

## Reglur um heimaþjónustu í Ísafjarðarbæ

### I. Kafli

#### Almennt um þjónustuna

##### 1.gr.

##### Markmið

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

##### 2.gr.

##### Skilgreining

Heimaþjónusta Ísafjarðarbæjar sinnir eftirfarandi þjónustuþáttum:

- Félagslegri heimaþjónustu skv. lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991
  - Frekari liðveislu skv. lögum um málefni fatlaðra nr. 59/1992 og reglum BsVest um frekari liðveislu
- 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 heimaþjónustu skv. reglum þessum er að umsækjandi eigi lögheimili í Ísafjarðarbæ.

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 velferðarnefnd Ísafjarðarbæjar metur gildar. Hlutverk 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 3-12 mánuði og þörf á þjónustu verður síðan endurmetin eftir þann tíma. Þar sem við á er stefnt að því að þjálfa þjónustuþega 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

Þjónustuþegi greiðir fyrir heimaþjónustu skv. gjaldskrá velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar. Fyrir akstur greiðir hann skv. akstursgjaldi ríkisstarfsmanna. Ekki er innheimt fyrir meira en 10 tíma á mánuði. Þeir sem eingöngu hafa tekjur undir framfærsluviðmiðum Tryggingastofnunar ríkisins, geta sótt um afslátt eða niðurfellingu á gjaldi fyrir aðstoð við almenn heimilisstörf og erindarekstur. Undanþága frá gjaldi gildir hvorki fyrir heimsendingu matar né akstur. Sótt skal um afslátt/niðurfellingu á velferðarsviði Ísafjarðarbæjar. 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 þjónustuþegi 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 Ísafjarðarbær gjald fyrir umsaminn tíma.

## II. kafli

### Nánari útfærsla á þjónustunni og framkvæmd hennar

#### 5.gr.

##### Skilgreiningar þjónustuþátta

**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 sbr. 3. grein. Aðstoð við heimilishald getur m.a. falið í sér aðstoð við almenn heimilisþrif, þvotta og aðstoð á matmálistímum. 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 þjónustuþegi fari með starfsmanni í innkaupaferðir og annan erindarekstur. Í undantekningartilfellum er heimilt að gera samning um að starfsmaður heimaþjónustu sjái um innkaup á nauðsynjavörum, þó ekki oftari en einu sinni í viku. Þegar bíll starfsmanns er notaður til erinda fyrir eða með þjónustuþega er innheimt akstursgjald sem þjónustuþegi greiðir.

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

**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 velferðarsviðs.

#### 6.gr.

##### Hvenær þjónustan er veitt

Þjónustan er alla jafna veitt á dagvinnutíma, virka daga. Ef sérstakar aðstæður kalla á frekari þjónustu, utan dagvinnutíma, skal málið lagt fyrir velferðarnefnd.

### **7.gr.**

#### **Starfsmenn**

Ísafjarðarbær 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 þjónustugegum eða aðstandendum þeirra. Starfsmönnum er óheimilt að geyma lykla að heimilum þjónustugega nema um það sé samið í þjónustuáætlun. Jafnframt er starfsmönnum óheimilt að aka bílum þjónustugega nema um það sé samið í þjónustuáætlun. 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 refsidóma vegna brota á ákvæðu XXII. kafla almennra hegningarlaga, nr. 19/1940, með síðari breytingum.

### **8.gr.**

#### **Vinnuáðstæður**

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 þjónustugegi eða umþjófandi hans að fallast á að aðstæður séu þannig að áður nefndum atriðum sé fullnægt. Skapist þær aðstæður inni á heimilinu að öryggi þjónustugega 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 neyta tóbaks í einhverju formi inni á heimilum þjónustugega og þjónustugegar gangast inn á að neyta ekki tóbaks á 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, forgangsörðun og þjónustuáætlanir**

### **9.gr.**

#### **Umsóknir**

Sótt er um félagslega heimaþjónustu skv. reglum þessum á þar til gerðu eyðublaði sem skilað er til velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar. 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.

Starfsfólk velferðarsviðs tekur við umsóknum um frekari liðveislu en þær eru afgreiddar af BsVest.

Allar umsóknir skulu lagðar fyrir teymisfund.

### **10.gr.**

#### **Mat á þjónustuþörf**

Starfsmaður velferðarsviðs metur þjónustuþörf 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 fjölskylduáðstæðna. 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 sviðsstjóra velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar (forstöðumaður heimaþjónustu) og framkvæmdastjóra Heilbrigðisstofnunar Vestfjarða (deildarstjóra heimahjúkrunar). 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 sviðsstjóra velferðarsviðs sem ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart velferðarnefnd. Umsækjandi fær skriflegt svar þar sem fram kemur hvernig umsókn hans hefur verið metin.

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

##### **Umfang þjónustu**

Hámarkstímafjöldi á mánuði eru 20 tímar. Heimilt er að veita undanþágur frá viðmiðum um hámarkstíma vegna sérstakra aðstæðna en slíkar undanþágur skulu lagðar fyrir velferðarnefnd.

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

##### **Þjónustuáætlun**

Þjónustuáætlun er gerð um alla veitta heimaþjónustu. Í þjónustuáætlun kemur m.a. fram hvaða þjónustu var samþykkt að veita og hversu mikla, gildistími áætlunar og vinnutilhöggun. Allar þjónustuáætlanir eru tímabundnar. Gildistími áætlunar getur verið allt að tvö ár. Áætlun til tveggja ára er hægt að gera við umsækjendur sem sýnt er að þurfi á áframhaldandi þjónustu að halda. Við aðra umsækjendur eru gerðar styttri áætlanir. Eftir að þjónustuáætlun hefur verið undirrituð getur þjónustan hafist. Þjónusta skal hefjast innan fjögurra vikna frá því að velferðarsviði berst umsókn. Heimilt er að hefja þjónustu þótt umsóknarferli sé ekki lokið þegar aðstæður krefjast þess. Ákvörðun um slíkt er tekin af forstöðumanni heimaþjónustu eða ráðgjöfum á velferðarsviði og skal viðkomandi starfsmaður gera grein fyrir málinu á næsta teymisfundi. Þjónustan fellur sjálfkrafa niður þegar áætlun lýkur nema sótt hafi verið um á ný.

#### **13.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.

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

##### **Endurnýjun þjónustuáætlunar**

Áður en þjónustuáætlun rennur út er haft samband við þjónustuþega eða umboðsmanni hans og gildistími samnings áréttaður. Telji þjónustuþegi sig í þörf fyrir áframhaldandi þjónustu skal hann sækja um að nýju. Þar sem fyrirsjáanlegt er að þörf fyrir þjónustu verði viðvarandi skal fara fram endurmat eigi sjaldnar en á tveggja ára fresti að frumkvæði forstöðumanns þjónustunnar. Umsækjandi þarf þá ekki að sækja um að nýju.

### **IV. kafli**

#### **Málsmeðferð**

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

##### **Könnun á aðstæðum**

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

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

##### **Samvinna við umsækjanda**

Öflun gagna og upplýsinga er unnin í samvinnu við umsækjanda. Við meðferð umsókna 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.

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

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

Málgögn er varða persónulega hagi einstaklinga skulu varðveitt með tryggilegum hætti. Hafi starfsmenn kynnst einkahögum umsækjenda eða annarra í starfi sínu er þeim óheimilt að fjalla um þau mál við óviðkomandi nema að fengnu skriflegu samþykki viðkomandi. Í þjónustuáætlun er kveðið á um samvinnu velferðarsviðs og Heilbrigðisstofnunar Vestfjarða um málefni þjónustuþega þegar þeir njóta þjónustu beggja aðila. 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.

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

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

Heimaþjónusta Ísafjarðarbæjar er starfrækt innan velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar í umboði velferðarnefndar Ísafjarðarbæjar. Sviðsstjóri velferðarsviðs ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart nefndinni. Ábendingum þjónustuþega varðandi þjónustuna skal beina til velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar.

#### **19.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.

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

##### **Málskot**

Umsækjandi getur skotið ákvörðun velferðarsviðs til velferðarnefndar innan þriggja mánaða frá því að honum berst vitneskja um hana. Velferðarnefnd skal fjalla um umsóknina og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er. Umsækjandi getur skotið ákvörðun velferðarnefndar varðandi félagslega heimaþjónustu til úrskurðarnefndar velferðamála Hafnarhúsínu v/Tryggvagötu, 101 Reykjavík. Skal það gert innan þriggja frá því umsækjanda barst vitneskja um ákvörðun velferðarnefndar.

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

##### **Endurupptaka**

Umsækjandi getur óskað þess að mál sé tekið til meðferðar á ný ef afgreiðsla velferðarnefndar 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 velferðarsviðs, innan 3ja mánaða frá birtingu ákvörðunar. Meti velferðarsvið að lagaleg skilyrði endurupptöku séu fyrir hendi, er erindi um endurupptöku vísað til velferðarnefndar til málsmeðferðar.

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

##### **Gildistaka**

Reglur þessar taka þegar gildi.

*Drög að reglum um heimaþjónustu í Ísafjarðarbæ, lagðar fyrir í félagsmálanefnd 23. janúar 2018.*



## Fylgiskjal

### Viðmið um forgangsörðun 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 brýnni 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 samfellt.

*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 samfellt.

*Forsendur:*

Þeir sem eru félagslega vel settir og komast allra sinna ferða

Þeir sem eingöngu þurfa aðstoð við þrif.

#### Ítarefni:

Gjaldskrá velferðarsviðs Ísafjarðarbæjar

Lög um félagsþjónustu 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