47. [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.

#### 48. [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.

#### 49. [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 sérparfir notenda sem þar dvelja. Í áfallaáætlun eru einnig ferlar og leiðbeiningar um viðbrögð t.d. vegna veðurs, ef starfsmenn forfallast eða komast ekki til eða frá vinnu og um stjórnun rýmingar og brottflutnings, innköllun starfsfólks, útgönguleiðir og búnað.

#### 50. [Þjónustuöryggi](#)

Verksali skipuleggur þjónustuna með þeim hætti að stjórnun og starfsmannahald ráði við þær sveiflur sem geta verið í þjónustubörf og tryggir að ávallt sé unnt að veita nauðsynlega þjónustu.

#### 51. [Tilkynningaskylda](#)

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

#### 52. [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 Brunamálastofnunar, að þær séu virkar og að haft sé reglubundið eftirlit með þeim, að skipaður sé umsjónarmaður í samræmi við reglugerðina og haldnar brunaæfingar. Verksali tryggir einnig brunavarnir í því húsnæði sem ekki telst vera atvinnuhúsnæði, hefur reglubundið eftirlit með því og heldur brunaæfingar.

### 2.1.4 Varsla á fjármunum

#### 53. [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.

#### 54. [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 sækir um að viðkomandi verði skipaður ráðsmaður skv. IV. kafla lögræðis laga nr. 71/1997.

## 2.1.5 Kynning og upplýsingagjöf

Þjónusta sem veitt er af starfsmönnum starfseminnar 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.

### 55. 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.

### 56. 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.

## 2.2 Sértæk búsetuúrræði

### 2.2.1 Hlutverk og meginmarkmið

Heimilin eru hluti af sértækum úrræðum fyrir notendur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, sem vegna fötlunar sinnar hafa þörf fyrir stuðning við sjálfstæða búsetu vegna alvarlegrar þroskahömlunar eða skyldra raskana.

Markmiðið 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 sjálfsmynd þess, sjálfstraust, félagslega stöðu, sjálfsvirðingu og lífsgæði.

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

### 2.2.2 Þættir búsetuþjónustunnar

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

#### 57. [Markhópur](#)

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

#### 58. [Málstjóri](#)

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

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

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

#### 59. [Búseta](#)

Sótt er um búsetu á heimilum á þar til gerðum umsóknareyðublöðum hjá þjónustumiðstöðvum þar sem hluteigandi aðili á lögheimili. Í samvinnu við félagsráðgjafa/ráðgjafa á þjónustumiðstöð viðkomandi notanda er unnið mat og þarfagreining á grundvelli gildandi reglna velferðarsviðs um stuðningsþjónustu,

og gögnum frá s.s. Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, Landspítalanum, Tryggingastofnun ríkisins ásamt þjónustulýsingu velferðarsviðs fyrir sértæk húsnæðisúrræði og öðrum gögnum sem talin eru nauðsynleg til að meta þjónustupörf viðkomandi.

Úthlutunarteymi í sértæk húsnæðisúrræði 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.

#### 60. [Mat á þörf](#)

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

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

#### 61. [Upphaf búsetu](#)

Úthlutunarteymi sértækra húsnæðisúrræða á velferðarsviði úthlutar rýmum í sértæk búsetuúrræði á vegum verksala samkvæmt þjónustusamningi. Eftir úthlutun setja notandi og félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð viðkomandi sig í samband við faglegan stjórnanda búsetuúrræðis.

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 Verksali sér um senda félagsráðgjafa/ráðgjafa notanda á þjónustumiðstöð samningana til varðveislu í Málaskrá í máli viðkomandi notanda.

#### 62. [Eftirfylgd úthlutunar](#)

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

Sé flutningur á milli hverfa þjónustusvæðisins skal félagsráðgjafi/ráðgjafi á þjónustumiðstöð notanda kalla eftir nýjum félagsráðgjafa/ráðgjafa inn á viðkomandi þjónustusvæði.

#### 63. [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.

#### 64. [Þjónusta og stuðningur](#)

Stuðningsþjónustan 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.

Starfsmenn verksala veita notendum í búsetu stuðning og aðstoð í samræmi við skilgreiningu á umfangi og innihaldi þjónustunnar sem fram kemur í samningi og í samræmi við þjónustuáætlun. Notendur í búsetu hafa ætíð gott aðgengi að starfsmanni þann tíma sem þeir dvelja í húsnæðinu.

#### 65. [Lok búsetu](#)

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

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

### 2.2.3 Öryggi og eftirlit

#### 66. [Nauðung og fjarvöktun](#)

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

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

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

#### 67. [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.

#### 68. [Persónulegir talsmenn](#)

Notandi, sem á erfitt með að gæta hagsmuna sinna vegna fötlunar, á rétt á persónulegum talsmanni skv. lögum nr. 88/2011, um réttindagæslu fyrir fatlað

fólk. Óski notandi eftir því að fá talsmann eða afturkalla umboð talsmanns eða telji aðstandendur hans eða starfsmenn verksala þörf á því, aðstoðar verksali notandann við það og að eiga samskipti við réttindagæslumann fatlaðs fólks á svæðinu um það, eins og áður nefnd lög og reglugerð kveða á um.

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

**69. [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.

**70. [Viðhald húseigna](#)**

Verksali sinnir eðlilegu viðhaldi, jafnt innan dyra sem utan, á því húsnæði sem hann leggur til undir sértæk búsetuúrræði.

**71. [Húsaleigusamningur](#)**

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

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

## 2.2.4 Fjárvarsla

**72. [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.

**73. [Íbúasjóður](#)**

Verksali stendur fyrir stofnun sameiginlegs íbúasjóðs á stöðum þar sem notendur þurfa að hafa sameiginlegt heimilishald, sbr. reglugerð 1054/2010 um þjónustu við fatlað fólk á heimilum sínum. Íbúasjóðir eru til að standa straum af

sameiginlegum útgjöldum, þ.e. kostnaði við heimilishald svo sem fæðiskostnaði og orkukostnaði.

Faglegur stjórnandi þeirra húsnæðisúrræða sem eiga í hlut fær umboð allra notenda úrræðanna til að reka sjóðinn og gerir skriflegan samning um reksturinn. Miðað er við að allur kostnaður sem unnt er að sérgreina sé greiddur beint af notanda og að framlögum í íbúasjóð sé að öllu jöfnu haldið í lágmarki.

#### 74. [Framlög og uppgjör](#)

Verksali sér til þess að íbúasjóðir séu gerðir upp um hver áramót og notendum 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 ársyfirlit gert og það aðgengilegt þeim sem áttu eignarhlut í sjóðnum á árinu.

#### 75. [Ákvarðanir um sameiginlegan rekstur](#)

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

### 2.2.5 Veikindi og lyf

#### 76. [Lyf](#)

Varsla afgreiddra og skammtaðra lyfja (frá löggiltri lyfjaverslun), lyfjaeftirlit og lyfjagjöf til notenda er hluti af þjónustu við notendur.

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



## 2.3 Virkni-, verkefna- og vinnumiðuð stoðþjónusta

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

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

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

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

### 77. [Þjónusta](#)

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

Heimilt er að loka þjónustunni í samanlagt 4 vikur á tímabilinu júní til ágúst ár hvert vegna sumarleyfa.

### 78. [Verksamningur](#)

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

### 79. [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. Starfsmenn aðstoða notendur, sem þess þurfa, við að matast.

### 80. [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 á oddamann úthlutunarteymis til varðveislu.

## 2.4 Sérhæfð þjónusta við fötluð börn 0-6 ára

Þessi þjónusta er fyrir börn sem vegna fjölfötlunar geta ekki nýtt sér þjónustu almennra leikskóla með nauðsynlegri stuðningsþjónustu, eins og lög nr. 59/1992, um málefni fatlaðs fólks, 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.

### 81. [Þjónustutími](#)

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

### 82. [Teymisvinna](#)

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

### 83. [Snemmtæk íhlutun og heildiræn fjölskyldunálgun](#)

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

### 84. [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.

### 85. [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 á oddamann úthlutunarteymis til varðveislu.