

STARFAPRÓFÍLL



Aðstoð við félags-
og þjónustustörf



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Aðstoð við félags- og þjónustustörf 99-22-04-003

HÆFNIPREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófi eru almennt á þrepi 1 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófið var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Fjölmennt

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp voru fulltrúar frá: Fjölmennt og Vinnumálastofnun

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2022, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunnis Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



Aðstoð við félags- og þjónustustörf

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að vera til staðar fyrir íbúa og veita þeim líkamlegan og félagslegan stuðning og mynda tengsl. Styðja við færni íbúa og hvetja þá áfram.

Fylgja íbúum um húsið, og veita þeim öryggi og vellíðan í ólíkum aðstæðum svo sem félagsstarfi, allt eftir þörfum hvers og eins.

Starfið felur í sér aðstoð við iðjupjálfun í samráði við iðjupjálfa, undirbúa og ganga frá vinnuaðstöðu og halda öllu snyrtilegu.

Starfsmaður vinnur eftir skipulagi frá yfirmanni en verður að sýna sjálfstæði og sveigjanleika til að bregðast við mismunandi stöðu, s.s. veikindum og undirmönnun á deild.

Að mestu leyti unnið inni en getur verið utan dyra í afmörkuðum verkefnum.

Ávallt skal gæta trúnaðar við íbúa heimilis og samstarfsfólk.

Hlusta ber á óskir og þarfir íbúa og bera virðingu fyrir þeim.

Viðfangsefni

Félagsstarf

- Stjórna og skipuleggja samverustund, eftir aðstæðum
- Stjórna/taka þátt í t.d. bingói, boccia, vinnustofum o.fl.
- Lesa og/eða spila tónlist fyrir íbúa
- Spila við íbúa

Aðstoð við íbúa

- Fylgja íbúum í félagsstarf innanhúss s.s. samverustund, söngstund, messur, jóga o.fl.
- Fylgjast með ferðum íbúa, ef þeir eru illa áttaðir
- Aðstoð við borðhald
- Aðstoða íbúa við að klæða sig
- Fylgja íbúum í félagsstarf utanhúss
- Fara með íbúa í göngutúra, hjólaferðir og sund
- Íhlutun með namaste nálgun, (nærvera og handanudd) í samráði við iðjupjálfa

Önnur viðfangsefni

- Undirbúa sal/húsnæði og tækjabúnað fyrir uppákomur t.d. tónleika
- Taka á móti gestum, t.d. skemmtikröftum
- Taka þátt í árstíðarbundnum viðburðum t.d. jólaundirbúningi
- Ganga frá eftir viðburði og félagsstarf
- Gera auglýsingar vegna viðburða
- Baka vöflur og sjá um vöfluvagn
- Flokka rusl



Yfirlit hæfnipáttanna

| Hæfnipáttur | Þrep |
|---------------------------------|------|
| Að vinna að lausnum | 2 |
| Að vinna undir álagi | 1 |
| Frumkvæði | 2 |
| Natni og nákvæmni | 1 |
| Sjálfsstjórn | 2 |
| Sjálfstraust | 1 |
| Skilningur á starfseminni | 1 |
| Tímastjórnun og forgangsstöðun | 1 |
| Umhverfi og sjálfbær þróun | 2 |
| Velliðan | 2 |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli | 1 |
| Aðlögunarhæfni | 1 |
| Ábyrg nýting | 1 |
| Árangursrík samskipti | 1 |
| Jafnréttisvitund | 1 |
| Mat og lausnir | 1 |
| Notkun upplýsingatækni | 1 |
| Samvinna | 1 |
| Skipulag og áætlanir | 1 |
| Starfsþróun og færniefling | 1 |
| Söfnun og úrvinnsla upplýsinga | 1 |
| Vinnusiðferði og gildi | 1 |



Hæfnikröfur

Að vinna að lausnum (Þrep 2)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir algeng vandamál.

- Getur leyst vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.

Að vinna undir álagi (Þrep 1)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við hóflega streitu/álag*

**Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bila eða áætlanir raskast.*

- Starfar á skilvirkan hátt og viðheldur einbeitingu við aðstæður það sem álag er hóflegt/streytuskilyrði eru eðlileg.
- Hefur stjórn á sterkum tilfinningum (t.d. reiði, gremju) við aðstæður þar sem álag er hóflegt/streituskilyrði eru eðlileg.

Frumkvæði (þrep 2)

Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir

- Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.
- Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.
- Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp.

Natni og nákvæmni (Þrep 1)

Vinnur ávallt samvirkusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum

- Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi.
- Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greinir á milli aðal- og aukaatriða.

Sjálfsstjórn (Þrep 2)

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Er jákvæður og tekst á við erfiðleika

- Tekst á við erfiðleika og breytingar með því að endurskoða kringumstæður.
- Eflist við að takast á við meiriháttar hindranir.
- Nálgast nýjar kringumstæður með jákvæðu viðhorfi, þrátt fyrir að fyrri reynsla hafi valdið vonbrigðum.

Sjálfsstraust (Þrep 1)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfsstraust í daglegum störfum

- Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu
- (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.



Skilningur á starfseminni (þrep 1)

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Tímastjórnun og forgangsröðun (þrep 1)

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

Skipuleggur tíma sinn

- Forgangsráðar verkefnum í samræmi við verklagsreglur
- Skiptir tímafrekum verkefnum í einingar og fylgist með hvernig vinnunni miðar í samanburði við áætlun
- Endurskoðar dagskrá sína til þess að bæta við og/eða eyða verkefnum.

Umhverfi og sjálfbær þróun (þrep 2)

Skilur, talar fyrir og styður markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

Aðlagar eigin verkefni að markmiðum um sjálfbæra þróun

- Leitar leiða til að aðlagar eigin verkefni og breyta þeim með það að markmiði að þau styðji betur við markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

Velliðan (þrep 2)

Stuðlar að velliðan og jafnvægi á vinnustað.

Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 1)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpsemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavinum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra séu virt.
- Miðar stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.

Aðlögunarhæfni (þrep 1)

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

Viðurkennir nauðsyn aðlögunar

- Er tilbúin/n að breyta um vinnulag ef á þarf að halda.
- Skilur og viðurkennir gildi annarra sjónarmiða og hugmynda um hvernig á að gera hlutina.
- Sýnir jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.



Ábyrg nýting (þrep 1)

Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.* Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum.
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt..

Árangursrík samskipti (þrep 1)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

Hlustar og setur upplýsingar fram á skýran hátt

- Hlustar á virkan og fordómalausán hátt
- Setur upplýsingar og staðreyndir fram á skýran hátt með viðeigandi orðalagi.
- Leitar frekari upplýsinga eftir þörfum.
- Deilir upplýsingum fúslega þegar þær geta komið að notum.
- Tjáir sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.

Jafnréttisvitund (þrep 1)

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður. * T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.
- Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir..

Mat og lausnir (þrep 1)

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

Notar fyrirliggjandi upplýsingar

- Velur lausn út frá fyrirfram ákveðnum kostum og beitir skýrum viðmiðum/ferlum.
- Útskýrir ákvarðanatöku sína með skírskotun til vinnureglna..
- Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

Notkun upplýsingatækni (þrep 1)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur almenna þekkingu og getur notað upplýsingatækni til að leysa afmörkuð verkefni

- Notar nokkrar einfaldar, staðlaðar aðgerðir sem þarfnast ekki sérþekkingar (t.d. innsláttur eða prentun).
- Notar algengustu aðgerðir, Netsins, innra nets og tölvupósts.
- Notar nokkra flókna möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósritunarvél, skanna).
- Fyllir út stöðluð rafræn form (t.d. vinnuskýrslur eins og starfið krefst).



Samvinna (þrep 1)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Skipulag og áætlanir (þrep 1)

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkefni til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

Starfsþróun og færniefning (þrep 1)

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.

Nýtir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst.
- Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep 1)

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. *T.d. bækur, internetið eða einstaklingar

Tekur við, safnar og metur upplýsingar í samræmi við reglur

- Vinnur með upplýsingar sem liggja fyrir.
- Tekur ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum í samræmi við verklagsreglur.
- Spyr ráða ef vafi leikur á áreiðanleika eða gagnsemi upplýsinga.
- Heldur til haga upplýsingum sem berast og miðlar áfram eftir fyrirfram skilgreindum leiðum.

Vinnusiðferði og gildi (þrep 1)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar.
- Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu).
- Sýnir í orði og verki breytni sem samræmist gildum vinnustaðar jafnvel þó einhverjir sýni því ekki stuðning.
- Forðast hagsmunaárekstra.
- Bendir á misræmi í starfsreglum ef það er til staðar.
- Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi).
- Aðlagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður.