Reglur um félagslega heimaþjónustu í Kópavogsbæ

I. KAFLI
Almennt um þjónustuna

1. gr.
Markmið

Markmið heimaþjónustu er að efla notanda 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.
Forsendur þjónustu og markhópur

Forsenda þess að geta sótt um félagslega heimaþjónustu skv. reglum þessum er að umsækjandi eigi lögheimili í Kópavogi. Félagsleg heimaþjónusta er fyrir þá sem búa í heimahúsum og geta ekki hjálparlaust séð um heimilishald og félagslegar athafnir vegna skilgreindrar skerðingar eða félagslegra aðstæðna. Í þeim tilvikum sem umsækjandi deilir heimili með heimilismanni eldri en 18 ára, sem á ekki við skilgreindar skerðingar að stríða, er ekki veitt heimaþjónusta nema um sé að ræða hluta af þjónustuáætlun eða fyrir liggi mat fagaðila um þörf fyrir tímabundinn stuðning vegna aðstæðna.

3. gr.
Skilgreiningar

Félagsleg heimaþjónusta felur í sér eftirfarandi þjónustuþætti:

- Aðstoð við heimilisþrif
- Aðstoð við innkaup
- Félagslegan stuðning og hvatningu
- Heimsendingu á matarbökkum

Leitast er við að koma til móts við þarfir hvers notanda eins og mögulega er unnt. Í undantekningartilvikum, og að undangengnu mati starfsmanns þjónustu- og ráðgjafardeildar aldraðra, er heimilt að ráða aðstandanda sem starfsmann heimaþjónustu í tímavinnu. Fyrir þarf að liggja samþykki þjónustunotanda á því fyrirkomulagi og er tímafjöldi í samræmi við niðurstöðu matsfundar, sbr. 12.gr.

Í kafla II er að finna nánari skilgreiningar á þjónustunni.

4. gr.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026

Gjaldskrá og greiðslur fyrir þjónustu

Greitt er fyrir heimaþjónustu samkvæmt gjaldskrá sem bæjarstjórn setur að fengnum tillögum frá velferðarráði Kópavogs. Gjaldskráin er endurskoðuð í janúar ár hvert í samræmi við breytingar á greiðslum almannatrygginga til lífeyrisþega. Allir notendur eru gjaldskyldir samkvæmt gildandi gjaldskrá.

Með umsókn þarf að fylgja yfirlit yfir allar tekjur, þar með talið tryggingabætur og lífeyris-greiðslur. Heimilt er að fara fram á staðfest afrit af síðasta skattframtali.
Ætlast er til að notandi láti þjónustustjóra 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 Kópavogsbær gjald fyrir umsamdan tíma.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026

II. KAFLI
Nánari útfærsla á þjónustu og framkvæmd hennar

5. gr.

Skilgreining á þjónustuþáttum

Aðstoð við heimilisþrif. Miðað er við þrif á þeim rýmum sem eru í daglegri notkun s.s. eldhúsi, baðherbergi, forstofu, göngum, svefnherbergi, stofu og borðstofu. Um er að ræða aðstoð við að moppa, ryksuga, skúra, þurrka af, aðstoða með þvott og frágang á þvotti og rúmfataskipti. Að öðru leyti er vísað til ítarlegrar verklýsingar sem er hluti af samskiptabók notanda. Samskiptabók er gerð er fyrir hvert og eitt heimili og afhent þegar þjónustan hefst.
Ekki er veitt aðstoð við þrif utan dyra, snjómokstur, þvott á rimlagluggatjöldum, við stórhreingerningar eða þrif á sameign í fjölbýlishúsum. Heimilisþrif eru almennt innt af hendi aðra hverja viku nema sérstakar aðstæður kalli á annað. Gert er ráð fyrir að notandi og aðrir heimilismenn taki þátt í heimilisþrifum eftir því sem kostur er.

Aðstoð við innkaup. Veitt er aðstoð við innkaup á matvælum. Starfsmönnum er ekki heimilt að kaupa áfengi fyrir notendur. Tryggt skal að meðferð fjármuna sé skráð og kvittanir fyrir innkaupum afhentar að lokum innkaupaferðar.

Félagslegur stuðningur og hvatning. Getur falið í sér stutta viðveru inni á heimili notandans, gönguferðir, búðarferðir og spjall.

Heimsending matarbakka. Um er að ræða þjónustu fyrir þá sem ekki geta eldað sjálfir um skemmri eða lengri tíma. Matarbakkar eru aðeins sendir heim í hádeginu. Greitt er fyrir matinn og heimkeyrslu samkvæmt gjaldskrá Kópavogsbæjar.

6. gr.

Hvenær er þjónustan veitt

Þjónustan er veitt alla virka daga, frá kl. 08.00-17.00. Reynt er að taka tillit til óska og aðstæðna notenda eins og unnt er.

7. gr.

Starfsmenn

Kópavogsbær leitast við að ráða starfsmenn sem hafa til að bera eiginleika, reynslu og þekkingu sem nýtist í starfinu. Allir starfsmenn heimaþjónustu skulu hafa hreint sakavottorð.

Starfsmönnum heimaþjónustu er óheimilt að þiggja gjafir, fríðindi eða önnur hlunnindi frá notendum eða aðstandendum þeirra. Hafa skal samráð við yfirmann ef vafi leikur á hvort starfsmanni sé heimilt að taka við gjöf. Starfsmönnum er óheimilt að geyma lykla að heimilum notenda nema að höfðu samráði við þjónustustjóra. Jafnframt er starfsmönnum óheimilt að aka bílum notenda. Ef starfsmaður veldur umtalsverðu tjóni á eigum notenda inni á heimili hans sem heimilistrygging fær ekki bætt er vinnuveitandi ábyrgur fyrir því tjóni. Áður en til greiðslu kemur og tjónþoli getur ekki framvísað kvittun, skal matsaðili á vegum
bæjarins meta verðmæti hlutarins.

8. gr.

Vinnuaðstæður starfsmanna

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 gætt fyllsta öryggis og góður aðbúnaður tryggður. Starfsmaður skal hafa aðgang að góðum hreingerningarbúnaði og ræstingarvörum svo hann geti sinnt starfi sínu sem skyldi.

Vinna starfsmanna í heimaþjónustu 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 þjónustu á meðan leitað er ráðgjafar og aðstoðar við að finna viðeigandi lausnir.

Starfsmönnum er óheimilt að reykja inni á heimilum notenda og notendur gangast inn á að reykja ekki meðan starfsmenn eru inni á heimilinu.

III. KAFLI
Umsóknir, ferli þjónustumats, gerð þjónustusamninga og forgangsröðun

9.gr.

Umsóknir

Sækja þarf skriflega um félagslega heimaþjónustu á umsóknareyðublaði sem finna má á heimasíðu bæjarins. Umsókn skal skilað í þjónustuver Kópavogsbæjar Digranesvegi 1. Einnig er hægt að sækja um heimaþjónustu á rafrænu formi í gegnum íbúagátt Kópavogsbæjar.

Í umsókninni þurfa að koma fram grunnupplýsingar um umsækjanda og persónulegar aðstæður, ástæða umsóknar, lýsing á húsnæði, mat á sjálfsbjargargetu, núverandi þjónusta sem viðkomandi nýtur svo og nauðsynleg fylgigögn umsóknar, þ.e. læknisvottorð og afrit af tekjuseðlum síðasta mánaðar. Mikilvægt er að allar umbeðnar upplýsingar komi fram á umsókn svo ekki komi til seinkunar á afgreiðslu hennar. 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.

Ferli þjónustumats

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026

Þjónustustjóri félagslegrar heimaþjónustu 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. Leitast skal við að taka sérstakt tillit til sjónarmiða umsækjanda, færni hans til að sinna athöfnum daglegs lífs, félagslegrar stöðu og fjölskylduaðstæðna, auk annarrar þjónustu sem viðkomandi nýtur, s.s. heimahjúkrunar og dagþjálfunar. Áhersla er lögð á að veita þá þjónustu sem umsækjandi eða aðrir heimilismenn eru ekki færir um að annast sjálfir. Niðurstöður þjónustumats eru lagðar fyrir málafund þjónustudeildar aldraðra sem tekur ákvörðun um umfang og eðli þeirrar þjónustu sem veitt er. Senda skal umsækjendum skriflegt svar um niðurstöðu úr þjónustumati, þar sem ferill umsóknar er rakinn og tilgreint hvenær þjónustan getur hafist.

Ákvörðun um synjun á beiðni um heimaþjónustu eða takmörkun á umbeðinni þjónustu skal rökstudd og umsækjanda bent á áfrýjunarrétt sinn.

11. gr.

Gerð þjónustusamnings

Þjónustusamningur er gerður í kjölfarið á samþykktu þjónustumati um alla veitta heimaþjónustu. Í þjónustusamningi kemur m.a. fram hversu mikla þjónustu var samþykkt að veita og gildistími samnings.

Allir þjónustusamningar eru ótímabundnir, nema annað sé tekið fram. Ef um er að ræða tímabundinn samning fer tímalengd samnings eftir mati þjónustustjóra á aðstæðum og ástandi notanda hverju sinni. Eftir að þjónustusamningur hefur verið undirritaður getur þjónustan hafist. Leitast skal við að hefja þjónustu innan fjögurra vikna frá því að umsókn berst til Kópavogsbæjar. Heimilt er að hefja þjónustu þótt umsóknarferli sé ekki lokið þegar aðstæður krefjast þess. Ákvörðun um slíkt er tekin af deildarstjóra þjónustudeildar aldraðra og þjónustustjórum heimaþjónustu og skal gerð grein fyrir ástæðum ákvörðunar á næsta málafundi deildarinnar. Athygli skal á vakin á því að þjónustan fellur sjálfkrafa niður á tímabundnum samningum nema sótt hafi verið um endurnýjun.

Áður en þjónustusamningur rennur út er haft samband (símleiðis og/eða með bréfi) við notanda eða umboðsmanni hans 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 af hálfu þjónustustjóra.

Heimilt er hvenær sem er að endurskoða framkvæmd og grundvöll þjónustunnar sé grunur um að hún sé ekki að nýtast notanda á viðeigandi hátt og þá jafnvel að fella hana niður tímabundið meðan á endurskoðun stendur.

12. grein

Tímafjöldi félagslegrar heimaþjónustu

Tímafjöldi félagslegrar heimaþjónustu er metinn hverju sinni. Við mat er lagt til grundvallar ástand og aðstæður notanda. Hámarkstímafjöldi félagslegrar heimaþjónustu getur þó ekki orðið meiri en 5 tímar á viku.

13. gr.

Forgangsröðun umsókna

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11 2026

Umsóknir eru metnar og afgreiddar með hliðsjón af viðmiðum um forgangsröðun í heimaþjónustu (sjá fylgiskjal I).

14. grein

Röskun á þjónustu

Þær aðstæður geta komið upp í starfsmannahaldi að um verði að ræða tímabundna röskun á framkvæmd þjónustunnar. Þjónustustjórar félagslegrar heimaþjónustu láta notanda vita eins fljótt og auðið er um slíkar breytingar.

IV. KAFLI
Málsmeðferð

15. gr.

Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum

Málsgögn 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. 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.

Notandi 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.

16. gr.

Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum

Félagsleg heimaþjónusta er starfrækt innan velferðarsviðs Kópavogsbæjar í umboði velferðarráðs Kópavogs. Sviðsstjóri velferðarsviðs ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart ráðinu. Ábendingum notenda varðandi þjónustuna skal beina til skrifstofu þjónustudeildar aldraðra.

17.gr.

Niðurstöður, rökstuðningur synjunar, áfrýjun

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er og skal það gert skriflega. Sé umsókn um þjónustu hafnað skal sú ákvörðun 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 innan fjögurra vikna frá því honum berst vitneskja um ákvörðun. Velferðarráð skal fjalla um áfrýjunina og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er. Umsækjandi getur skotið ákvörðun velferðarráðs varðandi félagslega heimaþjónustu til úrskurðarnefndar félagsþjónustu og húsnæðismála sbr. lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, 63. gr.

18.gr.

Endurupptaka

Umsækjandi getur óskað þess að mál sé tekið til meðferðar á ný ef afgreiðsla velferðarsviðs 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 velferðarráðs, innan þriggja mánaða frá birtingu

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026

ákvörðunar. Meti velferðarráð að lagaleg skilyrði endurupptöku séu fyrir hendi, er erindi um endurupptöku vísað til deildarstjóra þjónustudeildar aldraðra til málsmeðferðar.

19 gr.

Gildistaka

Reglur þessar voru samþykktar í bæjarstjórn Kópavogs þann 23. júní 2020 og öðlast þegar gildi. Þar með falla úr gildi eldri reglur.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026

Fylgiskjal I

Viðmið um forgangsröðun í heimaþjónustu

Við mat á því hvort einstaklingur þarf heimaþjónustu strax eða getur beðið, er umsóknum forgangsraðað með hliðsjón af neðangreindum fjórum flokkum.

Flokkur 1

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 persónulega umhirðu.
Þeir sem þurfa aðstoð og eftirlit með inntöku lyfja.
Þeir sem hafa fengið samþykkt vistunarmat í hjúkrunarrými.

Flokkur 2

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

Reglubundin þjónusta. Bið getur orðið á að þjónusta hefjist. Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oftar en í tvö skipti samfellt.

Forsendur:
Þeir sem þurfa aðstoð, hvatningu og félagslegan stuðning.
Þeir sem þurfa aðstoð við heimilisþrif eingöngu.

Flokkur 4

Bið getur orðið á að þjónusta hefjist. Eingöngu þrif. Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oftar en í tvö skipti samfellt.

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

Skjal sótt af '0000000000' dags: 18.11.2026