

# Reglur Mosfellsbæjar 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. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og 1. tölul. 1. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999.

#### 2. gr.

##### Markmið

Markmið stuðningsþjónustu er að aðstoða og hæfa einstaklinga sem þurfa aðstæðna sinna vegna á stuðningi að halda við athafnir daglegs lífs, við heimilishald og/eða til að rjúfa félagslega einangrun. Stuðningsþjónusta skal stefna að því að efla viðkomandi til sjálfshjálpar og gera honum kleift að búa sem lengst í heimahúsi.

Við framkvæmd þjónustunnar skal þess gætt að hvetja einstaklinginn til ábyrgðar á sjálfum sér og öðrum og virða sjálfsákvörðunarrétt hans. Um leið skulu sköpuð skilyrði til að einstaklingurinn geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum. Stuðningsþjónusta skal í heild sinni miða að valdeflingu og miðast við einstaklingsbundnar þarfir og aðstæður.

#### 3. gr.

##### Stuðningur

Stuðningsþjónusta er til handa þeim sem búa á eigin heimili og þurfa stuðning vegna skertrar getu, fötlunar, fjölskylduaðstæðna, álags eða veikinda. Stuðningsþjónusta samkvæmt reglum þessum er veitt bæði innan heimilis og utan. Í samræmi við 5. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga er gert ráð fyrir því almenna viðmiði að hámark veittrar aðstoðar geti numið allt að 15 klukkustundum á viku út frá mati á stuðningsþörf. Hámarksstuðningur er aldrei veittur nema þegar um umfangsmiklar þjónustuþarfir er að ræða að mati fjölskyldusviðs Mosfellsbæjar.

Með stuðningsþjónustu í reglum þessum er átt við eftirfarandi stuðning:

- a) *Félagslegt innlit*, sem stuðningur við athafnir daglegs lífs og tekur mið af þörfum notanda, svo sem við að sinna persónulegu hreinlæti, klæðast eða afklæðast og hafa eftirlit með næringu og lyfjainntöku.
- b) *Stuðningur við heimilishald* er stuðningur við þau verk sem þarf að leysa af hendi á heimili notanda sem hann eða aðrir heimilismenn eru ekki færir um að annast sjálfir. Auk þess er veittur stuðningur við að nýta velferðartækni, ef við á, sem auðveldar notanda heimilishald og starfsfólki að veita þjónustuna.
- c) *Heimsending á mat* er fyrir þá notendur sem ekki geta annast matseld sjálfir og hafa ekki tök á að matast í þjónustumiðstöðinni Eirhömrum.

- d) *Einstaklingsstuðningur*, sem miðar einkum að því að rjúfa félagslega einangrun og hefur það markmið að styðja og hvetja notanda til félagslegrar þátttöku. Einstaklingsstuðningur er eingöngu veittur til einstaklinga sem falla undir lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Heimilt er í undantekningartilfellum að veita einstaklingsstuðning til þeirra sem áður hafa notið stuðnings samkvæmt reglum Mosfellsbæjar um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra, þrátt fyrir að einstaklingurinn falli ekki undir lög um þjónustu við fatlað fólk.

Stuðningur er ekki veittur í þeim tilvikum þegar aðrir aðilar bera ábyrgð á að veita þann stuðning, t.d. heimahjúkrun. Þó er heimilt að veita stuðningsþjónustu samhliða annarri þjónustu.

Leitast skal við að koma til móts við einstaklingsbundnar þarfir hvers og eins. Notandi skal vera á heimilinu þegar stuðningur er veittur skv. a og b lið þessarar greinar og taka þátt í þeim verkum sem leysa þarf af hendi, eftir því sem kostur er enda er markmið stuðningsþjónustu að styrkja hann til sjálfshjálpar. Ef aðstæður eru með þeim hætti að notandi getur ekki verið til staðar getur stuðningur við heimilishald farið fram með skriflegu samþykki notanda.

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

##### **Skilyrði fyrir samþykki**

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

- a) Umsækjandi skal vera orðinn 18 ára.
- b) Umsækjandi skal eiga lögheimili í Mosfellsbæ. Umsækjandi með lögheimili utan Mosfellsbæjar getur sótt um stuðning samkvæmt reglum þessum en skilyrði er að umsækjandi hafi lögheimili í Mosfellsbæ meðan stuðningur er veittur.
- c) Umsækjandi skal búa í sjálfstæðri búsetu. Einstaklingar, sem búa á hjúkrunarheimili eða stofnun þar sem greidd eru daggjöld frá ríkinu, eiga að jafnaði ekki rétt á þjónustu samkvæmt reglum þessum. Fatlað fólk, sem er yngra en 67 ára, og býr á hjúkrunarheimili eða stofnun þar sem greidd eru daggjöld frá ríkinu getur fengið stuðning samkvæmt c lið 2. mgr. 3. gr. reglna þessara þegar sérstakar ástæður eru til staðar.
- d) Umsækjandi skal vera metinn í þörf fyrir stuðningsþjónustu samkvæmt 7. gr. reglna þessara.

## **II. kafli**

### **Umsóknir og mat**

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

##### **Umsókn**

Umsókn um stuðningsþjónustu er aðgengileg í gegnum þjónustugátt Mosfellsbæjar. Umsókn er lögð fram af hálfu einstaklings, sem óskar eftir stuðningi. Beiðni um þjónustu getur einnig komið frá starfsfólki heilbrigðis- og/eða velferðarþjónustu.

Að fenginni umsókn er umsækjanda boðið viðtal. Ráðgjafi metur stuðningsþörf umsækjanda skv. 7. gr. reglnanna og veitir ráðleggingar um þá þjónustu sem getur komið til móts við þarfir hans. Þegar um endurnýjun á umsókn er að ræða, eða ef breytingar verða á þjónustupörf er það mat fjölskyldusviðs hvort boða þurfi umsækjanda í viðtal eða ekki.

## 6. gr.

### Fylgigögn með umsókn og upplýsingaöflun

Með umsókn skal leggja fram vottorð sérfræðings sem staðfestir þörf umsækjanda fyrir þjónustu skv. a, b og c liðum 2. mgr. 3. gr. reglna þessara.

Við staðfestingu umsóknar er umsækjandi upplýstur um heimild fjölskyldusviðs til að afla þeirra upplýsinga sem nauðsynlegar eru við vinnslu umsóknar. Heimilt er að óska eftir nauðsynlegum upplýsingum og/eða gögnum frá umsækjanda og öðrum aðilum á meðan á umsóknarferlinu stendur. Ef þörf er á skal umsækjandi fá aðstoð við öflun nauðsynlegra gagna.

## 7. gr.

### Mat á stuðningsþörf

Umsókn um stuðningsþjónustu er metin af fjölskyldusviði og haft er samband við umsækjanda að jafnaði innan tveggja vikna frá því að umsókn berst. Mat á stuðningsþörf fer fram í samvinnu við umsækjanda á heimili hans eða á öðrum vettvangi í samráði við hann.

Við mat á stuðningsþörf skal líta til eftirfarandi atriða:

- a. Félagslegra aðstæðna
- b. Samfélagsþátttöku og virkni
- c. Félagslegrar færni
- d. Styrkleika
- e. Athafna daglegs lífs
- f. Heilsu
- g. Hegðunar
- h. Annarra mikilvægra upplýsinga

Stuðningsþarfir eru einstaklingsbundnar og taka mið af þörfum og aðstæðum umsækjanda og fjölskyldu hans. Mat á stuðningsþörf nær einnig til möguleika á að nýta tækni, hjálpartæki og/eða þess að breyta verklagi í athöfnum daglegs lífs. Við mat á stuðningsþörf skal einnig taka mið af mati samkvæmt viðeigandi matstækjum, s.s. RAI-Home Care, þegar við á.

Við mat á stuðningsþörf er horft til heildaraðstæðna umsækjanda og skipulags daglegs lífs. Markmiðið er að styðja umsækjanda til að leita bestu mögulegu lausna við heimilishald og athafnir daglegs lífs, til þess að hann geti búið heima, bjargað sér sjálfur, verið félagslega virkur og tekið þátt í samfélaginu án aðgreiningar. Stuðningur byggist fyrst og fremst á þeim markmiðum sem umsækjandi setur sér til að ráða við daglegt líf.

Séu þjónustuparfir fatlaðs umsækjanda umfangsmeiri en unnt er að veita samkvæmt reglum þessum vísast til reglna Mosfellsbæjar um stoðþjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

## 8. gr.

### Samþykkt umsókna og forgangsröðun

Sé umsókn samþykkt fær umsækjandi skriflegt svar þess efnis og hvenær ráðgert er að stuðningur geti hafist. Við upphaf þjónustu er gerður samningur með upplýsingum um umfang og eðli þess stuðnings

sem veittur verður. Þegar sérstakar aðstæður krefjast þess er heimilt að hefja stuðning þótt samþykktarferli sé ekki lokið.

Að jafnaði er umsókn samþykkt til að hámarki tveggja ára í senn. Í þeim tilfellum þar sem fyrirséð er að stuðningsþörf sé viðvarandi er heimilt að samþykkja stuðning til lengri tíma.

Þegar um er að ræða stuðning vegna veikinda skal stuðningur ætíð metinn, skipulagður og samhæfur með fagaðilum heilbrigðisþjónustu í samræmi við þarfir umsækjanda. Í slíkum tilvikum er stuðningur samþykktur til skemmri tíma, að hámarki til sex mánaða.

Sé niðurstaða mats sú að aðstæður umsækjanda séu ekki með þeim hætti að þörf sé á stuðningi ber að synja umsókninni og er umsækjandi upplýstur um það skriflega.

Fullnægi umsækjandi skilyrðum 4. gr. reglna þessara raðast umsókn í forgangsröð með hliðsjón af mati á stuðningsþörf umsækjanda og forgangsröðun fyrir stuðningsþjónustu.

### **9. gr.**

#### **Áætlun um framkvæmd stuðnings**

Áður en stuðningur hefst skal liggja fyrir stuðningsáætlun eða verksamningur eftir því sem við á hverju sinni. Stuðningurinn skal ætíð byggja á skýrum markmiðum og koma skal fram hvernig árangur verði metinn. Tryggja skal að notandi geti komið sínum sjónarmiðum á framfæri á þann hátt sem hentar honum.

Í verksamningi skal koma fram:

- Markmið með stuðningi og hvernig markmiðum skuli náð.
- Hvaða stuðning er um að ræða og hvernig hann skuli veittur.
- Gildistími.
- Notkun húslykla notanda, ef við á.

Í stuðningsáætlun skal koma fram:

- Markmið með stuðningi og hvernig markmiðum skuli náð.
- Hvaða stuðning er um að ræða og hvernig hann skuli veittur.
- Upphæð útlagðs kostnaðar starfsmanns, ef við á.
- Ferðamáti notanda og starfsmanns, ef við á.

### **III. kafli**

#### **Framkvæmd**

### **10. gr.**

#### **Gjaldskrá**

Greitt er fyrir stuðning við heimilishald og heimsendingu á mat samkvæmt gildandi gjaldskrá sbr. 4. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga.

Undanþegnir gjaldskyldu hvað varðar stuðning við heimilishald eru þeir sem einungis hafa tekjur samkvæmt framfærsluviðmiði Tryggingastofnunar eða þar undir og skal í slíkum tilfellum skila inn staðfestu skattframtali umsækjanda.

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

##### **Tími og umfang stuðnings**

Að jafnaði er stuðningur samkvæmt reglum þessum veittur milli kl. 08:00 og 22:00. Stuðningur við heimilishald skv. b lið 2. mgr. 3. gr. reglna þessara í formi heimilisþrifa er eingöngu veittur á dagvinnutíma.

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 klukkustunda í mánuði eða í viku hverri á grundvelli mats á stuðningsþörfum.

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

##### **Breyttar aðstæður og endurmat**

Notanda, aðstandendum, lögráðamanni eða persónulegum talsmanni, eftir atvikum, ber að upplýsa fjölskyldusvið um breytingar á högum sem áhrif kunna að hafa á fyrirliggjandi mat. Ef um er að ræða verulegar breytingar eftir að umsókn hefur verið samþykkt er heimilt að endurskoða stuðningsþörf og áætlun um framkvæmd stuðnings.

Leitast skal við að meta og skrá árangur stuðningsþjónustu með reglubundnum hætti.

### **IV. kafli**

#### **Ýmis ákvæði**

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

##### **Ferðir**

Að meginstefnu skal nota almenningssamgöngur þegar stuðningsþjónusta er veitt utan heimilis. Möguleikar notanda til að nota almenningssamgöngur skulu metnir fyrir upphaf þjónustu. Notkun almenningssamgangna getur verið hluti af markmiðum stuðningsáætlunar sem liður í að efla sjálfstæði notanda.

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

##### **Kostnaður**

Notanda ber að greiða fyrir sig allan þann kostnað sem hlýst af því að stuðningsþjónusta er veitt utan heimilis.

Fjölskyldusvið endurgreiðir starfsmanni útlagðan kostnað vegna einstaklingsstuðnings. Útlagður kostnaður starfsmanns skal tengdur þeim markmiðum sem sett eru í stuðningsáætlun. Miða skal við upphæð á mánaðargrunni sbr. viðmið fjölskyldusviðs.

Fjölskyldusvið greiðir starfsmanni bifreiðastyrk skv. akstursdagbók sé heimild fyrir akstri á einkabifreið samkvæmt stuðningsáætlun. Í þeim tilfellum skal miða við hámarksfjölda kílómetra á mánaðargrunni, sbr. viðmið fjölskyldusviðs. Horft skal til fjölda samþykkttra tíma við ákvörðun kílómetrafjölda. Greitt er fyrir akstur samkvæmt ákvörðun Ferðakostnaðarnefndar ríkisins um kílómetragjald hverju sinni.

**15. gr.**  
**Lyklar notenda**

Ef starfsmaður þarf lykil að heimili notanda þegar þjónusta er veitt skv. a og b lið 2. mgr. 3. gr. reglna þessara skal lykill geymdur á þjónustumiðstöð Eirhamra. Kveðið skal á um það í samningi og haldin skal skrá yfir notkun lykilsins. Sé um raflás að ræða gildir það sama.

**16. gr.**  
**Vinnuaðstæður**

Í lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 merkir vinnustaður það umhverfi innanhúss og utan, þar sem starfsmaður hefst við eða þarf að fara um starfa sinna vegna. Þar skal gætt fyllsta öryggis og góður aðbúnaður tryggður. Starfsmaður skal hafa aðgang að þeim búnaði sem nauðsynlegur er svo hann geti sinnt starfi sínu sem skyldi.

Vinna starfsmanna í stuðningsþjónustu fer fram á einkaheimilum og þarf notandi eða umbjóðandi hans að tryggja að aðstæður séu þannig að áður nefndum atriðum sé fullnægt.

Skapist þær aðstæður inni á heimilinu að öryggi starfsfólks sé ógnað, t.d. vegna óreglu, áreitni eða ógnandi hegðunar, þarf tafarlaust að gera viðeigandi ráðstafanir. Fresta getur þurft þjónusta á meðan leitað er ráðgjafar og aðstoðar við að finna viðeigandi lausnir.

Starfsmönnum er óheimilt að reykja inni á heimili notanda og notandi samþykkir að reykja ekki meðan starfsmenn eru inni á heimilinu.

**V. kafli**  
**Málsmeðferð og ákvörðun**

**17. gr.**  
**Málsmeðferð**

Um málsmeðferð gilda ákvæði stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og ákvæði XVI. og XVII. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

**18. gr.**  
**Viðeigandi aðlögun**

Við alla vinnslu og meðferð umsókna skv. reglum þessum skal tryggja að viðeigandi stuðningur, aðstoð og leiðbeiningar séu veittar til að umsækjandi geti nýtt sér stuðninginn. Í því felst m.a. að upplýsingar séu settar fram á því formi sem viðkomandi einstaklingur getur nýtt sér, tryggt sé að hann komi sínum sjónarmiðum á framfæri og sé kynntur réttur sinn til að vísa máli sínu lengra, telji hann þörf á.

**19. gr.**  
**Málshraði**

Kanna skal aðstæður umsækjanda svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn berst. Mosfellsbær skal taka ákvörðun í máli án óhóflegra tafa og tryggja að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin.

Þegar fyrirjácánlegt er að afgreiðsla máls muni tefjast ber að skýra aðila máls frá því. Skal þá upplýsa um ástæður tafanna og hvenær ákvörðunar sé að vænta.

#### **20. 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, lögráðamann eða persónulegan talsmann eftir því sem við á.

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

##### **Endurskoðun**

Rétt til stuðningsþjónustu má endurskoða hvenær sem er. Meta skal hvort umsækjandi 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.

#### **22. 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 til að leiðrétta eða bæta úr annmörkum.

Ef umsókn um stuðningsþjónustu er lögð fram á grundvelli rangra eða villandi upplýsinga af hálfu umsækjanda veldur það synjun umsóknar eða getur leitt til afturköllunar ákvörðunar.

#### **23. 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 leynt eiga að fara samkvæmt lögum eða eðli máls er þeim óheimilt að fjalla um þau mál við óviðkomandi nema að fengnu samþykki viðkomandi. Þagnarskylda helst eftir að starfsmaður lætur af störfum.

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.

Vinnsla mála og varðveisla gagna byggist á lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018 og lögum um opinber skjalasöfn nr. 77/2014.

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

##### **Leiðbeiningar til umsækjanda**

Við afgreiðslu umsóknar skal fjölskyldusvið bjóða umsækjanda ráðgjöf ef þörf er á og veita upplýsingar og leiðbeiningar um réttindi sem hann kann að eiga annars staðar. Þá skal starfsfólk einnig upplýsa

umsækjanda um þær skyldur sem kunna að hvíla á honum vegna framkvæmdar samkvæmt reglum þessum.

Sérstaklega skal gætt að frumkvæðisskyldu, sbr. 32. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

#### **25. gr.**

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

Fjölskyldusvið tekur ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði bæjarstjórnar Mosfellsbæjar.

#### **26. gr.**

##### **Niðurstaða og rökstuðningur synjunar**

Kynna skal niðurstöðu á afgreiðslu umsóknar með skriflegum hætti svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn synjað skal umsækjandi fá skriflegt svar þar sem vísað er með skýrum hætti til viðeigandi ákvæða reglna þessara og leiðbeint um heimild til að óska rökstuðnings fyrir synjun.

Upplýsa skal umsækjanda um rétt hans til að fara fram á endurskoðun synjunar. Umsækjandi getur áfrýjað ákvörðun fjölskyldusviðs til fjölskyldunefndar innan fjögurra vikna frá því honum barst vitneskja um ákvörðun.

#### **27. gr.**

##### **Málskot til úrskurðarnefndar velferðarmála**

Ákvörðun fjölskyldunefndar skal kynnt umsækjanda skriflega og um leið skal honum kynntur réttur hans til að kæra ákvörðunina til úrskurðarnefndar velferðarmála, sé um synjun að ræða. Skal það gert innan þriggja mánaða frá því að umsækjanda var kunngerð ákvörðun fjölskyldunefndar.

#### **28. gr.**

##### **Gildistaka**

Samþykkt á 318. fundi fjölskyldunefndar Mosfellsbæjar þann 19.4.2022. Staðfest á 804. fundi bæjarstjórnar Mosfellsbæjar þann 4. maí 2022. Reglur þessar öðlast gildi við birtingu í Stjórnartíðindum og jafnframt falla úr gildi reglur Mosfellsbæjar um félagslega heimþjónustu frá 28. júní 2017.

*Mosfellsbæ, 9. maí 2022*

**Sigurbjörg Fjöl意思dóttir**  
framkvæmdastjóri fjölskyldusviðs