

Mannréttindaráð Reykjavíkurborgar samþykkti í maí 2012 skilgreiningu mannréttinda utangarðsfólks sem unnin var af starfshóps sem skipaður var af ráðinu.

Starfsfólk Reykjavíkurborgar skal hafa mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar að leiðarljósi í allri þjónustu sinni.

Starfsmenn velferðarsviðs leiðbeina einstaklingum um réttindi og skyldur og veita nauðsynlega aðstoð.

Einstaklingar með lögheimili í Reykjavík geta leitað eftir þjónustu á þjónustumiðstöð í sínu hverfi. Hægt er að hringja í síma 411 1111 og fá upplýsingar um hvert hægt er að leita.

Sérstök þjónusta við utangarðsfólk í Reykjavík:

- Dagsetur
- Heimili fyrir heimilisláusar konur
- Tvö heimili fyrir heimilisláusa karla
- Gistiskýlið
- Konukot
- Smáhýsin
- Tilraunaverkefnefnið Borgarverðir
- Frú Ragneiður
- Kaffistofa Samhjalpar

Ef einstaklingar eru ósáttir við þá þjónustu sem þeir fá hjá Reykjavíkurborg geta þeir sent inn kvörtun á þjónustumiðstöðvar, til mannréttindastjóra eða umboðsmann borgarinnar. Sjá nánar á reykjavik.is



MANNRÉTTINDI UTANGARÐSFÓLKS

- þjónusta án fordóma

Bág mannréttindastaða utangarðsfólks skapast af fjölpættum heilbrigðisvanda sem hefur í för með sér alvarlegar félagslegar afleiðingar.

Í mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar segir að tryggja beri „aðgengi að þjónustu, óháð heilsufari fólks.“ og „allir borgarbúar njóti jafns réttar, án tillits til uppruna, þjóðernis, litarháttar, trúarbragða, stjórnmálaskoðana, kynferðis, kynhneigðar, aldurs, efnahags, ætternis, fötlunar, heilsufars eða annarrar stöðu.“

Það telst því til mannréttinda einstaklinga í röðum utangarðsfólks að Reykjavíkurborg tryggji þeim aðgengi að þjónustu til jafns við aðra borgarbúa sem stríða við heilbrigðis- og félagsvanda og þjónustan sé án aðgreiningar.

NOTENDUR ÞJÓNUSTUNNAR

- efling mannréttinda

- Utangarðsfólk fái notið þeirrar þjónustu sem það á rétt á og leita skal leiða til að upplýsa það um réttindi sín jafnframt sem samstarf við það verði aukið.
- Geti einstaklingar í röðum utangarðsfólks ekki, sökum heilbrigðisvanda síns eða félagslegrar stöðu, haft frumkvæði að því að sækja sér þjónustu borgarinnar eftir hefðbundnum leiðum skal borgin leita leiða til þess að fara með þjónustuna þeirra.
- Tryggja þarf að þjónustan taki mið af fjölbreytilegum vanda einstaklinga í röðum utangarðsfólks og byggi á margbreytileika í úrræðum og einstaklingsmiðaðri nálgun. Sérstakur vandi utangarðsfólks sem jafnframt tilheyir öðrum hópum sem mannréttindastefna Reykjavíkur kveður á um - svo sem konur, ungmenni, aldraðir og tvígreindir - sé viðurkenndur og í hverju tilviki brugðist við með viðeigandi hætti.
- Gæði þjónustu borgarinnar við einstaklinga í röðum utangarðsfólks séu þau sömu og þjónusta við aðra sem búa við heilbrigðis- og/eða félagslegan vanda.
- Mannhelgi, lagaleg og siðferðileg réttindi einstaklinga í málum sem varða þeirra eigin persónu ásamt virðingu og friðhelgi einkalífs skulu vera virt í þjónustu við utangarðsfólk.

VEITENDUR ÞJÓNUSTUNNAR

- miðlun mannréttinda

- Þeir sem þjónusta einstaklinga úr röðum utangarðsfólks skulu þekkja mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar og heilbrigðisstefnu yfirvalda varðandi hópinn. Þetta á einnig við um aðra mannréttindasáttmála sem skulu vera leiðarljós í störfum og viðhorfum þjónustuaðila.
- Reykjavíkurborg skal standa að mannréttindafræðslu fyrir alla veitendur þjónustunnar og þannig stuðla að því að mannréttindi og þarfir utangarðsfólks ákvarði edli og umfang úrræðanna sem í boði eru fyrir hópinn og einstaklinga innan hans.
- Tryggja skal eftirfylgni með því að margbreytileg þjónusta við einstaklinga og tiltekna hópa úr röðum utangarðsfólks standist sömu gæðakröfur og þjónusta við aðra sem búa við heilbrigðis- og/eða félagslegan vanda og sé veitt á forsendum mannréttinda þeirra.
- Reykjavíkurborg skal hafa frumkvæði að því að auka samstarf allra veitenda þjónustunnar. Tryggja skal aðkomu allra þjónustumiðstöðva borgarinnar að slíku samstarfi.

EFTIRLIT MEÐ ÞJÓNUSTUNNI

- Eftirlit með þeirri þjónustu sem veitt er einstaklingum úr röðum utangarðsfólks skal vera í höndum óháðs þriðja aðila.