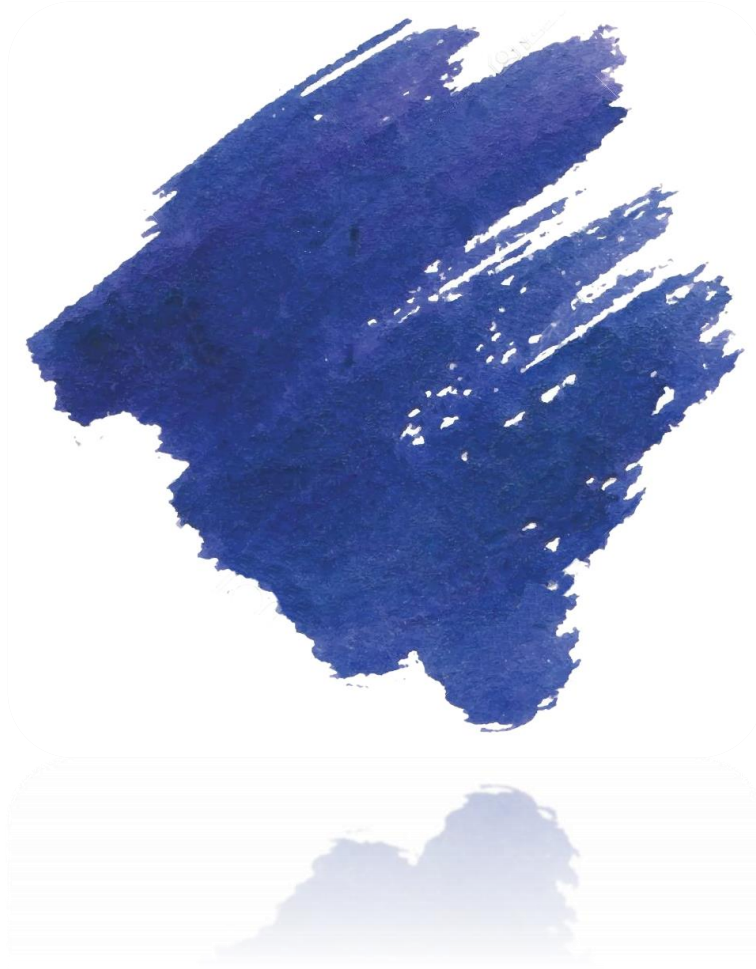




Félagsmálaráðuneytið



Handbók um NPA

Apríl 2019

Handbók um NPA
2. útgáfa apríl 2019.

Útgefandi: Félagsmálaráðuneytið
Skógarhlíð 6.
105 Reykjavík
Sími: 545 8100
Netfang:
Veffang: www.felagsmalaraduneyti.is

Umbrot og textavinnsla: Félagsmálaráðuneytið
© 2019 Félagsmálaráðuneytið
ISBN 978-9935-477-25-5

Efnisyfirlit

Inngangur	4
1 GRUNNÞÆTTIR Í NOTENDASTÝRÐRI PERSÓNULEGRI AÐSTOÐ (NPA)	5
1.1 Nokkur lykilhugtök	5
1.2 Hugmyndafræðin um sjálfstætt líf (e. independent living)	6
1.3 Stefna og markmið með notendastýrðri persónulegri aðstoð (NPA)	7
1.4 Hvað er notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA)?	7
1.5 Hver getur notið notendastýrðrar persónulegrar aðstoðar (NPA)?	7
1.6 Hvernig er sótt um notendastýrða persónulega aðstoð (NPA)?	8
1.7 Fjármögnun NPA	10
2 SKIPULAG NPA	11
2.1 Hlutverk félags-, heilbrigðis-, og menntakerfa við framkvæmd NPA	11
2.2 Sundurlíðun fjármagns til NPA	12
2.3 Umsýsluaðilar sem vinnuveitendur	13
2.4 Notandinn sem umsýsluaðili/vinnuveitandi	13
2.5 Framkvæmd fjárhagslegrar umsýslu í NPA	14
2.6 Samningsform	15
2.7 Bráðabirgðaákvæði reglugerðar um NPA	15
3 HLUVERK OG ÁBYRGÐ VIÐ NPA	17
3.1 Hlutverk sveitarfélags	17
3.2 Hlutverk umsýsluaðila	17
3.3 Hlutverk notanda/verkstjórnanda	18
3.4 Aðstoðarverkstjórnandi	19
3.5 Aðstoðarfólk	20
3.6 Eftirlit með NPA	20
4 AÐ FINNA OG RÁÐA AÐSTOÐARFÓLK	21
4.1 Að auglýsa eftir aðstoðarfólki	21
4.2 Viðtalið	22
4.3 Ákvörðun um val á aðstoðarmanni	22
4.4 Ráðning til starfa	22
4.5 Starfslýsing, þagnarskylda	23
5 STARF OG STARFSUMHVERFI AÐSTOÐARFÓLKS	25
5.1 Þjálfun aðstoðarfólks	25
5.2 Að skipuleggja starfið	25
5.3 Vinnutími aðstoðarfólks	26
5.4 Tímareikningur og sveigjanleiki	26
5.5 Fjarvera aðstoðarfólks vegna veikinda	27
5.6 Sumarleyfi aðstoðarfólks	27
5.7 Vinnuumhverfi og heilsa – áhættumat	28
5.8 Ferðalög með aðstoðarfólki	29
5.9 Starfsþróunarsamtöl	29
5.10 Siðferðileg álitamál	29
5.11 Ósætti og/eða deilur	31
5.12 Námskeið um NPA	32
a. Að vera verkstjórnandi í eigi lífi	32
b. Að vera umsýsluaðili í NPA	32
5.13 Uppsögn í starfi	32
5.14 Vottorð við starfslok	33

Inngangur

Félagsmálaráðuneytið vill með útgáfu handbókar þessarar miðla upplýsingum um hvað í því felst að njóta aðstoðar sem skipulögð er undir heitinu notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA). Hún hefst því á umfjöllun um hugmyndafræðina að baki þessu þjónustuformi, sem og stefnu og markmiðum þar að lútandi, en megináhersla er lögð á eftirtalda þætti:

- Handbókin er ætluð notendum, umsýsluaðilum, aðstoðarverkstjórnendum, sveitarfélögum, fræðsluaðilum og öðrum er taka þátt í framkvæmd NPA.
- Handbókinni er ætlað að lýsa því hvernig leysa má ýmis verkefni og álitamál sem koma upp við framkvæmd NPA.
- Í handbókinni er að finna upplýsingar og leiðbeiningar er lúta að ábyrgð notanda, verkstjórnanda og umsýsluaðila NPA.
- Fjallað er um hlutverk þeirra sem koma að NPA, einkum hvað varðar samskipti við vinnuveitendur, aðstoðarfólk, sveitarfélög o.fl.
- Handbókinni er ætlað að vera leiðarvísir fyrir bæði reynda og óreynda verkstjórnendur, sem og sveitarfélög. Bókina má einnig nota sem þátt í kynningu og fræðslu um NPA.
- Handbókin hefur viðtæka skírskotun fyrir þá sem láta sig NPA varða og er áfangi á þeirri leið að skapa skýra umgjörð um NPA og tryggja markvisst verklag þannig að aðstoðin stuðli að betri lífsgæðum fyrir notendur NPA á Íslandi.

Handbókin byggir að hluta til á ábendingum sem fram hafa komið um fyrri handbók um NPA sem gefin var út árið 2012 en jafnframt á þeirri handbók sem norsk stjórnvöld gáfu út um NPA árið 2015.

Handbókin er einnig afrakstur vinnu verkefnisstjórnar um NPA á árunum 2015, 2016 og 2017. Sú vinna byggði á hugmyndafræðinni um sjálfstætt líf og þeirri leiðsögn sem samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks veitir í því efni. Að frekari gerð bókarinnar hafa síðan á árinu 2017 komið fulltrúar NPA miðstöðvarinnar, Landssamtakanna Þroskahjálpar, Sambands Íslenskra sveitarfélaga og fræðasamfélagsins.

Á vefsíðu ráðuneytisins er að finna ýmis gagnleg skjöl og eyðublöð sem varða NPA, svo sem samningsform, upplýsingar um gott starfsumhverfi, starfsleyfi, siðareglur, starfslýsingar o.fl.

Handbókinni er ætlað að vera lifandi og tímalaust skjal. Það þýðir að hún er stöðugum breytingum undirorpin og mun því geta breyst í samræmi við aukna þekkingu og þann lærdóm sem draga má af innleiðingu NPA á komandi misserum. Nýjustu útgáfu handbókar um NPA verður alltaf að finna á vefsíðu félagsmálaráðuneytisins og allar veigameiri breytingar á efni hennar verða kynntar sérstaklega þannig að rétt útgáfa handbókarinnar liggji til grundvallar við framkvæmd NPA hverju sinni.

1 GRUNNPÆTTIR Í NOTENDASTÝRÐRI PERSÓNULEGRI AÐSTOÐ (NPA)

1.1 Nokkur lykilhugtök

Notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA): Aðstoð sem stjórnað er af notanda þjónustunnar með þeim hætti að hann skipuleggur aðstoðina, ákveður hvenær og hvar hún er veitt, velur aðstoðarfólk og hver annast umsýslu á grundvelli starfsleyfis þar að lútandi.

Notandi/verkstjórnandi: Einstaklingur sem hefur gert samkomulag um NPA við sveitarfélag þar sem hann á lögheimili og ber sjálfur daglega stjórnunarábyrgð á framkvæmd NPA.

Aðstoðarverkstjórnandi: Aðstoðarmaður vegna NPA sem starfar í umboði notandans og hefur það hlutverk að aðstoða notanda sem getur ekki annast verkstjórn að fullu sjálfur.

Umsýsluaðili: Aðili sem fengið hefur starfsleyfi útgefið af ráðuneytinu til að hafa umsýslu með framkvæmd NPA.

Aðstoðarfólk: Þeir einstaklingar sem ráðnir eru til að vera aðstoðarmenn í NPA.

Félagspjónusta/sveitarfélög: Samkomulag um vinnustundir vegna NPA er gert við félagspjónustu í sveitarfélagi þar sem notandi á lögheimili.

Tengiliður félagspjónustu/sveitarfélags: Starfsmaður félagspjónustu sveitarfélags þar sem notandi á lögheimili sem ber ábyrgð á samskiptum og samhæfingu innan sveitarfélagsins gagnvart notandanum.

Starfslýsing: Lýsing á þeim verkefnum sem aðstoðarmanni er ætlað að vinna í þágu notanda sem gert hefur samkomulag um vinnustundir vegna NPA. Starfslýsing skal alltaf vera skrifleg og samin af notandanum sjálfum, með aðstoð aðstoðarverkstjórnanda þegar við á. Félagsmálaráðuneytið mun gefa út viðmið um gerð starfslýsinga.

Umsýsluleyfi: Heimild til að starfa við umsýslu með NPA. Félagsmálaráðuneytið gefur út starfsleyfi til umsýslu með NPA á grundvelli sérstakrar kröfulýsingar, sbr. [reglugerð nr. 1033/2018](#). Sá sem hefur fengið umsýsluleyfi getur starfað í hvaða sveitarfélagi sem er.

Þörf fyrir stuðning/aðstoð: Mat á tegund stuðnings, umfangi hans og þörf fyrir daglegan stuðningstíma. Miðað er við stig og eðli þess stuðnings sem fatlað fólk þarfnast til að geta lifað eðlilegu lífi með fullri þátttöku í samfélaginu. Markmiðið er að tryggja jafnræði milli einstaklinga, sbr. 19. gr. [samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks](#).

Samningsfjárhæð: Heildarframlag sveitarfélags til samkomulags um vinnustundir vegna NPA sem felur í sér launakostnað (85%), kostnað vegna umsýslu (10%) og starfsmannakostnað (5%).

Framlag vegna launakostnaðar: Sá hluti heildarfjárhæðar (85%) í samkomulagi aðila um vinnustundir sem ætlað er að standa undir greiðslu launa og launatengdra gjalda.

Framlag vegna umsýslu: Sá hluti heildarfjárhæðar (10%) í samkomulagi aðila um vinnustundir sem ætlað er að standa undir kostnaði vegna umsýslu um samning, þ.e. kostnaði við launabókhald og rekstraruppgjör, við ráðningu og að hafa starfsfólk í vinnu, ásamt kostnaði við fræðslu og ráðgjöf.

Framlag vegna starfsmannakostnaðar: Sá hluti heildarfjárhæðar (5%) í samkomulagi aðila um vinnustundir sem ætlað er að standa undir kostnaði við að hafa aðstoðarfólk sem fylgir notandanum í lífi og starfi.

Sérfræðikostnaður: Sérstakt framlag sveitarfélags vegna aðstæðubundins sérfræðikostnaðar, svo sem við túlkun.

Einstaklingsbundin þjónustúáætlun: Áætlun um framkvæmd fjölþættrar þjónustu þar sem tiltekin eru markmið áætlunarinnar og leiðir, hverjir séu samstarfsaðilar og hverjir beri ábyrgð á að koma

áætluninni í framkvæmd. Það á einkum við um samhæfingu úrræða mismunandi þjónustukerfa, svo sem félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og annarra aðila, t.d. vegna menntunar, atvinnu og tómsunda.

Samkomulag um úthlutun vinnustunda: Samkomulag um fjárframlag sveitarfélags á mánuði og fjölda vinnustunda sem notandi hefur til ráðstöfunar á grundvelli heildstæðs mats hans sjálfs og sveitarfélags á stuðningsþörf.

Samstarfssamningur sveitarfélags og umsýsluaðila: Samningur sem kveður á um skipan þjónustu og hlutverk umsýsluaðila, fyrirkomulag samstarfs við aðstoðarfólk á vegum umsýsluaðila, samstarf aðila og gagnkvæmar skyldur, skyldur umsýsluaðila, skyldur sveitarfélags, vanefndir á samningi, kostnað og skilyrði greiðslna og meðferð ágreinings.

Einstaklingssamningur um NPA: Samningur milli sveitarfélags, umsýsluaðila og notanda varðandi framkvæmd NPA. Sé notandi sjálfur umsýsluaðili gerir hann einstaklingssamning við sveitarfélag.

Athafnir dagslegs lífs: Allar venjulegar athafnir í daglegu lífi, t.d. innkaup, matseld, þvottar og hreingerningar, leggjast til svefnis og fara á fætur, persónulegt hreinlæti o.s.frv. NPA getur einnig falist í aðstoð við ferðir og ferðalög og stuðningi við virkt líf í samfélagi við aðra.

1.2 Hugmyndafræðin um sjálfstætt líf (e. independent living)

Hugmyndafræðin um sjálfstætt líf felur í sér að allt fatlað fólk geti tekið eigin ákvarðanir, óháð eðli og alvarleika skerðingar. Því eigi það rétt á að hafa stjórn á eigin lífi og taka fullan þátt á öllum sviðum þess; m.a. hvað varðar fjármál, stjórnsmál, menningu, fjölskyldulíf, menntun, atvinnu og tómsundir í samfélagi sem gerir öllum jafn hátt undir höfði.

Notendastýrð persónuleg aðstoð byggir á hugmyndafræðinni um sjálfstætt líf og felur í sér að fatlað fólk geti ákveðið og valið **hvaða** þjónustu það fær, **hvar** hún er veitt, **hvernig**, **hvenær** og af **hverjum**.

Dregnir hafa verið fram helstu þættir sem taldir eru nauðsynleg forsenda þess að fatlað fólk geti átt sjálfstætt líf. Bent er á á fimm meginatriði:

- Húsnæði.
- Notendastýrða persónulega aðstoð (NPA).
- Samgöngur og ferðafrelsi.
- Aðgengi.
- Jafningjafræðsla og ráðgjöf.

Húsnæði er upphaf alls þar sem fatlað fólk þarf að eiga heimili sem hentar þörfum þess og aðstæðum. Við setningu nýrra laga um þjónustu við fatlað fólk áréttaði löggjafinn mikilvægi sjálfstæðrar búsetu með því að kveða á um að fötluðu fólki sem býr á stofnunum eða herbergjasambýlum skuli bjóðast aðrir búsetukostir (sbr. ákvæði til bráðabirgða II með lögum nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir).

Notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA) er forsenda þess að fatlað fólk geti lifað sjálfstæðu lífi í samfélaginu; þannig er því veittur sá daglegi stuðningur sem til þarf. NPA byggir víða á beinum greiðslum fyrir þá sem það kjósa. Í því felst að notandinn getur ráðstafað fjármuninum sjálfur og keypt þá þjónustu sem hentar honum frá þeim aðilum sem hann óskar eftir. Notandinn fær þar með frumkvæðið í eigin hendur og valdið færast frá þjónustukerfinu yfir til hans sjálfs.

Samgöngur og ferðafrelsi er fötluðu fólki nauðsyn til þess að geta tekið fullan þátt í samfélaginu, t.d. hitt vini og ættingja, komist til og frá vinnu eða skóla og notið menningar og félagslífs.

Aðgengi er að sama skapi brýnt til þess að fatlað fólk komist um án hindrana.

Jafningjafræðsla og ráðgjöf, m.a. af hálfu annars fatlaðs fólks, felur í sér að veita hagnýtar upplýsingar um framkvæmd NPA, réttindi, þjónustu, menntun og aðrar leiðir til sjálfstæðs lífs. Með því móti má

aðstoða fólk við að meta eigin þarfir fyrir daglegan stuðning og tækjabúnað, sem og að gera sér grein fyrir þeim lífsgæðum sem hver og einn gerir kröfu um.

1.3 Stefna og markmið með notendastýrðri persónulegri aðstoð (NPA)

Með NPA er stefnt að því markmiði að auka möguleika fólks til sjálfstæðis á heimili sínu, í atvinnu, menntun og frístunda- og menningarlífi. Því er NPA mikilvægt framlag til jafnréttis, jafnræðis og samfélagsþátttöku þeirra sem hafa sérstaka stuðningsþörf og mikla þörf fyrir aðstoð af þeim sökum.

Að festa NPA í lög felur þannig í sér þá grunnhugsun að tryggja fólki með mikla stuðningsþörf, sem fellur undir [lög nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), meiri möguleika á að stjórna eigin lífi og velferð. Í lögfestingu NPA felst því að fatlað fólk eigi aukið val um þjónustu og fyrirkomulag stuðnings og skulu sveitarfélög vinna að innleiðingunni á tímabilinu 2018-2022. Það skyldar þau til að bjóða NPA sem valkost við hefðbundin form félagsþjónustu við fatlað fólk. Sé það sameiginleg niðurstaða notanda og sveitarfélags að þjónustuformið henti vel til þess að mæta stuðningsþörfum er gengið til sammingsgerðar um NPA.

1.4 Hvað er notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA)?

Notendastýrðri persónulegri aðstoð er ætlað að veita fólki sem þörf hefur fyrir aðstoð aukin tækifæri til þess að lifa virku og sjálfstæðu lífi. Aðstoðin á að gera fólki kleift að uppfylla skyldur sínar, þarfir og óskir og gæta hagsmuna sinna eins og aðrir samfélagsþegnar að því marki sem kostur er.

Þegar þjónusta er skipulögð sem NPA skipuleggur notandinn hana sjálfur, með aðstoð ef þess gerist þörf, og annast verkstjórn með starfi aðstoðarfólks. Notandinn ber þannig daglega verkstjórnarábyrgð og ennfremur vinnuveitandaábyrgð á störfum þeirra sem aðstoða hann, nema umsýsluaðili sé annar en notandi sjálfur, þá ber sá aðili vinnuveitandaábyrgðina í samstarfi við notanda. Verkstjórnandi gegnir því hlutverki að skilgreina hvaða þörfum skuli mætt, að taka þátt í ráðningum og vali aðstoðarfólks, að kenna því og leiðbeina um hvernig aðstoðinni verði best fyrir komið, sem og að móta og framfylgja vinnuáætlunum og annast aðra þætti sem varða aðstoðina.

Notandinn stýrir því **hvernig** aðstoðin er skipulögð, **hvaða** aðstoð er veitt, **hvenær** og **hvar** hún fer fram og **hver** veitir hana. Notandi verður að geta gegnt þessu hlutverki á ábyrgan hátt til þess að geta annast verkstjórnina. Verkstjórnin er leið til þess að stuðla að auknum sveigjanleika og virkrar og sjálfstæðrar tilveru. T.d. er mögulegt að safna upp vinnustundum sem koma til móts við þarfir notandans og þær reglur sem sveitarfélag setur.

NPA felur í sér að notandinn/verkstjórnandinn stýrir öllum þáttum þjónustunnar. Í henni felst aðstoð við allar athafnir daglegs lífs, t.d. innkaup, matseld, þvotta og hreingerningar, að leggjast til svefns og fara á fætur, persónulegt hreinlæti o.s.frv. NPA getur einnig falist í aðstoð við ferðir og ferðalög og öðrum stuðningi við virkt líf í samfélagi við aðra.

NPA má skipuleggja á ýmsa vegu eins og fram kemur í næstu köflum um leiðir við framkvæmd NPA.

1.5 Hver getur notið notendastýrðrar persónulegrar aðstoðar (NPA)?

Eins og áður hefur komið fram geta notendur sem gert hafa samkomulag við sveitarfélag um vinnustundir vegna NPA valið að fá aðstoðina skipulagða sem slíka frá og með 1. október 2018. Grundvöllur samkomulagsins er þó að notendur uppfylli viðmið 1. gr. [laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), og önnur þau skilyrði sem fram koma í 11. gr. laga þeirra laga. Einnig gilda ákvæði [reglugerðar nr. 1250/2018 um notendastýrða persónulega aðstoð](#), ásamt [reglum sveitarfélags](#) um NPA.

Rétturinn til NPA nær að jafnaði til einstaklinga sem þurfa sértæka aðstoð umfram 15 klst. á viku, sbr. 3. gr. [laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), þar sem vísað er til 26. og 27. gr. [laga nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga](#). Þeir sem náð hafa 67 ára aldri eiga

rétt á að njóta NPA áfram nema verulegar breytingar verði á stuðningsþörfum. Verði einstaklingur fyrir skerðingu eftir 67 ára aldur, sem jafna má til fötlunar, skulu aðstæður hans metnar sérstaklega og m.a. litið til þess hvort fötlunin sé til komin vegna aldurstengdra ástæðna.

Þeim sem uppfylla ekki skilyrði fyrir samkomulagi um vinnustundir vegna NPA gæti hins vegar hentað að fá aðstoð á grundvelli notendasamnings (sjá 10. gr. [laga nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#)).

Vert er að árétta að við mat á stuðningsþörf er byggt á mati notandans og þeirra sem þekkja vel til hans. Niðurstaða mats á fjölda vinnustunda byggist á samkomulagi notanda og sveitarfélags. Þjónusta á formi NPA er ekki bundin við ákveðna greiningu eða fötlun en er einkum ætluð fólki með umfangsmikla og viðvarandi þörf fyrir stuðning. Gert er ráð fyrir að þörfin sé það umfangsmikil eða þess eðlis að skynsamlegast sé að sinna henni með NPA að mati umsækjanda og sveitarfélags. Matið sem hér er vísað til skal ætíð unnið með heildstæðum hætti, þ.e. ná til allra þarfa einstaklingsins.

Við mat á því hver skuli njóta NPA skal lögð áhersla á hvers kyns þörf umsækjandi hefur fyrir stuðning og hvort NPA geti stuðlað að virkara og sjálfstæðara lífi hans. Við slíkt mat er eðlilegt að líta til þess að hvaða marki umsækjandinn kys að taka þátt í lífi og starfi samfélagsins, t.d. á sviði menntunar, þjálfunar, vinnu og þátttöku í fjölskyldulífi. Önnur þátttaka í samfélaginu, svo sem í félagsstarfi, stjórnárum og menningarlífi, er einnig mikilvæg í þessu samhengi. Það er þó alltaf nauðsynleg forsenda aðstoðarinnar að umsækjandinn bæði vilji og geti borið ábyrgð á þeim verkefnum sem fylgja verkstjórn í NPA og hafi forsendur til þess að annast það hlutverk á ábyrgan hátt.

Þurfi notandi aðstoð við að koma á framfæri óskum sínum og vilja getur hann átt kost á aðstoðarverkstjórn og er þá gert ráð fyrir að sá aðili sé úr hópi aðstoðarmanna hans. Aðstoðarverkstjórnandi annast þá verkstjórnina í samstarfi við notanda.

1.6 Hvernig er sótt um notendastýrða persónulega aðstoð (NPA)?

Einstaklingur, eða persónulegur talsmaður hans, sækir um að gera samkomulag um vinnustundir vegna NPA hjá sveitarfélaginu þar sem hann á lögheimili. Sveitarfélagið aflar grunnupplýsinga hjá umsækjanda og/eða þeim sem þekkja best til hans um andlega, líkamlega og félagslega stöðu og virkni og framkvæmir þannig heildstætt mat. Á grundvelli þeirra upplýsinga er mat lagt á stuðningsþörf umsækjanda. Matið er því greining á stöðu hans og aðstæðum og hvaða stuðningur er þörf til þess að hann geti lifað eins sjálfstæðu lífi og kostur er.

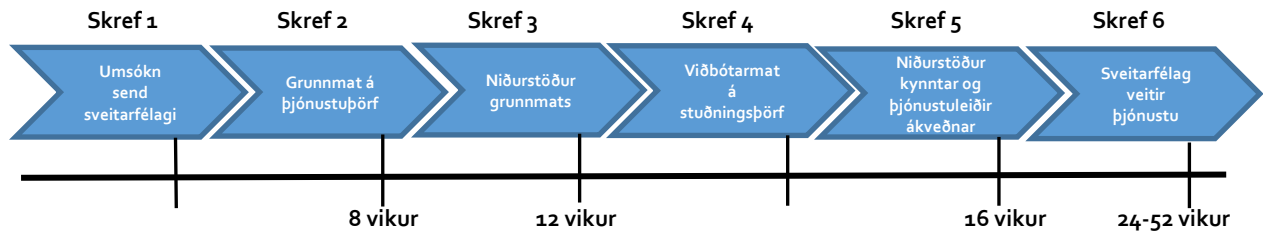
Á grundvelli þessa grunnmats fer tengiliður innan félagsþjónustunnar yfir það með umsækjanda eða talsmanni hans hvaða kostir kunni að koma til greina og gerir tillögu þar að lútandi, þ.e. um NPA eða aðra kosti. Brýnt er að farið sé ítarlega yfir það á þessu stigi hvaða kostir kunni að standa umsækjanda til boða, hverjir komi ekki til greina og þá hvers vegna.

Sé niðurstaða grunnmatsins sú að þörf fyrir þjónustu eða stuðning sé önnur eða víðtækari en veitt er samkvæmt [lögum nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga](#), og að sveitarfélagið telji að þjónusta á formi NPA komi til álita skal það tilkynnt umsækjanda.

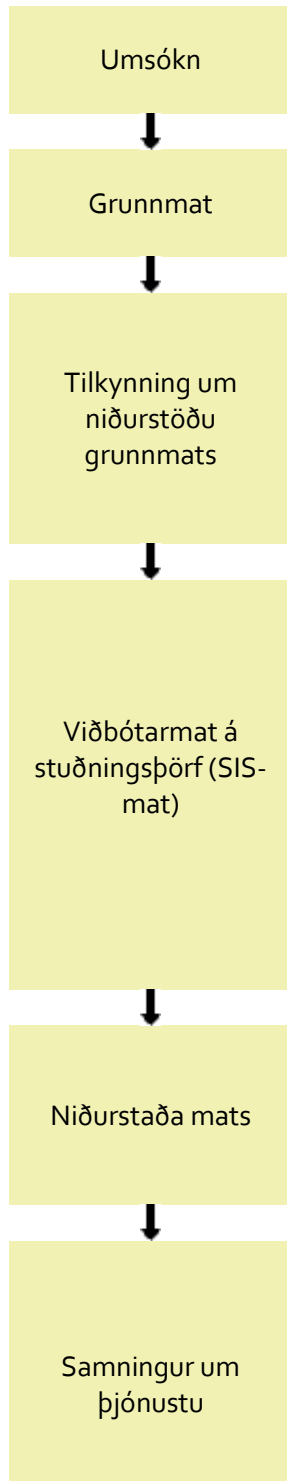
Í flestum tilvikum liggur fyrir [Mat á stuðningsþörf, Supports Intensity Scale \(SIS-mat\)](#) umsækjanda eða annað sambærilegt og viðurkennt mat á stuðningsþörf. Sé svo ekki er gert ráð fyrir að óskað sé eftir því við [Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins \(GRR\)](#) eða annan til þess bærán aðila að slíkt mat fari fram sem leiði stuðningsþarfir í ljós. Mati af slíku tagi er ætlað að varpa glegggra ljósi á stuðningsþörf umsækjanda, enda veiti niðurstöður matsins sundurliðaðar upplýsingar þar að lútandi. Sem dæmi má nefna að GRR lýsir markmiðinu með SIS-mati þannig að því sé ætlað að meta á hlutlægum hátt stig og eðli þess stuðnings sem fatlað fólk þarfnast til að geta lifað eðlilegu lífi með fullri þátttöku í samfélaginu. Gert er ráð fyrir að SIS-matið eða annað sambærilegt mat komi að jafnaði til viðbótar grunnmatinu.

Umsóknarferlinu er lýst nánar á myndrænan hátt hér á eftir. Tilgreind tímamörk ber að skoða sem viðmið.

Ferli umsóknar um notendastýrða persónulega aðstoð í sex skrefum



Aðgerð



Framkvæmd

1. **Umsækjandi** sendir skriflega umsókn um að gera samkomulag um vinnustundir vegna NPA til þess **sveitarfélags** þar sem hann á lögheimili.
2. **Starfsfólk sveitarfélagsins** framkvæmir grunnmat á stuðningsþörf í samráði við **umsækjanda** og persónulegan talsmann hans, ef við á. Matið skal fara fram innan átta vikna frá því að umsókn berst.
3. **Sveitarfélagið** tilkynnir umsækjanda niðurstöðu grunnmats eins fljótt og auðið er og eigi síðar en fjórum vikum eftir að hún liggur fyrir. Sé niðurstaða grunnmatsins sú að þörf fyrir þjónustu eða stuðning sé önnur eða víðtækari en veitt er samkvæmt [lögum nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitafélaga](#), og að sveitarfélagið telji að þjónusta á formi NPA komi til álita skal það tilkynnt umsækjanda. Telji sveitarfélagið að svo sé ekki skal það rökstutt.
4. Í flestum tilvikum liggur fyrir [SIS-mat](#) umsækjanda eða annars konar sambærilegt mat. Sé svo ekki er gert ráð fyrir að óskað sé eftir því við Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins (GRR) eða annan til þess bærán aðila að slíkt mat fari fram. Matinu er ætlað að varpa gleggra ljósi á stuðningsþörf umsækjanda, enda veiti niðurstöður þess sundurliðaðar upplýsingar þar að lútandi. Sem dæmi má nefna að GRR lýsir markmiðinu með SIS-mati þannig að því sé ætlað að meta á hlutlægan hátt stig og eðli þess stuðnings sem fatlað fólk þarfnast til að geta lifað eðlilegu lífi með fullri þátttöku í samfélaginu. Gert er ráð fyrir að SIS-matið eða annað sambærilegt mat komi að jafnaði til viðbótar grunnmatinu.
5. Niðurstaða grunnmats og viðbótarmats á stuðningsþörf skal liggja fyrir eigi síðar en 16 vikum eftir að umsókn berst. Sveitarfélagið tekur þá ákvörðun í samráði við umsækjanda um hvaða kostir kunni að koma til greina er varða fyrirkomulag þjónustu, þ.e. NPA eða aðrir kostir.
6. Verði það niðurstaða mats sveitarfélagsins og umsækjanda að NPA sé hentugur kostur meta aðilar í sameiningu þörfina fyrir umfang þjónustunnar og gera með sér skriflegt samkomulag um samningsfjárhæð og fjölda vinnustunda sem verða til ráðstöfunar. Væntanlegur notandi getur þá valið um eftirtaldir leiðir við framkvæmd NPA:

a. Notandinn gerir samkomulag við einstakling eða lögaðila, t.d. samvinnufélag, sem hefur til þess umsýsluleyfi, um að taka að sér umsýslu með þjónustu við sig. Hann getur einnig leitað til sveitarfélags um umsýslu.

b. Notandinn gerir samkomulag við sveitarfélagið um að annast sjálfur umsýslu með þjónustunni og er þá í senn verkstjórnandi og umsýsluaðili/vinnuveitandi.

Þegar samkomulag hefur verið gert um samningsfjárhæð og fjölda vinnustunda og ákveðið hefur verið með umsýslu skulu notandi, sveitarfélag og umsýsluaðili gera með sér einstaklingssamning um NPA. Í honum eru nánari upplýsingar um aðila, gildistíma o.fl. Samningsforminu er lýst nánar í kafla 2.6 og eyðublað er að finna á vefsíðu ráðuneytisins.

Enn fremur skal gengið frá samstarfssamningi milli umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA (sjá nánar í kafla 2.6 og á vefsíðu ráðuneytisins). Miðað skal við að gengið sé frá einstaklingssamningi um NPA svo fljótt sem auðið er eftir að niðurstöður úr viðbótarmati liggja fyrir, þó eigi síðar en 12 mánuðum eftir að umsókn barst sveitarfélagi. Umsækjanda skal ávallt tilkynnt um breytingar á áður tilkynntum tímasetningum.

Gert skal ráð fyrir að stöðumat fari fram þremur mánuðum eftir að framkvæmd NPA hefst til að kanna hvernig aðstoðin nýtist notanda og hvort hún virðist skila tilætluðum árangri.

Einstaklings-
bundin
þjónustuáætlun

7. **Fatlað fólk** sem hefur þörf fyrir viðvarandi og fjölbreytilegan stuðning á rétt á að gerð sé einstaklingsbundin þjónustuáætlun fyrir það. Það getur átt við um þá sem gert hefur verið samkomulag við um vinnustundir vegna NPA. Gerð slíkrar áætlunar skal vera á ábyrgð þeirra sem sjá um umsýslu/framkvæmd þjónustunnar.

Þjónustuáætlunin felur í sér markmið sem vinna skal að með því að veita stuðning og samhæfa úrræði mismunandi þjónustuaðila, þar á meðal félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og annarra aðila, svo sem á sviði menntunar, atvinnu og tómstunda.

Þjónustuáætlunin lýsir því hver og hvernig skuli sjá til þess að tilteknum verkþáttum í áætluninni sé framfylgt. Þá eiga að koma þar fram upplýsingar um þann tíma sem einstökum stuðningsþáttum er ætlaður.

1.7 Fjármögnun NPA

Á innleiðingartíma NPA sem lögfests þjónustuforms (2018-2022) bera ríki og sveitarfélög sameiginlega ábyrgð á fjármögnun NPA. Þessi sameiginlega ábyrgð kemur m.a. fram í áður nefndu ákvæði til bráðabirgða I í lögum nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

Meginreglur um meðferð opinberra fjármuna gilda um NPA, þar á meðal að stuðlað sé að hagkvæmni og forsvaranlegri nýtingu á sameiginlegum gæðum. Ekki er þó miðað við að þjónustan sé boðin út í hefðbundnum skilningi laga um opinber innkaup enda hafa opinberir aðilar ákveðið svigrúm til þess að ákveða hvernig sértæk félagsþjónusta er útvistuð eða skipulögð með þátttöku utanaðkomandi þjónustu- eða rekstraraðila.

2 SKIPULAG NPA

Skipuleggja má NPA á ýmsa vegu. Á grundvelli samkomulags um vinnustundir getur notandi valið að semja við þann umsýsluaðila sem hann kýs og hefur til þess starfsleyfi skv. 7. gr. [laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), eða sjá sjálfur um umsýsluna. Í þeim tilvikum þarf notandinn að hafa [starfsleyfi skv. reglugerð nr. 1033/2018](#) og ber sjálfur ábyrgð sem vinnuveitandi gagnvart því starfsfólki sem hann ræður til þess að veita sér aðstoðina.

Gert er ráð fyrir því að NPA verði valkostur í hverju sveitarfélagi. Það er undir hverju sveitarfélagi komið og á ábyrgð þess hvaða leiðir það fer við framkvæmd NPA, innan ramma laga og reglugerða. Sveitarfélaginu ber m.a. að tryggja að notandinn sé sannarlega verkstjórnandi, þó hann kunni að þurfa til þess aðstoð, og að um raunverulega notendastýringu sé að ræða.

Bent skal á að það á einnig við ef rétt þykir og hentugt að samkomulag um vinnustundir sé gert vegna fatlaðs barns (undir 18 ára aldri) að barnið er hinn formlegi notandi, en ekki fjölskylda hans eða aðrir nánir aðstandendur. Hins vegar geta þeir aðilar eftir atvikum gegnt hlutverki umsýsluaðila eða aðstoðarverkstjórnanda ef sú tilhögun þykir heppilegust. Rétt er þó að hafa í huga að einatt kann að vera skynsamlegra að utanaðkomandi aðili annist umsýslu, sem og aðstoðarverkstjórn ef því er að skipta. Með því móti yrði álagi að nokkru leyti létt af foreldrunum og þeir hefðu meira svigrúm til að sinna öðrum börnum sínum og/eða sjálfum sér.

Þá er rétt að hafa í þessu sambandi hliðsjón af ákvæðum [samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi barnsins](#) (sjá einkum 12., 13. og 14. gr.) um rétt þess til að láta í ljós skoðanir sínar. Það á einkum við um börn sem eru orðin stálpuð og nægilega þroskuð til að láta ótvírætt í ljós óskir sínar og vilja.

Í reglum sveitarfélags um NPA skal kveðið á um þátttöku foreldra, maka, systkina eða annarra nánna skyldmenna í aðstoðinni. Í ljósi hugmyndafræði, sem hefur sjálfstætt líf að meginmarkmiði, hníga rök að því að það sé ekki í anda hennar að aðstandendur gegni teljandi hlutverki við NPA nema mikilvægar málefnalegar ástæður séu fyrir þeirri tilhögun.

2.1 Hlutverk félags-, heilbrigðis-, og mentakerfa við framkvæmd NPA

Hlutverk félagsþjónustu

NPA er félagsleg aðstoð sem hefur það að markmiði að sá sem hennar nýtur geti lifað sjálfstæðu lífi. Þegar samkomulag er gert um vinnustundir vegna NPA er almennt gert ráð fyrir að hefðbundnum félagslegum úrræðum, sem notandi gæti að öðrum kosti nýtt sér samkvæmt [lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga](#) og [lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), sé steypt inn í NPA. Þar gæti verið um að ræða ýmsa stoð- og stuðningsþjónustu (m.a. liðveislu, heimaþjónustu og frekari liðveislu samkvæmt fyrri lögum) sem veitt er á heimili, á vinnustað og í frístundum fólks.

Hlutverk heilbrigðisþjónustu

Þurfi notandi NPA á heilbrigðisþjónustu að halda á hann til þess rétt á grundvelli mats á þörf líkt og ófatlað fólk. Gert er ráð fyrir að þjónusta heilbrigðiskerfisins sé einkum með tvennum hætti: (1) að heilbrigðisstarfsmaður komi inn á heimili notanda og veiti honum heilbrigðisþjónustu (t.d. heimahjúkrun) sem hann hefur þörf fyrir og samið hefur verið um og (2) að viðkomandi heilbrigðisstofnun leggi til skilgreint fjárframlag inn í samning um NPA og notandinn ráði sjálfur heilbrigðisstarfsmann til verksins. Skal þá félagsþjónustan þar sem notandinn á lögheimili kalla eftir samvinnu og samkomulagi við viðkomandi heilsugæslustöð um framlag hennar til heildstæðrar þjónustu á grundvelli samkomulags um vinnustundir vegna NPA.

Enn fremur kann notandi að þurfa að leggjast inn á sjúkrahús eða aðra heilbrigðisstofnun. Sé talið nauðsynlegt að aðstoðarmaður fylgi honum meðan á dvölinni stendur ber sjúkrahúsinu/stofnuninni að greiða þann kostnað sem af því hlýst. Gert er ráð fyrir að sá kostnaður sé þá dreginn af framlagi sveitarfélagsins til notandans.

Hlutverk menntakerfis

Þurfi NPA-notandi á sérstökum stuðningi að halda við athafnir daglegs lífs (ADL) að halda í skóla og kýs að aðstoðarfólk hans sinni þeirri þjónustu, lýtur það sömu reglum og skilyrðum sem framhaldsskóli setur og nemandinn sjálfur. Óski notandi eftir að skólinn sinni þeirri þjónustu er gerð grein fyrir þörfum nemandans þegar sótt er um skólavist.

Einstaklingsbundin þjónustuáætlun

Samningur um vinnustundir vegna NPA getur verið einföld útfærsla á samkomulagi sem gert er við einn þjónustuaðila. Sé aftur á móti um að ræða framlag fleiri aðila innan félagsþjónustunnar og/eða annarra þjónustukerfa, t.d. heilbrigðis- og menntakerfisins, á notandinn rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun. Það þýðir að þjónustuaðilarnir setja saman heildstæða þjónustuáætlun á grundvelli samkomulags þeirra um framlag til aðstoðar við notandann í samvinnu við hann.

2.2 Sundurliðun fjármagns til NPA

Framlag sveitarfélaga til NPA er sundurliðað með þrennum hætti, þ.e. (1) framlag til launa og launatengdra gjalda aðstoðarfólks í samræmi við metna stuðningsþörf, (2) framlag til umsýslu til að standa straum af kostnaði við starfsmannahald, reikningskil, bókhald, fræðslu o.fl. vegna NPA og (3) framlag til að standa undir kostnaði við að hafa aðstoðarmann í fylgd með sér í daglegu lífi.

Framlag til launakostnaðar

Miðað er við að framlag sveitarfélags til launakostnaðar nemi 85% af heildarupphæð framlags til NPA. Gengið skal úr skugga um að framlagið nægi til að standa straum af launakostnaði og launatengdum gjöldum aðstoðarfólks hverju sinni með hliðsjón af ákvæðum kjarasamninga, eðli samnings o.fl. Einnig skal gert ráð fyrir svigrúmi til að mæta tilfallandi veikindum og þjálfun nýrra starfsmanna. Notanda eða umsýsluaðila er ekki heimilt að ráðstafa framlagi til launakostnaðar með öðrum hætti en í formi launagreiðslna til aðstoðarfólks.

Framlag til umsýslu

Af framlagi sveitarfélags til NPA skal verja allt að 10% til kostnaðar við umsýslu. Undir hana fellur kostnaður við launabókhald og uppgjör vegna starfsfólks, kostnaður við ráðningar og almennt starfsmannahald, sem og tryggingar, rekstraruppgjör og skilagreinar í samræmi við kröfur sveitarfélags, auk fræðslu og ráðgjafar. Notanda eða umsýsluaðila er ekki heimilt að ráðstafa neinum hluta framlagsins til annarra þátta, þ.e. til launakostnaðar, starfsmannakostnaðar eða sérfræðikostnaðar. Sé kostnaður við umsýsluna fyrirsjáanlega meiri eða minni en sem nemur 10% af heildarframlagi sveitarfélags til NPA skal samið sérstaklega um hærra eða lægra framlag til hennar.

Framlag til starfsmannakostnaðar

Miðað er við að 5% af framlagi sveitarfélags til NPA renni til kostnaðar notanda sem hlýst af því að hafa starfsfólk í vinnu og að hafa aðstoðarmann í fylgd með sér í leik og starfi. Þessi kostnaður getur verið margvíslegur, svo sem útlagður kostnaður vegna ferðalaga og samgangna, aðgöngumiði fyrir starfsmann á söfn, tónleika, íþróttaviðburði o.þ.h., kostnaður við starfsmannaaðstöðu á heimili notanda, hreinlætisvörur fyrir aðstoðarfólk o.s.frv. Notanda er óheimilt að ráðstafa framlagi sem ætlað er til starfsmannakostnaðar með öðrum hætti en hér greinir nema samið hafi verið um það sérstaklega við sveitarfélagið.

Framlag til fræðslu

Í þessu sambandi ber að líta til 19. gr. [reglugerðar um NPA nr. 1250/2018](#) þar sem fjallað er um kostnað „vegna þjálfunar notanda, aðstoðarfólks, aðstoðarverkstjórnanda og umsýsluaðila.“ Þar koma eftirtalin atriði fram:

- Kostnaður við grunnnámskeið og framhaldsnámskeið fyrir notendur, aðstoðarfólk og aðstoðarverkstjórnendur skv. 7. og 11. gr. [reglugerðarinnar, innskot hér] skal greiddur af

umsýslukostnaði. Ráðuneytið skal þó á innleiðingartímabili NPA til ársins 2022 greiða helming kostnaðarins.

- Kostnaður vegna greiðslu vinnustunda til aðstoðarfólks meðan á námi stendur skal vera hluti samkomulags sveitarfélags og notanda um vinnustundir.
- Námskeið fyrir umsýsluaðila skal greitt af ráðuneytinu.

Í kafla 5.12 í þessari handbók er fjallað frekar um helstu áhersluatriði grunnnámskeiðanna og fleira sem lýtur að fræðslu.

Framlag til sérfræðikostnaðar og annars tilfallandi kostnaðar

Sveitarfélög, hagsmunasamtök og ráðuneytið skulu fyrir lok 2019 vinna tillögur til ráðherra um hvernig staðið verði að greiðslum vegna sérfræðikostnaðar við viðbótarþarfir þeirra sem fá NPA.

Sérstakar aðstæður notanda

Þær aðstæður geta komið upp í lífi notanda að hann hafi þörf fyrir meiri aðstoð eða hærra fjárframlag vegna langvarandi veikinda hans, aðstoðarmanna, fæðingaorlofs, slysa eða dauðsfalla o.s.frv. Notandi getur óskað eftir sérstöku viðbótarframlagi til þess að bregðast við slíkum aðstæðum. Sveitarfélag setur sér starfsreglur um hvernig bregðast skuli við þegar þannig stendur á.

Langtímaveikindi starfsfólks

Athygli skal vakin á því ákvæði 20. gr. [reglugerðar um NPA nr. 1250/2018](#) að til viðbótar við samningsfjárhæð vegna heildarfjölda vinnustunda skuli sveitarfélag reikna 1% sem lagt er inn í Jöfnunarsjóð sveitarfélaga. Sjóðurinn veitir framlög, á grundvelli umsókna frá umsýsluaðilum, til þess að standa straum af viðbótarútgjöldum vegna langtímaveikinda starfsfólks. Settar verða sérstakar reglur um skilyrði fyrir slíkum framlögum.

2.3 Umsýsluaðilar sem vinnuveitendur

Sjálfseignarstofnun eða samtök fatlaðs fólks og fyrirtæki sem starfa án hagnaðarsjónarmiða geta verið umsýsluaðilar. Slíkur aðili tekur þá við samkomulagi um vinnustundir sem notandi hefur gert við sveitarfélag. Sveitarfélagið og umsýsluaðilinn gera með sér [samstarfssamning um samskipti og samstarf við framkvæmd NPA](#). Í samningnum er kveðið á um hlutverk og skyldur umsýsluaðilans samkvæmt 12. gr. [reglugerðar um NPA nr. 1250/2018](#). Hann ræður aðstoðarfólkið og ber ábyrgð sem vinnuveitandi gagnvart því.

Umsýsluaðilinn þarf að hafa starfsleyfi sem [Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar](#) gefur út. Í [reglugerð nr. 1033/2018](#) þar að lútandi er m.a. fjallað um gæðakröfur, skyldur í samræmi við ábyrgð vinnuveitenda, kröfur um skýrslugerð o.fl. Sveitarfélagið ber engu að síður stjórnarsýslulega ábyrgð á framkvæmd þjónustunnar.

Notandi NPA, eða aðstoðarverkstjórnandi hans ef þannig ber undir, er ávallt verkstjórnandi aðstoðarfólks án tillits til þess hver annast umsýsluna. Framkvæmd NPA byggist á því að notandinn sé ætíð við stjórnvölinn í lífi sínu.

2.4 Notandinn sem umsýsluaðili/vinnuveitandi

Vilji notandi annast umsýslu með NPA sjálfur þarf hann að hafa til þess [starfsleyfi skv. reglugerð nr. 1033/2018](#). Hann gerir þá [samstarfssamning við sveitarfélagið um samskipti og samstarf við framkvæmd NPA](#). Í samningnum er kveðið á um hlutverk og skyldur notandans samkvæmt 13. gr. [reglugerðar um NPA nr. 1250/2018](#).

Sveitarfélagi ber að tryggja fullnægjandi skýrslugerð og eftirfylgd til þess að skipulag NPA sé áreiðanlegt og innan ramma þess samkomulags sem gert hefur verið. Sveitarfélagið verður einnig að tryggja að gildandi lögum og samningum sé framfylgt, þar með talið að aðstoðarfólki séu tryggðar

lögboðnar starfsaðstæður (sjá [lög nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum](#) og þær reglugerðir sem við eiga).

2.5 Framkvæmd fjárhagslegrar umsýslu í NPA

Framkvæmd fjárhagslegrar umsýslu með NPA fer fram með þeim hætti að umsýsluaðili tekur fyrirfram við mánaðarlegu fjárframlagi frá sveitarfélagi samkvæmt einstaklingssamningi um NPA, þ.e. framlagi til launakostnaðar, starfsmannakostnaðar og umsýslu. Hann ráðstafar því í samræmi við ákvæði þess samnings, samstarfssamnings umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA, reglugerð um NPA og reglur sveitarfélagsins um framkvæmd þjónustunnar.

Framlagi til launakostnaðar skal haldið aðgreindu frá framlagi til starfsmannakostnaðar og framlagi til umsýslukostnaðar. Notanda/ umsýsluaðila er ekki heimilt að ráðstafa framlaginu á annan hátt eða í öðrum hlutföllum en tilgreint er í samningum og reglum sem um það gilda án samráðs við og samþykkis sveitarfélags.

Staðan á bankareikningi notanda/umsýsluaðila segir til um svigrúmið til að greiða aðstoðarfólki laun á hverjum tíma. Í lok hvers mánaðar eru laun og launatengd gjöld greidd á grundvelli skráningar á vinnuframlagi aðstoðarfólksins. Mikilvægt er að notandi/umsýsluaðili sé meðvitaður um stöðu reikningsins hverju sinni svo launakostnaður aðstoðarfólks fari ekki fram úr framlagi sveitarfélagsins á samningstímabilinu. Heimilt er þó að jafnaði að ráðstafa framlagi til launakostnaðar með óreglulegum hætti milli mánaða á samningstímabilinu ef það hentar, t.d. með því að fullnýta ekki framlag til launakostnaðar einn mánuðinn en nota meira sem því nemur hinn mánuðinn. Samkomulag við sveitarfélagið þar að lútandi skal innihalda fjölda vinnustunda á mánuði sem einstaklingi er heimilt að flytja milli mánaða innan almanaksárs. Notandi getur þó óskað eftir undanþágu vegna sérstakra ástæðna. Hér skiptir mestu að ávallt sé jákvæð innistæða á hverjum tíma á bankareikningnum til að greiða fyrir vinnu aðstoðarfólksins. Að öðrum kosti gæti komið til þess að ekki sé unnt að greiða aðstoðarfólki laun og þannig komi til vanskila.

Framlag til starfsmannakostnaðar sem tengist því að hafa aðstoðarfólk í vinnu og að aðstoðarfólk fylgi notanda í daglegu lífi skal einnig aðgreina frá öðru framlagi til NPA. Alla jafna skal starfsmannakostnaði ráðstafað beint til notanda/umsýsluaðila. Heppilegast er að hann haldi sérstakan bankareikning fyrir kostnaðinn og fái greiðslukort frá viðskiptabanka sínum sem gefið er út á þann bankareikning. Greiðslukortið er þá notað til þess að greiða starfsmannakostnaðinn. Mikilvægt er að aðilum sé ljóst hvað fellur undir starfsmannakostnað og að haldið sé vel utan um greiðslukvittanir vegna hans.

Ef notandi er sjálfur umsýsluaðili tekur hann við framlagi til umsýslukostnaðar og nýtir það til þess að standa undir kostnaði við umsýslu með samningi sínum, launabókhaldi, starfsmannamálum, fræðslu og öðru sem við kemur umsýslunni. Notandinn gerir grein fyrir þessum greiðslum á eigin skattframtali, eftir þeim reglum og leiðbeiningum sem gefnar hafa verið út (sjá [greiðslur vegna NPA þjónustu á heimasíðu Ríkisskattstjóra](#)). Notanda ber einnig á grundvelli umsýslusamnings að skila sveitarfélagi sínu staðfestu afriti af rekstrarskýrslu þar sem fram kemur yfirlit yfir ráðstöfun umsýslukostnaðar.

Ef notandi nýtir sér þjónustu umsýsluaðila tekur sá aðili við framlagi til umsýslukostnaðar og nýtir það í sama tilgangi og að ofan greinir. Umsýsluaðilinn skilar þá ársreikningi sínum til þess sveitarfélags sem er aðili að þeim samningi um NPA sem hann annast umsýslu með.

Í byrjun hvers árs sendir umsýsluaðili sveitarfélagi heildaruppgjör vegna þeirra samninga um NPA sem hann hefur haft umsýslu með á liðnu almanaksári. Ljúki samningi um þjónustuna fyrr skal ársuppgjöri skilað innan mánaðar frá því að síðustu launagreiðslur til aðstoðarfólks voru inntar af hendi. Þegar notandi er sjálfur umsýsluaðili getur hann samið um tíðni skilagreina til sveitarfélags.

Í heildaruppgjörinu skal koma fram sundurliðun á ráðstöfun samningsfjárhæðar samninga, yfirlit yfir launakostnað og launatengd gjöld, ráðstöfun framlags til starfsmannakostnaðar og umsýslukostnaðar.

Notandi endurgreiðir sveitarfélagi það framlag sem enn er óráðstafað í lok hvers árs eða samningstímabils og hefst þá nýtt uppgjörstímabil.

Sveitarfélagið sendir félagsmálaráðuneytinu árlega samantekt heildaruppgjöra með ópersónugreinanlegum hætti.

Sveitarfélagið ber ekki ábyrgð á rekstrarniðurstöðu eða fjárhagslegu tapi umsýsluaðila/notanda. Það getur skoðað bókhald þess sem í hlut á og skal hann vera til aðstoðar við skoðunina, m.a. með því að leggja fram allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við hana. Umsýsluaðili/notandi getur óskað eftir að endurskoðandi hans sé viðstaddur skoðunina.

Að öðru leyti fer um skyldur umsýsluaðila/notanda samkvæmt [Samstarfssamningi milli umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA](#), auk [reglugerðar nr. 1250/2018 um notendastýrða persónulega aðstoð](#).

Gagnkvæmur uppsagnarfrestur samningsaðila er þrjú mánuðir og skal tilkynna gagnaðila um uppsögn með skriflegum hætti svo unnt sé að skipuleggja aðra þjónustu við notanda af hálfu sveitarfélagsins, ef við á. Uppsögn tekur gildi frá og með næstu mánaðamótum. Við andlát notanda ber sveitarfélaginu að greiða umsamda samningsfjárhæð í allt að þrjú mánuði, þó aldrei lengur en sem nemur gildistíma samnings, svo standa megi við skuldbindingar gagnvart aðstoðarfólki.

Gert er ráð fyrir því að samningsaðilar vinni saman að því að ljúka samstarfi, þar með talið að koma á samstarfi við nýjan umsýsluaðila, ef við á.

2.6 Samningsform

Unnin hafa verið samningsform með þessari handbók og er þau að finna á vefsíðu félagsmálaráðuneytisins. Um er að ræða (1) samkomulag um úthlutun vinnustunda á grundvelli umsóknar um NPA, (2) einstaklingssamning um NPA samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 1250/2018 um NPA og (3) samstarfssamning milli umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA.

Þessi samningsform eru forsenda árangursríkrar framkvæmdar NPA. [Starfsleyfi umsýsluaðila](#) þarf einnig að vera fyrir hendi.

[Samkomulag um úthlutun vinnustunda á grundvelli umsóknar um NPA](#): Samkomulag sveitarfélags og notanda um samningsfjárhæð og fjölda tíma sem notandi hefur til ráðstöfunar á grundvelli heildstæðs mats aðila á stuðningsþörf. Samkomulagi þessu framvísar notandi við umsýsluaðila sé hann það ekki sjálfur.

[Einstaklingssamningur um NPA](#): Samningur sem tekur til samskipta og samstarfs milli sveitarfélags, notanda og umsýsluaðila, annist notandi ekki umsýsluna sjálfur, varðandi framkvæmd NPA. Ef notandi á rétt á einstaklingbundinni þjónustuáætlun skal hún fylgja með samningi þessum.

[Samstarfssamningur milli umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA](#): Samningur sem kveður á um skipan þjónustu og hlutverk umsýsluaðila, fyrirkomulag samstarfs við aðstoðarfólk á vegum umsýsluaðila, samstarf aðila og gagnkvæmar skyldur, skyldur umsýsluaðila, skyldur sveitarfélags, vanefndir á samningi, kostnað og skilyrði greiðslna og meðferð ágreinings.

2.7 Bráðabirgðaákvæði reglugerðar um NPA

Vakin skal athygli á ákvæði til bráðabirgða í [reglugerð um NPA, nr. 1250/2018](#), sem gefin var út 27. desember 2018. Ákvæðið hljóðar svo:

Sveitarfélag skal, eigi síðar en mánuði eftir gildistöku reglugerðar þessarar, senda notendum og umsýsluaðilum tilkynningu um endurnýjun samninga vegna ársins 2019.

Sé það mat samningsaðila að lokinni endurskoðun að stuðningsþörf notanda hafi ekki breyst frá síðustu samningsgerð skal gerður nýr einstaklingssamningur um NPA óski notandi þess. Allir notendur, starfandi aðstoðarfólk og aðstoðarverkstjórnendur skulu hafa sótt grunnnámskeið um

NPA og framhalds- og endurmenntunarnámskeið um NPA eftir því sem við á, sbr. 11. gr., fyrir 31. desember 2019. Umsýsluaðili ber ábyrgð á því að fyrir liggi staðfest afrit um þátttöku og að viðkomandi hafi lokið slíkum námskeiðum.

Kostnaðarhlutdeild ríkisins í heildarkostnaði vegna NPA-samninga verður tekin til endurskoðunar innan þriggja ára frá gildistöku þessarar reglugerðar.

Sveitarfélög, hagsmunasamtök og ráðuneytið skulu fyrir lok 2019 vinna tillögur til ráðherra um hvernig staðið verði að greiðslum vegna sérfræðikostnaðar við viðbótarþarfir þeirra sem fá NPA.

Reglugerð þessa skal endurskoða fyrir 31. desember 2022 að fenginni reynslu á innleiðingartímabili þjónustunnar

Bætt var nýrri málsgrein við þetta ákvæði í febrúar 2019 með [reglugerð nr. 240/2019](#). Málsgreinin hljóðar þannig:

Þrátt fyrir ákvæði 14. gr. [reglugerðarinnar um NPA, innskot hér] er sveitarfélagi, notanda og umsýsluaðila heimilt að gera samning sem tekur til samskipta og samstarfs milli sveitarfélags og notanda varðandi framkvæmd NPA, sbr. 7. gr, án þess að fyrir liggi útgefið starfsleyfi. Skilyrði þessarar heimildar er að sá umsýsluaðili sem valinn er skv. 6. gr. hafi þegar með höndum umsýslu eins eða fleiri NPA-samninga á grundvelli ákvæðis til bráðabirgða I með [lögum nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#). Samningar gerðir samkvæmt þessu ákvæði skulu vera tímabundnir og gilda lengst til 30. september 2019. Kostnaðarskipting ríkis og sveitarfélaga skv. 15. gr. gildir um þessa samninga. Standi vilji aðila, sem eru sveitarfélag, notandi og umsýsluaðili, til áframhaldandi samstarfs eftir 30. september 2019 skal gera nýjan NPA-samning frá grunni. Nýr NPA-samningur skal uppfylla öll skilyrði þessarar reglugerðar þar á meðal um útgefið starfsleyfi, námskeiðasókn og samþykki fyrir kostnaðarskiptingu milli ríkis og sveitarfélaga.

3 HLUTVERK OG ÁBYRGÐ VIÐ NPA

Þegar notandi og sveitarfélag þar sem hann á lögheimili hafa gert [samkomulag um fjölda vinnustunda](#) sem notandinn hefur til ráðstöfunar til NPA og kostnað við hverja stund koma eftirtaldir kostir til álita:

1. Notandinn annast verkstjórn við framkvæmd aðstoðarinnar en velur sérstakan umsýsluaðila, sem hefur gert [samstarfssamning við sveitarfélagið](#) og [aflað starfsleyfis](#) til að annast þá fjárhagslegu umsýslu sem samkomulaginu fylgir.
2. Notandi annast sjálfur fjárhagslega og faglega ábyrgð á framkvæmd aðstoðarinnar á grundvelli samstarfssamnings sem hann hefur gert við sveitarfélagið, sem og þess starfsleyfis sem hann hefur aflað. Notandinn annast þá sjálfur bæði umsýslu og verkstjórn með aðstoðinni.
3. Notandinn nýtur við verkstjórnina atfyllgis aðstoðarverkstjórnanda sem notandinn eða persónulegur talsmaður hans tilgreina og er úr hópi aðstoðarmanna hans. Umsýsluaðili sem hefur gert samstarfssamning við sveitarfélagið og aflað starfsleyfis annast þá fjárhagslegu umsýslu sem samkomulaginu fylgir. Þörf fyrir umfang aðstoðar í formi aðstoðarverkstjórnar til viðbótar við almenna verkstjórn skal metin sérstaklega.

Umsækjandi og sveitarfélagið ákveða í sameiningu hver þessara leiða verður fyrir valinu. Mikilvægt er að notandinn/verkstjórnandinn þekki og skilji þá ábyrgð sem fylgir þeim kosti sem valinn er.

Velja skal ábyrga og skynsama lausn í hverju tilviki og er sveitarfélagi heimilt að setja það sem skilyrði fyrir samkomulagi um NPA að tiltekin leið verði fyrir valinu, enda liggja fyrir að notandinn fullnægi ekki þeim skilyrðum eða kröfum sem gerðar eru um umsýslu eða fulla verkstjórn með NPA.

Verkstjórnandinn ber jafnframt ábyrgð gagnvart öðrum sem taka þátt í að veita sem heildstæðasta þjónustu, þ.m.t. gagnvart sveitarfélaginu og umsýsluaðilanum sem er ábyrgur fyrir starfsaðstæðum aðstoðarfólksins, sbr. [lög nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum](#).

3.1 Hlutverk sveitarfélags

Sveitarfélag ber fjárhagslega og stjórnsýslulega ábyrgð á framkvæmd NPA, óháð því hvernig þjónustunni er háttað. Því ber að tryggja að þjónustan sé veitt á löglegan og ábyrgan hátt. Sveitarfélagið skal einnig sjá til þess að öðrum lögum, reglum og samningum sé framfylgt, t.d. að aðstoðarfólki búi við örugg starfsskilyrði (kjarasamninga, ráðningarskilmála o.s.frv.), hvort sem notandinn sjálfur eða annar aðili annast umsýsluna. Við framkvæmd NPA ber sveitarfélaginu þannig að leggja sérstaka áherslu á að tryggja að NPA sé veitt með ábyrgum hætti. Þegar umsýsluaðili er annar en notandinn sjálfur ber sveitarfélaginu m.a. að sjá til þess að farið sé að gildandi lögum og reglum hverju sinni. Kveðið er nánar á um það í áður nefndum [samstarfssamningi milli sveitarfélags og umsýsluaðila um framkvæmd NPA](#).

Í samræmi við ábyrgð sína á framkvæmd NPA skulu sveitarfélög setja nánari reglur þar um í samráði við notendaráð fatlaðs fólks eða samtök fatlaðs fólks, sbr. 11. gr. [laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#), og 3. gr. [reglugerðar um NPA nr. 1250/2018](#).

Sveitarfélaginu ber einnig í þessu skyni að halda utan um upplýsingar er varða framkvæmd NPA til að stuðla að því að það uppfylli skyldur sínar á fullnægjandi hátt.

Sveitarfélaginu ber enn fremur að veita notanda/verkstjórnanda aðhald og stuðning með reglubundnum hætti til þess að stuðla að því að komið sé með fullnægjandi hætti til móts við þarfir notandans og kröfur til þjónustunnar.

3.2 Hlutverk umsýsluaðila

Skipuleggja má hlutverk og ábyrgð umsýsluaðila á ýmsa vegu. Sem fyrr segir getur væntanlegur notandi NPA valið sér umsýsluaðila sem aflað hefur [starfsleyfis](#) og gert hefur samstarfssamning við

sveitarfélagið um framkvæmd NPA ellegar annast umsýsluna sjálfur hafi hann aflað til þess starfsleyfis og gert samstarfssamning við sveitarfélagið.

Ábyrgð umsýsluaðila er almennt sú sama og gildir um hlutverk vinnuveitanda í annarri opinberri þjónustu. Umsýsluaðilanum ber því að sjá til þess við framkvæmd aðstoðarinnar að farið sé að ákvæðum laga, reglugerða og þeirra samninga sem gerðir hafa verið, þ.m.t. að gerður sé ráðningarsamningur og farið að gildandi kjarasamningi við viðkomandi stéttarfélag um launagreiðslur, orlofsréttindi, lífeyrisgreiðslur og önnur launatengd gjöld. Einnig ber honum að tryggja gott vinnuumhverfi og aðbúnað aðstoðarfólks í samræmi við lög nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, og þær reglugerðir sem við eiga.

Þegar notandi nýtur aðstoðar við verkstjórn ber umsýsluaðila að tryggja heppilega verkaskiptingu milli sín og aðstoðarverkstjórnanda með skriflegum samningi þar að lútandi. Í slíkum samningi skal m.a. fjallað um:

- verklag við ráðningu og starfslok aðstoðarfólks,
- gerð og inntak starfslýsinga,
- skipulag sumarleyfa aðstoðarfólks,
- ábyrgð á útvegum afleysingafólks,
- ábyrgð á skipulagningu starfa aðstoðarfólks,
- ráðningu ættingja, vina eða annars venslafólks sem aðstoðarmanna, ef við á
- skiptingu ábyrgðar á að uppfylla kröfur í samræmi við lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum,
- upplýsingamiðlun og skýrslugerð til sveitarfélags

3.3 Hlutverk notanda/verkstjórnanda

Verkstjórnandi ber daglega stjórnunarábyrgð á framkvæmd NPA og ber líkt og öðrum vinnuveitendum að fara að lögum og reglum, sem og ákvæðum kjarasamninga viðkomandi stéttarfélags. Verkstjórnandinn skipuleggur vinnutíma og heldur skrá yfir vinnustundir aðstoðarfólksins innan ramma þess samkomulags sem notandinn hefur gert við sveitarfélag sitt.

Framkvæmd NPA skal taka mið af markmiðum sem sveitarfélag og notandi hafa samið um að gildi sín á milli og eru enda forsendur aðstoðarinnar. Mikilvægt er að verkstjórnandinn sé meðvitaður um þá þætti sem geta eftt mannauð og leggi sitt af mörkum til að svo geti orðið. Miklu skiptir að hann leggi sig fram við verkstjórnina og sé reiðubúinn að takast á við þau verkefni sem henni fylgja, svo sem hvað varðar starfsaðstæður og vellíðan aðstoðarfólks. Með því stuðlar hann að því að það leggi sig einnig fram um að veita góða þjónustu.

Það getur reynst snúið að annast verkstjórn í NPA með aðstoðarfólkið sér við hlið. Það gerir miklar kröfur til notandans um að greina á milli faglegra og persónulegra samskipta sinna við aðstoðarfólkið. Hvort sem notandinn er bæði umsýsluaðili og verkstjórnandi eða aðeins verkstjórnandi verður hann að afla sér þekkingar og leiðsagnar til að geta rækt hlutverk sitt. Það gerir hann með því að sækja námskeið og aðra þjálfun áður en NPA hefst og síðan reglulega eftir það a.m.k. annað hvert ár. Verkstjórnanda ber einnig að tryggja að fyrir liggja greinargóð starfslýsing fyrir störf aðstoðarfólks.

Aðstoðarfólk sem starfar við NPA þarf að sækja námskeið í upphafi starfs um grundvallaratriði sem lúta að NPA, hugmyndafræðina um sjálfstætt líf og þau lög og reglur sem gilda um störf við þjónustuna.

Verkstjórnandinn ber ábyrgð á því að aðstoðarfólkinu sé kennt að sinna verkefnum sínum með því að:

- ▶ semja nægilega ítarlega starfs- og verkefnalýsingu til þess að aðstoðarmaðurinn geti sinnt verkefnum sínum eins og til er ætlast,
- ▶ kenna aðstoðarmanninum það sem hann þarf að kunna og gefa honum tækifæri til aukins þroska í starfi,

- ▶ sjá til þess að aðstoðarmaðurinn megi vænta hvað bíður hans á hverjum vinnudegi, eftir því sem unnt er,
- ▶ tryggja gott og ábyrgt starfsumhverfi í samræmi við lög og reglur og samning við vinnuveitanda.

Gert er ráð fyrir því að fyrstu tvö árin eftir að NPA hefur verið lögfest verði haldnar a.m.k. þrjár námskeiðsloftur um NPA til að tryggja að allir sem koma að þjónustunni eigi kost á námskeiðum þar að lútandi áður en aðstoðin hefst.

3.4 Aðstoðarverkstjórnandi

Notendastýrð persónuleg aðstoð er líka í boði fyrir þá einstaklinga sem ekki geta sjálfir annast verkstjórnina án aðstoðar. Það þýðir m.a. að fólk með þroskahömlun og geðröskun á að geta notið þessarar þjónustu þegar það á við. Þá tekur einn úr hópi aðstoðarfólks að sér að aðstoða notandann við verkstjórnina og hefur um það náð samstarf við hann. Haft skal samráð við notanda, persónulegan talsmann hans og umsýsluaðila þegar ákveðið er hver tekur að sér þetta hlutverk.

Notað er heitið *aðstoðarverkstjórnandi* um þetta hlutverk. Hann ber ábyrgð á verkstjórninni og skal jafnframt sjá til þess að notandinn hafi tækifæri til þess að taka þátt í henni eins og framast er unnt. Mikilvægt er að aðstoðarverkstjórnandinn hafi skýrar línur um hlutverk sitt í samstarfinu við notandann. Skal það liggja fyrir þegar samkomulag um vinnustundir er undirritað.

Aðstoðarverkstjórnandi ber alla jafna faglega ábyrgð á verkstjórninni í samvinnu við notandann, þ.e. að skipulag hennar sé fullnægjandi, starfsfólk starfi samkvæmt skýru verklagi og fái leiðbeiningar um störf sín, vinnuskilyrði séu fullnægjandi og að viðveruskýrslur séu rétt út fylltar, svo dæmi séu tekin. Í samræmi við hugmyndafræðina um sjálfstætt líf varðar miklu að aðstoðarverkstjórnandinn sjái til þess að notandinn sé hafður með í ráðum í öllu tilliti og að óskir hans komi sem skýrast fram og séu virtar við val á starfsfólki og við framkvæmd aðstoðarinnar að öðru leyti.

Aðstoðarverkstjórnandinn er jafnframt tengiliður við sveitarfélagið og umsýsluaðila vegna framkvæmdar þjónustunnar og ber því að hafa faglega og fjárhagslega yfirsýn yfir hana í samráði við persónulegan talsmann notanda, ef við á.

Aðstoðarverkstjórnandi verður einnig að þekkja vel til hugmyndafræðinnar um sjálfstætt líf. Hann skal þannig hvetja og virkja notandann til þátttöku og ábyrgðar á eigin lífi, þar á meðal við verkstjórn þeirra sem hann ræður til að aðstoða sig við athafnir daglegs lífs.

Alla jafna er gert ráð fyrir því að aðstoðarverkstjórnandi komi úr hópi aðstoðarfólks notandans. Æskilegt er að sá sem tekur hlutverkið að sér þekki notandann all vel til þess að annast megi sameiginlega notendastýringu á fullnægjandi hátt. Ljóst er hins vegar að slíkum tengslum er ekki alltaf að heilsa í upphafi og þar af leiðandi ríður á að aðilar kynnist sem best og viti sem gleggst deili hvor á öðrum eins fljótt og unnt er.

Mikilvægt er að aðstoðarverkstjórnandi sé ávallt fyrir hendi ef sú tilhögun er viðhöfð og því verður að tryggja staðgengla eftir þörfum við forföll. Æskilegt er að gera samning um í hvern (t.d. persónulegan talsmann eða aðstandanda) megi hringja á hvaða tíma sem er, sé þjónustan skipulögð með þátttöku aðstoðarverkstjórnanda.

Ljóst er að aðstoðarverkstjórnandi er ekki alltaf til staðar þar sem aðstoð er veitt. Brýnt er því að aðstoðarfólk hafi með sér sem best samráð, t.d. með fundum þar sem koma má skilaboðum og upplýsingum á framfæri og skipuleggja og samræma þjónustuna.

Aðstoðarverkstjórnandi er ekki persónulegur talsmaður notanda. Hann aðstoðar notandann við verkstjórn og skipulag, þ.e. þær ákvarðanir sem varða framkvæmd NPA með beinum hætti. Aðstoðarverkstjórnandi kemur hins vegar ekki að persónulegum ákvörðunum notanda. Til að mynda aðstoðar aðstoðarverkstjórnandi ekki notanda við að taka ákvarðanir um eigin fjárhag, t.d. hvort hann eigi að kaupa bíl, fjárfesta, sækja um nám eða fara í ferðalög. Í sumum tilfellum gæti notandi þurft á sérstökum talsmanni að halda sem gegnir því hlutverki.

3.5 Aðstoðarfólk

Aðstoðarfólk við NPA nýtur réttinda og hefur skyldur eins og annað fólk á vinnumarkaði og ber að vinna þau verk sem því eru falin í samræmi við [starfslýsingu](#).

Nauðsynlegt er að aðstoðarfólk hljóti vandaða fræðslu um hugmyndafræðina að baki sjálfstæðu lífi og NPA við upphaf starfs og hæfilegan tíma til að aðlagast því. Þar sem starfið felst í því að fylgja notanda í leik og starfi er það einatt fjölbreytt og krefjandi. Það gefur jafnframt augaleið að störf aðstoðarfólks eru ólík eftir lífsstíl, fjölskylduaðstæðum og vinnu eða öðrum daglegum viðfangsefnum hvers notanda fyrir sig.

Notandi stýrir alla jafna framkvæmd NPA, eftir atvikum með stuðningi aðstoðarverkstjórnanda, og ber aðstoðarfólki að framfylgja fyrirmælum hans og sinna þeim verkefnum sem hann segir fyrir um. Hafa ber í huga að tengsl verkstjórnanda og aðstoðarmanns verða nánast óhjákvæmilega nán og iðulega viðkvæm og því varðar miklu að nálgast þau með virðingu og ábyrgð að leiðarljósi.

3.6 Eftirlit með NPA

Umsýsluaðili hefur innra eftirlit með framkvæmd NPA og skal gæta þess að þjónustan mæti sem best væntingum notenda.

Ábyrgð á ytra eftirliti með NPA skiptist á milli ríkis og sveitarfélaga með eftirfarandi hætti:

Félagsmálaráðuneytið (Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar) ber ábyrgð á eftirliti með starfsleyfis skyldum þáttum í NPA á grundvelli þeirra krafna sem leiða af starfsleyfinu eða koma fram í sérstakri kröfulýsingu. Starfsleyfis skyldir þættir lúta m.a. að húsnæði, vinnuvernd og aðbúnaði starfsmanna, áhættumati, nýtingu rekstrarfjár og reikningsskilum.

Ráðuneytið getur afturkallað útgefið starfsleyfi. Atriði sem geta orsakað afturköllun starfsleyfis vegna NPA (umsýsluleysis) eru rakin í [reglugerð um starfsleyfi nr. 1033/2018](#).

Sveitarfélag ber ábyrgð á eftirliti með framkvæmd samninga um NPA á grundvelli ákvæða sem í þeim koma fram. Samningarnir eru (1) [samkomulag um vinnustundir](#), (2) [einstaklingssamningur um NPA](#) og (3) [samstarfssamningur milli umsýsluaðila og sveitarfélags um framkvæmd NPA](#).

Sveitarfélag getur beitt þeim úrræðum sem fram koma í þessum samningum, þ.m.t. riftun.

4 AÐ FINNA OG RÁÐA AÐSTOÐARFÓLK

Lög nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, með síðari breytingum, og þær reglugerðir sem við eiga, sem og gildandi kjarasamningar, móta þá umgjörð sem nauðsynleg er þegar aðstoðarfólk er ráðið til starfa við NPA. Ráðning er í raun á ábyrgð umsýsluaðila, sem er hinn formlegi vinnuveitandi, en verkstjórnandinn/notandinn er lykilaðili í ráðningarferlinu til þess að tryggja farsæla stjórnun og framkvæmd þjónustunnar.

Ráðningarsamband er almennt persónubundið sem þýðir að aðilar geta ekki fengið aðra til að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum, þ.e. að launamaður getur ekki falið öðrum að vinna fyrir sig og vinnuveitandi getur ekki selt starfsfólk sitt til vinnu hjá öðrum atvinnurekanda. Sérreglur gilda um framsal ráðningarsamninga samkvæmt lögum um réttarstöðu starfsmanna við aðilaskipti að fyrirtækjum. Ráðningarsamningur verður að vera í samræmi við kjarasamning og ákvæði í ráðningarsamningi um lakari rétt launamanns eru ógild skv. 1. gr. laga um starfskjör launafólks, nr. 55/1980. Þar kemur einnig fram í 6. gr. að öllum vinnuveitendum sé skylt að greiða í sjúkrasjóði og orlofsjóði viðkomandi stéttarfélagi iðgjöld þau sem aðildarsamtök vinnumarkaðarins semja um hverju sinni og samkvæmt þeim reglum sem kjarasamningar greina.

Meginregla vinnuréttar er aftur á móti sú að ráðningu skal annaðhvort staðfesta skriflega eða gera um hana ráðningarsamning. Sú regla byggist á ákvæðum kjarasamninga.

4.1 Að auglýsa eftir aðstoðarfólki

Þegar auglýst er eftir aðstoðarfólki og það ráðið til starfa ber umsýsluaðila, og eftir atvikum verkstjórnanda, að sjá svo um að farið sé að gildandi lögum og reglum og gildandi kjarasamningum eftir því sem við á. Umsýsluaðilinn getur haft ákveðið verklag við það að auglýsa eftir fólki til starfa. Áður en auglýst er verður slíkt verklag að liggja ljóst fyrir. Nauðsynlegt er að þeir verkstjórnendur sem ekki hafa reynslu af mannráðningum fái ákveðna grunnþjálfun á því sviði. Góður hópur aðstoðarfólks er lykillinn að því að vel takist til við framkvæmd NPA. Þess vegna er mikilvægt að standa vel að ráðningum þannig að alltaf sé „réttur maður á réttum stað á réttum tíma“.

Áður en ráðningarferli hefst ætti að útbúa starfslýsingu þar sem fram komi helstu verkefni í starfi og ábyrgðarsvið. Almennt er rétt vegna sérstöðu starfsins að miða við að aðstoðarfólk hafi a.m.k. náð 20 ára aldri þegar það hefur störf.

Einnig er nauðsynlegt að íhuga eftir hvaða mikilvægu eiginleikum eða hæfni sé verið að sækjast, svo sem að fólk sé stundvíst, snyrtilegt, sveigjanlegt og áreiðanlegt. Aðrir gætu viljað leggja áherslu á áhugamál aðstoðarfólksins, t.d. matseld, tölvur, listir, menningu o.s.frv. Auk þess ætti að taka afstöðu til þess hvort nauðsynlegt sé að aðstoðarfólkið sé með ökuréttindi. Slíkt ætti að koma fram í starfsauglýsingunni. Mikilvægt er að umsækjendur um störf aðstoðarfólks geti gert sér grein fyrir því hvaða verkefni felast í starfinu, sem og hver vinnutíminn sé og hvar vinnustaðurinn sé, svo eitthvað sé nefnt. Einnig þarf að koma fram símanúmer eða netfang og hvort notuð séu umsóknareyðublöð. Skynsamlegt gæti reynst að kynna sér eldri auglýsingatexta frá reyndum verkstjórnendum; þar gæti verið að finna góðar hugmyndir.

Mikilvægt er að í auglýsingu komi fram hvort óskað sé eftir skriflegum umsóknum og hvort nota skuli eyðublöð og hvert skuli senda umsóknir og/eða ferilskrá. Einnig er hægt að fara fram á að umsækjendur skili starfsvottorði sem er staðfesting fyrri vinnuveitanda á starfstíma, sem og upplýsingum sem ná yfir allan sakaferil umsækjanda.

Ýmsar leiðir eru færar til þess að ná sem best til mögulegra umsækjenda. Sumir velja að auglýsa í dagblaði eða á netinu, aðrir að hengja upp auglýsingar í hverfisverslun, háskóla, bókasafni eða á öðrum sambærilegum stöðum. Samskiptamiðlar koma einnig til álita.

4.2 Viðtalið

Áður en aðstoðarfólk er ráðið til starfa fara fram viðtöl við þá umsækjendur sem til greina koma. Verkstjórnendur taka almennt viðtölin sjálfir, enda er það undir þeim komið að velja þann aðstoðarmann sem þeir telji að henti best til starfsins. Þótt umsækjendur hafi meðmæli frá öðrum vinnustöðum ætti viðtal alltaf að eiga sér stað. Aðstæður gætu hafa breyst í lífi umsækjanda, meðmælin orðin gömul o.s.frv. Verkstjórnandinn hefur samstarf við umsýsluaðilann um hvort rétt sé að skoða sérstaklega einhverja ákveðna þætti í ráðningarfærslu.

Góður undirbúningur er nauðsynlegur til þess að viðtalið gangi vel og að hægt sé að fá greinargóða mynd af umsækjanda. Um leið og starfið er kynnt þarf líka að undirbúa hvernig notandinn kynnir sig og þarfir sínar fyrir aðstoð, þ.m.t. hugsanlegar sérstakar aðstæður sem upp gætu komið í starfinu. Mikilvægt er að notandinn eða fulltrúi hans skrái fyrir fram hjá sér þær spurningar sem óskað er eftir að fá svör við. Hentugt er að hafa alltaf starfslýsinguna fyrir framan sig til þess að geta betur lýst þeim verkefnum sem óskað er eftir að unnin séu. Mikilvægt er að í viðtali eigi sér stað umræða um hvaða verkefni falla innan starfslýsingar og hvort verkefni kunni að falla utan hennar. Sömu leiðis er rétt að óska upplýsinga um hvort umsækjandinn starfi sem aðstoðarmaður hjá öðrum notanda. Þá er mikilvægt að rætt sé í viðtalinu um ýmiss konar siðferðileg álitamál sem gætu snúið að samskiptum við notandann sjálfan, fjölskyldu hans eða aðra.

Viðtalið getur átt sér stað heima hjá verkstjórnanda, hjá umsýsluaðila, á kaffihúsi eða á öðrum þeim stað sem talinn er viðeigandi.

Gott er að reyna að gera sér grein fyrir því hvort fólk geti „náð saman“ um leið og leitað er svara við þeim spurningum sem lagðar eru fyrir umsækjandann. Þegar samstarf er jafn náðið og hjá verkstjórnanda og aðstoðarmanni skipta persónulegir eiginleikar miklu.

Þegar viðtalsferlið er skipulagt og framkvæmt er hægt að leita ráða hjá fólki sem hefur reynslu af ráðningum, t.d. hjá reyndum verkstjórnendum, umsýsluaðilum, sveitarfélaginu eða öðrum.

4.3 Ákvörðun um val á aðstoðarmanni

Þegar rétt hefur verið við þá umsækjendur sem til greina koma er komið að því að velja þann/þá sem best hentar. Stundum skara ákveðnir umsækjendur greinilega fram úr og þá verður valið auðvelt. Stundum koma margir góðir umsækjendur til greina og þá verður valið erfiðara. Mikilvægt er að íhuga vandlega hvaða eiginleikar/hæfni skipta mestu máli í starfi. Alltaf ætti að afla meðmæla um viðkomandi frá fyrri vinnuveitendum eða öðrum sem þekkja vel til áður en ákvörðun er tekin.

Staðan er þó ekki alltaf sú að um marga góða umsækjendur sé að ræða. Ef í ljós kemur að viðtölum afloknum að enginn umsækjandi þykir áhugaverður til starfans þá gæti þurft að gera áætlun um lausn þess máls. Kannski er hægt að nota afleysingamann á meðan unnið er að því að finna nýjan fastráðinn aðstoðarmann. Annar kostur er að nýta á meðan aðra þjónustu sveitarfélags sem kann að vera í boði.

Mikilvægt er að gefa því þann tíma sem þarf til að finna rétta aðstoðarmanninn og stundum getur besta leiðin verið sú að auglýsa starfið að nýju.

4.4 Ráðning til starfa

Í lögum nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, með síðari breytingum, er gerð ítarleg grein fyrir ábyrgð og skyldum vinnuveitenda. Sveitarstjórnarlög, stjórnsýslulög, reglur sveitarfélaga og almennar reglur stjórnsýsluréttar gilda ef sveitarfélög eru vinnuveitendur, auk ákvæða í kjarasamningum. Ráðningarsamband skal staðfest með skriflegum samningi á milli umsýsluaðila og aðstoðarmanns, auk samþykkis verkstjórnanda, eftir atvikum aðstoðarverkstjórnanda.

Meginreglan er sú að aðstoðarmaðurinn er fastráðinn án tímatakmarkana. Tímabundin ráðning kemur eingöngu til greina að því marki sem lög heimila (sbr. [lög nr. 139/2003, um tímabundna ráðningu starfsmanna](#)). Starfsmenn með tímabundna ráðningu skulu njóta sömu starfskjara og sambærilegir starfsmenn með ótímabundna ráðningu. Óheimilt er að framlengja eða endurnýja tímabundinn ráðningarsamning þannig að hann vari samfelld lengur en í tvö ár. Þó er alla jafna eðlilegt að aðstoðarmenn séu fyrst ráðnir til reynslu á ákveðnu tímabili, til dæmis til 6 mánaða, og að því loknu taki við ótímabundin ráðning.

Þrátt fyrir að ráðning sé ætíð á ábyrgð umsýsluaðila er engu að síður mikilvægt að gera sér grein fyrir því að notandinn/verkstjórnandinn stjórnar ráðningarferlinu. Það er hann sem hefur frumkvæði að því að hefja leit að aðstoðarfólki, semja starfslýsingu og útbúa auglýsingu í samræmi við áherslur sínar og kröfur til aðstoðarfólks. Hann semur sjálfur spurningar og annast framkvæmd viðtalsins. Hann velur svo þann aðstoðarmann sem hann vill ráða til starfans og felur umsýsluaðila að ganga formlega frá ráðningunni. Verkstjórnandi getur einnig kosið að nýta sér ráðgjöf og þjónustu umsýsluaðila við að auglýsa eftir aðstoðarfólki, gerð auglýsingar, starfslýsingar, viðtalið sjálft og framkvæmd þess, eftir atvikum.

Við ráðningar aðstoðarfólks skal gæta að eftirfarandi ákvæði 26. gr. [laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir](#) :

Óheimilt er að ráða í störf sem unnin eru í þágu þjónustu við fatlað fólk hjá sveitarfélögum, byggðasamlögum, ríki eða einkaaðilum, hvar sem hún er veitt, þá sem hafa hlotið refsidóma vegna brota á ákvæðum XXII. kafla, 211. gr. eða 218. gr. [almennra hegningarlaga](#). Hafi umsækjandi verið dæmdur til refsingar fyrir brot á öðrum ákvæðum almennra hegningarlaga skal meta áhrif þess á hæfi viðkomandi til að gegna því starfi sem um ræðir, m.a. að teknu tilliti til eðlis starfsins og alvarleika brotsins. Sama gildir um verktaka og undirverktaka sem ráðnir eru til að sinna verkefnum samkvæmt lögum þessum hjá sveitarfélögum, byggðasamlögum, ríki eða einkaaðilum sem veita fötluðu fólki þjónustu.

Stjórnendur hjá sveitarfélögum, byggðasamlögum, ríki og einkaaðilum sem fara með þjónustu samkvæmt lögum þessum eiga rétt á upplýsingum úr sakaskrá um það hvort tiltekinn umsækjandi um starf á þeirra vegum hafi hlotið dóm vegna brota á ákvæðum XXII. og XXIII. kafla almennra hegningarlaga eða annarra ákvæða sömu laga að fengnu samþykki hans.

Gerðir hafa verið [sérkjarasamningar við Eflingu og Starfsgreinasambandið](#) vegna aðstoðarfólks við NPA. Eru þeir samhljóða og gilda um land allt. Aðilum samninga um NPA ber að kynna sér vel ákvæði þessara kjarasamninga þar sem margt er að gæta við samninga af þessu tagi. Sama gildir um útreikninga ýmis konar launatengdra gjalda, svo sem lífeyrisdöggjalds, tryggingagjalds, orlofs, staðgreiðslu, stéttarfélagsgjalds, vals á lífeyrissjóði, viðbótarlífeyrissparnaðar og greiðslna vegna neyslulés (t.d. óreglulegra matar- og kaffitíma). Leita má til hlutaðeigandi stéttarféлага um aðstoð í þessum efnum.

4.5 Starfslýsing, þagnarskylda

[Starfslýsing](#) er lýsing á þeim ábyrgðarsviðum og verkefnum sem fylgja stöðunni. Mikilvægt er að aðstoðarmaðurinn fái góða lýsingu á þeim verkefnum sem hann ber ábyrgð á svo daglegt líf verði skýrt og fyrirsjáanlegt, bæði fyrir aðstoðarfólkinu og verkstjórnandanum, án þess þó að vera á kostnað þess sjálfstæða lífs sem notandinn kys að lifa. Ramminn um starfslýsinguna mótast, eðli málsins samkvæmt, á grundvelli þess samkomulags sem notandinn hefur gert við sveitarfélagið.

Í 18. gr. [laga nr. 70/1996, um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins](#), og 57. gr. [sveitarstjórnarlaga, nr. 138/2011](#), er að finna ákvæði um þagnarskyldu. Ákvæðið er einnig að finna í 12. gr. [laga nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga](#). Loks er í 230. gr. [almennra hegningarlaga, nr. 19/1940](#), að finna ákvæði um þagnarskyldu. Almenn segja ákvæðin að aðstoðarmaður notanda í NPA meggi ekki segja öðrum neitt sem lýtur að persónulegum högum notandans. Í því felst að ekkert má ræða um starfið og hver viðkomandi notandi sé.

Þegar notandi og aðstoðarmaður eru saman á ferð utan heimilis og sá síðarnefndi hittir kunningja sína eða ættingja getur sú staða komið upp að erfitt sé að upplýsa um fagleg tengsl. Þá er mikilvægt að gera sér grein fyrir því að notandinn getur losað aðstoðarmanninn undan þeim hluta þagnarskyldunnar, að því leyti sem notandinn telur það hagkvæmt og henta sér. Nauðsynlegt er að bæði verkstjórnandinn og aðstoðarmaðurinn geri sér sameiginlega grein fyrir því hvað má segja og hvað ekki. Það er auk þess mikilvægt að aðstoðarmaðurinn láti notandann stjórna því sem mest hvaða upplýsingar eru gefnar. Ekki er mælt með því að gera almennan samning um að aðstoðarmaður/-menn séu undanþegnir þagnarskylduákvæðum.

Sveitarfélög og umsýsluaðili geta óskað eftir upplýsingum um framkvæmd NPA en það verður þó alltaf að vera innan ramma gildandi laga. Þá þarf að vera um að ræða mikilvægar upplýsingar í því skyni að uppfylla opinberar kröfur eða tryggja áreiðanlega þjónustu. Ekki er hægt að neita að afhenda þannig upplýsingar með tilvísun til þagnarskyldu.

5 STARF OG STARFSUMHVERFI AÐSTOÐARFÓLKS

Til þess að notandi geti sinnt hlutverki verkstjórnanda á ábyrgan hátt er nauðsynlegt að hann verði sér úti um þekkingu og færni á sviðum sem eru mörgum nýmæli. Þetta getur verið erfitt en er engu að síður forsenda þess að notandinn geti axlað ábyrgð sem verkstjórnandi. Grunnþekking og færni tryggir verkstjórnandanum betri forsendur til að sinna hlutverki sínu. Það er lærdómsríkt ferli að sinna hlutverkinu vel m.t.t. starfshefða, skipulags og símats.

Til þess að notandinn geti sinnt verkstjórnarhlutverki sínu á sem bestan hátt skal hann hafa sótt námskeið þar að lútandi. Námskeiðin verða haldin einu sinni til tvisvar á ári. Jafnframt verða í boði árleg símenntunarnámskeið. Félagsmálaráðuneytið annast umsjón með námskeiðunum. Þátttaka í þeim verður staðfest af hálfu ráðuneytisins.

Í 2. kafla þessarar handbókar um ábyrgð og hlutverk kemur fram hve mikilvægt það er að notandinn sem verkstjórnandi geri sér ávallt grein fyrir þeim kröfum sem gerðar eru til starfa aðstoðarmanna. Einnig skal bent á mikilvægi símenntunar í verkstjórnarhlutverkinu því sífellt koma fram á sjónarsviðið ýmiss konar upplýsingar sem nýta má til að styrkja þekkingu og færni. Þessum kafla er ætlað að aðstoða verkstjórnanda í leit að ráðum og leiðbeiningum við daglega stjórnun NPA.

5.1 Þjálfun aðstoðarfólks

Verkstjórnanda ber að veita aðstoðarfólki sínu nauðsynlega fræðslu og þjálfun í upphafi starfs. Það felur m.a. í sér upplýsingar um áhættuþætti sem fylgt geta starfinu og vinnuumhverfinu. Best er að verkstjórnandinn annist að jafnaði sjálfur fræðslu um þau atriði sem snúa að honum sjálfum, því sá sem þarfnast aðstoðarinnar veit best hvernig hentugast er að haga henni. Jafnframt er gert ráð fyrir að umsýsluaðilar haldi námskeið um skilgreinda grunnþætti sem snerta alla sem nota NPA. Þetta skiptir miklu til að tryggja gæði aðstoðarinnar og er því góð fjárfesting fyrir bæði notendur og aðstoðarfólk.

Þjálfun aðstoðarmanna tekur sinn tíma og getur verið flókin. Mikið er í húfi að sameiginlegur skilningur ríki um inntak starfs aðstoðarfólks og hvaða væntingar notandinn/verkstjórnandinn hefur til aðstoðarmannsins. Brýnt er að fyrir hendi sé greinargóð skrifleg [starfslýsing](#) sem hafa má til hliðsjónar í fræðslunni.

Miklu varðar að aðstoðarfólki sé fylgt vel eftir. Sama gildir um að skapa traust í samskiptum verkstjórnanda og aðstoðarmanns. Aðstoðarfólk þarf að hafa svigrúm til að spyrja spurninga til þess að skilja sem best hvernig verkstjórnandinn vill láta vinna verkið. Hann verður ávallt að vera reiðubúinn til að gefa kost á samræðum, að hjálpa aðstoðarmanni sínum áleiðis og að bjóða starfsmannasamtöl á reynslutímabilinu. Verkstjórnandinn þarf að gefa aðstoðarmanninum upplýsingar um bæði það sem gefst vel og það sem bæta má og hvernig það megi gera. Rétt er þó að undirstrika að aðstoðarmaðurinn ber einnig ábyrgð á eigin þjálfun í starfi og að honum ber að láta vita ef eitthvað í starfsaðstæðum er óljóst eða þarfnast úrbóta.

Aðstoðarmaðurinn gæti haft þörf fyrir nokkra daga til náms og þjálfunar. Þá má skipuleggja á ýmsa vegu, allt eftir þörfum.

Að standa að ábyrgri framkvæmd NPA gerir því kröfur um að fylgt sé leiðbeiningum félagsmálaráðuneytisins um fræðslu, þ.e. bæði almenna grunnfræðslu og fræðslu sem lýtur sérstaklega

að aðstæðum í líf hvers notanda. Sjá nánari [leiðbeiningar ráðuneytisins um fræðslumál](#).

5.2 Að skipuleggja starfið

Verkstjórnandi skipuleggur vinnu aðstoðarfólks síns í samræmi við starfslýsingu þess, vinnutíma og vinnufyrirkomulag. Umsýsluaðila og verkstjórnanda bera ábyrgð á að ákveða ramma að vinnudegi

fyrir aðstoðarfólkið. Vinnudagar þess eru iðulega fjölbreyttir og æði misjafnir frá degi til dags. Eðli starfsins felst í því að fylgja notanda í leik og starfi og getur vinnan því farið fram heima hjá notandanum, í vinnu, skóla, heimsóknum hjá fjölskyldu og vinum, verslun, á veitingastöðum, söfnum eða öðrum samkomustöðum eða á ferðalögum, svo dæmi séu tekin. Erfitt er því að setja saman tæmandi starfslýsingu fyrir hefðbundinn vinnudag. Verkstjórnandi skal engu að síður kappkosta að aðstoðarfólk skilji vel eðli starfsins og gefa því nauðsynlegan tíma til að undirbúa og athafna sig ef vinnudagurinn verður verulega frábrugðinn því sem hann er vanur, eftir því sem frekast verður við komið.

Verkstjórnandinn ber ábyrgð á því að leggja fram vinnuáætlun þar sem fram kemur á hvaða tímum aðstoðarmaðurinn á að vera við vinnu. Áætlunin verður að vera í samræmi við ákvæði um vinnutíma í [lögum nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum](#), og [gildandi kjarasamninga](#). Umsýsluaðila ber skylda til að sjá til þess að þessum ákvæðum sé framfylgt, einnig þótt aðstoðarmaðurinn starfi hjá fleirum en einum verkstjórnanda.

Eins og fram kemur í IX. kafla ofangreindra laga um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, þá gilda skýrar reglur um hvernig vinnutíma skuli háttað. Einnig skal fara að ákvæðum gildandi kjarasamninga. Gert er ráð fyrir að útbúin verði vinnuáætlun (vaktatafla) þar sem tilgreint er hvaða vikur, daga og hvenær dags hver og einn aðstoðarmaður sé að störfum. Gera skal slíka vinnuáætlun í samræmi við ákvæði kjarasamninga.

Athygli skal vakin á g. tl. í bráðabirgðaákvæði í [lögum um aðbúnað, hollustu og öryggi á vinnustöðum](#) sem felur í sér að sé að heimilt er að víkja frá ákvæðum um hvíldartíma og næturvinnutíma þeirra starfsmanna sem veita einstaklingum NPA. Þar segir að verði hvíldartíminn styttri hjá viðkomandi starfsmönnum en kveðið er annars á um í lögnum skuli við það miðað að þeir fái eins fljótt og við verður komið samsvarandi hvíldartíma að lágmarki.

Ársáætlun er yfirlit yfir vinnutíma, frídaga og leyfi á ársgrundvelli. Ársáætlun gefur gott yfirlit yfir hin ýmsu tímabil ársins, helgidaga, hátíðisdaga og leyfi, og getur skipt máli bæði fyrir sumarleyfi aðstoðarfólks og þörf notanda fyrir aðstoð.

5.3 Vinnutími aðstoðarfólks

Þótt verkstjórnandi leggi upp viðveruáætlun ber umsýsluaðili ábyrgð á eftirliti með því að ákvæðum [laga nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum](#), og [ákvæðum kjarasamninga um vinnutíma og hvíldartíma](#) sé framfylgt. Ýmsar leiðir eru færar til að axla þá ábyrgð, en verkstjórnandanum ber að kynna sér hvaða starfshefðir eru við lýði í þeim efnum.

Það er öðru fremur mikilvægt að gæta þess að ákvæðum um hvíldartíma sé framfylgt þegar aðstoðarmaður vinnur hjá fleirum en einum verkstjórnanda. Til viðbótar koma svo gildandi kjarasamningar. Gera verður breytingar á umsömdum vinnutíma í samræmi við reglur þar að lútandi.

Umsýsluaðili skal alla jafna gæta að því að aðstoðarfólk starfi á þeim tíma sem um er samið samkvæmt viðveruáætlun. Engu að síður geta komið upp aðstæður þar sem útilokað er að ljúka vinnudegi á umsömdum tíma. Þá er mikilvægt að verkstjórnandinn þekki verklag um skráningu vinnustunda, þ.m.t. yfirvinnu.

5.4 Tímareikningur og sveigjanleiki

Verkstjórnandinn verður að nýta eftir bestu getu þær vinnustundir sem samkomulag hefur verið gert um. Aðstoðin er notendastýrð og í því felst að verkstjórnandinn getur skipulagt aðstoðina eftir því hver þörfin er á hverjum tíma. Mikilvægur þáttur þessa er að NPA gefur færi á sveigjanleika, m.a. hvað varðar úthlutun vinnustunda. Það á að vera hægt að safna upp vinnustundum á milli mánaða innan almanaksársins á grundvelli 5. gr. [reglugerðar um NPA](#) og [reglna sem sveitarfélagið setur](#) og skal það gert í samræmi við ákvæði kjarasamninga. Jafnframt skal taka mið af óskum og þörfum notandans

svo lengi sem notkun tíma fellur innan ramma þess samkomulags sem gert hefur verið og að farið sé eftir ákvæðum kjarasamninga og ákvæðum um vinnutíma.

Sveitarfélagið, í samráði við notendur, tekur ákvörðun um hve mörgum vinnustundum er úthlutað að meðaltali á mánuði. Það á einnig að koma fram í einstaklingssamningi sem fylgir samkomulaginu til hvaða þjónustubátta/-þarfa eigi að nota þá tíma sem eru til ráðstöfunar (sjá nánar um þjónustubætti í [viðauka við samkomulag um vinnustundir](#) á vefsíðu ráðuneytisins).

[Samkomulag um vinnustundir í NPA og einstaklingssamningur um NPA](#) geta falið í sér þjónustu sem snýr að persónulegri aðstoð, bæði inni á heimili og utan þess. Einnig er hægt að fella þjónustu annarra þjónustukerfa inn í samkomulagið og einstaklingssamninginn sé það talið skynsamlegt. Þá er mikilvægt að gera skýra grein fyrir því milli verkstjórnanda og umsýsluaðila.

Meta þarf í hverju tilfelli að hvaða marki ákvörðunin um vinnustundir gefur færi á sveigjanlegri notkun þeirra, bæði í ljósi þess tíma sem úthlutað hefur verið og þeirra þarfa sem koma skal til móts við á tilgreindum tíma. Ef t.d. aðeins hefur verið úthlutað vinnustundum til persónulegs stuðnings á heimili gefst að jafnaði takmarkaður möguleiki til að „spara“ vinnustundir þar sem um er að ræða grundvallarþarfir sem notandi þarf að fá aðstoð við. Tilgreini ákvörðunin aftur á móti stundir sem ná skulu til stuðnings utan heimilis, t.d. vegna tólmundastarfa/félagsstarfsemi, þýðir það að notandinn ræður því sjálfur hvenær sú starfsemi á sér stað. Þetta gefur vissa möguleika á því að spara vinnustundir, t.d. til ferðalaga. Forsendan er samt sú að það gerist innan ramma þess samkomulags sem sveitarfélag gerir við notanda. Sumir notendur geta á ákveðnum tímum haft aukna þörf fyrir sveigjanleika. Sem dæmi má nefna að sumir geta haft þörf fyrir fleiri tíma á sumrin en á öðrum tímum ársins. Einnig kunna að vera aðrar ástæður fyrir breytilegri þörf, t.d. samvera með börnum, vinnutími og fleira. Sveitarfélagið getur þá veitt aukinn sveigjanleika í ljósi þess hvernig notandanum hentar að nýta sér þær vinnustundir sem úthlutað hefur verið til þess sem hann hyggst gera.

Ef ljóst er að notandi aðstoðarinnar hefur mismunandi þarfir á hinum ýmsu tímum ársins er hægt að reikna út meðaltal vinnustundafjöldans þannig að fyrirkomulagið verði sveigjanlegra. Geri samkomulag notanda og sveitarfélags ráð fyrir sveigjanleika er skynsamlegt að það feli í sér ákveðinn fjölda vinnustunda sem ekki eru skráðar í vinnuáætlun.

Verkstjórnandinn þarf alltaf að gæta þess að halda yfirlit yfir ónotaðar vinnustundir og óráðstafað fé til launakostnaðar, t.d. ef aðstoðarfólk er fjarverandi án þess að afleysingamaður sé kallaður til. Mikilvægt er að komast að samkomulagi við umsýsluaðilann um umsjón með þannig yfirliti.

5.5 Fjarvera aðstoðarfólks vegna veikinda

Aðstoðarmanni ber að tilkynna um fjarveru vegna veikinda eins fljótt og auðið er þannig að hægt sé að kalla á afleysingamann. Sé ekki um annað samið þarf tilkynningin að berast bæði verkstjórnanda og umsýsluaðila. Það gildir bæði um tilkynningu hins veika og veikindavottorð læknis. Mikilvægt er að aðstoðarmaðurinn láti jafnóðum vita um stöðuna vegna eigin tilkynningar/veikindavottorðs.

5.6 Sumarleyfi aðstoðarfólks

Orlof er í samræmi við ákvæði kjarasamninga. Lög um orlof [nr. 30/1987](#) gilda um alla starfssamninga, óháð gildistíma þeirra og umfangi. Aukastörf og smáverkefni gefa einnig rétt á orlofsgreiðslum.

Fram kemur í orlofslögum að starfsfólk skuli fá leyfi í samræmi við áunninn rétt á liðnu ári og gildandi kjarasamninga. Orlofsárið er frá 1. maí til 30 apríl. Ljúki ráðningarsamningi aðstoðarmanns skal vinnuveitandi við lok ráðningartímans greiða honum öll áunnin orlofslaun hans.

Ræða skal skipulag sumarleyfis og sumarleyfislista með góðum fyrirvara við aðstoðarmanninn. Í NPA er það að jafnaði verkefni verkstjórnandans í samráði við umsýsluaðila eftir því sem við á. Aðstoðarmaðurinn á rétt á upplýsingum um skipulag sumarleyfis eins snemma og auðið er, í síðasta lagi tveimur mánuðum fyrir upphaf leyfisins. Þess vegna er skynsamlegt af verkstjórnandans hálfu að

skipuleggja sumarleyfin eins snemma og mögulegt er og leyfa aðstoðarfólkinu að óska eftir ákveðnum leyfistímabilum og taka tillit til þess við gerð áætlunar um sumarleyfi.

5.7 Vinnuumhverfi og heilsa - áhættumat

Umsýsluaðila ber lögum samkvæmt að tryggja aðstoðarmönnum heilsusamlegt og öruggt vinnuumhverfi þannig að þeir hljóti ekki heilsutjón af völdum vinnunnar. Gott vinnuumhverfi og vinnuskipulag eykur líkur á því að hæft aðstoðarfólk fái til starfa og stuðlar að stöðugleika í starfsmannahaldi sem er einkar mikilvægt fyrir notendur þjónustunnar.

Lög nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð nr. 920/2006 um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum kveða á um skyldu vinnuveitenda til að gera skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Áætlunin skal fela í sér sérstakt áhættumat starfa þar sem gaumgæft er hvort eitthvað í vinnuumhverfinu geti valdið starfsmanni heilsutjóni til lengri eða skemmri tíma. Í kjölfar áhættumatsins ber að gera ráðstafanir og úrbætur í forvarnarskygni. Áhættumatið skal taka til allra þátta sem geta haft áhrif á öryggi og heilsu starfsmanna, m.a.

- álags á hreyfi- og stoðkerfið, t.d. vinnustellinga við verkstöðvar, búnaðar, aðgengis og léttitækja,
- félagslegs aðbúnaðar, t.d. samvinnu, samskipta, verkstjórnar, vinnutíma, forvarna og viðbragða við einelti, kynferðislegri og kynbundinni áreitni og ofbeldi,
- umhverfisþátta, t.d. hávaða, lýsingar, innilofts og smithættu,
- áhættu vegna efna, t.d. vals á efnum og meðferðar lyfja,
- véla/tækja, t.d. ástands og öryggis.

Skrifleg áætlun um öryggi og heilbrigði á einnig að innihalda viðbragðsáætlun vegna óvæntra atvika og neyðaráætlun ef neyðarástand kemur upp.

Umsýsluaðili gerir áætlun um öryggi og heilbrigði og áhættumat í samstarfi við notendur og aðstoðarfólk áður en vinna hefst eða við upphaf starfs. Þegar notandi þjónustunnar er sjálfur í hlutverki vinnuveitanda þarf hann að gera áhættumat í samstarfi við aðstoðarfólk sitt. Endurskoða þarf mat á vinnuaðstæðum reglulega, t.d. þegar nýir starfsmenn koma til starfa og þegar viðameiri breytingar verða á högum notanda eða vinnuskipulagi. Verði slys eða óhöpp þarf einnig að endurskoða matið. Einnig þarf að sjá til þess að aðstoðarfólk fái viðeigandi þjálfun til að geta sinnt starfi sínu á öruggan og heilsusamlegan hátt.

Vinnueftirlitið hefur í samstarfi við verkefnisstjórn um NPA þróað verkfæri til áhættumats til að auðvelda umsýsluaðilum mat á vinnuaðstæðum aðstoðarfólks á heimilum og hvort úrbóta sé þörf. Um er að ræða sérsniðinn gátlista og aðgerðaráætlun sem er að finna á heimasíðu Vinnueftirlitsins (sjá <http://www.vinnueftirlit.is/vinnuvernd/ahaettumat/hjalgargogn-vid-ahaettumat/>). Vinnueftirlitið hefur jafnframt útbúið vinnuumhverfisvísi sem meðal annars á við um þjónustu á heimilum. Mikilvægt er að hann sé hafður til hliðsjónar þegar störf aðstoðarmanna eru metin (sjá <http://www.vinnueftirlit.is/vinnuvernd/ahaettumat/vinnuumhverfisvisar/>, nánar tiltekið skjalið *Hjúkrunarheimili, heimahjúkrun/-þjónusta, sambýli og þjónustuíbúðir (2010)*)

Á heimasíðunni er einnig að finna eyðublað og dæmi um vinnuverndarstefnu sem getur hjálpað atvinnurekendum að setja sér slíka stefnu. Auk þess býður Vinnueftirlitið upp á námskeið í gerð áhættumats.

Bent er á að tilkynna ber til Vinnueftirlitsins vinnuslys sem leiða til meira en eins dags fjarveru auk slysdags. Vinnuslys ber einnig að tilkynna til Sjúkratrygginga Íslands. Ef spurningar vakna varðandi vinnuaðstæður og aðbúnað starfsmanna sem veita NPA má hafa samband við Vinnueftirlitið.

5.8 Ferðalög með aðstoðarfólki

Framkvæmd NPA getur verið með fjölbreyttum hætti sem áður getur. Aðstoðin gefur kost á því að notendur nýti sér hana utan heimilis, t.d. til ferðalaga þar sem aðstoðarfólk er með í för. Eigi langt ferðalag að ganga vel er fyrir öllu að ferðin sé skipulögð með góðum fyrirvara og að notandinn íhugi vandlega til hvers hann þarf aðstoð, hve mikla, hve margir aðstoðarmenn þurfi að vera með í för o.s.frv. Semja þarf um ferðir af því tagi við umsýsluaðila og viðkomandi sveitarfélag ef óskir eru um fleiri tíma en gildandi samkomulag gefur svigrúm til.

Oft er meiri þörf fyrir aðstoð á ferðalögum en þegar hún er veitt heima eða við aðrar venjubundnar aðstæður. Ástæðan getur t.d. verið annars konar starfsaðstæður aðstoðarfólksins að heiman en á heimaslóðum þar sem fólk þekkir sig vel. Loftslagið er kannski frábrugðið, sem og umhverfi, matur og bakteríuflóra, og þá vantar ef til vill hjálpartækin sem fólk er vant o.s.frv. Mikilvægt er að ræða saman og gera áhættugreiningu fyrir ferð og skoða hvernig komið verði til móts við þá áhættuþætti sem vitað að eru til staðar og aðra þá þætti sem gætu komið upp.

Mikilvægt er að gera skriflegan samning við aðstoðarfólk um vinnutíma, frítíma og launagreiðslur í tengslum við ferðir. Það verður að fara sjálfviljugt í slíkar ferðir og geta haft áhrif á fyrirkomulag starfs síns. Verkstjórnandi þarf að ganga frá tryggingamálum áður en farið er í ferðina.

Ákvæði í lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerðir þar að lútandi, sem og kjarasamningar o.fl., gilda einnig á ferðum aðstoðarfólksins.

5.9 Starfsþróunarsamtöl

Starfsþróunarsamtöl eru reglubundið og skipulegt form á samtali aðstoðarfólks og verkstjórnanda þar sem fjallað er um verkefni í starfinu, sem og árangur, vinnuferli, samstarf og faglega og persónulega þróun aðstoðarfólksins. Starfsþróunarsamtöl fara að jafnaði fram einu sinni á ári og koma ekki í stað nauðsynlegra samræðna um framkvæmd aðstoðar eða aðra þætti sem varða daglega starfsemi.

Almennt er það eðlilegast að verkstjórnandinn annist þessi samtöl. Sé verkstjórnandinn óviss um hvernig að þeim skuli staðið þarf umsýsluadilinn að vera tilbúinn til að ráðleggja og leiðbeina og jafnvel taka þátt í nokkrum starfsþróunarsamtölum til þess að kenna verkstjórnandanum hvernig þau fara fram.

Starfsþróunarsamtal fer fram á forsendum bæði verkstjórnandans og aðstoðarmannsins og eiga að koma að gagni við að:

- ▶ skipuleggja og stjórna verkefnum aðstoðarmannsins,
- ▶ gera verklag sem skilvirkast,
- ▶ koma á og viðhalda góðum samskiptum og samstarfsanda,
- ▶ viðhalda fagþróun og ræða óskir um fræðslu og þjálfun,
- ▶ skipulag aðstoðarinnar sé með þeim hætti að tilgreindum markmiðum verði náð sem verkstjórnandinn og aðstoðarmaðurinn hafa orðið sammála um.

Starfsþróunarsamtalið verður að hafa skýrt markmið, vera skipulagt og undirbúið og tengjast starfinu. Það er persónulegt og ætti því að vera trúnaðarsamtal á milli aðila.

5.10 Siðferðileg álitamál

Með tilkomu NPA færast vald og ákvörðunarrétturinn yfir þjónustunni til notandans. Hlutverk hans breytist frá því að vera þiggjandi í það að vera stjórnandi þjónustunnar. NPA getur því ýtt undir sjálfstæði og möguleika notandans til að vera gerandi í eigin lífi.

Sjálfræði, það að ráða sér sjálfur og geta valið milli kosta um eigið líf, er forsenda þess að hægt sé að tala um siðferðilegar ákvarðanir. Sjálfræði er meðal þess sem skiptir alla einstaklinga mestu máli í lífinu og rétturinn til að vera gerandi í eigin lífi er talinn til mannréttinda. Slík réttindi skulu vera tryggð

án tillits til þjóðernis, kynþáttar, litarháttar, trúarbragða, skoðana, kynhneigðar, fötlunar eða annarra sambærilegra persónubundinna atriða. Það hefur því afar mikil áhrif á lífsgæði manneskju sem er af einhverjum ástæðum svipt þessum möguleika.

Rétt er að nefna jafnframt að það að taka rangar ákvarðanir, gera mistök og misstíga sig er meðal mikilvægra þroskaleiða í lífinu. Það gerir okkur kleift að læra eitthvað nýtt um okkur sjálf eða umhverfi okkar. Á móti kemur að við finnum til stolts þegar vel tekst til. Það er sú tilfinningin að hafa fyrir eigin dug virkjað möguleika sem í manni býr og gert hann að veruleika. Með kerfisbundinni skerðingu á sjálfræði, eins og hæglega getur átt sér stað hjá fötluðu fólki, þá er hætta á að mikilvægum þroskakostum fækki, sem og möguleikum á lífsgæðum og hamingjuríku lífi.

Hugmyndin um sjálfræði felur í sér að við þurfum að hafa burði til að geta vegið og metið kosti og galla ólíkra leiða sem okkur standa til boða. Þannig getur NPA notandi þurft á sérstakri aðstoð að halda við verkstjórn og ákvarðanir um þjónustu. Þriðji aðili, þ.e. umsýsluaðili eða aðstoðarverkstjórnandi, sem aðstoðar notandann með þessum hætti flækir myndina nokkuð og sérstaklega þarf að hyggja að því þegar slíkur samningur er gerður um NPA.

Einn tilgangur NPA er að auka frelsi og sjálfstæði notandans. Þau dæmi sem oftast eru nefnd um siðferðileg álitamál í NPA tengjast því að notandi tekur ákvörðun um tiltekna breytni og fer fram á að aðstoðarmaður aðstoði sig við eitthvað í sinni þágu eða sínu nafni sem ekki samræmist lögum, vilja eða siðferðilegum viðmiðum aðstoðarmanns. Dæmi:

- ▶ Aka of hratt.
- ▶ Nota vímuefni.
- ▶ Senda hatursfull, særandi eða dónaleg skilaboð á samfélagsmiðli.
- ▶ Aðstoð við kynferðislegar athafnir.
- ▶ Drekkja of mikið.
- ▶ Sækja fundi í félagi sem boðar útflendingahatur.

Líta má á frelsi einstaklinga sem ytri mörk sjálfræðisins, nokkurs konar ramma utan um það hversu langt þeir mega ganga í athöfnum sínum og ákvörðunum óháð öðrum. Breski heimspekingurinn John Stuart Mill fjallaði um frelsið sem borgaraleg réttindi í samnefndri bók sinni sem kom út árið 1859 og er grundvallarrit um réttindi sem nú eru álitin sjálfögð. Hann bendir á að frelsið sé forsenda lýðræðis og vill ganga mjög langt í að tryggja skoðanafrelsi og tjáningarfrelsi. Takmarkanir verði þó að vera á frelsinu og margir kannast við þá skilgreiningu að frelsi sé það að geta gert „*hvað svo sem mann lystir svo lengi sem það skaði ekki aðra*“. Mill setti fram tvær nánari reglur um þetta og ábyrgð okkar:

- ▶ „Einstaklingur ber enga ábyrgð gagnvart samfélaginu á þeim athöfnum sínum, sem varða einungis hann sjálfan“ .
- ▶ „Einstaklingur ber ábyrgð gagnvart samfélaginu á þeim athöfnum sínum, sem skaða hagsmuni annarra“ .

Undir fyrri regluna falla hlutir sem einstaklingar gera þegar þeir „gera það sem þeim sýnist“. Sumt af dæmunum sem nefnd eru hér að ofan eru dæmi um þetta en einnig má nefna að einstaklingar velja þá trú sem þeir kjósa að aðhyllast og stjórnmalaskoðanir, fá sér húðflúr og klæða sig eins og þeir vilja, svo dæmi séu tekin.

Þetta er oftast vandálitið þar til einstaklingur þarf mögulega aðstoð annars við að gera það sem annars væri einungis hans mál og engum öðrum viðkomandi. Getur verið að eitthvað af því sem einstaklingur vill í krafti síns eigin frelsis, snerti hagsmuni þess sem aðstoðar hann? Er mögulegt að af þeirri ástæðu eigi seinni reglan við um þessar aðstæður þó hún annars ætti það ekki?

Í seinni reglunni segir að einstaklingur beri ábyrgð gagnvart samfélaginu ef breytni hans skaðar hagsmuni annarra. Dæmi sem féllu undir þessa reglu væru: Þegar fólk virðir ekki eignarétt, gengur ekki vel um eða vanvirðir sameignir, mengar fyrir öðrum, ofnýtir sameiginlegar auðlindir, beitir aðra ofbeldi eða fylgir ekki reglum sem snúast um að tryggja öryggi annarra, eins og umferðarreglum. Þessar tvær reglur geta gefið vísbendingu um hvaða mörk þarf að draga milli notanda og aðstoðarmanns.

Á grundvelli seinni reglunnar má að minnsta kosti fullyrða að aðstoðarmaður notanda ætti ekki að þurfa að aðstoða hann við eitthvað sem skaðar hagsmuni annarra með óréttmætum hætti. Undantekning væri ef aðstoðarmaður vinnur að því að sækja rétt notanda gagnvart þriðja aðila með réttmætum eða réttlætanlegum hætti.

En þetta er snúnara með fyrri regluna: Einstaklingur ber enga ábyrgð gagnvart samfélaginu á þeim athöfnum sem varða einungis hann sjálfan. Hér mætti spyrja: Ber aðstoðarmanni, sé það vilji notandans, að vera þátttakandi í lögbroti sem óvíst er að skaði hagsmuni annarra en gæti gert það. Eins og að aka á ólöglegum hraða? Ber aðstoðarmanni að aðstoða við eitthvað sem er augljóslega skaðlegt fyrir notandann en hann óskar engu að síður? Þetta er margslungið en það er mikilvægt að frelsisreglurnar gildi fyrir báða, bæði notandann og aðstoðarmanninn. Notandi getur skaðað hagsmuni aðstoðarmanns með ákvörðunum sínum og athöfnum og í þeim tilvikum ætti seinni reglan að gilda.

Á sjálfræði einstaklinga, getu þeirra til að velja og hafna, byggja ýmsar tilfinningar og einkunnir sem þeir gefa breytni eða athöfnum sínum. Þannig má halda því fram að sjálfræði sé ein megin stoðin í sjálfsvirðingu. Það að hafa lífi sínu þannig að við getum verið stolt af ákvörðunum okkar, að við höfum gert okkar besta, að við höfum tekið tillit til annarra o.s.frv. byggir undir og styður við virðingu fyrir okkur sjálfum.

Í sambandi notanda og aðstoðarmanns á sjálfræði þess fyrr nefnda ævinlega að vera ráðandi þáttur. Aðstoðarmaðurinn hefur starfsskyldum að gegna og á meðan á því stendur vikur sjálfræði hans til hliðar. Hins vegar er sjálfsvirðing eitthvað sem báðir eiga tilkall til og vikur ekki þó annar sé í vinnu hjá hinum. Það kann að vera æði misjafnt hvað fólk telur ganga gegn sjálfsvirðingu sinni en engu að síður er hún mögulegur lykill að ákveðnum gæðum í samskiptum notanda og aðstoðarmanns.

Í NPA er grundvallaratriði að gengið sé út frá því að litið sé á notandann sem fullgilda manneskju sem hafi rétt til sjálfstæðs lífs sem felur m.a. réttinn til að hafa stjórn á eigin lífi. Þeim réttindum fylgir að sama skapi sú skylda að virða sama rétt aðstoðarmannsins.

Að lokum má svo nefna að það er grundvallaratriði í mannréttindahugsun samtímans að aldrei megi líta á aðrar manneskjur einvörðungu sem tæki heldur ávallt um leið sem markmið í sjálfu sér. Með öðrum orðum mætti segja : Allar manneskjur hafa sjálfstætt gildi sem til er komið bara vegna þess að þær eru manneskjur. Þannig ber að líta á þær og aldrei einvörðungu sem hluti sem hafa má gagn af. Þetta er einmitt stór þáttur í þeirri hugsun að líta á notandann sem fullgilda manneskju þrátt fyrir þær hindranir sem hann kann að búa við. Með sama hætti má notandinn aldrei líta á aðstoðarmann einvörðungu sem tæki heldur manneskju sem verðskuldar virðingu fyrir það eitt að vera maður.

Áður en gerður er samningur um NPA ætti að fara gaumgæfilega í gegnum til hvers má ætlast í samskiptum notanda og aðstoðarmanns og hvaða mörk er eðlilegt að draga milli þeirra m.a. með hliðsjón af því sem hér hefur verið nefnt að ofan. Sjá einnig [siðareglur aðstoðarmanna](#) á vefsíðu ráðuneytisins.

5.11 Ósætti og/eða deilur

Góð forysta og stjórnun NPA snýst í meginatriðum um það að byggja upp tengsl og stuðla að góðum samskiptum fólks, þ.e. verkstjórnanda og aðstoðarfólks, en einnig milli aðstoðarmanna innbyrðis. Komi upp deilur eða ósætti ber verkstjórnanda skylda til að hlutast til um lausn vandans.

Fólk er mismunandi og getur skynjað það sem gerist á mismunandi vegu en flest fólk er jákvætt og vill þroskast í leik og starfi. Það að aðstoðarfólk sé mismunandi getur líka valdið ósætti og vanlíðan ef ekki er hugað að fyrirbyggjandi þáttum. Leiði ósætti til umfangsmeiri deilna getur það orðið vandamál fyrir umhverfi á vinnustað.

Mikilvægt er að verkstjórnandinn taki á aðstæðum og bjóði upp á viðtal. Þannig viðtöl geta reynst erfið. Það getur komið sér vel að ræða við reyndan verkstjórnanda eða umsýsluaðila sem þekkir til þess hvernig hægt er að leita lausna.

Ef verkstjórnanda finnst erfitt að vinna með aðstoðarfólki ætti hann sem allra fyrst að hafa samband við umsýsluaðila til þess að ræða aðgerðir. Mikilvægt er að reyna að leysa vandann á sem bestan hátt, t.d. með því að skipuleggja samtöl eða fundi um vandann. Aðstoðarmaðurinn á þá að fá tækifæri til þess að taka með sér trúnaðarmann. Skjalfesta skal samtölin/fundina, t.d. með því að rita fundargerð sem fundarmenn skrifa undir. Auk þess þurfa að liggja fyrir sem bestar upplýsingar um það sem aðstoðarmaður hefur gert eða ekki gert, þyki verkstjórnanda eitthvað athugavert. Dagsetja ber atriðin. Í málum af þessu tagi skal verkstjórnandinn leita til umsýsluaðila um stuðning og leiðbeiningar.

Sé tekist á við rætur ósættis þegar í upphafi er oft hægt að leysa vandann áður en hann þróast í erfiða deilu. Æskilegt er þá að aðilar máls eigi kost á sáttamiðlun þar sem óháðir aðilar á vegum sveitarfélags og/eða ráðuneytis leiði mál í lausnarfarveg.

5.12 Námskeið um NPA

Félagsmálaráðuneytið mun í samvinnu við Samband íslenskra sveitarfélaga, stéttarfélög, umsýsluaðila og notendur halda m.a. reglulega eftirtalin grunnnámskeið um NPA.

a. Að vera verkstjórnandi í eigi lífi

Áhersluþættir:

- ▶ Hugmyndafræðin um sjálfstætt líf – að vera verkstjórnandi í eigin lífi.
- ▶ Skipulag og innihald NPA – mismunandi samningsform.
- ▶ Að ráða starfsmann.
- ▶ Aðbúnaður, hollusta og öryggi á vinnustað.
- ▶ Að takast á við árekstra á vinnustað.

b. Að vera umsýsluaðili í NPA

Áhersluþættir:

- ▶ Hugmyndafræðin um sjálfstætt líf – að vera verkstjórnandi í eigin lífi.
- ▶ Skipulag og innihald NPA – mismunandi samningsform.
- ▶ Að ráða starfsmann.
- ▶ Aðbúnaður, hollusta og öryggi á vinnustað.
- ▶ Að takast á við árekstra á vinnustað.
- ▶ Starfsmannahald – launaútreikningar – viðveruskráning – kjarasamningar.
- ▶ NPA – þróun samstarfs og samvinnu á vinnustað/heimili.

Félagsmálaráðuneytið gefur út frekari leiðbeiningar um innihald námskeiðanna (námskrá). Þessu til viðbótar er gert ráð fyrir því að hver og einn umsýsluaðili standi í samvinnu við notanda fyrir sérstakri ráðgjöf og fræðslu um hvernig staðið skuli að aðstoð við hvern og einn notanda. Skal það gert í upphafi ráðningar og síðan reglulega a.m.k. tvisvar á ári.

5.13 Uppsögn í starfi

Í kjarasamningum má finna mikilvægustu atriðin um uppsagnir starfsfólks: „Ekki er hægt að segja starfsmanni upp störfum nema það sé rökstutt á málefnalegan hátt í samskiptum fyrirtækis, vinnuveitanda eða starfsmanns.“ Sé þetta ekki til staðar er uppsögn ógild.

Verkstjórnandinn hefur frumkvæði að ráðningum og uppsögnum aðstoðarfólks, en umsýsluaðili annast framkvæmd þeirra. Verkstjórnandinn verður á hverjum tíma að gera sér grein fyrir því að aðstoðarfólkið nýtur verndar líkt og annað starfsfólk á vinnumarkaði.

Afar mikilvægt er að góð samskipti séu á milli verkstjórnanda og aðstoðarfólks í NPA. Það er þó ekki endilega fullgild ástæða, í skilningi laga um umhverfi á vinnustað, að segja einhverjum upp vegna þess

að samskiptum sé áfátt eða að upp hafi risið persónulegt ósætti. Þess vegna er það afar mikilvægt í starfsemi af þessu tagi að vanda vel til ráðningar aðstoðarfólks. Það kemur fram í lögum um umhverfi á vinnustað að uppsögnin skuli vera „málefnaleg“. Sú krafa á einnig við um uppsögn á reynslutíma. Sé forsenda uppsagnar samstarfserfiðleikar eða aðlögunarvandi skiptir miklu að verkstjórnandinn hafi á virkan og jákvæðan hátt reynt að leysa vandann áður en uppsögn kemur til álita. Í réttarvenju (það er niðurstöðum mála sem vinnurétturinn hefur úrskurðað í) er lögð mikil áhersla á gerðir vinnuveitandans fyrir uppsögn.

Ef aðstoðarmaður hefur brugðist starfsskyldum sínum, til að mynda með vanrækslu, óvandvirkni, áfengis- eða vímuefnaneyslu og/eða sýnt af sér aðra ótilhlýðilega hegðun, getur slíkt leitt til skriflegrar áminningar eða uppsagnar í starfi, samanber ákvæði í viðkomandi kjarasamningum um réttindi og skyldur starfsmanna.

5.14 Vottorð við starfslok

Hætti aðstoðarmaður störfum á hann rétt á starfsvottorði frá verkstjórnanda eða umsýsluaðila.

Í vottorðinu skal að lágmarki getið um nafn aðstoðarmannsins, fæðingardag, í hverju vinnan var fólgin og hve lengi unnið var.

Þótt aðstoðarmanni sé sagt upp á hann engu að síður rétt á starfsvottorði. Verkstjórnandinn getur greint frá því í starfsvottorði að aðstoðarmanninum hafi verið sagt upp en ekki má greina frá því hverjar voru ástæður uppsagnar.