

Grunnnámskeið
NPA miðstöðvarinnar
Hluti 2

ÁBYRGÐ OG HLUTVERK, SAMSKIPTI OG SIÐASÁTTMÁLI



TRÚNAÐUR OG SÍMANOTKUN

- Trúnaður við þátttakendur
- Hljóð- og myndupptökur
- Símanotkun - mute

DAGSKRÁ

- Ábyrgð og hlutverk í NPA
- Hlé
- Siðasáttmáli NPA miðstöðvarinnar
- Samskipti

ÁBYRGÐ OG HLUTVERK Í NPA

NPA **SAMNINGUR** KOMINN OG HVAÐ SVO

Með **FRELSI** fylgir **ÁBYRGÐ**

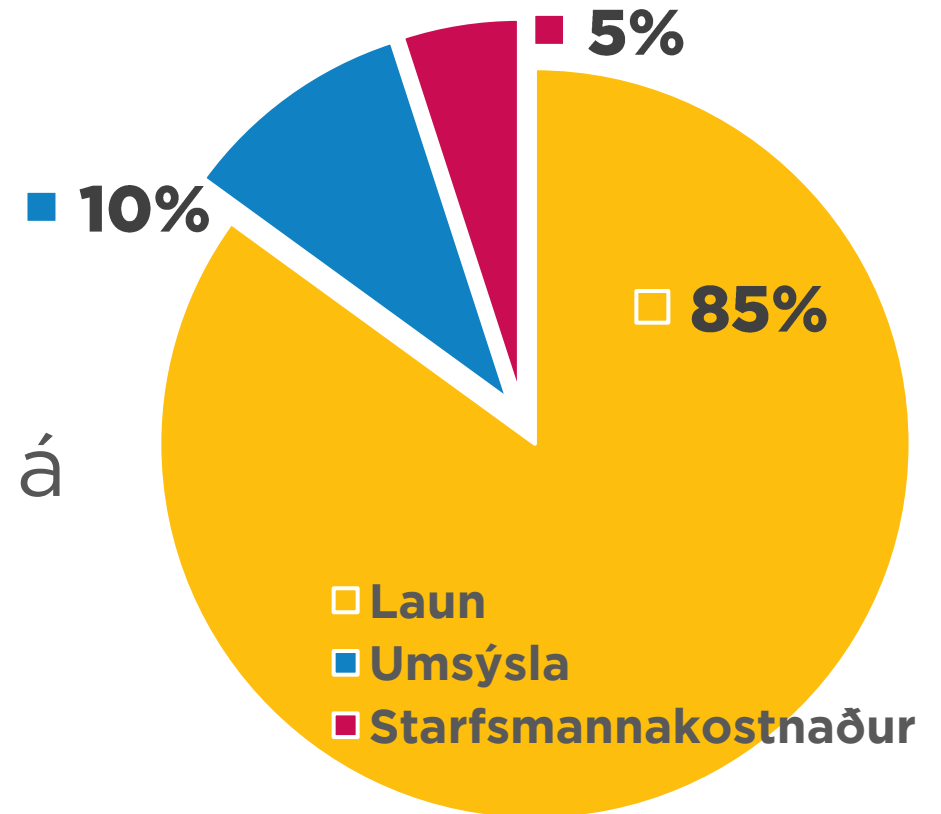
- Yfirmaður og vinnustaður
- Framkvæmd á þjónustu
 - Fjármagn
 - Ráðningar
 - Kjarasamningsbundin réttindi
 - Vinnuumhverfi
 - Starfsmannasamtöl



NOTENDASAMNINGAR – HVER ER MUNURINN?

NPA SAMNINGUR

- Gert ráð fyrir umsýslu- og starfsmannakostnaði
- Hægt að sækja um uppbót á greiðslum fyrir:
 - Aðstoðarverkstjórn
 - Umönnun barna
 - Langtíma veikindi aðstoðarfólks



NOTENDASAMNINGAR – HVER ER MUNURINN?

BEINGREIÐSLU SAMNINGUR

- Þak/hámörk
- Ekki þarf starfsleyfi vegna umsýslu
- Engin reglugerð
- Ekki gert ráð fyrir umsýslu eða starfsmannakostnaði.



FJÁRMAGN – HAFA SKAL Í HUGA

- Veikindi
- Orlofsuppbót
- Desember uppbót
- Kostnaður vakta
- Yfirvinna
- Ferðalög



HLUTVERK VERKSTJÓRNANDA

- Yfirmaður
- Leiðbeinandi
- Vaktstjóri
- Fjármálastjóri
- Mannauðsfulltrúi
- Manneskja



ÁBYRGÐ VERKSTJÓRNANDA

- Fjármagn
- Aðstoðarfólk
 - Skipulagning vakta
 - Skýrslur
 - Vinnuumhverfi
 - Leiðbeiningar



HVAÐ EINKENNIR GÓÐAN VERKSTJÓRNANDA

- Skýrar leiðbeiningar
 - Þolinmæði
 - Útskýra þarfir og væntingar fyrirfram
- Hugsa um aðstæður aðstoðarfólks
- Taka tillit til aðstoðarfólks
 - Hagur aðstoðarfólks er hagur verkstjórnanda
- Sækir ráðgjöf þegar þörf er á

HVAÐ EINKENNIR GÓÐAN VERKSTJÓRNANDA

- Vaktir skipulagðar tímanlega
- Skil á vinnuskýrslum
- Þekkir kjarasamningsbundin réttindi aðstoðarfólks

Launaliður Lýsing		Tímar/Ein.	Upphæð	Fráðiliður	Lýsing	Upphæð
2021 - [22] Október 2021						
Samtals allir launþegar						
101	Dagvinnna	719,00	1.624.034	902	Orlof lagt í banka	237.223
103	Vaktaalag 33%	154,00	114.926	10	Iðgjald <M>	102.672
110	Vaktaalag 55%	221,00	273.344	50	Félagsgjald <M>	17.967
161	Neysluhlé	719,00	241.741	910	Staðgreiðsla skatta	681.356
310	Vetrarorlof	719,00	75.519	911	Eftirágreiðdir skattar (0000)	20.000
901	Orlof 10,17%		237.223	20	Iðgjald í séreignarsjóð <M>	28.077
Útborgað:	1.479.432		2.566.787			1.087.295
<i>Gildir - lífeyrtissjóður - 200</i>				<i>Efning - Stéttarfélag - 112</i>		
11	Móttframlag <M>	295.180		51	Sjúkrasjóður <M>	25.668
600	Endurhæfingarsjóður <M>	2.567		52	Orlofshelmingasjóður <M>	6.417
<i>Framtíðarauður V/B ÍSB hf. - 0-4</i>				101	Fræðslusjóður <M>	7.701
21	Móttframlag í séreignarsjóð <	14.038				
913	Tryggingagjald 6,10%	175.437				
Lífeyrisjóðir og stéttarfélag						
11	Móttframlag <M>		295.180	51	Sjúkrasjóður <M>	25.668
600	Endurhæfingarsjóður <M>		2.567	52	Orlofshelmingasjóður <M>	6.417
21	Móttframlag í séreignarsjóð <		14.038	101	Fræðslusjóður <M>	7.701
Samtals:	351.571		311.785			39.786
Samtals laun og launatengd gjöld:		3.093.795				



NPA miðstöðin ehf.
Kt. 660710-6270
Urðarhvarf 8, 203 Kópavogur

Rekstrarreikningur fyrir október 2021

Innborganir:	Október	Frá áramótum
Flutt frá fyrri mánuði	1.176.386	
Samningsgreiðsla frá Reykjavíkurborg	3.701.100	37.011.000
Samtals innborganir	4.877.486	37.011.000

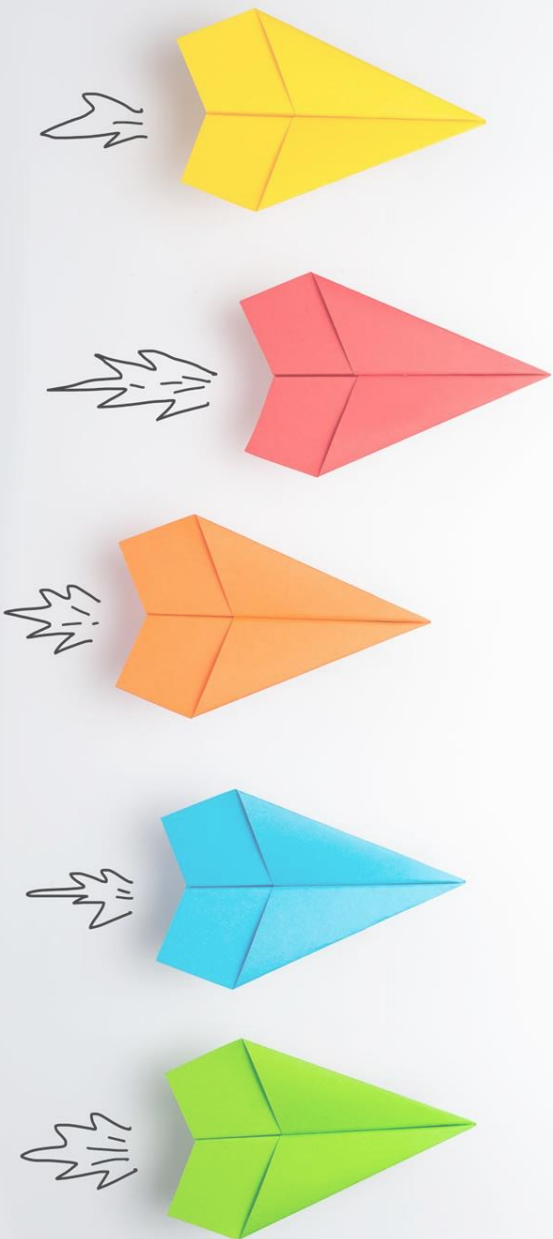
Launagjöld:		
Laun	2.566.787	26.030.648
Launatengd gjöld	527.008	5.412.159
Laun og launatengd gjöld samtals	3.093.795	31.442.807
Önnur rekstrargjöld:		
Kostnaður vegna starfsfólks 5 % af greiðslu sveitarfélags	185.055	1.850.550
Umsýslugjöld 10 % af greiðslu sveitarfélags	370.110	3.701.100
Önnur rekstrargjöld samtals	555.165	5.551.650
Samtals launagjöld og önnur rekstrargjöld	3.648.960	36.994.457

(Tap) hagnaður mánaðarins flutt á næsta mánuð 1.228.526

Unnar vinnustundir

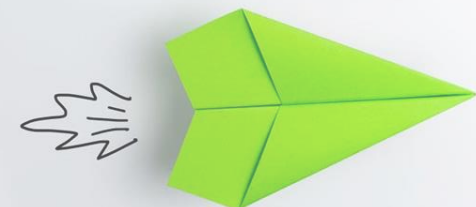
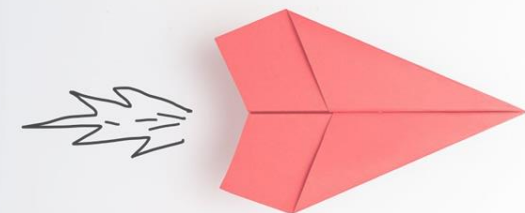
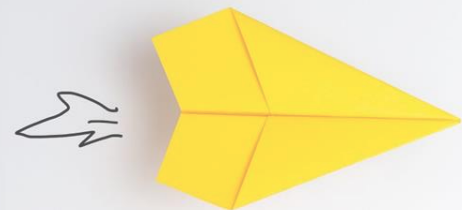
Unnir vinnutímar	719,00	7.064,0
Vinnutímar vegna veikinda	0,0	24,0
Samtals vinnutímar	719,0	7.088,0





RÁÐNINGARFERLIÐ

- Starfslýsing
- Skrifa auglýsingu
- Auglýsa
- Að velja úr umsækjendum
- Viðtal
- Ráðningarsamningar
- Trúnaðaryfirlýsing



RÁÐNINGARFERLIÐ

- Alfreð
 - <https://umsjon.alfred.is/client/jobs>
- Ráðningarform: <https://www.npa.is/felagsfolk/radningarform>



Ráðningarsamningur

Persónulegur aðstoðarmaður



☒ Nýtt starf ☐ Breyting á fyrri ráðningu

A. Aðilar

Vinnuveitandi NPA miðstöðin svf. Urðarhvarf 8 203 Kópavogi	Kennitala starfsmanns	Fullt nafn
Kennitala 660710-0270	Símanúmer	Heimilisfang
		Póstnúmer og staður
	Tölvupóstfang	

B. Staða

Aðstoðarmaður hjá verkstjórnanda (nafn):	Er verkstjórnandi undir 18 ára aldri? ☐ Já ☐ Nei	Er aðstoðarmaður með hreint sakarvottorð? ☐ Já ☐ Nei
Aðstoðarverkstjórnandi, ef við á (nafn):	Er aðstoðarmaður nákominn verkstjórnanda? ☐ Já ☐ Nei	Nákomnir eru m.a. makar og systkini maka, börn, systkini, barnabörn, foreldrar og makar þeirra, ömmur og afar.

C. Starfslýsing

Starfsmaður er ráðinn sem persónulegur aðstoðarmaður hjá verkstjórnanda. NPA miðstöðin er formlegur vinnuveitandi starfsmanns en verkstjórnandi er yfirmaður starfsmannsins. Sé verkstjórnandi með aðstoðarverkstjórnanda er aðstoðarverkstjórnandi sá yfirmaður sem starfsmaður leitar til varðandi vaktir og tilhögun starfsins, en aðstoðarverkstjórnanda ber að ráfæra sig við verkstjórnanda við allar ákvarðanir. Starf aðstoðarmanns felst í að aðstoða notanda við athafnir daglegs lífs m.a. á heimili hans, í frístundum, vinnu og skóla, eftir því sem við á, í samræmi við lífstíl hans og aðstæður. Umnið er samkvæmt hugmyndafræðinni um sjálfstætt líf. Verkstjórnandi gefur út nánari starfslýsingu og skal hún fylgja með samningi þessum.

D. Ráðningarkjör og starfshlutfall

Laun eru samkvæmt gildandi kjarasamningi NPA miðstöðvarinnar við stéttarfélag sem fer með samningsumboð vegna kjara NPA aðstoðarfólks. Starfsmaður er ráðinn í vaktavinnu. Álög á vaktir, ákvæði um hvíldarvaktir og persónulegur tími er að finna í kjarasamningi ásamt ákvæðum um uppsagnarfrest, orlof og veikindarétt.

Ráðið er í ☐ fullt starf (100%) ☐ hlutastarf (_____ %) ☐ tímavinna/afleysingar.

Starfshlutfall getur verið sveigjanlegt milli mánaða eftir tilhögun vakta eða eftir samkomulagi milli starfsmanns og verkstjórnanda. Skal þá miða við að umsamið starfshlutfall haldist óbreytt yfir lengra tímabil. Óski starfsmaður eða verkstjórnandi eftir því að starfshlutfall verði meira eða minna yfir tiltekið tímabil skal það gert með sérstöku skriflegu samkomulagi þar að lútandi.

Ráðningartími er ☐ ótímabundinn ☐ tímabundinn frá _____ til _____

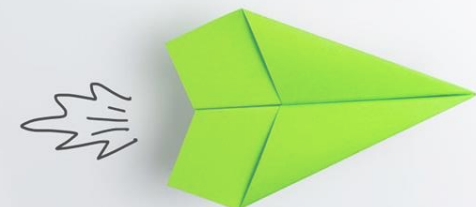
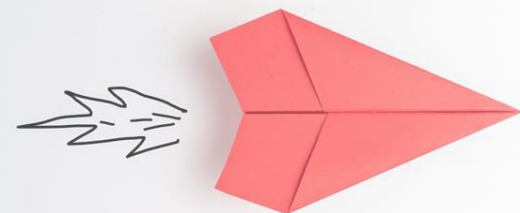
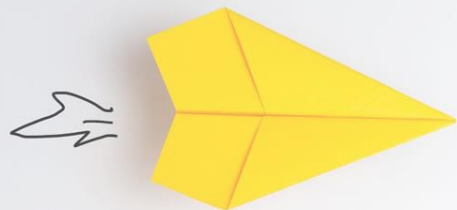
Ráðningu samkvæmt tímabundnum samningum lýkur án sérstakrar uppsagnar á þeim degi sem ráðningartími rennur út. Ef aðilar hyggjast framlengja ráðningu skal nýr ráðningarsamningur gerður. Starfsmaður greiðir stéttarfélagsgjald í Eflingu eða annað stéttarfélag sem hefur gert kjarasamning við NPA miðstöðina og sjóðgjöld í Gildi lífeyrissjóð. Óski starfsmaður eftir að greiða í séreignarsjóð skal hann skila inn viðeigandi gögnum til NPA miðstöðvarinnar.

E. Laun

Launin réttindi úr fyrri starfi/fyrri ráðningu:	Launaflokkur: ☐ Byrjunarlaun 1. ár 3. ár 5 ár 9 ár	Fyrsti starfsdagur skv. samningi:
Laun eru lögð inn á bankareikning aðstoðarmanns síðasta virka dag hvers mánaðar. Launaseðlar eru rafrænir. Launatímabil NPA miðstöðvarinnar er frá 21. hvers mánaðar til 20. næsta mánaðar	Reikningsnúmer:	Persónuafsláttur: ☐ Ekki nýttur í þessu starfi ☐ Nýttur, hlutfall: %

F. Um réttindi og skyldur

Um önnur réttindi og skyldur aðila fer samkvæmt kjarasamningi NPA miðstöðvarinnar og Eflingar/SGS. Verkstjórnandi og aðstoðarmaður skulu sækja sér fræðslu um framkvæmd á NPA, bæði á vegum vinnuveitanda og samkvæmt gildandi lögum og reglum um NPA, eins og þær eru hverju sinni. Aðstoðarmaður skal jafnframt undirrita trúnaðaryfirlýsingu samhliða ráðningarsamningi þessum og skal hún vera hluti af samningnum



Trúnaðaryfirlýsing

Ég undirritaður/undirrituð gengst undir þagnarskyldu hvað varðar það sem ég heyri og verð vitni að í mínu starfi sem persónulegur aðstoðarmaður.

Persónulegur aðstoðarmaður er bundinn þagnarskyldu um hvaðeina, er hann verður áskynja í starfi sínu sem varðar verkstjórnanda, fjölskyldu hans, vini og aðra þá sem honum tengjast.

- Persónulegur aðstoðarmaður skal ekki gefa upp neinar upplýsingar um verkstjórnanda eða fjölskyldu hans til nokkurs manns. Öll mál sem rædd eru innan heimilis sem utan falla undir trúnað.
- Persónulegur aðstoðarmaður gefur ekki upp upplýsingar um verkstjórnanda til annars aðstoðarfólks nema um það hafi sérstaklega verið beðið. Aðstoðarfólk skal ekki ræða sín á milli um verkstjórnanda eða þá sem honum tengjast.
- Persónulegum aðstoðarmanni er ekki heimilt að veita fagfólki upplýsingar um verkstjórnanda. Sem dæmi má nefna lækna, hjúkrunarfræðinga, kennara, sjúkrabjálfa og svo framvegis. Ef persónulegur aðstoðarmaður er spurður þá skal hann benda þeim aðila á að hafa samband beint við verkstjórnanda.
- Persónulegum aðstoðarmanni er ekki heimilt án leyfis að miðla, t.d. hljóði eða mynd, af lífi eða umhverfi verkstjórnanda.

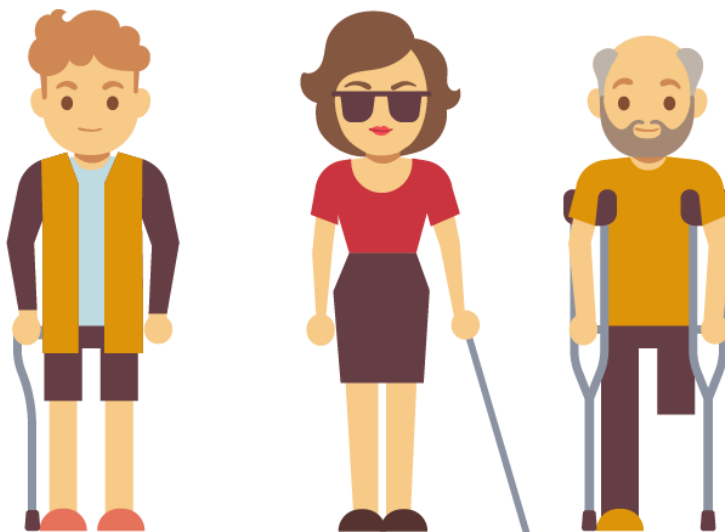
Með undirskrift minni heiti ég að fara með allt sem trúnaðarmál er við kemur mínu starfi sem persónulegur aðstoðarmaður. Ég geri mér einnig grein fyrir því að þagnarskyldan helst þó að ég láti af störfum.

Brot á þagnarskyldu getur varðað áminningu eða brotttrekstri úr starfi og ef um gróft brot er að ræða, ákæru til lögreglu.

Undirskrift er rafræn.

AÐSTOÐ - HJÁLP - ÞJÓNUSTA

Hvað þýða þessi hugtök?



MISMUNANDI TÝPUR AÐSTOÐARFÓLK

- Starfsmaður
- Fagmaður
- Samstarfsfólk
- Félagi
- Fjölskyldumeðlimur



HLUTVERK AÐSTOÐARFÓLK

Grundvallarhlutverk: aðstoða verkstjórnanda við að lifa sjálfstæðu lífi.

- Vera til staðar til að veita aðstoð
- Hlusta á þarfir/óskir verkstjórnanda og vera tilbúin/n/ð til að aðstoða

HLUTVERK AÐSTOÐARFÓLK

Þú ert ekki staðgengill verkstjórnanda

Dæmi: NPA snýst um að verkstjórnandi geti farið sjálfur (með aðstoð) út í búð hvenær sem er, frekar en að hann/hún geti sent einhvern út í búð hvenær sem er.

HVAÐ EINKENNIR GOTT AÐSTOÐARFÓLK

- Gerir sér grein fyrir því að verkstjórnendur eru eins mismunandi og þeir eru margir
- Þekkir þarfir síns verkstjórnanda og hvernig hann/hún óskar eftir að aðstoð sé veitt
- Leggur metnað í að gera hlutina vel

HVAÐ EINKENNIR GOTT AÐSTOÐARFÓLK

- Er til staðar til að veita aðstoð
 - Týnist ekki
 - Fylgist með kalli eftir aðstoð og bregst fljótt við
 - Aðstoðar með jákvæðu viðhorfi
 - hvaða viðhorf ertu að spegla út frá þinni líkamstjáningu?

HVAÐ EINKENNIR GOTT AÐSTOÐARFÓLK

- Les úr aðstæðum ef þörf er á
 - Er tími til að láta lítið fara fyrir sér?
- Tekur því ekki persónulega ef verkstjórnandi vill næði.

HVAÐ EINKENNIR GOTT AÐSTOÐARFÓLK

þegar verkstjórnandi er í kringum annað fólk

- Beinir utanaðkomandi spurningum um verkstjórnanda beint til verkstjórnanda
- Forðast að tala fyrir verkstjórnanda, nema ef verkstjórnandi óski sérstaklega eftir því

HVAÐ EINKENNIR GOTT AÐSTOÐARFÓLK

þegar verkstjórnandi er í kringum annað fólk

- Reynir að lesa í aðstæður (ef verkstjórnandi er ekki mjög skýr með hvað hann/hún vill að þú gerir)
- Ávalt muna að þú ert í vinnunni í samtali við annað fólk
- Hugsar þig tvisvar um að grípa inn í samræður verkstjórnanda

HVAÐ EF VINÁTTA MYNDAST?

- Kannski kostur en getur flækt vinnusambandið
- Ekki gleyma ykkar hlutverki í vinnunni!

HVAR LIGGJA MÖRKIN VIÐ AÐSTOÐ?

- Fjölbreytt starf: alls konar verkefni í alls konar aðstæðum
- Ekki hægt að segja manni að gera hvað sem er skilyrðislaust
 - Þið hafið rödd!
- Óþægileg beiðni?
 - Kannski eðlilegt að segja nei eða tjá að manni finnist beiðnin óþægileg

HVAÐ EINKENNIR GÓÐAN AÐSTOÐARMANN

- Er í góðum samskiptum við sinn verkstjórnanda
 - Tjáir sig um sínar þarfir um matartíma og/eða hvíld ef þörf er á

HVAÐ EINKENNIR GÓÐAN AÐSTOÐARMANN

- Leyfir verkstjórnanda að gera hlutina á sinn hátt
 - Hvað er besta leiðin?
- Veit að frumkvæði gætur stundum verið gott
 - Þekkja sinn yfirmann

HVAÐ EINKENNIR GÓÐAN AÐSTOÐARMANN

- Veit að það er allra hagur að aðstoðarmenn séu ánægðir í starfi
- Berst fyrir sínum réttindum
 - Tjáir sig um hvað mætti eflaust betur fara
 - Leitar ráða ef þörf er á

ÁBYRGÐ AÐSTOÐARMANNS

- Vera til staðar og tilbúinn að veita aðstoð
- Mæta undirbúin/n/ð og stundvíslega
- Aðstoð ekki umönnun

ÁBYRGÐ AÐSTOÐARMANNS

- Þið berið ábyrgð á ykkar gjörðum; ekki alltaf hægt að velta ábyrgð bara á verkstjórnanda því hann bað ykkur um að gera eitthvað

ÁBYRGÐ AÐSTOÐARMANNS

- Virða trúnaðaryfirlýsingu
- Ræða við verkstjórnanda hvað trúnaður sé fyrir þeim
- Hægt að ræða mörkin við sinn verkstjórnanda

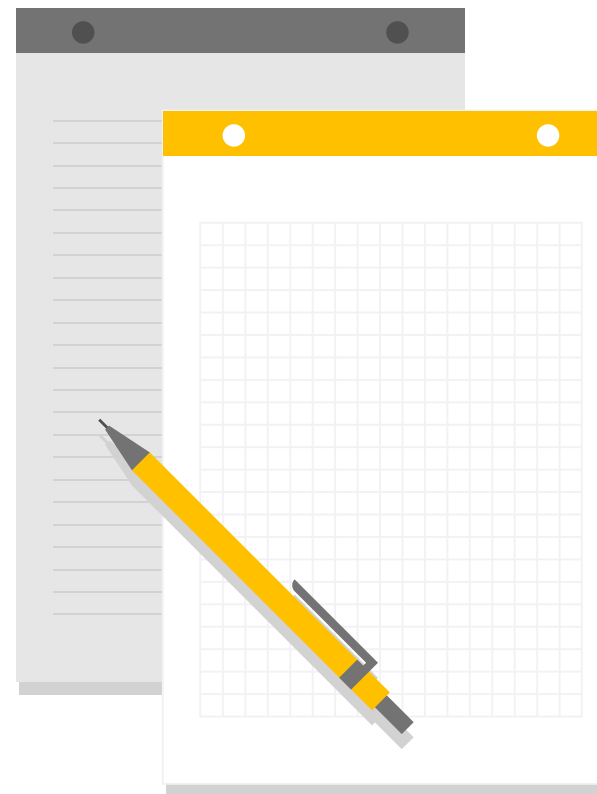
AÐSTOÐAR- VERKSTJÓRNANDI

- Sumir þurfa aðstoð við að sinna hlutverki verkstjórnanda, til dæmis:
 - Börn og unglingar undir 18 ára aldri
 - Fullorðin fólk vegna fötlunar
- Í sumum tilvikum er nauðsynlegt að hafa aðstoðarverkstjórnanda



HLUTVERK AÐSTOÐARVERKSTJÓRNANDA

- Styður verkstjórnanda við að koma vilja sínum á framfæri og í framkvæmd.
- Aðstoðarverkstjórn er ekki sama hlutverk og deildarstjóri á sambýli.
- Aðstoðar verkstjórnanda með framkvæmd á samningi og fer með mannauðsmál.



HLUTVERK AÐSTOÐARVERKSTJÓRNANDA

- Aðstoðar við framkvæmd á NPA samningi
 - Vaktaplan og mönnun á vaktir
 - Tímaskýrslur
 - Ráðningar
- Ber almennt ekki ábyrgð á dagsskipulagi verkstjórnanda



VAKTAPLAN

- Rúllandi eða breytilegt
- Hversu langar vaktir?
- Vakandi eða sofandi?
- Drög að plani 4 vikum fyrir, staðfest 2 vikum áður en tímabil hefst
- Yfirvinna?
- Bakvarðasveit



VINNUSKÝRSLA

- Launatímabilið
 - 21. – 20. hvers mánaðar
- Skil á skýrslu
 - 23. hvers mánaðar
- Tímon

HLUTVERK OG ÁBYRGÐ UMSÝSLUAÐILA

- Hagsmunabarátta
- Fjárhagsleg fagleg umsýsla
- Kjarasamningar
- Ráðgjöf
- Fræðsla



HELSTU ÁSKORANIR?

- Verkstjórnanda?
- Aðstoðarfólks?
- Aðstoðarverkstjórnanda?
- Umsýsluaðila?

VINNUUMHVERFI

Vinnustaðurinn

- Aðstaða og lýsing
- Andrúmsloft
- Líkamsbeiting
- Hjálpartæki
- Áhættumat

Félagslegt

- Samskipti
- Áreiti
- Einelti
- Ofbeldi
- Úrvinnsla

VINNUMHVERFI

Aðstaða fyrir aðstoðarfólk

- Ef aðstæður og híbýli leyfa
- Hvíldaraðstaða
- Geymsluhólf

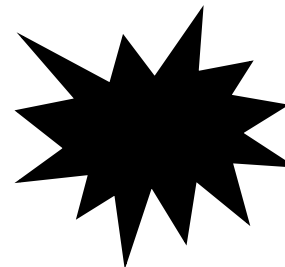
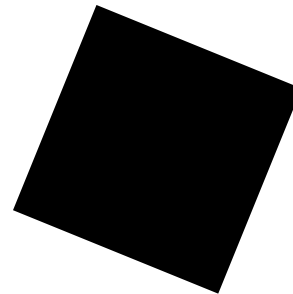
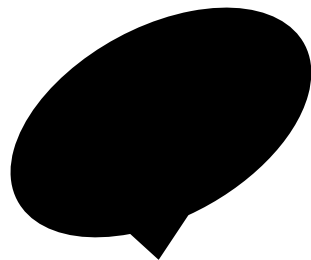


MEÐ NPA ER FATLAÐ FÓLK VIÐ STJÓRNVÖLINN

Frelsinu fylgir ábyrgð
Verkstjórnendur og aðstoðarfólk
ber marga hatta
Heimilið er athvarf og vinnustaður







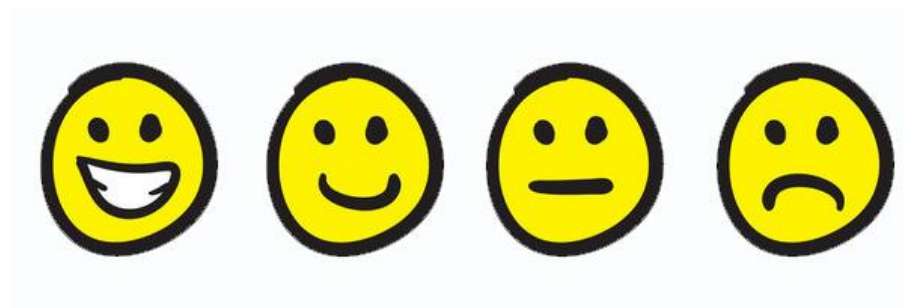
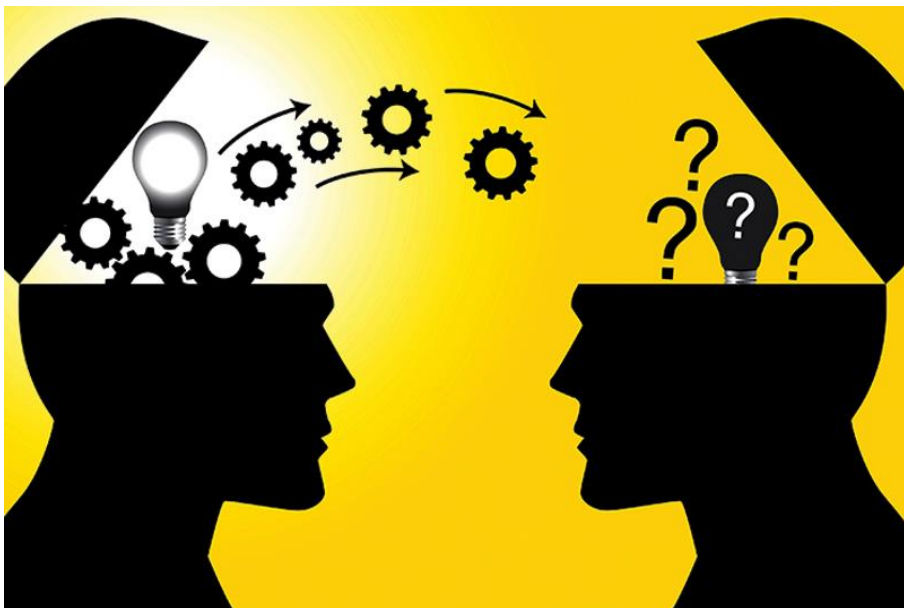
Samskipti í NPA

Grunnnámskeið
NPA miðstöðvarinnar

María Rúnarsdóttir

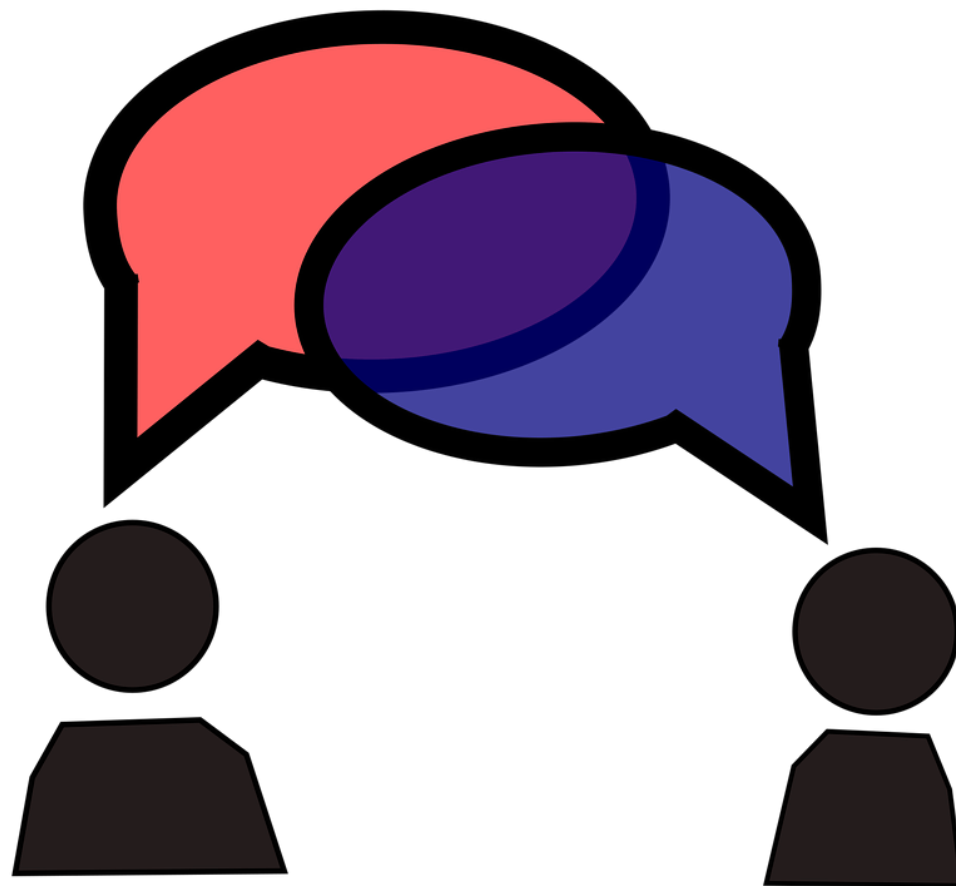
Félagsráðgjafi, fjölskyldufræðingur og sáttamiðlari
hjá Samskiptastöðinni

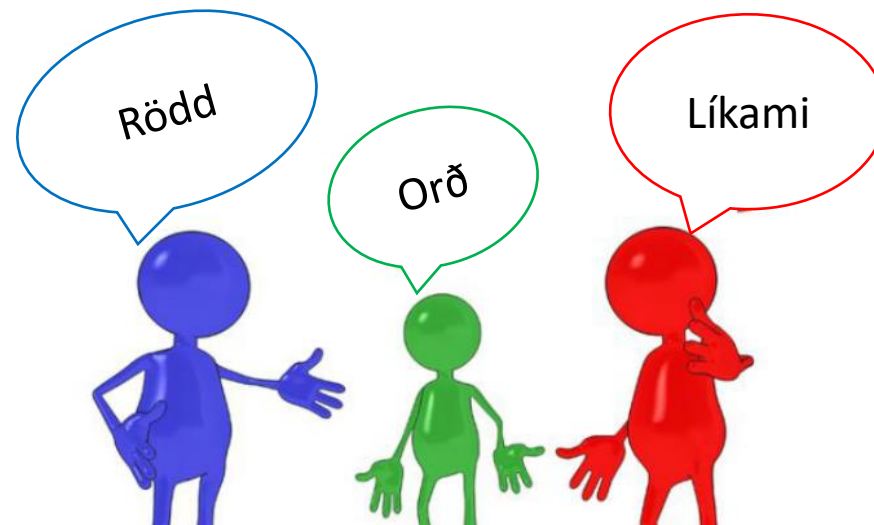
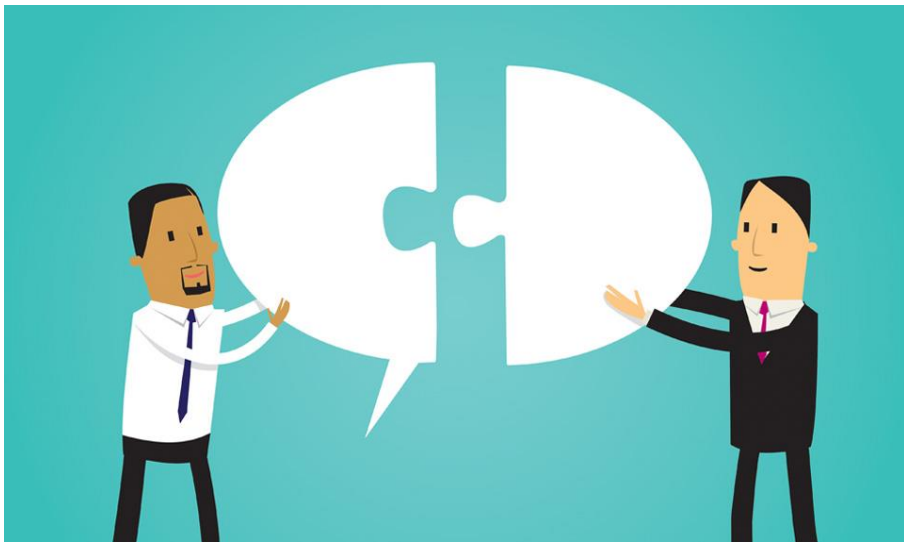
Félagsráðgjafi MS félagsins og Parkinson samtakanna



Samskipti og líðan

Hvað einkennir
góð samskipti?
Þekkið þið einhvern sem
er góður í samskiptum?
Hvernig birtist það?



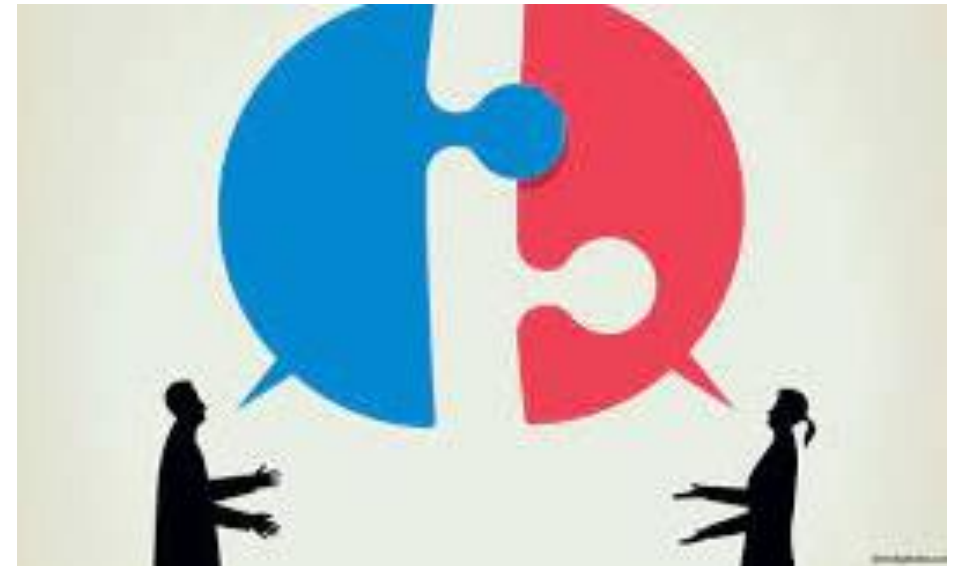


Hvað eru samskipti?

Hversu góð(ur) ert þú í samskiptum á skalanum 0-10?

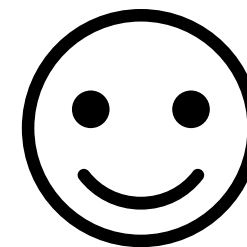
Samskipti

- Upplifun getur verið ólík
- Ekki einn sannleikur
- Misskilningur
- Segjum ekki það sem við viljum segja
- Hlustum ekki



Góð samskipti á vinnustaðnum

- Betri starfsandi
- Eflir liðsheild
- Eykur traust
- Eykur færni til verka
- Meiri starfsánægja
- Minni starfsmannavelta



Einkenni vinnustaða

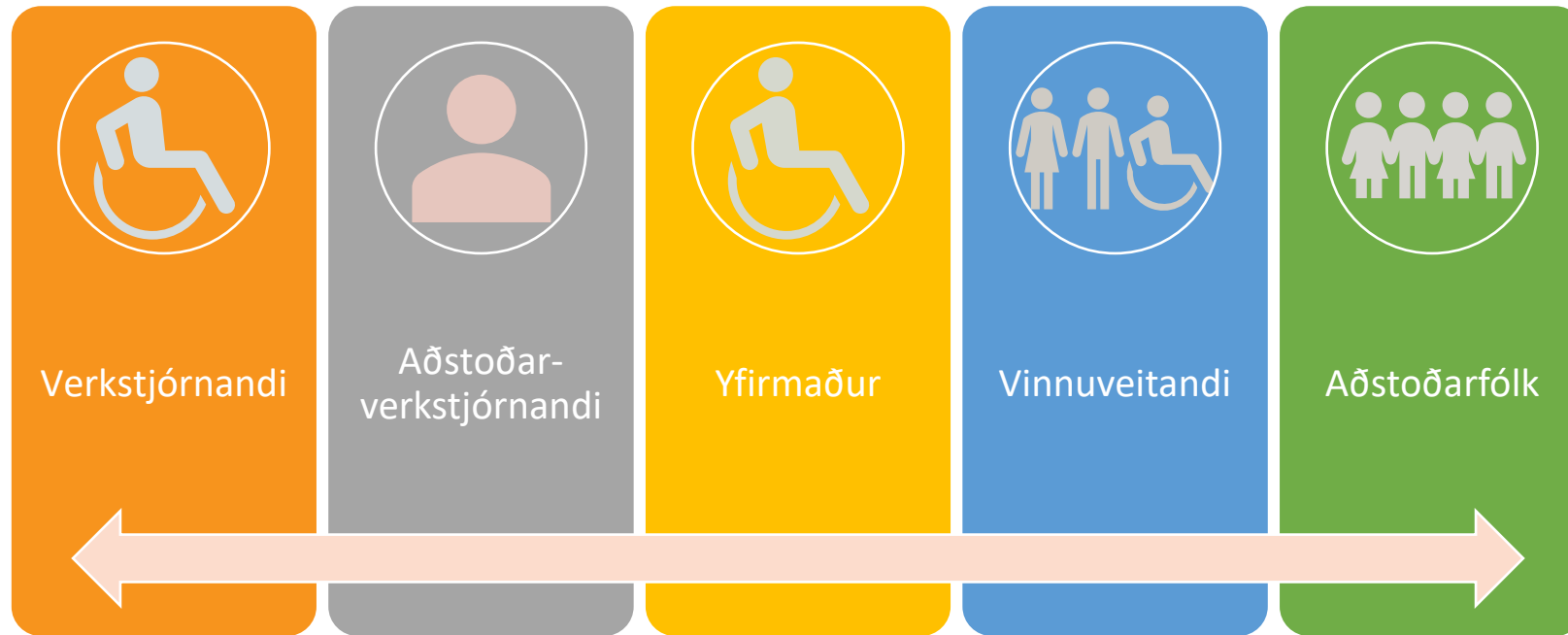


Hvað einkennir NPA?

**Hvað gerir hlutverk aðstoðarfólks
ólíkt öðrum störfum?**



Hlutverkin í NPA



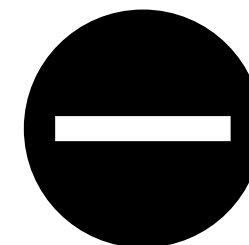
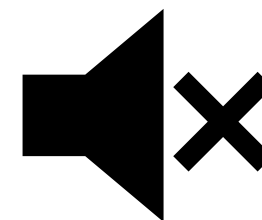
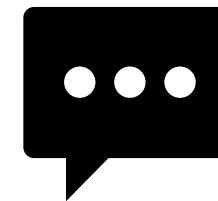


Vinnustaðamenning

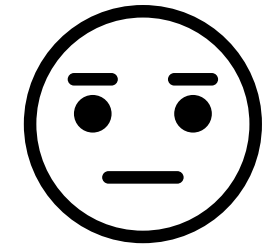
- **Hvernig vinnum við hér**
- **Sýnileg:** Skipulag, verkefni, tæki, umhverfi og klæðnaður
- **Ósýnileg:** Væntingar, viðhorf, tilfinningar, undirliggjandi hugmyndir, óskrifaðar reglur, samskiptamunstur

Hindranir í samskiptum

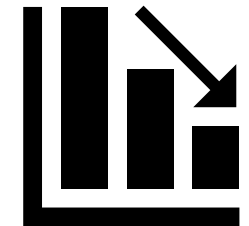
- Get ég beðið um það sem ég þarfnast?
- Heyri ég? Fæ ég hlustun?
- Er sameiginlegur skilningur?
- Get ég sagt nei þegar þess þarf?



Algengir árekstrar í samskiptum



1. Að vera háður öðrum um aðstoð við að leysa verkefni
2. Ólíkar aðferðir við að leysa verkefni
3. Hlutverk óskýr, hver á að gera hvað?
4. Skortur á úrræðum, tækjum og tólum
5. Menningarlegur munur s.s. vegna aldurs
6. Mismunandi samskiptastílar
7. Ólík gildi
8. Siðferðileg álitamál
9. Persónulegir árekstrar



Góð samskipti



- Hlustaðu vel og vandlega
- Vertu skýr
- Sýndu samkennd
- Sýndu virðingu
- Gættu að líkamstjáningunni
- Hrósaðu
- Sjálfstraust
- Sýndu vingjarnleika

Ekki góð samskipti

- Hlusta ekki nógu vel
- Telja sig vita hvað hinn ætlar að segja
- Trufla þann sem er að tala
- Notaðu þú fullyrðingar
- Ráðast á persónu í stað hegðunar
- Láta tilfinningar ráða svarinu
- Fara í kringum hlutina
- Misskilja það sem sagt er
- Taka ekki menningarmun með í reikninginn
- Forðast erfið samtöl

Allir bera ábyrgð á samskiptum

Aðstoðarfólk

- Virðing
- Traust
- Góð samskipti

Verkstjórnandi

- Skýrar boðleiðir
- Upplýsingamiðlun
- Opin umræða

Trúnaður

- Hafið þið rætt hvað trúnaður þýðir?
- Hvernig á aðstoðarmaður að kynna verkstjórnanda ef hann hittir kunningja á kaffihúsi?
- Í hefðbundnum störfum ræðum við um vinnuna þegar heim er komið, segir hvað maður gerði í vinnunni í dag, hvað þýðir trúnaðurinn að þessu leyti?
- Hvað þýðir að aðstoðarmaður skuli ekki gefa neinar upplýsingar um verkstjórnanda eða fjölskyldu hans til nokkurs manns?

Hvað er hægt að gera til
að efla samskiptin?

- Góðar starfslýsingar
- Skýrt verklag - leiðbeiningar
- Móttaka nýrra aðstoðarmanna
- Skýrar boðleiðir – hvert á að leita með hvað?
- Opin umræða – óformleg og formleg samtöl
- Starfsmannafundir
- Gott upplýsingaflæði



til umhugsunar

- Hvernig er vinnustaðamenningin á þínum vinnustað?
- Hvernig eru starfslýsingar?
- Hvernig eru boðleiðir?
- Hvernig er upplýsingamiðlun?
- Hvernig er tekið á því ef aðstoðarmaður gerir mistök í starfi?
- Hvernig er unnið með ágreining í samskiptum notanda og aðstoðarmanns?
- Hvernig farið þið með trúnaðinn?
- Hvað gerir þú ef upp kemur siðferðilegt álitamál?

Takk fyrir 😊

Góð samskipti smita út frá sér!

Siðasáttmáli og samskipti



Tilgangur og markmið siðasáttmálans

- Siðferðislegur stuðningur og leiðbeinandi til lausna á siðferðislegum álitamálum
- Leiðarvísir að farsælli, réttri og öruggri framkvæmd NPA
- Upplýsa hlutaðeigandi aðila um hvaða hegðunar er vænst til af þeim í starfi þeirra í tengslum við NPA miðstöðina.
- Kemur ekki í stað stað laga, starfslýsinga eða ráðningarsamninga.
- Helstu áherslur eru: fagmennska, jafnrétti, virðing, ábyrgð og samvinna í NPA vinnusambandi

Aðgerðaráætlun

- Skilgreinir hvaða aðgerða verði gripið til ef upp koma mál sem taka þarf á, t.d. áreiti og einelti á vinnustað.
- Félagsfólk og aðstoðarfólk hefur jafnan rétt á því að leita til NPA miðstöðvarinnar.
- Starfsfólk NPA miðstöðvarinnar er bundið trúnaði við bæði verkstjórnendur og aðstoðarfólk.

Nokkur dæmi um siðavanda í vinnusambandi

- Ólögleg hegðun
- Gráu svæðin Virðing, traust, öryggi og trúnaður
- Réttindi verkstjórnenda á þjónustu vs. blygðunarkennd og gildi aðstoðarfólks
- Réttindi verkstjórnenda á þjónustu vs. samningsbundinn réttindi aðstoðarfólks



Takk fyrir

Næst á dagskrá:

NPA Grunnnámskeið 6 – Skyndihjálþ

Verður haldið í maí - auglýst síðar

Erna Eiríksdóttir, fræðslustýra – erna@npa.is