

## REGLUR

### Hafnarfjarðarkaupstaðar 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. tl. 1. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999.

###### 2. gr.

###### *Markmið.*

Markmið stuðningsþjónustu er að aðstoða og hæfa notendur sem þurfa aðstæðna sinna vegna á stuðningi að halda við athafnir daglegs lífs, við heimilishald og/eða til þess að rjúfa félagslega einangrun. Stuðningsþjónusta skal stefna að því að efla viðkomandi til sjálfsbjargar 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, virða sjálfsákvörðunarrétt hans og styrkja hann til sjálfshjálpar. Um leið skulu sköpuð skilyrði til að einstaklingurinn geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum. Félagsleg þjónusta 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 heimilum og þurfa stuðning vegna skertrar getu, fötlunar, fjölskylduáðstæðna, álags eða veikinda. Stuðningsþjónusta samkvæmt reglum þessum er veitt bæði innan heimilis og utan.

Með stuðningsþjónustu í reglum þessum er átt við eftirfarandi stuðning:

- Stuðningur við athafnir daglegs lífs*, sem tekur mið af þörfum notanda.
- Stuðningur við heimilishald* er stuðningur við þau verk sem þarf að leysa af hendi á heimili notanda svo hann geti búið heima. Auk þess er veittur stuðningur við að nýta velferðartækni sem auðveldar notanda heimilishald og starfsfólki að veita þjónustuna.
- Félagslegur stuðningur* sem miðar einkum að því að rjúfa félagslega einangrun og hefur það markmið að styðja og hvetja notanda til félagslegrar þátttöku. Félagslegur stuðningur er einnig veittur þegar um er að ræða alvarleg veikindi og aðstæður eru með þeim hætti að viðkomandi getur búið heima en markmiðið er að létta álagi af heimilinu.
- Heimsending matar* er fyrir þá notendur sem ekki geta annast matseld sjálfir og hafa ekki tækni á að borða í mötuneytum á vegum sveitarfélagsins.

Stuðningur er ekki veittur í þeim tilvikum þegar aðrir aðilar bera ábyrgð á að veita stuðning.

Leitast er við að koma til móts við einstaklingsbundnar þarfir hvers og eins. Notandi skal vera á heimilinu þegar stuðningur er veittur og taka þátt í þeim verkum sem leysa þarf af hendi eftir því sem kostur er. Ef aðstæður eru með þeim hætti að notandi getur ekki verið til staðar getur stuðningur við heimilishald farið fram með skriflegu samþykki notanda.

Við veitingu stuðnings skal leitast við að nýta stafrænar og tæknilegar lausnir.

#### II. KAFLI

##### Skilyrði fyrir stuðningsþjónustu.

###### 4. gr.

###### *Skilyrði fyrir því að umsókn um stuðningsþjónustu verði samþykkt.*

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

- a. Umsækjandi skal vera orðinn 18 ára. Ef um er að ræða stuðning við barnafjölskyldur vísast til reglna Hafnarfjarðarkaupstaðar um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra.
- b. Umsækjandi skal eiga lögheimili í Hafnarfirði þegar sótt er um. Fatlað fólk sem er með lögheimili utan Hafnarfjarðar getur sótt um stuðning samkvæmt reglum þessum en skilyrði er að umsækjendur skrái lögheimili sitt í Hafnarfirði þegar stuðningur hefst.
- 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 sótt um stuðning samkvæmt reglum þessum þegar sérstakar ástæður eru til staðar.
- d. Umsækjandi skal metinn í þörf fyrir stuðningsþjónustu samkvæmt 7. gr. reglna þessara.

### III. KAFLI

#### Umsóknir og mat.

##### 5. gr.

##### *Umsókn.*

Umsókn um stuðning er aðgengileg á heimasíðu Hafnarfjarðar. Sé mál til vinnslu hjá fjölskyldu- og barnamálasviði Hafnarfjarðar geta starfsmenn haft milligöngu varðandi stuðning samkvæmt reglum þessum.

Óski einstaklingur eftir ráðgjöf og stuðningi má panta viðtal við ráðgjafa hjá fjölskyldu- og barnamálasviði.

Einnig geta beiðnir um stuðning borist rafrænt frá starfsfólki heilbrigðisþjónustu. Þegar beiðni berst skal starfsfólk Hafnarfjarðarkaupstaðar hafa samband við viðkomandi og meta þörf á stuðningi.

Uppfylli umsókn skilyrði skv. a–c-lið 4. gr. reglna þessara skal lagt mat á stuðningsþörf umsækjanda, samkvæmt matsviðmiðum á fylgiskjali 1.

##### 6. gr.

##### *Fylgigögn með umsókn og upplýsingaöflun.*

Við undirritun umsóknar er umsækjandi upplýstur um heimild fjölskyldu- og barnamálasviðs til að afla gagna frá þeim aðilum sem þar eru tilgreindir. Heimilt er að óska eftir nauðsynlegum upplýsingum og/eða gögnum frá umsækjanda og öðrum aðilum meðan á umsóknarferlinu stendur. Ef þörf er á skal umsækjandi fá aðstoð við öflun nauðsynlegra gagna.

Læknisvottorð skal liggja fyrir þegar um heilsufarsástæður er að ræða.

##### 7. gr.

##### *Mat á stuðningsþörf.*

Umsókn um stuðningsþjónustu er metin af stuðnings- og stoðþjónustu 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 matið er tekið tillit til markmiða og þarfa umsækjanda, líkamlegs og andlegs heilsufars, félagslegrar virkni, styrkleika, félags- og fjölskylduaðstæðna og færni hans til að sinna athöfnum daglegs lífs. Stuðningsþarfir eru einstaklingsbundnar en geta einnig tekið mið af þörfum fjölskyldu umsækjanda. Mat á stuðningsþörf nær einnig til möguleika á að nýta tækni, hjálpartæki og/eða þess að breyta verklagi í athöfnum daglegs lífs með tilliti til nýrrar tækni. Við mat á stuðningsþörf skal einnig taka mið af mati samkvæmt viðeigandi matstækjum.<sup>1</sup>

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. Við forgangsröðun umsókna skal líta til flokkunar á fylgiskjali 2 með reglum þessum.

<sup>1</sup> S.s. COPM-mat (Canadian Occupation Performance Measure) og RAI-mat (Inter Resident Assessment Instrument-Home Care).

Þegar mat á stuðningsþörf hefur verið framkvæmt er umsóknin tekin fyrir á afgreiðslufundi stuðnings- og stoðþjónustu og þar er tekin ákvörðun um innihald, umfang og eðli þess stuðnings sem veittur er. Þegar sérstakar aðstæður krefjast þess er heimilt að hefja stuðning þótt samþykktarferli sé ekki lokið.

Umsækjandi fær skriflegt svar þar sem fram kemur hvernig umsókn hans hefur verið afgreidd. Þegar umsókn um stuðningsþjónustu hefur verið samþykkt af stuðnings- og stoðþjónustu er gerð stuðningsáætlun og stuðningur getur hafist.

Þegar um er að ræða alvarleg veikindi skal stuðningurinn ætíð metinn, skipulagður og samhæfður með fagaðilum heilbrigðisþjónustu í samræmi við þarfir notanda.

Sé niðurstaða mats sú að aðstæður umsækjanda séu ekki með þeim hætti að þörf sé á stuðningi ber að synja umsókninni.

#### 8. gr.

##### *Forgangsröðun umsókna og þjónustu.*

Fullnægi umsækjandi skilyrðum 4. gr. reglna þessara um stuðningsþjónustu, raðast umsókn í forgangsröð með hliðsjón af mati á stuðningsþörf umsækjanda og forgangsröðun í stuðningsþjónustu, sbr. fylgiskjal 1 og 2 með reglum þessum.

Sé ekki unnt að hefja stuðning um leið og umsókn er samþykkt skal tilkynna umsækjanda um ástæður þess og hvenær áætlað er að stuðningur geti hafist.

#### 9. gr.

##### *Stuðningsáætlun.*

Áður en stuðningur hefst skal liggja fyrir þjónustusamningur, stuðningsáætlun eða einstaklingsbundin þjónustuáætlun, eftir því sem við á hverju sinni og vera í eðlilegu samhengi við aðra aðstoð. Stuðningurinn skal ætíð byggja á skýrum markmiðum og koma skal fram hvernig árangur verði metinn reglulega.

Í stuðningsáætlun skal að lágmarki koma fram:

1. Markmið með stuðningi og hvernig þeim skuli náð.
2. Hvaða stuðning er um að ræða og hvernig hann skuli veittur.
3. Gildistími samþykktar.
4. Notkun húslykla notanda.
5. Upphæð útlagðs kostnaðar þegar stuðningur er veittur.

Þjónustusamningur, stuðningsáætlun eða einstaklingsbundin þjónustuáætlun skal unnin í samvinnu við notanda. Tryggja skal að notandi geti komið sínum sjónarmiðum á framfæri á þann hátt sem hentar viðkomandi.

### IV. KAFLI

#### **Framkvæmd.**

#### 10. gr.

##### *Gjaldskrá.*

Greitt er fyrir stuðningsþjónustu, þ.e. stuðning við heimilisþrif og heimsendan mat samkvæmt gildandi gjaldskrá sbr. 4. mgr. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991.

Undanþegnir gjaldskyldu hvað varðar stuðning við heimilisþrif eru þeir sem einungis hafa tekjur samkvæmt framfærsluviðmiði Tryggingastofnunar ríkisins eða þar undir.

#### 11. gr.

##### *Tími og umfang stuðnings.*

Að jafnaði er stuðningur samkvæmt reglum þessum veittur milli kl. 07.00 og 23.00. Almennt er stuðningsþjónusta veitt á dagvinnutíma á virkum dögum. Um kvöld og helgar er veittur stuðningur við nauðsynlegar athafnir dagslegs lífs og félagslegur stuðningur í samræmi við þarfir heimilisins.

Stuðningur samkvæmt reglum þessum er veittur í samræmi við einstaklingsbundnar þarfir. Ákvörðun um stuðningsþjónustu felur í sér að stuðningur er að jafnaði veittur í tiltekinn fjölda klukkustunda í mánuði eða í viku hverri á grundvelli mats á stuðningsþörfum. Í samræmi við 5. mgr. 26. gr.

laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 er gert ráð fyrir því almenna viðmiði að hámark veittrar aðstoðar geti numið allt að 15 klukkustundum á viku.

12. gr.

*Endurmat.*

Þegar færni notanda til að sinna athöfnum daglegs lífs eða félags- og fjölskylduaðstæður breytast skal endurmeta stuðningsþörf. Eigi sjaldnar en á 12 mánaða fresti skal árangur metinn og gerðar viðeigandi breytingar eða stuðningi lokið. Árangur skal metinn í samvinnu við ráðgjafa. Mat á árangri stuðnings skal skráð við endurnýjun stuðningsáætlunar þar sem jafnframt skal koma fram hvort stuðningur hafi skilað þeim markmiðum sem sett voru í upphafi. Þegar stuðningi lýkur skal árangur þjónustunnar skráður sérstaklega.

13. gr.

*Breyttar aðstæður.*

Notanda, aðstandendum, lögráðamanni eða persónulegum talsmanni, eftir atvikum, ber að upplýsa fjölskyldu- og barnamálasvið um breytingar á högum sem áhrif kunna að hafa á fyrirliggjandi mat á þeim. Ef um er að ræða verulegar breytingar eftir að umsókn hefur verið samþykkt er heimilt að endurskoða gildistíma samþykkis fyrir stuðningi og stuðningsáætlun.

V. KAFLI

**Ýmis ákvæði.**

14. gr.

*Kostnaður.*

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

Fjölskyldu- og barnamálasvið endurgreiðir starfsmanni útlagðan kostnað vegna stuðningsþjónustu. Útlagður kostnaður starfsmanns skal tengdur þeim markmiðum sem sett eru í stuðningsáætlun. Miðað skal við upphæð á mánaðargrunni, sbr. viðmið stofnunar.

15. gr.

*Ferðir.*

Að meginstefnu skal nota almenningssamgöngur þegar stuðningsþjónusta er veitt utan heimilis.

16. gr.

*Lyklar notanda.*

Ef starfsmaður þarf lykil að heimili notanda skal lykill geymdur á starfsstöð stuðningsþjónustu. Kveðið skal á um það í stuðningsáætlun og haldin skal skrá yfir notkun lykilsins. Sé um raflása að ræða gildir það sama.

17. gr.

*Vinnuaðstæður.*

Aðstæður á heimili notanda skulu vera í samræmi við lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 og skal tryggt að gætt sé fyllsta öryggis og góðs aðbúnaðar. Sé aðbúnaði og/edá öryggi starfsfólks ógnað á heimilinu, t.d. vegna óreglu eða áreitni notanda getur þurft að fresta stuðningi á meðan unnið er í málinu og úrbætur gerðar.

VI. KAFLI

**Málsmeðferð.**

Um málsmeðferð gilda ákvæði stjórnarsýslulaga, 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 samkvæmt 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.

*Könnun á aðstæðum.*

Kanna skal aðstæður umsækjanda svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn berst. Sama á við ef fjölskyldu- og barnamálasviði berast upplýsingar um nauðsyn á aðstoð með öðrum hætti. Fjölskyldu- og barnamálasvið skal taka ákvörðun í máli án óhóflegra tafa og tryggja að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin. Þegar fyrirsjáanlegt 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 stuðningsþjónustu 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 anmörkum.

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 starfsfólk fjölskyldu- og barnamálasviðs 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 nr. 38/2018.

25. gr.

*Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum.*

Starfsfólk fjölskyldu- og barnamálasviðs Hafnarfjarðar tekur ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði fjölskylduráðs Hafnarfjarðar.

26. gr.

*Niðurstaða og rökstuðningur synjunar.*

Kynna skal niðurstöðu á afgreiðslu umsóknar með skriflegum hætti svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn hafnað 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 ákvörðunar. Umsækjandi getur áfrýjað ákvörðun fjölskyldu- og barnamálasviðs til fjölskylduráðs innan fjögurra vikna frá því honum barst vitneskja um ákvörðun. Um leið skal honum kynntur réttur hans til að kæra ákvörðunina til úrskurðarnefndar velferðarmála.

Ákvörðun fjölskylduráðs skal kynnt umsækjanda formlega og aftur kynntur réttur hans til að kæra ákvörðunina til úrskurðarnefndar velferðarmála.

27. gr.

*Kæra til úrskurðarnefndar velferðarmála.*

Umsækjandi getur kært ákvörðun fjölskylduráðs til úrskurðarnefndar velferðarmála. Skal það gert innan þriggja mánaða frá því að umsækjanda var kunngerð ákvörðun fjölskylduráðs.

28. gr.

*Gildistaka.*

Reglur þessar kveða á um útfærslu á þjónustu sem sveitarfélögum er skylt að veita og eru settar með stöð í 25.-27. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, með síðari breytingum, og 1. t. l. mgr. 13. gr. laga um málefni aldraðra nr. 125/1999.

Reglur þessar öðlast gildi 15. apríl 2022. Jafnframt falla þá úr gildi reglur um félagslega heimaþjónustu frá 26. janúar 2018 og reglur um liðveislu fatlaðs fólks frá 1. júlí 2004.

### **Bráðabirgðaákvæði I.**

Sveitarfélagið vinnur að gerð reglna um notendasamninga, sbr. 2. mgr. 28. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og skal þeirri vinnu lokið eigi síðar en 1. maí 2022.

*Hafnarfirði, 28. mars 2022.*

**Rannveig Einarsdóttir**, sviðsstjóri fjölskyldu- og barnamálasviðs.

**Fylgiskjal 1.****Mat á stuðningsþörf samkvæmt reglum Hafnarfjarðarkaupstaðar um stuðningsþjónustu.**

Við mat á stuðningsþörf skal m.a. horft til eftirfarandi atriða og við lok mats skal tekin saman niðurstaða ráðgjafa/fagfundar/teymis:

- 1. Félagslegar aðstæður.**
  - a. Tengslanet.
  - b. Heimilisaðstæður.
  - c. Annað sem snýr að félagslegum aðstæðum.
- 2. Samfélagsleg þátttaka og virkni.**
  - a. Atvinna/nám.
  - b. Tómsundur/áhugamál/félagsstarf.
  - c. Annað sem snýr að samfélagslegri þátttöku og virkni.
- 3. Félagsleg færni.**
  - a. Samskiptafærni.
  - b. Ákvörðunartaka.
  - c. Vinna í hópi.
  - d. Annað sem snýr að félagslegri færni.
- 4. Styrkleikar.**
  - a. Styrkleikar umsækjanda.
- 5. Athafnir daglegs lífs.**
  - a. Daglegar athafnir.
  - b. Svefn.
  - c. Næring.
  - d. Persónulegt hreinlæti.
  - e. Heimilishald.
  - f. Hjálpartæki.
  - g. Annað sem snýr að athöfnum daglegs lífs.
- 6. Heilsa.**
  - a. Andleg heilsa.
  - b. Líkamleg heilsa.
  - c. Lyf.
  - d. Óþol/ofnæmi.
  - e. Annað sem snýr að heilsu.
- 7. Hegðun.**
  - a. Hegðunarvandi.
  - b. Ofbeldi.
  - c. Sjálfskaðandi hegðun.
  - d. Fíknivandi.
  - e. Annað sem snýr að hegðun.

Hvert og eitt atriði er metið sérstaklega með tilliti til stöðu í dag, stuðningsþarfar og núverandi stuðnings, hvort sem hann er veittur af Hafnarfjarðarkaupstað eða öðrum aðilum.

**Fylgiskjal 2.****Forgangsröðun samkvæmt reglum Hafnarfjarðarkaupstaðar um stuðningsþjónustu.**

Við mat á forgangi eru eftirfarandi matsviðmið höfð til hliðsjónar þegar metið er hversu brýn þörf er fyrir stuðning:

1. Færni, geta og heilsufar.
2. Félagslegar aðstæður og félagslegt tengslanet.

3. Samfélagsþátttaka og virkni.
4. Hvaða afleiðingar töf á veitingu á stuðningi hefur fyrir umsækjanda.
5. Annar stuðningur sem viðkomandi nýtur.

Skilgreiningar á þjónustubáttum:

*Stuðningur við athafnir daglegs lífs* felst m.a. í að sinna persónulegu hreinlæti, klæðast/hátta og veita stuðning við næringu og lyfjainntöku.

*Stuðningur við heimilishald* felst í stuðningi við þau verk sem þarf að leysa af hendi á heimili notanda, þ.m.t. þrif, þvottar og búðarferðir.

*Félagslegur stuðningur* miðar einkum að því að rjúfa félagslega einangrun og hefur það markmið að styðja og hvetja notanda til félagslegrar þátttöku svo sem í félags- og tómstundastarfi sem og að styðja við nám o.fl. Slíkur stuðningur er ekki veittur í þeim tilvikum þegar aðrir aðilar bera ábyrgð á að veita stuðning.

Flokkur 1:

Þjónusta hefst strax og hefur forgang. Má ekki falla niður.

Aðstæður einstaklings eru með þeim hætti að veita þarf stuðning tafarlaust, ýmist vegna langvarandi stuðningsþarfa eða þegar einstaklingi er hætta búin, alvarleg áföll verða eða veikindi koma upp.

Forsendur:

Þau sem þurfa daglega aðstoð og eftirlit við athafnir daglegs lífs, heimilishald og félagslegan stuðning.

Þau sem þurfa aðstoð og eftirlit með inntöku lyfja.

Þau sem hafa fengið samþykkt færni- og heilsumat.

Flokkur 2:

Mikilvæg þjónusta, ef þjónusta fellur niður þarf að bæta viðkomandi það upp sem allra fyrst. Aðstæður einstaklings eru með þeim hætti að töf á veitingu stuðnings hefur miklar afleiðingar í för með sér eða grípa þarf inn í aðstæður sem fyrst í forvarnarskyni. Viðeigandi stuðningur er til staðar og mikilvægt er að viðhalda honum.

Forsendur:

Þau sem þurfa á reglulegri þjónustu að halda.

Þau sem þurfa eftirlit, aðstoð og mikla hvatningu við athafnir daglegs lífs eða heimilishald.

Þau sem eru félagslega einangruð.

Flokkur 3:

Reglubundin þjónusta. Bið getur orðið á að þjónusta hefjist. Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oft en í tvö skipti samfelld. Einstaklingur þarf stuðning við heimilishald og/eða er í þörf fyrir félagslegan stuðning, innan eða utan heimilis vegna félagslegrar einangrunar eða í forvarnarskyni. Markmiðið er að styðja notanda til sjálfshjálpar og félagslegrar þátttöku. Einnig getur markmið þjónustunnar verið að létta álagi af aðstandendum.

Forsendur:

Þau sem þurfa aðstoð, hvatningu og félagslegan stuðning.

Þau sem þurfa aðeins aðstoð við heimilishald.

Flokkur 4:

Bið getur orðið á að þjónusta hefjist. Ekki er æskilegt að þjónustan falli niður oft en í tvö skipti samfelld. Aðstæður einstaklings eru ekki með þeim hætti að veita þurfi stuðninginn strax, m.a. með hliðsjón af félagslegum aðstæðum og öðrum veittum stuðningi. Töf á veitingu stuðnings hefur óverulegar afleiðingar.

Forsendur:

Þau sem eru sjálfbjarga og félagslega vel sett en þurfa leiðbeiningar, hjálfun eða stuðning.

Þau sem eingöngu þurfa aðstoð við heimilisþrif eða óverulegan félagslegan stuðning.