



REGLUR UM HEIMAÞJÓNUSTU AKUREYRARBÆJAR

I. kafli – Almennt um þjónustuna

1.gr.

Markmið

Markmið heimaþjónustu er að efla notandann til sjálfsbjargar og sjálfræðis og gera honum kleift að búa sem lengst á eigin heimili við sem eðlilegastar aðstæður. Við framkvæmd þjónustunnar skal þess gætt að hvetja notandann til ábyrgðar á sjálfum sér og öðrum og virða sjálfsákvörðunarrétt hans.

2. gr.

Skilgreining

Heimaþjónusta Akureyrarbæjar sinnir eftirfarandi þjónustuþáttum:

- Félagslegri heimaþjónustu skv. lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991
- Frekari liðveislu skv. lögum um málefni fatlaðra nr. 59/1992

Heimaþjónusta er margvísleg aðstoð við heimili, fjölskyldur og einstaklinga og tekur til eftirfarandi þátta:

- Aðstoðar við eigin umsjá
- Aðstoðar við heimilishald
- Félagslegs stuðnings
- Aðstoðar við umsjá veikra eða fatlaðra barna
- Heimsendingar matar

Leitast er við að koma til móts við þarfir hvers og eins. Í kafla II er að finna nánari skilgreiningar á þjónustunni.

3.gr.

Markhópur og forsendur þjónustu

Forsenda þess að geta sótt um félagslega heimaþjónustu skv. reglum þessum er að umsækjandi eigi lögheimili í Akureyrarkaupstað, þ.e. á Akureyri, í Hrísey og í Grímsey. Auk íbúa Akureyrarkaupstaðar geta þeir sem eiga lögheimili í Eyjafjarðarsveit, Hörgársveit, Grýtubakkahreppi og Svalbarðshreppi sótt um frekari liðveislu, uppfylli þeir skilyrði laga um málefni fatlaðra nr. 59/1992.

Heimaþjónusta er fyrir þá sem búa í heimahúsum og geta ekki hjálparlaust séð um heimilishald, persónulega umhirðu og nauðsynlegar athafnir daglegs lífs vegna skertrar getu, fjölskylduaðstæðna, álags, veikinda, fötlunar eða af öðrum ástæðum sem Velferðaráð Akureyrar metur gildar.

Markmið heimaþjónustu er að styrkja þjónustuþega til sjálfshjálpar þegar því verður við komið og hvetja einstaklinginn til ábyrgðar á sjálfum sér og öðrum.

Samningur er gerður um heimaþjónustu í ákveðin tíma, oftast 6-12 mánuði og þörf á þjónustu síðan endurmetin eftir þann tíma. Þar sem við á er markmiðið að hjálfa og leiðbeina við ákveðin verk og styðja einstaklinginn til að sjá um sig sjálfur eins og kostur er.

Ekki er að jafnaði veitt þjónusta sem aðrir heimilismenn, 18 ára og eldri, geta annast en á því eru eftirfarandi undantekningar:

1. Heimili fatlaðra og langveikra sem þurfa mikla umönnun frá öðrum fjölskyldumeðlimum.
2. Heimili fatlaðra eða langveikra barna sem þurfa mikla umönnun. Horft er á heildarmynd þjónustu við heimilið áður en ákvörðun er tekin um að veita heimaþjónustu.



4. gr. Gjaldskrá

Notandi greiðir fyrir aðstoð við almenn heimilisstörf og erindarekstur, heimsendingu matar og akstur skv. gjaldskrá sem Velferðaráráð Akureyrar setur. Aldrei er innheimt fyrir meira en 10 tíma á mánuði.

Þeir sem eingöngu hafa tekjur undir framfærsluviðmiðum Tryggingastofnunar Ríkisins, geta sótt um niðurfellingu á gjaldi fyrir aðstoð við almenn heimilisstörf og erindarekstur. Undanþága frá gjaldi gildir hvorki fyrir heimsendingu matar né akstur.

Sótt skal um niðurfellingu til forstöðumanns heimaþjónustu á þar til gerðu eyðublaði. Með umsókn þarf að fylgja yfirlit yfir allar tekjur, þar með talið tryggingabætur og lífeyrisgreiðslur. Heimilt er að fara fram á staðfest afrit af síðasta skattframtali og staðgreiðsluyfirlit.

Ætlast er til að notandi láti vita sem fyrst ef hann fer af heimili sínu eða sú breyting verður á högum hans þannig að hann getur af einhverjum ástæðum ekki nýtt umsamda þjónustu. Sé slíkt ekki gert innheimtir Akureyrarbær gjald fyrir umsaminn tíma.

II. kafli – Nánari útfærsla á þjónustunni og framkvæmd hennar

5. gr. Skilgreiningar þjónustupáttá

Aðstoð við eigin umsjá er veitt þeim sem t.d. þurfa aðstoð við að klæðast eða matast, taka lyf og aðra aðstoð við persónulega umhirðu sem ekki telst vera heimahjúkrun.

Aðstoð við heimilishald er veitt þeim sem ekki geta sinnt heimilishaldi án aðstoðar, vegna hreyfihömlunar, veikinda, skertrar færni eða skertrar andlegrar getu, sbr. 3. grein. Aðstoð við heimilishald getur m.a. falið í sér aðstoð við almenn heimilisþrif, þvotta og aðstoð á matmálstímum. Aðstoð við heimilisþrif takmarkast við þau herbergi sem eru í daglegri notkun s.s. eldhús, baðherbergi, ganga, svefnherbergi, stofu og borðstofu. Heimilisþrif eru almennt innt af hendi aðra hverja viku nema sérstakar aðstæður kalli á annað. Ekki er veitt aðstoð við stórhreingerningar eða þrif á sameign.

Gert er ráð fyrir að umsækjandi og aðrir heimilismenn taki þátt í heimilisþrifum eftir því sem kostur er.

Aðstoð við erindarekstur er veitt þeim sem þurfa stuðning til að reka erindi eins og innkaup, ferðir til lækna og annarra sérfræðinga eða önnur nauðsynleg erindi. Gert er ráð fyrir að umsækjandi fari með starfsmanni í innkaupaferðir og annan erindarekstur. Geti umsækjandi það ekki vegna hreyfihömlunar eða skertrar færni er hann hvattur til að nýta sér reikningsviðskipti hjá matvöruverslunum, heimsendingu matvæla og/eða lyfja. Í undantekningartilfellum er heimilt að gera samning um að starfsmaður heimaþjónustu sjái um innkaup á nauðsynjavörum, þó ekki oft en einu sinni í viku. Þegar bíll starfsmanns er notaður til erinda fyrir eða með notanda er innheimt akstursgjald sem notandi greiðir.

Félagslegur stuðningur er veittur þeim sem hafa þörf fyrir stuðning og felst m.a. í samveru með umsækjanda, markvissum stuðningi, hvatningu og örvun.

Aðstoð vegna umönnunar barna og unglinga er veitt með hliðsjón af aðstæðum þegar um er að ræða sérstaklega erfiðar fjölskylduaðstæður, t.d. vegna fötlunar, veikinda eða slysa.

Heimsending matar í hádeginu er þjónusta ætluð þeim sem ekki geta eldað sjálfir um skemmri eða lengri tíma. Greitt er fyrir matinn samkvæmt gjaldskrá heimaþjónustu.

6. gr. Hvenær þjónustan er veitt

Þjónustan er veitt á dagvinnutíma virka daga þegar hægt er að koma því við og aðstæður og þarfir umsækjanda leyfa. Þjónusta er veitt á kvöldin, um helgar og um nætur þegar þörf krefur.



7. gr. Starfsmenn

Akureyrarbær leitast við að ráða starfsmenn sem hafa til að bera hæfni, eiginleika, reynslu og þekkingu sem nýtist í starfinu.

Starfsmönnum heimaþjónustu er óheimilt að þiggja gjafir, fríðindi eða önnur hlunnindi frá notendum eða aðstandendum þeirra.

Starfsmönnum er óheimilt að geyma lykla að heimilum notenda nema um það sé samið í þjónustusamningi. Jafnframt er starfsmönnum óheimilt að aka bílum notenda.

Samkvæmt 32. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 er óheimilt að ráða í störf í þágu fatlaðs fólks þá sem hafa hlotið refsíðoma vegna brota á ákvæðu

XXII. kafla almennra

hegningarlaga, nr. 19/1940, með síðari breytingum.

8. gr. Vinnuáætlun

Í lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum merkir vinnustaður það umhverfi innanhúss og utan, þar sem starfsmaður hefst við eða þarf að fara um starfa sinna vegna. Þar skal fyllsta öryggis gætt og góður aðbúnaður tryggður. Starfsmaður skal hafa aðgang að góðum hreingerningarbúnaði og ræstingarvörum svo hann geti sinnt starfi sínu sem skyldi. Ætlast er til að gagnkvæm virðing sé sýnd á meðan þjónustan fer fram. Vinna starfsmanna í heimaþjónustu fer fram á einkaheimilum og þarf umsækjandi eða umbjóðandi hans að fallast á að aðstæður séu þannig að áðurnefndum atriðum sé fullnægt. Skapist þær aðstæður inni á heimilinu að öryggi notanda eða starfsfólks sé ógnað, t.d. vegna skorts á nauðsynlegum hjálpartækjum, vegna óreglu, áreitni eða ógnandi hegðunar, þarf tafarlaust að gera viðeigandi ráðstafanir. Heimilt er að fella niður þjónustuna þar til viðeigandi lausn finnst.

Starfsmönnum er óheimilt að reykja inni á heimilum notenda og notendur gangast inn á að reykja ekki meðan starfsmenn eru inni á heimilinu. Ef gæludýr eru á heimilinu er ætlast til þess að þau séu ekki laus og/eða ekki á þeim svæðum þar sem þjónustan er veitt á meðan á henni stendur.

III. kafli – Umsóknir, mat, forgangsröðun og þjónustusamningar

9. gr. Umsóknir

Sótt er um þjónustu skv. reglum þessum á þar til gerðu eyðublaði sem skilað er til búsetudeildar Akureyrarbæjar. Í umsókninni þurfa að koma fram upplýsingar um umsækjanda, m.a. lögheimili, persónulegar aðstæður og færniskerðingu, hvaða þjónustu óskað er eftir og annað sem máli skiptir varðandi umsóknina. Mikilvægt er að allar umbeðnar upplýsingar komi fram á umsókn svo ekki komi til seinkunar á afgreiðslu hennar. Hægt er að óska eftir læknisvottorði eða greinargerð frá fagaðila þyki ástæða til. Umsækjandi getur veitt öðrum skriflegt umboð til að sækja um fyrir sína hönd. Ef umsækjandi hefur ekki getu til að sjá um eigin umsókn er séð til þess að hann hafi umboðsmann í umsóknarferlinu til að gæta hagsmuna hans.

10. gr. Mat á þjónustubörf

Starfsmaður búsetudeildar metur þjónustubörf og skal slíkt mat fara fram eins fljótt og auðið er eftir að umsókn berst. Matið fer alla jafna fram á heimili umsækjanda og eru aðstæður kannaðar og metnar. Við matið er tekið sérstakt tillit til sjónarmiða umsækjanda, færni hans til að sinna athöfnum daglegs lífs, félagslegrar stöðu og fjölskylduáætlun. Leitast er við að veita þá þjónustu sem umsækjandi eða aðrir heimilismenn eru ekki færir um að annast sjálfir.

Niðurstöður þjónustumats eru lagðar fyrir fund matshóps sem skipaður er af framkvæmdastjóra búsetudeildar Akureyrarbæjar og framkvæmdastjóra Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri. Á



grundvelli þjónustumatsins tekur matshópurinn ákvörðun um umfang og eðli þeirrar þjónustu sem veitt er. Komist matshópurinn ekki að sameiginlegri niðurstöðu um afgreiðslu máls eða ef um álitamál er að ræða sem reglur ná ekki yfir þá skal bera málið undir framkvæmdastjóra búsetudeildar sem ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart félagsmálaráði.

Umsækjandi fær skriflegt svar þar sem fram kemur hvernig umsókn hans hefur verið metin.

11. gr.

Þjónustusamningur

Þjónustusamningur er gerður um alla veitta heimaþjónustu. Í þjónustusamningi kemur m.a. fram hvaða þjónustu var samþykkt að veita og hversu mikla, gildistími samnings og vinnutilhögun.

Allir þjónustusamningar eru tímabundnir. Gildistími samnings getur verið allt að tvö ár. Samning til tveggja ára er hægt að gera við umsækjendur sem sýnt er að þurfi á áframhaldandi þjónustu að halda. Við aðra umsækjendur eru gerðir styttri samningar

Eftir að þjónustusamningur hefur verið undirritaður getur þjónustan hafist. Þjónusta skal hefjast innan fjögurra vikna frá því að deildinni berst umsókn. Heimilt er að hefja þjónustu þótt umsóknarferli sé ekki lokið þegar aðstæður krefjast þess. Ákvörðun um slíkt er tekin af forstöðumönnum heimaþjónustu eða ráðgjöfum á búsetudeild og skal viðkomandi starfsmaður gera grein fyrir málinu á næsta fundi matshóps.

Þjónustan fellur sjálfkrafa niður þegar samningi lýkur nema sótt hafi verið um á ný.

12. gr.

Forgangsröðun umsókna

Umsóknir eru metnar og afgreiddar með hliðsjón af viðmiðum um forgangsröðun í heimaþjónustu (sjá fylgiskjal). Þeir njóta forgangs sem þurfa daglega félagslegan stuðning og aðstoð við eigin umsjá.

13. gr.

Endurnýjun þjónustusamnings

Áður en þjónustusamningur rennur út er notanda eða umboðsmanni hans sent bréf þar sem gildistími samnings er áréttaður. Telji notandi sig í þörf fyrir áframhaldandi þjónustu skal hann að öllu jöfnu sækja um að nýju. Þar sem fyrirsjáanlegt er að þörf fyrir þjónustu verði viðvarandi skal fara fram endurmat eigi sjaldnar en á 24 mánaða fresti að frumkvæði forstöðumanna þjónustunnar. Umsækjandi þarf þá ekki að sækja um að nýju.

V. kafli – Málsmeðferð

14. gr.

Könnun á aðstæðum

Aðstæður umsækjanda eru kannaðar svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn hefur borist.

15. gr.

Samvinna við umsækjanda

Öflun gagna og upplýsinga er unnin í samvinnu við umsækjanda. Við meðferð umsóknar og ákvarðanatöku skal hafa samvinnu og samráð við umsækjanda eftir því sem unnt er, að öðrum kosti umboðsmann hans ef við á. Umboðsmaður skal framvísa skriflegu umboði frá umsækjanda.

16. gr.

Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum

Málgögn er varða persónulega hagi einstaklinga skulu varðveitt með tryggilegum hætti. Hafi starfsmenn kynnst einkahögum umsækjanda eða annarra í starfi sínu er þeim óheimilt að fjalla um þau mál við óviðkomandi nema að fengnu skriflegu samþykki viðkomandi.

Um trúnað gildir að öðru leyti 2. mgr. 57. gr. sveitarstjórnarlaga nr. 45/1998, þar sem segir að starfsmenn sveitarfélaga séu bundnir þagnarskyldu um atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og



leynt eiga að fara samkvæmt lögum, fyrirmælum yfirboðara eða eðli máls. Þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi.

Umsækjandi á rétt á að kynna sér upplýsingar úr skráðum gögnum sem varða mál hans að svo miklu leyti sem það stangast ekki á við trúnað gagnvart öðrum.

17. gr.

Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum

Heimaþjónusta Akureyrarbæjar er starfrækt innan Búsetudeildar Akureyrarbæjar í umboði Velferðaráðs Akureyrar. Framkvæmdastjóri deildarinnar ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart ráðinu. Ábendingum notenda varðandi þjónustuna skal beina til skrifstofu Búsetudeildar.

18. gr.

Niðurstaða og rökstuðningur synjunar

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn um þjónustu eða niðurfellingu gjalds hafnað skal umsækjandi fá skriflegt svar þar sem ákvörðun er rökstudd með skýrum hætti með vísan til viðeigandi ákvæða þessara reglna. Þar skal jafnframt kynntur réttur umsækjanda til frekari rökstuðnings og réttur til að áfrýja afgreiðslunni.

19. gr.

Áfrýjun

Umsækjandi getur áfrýjað ákvörðun búsetudeildar til Velferðaráðs innan fjögurra vikna frá því honum berst vitneskja um ákvörðun. Velferðaráð skal fjalla um umsókn og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er.

Umsækjandi getur skotið ákvörðun Velferðaráðs varðandi félagslega heimaþjónustu til úrskurðarnefndar velferðamála Hafnarhúsínu v/Tryggvagötu 101 Reykjavík. Skal það gert innan fjögurra vikna frá því umsækjanda barst vitneskja um ákvörðun Velferðaráðs.

20. gr.

Endurupptaka

Umsækjandi getur óskað þess að mál sé tekið til meðferðar á ný ef afgreiðsla Velferðaráðs á umsókn hans hefur byggst á ófullnægjandi eða röngum upplýsingum um málsatvik eða ákvörðun hefur byggst á aðstæðum sem breyst hafa verulega frá því að ákvörðun var tekin. Beiðni um endurupptöku skal beina til bæjarráðs, innan 3ja mánaða frá birtingu ákvörðunar. Meti bæjarráð að lagaleg skilyrði endurupptöku séu fyrir hendi, er erindi um endurupptöku vísað til Velferðaráðs til málsmeðferðar. Efnisatriði máls skulu ekki lögð fyrir bæjaráð.

21. gr.

Gildistaka

Reglur þessar taka þegar gildi.



Viðmið um forgangsröðun í heimaþjónustu

Flokkur 1

Skilgreining: Nauðsynleg þjónusta. Má ekki falla niður.
Þjónusta hefst strax og hefur forgang.

Forsendur

Þeir sem þurfa daglega á félagslegum stuðningi og hvatningu að halda.
Þeir sem þurfa daglega aðstoð við eigin umsjá
Þeir sem þurfa aðstoð og eftirlit með inntöku lyfja
Þeir sem hafa verið metnir í mjög brýna þörf fyrir vistun á hjúkrunarheimili

Flokkur 2

Skilgreining: Mikilvæg þjónusta
Ef þjónusta fellur niður þarf að bæta viðkomandi það upp sem allra fyrst.

Forsendur

Þeir sem þurfa á reglulegri þjónustu að halda, en þó ekki daglega.
Þeir sem eru félagslega einangraðir.
Þeir sem þurfa eftirlit, aðstoð og mikla hvatningu við persónulega umhirðu, heimilisstörf, aðdrætti og fleira.

Flokkur 3

Skilgreining: Reglubundin þjónusta
Bið getur orðið á að þjónusta hefjist
Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oftari en í tvö skipti samfelld.

Forsendur:

Þeir sem þurfa aðstoð, hvatningu og félagslegan stuðning
Þeir sem þurfa aðstoð við þrif

Flokkur 4

Skilgreining: Bið getur orðið á að þjónusta hefjist.
Eingöngu þrif
Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oftari en í tvö skipti samfelld.

Forsendur:

Þeir sem eru félagslega vel settir og komast allra sinna ferða
Þeir sem eingöngu þurfa aðstoð við þrif.



Búsetusvið Akureyrarbæjar
Glerárgötu 26, 600 Akureyri
sími 460-1410

Ítarefni:

[Gjaldskrá heimaþjónustu Akureyrarbæjar 2017](#)

[Lög um félagshjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 á vef Alþingis](#)

[Lög um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992 á vef Alþingis](#)

[Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999 á vef Alþingis](#)