

# Reglur Reykjavíkurborgar um stuðningsþjónustu

## I. kafli

### Almennt um stuðningsþjónustu

#### 1. gr.

##### Lagagrundvöllur

Í reglum þessum er kveðið á um útfærslu á þjónustu sem sveitarfélögum er skylt að veita, sbr. 25.- 27. gr. og X. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og 1. tl. 1. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999.

#### 2. gr.

##### Markmið

Markmið stuðningsþjónustu er að leiðbeina, styðja og þjálfa notendur sem þurfa, aðstæðna sinna vegna, á stuðningi að halda við heimilishald og athafnir daglegs lífs til þess að geta búið heima, bjargað sér sjálfir og verið félagslega virkir. Stuðningurinn byggist fyrst og fremst á þeim markmiðum sem notandi setur sér til að ráða við daglegt líf.

#### 3. gr.

##### Stuðningur

Stuðningsþjónusta samkvæmt reglum þessum er veitt á grundvelli 1. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

Stuðningsþjónusta er til handa þeim sem búa á eigin heimilum og þurfa stuðning vegna skertrar getu, fjölskylduaðstæðna, álags eða veikinda. Stuðningsþjónusta samkvæmt reglum þessum er veitt bæði innan heimilis og utan.

Með stuðningsþjónustu í reglum þessum er átt við eftirfarandi stuðning:

- a) *Stuðningur við athafnir daglegs lífs*, svo sem við að sinna persónulegu hreinlæti, klæðast/hátta og hafa eftirlit með næringu og lyfjainntöku. Auk þess er stuðningur veittur með skjáheimsóknum.
- b) *Stuðningur við heimilishald* er stuðningur við þau verk sem þarf að leysa af hendi á heimili notanda svo hann geti búið heima. Auk þess er veittur stuðningur við að nýta velferðartækni sem auðveldar notanda heimilishald og starfsfólki að veita þjónustuna.

- c) *Félagslegur stuðningur* sem miðar einkum að því að rjúfa félagslega einangrun og hefur það markmið að styðja og hvetja notanda til félagslegrar þátttöku svo sem í félagsstarfi.
- d) *Heimsending matar* er fyrir þá notendur sem ekki geta annast matseld sjálfir og hafa ekki tök á að borða í félagsmiðstöðvum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.
- e) *Þjálfun endurhæfingarteymis í heimahúsi* er tímabundin og byggir á þeim markmiðum sem notandi setur sér og eru honum mikilvæg til að ráða við daglegt líf.
- f) *Aðstoð viðbragðsteymis* er veitt á heimilum þar sem verulegar tiltektar er þörf áður en önnur stuðningsþjónusta getur hafist.

Leitast er við að koma til móts við einstaklingsbundnar þarfir hvers og eins. Notandi skal vera á heimilinu þegar stuðningur er veittur og taka þátt í þeim verkum sem leysa þarf af hendi, eftir því sem kostur er. Ef aðstæður eru með þeim hætti að notandi getur ekki verið til staðar getur stuðningur við heimilishald farið fram gegn skriflegu samþykki notanda.

Við veitingu stuðnings skal leitast við að nýta stafrænar og tæknilegar lausnir. Skal það háð samráði við viðkomandi einstakling.

## **II. kafli**

### **Skilyrði fyrir stuðningsþjónustu**

#### **4. gr.**

#### **Skilyrði fyrir því að umsókn um stuðningsþjónustu verði samþykkt**

Umsækjandi skal uppfylla öll eftirtalin skilyrði til að fá stuðningsþjónustu samkvæmt reglum þessum.

- a) Umsækjandi skal vera orðinn 18 ára. Ef um er að ræða stuðning við barnafjölskyldur vísast til reglna Reykjavíkurborgar um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra. Ef umsækjandi er fatlaður og hefur mjög sértækar stuðningsþarfir vísast til reglna Reykjavíkurborgar um stoð- og stuðningsþjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.
- b) Umsækjandi skal eiga lögheimili í Reykjavík þegar sótt er um.
- c) Umsækjandi skal búa í sjálfstæðri búsetu. Einstaklingar, sem dveljast á sjúkrahúsi/eru innlagðir á spítala, búa á hjúkrunarheimili eða stofnun þar sem greidd eru daggjöld frá ríkinu, eiga ekki rétt á þjónustu samkvæmt reglum þessum.
- d) Umsækjandi skal vera metinn í þörf fyrir stuðningsþjónustu samkvæmt 7. gr. reglna þessara.

Umsækjanda skal tilkynnt um hvort umsókn hans hafi verið samþykkt.

### **III. kafli**

## **Umsóknir og mat**

#### **5. gr.**

##### **Umsókn**

Sækja skal um stuðningsþjónustu með rafrænum hætti eða á þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar. Umsókn skal undirrituð á sérstakt umsóknareyðublað eða staðfest með rafrænum skilríkjum af hálfu umsækjanda.

Einnig geta beiðnir um stuðning borist rafrænt frá starfsfólki heilbrigðisþjónustu. Þegar beiðni berst skal starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar hafa samband við viðkomandi og meta þörf á stuðningi.

#### **6. gr.**

##### **Fylgigögn með umsókn**

Með undirritun á umsókn er umsækjandi upplýstur um heimild velferðarsviðs til að afla nauðsynlegra gagna frá starfsfólki heilbrigðisþjónustu svo hægt sé að afgreiða umsóknina.

Ef umsækjandi sækir um undanþágu frá gjaldskyldu vegna stuðnings við þrif er hann upplýstur um heimild velferðarsviðs til að afla gagna frá Tryggingastofnun ríkisins og skattýfirvöldum.

#### **7. gr.**

##### **Mat á stuðningsþörf**

Umsóknir um stuðningsþjónustu eru metnar af móttöku- og matsteymi og haft er samband við umsækjanda að jafnaði innan þriggja virkra daga frá því að umsókn berst. Mat á stuðningsþörf fer fram í samvinnu við umsækjanda og er það framkvæmt á heimili umsækjanda. Við matið er tekið tillit til markmiða og þarfa umsækjanda fyrir stuðning, líkamlegs og andlegs heilsufars, félagslegrar virkni, styrkleika og félags- og fjölskylduaðstæðna og færni hans til að sinna athöfnum daglegs lífs. Þegar aðstoð við heimilishald er metin og fleiri fullorðnir einstaklingar búa á heimilinu skal matið hvort þeir séu færir um að annast heimilishaldið. Mat á stuðningsþörf nær einnig til möguleika á að nýta tækni, hjálpartæki og/eða þess að breyta verklagi í athöfnum daglegs lífs með tilliti til nýrrar tækni kjósi umsækjandi það. Við mat á stuðningsþörf skal einnig taka mið af mati samkvæmt viðeigandi matstækjum.<sup>1</sup>

Við mat á stuðningsþörf er horft til heildaraðstæðna umsækjanda og skipulags daglegs lífs. Markmiðið er að þjálfra og styðja umsækjanda til að leita bestu mögulegu lausna við heimilishald og athafnir daglegs lífs, til þess að hann geti búið heima, bjargað sér sjálfur og verið félagslega virkur. Stuðningur byggist fyrst og fremst á þeim markmiðum sem notandi setur sér til að ráða við daglegt líf. Við forgangsröðun umsókna skal líta til flokkunar á fylgiskjali 1 með reglum þessum.

---

<sup>1</sup> s.s. COPM mat (Canadian Occupation Performance Measure) og RAI mat (Inter Resident Assessment Instrument-Home Care).

Þegar mat á stuðningsþörf hefur verið framkvæmt er umsóknin tekin fyrir á fundi móttöku- og matsteymis og þar er tekin ákvörðun um innihald, umfang og eðli þess stuðnings sem veittur er.

Umsækjandi fær skriflegt svar þar sem fram kemur hvernig umsókn hans hefur verið afgreidd. Þegar umsókn um stuðningsþjónustu hefur verið samþykkt af móttöku- og matsteymi er gerð stuðningsáætlun og stuðningur getur hafist.

Þegar sérstakar aðstæður krefjast þess, s.s. við útskrift af spítala með skömmum fyrirvara, er heimilt að hefja stuðning þótt samþykktarferli sé ekki lokið.

Þegar um er að ræða alvarleg veikindi skal stuðningurinn ætíð metinn, skipulagður og samhæfður með fagaðilum heimahjúkrunar í samræmi við þarfir notanda.

Sé niðurstaða mats sú að aðstæður umsækjanda séu ekki með þeim hætti að þörf sé á stuðningi eða umsækjandi sé í þörf fyrir umfangsmeiri stuðning en reglur þessar kveða á um, ber að synja umsókninni.

## **8. gr.**

### **Stuðningsáætlun**

Áður en stuðningurinn hefst skal gert samkomulag um stuðning, þ.e. stuðningsáætlun, með notanda. Stuðningur byggir ætíð á skýrum markmiðum og árangur er metinn reglulega.

Í stuðningsáætlun kemur eftirfarandi fram:

- Markmið notanda með stuðningi og hvernig honum skuli náð.
- Hvaða stuðning er um að ræða og hvernig hann skuli veittur.
- Gildistími samþykktar.
- Notkun lykla.

Stuðningsáætlun skal unnin í samvinnu við notanda. Náist ekki samkomulag um umfang og fyrirkomulag stuðnings skal málinu vísað aftur til móttöku- og matsteymis sem leggur faglegt mat á viðkomandi stuðningsáætlun með hliðsjón af mati á stuðningsþörf umsækjanda. Tryggja skal að notandi geti komið sínum sjónarmiðum á framfæri á þann hátt sem hentar viðkomandi.

Móttöku- og matsteymi er skipað fulltrúum frá endurhæfingarteymi, heimahjúkrun og stuðningsþjónustu.

## **9. gr.**

### **Forgangsröðun umsókna**

Fullnægi umsækjandi skilyrðum 4. gr. reglna þessara raðast umsóknir í forgangsröð með hliðsjón af mati á stuðningsþörf umsækjanda, sbr. fylgiskjal 1 með reglum þessum um forgangsröðun á stuðningsþjónustu.

Sé ekki unnt að hefja stuðning um leið og umsókn er samþykkt skal tilkynna umsækjanda um ástæður þess, forgangsroðun umsóknar hans og hvenær áætlað er að stuðningur geti hafist, með hliðsjón af forgangsroðun.

#### **IV. kafli**

#### **Framkvæmd**

##### **10. gr.**

##### **Gjaldtaka**

Greitt er fyrir stuðningsþjónustu, þ.e. fyrir þrif og heimsendan mat samkvæmt gildandi gjaldskrá sem samþykkt er á fundi velferðarráðs árlega, sbr. 4. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

Heimilt er að sækja um undanþágu frá gjaldskyldu hvað varðar aðstoð við þrif ef umsækjandi fær aðeins tekjur samkvæmt framfærsluviðmiði Tryggingastofnunar ríkisins eða þar undir.

##### **11. gr.**

##### **Hvenær stuðningurinn er veittur**

Almennt er stuðningsþjónusta veitt á dagvinnutíma á virkum dögum. Um kvöld og helgar er veittur stuðningur við nauðsynlegar athafnir dagslegs lífs. Ef um samþætta þjónustu er að ræða getur stuðningur verið veittur að næturlagi í formi innlita frá heimahjúkrun.

##### **12. gr.**

##### **Umfang stuðnings**

Stuðningur samkvæmt reglum þessum er veittur í samræmi við einstaklingsbundnar þarfir. Ákvörðun um stuðningsþjónustu felur í sér að stuðningur sé að jafnaði veittur í tiltekinn fjölda skipta í mánuði eða í viku hverri á grundvelli mats á stuðningsþörfum. Í samræmi við 5. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 er gert ráð fyrir því almenna viðmiði að hámark veittrar aðstoðar geti numi allt að 15 klukkustundum á viku.

Þegar um er að ræða þjálfun endurhæfingarteymis getur stuðningur verið umfangsmeiri og veittur þéttar í skemmri tíma.

##### **13. gr.**

##### **Endurmat**

Þegar færni notanda til að sinna athöfnum daglegs lífs eða félags- og fjölskylduaðstæður breytast skal endurmeta stuðningsþörf. Almennt skal endurmeta þörf fyrir stuðning eigi sjaldnar en á 12 mánaða fresti. Þar sem fyrirsjáanlegt er að þörf fyrir stuðning verði langvarandi, skal fara fram endurmat á 24 mánaða fresti. Þegar um þjálfun á vegum endurhæfingarteymis er að ræða fer fram símat á árangri endurhæfingar.

#### **14. gr.**

##### **Breyttar aðstæður**

Notanda ber að upplýsa þjónustumiðstöð um breytingar á högum sínum sem áhrif kunna að hafa á fyrirbyggjandi mat á þeim. Ef um er að ræða verulegar breytingar eftir að umsókn hefur verið samþykkt er heimilt að endurskoða gildistíma samþykkis og stuðningsáætlun.

#### **V. kafli.**

##### **Ýmis ákvæði**

#### **15. gr.**

##### **Kostnaður**

Notanda ber að greiða fyrir sjálfan sig allan þann kostnað sem hlýst af því þegar félagslegur stuðningur er veittur utan heimilis. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar endurgreiðir starfsmanni útlagðan kostnað hans vegna félagslegs stuðnings. Útlagður kostnaður starfsmanns skal tengdur þeim markmiðum sem sett eru í stuðningsáætlun.

#### **16. gr.**

##### **Ferðir**

Meginreglan er sú að almenningssamgöngur séu notaðar þegar félagslegur stuðningur er veittur utan heimilis.

#### **17. gr.**

##### **Lyklar notenda**

Ef starfsmaður þarf lykil að heimili notanda skal lykill geymdur á starfsstöð stuðningsþjónustu. Kveðið skal á um það í stuðningsáætlun og haldin skal skrá yfir notkun lykilsins. Sama gildir um raflása.

#### **18. gr.**

##### **Fjármunir notenda**

Starfsmönnum er óheimilt að fara með fjármuni notenda.

Starfsmanni er hinsvegar heimilt að styðja notanda til þess að panta nauðsynjavörur frá netverslunum án þess að fara með fjármuni hans.

#### **19. gr.**

##### **Vinnuaðstæður**

Aðstæður á heimilum skulu vera í samræmi við lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 og skal því gætt fyllsta öryggis og góður aðbúnaður tryggður.

Sé öryggi starfsfólks ógnað á heimilinu, t.d. vegna óreglu eða áreitni notanda getur þurft að fresta stuðningi á meðan unnið er í málinu og úrbætur gerðar.

## **VI. kafli.**

### **Málsmeðferð**

sbr. ákvæði stjórnslulaga nr. 37/1993 og ákvæði XVI. og XVII. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

#### **20. gr.**

##### **Könnun á aðstæðum**

Kanna skal aðstæður umsækjanda svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn hans um stuðningsþjónustu hefur borist. Sama á við ef þjónustumiðstöð berast upplýsingar um nauðsyn á aðstoð með öðrum hætti.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar skal taka ákvörðun í máli svo fljótt sem unnt er og tryggja að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin.

#### **21. gr.**

##### **Samvinna við umsækjanda**

Við meðferð umsóknar, öflun gagna og ákvarðanatöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við umsækjanda eftir því sem unnt er en að öðrum kosti við aðstandendur hans eftir því sem við á.

#### **22. gr.**

##### **Endurskoðun**

Rétt til stuðningsþjónustu má endurskoða hvenær sem er. Meta skal hvort umsækjandi stuðningsþjónustu fullnægi skilyrðum reglna þessara og hvort breytingar sem orðið hafa á aðstæðum umsækjanda og/eða annarra heimilismanna hafi áhrif á rétt hans og umfang þjónustu.

#### **23. gr.**

##### **Rangar eða villandi upplýsingar**

Ef sannreynt er við meðferð máls að upplýsingar sem umsækjandi hefur veitt eru rangar eða villandi, stöðvast afgreiðsla umsóknarinnar á meðan umsækjanda er gefið tækifæri á að leiðrétta eða bæta úr annmörkum.

Ef umsókn um stuðningsþjónustu hefur verið samþykkt og í ljós kemur síðar að hún var byggð á röngum eða villandi upplýsingum af hálfu umsækjanda getur það leitt til afturköllunar ákvörðunar.

#### **24. gr.**

##### **Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum**

Málsgögn er varða persónulega hagi einstaklinga skulu varðveitt á öruggan hátt í samræmi við lög um opinber skjalasöfn, nr. 77/2014, skjalavistunaráætlanir og reglur borgarinnar.

Starfsmenn eru bundnir þagnarskyldu um málefni er leynt eiga að fara samkvæmt lögum eða eðli máls. Starfsmönnum er óheimilt að rjúfa trúnað nema að fengnu samþykki viðkomandi. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af starfi.

Umsækjandi getur óskað eftir aðgangi að fyrirliggjandi gögnum er varða hann sjálfan. Við mat á því hvaða gögnum verður miðlað skal meðal annars litið til ákvæða persónuverndarlaga, upplýsingalaga auk annarra laga og reglna sem kunna að eiga við hverju sinni.

Vinnsla mála og varðveisla gagna byggist á lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga má finna í persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar sem aðgengileg er á vefsíðu borgarinnar.

## **25. gr.**

### **Leiðbeiningar til umsækjanda**

Við afgreiðslu umsóknar skal starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar bjóða umsækjanda ráðgjöf ef þörf er á og veita upplýsingar og leiðbeiningar um réttindi sem hann kann að eiga annars staðar. Þá skal starfsmaður einnig upplýsa umsækjanda um þær skyldur sem kunna að hvíla á honum vegna framkvæmdar samkvæmt reglum þessum.

## **26. gr.**

### **Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum**

Starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar tekur ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

## **27. gr.**

### **Niðurstaða og rökstuðningur synjunar**

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn synjað skal umsækjandi fá svar þar sem vísað er með skýrum hætti til viðeigandi lagaákvæða og/eða ákvæða í reglum þessum og honum leiðbeint um heimild til að óska rökstuðnings fyrir synjun.

Upplýsa skal umsækjanda um rétt hans til að fara fram á að áfrýjunarnefnd velferðarráðs Reykjavíkurborgar taki umsóknina til meðferðar en slík beiðni skal berast nefndinni innan fjögurra vikna frá því að umsækjanda barst vitneskja um ákvörðun.

## **28. gr.**

### **Heimild áfrýjunarnefndar velferðarráðs Reykjavíkurborgar til að veita undanþágu frá reglum þessum**

Um áfrýjunarnefnd velferðarráðs Reykjavíkurborgar gilda reglur þar að lútandi sem byggja á 3. mgr. 6. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga. Áfrýjunarnefnd velferðarráðs Reykjavíkurborgar hefur heimild til að veita undanþágu frá reglum þessum ef sérstakar málefnalegar ástæður liggja fyrir og umsækjandi/notandi fer fram á það með sérstakri beiðni til áfrýjunarnefndar velferðarráðs Reykjavíkurborgar innan fjögurra vikna frá því honum barst vitneskja um ákvörðun. Aðstoð í formi stuðningsþjónustu getur þó hafist á grundvelli ákvörðunar velferðarsviðs Reykjavíkurborgar þó að mál sé til meðferðar hjá áfrýjunarnefnd velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

Ákvörðun áfrýjunarnefndar velferðarráðs Reykjavíkurborgar skal kynnt umsækjanda og um leið skal honum kynntur réttur hans til málskots til úrskurðarnefndar velferðarmála.



### **29. gr.**

#### **Kæra til úrskurðarnefndar velferðarmála**

Umsækjandi getur kært ákvörðun áfrýjunarnefndar velferðarráðs Reykjavíkurborgar til úrskurðarnefndar velferðarmála. Skal það gert innan þriggja mánaða frá því að umsækjanda var kunngerð ákvörðun áfrýjunarnefndar velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

### **30. gr.**

#### **Gildistaka**

Reglur þessar kveða á um útfærslu á þjónustu sem sveitarfélögum er skylt að veita og eru settar með stoð í 25.-27. gr. og X. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og 1. tl. 1. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999.

Reglur þessar öðlast gildi þann 1. febrúar 2022. Jafnframt falla þá úr gildi reglur um félagslega heimþjónustu í Reykjavík sem samþykktar voru á fundi velferðarráðs 10. maí 2006 og á fundi borgarráðs 18. maí 2006.

#### **Bráðabirgðaákvæði I**

Umsóknir sem samþykktar voru í gildistíð eldri reglna halda gildi sínu í allt að 24 mánuði eftir gildistöku reglna þessara, eða þar til ákvörðun liggur fyrir. Á þeim tíma fer, eftir atvikum, fram endurmat á umsóknum eða þær falla úr gildi ef ekki er lengur þörf fyrir stuðninginn.

## **Fylgiskjal 1**

### **Forgangsroðun á stuðningsþjónustu**

#### **Flokkur 1**

##### Mjög mikil stuðningsþörf.

Líkamleg, andleg og félagsleg líðan og/eða færni er með þeim hætti að umsækjandi þarf daglega aðstoð og eftirlit við athafnir daglegs lífs, heimilishald og félagslegan stuðning.

Á einnig við ef umsækjandi hefur verið metinn af Færni- og heilsumatsnefnd fyrir varanlega búsetu á hjúkrunarheimili en er enn búsettur á eigin heimili. Þörf er fyrir mjög mikinn stuðning á meðan beðið er eftir að búseta á hjúkrunarheimili hefjist.

#### **Flokkur 2**

##### Mikil stuðningsþörf.

Líkamleg, andleg og félagsleg líðan og/eða færni er með þeim hætti að umsækjandi þarf leiðbeiningar, þjálfun, stuðning og eftirlit við athafnir daglegs líf, heimilishald að minnsta kosti einu sinni í viku. Umsækjandi þarf stuðning við þau verk sem þarf að leysa af hendi á heimili notanda svo hann geti búið heima. Umsækjandi er í þörf fyrir félagslegan stuðning, innan eða utan heimilis.

#### **Flokkur 3**

##### Meðal stuðningsþörf

Á við þegar umsækjandi er í þörf fyrir félagslegan stuðning, innan eða utan heimilis, vegna félagslegrar einangrunar. Markmiðið er að styðja notanda til félagslegrar þátttöku, s.s. í félagsstarfi.

#### **Flokkur 4**

##### Væg stuðningsþörf.

Á við þegar umsækjandi er sjálfbjarga en þarf leiðbeiningar, þjálfun og stuðning við heimilishald s.s. með almennum heimilisþrifum einu til tvisvar sinnum í mánuði.