



# SKÝRSLA STJÓRNAR

NPA MIÐSTÖÐVARINNAR SVF.

**Starfstímabilið 17. júní 2020 til 16. júní 2021**

Skýrsla lögð fram á aðalfundi  
NPA miðstöðvarinnar  
16. júní 2021



## EFNISYFIRLIT

<b>1</b>	<b>YFIRLIT STARFSTÍMABILS</b>	<b>4</b>
1.1	Breytingar á starfsliði skrifstofunnar	4
1.2	Störf formanns NPA miðstöðvarinnar	5
1.3	Fallnir félagar	5
1.4	Kórónaveirufaraldurinn	6
1.4.1	Viðbragðsáætlun NPA miðstöðvarinnar og upplýsingagjöf	6
1.4.2	Dreifing hlífðarbúnaðar, spritts og fleira	7
1.4.3	Rafrænt jafningjaspjall og upplýsingafundur um COVID-19	7
1.4.4	Bólusetning forgangshópa	8
1.4.5	Heimavinna og fjölþætt áhrif COVID-19	10
1.4.6	Bjartari tímar framundan	12
1.5	Framkvæmdir í nýju húsnæði NPA miðstöðvarinnar	12
1.5.1	Húsgögn og innrétting skrifstofu	13
1.6	Nýtt þjónustukerfi og aðrar kerfislausnir	14
1.6.1	Teams	14
1.6.2	Salesforce	15
1.6.3	Samstarf við Halló	15
1.6.4	Rafrænar undirskriftir	16
1.6.5	Tímon, nýtt vakta- og tímaskráningarforrit	16
1.7	Samstarf við Attentus	17
1.8	Fræðsla	17
1.8.1	Námskeið Félagsmálaráðuneytisins	17
1.8.2	Tillaga NPA miðstöðvarinnar að breyttu fyrirkomulagi námskeiðanna	18
1.8.3	Fræðsla til framtíðar	19
1.9	Kynningarstarf og verkefni um miðlun upplýsinga	19
1.9.1	Vefsíða NPA miðstöðvarinnar	19
1.9.2	Verkstjórnendahandbók	19
1.9.3	Handbók fyrir aðstoðarfólk	20
1.10	Kynningarstarf og viðburðir	20
1.10.1	Samfélagsmiðlar	20
1.10.2	Greinaskrif	21

1.10.3	Annað kynningarstarf og viðburðir .....	22
1.11	Pátttaka í erlendu samstarfi .....	22
1.11.1	ENIL og Evrópudagur um sjálfstætt líf 2021 .....	22
1.12	Hagsmunagæsla og réttindamál .....	23
1.12.1	Tímamótadómur sem staðfestir rétt fatlaðs fólks til sjálfstæðs lífs .....	23
1.12.2	Kærumál .....	24
1.13	Jafnaðartaxti sveitarfélaga .....	25
1.14	Pátttaka NPA miðstöðvarinnar í samráði við ríki og sveitarfélög .....	25
1.15	Umsagnir .....	26
1.15.1	Fjárlagafrumvarpið 2021 .....	26
1.15.2	Frumvarp til laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarþjónustu .....	27
1.15.3	Frumvarp til laga um breytingu á vinnulöggjöf .....	27
1.15.4	Umsögn um tillögu til þingsályktunar um nýja þýðingu á samningi SP um réttindi fatlaðs fólks .....	27
1.16	Kjaraviðræður við Eflingu .....	28
1.17	Starfið framundan .....	28
<b>2</b>	<b>NPA MIÐSTÖÐIN .....</b>	<b>30</b>
2.1	Félagsmenn NPA miðstöðvarinnar .....	30
2.2	Félagfundir .....	30
2.3	Þjónustusvæði sveitarfélaga vegna málefna fatlaðs fólks og NPA notendur/félagsmenn .....	30
2.4	Fjöldi NPA aðstoðarfólks .....	30
2.5	Stjórn .....	31
2.5.1	Fjöldi stjórnarfunda .....	31
2.6	Starfsemi skrifstofu NPA miðstöðvarinnar .....	31
2.7	Rekstur og fjárhagur .....	32
2.8	Vefur NPA miðstöðvar og samfélagsmiðlar .....	33
2.9	Þjónusta NPA miðstöðvarinnar .....	33

# 1 YFIRLIT STARFSTÍMABILS

Stjórn og starfsfólk NPA miðstöðvarinnar hefur haft í nægu að snúast á þessu starfstímabili og héldu umsvif NPA miðstöðvarinnar áfram að aukast. Starfstímabil miðstöðvarinnar hefur einkennst af miklum vexti og breytingum, en einnig ógnum sem miðstöðin og félagsfólk hennar hefur þurft að bregðast við.

## 1.1 Breytingar á starfsliði skrifstofunnar

Nokkrar breytingar hafa orðið á starfsliði NPA miðstöðvarinnar á liðnu starfsári. Nýtt starfsfólk hefur komið inn, annað starfsfólk hefur þurft frá að hverfa og starfshlutföll og hlutverk hafa tekið breytingum. Eru þessar breytingar eðlilegar í takt við vöxt og þroska NPA miðstöðvarinnar.

Í júní 2020 var Vigdís Th. Finnbogadóttir ráðin til starfa sem ráðgjafi og hlaut síðar titilinn fagstýra ráðgjafar & fræðslumála. Hennar hlutverk verður meðal annars að halda utan um fræðslustarf miðstöðvarinnar í framtíðinni og skipuleggja störf ráðgjafa. Á sama tíma var starf Silju Steinunnardóttur sem hefur starfað sem verkefnastjóri hjá NPA miðstöðinni, endurskipulagt. Hún starfar nú sem samskiptastýra NPA miðstöðvarinnar og er hennar helsta hlutverk að sjá um alla útgáfu NPA miðstöðvarinnar, samfélagsmiðla, fréttu- og greinaskrif, markaðsstarf, umbrot o.fl. ásamt því að stýra áfram ákveðnum verkefnum og viðburðum.

Í janúar 2021 hóf Hrafnhildur Kristbjörnsdóttir störf sem ráðgjafi. Til stóð að Hrafnhildur hæfi störf í október 2020 en um svipað leyti skall þriðja bylgja COVID-19 á með hertum samkomutakmörkunum og allir ráðgjafar unnu heima við frá miðjum október og fram í miðjan janúar. Hrafnhildur er menntuð tómstunda- og félagsmálafræðingur, með MA í félagsráðgjöf og mannréttindum frá Háskólanum í Gautaborg og hefur nýverið lokið diplómanámi í opinberri stjórnarsýslu frá Háskóla Íslands. Hún hefur starfað sem frístundaráðgjafi í sértækri félagsmiðstöð, aðstoðarforstöðumaður í sértækri félagsmiðstöð og frístundafræðingur á frístundaheimili og hefur auk þess sótt frekari námskeið og þekkingu í ýmsu sem tengist fötlunarfræðum.

Í febrúar 2021 var Erna Eiríksdóttir ráðin til starfa sem ráðgjafi NPA miðstöðvarinnar. Hún hóf störf í mars og fékk nokkuð bratta aðkomu að starfinu þar sem að fjórða bylgja COVID-19 á Íslandi hófst stuttu seinna og starfsfólk skrifstofunnar fór aftur að vinna heima. Erna útskrifaðist úr HÍ með BA í mannfræði árið 2013 og er að klára meistaranám í opinberri stjórnarsýslu (MPA) og fötlunarfræði. Erna stundaði nám í mannfræði í fjarnámi á meðan hún bjó í Asíu og rannsakaði meðal annars aðstæður fatlaðra barna í Kambódíu, Víetnam og

Singapúr. Hún starfaði jafnframt sem leikskólakennari í Kambódíu og sem leiðbeinandi fyrir einhverf börn í Singapúr, ásamt því að leiða Íslendinga um framandi slóðir Asíu. Að lokinni útskrift hóf hún starf sem fól í sér frumkvöðlastarf í þróun samfélagsábyrgðar fyrirtækja í Kambódíu og sótti í því hlutverki, fast að innleiða SRFF og Barnasáttmálann inn í fyrirtæki af öllum stærðum. Eftir að hún flutti heim til Íslands hefur hún unnið sem stuðningsfulltrúi og ráðgjafi fyrir ungmenni með fjölbættan vanda, fyrst hjá Vinakoti og síðar í utankjarnaúrræði Reykjavíkurborgar.

## 1.2 Störf formanns NPA miðstöðvarinnar

Formaður NPA miðstöðvarinnar hefur á undanförunum árum gegnt miklu og mikilvægu hlutverki í starfi og stefnumótun NPA miðstöðvarinnar. Fram til þessa hefur vinnuframlag stjórnarmanna, þar á meðal formanns, verið í formi tímavinnu þar sem tímagjald hefur verið í lágmarki.

Á stjórnarfundum í janúar 2021 var lagt til að hlutverk formanns NPA miðstöðvarinnar yrði skilgreint og vinnuframlagið launsett, í takt við það sem tíðkast innan annarra hagsmunasamtaka og félaga. Niðurstaðan varð sú að formaður NPA miðstöðvarinnar myndi framvegis gegna sem næmi 50% starfshlutfalli hjá miðstöðinni hvað vinnuframlag varðar og er gert ráð fyrir viðveru formanns á skrifstofu miðstöðvarinnar tvisvar til þrisvar í viku, auk þess sem hann er til taks þegar á þarf að halda. Formaður sækir auk þess fundi hjá NPA miðstöðinni sem snúast um daglegt starf hennar, auk annarra funda úti í bæ.

## 1.3 Fallnir félagar

NPA miðstöðin sá á eftir þremur félögum í upphafi þessa árs.

Blær Ástríkur Stefán Ástuson Ástráðsson táknmálsfræðingur og lögfræðinemi var bráðkvaddur í janúar síðastliðnum og jarðsungið frá Seltjarnarneskirkju þann 29. janúar. Blær fæddist 10. janúar 1970, barn hjónanna Ástráðs B. Hreiðarssonar lækni (f. 1942) og Ástu B. Þorsteinsdóttur hjúkrunarfræðings (1945-1998). Blær var þjóðinni kunnur fyrir baráttu sína fyrir réttindum fatlaðs fólks og barðist meðal annars fyrir því að fá NPA og að búa á eigin heimili. Blær kom að stofnun NPA miðstöðvarinnar og sinnti m.a. formennsku tímabundið á vormánuðum árið 2014. NPA miðstöðin minnst baráttuanda Blæs og þrautseigju og þakkar Blæ hjartanlega fyrir samfylgdina.

Jón Þór Ólafsson, einn eigenda NPA miðstöðvarinnar var bráðkvaddur snemma í febrúar á þessu ári. Útför hans fór fram þann 10. febrúar. Jón Þór hafði verið félagi í NPA miðstöðinni frá því í mars 2019 og þakkar NPA miðstöðin honum kærlega fyrir samfylgdina.

Anna Guðrún Sigurðardóttir, ráðgjafi hjá NPA miðstöðinni, lést á krabbameinsdeild Landspítalans þann 16. febrúar síðastliðinn. Hún var jarðsungin frá Langholtskirkju þann 25. febrúar. Anna Guðrún fæddist 18. september 1975, barn Sigríðar Önnu Sveinbjörnsdóttur (lést 2015) og Sigurðar Þorsteinssonar. Hún hóf störf sem ráðgjafi hjá NPA miðstöðinni í nóvember 2018 en leiðir hennar og margra hjá NPA miðstöðinni höfðu legið saman löngu fyrir þann tíma, í gegnum ýmis störf tengd málefnum fatlaðs fólks. NPA miðstöðin minnst Önnu Guðrúnar með þakklæti og hlýju.

## 1.4 Kórónaveirufaraldurinn

Óhætt er að segja að kórónaveiran og heimsfaraldur af hennar völdum hafi sett mark sitt á líf og störf flestra landsmanna og auðvitað allrar heimsbyggðarinnar. Í lok febrúar 2020 greindust fyrstu tilfelli COVID-19 á Íslandi og fljótlega í kjölfarið gripu stjórnvöld til víðtækra ráðstafana sem fólust meðal annars í samkomutakmörkunum og nálægðarreglum.

Bæði sveitarfélög og ríkið, í samstarfi við Almannavarnir og Embætti sóttvarnarlæknis gáfu reglulega út leiðbeiningar og viðbragðsáætlanir, bæði almennar og vegna einstaklinga sem eru í sérstökum áhættuhópi vegna COVID-19. Viðbragðsáætlanir og leiðbeiningar yfirvalda er varðar fatlað fólk voru í upphafi takmarkaðar og þær sem settar voru fram í byrjun miðuðust eingöngu við einstaklinga í stofnanapjónustu, en ekki við NPA notendur.

Á vormánuðum 2020 greip NPA miðstöðin til ýmissa ráðstafana og þrýsti á um upplýsingar og viðbragðsáætlanir fyrir fatlað fólk með NPA. Miðstöðin sendi bréf til Sambands íslenskra sveitarfélaga og í framhaldinu til allra sveitarfélaga þar sem óskað var eftir því að sveitarfélög ynnu að gerð viðbragðsáætlunar fyrir NPA notendur vegna veirunnar og óskaði eftir skýringum á og svörum við mörgum álitamálum sem lutu að NPA notendum á tímum heimsfaraldurs. NPA miðstöðin kom því jafnframt til leiðar að NPA aðstoðarfólk var skilgreint sem starfsfólk í framvarðarsveit sem m.a. tryggði því forgang fyrir börn sín á leikskóla ef upp kæmi mannekla á leikskóla og kom þeim í forgangshóp fyrir bólusetningar.

### 1.4.1 Viðbragðsáætlun NPA miðstöðvarinnar og upplýsingagjöf

Þar sem að flest félagsfólk NPA miðstöðvarinnar taldist vera í áhættuhópi vegna COVID-19 taldi NPA miðstöðin brýnt að útbúa viðbragðsáætlanir sem fólust annars vegar í því að tryggja upplýsingagjöf til félagsfólks NPA miðstöðvarinnar og aðstoðarfólks og hins vegar að tryggja rétt viðbrögð ef smit kæmi upp í hópi miðstöðvarinnar.

NPA miðstöðin vildi auðvelda aðgengi að upplýsingum og leiðbeiningum vegna COVID-19 og hélt úti sérstöku svæði á heimasíðu sinni með upplýsingum um COVID-19 sem sneru að NPA notendum vegna COVID-19. Leitast var við að safna helstu leiðbeiningum og

upplýsingum frá landlækni og öðrum opinberum aðilum um leið og þær voru útgefnar og setja á vefsíðu NPA miðstöðvarinnar.

Eftir að viðbrögð sveitarfélaga létu á sér standa útbjó miðstöðin sína eigin viðbragðsáætlun og leiðbeiningar fyrir NPA notendur. Eftir að leiðbeiningar NPA miðstöðvarinnar voru birtar hafði fulltrúi velferðarmála í Samhæfingarstöð almannavarna samband við miðstöðina og myndaður var samráðshópur. Í kjölfarið voru svo birtar samræmdar leiðbeiningar fyrir NPA notendur og aðstoðarfólk vegna COVID-19.

#### **1.4.2 Dreifing hlífðarbúnaðar, spritts og fleira**

Í upphafi COVID-19 faraldursins var skortur á spritti á landinu og það skammtað til kaupenda. Með mikilli fyrirhöfn náði NPA miðstöðin að versla nokkuð magn af spritti, ásamt handsápu. NPA miðstöðin lét einnig prenta plaköt með leiðbeiningum um handþvott og leiðir til að forðast smit, bæði á íslensku og ensku. Miðstöðin hafði síðan samband við allt sitt félagsfólk og bauðst til að senda því plaköt, sápu og spritt og voru margir sem nýttu sér það. Jafnframt pantaði NPA miðstöðin hlífðarbúnað frá Landlækni, þ.e. hlífðargleraugu, hanska, grímur, svuntur o.fl. Átti það eftir að koma sér vel að geta sent hinn svokallaða startpakka með skömmum fyrirvara til verkstjórnenda, þegar grunur var um smit. NPA miðstöðin sendi startpakkann einnig í varúðarskygni til tiltekinna einstaklinga með búsetu á landsbyggðinni.

NPA miðstöðin aðstoðaði einnig félagsfólk sitt að öðru leyti eins og frekast var unnt. Ef grunur um smit lá fyrir, leitaðist NPA miðstöðvin við að svara spurningum, afla upplýsinga og gagna og aðstoða eftir föngum.

#### **1.4.3 Rafrænt jafningjaspjall og upplýsingafundur um COVID-19**

Í fyrstu bylgju faraldursins á Íslandi, á vormánuðum 2020, bauð NPA miðstöðin félagsfólki sínu reglulega upp á rafrænt jafningjaspjall þar sem félagsfólk gat spjallað, pústað og leitað ráða hjá hvort öðru.

Þótt NPA miðstöðin hefði leitast við að taka saman leiðbeiningar og upplýsingar vegna COVID-19 voru þær byggðar á ítarlegum gögnum frá landlæknisembættinu og almannavörnum og voru á köflum tyrfnar til aflestrar og náðu heldur ekki fyllilega utan um veruleika NPA notenda. Ljóst var að fatlað fólk þyrfti milliliðalausán aðgang að upplýsingagjöf.

Þann 27. október 2020, stóð NPA miðstöðin fyrir upplýsingafjarfundi í samvinnu við Embætti landlæknis og Almannavarnardeild ríkislögreglustjóra og með aðstoð Maríu Rúnarsdóttur hjá samhæfingarmiðstöð almannavarna. Bar fundurinn yfirskriftina „Sóttvarnarráðstafanir vegna COVID-19 fyrir fatlað fólk með NPA eða beingreiðslusamninga

og aðstoðarfólk þeirra“. Á fundinum var m.a. útskýrt hvernig klæðast skyldi hlífðarfatnaði vegna COVID-19 og ýmislegt sem sneri að sóttvörnum og önnur praktísk atriði voru rædd. Yfir 100 manns sóttu fundinn á mismunandi miðlum. Greinilegt var á fjölda fyrirspurna að mikil þörf var fyrir upplýsingafund af þessu tagi og mæltist hann vel fyrir.

#### 1.4.4 Bólusetning forgangshópa

Í desember síðastliðnum lá fyrir að fyrstu bóluefnin myndu bráðlega berast til landsins. NPA miðstöðin hafði hvergi fundið upplýsingar um hvernig NPA notendum yrði raðað í forgangshópa. Við veltum fyrir okkur með hvaða hætti NPA notendum yrði raðað í forgangshópa en hvergi í reglugerð um bólusetningar á Íslandi var minnst á fatlað fólk, né heldur NPA notendur. Spurningar vöknuðu um hvort NPA notendum yrði raðað upp eins og öðrum eftir áhættuþáttum og ef svo, væri þá tryggt að tekið væri tillit til fötlunar þeirra? Hinn möguleikinn var að NPA notendur yrðu settir saman í forgangshóp og ef svo, í hvaða forgangshóp? Væri hugsanlega hætta á að NPA notendur myndu gleymast á fyrstu stigum bólusetningar þar sem þeir eru ekki inni í „kerfinu“ með sama hætti og fólk á stofnunum? Til að reyna að fá svör við þessum spurningum fór NPA miðstöðin að spyrjast fyrir. Fyrst var fátta um svör enda skipulagning bólusetninga á byrjunarstigi. Loks var okkur sagt að flestir NPA notendur myndu líklega falla í forgangshóp 7, fólks með undirliggjandi áhættuþætti.

Á milli jóla og nýárs bærust hins vegar fregnir af því að nokkrir NPA notendur hefðu verið bólusettir í sömu bólusetningarlotu og byrjað var að bólusetja fólk í forgangshópi 3 sem dvaldi á hjúkrunar- og dvalarheimilum og öldrunardeildum sjúkrahúsa. Mögulega hafa fyrirspurnir NPA miðstöðvarinnar ýtt undir að NPA notendur voru bólusettir á þessum tímamarki en þó er ekkert hægt að fullyrða um slíkt. NPA miðstöðin setti sig í framhaldinu í samband við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og kom þá í ljós að ætlunin væri að bólusetja NPA notendur eftir svokallaðri hjúkrunarþyngd og að flestir NPA notendur yrðu fyrir vikið í forgangshóp 3 eins og fólk sem býr á stofnunum. Í framhaldinu bærust NPA miðstöðinni nokkrar fyrirspurnir frá sumum sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu þar sem óskað var eftir því að NPA miðstöðin myndi senda lista yfir sitt félagsfólk til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Flestir NPA notendur á höfuðborgarsvæðinu fengu síðan sína fyrri bólusetningarsprautu, föstudaginn 22. janúar og var allt félagsfólk NPA miðstöðvarinnar í þeim hópi, bæði NPA notendur og fólk með beingreiðslusamninga, að undanskildum NPA notendum í Mosfellsbæ sem fyrir mistök fengu ekki bólusetningu fyrr en í febrúar.

Bólusetning á landsbyggðinni gekk mishratt fyrir sig en í lok janúar var staðan sú að NPA notendur NPA miðstöðvarinnar á Akureyri, Vestfjörðum og í Árborg höfðu hlotið bólusetningu og NPA notendur í Skagafirði og Dalvík höfðu borist boð um að mæta í bólusetningu í febrúar.



Í framhaldi af bólusetningu NPA notenda á höfuðborgarsvæðinu kom í ljós að fatlað fólk með annað þjónustuform en NPA á vegum sveitarfélaga, til dæmis notendur með beingreiðslusamninga, virtist almennt ekki hafa fengið boð í bólusetningu á sama tíma og NPA notendur. Líklegasta skýringin á þessu misræmi er ef til vill sú að viðkomandi sveitarfélög hafi ekki haft frumkvæði að því að senda upplýsingar um þennan hóp til heilsugæslunnar. Í framhaldinu sendi NPA miðstöðin fyrirspurn til landlæknis bæði um bólusetningu fatlaðs fólks sem ekki er með NPA og einnig bólusetningu foreldra barna í áhættuhópi. Jafnframt leitaði NPA miðstöðin svara hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Til að byrja með lágu svörin ekki fyrir en okkur var tjáð að verið væri að funda um þessa hópa og um tíma var boltinn sagður vera hjá sveitarfélögum. Um svipað leyti kom æ betur í ljós að dreifing bóluefna myndi ganga mun hægar en yfirvöld höfðu talið í upphafi og í framhaldinu gaf Þórólfur Guðnason sóttvarnarlæknir út skýr skilaboð um stífari forgangsröðun þar sem allt kapp yrði lagt á að forgangsráða eldra fólki sem talið var stafa hvað mest hættu af COVID-19. Ef ekki hefði verið skortur á bóluefni, má telja líklegt fatlað fólk með annað þjónustuform en NPA, hefði verið bólusettt fljótlega í framhaldi af NPA notendum. Niðurstaðan varð hins vegar sú að ekki gætti jafnræðis milli NPA notenda og fatlaðs fólks með annað þjónustuform. Fatlað fólk sem ekki hafði NPA, endaði flest í forgangshópi 7 en bólusetning þess hóps hófst í fjórðu viku apríl.

Aðstoðarfólk á launaskrá NPA miðstöðvarinnar er ekki á skrá í hinu opinbera kerfi og af þeim sökum var það hlutverk NPA miðstöðvarinnar að senda lista yfir aðstoðarfólk miðstöðvarinnar til heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og heilsustofnana á landsbyggðinni. Um tíma gekk illa að fá svör við því hvort NPA aðstoðarfólk væri í forgangshópi 5 fyrir annað heilbrigðisstarfsfólk eða í forgangshópi 8, sama hópi og starfsmenn í leik-, grunn- og framhaldsskólum og starfsmönnum félags- og velferðarþjónustu. Niðurstaðan varð síðan sú að NPA aðstoðarfólk var í forgangshópi 8.

Það aðstoðarfólk sem fyrst fékk bólusetningu á landinu, var NPA aðstoðarfólk á Norðurlandi sem var bólusettt þann 4. mars, u.þ.b. tveimur og hálfum mánuði áður en fyrstu hópar aðstoðarfólks fengu bólusetningu á höfuðborgarsvæðinu. Við höfum ekki aðra útskýringu á þessu ósamræmi í tímasetningum en þá að það er erfitt að halda samræmi þegar bóluefni er af skornum skammti og skipting bóluefnaskammta milli landshluta endurspeglar líkast til ekki alltaf hvar hver landshluti er staddur við að fikra sig niður lista yfir forgangshópa. Sömuleiðis hefur það eflaust áhrif að framkvæmdaaðilinn er ekki sá sami á milli landshluta. NPA aðstoðarfólk fékk fyrst bólusetningu á höfuðborgarsvæðinu, þann 20. apríl og næsti hópur aðstoðarfólks var svo bólusettur 27. apríl. Í framhaldinu varð ljóst að ekki hafði allt aðstoðarfólk NPA miðstöðvarinnar á höfuðborgarsvæðinu fengið boð í bólusetningu. NPA miðstöðin sendi þar af leiðandi í tvígang út póst til aðstoðarfólks til að

óska eftir upplýsingum um aðstoðarfólk sem hafði ekki hlotið bólusetningu og sendi lista byggða á því til heilsugæslunnar til að tryggja að allt aðstoðarfólk miðstöðvarinnar fengi örugglega boð í bólusetningu. Í byrjun maí sendi NPA miðstöðin síðan lista til heilsugæslunnar yfir aðstoðarfólk sem hóf störf í apríl, auk nokkurra einstaklinga sem sökum óútskýrðrar óheppni höfðu ekki fengið boð. Í byrjun júní var svo sendur listi til heilsugæslunnar yfir aðstoðarfólk sem hóf störf í maí. NPA miðstöðin mun senda lista um hver mánaðamót, svo lengi sem þörf er á því en miðað við stöðu bólusetninga má telja líklegt að síðasti listinn verði sendur um næstu mánaðamót, í byrjun júlí.

Börn með áhættuþætti fyrir COVID-19 og fjölskyldur þeirra hafa margar átt við ramman reip að draga á tímum heimsfaraldurs. Þau hafa flest þurft að einangra sig verulega og algengt að ýmis þjónusta sem þau nutu undir venjulegum kringumstæðum hafi fallið niður vegna samkomutakmarkana. Ekki er markaðsleyfi fyrir því að bólusetja börn yngri en 16 ára enda höfðu áhrif bóluefnanna ekki verið rannsökuð á börnum. Í upphafi árs var okkur tjáð að stefnt væri að því að bólusetja foreldra/heimilisfólk barna í áhættuhópi, samkvæmt þeim forgangshópi sem barnið er í, til að skapa vörn í þeirra innsta hring. Illa gekk hins vegar að fá svör við því hvenær kæmi að þessum hópi. Gat NPA miðstöðin helst ráðlagt fólki að leita til sérfræðilæknis barnsins eða til heimilislæknis sér til aðstoðar. Við fengum fregnir af einu foreldri sem komst á bólusetningarlista með því að leita til heimilislæknis.

Þegar upp var staðið voru fjölskyldumeðlimir barna í áhættuhópi settir í forgangshóp 7, með öðru fólki með undirliggjandi áhættuþætti. Þrátt fyrir að vera í skilgreindum forgangshópi dróst bólusetning þessa fólks þó á langinn og þau voru ekki bólusett fyrr en 26. maí, u.þ.b. mánuði eftir að bólusetning fólks í sama forgangshópi hófst. Samkvæmt fréttum urðu tafir í stjórnarsýslu og þá sérstaklega hjá Þjóðskrá, sem leiddu til þess að dráttur varð á því að heilsugæslan fékk lista til sín yfir einstaklinga á þessum lista.

#### **1.4.5 Heimavinna og fjölþætt áhrif COVID-19**

Áhrifa faraldursins gætti með ýmsum hætti í starfsemi NPA miðstöðvarinnar.

Hvað framkvæmdir í húsnæði NPA miðstöðvarinnar varðar, hafa orðið verulegar tafir vegna COVID-19. Faraldurinn hefur haft þau áhrif að takmarkað framboð hefur verið á ýmsum afurðum um allan heim og varð það m.a. til þess að tafir urðu á því að efni í sérsmíðuð viðtalsrými bærust til landsins. Hurðir sem vantaði voru einnig lengi að berast o.s.frv. Þessar tafir leiddu svo m.a. til þess að tafir urðu á því að innrétta skrifstofurýmið.

Á haustmánuðum voru iðnaðarmenn að störfum á skrifstofunni og bættu við einni skrifstofu, settu upp veggir fyrir fyrirhuguð viðtalsrými, lokuðu fundarherbergi sem ekki hafði verið frágengið og fleira. Það var á köflum nokkur áskorun fyrir NPA miðstöðina að fylgja eftir

vinnu ýmissa arkitekta, tækniteiknara og iðnaðarmanna, þegar umsjónaraðili verksins vann heima við og gat þar af leiðandi ekki verið á staðnum til að fylgjast með framvindu verksins.

Margir vinnustaðir þurftu á nýliðnu starfsári ítrekað að bregðast við með lokunum, eða miklum varúðarráðstöfunum til að verja bæði viðskiptavinum sína og starfsfólk. Starfsfólk NPA miðstöðvarinnar þurfti eins og landinn allur að aðlaga sig breyttum veruleika. Fljótlega eftir að NPA miðstöðin flutti í nýtt húsnæði að Urðarhvarfi 8, þann 1. apríl, fóru ráðgjafar og samskiptastýra að vinna heima hjá sér. Sama var uppi á teningunum í þriðju bylgju faraldursins en þá unnu ráðgjafar og samskiptastýra heiman frá sér frá því snemma í nóvember og fram yfir miðjan janúar 2021. Síðast fóru þau svo heim að vinna þann 25. mars, í fjórðu bylgjunni, og komu aftur til starfa á skrifstofunni fljótlega eftir páska.

Þótt fjarfundir og samskiptaforrit björguðu miklu eins og hjá öðrum þá gátu störf ráðgjafa reynst tafsamari en ella þar sem þeir gátu ekki leitað með jafn einföldum hætti til hvers annars og til bókara eins og þegar allir starfa saman á skrifstofunni. Loks þurfti sumt starfsfólk að vinna tímabundið heima vegna tilfallandi leikskóla- og skólalokana sem grípa þurfti til þegar smit komu upp.

COVID-19 varð til þess að lítið varð ágengt með sum verkefni sem ætlunin hafði verið að vinna og ljúka við á nýliðnu starfsári. Má þar t.d. nefna hönnun og uppsetningu nýrrar vefsíðu, frágangur verkstjórnendahandbókar, þróun á Tímon og fleira.

Ýmis verkefni sem fylgdu faraldrinum hafa tekið drjúgan tíma á nýliðnu starfsári. Miðlun upplýsinga um COVID-19, sóttvarnir og bólusetningar, fylgdi á köflum mikið grúsk í útgefnu efni um COVID-19. Upplýsingaöflun um bólusetningar og utanumhald utan um félagsfólk og aðstoðarfólk á bólusetningarlistum tók jafnframt mikinn tíma. Það krafðist margra símtala og tölvupóstar þessu tengt eru taldir í hundruðum en ekki tugum. NPA miðstöðin safnaði reglulega upplýsingum um stöðu bólusetninga hinna mismunandi hópa og birti á Facebook. Í kjölfar hverjar færslu barst mikill fjöldi fyrirspurna sem bregðast þurfti við. Auk þess var ekki samræmi í tímasetningu á bólusetningum á milli landshluta þannig að fylgja þurfti eftir bólusetningum félagsfólks NPA miðstöðvarinnar, bólusetningum aðstoðarfólks hjá NPA miðstöðinni, bólusetningu foreldra barna í áhættuhópi, bólusetningu nýs félagsfólks og aðstoðarfólks, allt á mismunandi tímum eftir landshlutum. Loks leitaðist NPA miðstöðin við að afla upplýsinga um bólusetningar fatlaðs fólks almennt, auk þess sem fyrirspurnir bárust til NPA miðstöðvarinnar frá fötluðu fólki utan miðstöðvarinnar.

### 1.4.6 Bjartari tímar framundan

NPA miðstöðin hefur þegar upp er staðið verið heppin og komið vel út úr faraldrinum. Einungis einn félagsmanni NPA miðstöðvarinnar veiktist af COVID-19. Viðkomandi náði góðum bata og erum við einstaklega þakklát fyrir það.

Samkvæmt vitneskju NPA miðstöðvarinnar veiktist einungis ein NPA aðstoðarmanneskja hjá miðstöðinni af COVID-19 og við vitum ekki betur en að viðkomandi hafi komist ágætlega í gegnum þau veikindi. Í kjölfar þess að aðstoðarmanneskjan veiktist og á meðan NPA notandinn beið niðurstöðu úr sinni rannsókn, var NPA miðstöðin í sambandi við viðkomandi NPA notanda og kom til hans startpakka með hlífðarbúnaði. Nokkrir úr hópi aðstoðarfólks þurftu að sæta sóttkví eins og aðrir landsmenn, en aðstoðarfólk gat þó í einhverjum tilvikum fengið sig skráð í svokallaða B-sóttkví og gat þá unnið þrátt fyrir að vera í sóttkví. Síðastliðið haust kom jafnframt upp óvissa um réttarstöðu aðstoðarfólks þegar smit koma upp en í einu slíku tilviki hafði aðstoðarmanneskja neitað að mæta til vinnu á meðan beðið var eftir niðurstöðu úr COVID-19 prófi hjá notanda.

Undangengið ár hefur verið mörgu okkar félagsfólki erfitt, enda margir þurft að einangra sig verulega og búið við óvissu um sína velferð. Bráðum sést fyrir endann á bólusetningu fullorðinna á Íslandi sem ætti að draga verulega úr líkum á því að veiran nái útbreiðslu hér á landi þó hún nái mögulega að skjóta upp kollinum öðru hvoru. Enn á þó eftir að skýrast hvort samþykki fáist fyrir bólusetningu barna í áhættuhópi og ef svo, með hvaða skilyrðum slík bólusetning yrði framkvæmd hér á landi.

Á heildina hefur NPA miðstöðin komist vel í gegnum árið enda teljast tafir á verkefnum í stóra samhenginu ekki alvarlegt mál, heldur er aðalatriðið það, að starfsfólk skrifstofu, NPA notendur og aðstoðarfólk þeirra hafa komist heil í gegnum árið.

### 1.5 Framkvæmdir í nýju húsnæði NPA miðstöðvarinnar

Þann 1. apríl á síðasta ári fékk NPA miðstöðin afhent nýtt skrifstofuhúsnæði sem hún hafði tekið á leigu að Urðarhvarfi 8 og var starfsemin flutt upp í Urðarhvarf strax fyrstu daga apríl mánaðar.

Gerður var samningur til fimmtán ára og ætlunin er að hafa starfsemi NPA miðstöðvarinnar í Urðarhvarfi til langs tíma. NPA miðstöðin vill búa sínu starfsfólki gott vinnuumhverfi, bjóða aðstoðarfólki sem þar dvelur, góða aðstöðu til hvíldar og afþreyingar og jafnframt að skrifstofan sé vettvangur sem NPA notendum líður vel á og geti komið til að sinna hverju því sem þeir þurfa.

Það er mikið verkefni að koma sér fyrir í stóru húsnæði og var afráðið að leita til HAF studio til að teikna upp og hanna rýmið. Hönnuðir HAF byggðu hönnun sína á nýju merki NPA miðstöðvarinnar sem var tekið í notkun fyrir nákvæmlega ári síðan, þann 16. júní síðastliðinn. Innanhúshönnuðurnir lögðu til litaval og form á veggjum sem þeir byggðu á litum og formum í merki NPA miðstöðvarinnar. Þeir hönnuðu jafnframt viðtalsrými úr gleri, lögðu til að bætt yrði við auka herbergi og lögðu drög að uppröðun húsgagna ásamt fleiru.

Sumarið 2020 hófst málningarvinna samkvæmt hönnun HAFs. Jafnframt þurfti að kalla til arkitekta og tækniteiknara til að uppfæra teikningar varðandi nýtt herbergi og viðtalsrými með tilliti til pípulagna, rafmagns o.fl. sem var svo lagt fyrir byggingafultrúa til samþykktar í seinni hluta september mánaðar.

Seinna um haustið byggðu svo smiðir frá Húsameistararnum nýja skrifstofu, settu upp veggjum fyrir viðtalsrými og byggðu vegg til að loka öðru fundarherberginu sem hafði verið opið fram að því. Seinni part janúar mánaðar á þessu ári voru svo sett gler í veggjum frá Samverki til að loka fundarherbergi og nýrri skrifstofu og loks þegar hurðar komu til landsins skömmu seinna, voru menn á vegum Húsameistarans fengnir til að setja þær upp.

NPA miðstöðin keypti glerveggjum í tvö viðtalsrými frá Íspan, samkvæmt hönnun HAF en tilgangur rýmanna er sá að nýta skrifstofuplássið betur og gefa kost á auka rými fyrir litla fundi eða samtöl sem þarfnast næðis. Í mars var megnið af glerveggjum í viðtalsrými sett upp og eftir nokkurt framkvæmdahlé var uppsetningu þeirra lokið í apríl. Ennþá á þó eftir að einangra rýmið betur og innrétta þau en óhætt er að segja að þau setji skemmtilegan svip á skrifstofuna.

Skiltafyrirtækið Logoflex hefur séð um framleiðslu skilta utan á húsið að Urðarhvarfi 8. Logoflex bjó til skilti NPA miðstöðvarinnar og var það sett upp, beggja vegna, utan á húsið í mars. Það voru þó nokkur vonbrigði að NPA miðstöðin hafi ekki fengið leyfi frá eigendum hússins að setja upp kennimerki NPA miðstöðvarinnar í sínum litum og fyrir vikið er merki miðstöðvarinnar hvítt utan á húsinu. Merki NPA miðstöðvarinnar var loks sett á vegg við inngang miðstöðvarinnar, fyrir stuttu.

### 1.5.1 Húsgögn og innrétting skrifstofu

Fleira starfsfólk og stærra húsnæði verður að sjálfsgöngu til þess að versla þarf fleiri húsgögn. Síðastliðið vor keypti NPA miðstöðin hækkanleg skrifborð fyrir alla ráðgjafana og nú nýverið voru fleiri skrifborð keypt, annars vegar fyrir bókarana og hins vegar til að mæta því þegar fleira starfsfólk kemur til starfa á skrifstofunni. Í september voru einnig keyptir fundarstólar fyrir bæði fundarherbergi og fjörutíu ráðstefnustólar sem dagsdaglega eru notaðir í matsal

NPA miðstöðvarinnar en verða jafnframt notaðir þegar fræðslustarf og aðrar samkomur verða haldnar að nýju.

NPA miðstöðin vill bjóða aðstoðarfólki sem dvelur á skrifstofunni með sínum verkstjórnendum gott afdrep og aðstöðu á meðan það er í bið. Nýverið var keypt sófasett fyrir herbergi aðstoðarfólks og til stendur að kaupa hægindastóla og fleira til að búa aðstoðarfólki sem besta aðstöðu. Auk þess stendur til að kaupa stóla sem henta litlu fólki, fleiri borð fyrir matsalinn, sófa fyrir starfsfólk og húsgögn fyrir viðtalsrýmum.

Margs er að gæta við húsgagnakaup og innréttingu á skrifstofu sem hýsir starfsemi eins og NPA miðstöðvarinnar og ákvarðanaferlið getur krafist meiri yfirlegu en yfirleitt er raunin. Ekki er nóg að velja húsgögn til að fegra umhverfið. Mikilvægt er að velja húsgögn af kostgæfni í þeim tilgangi að þau henti sem flestum, sama hver þeirra fötlun er. Í því ljósi, völdum við ráðstefnustóla sem við töldum þægilega fyrir sem flesta og gættum þess að kaupa einnig ráðstefnustóla með handföngum fyrir þá sem þurfa stuðning til að standa upp. Einnig voru keyptir tveir auka fundarstólar án hjóla, líka með fólk í huga sem á erfitt með að standa upp úr stólum. Í sama tilgangi viljum við hafa sethæð stóla og sófa í hærri kantinum og samkvæmt stödlum fyrir fatlað fólk en auk þess viljum við geta boðið sæti sem henta litlu fólki og þannig mætti áfram telja. NPA miðstöðin hefur verið svo lánsöm að njóta ráðgjafar Hörpu Ciliu Ingólfssdóttur byggingatæknifræðings hjá Reykjavíkurborg en hún hefur sérþekkingu á aðgengi fatlaðs fólks þegar kemur að byggingum og innréttingum.

Ýmsum öðrum verkefnum er enn ólokið. Setja þarf upp skápa í prentararýminu sem er á milli viðtalsrýmanna tveggja. Ætlunin er að innrétta baðherbergi með skipti- og þvotta aðstöðu og líklega setja upp aðgengilegri eldhúsinnréttingu. Loks þarf að huga að merkingum og ýmsu öðru tilfallandi. Búast má við að nokkurn tíma taki fyrir miðstöðina að fullklára að innrétta og hanna rýmið, en það er spennandi verkefni sem tekið verður í áföngum.

## 1.6 Nýtt þjónustukerfi og aðrar kerfislausnir

Stækkun NPA miðstöðvarinnar hefur aukið þörf fyrir betri miðlæga gagnagrunna og betri lausnir við framkvæmd ýmissa verka hjá miðstöðinni.

### 1.6.1 Teams

Á nýliðnu starfsári þurfti starfsfólk NPA miðstöðvarinnar, eins og nánast heimsbyggðin öll, að finna lausnir til að auðvelda samskipti starfsfólks í fjarvinnu. Úr varð að Teams var tekið til notkunar fyrir ýmis konar samskipti, skrásetningu funda og fjarfundi. Þótt Teams sé ekki

notað jafn mikið nú og þegar starfsfólk vann heima við þá er Teams engu að síður orðið fastur þáttur í daglegum störfum starfsfólks á skrifstofu.

### 1.6.2 Salesforce

Þjónustukerfið Salesforce var tekið til notkunar seinni part sumars 2020. Fyrirtækið Mooza, sem staðsett er í Tékklandi og sérhæfir sig í innleiðingu á Salesforce kerfinu í Evrópu, var fengið til að sjá um innleiðingu á Salesforce fyrir NPA miðstöðina.

Þann 18. ágúst sat starfsfólk skrifstofu rafrænt námskeið á vegum Mooza og í framhaldinu dembdi starfsfólk sér í djúpu laugina og hóf að vinna með Salesforce í sínu daglega starfi. Vel gekk að læra á Salesforce, innleiðing hefur gengið vel og Salesforce er nú fastur þáttur í störfum allra á skrifstofunni.

Miðlægur gagnagrunnur eins og Salesforce einfaldar ýmislegt utanumhald og yfirsýn við störf á skrifstofu. Salesforce auðveldar miðstöðinni að fylgjast með stöðu hvers félagsmanns, bæði hvað varðar þjónustu og framkvæmd á hverjum NPA samningi. Salesforce býður einnig uppá margvíslega möguleika og viðbætur sem gera miðstöðinni kleift að útbúa sjálfvirka ferla um inngöngu nýs félagsfólks, varðandi fræðslu og eftirfylgni, auk þess sem kerfið skráir sjálfkrafa mál sem verða til vegna almennra fyrirspurna og erinda sem berast miðstöðinni. Tölvupóstur og símtöl eru að sama skapi skráð sjálfkrafa inn í kerfið. Þetta þýðir að vel er haldið utan um öll samskipti, stöðu allra mála og ferla miðlægt og einfalt að leita upplýsinga innan kerfisins.

Salesforce hefur smám saman verið þróað í takt við þarfir NPA miðstöðvarinnar og er innleiðingarferlið enn í gangi. Í undirbúningi er að tengja Salesforce við DK, bókhaldskerfi NPA miðstöðvarinnar. Þegar þeirri innleiðingu lýkur verður hægt að draga fram fjölbreyttar skýrslur úr kerfinu sem munu vonandi koma til með að leysa af hólmi þær rekstrarskýrslur sem miðstöðin notast nú við. Þær upplýsingar sem unnt verður að draga úr Salesforce verða skýrar og sjónrænar og er markmið NPA miðstöðvarinnar að gera upplýsingarnar aðgengilegri fyrir félagsfólk. Jafnframt er stefnt að því að tengja Salesforce við Tímon tímaskráningarkerfið og við nýja vefsíðu NPA miðstöðvarinnar þegar hún verður að veruleika.

### 1.6.3 Samstarf við Halló

Eftir því sem fjölgaði hjá NPA miðstöðinni, fór fjöldi símtala sem bárust NPA miðstöðinni að aukast. Ráðgjafar skiptust á að sjá um símsvörun á milli vikna en loks var svo komið að símsvörun var farin að slíta þeirra störf full mikið í sundur enda símtöl orðin vel yfir 100 talsins á mánuði. Afráðið var að láta reyna á samstarf við Halló – símsvörun. Starfsfólk Halló tók við símanum í febrúar og hefur það gefist ágætlega. Halló svarar almennum spurningum

en virkar líka eins og skiptiborð og gefur á réttan aðila á skrifstofunni eða tekur skilaboð. Með þessu er meira skipulag um símsvörunina og minni hættu á að símtölum sé ekki svarað. Þá er tryggt að fólk geti komist í samband við réttan aðila hjá miðstöðinni eða geti skilið eftir skilaboð ef viðkomandi er ekki við.

#### 1.6.4 Rafrænar undirskriftir

Í febrúar hóf NPA miðstöðin samstarf við Dokobit – fyrirtæki um rafrænar undirskriftir. Hefur það einfaldað og flýtt mjög ferli við undirskrift samninga, t.d. ráðningarsamninga á milli verkstjórnanda, aðstoðarfólks og NPA miðstöðvarinnar. Nú getur NPA notandi fyllt rafrænt út upplýsingar um nýja aðstoðarmanneskju og síðan sent á ráðgjafa sem færir samninginn yfir á PDF form. Það skjal er síðan sent á notandann í gegnum kerfið til undirritunar og síðan getur nýja aðstoðarmanneskjan skrifað undir. Þetta einfaldar til muna allt ferlið í kringum gerð ráðningarsamninga hjá NPA miðstöðinni og fækkar öllum handtökum og ferðalögum í tengslum við þá. Enn fremur eru þetta pappírslaus lausn sem gerir utanumhald og skipulag skýrara og auðveldara.

Rafrænar undirskriftir nýtast þó einnig við aðra samningagerð, svo sem umboð, félagsaðildarsamninga, samstarfssamninga við sveitarfélög o.fl.

#### 1.6.5 Tímon, nýtt vakta- og tímaskráningarforrit

Á síðastliðnu starfsári var ákveðið að taka upp Tímon, fullbúið vakta- og tímaskráningarkerfi frá Trackwell. Ljóst var að þróa þyrfti og útfæra Tímon sérstaklega fyrir eigendur miðstöðvarinnar og nokkrir þröskuldar hafa verið á þeirri vegferð en vinnan er engu að síður í ferli.

Ráðgjafar eru þessi dægrin farnir að nota Tímon og notendaprófanir munu hefjast á næstunni. Þótt kerfið ætti að henta flestu félagsfólki NPA miðstöðvarinnar, er óvíst á þessu stigi hvort kerfið muni henta öllu félagsfólki en prófanir á kerfinu munu leiða það í ljós.

Þegar tímaskráningarkerfið verður tekið í notkun mun það auðvelda bæði notendum og NPA miðstöðinni að halda utan um og skipuleggja NPA aðstoð og færa upplýsingar um vinnustundir aðstoðarfólks með auðveldum og skilvirkum hætti inn í launabókhald miðstöðvarinnar. Þetta fyrirkomulag mun auk þess minnka alla handavinnu í tengslum við skráningar á vinnutíma aðstoðarfólks sem aftur minnkar líkur á innsláttarvillum í skráningum og launabókhaldi.



## 1.7 Samstarf við Attentus

Til hefur staðið um allan langt skeið að útbúa siðareglur og innleiða verklag í tengslum við ofbeldi, áreiti og einelti á vinnustað innan NPA miðstöðvarinnar. Tilfnið er meðal annars að bregðast við meetoo byltingunni en einnig þeirri staðreynd að fatlað fólk verður oft fyrir ofbeldi af ýmsu tagi en ófatlaðir. Í þessari vinnu hefur þó þótt rétt að fanga sem flesta þætti þeirra siðferðislegu álitamála sem upp kunna að koma hjá NPA miðstöðinni, þeirra sem snúa að notendum, aðstoðarfólki og starfsfólki skrifstofunnar.

Í apríl síðastliðnum hóf NPA miðstöðin samstarf við mannauðs- og ráðgjafafyrirtækið Attentus. Ætlunin er að útfæra þessa vinnu í formi sáttmála, sem starfsfólk skrifstofu, félagsfólk NPA miðstöðvarinnar og NPA aðstoðarfólk verði ásátt um að innihaldi helstu gildi NPA miðstöðvarinnar, gildi sem við höfum að leiðarljósi í aðkomu okkar að NPA. Jafnframt verða útbúnir verkferlar sem ættu að tryggja samræmd viðbrögð af hálfu NPA miðstöðvarinnar, t.d. ef vaknar grunur um ólöglegt athæfi, einelti, kynferðisáreitni eða annað af svipuðum toga.

Verkefnið er á byrjunarstigi en ætlunin er að hafa samráð við alla hópa sem tengjast NPA miðstöðinni. Eitt af fyrstu skrefunum verður að óska eftir fulltrúum úr hópi NPA notenda, úr hópi aðstoðarfólks og hópi starfsfólks skrifstofu til að taka þátt í rýnihópavinnu og yrðu niðurstöður þeirrar vinnu hafðar til hliðsjónar við vinnslu sáttmálans. Einnig er gert ráð fyrir því að sáttmáli og verkferlar verði bornir undir félagsfund á seinni stigum í vinnslu þeirra.

Líklega verður í framhaldinu samið við Attentus um að NPA miðstöðin geti leitað til þeirra við úrvinnslu erfiðra mála sem upp kunna að koma enda getur verið gott að geta leitað til hlutlauss þriðja aðila þegar svo ber við.

## 1.8 Fræðsla

Mikill hugur var í NPA miðstöðinni í upphafi ársins 2020 hvað varðar fræðslustarf og fyrirætlanir um uppbyggingu þess. Heimsfaraldur sló hins vegar mikið af þeim fyrirætlanum tímabundið út af borðinu. Að því sögðu þá nýtti NPA miðstöðin tímann til að útbúa og þróa ýtarlega námsskrá yfir fjölbreytt námskeið og viðburði fyrir NPA verkstjórnendur og aðstoðarfólk.

### 1.8.1 Námskeið Félagsmálaráðuneytisins

Félagsmálaráðuneytið hefur skipulagt bæði grunn- og framhaldsnámskeið um NPA, en NPA notendum, aðstoðarfólki, aðstoðarverkstjórnendum og umsýsluaðilum ber skylda til að sækja slík námskeið. Nokkur óreiða hafði verið á námskeiðum ráðuneytisins áður en faraldurinn skall á. Fáir áttu kost á að sækja námskeiðin þar sem tímasetning þeirra hentaði

illa, auk þess sem þau höfðu verið fremur illa kynnt. Húsnæðið sem námskeiðin voru haldin í voru ekki sérstaklega aðgengileg og spurningar höfðu einnig vaknað um hvort æskilegra væri að bjóða uppá námskeiðin í fjarkennslu eða sem netnámskeið. Þá voru efnistöð og innihald námskeiðanna ekki í öllum tilfellum gagnleg sem undirbúningur undir NPA, að mati margra sem námskeiðin sátu, hvorki fyrir notendur, aðstoðarfólk né umsýsluaðila. Loks varð kórónaveirufaraldurinn til þess að öll námskeið voru felld niður um ófyrirséðan tíma. Óvíst er hvernig framhaldið verður varðandi námskeið ráðuneytisins, en ætla má að næstu námskeið ráðuneytisins verði í formi fjarkennslu og/eða myndbanda.

### **1.8.2 Tillaga NPA miðstöðvarinnar að breyttu fyrirkomulagi námskeiðanna**

Í lögum og reglugerðum sem gilda um NPA er gert ráð fyrir að NPA notendur, aðstoðarfólk og umsýsluaðilar sækji námskeið um þjónustuna sem haldin er á vegum Félagsmálaráðuneytisins. Markmið námskeiðanna er að undirbúa þessa aðila til að starfa eftir þeirri hugmyndafræði sem þjónustan gengur út á og stuðla að gæðum í framkvæmd hennar. Á Norðurlöndunum sjá umsýsluaðilar um fræðslu til notenda og aðstoðarfólks og hafa hvorki sveitarfélög né ráðuneyti aðkomu að námskeiðunum. NPA miðstöðin hefur talið eðlilegt að hér á Íslandi væru sömu lögmálum fylgt, þ.e. að umsýsluaðilar eins og NPA miðstöðin myndu útfæra og halda þau námskeið sem nauðsynleg eru fyrir NPA notendur og aðstoðarfólk þeirra. Ráðuneytið gæti hins vegar haldið námskeið fyrir umsýsluaðila.

NPA miðstöðin sendi erindi til Félagsmálaráðuneytisins í nóvember 2020 og lagði fram tillögu um að NPA miðstöðin myndi annast framkvæmd allra námskeiða og fræðslu fyrir félagsfólk NPA miðstöðvarinnar og aðstoðarfólk þeirra. Námskeiðin yrðu skipulögð samkvæmt kröfulýsingum frá ráðuneytinu og tryggt yrði að námskeiðin uppfylltu skilyrði reglugerðar um NPA. Ráðuneytið myndi eftir sem áður halda námskeið áfram fyrir umsýsluaðila og notendur sem eru ekki hjá NPA miðstöðinni og aðstoðarfólk þeirra.

Tillaga NPA miðstöðvarinnar um að miðstöðin annist framkvæmd námskeiða fyrir sitt félagsfólk og aðstoðarfólk þess er byggð á faglegu mati um að miðstöðin sé best til þess falin að annast framkvæmd fræðslunnar fyrir sitt félagsfólk og aðstoðarfólk þess. Með slíku fyrirkomulagi skapast betri yfirsýn yfir stöðu hvers notanda og aðstoðarfólks viðkomandi, þ.e. hvaða fræðsla hefur verið sótt, hvaða fræðsla hefur reynst gagnleg og hvar fræðslunni er ábótavant. Til viðbótar skapast möguleiki á því að fylgja fræðslunni eftir með þjálfun og stuðningi um einstök einstaklingsbundin atriði. Það er því mat NPA miðstöðvarinnar að fyrrnefnt fyrirkomulag muni stuðla að farsælli framkvæmd á NPA og leiði til aukinnar starfsánægju og starfsöryggis hjá NPA aðstoðarfólki. Með því móti má betur nálgast það markmið reglugerðarinnar um að fræðslan styrki alla þætti þjónustunnar og valdefli notendur sem verkstjórnendur í eigin lífi.

NPA miðstöðin fundaði nokkrum sinnum með fulltrúum ráðuneytisins vegna bréfsins. Fulltrúar ráðuneytisins óskuðu eftir aðkomu NPA miðstöðvarinnar að námskeiðum ráðuneytisins, en ráðuneytið hefur unnið að því að útbúa ný námskeið sem verða rafræn. NPA miðstöðin taldi hins vegar, og telur enn, að best væri að miðstöðin myndi leggja áherslu á eigin fræðslustarf. Þá ætti miðstöðin erfitt með að taka þátt í námskeiðum og miðlun á efni með forsvarsmönnum ýmissa sveitarfélaga sem hafa ekki farið eftir settum lögum og reglum um framkvæmd þjónustunnar sem staðfest hefur verið af dómstólum og úrskurðarnefnd velferðarmála.

Félagsmálaráðuneytið hafnaði því tillögu NPA miðstöðvarinnar, að sinni, en hefur þó lagt áherslu á að fræðsla verði til framtíðar litið fyrst og fremst á vegum umsýsluaðila.

### 1.8.3 Fræðsla til framtíðar

Þegar upp var staðið samanstóð fræðsla nýliðins starfsárs helst af jafningjaspjalli í upphafi COVID-19 faraldursins og stórum rafrænum upplýsingafundi fyrir fatlað fólk um COVID-19 í nóvember sem opinn var öllum. Loks var fyrsta staðbundna jafningjaspjallið haldið hérna í Urðarhvarfinu í maí 2021 og var Alvican öryggishnappurinn kynntur við sama tækifæri. Fundurinn var vel sóttur, bæði af einstaklingum sem mættu á staðinn en einnig tóku nokkrir notendur þátt rafrænt.

Öflugt fræðslustarf er svo sannarlega hluti af framtíðarsýn NPA miðstöðvarinnar enda er að mörgu að huga við umsýslu NPA fyrir NPA verkstjórnandur, NPA aðstoðarfólk og aðstoðarverkstjórnendur. Sérstaklega er mikilvægt að nýir einstaklingar sem koma inn í NPA umhverfið, fái dyggan stuðning, leiðsögn og fræðslu.

## 1.9 Kynningarstarf og verkefni um miðlun upplýsinga

### 1.9.1 Vefsíða NPA miðstöðvarinnar

Útlit á vefsíðu NPA miðstöðvarinnar var uppfært lítillaga síðastliðið sumar á sama tíma og nýtt merki NPA miðstöðvarinnar var tekið í notkun. Lengi hefur staðið til að endurhanna og uppfæra vefsíðu NPA miðstöðvarinnar og voru nokkur skref tekin í þá átt á nýliðnu starfsári. Sú vinna frestaðist hins vegar ítrekað sökum mikilla anna hjá NPA miðstöðinni en einhugur er um að nú þegar Covid tengdum verkefnum fer vonandi að linna, þá verði vefsíða NPA miðstöðvarinnar eitt af forgangsverkefnum næsta vetrar.

### 1.9.2 Verkstjórnendahandbók

NPA miðstöðin gaf út rafræna verkstjórnendahandbók á afmælisdegi sínum þann 16. Júní 2020. Handbókin er fyrst og fremst hugsuð fyrir félagsfólk NPA miðstöðvarinnar en

handbókin og skjalasafn hennar eru jafnframt opin öllum þeim sem vilja kynna sér efni hennar, óháð því hvort viðkomandi nýti sér miðstöðina sem umsýsluaðila eður ei. Verkstjórnendahandbókin er hugsuð sem alls herjar uppflertirit fyrir NPA notendur og í henni er fjallað um flest allt sem lítur að NPA, allt frá samningagerð, verkstjórn og tímavinnu, upp í hugmyndafræði NPA.

Enn á eftir að myndskreyta handbókina og lagfæra tiltekna þætti en ekki liggur fyrir hvenær þeirri vinnu lýkur. Handbókin er jafnframt þess eðlis að hún verður líklega í sífelldri þróun og mun þróast í takt við breytingar á kjarumhverfi, regluverki NPA og eftir áherslum NPA miðstöðvarinnar hverju sinni.

### 1.9.3 Handbók fyrir aðstoðarfólk

Til stendur að útbúa handbók fyrir aðstoðarfólk á sambærilegu formi og verkstjórnendahandbókin er. Vinna við handbók fyrir aðstoðarfólk ætti að hefjast í sumar.

## 1.10 Kynningarstarf og viðburðir

Lítið hefur farið fyrir markaðsstarfi, kynningarverkefnum eða viðburðum á vegum NPA miðstöðvarinnar á nýliðnu starfsári. Má rekja það að mestu til áhrifa COVID-19 sem bæði kom í veg fyrir viðburði af ýmsu tagi og knúði fram annars konar forgangsröðun af hálfu NPA miðstöðvarinnar.

### 1.10.1 Samfélagsmiðlar

NPA miðstöðin hefur áfram lagt áherslu á að vera sýnileg á liðnu starfsári, sérstaklega á samfélagsmiðlum. NPA miðstöðin heldur úti Facebook síðu og birtir á henni efni u.þ.b. daglega fyrir sína hátt í 3.000 fylgjendur. Síðan er ágætis fréttaveita um málefni fatlaðs fólks á Íslandi og erlendis og á henni er einnig birt efni af öðrum toga um málefni fatlaðs fólks, t.d. fræðsluefni, upplýsingar um viðburði og listir o.fl.

NPA miðstöðin heldur einnig úti hópi á Facebook sem ber nafnið „Sjálfstætt líf og NPA á Íslandi“ sem er vettvangur fyrir alla áhugasama til að deila upplýsingum og skiptast á skoðunum um allt sem varðar NPA.

NPA miðstöðin hefur jafnframt verið ögn virkari á Instagram en hingað til á nýliðnu starfsári. Svo dæmi sé tekið, varð vitundarvakningarátak í tilefni af Evrópuþegi um sjálfstætt líf í byrjun maí, til þess að fylgjendum NPA miðstöðvarinnar á Instagram fjölgaði um nokkra tugi. NPA miðstöðin naut liðsinnis félagsfólks síns og starfsfólks skrifstofu til að halda upp á daginn. Fimm aðilar skiptust á um að vera gestastjórnendur á Instagram reikningi NPA miðstöðvarinnar, @npamidstodin, og veittu með því þeim sem fylgdust með, innsýn í líf sitt

og NPA. Hver aðili var kynntur á Facebook síðu NPA miðstöðvarinnar kvöldið áður en hann tók við Instagram reikningnum og að kvöldi dags var ein færsla frá Instagram birt einnig á Facebook síðunni. Þeir einstaklingar sem tóku þátt í verkefninu voru þau Ásthildur Jóna Guðmundsdóttir, Andri Valgeirsson, Brandur Bryndísarson Karlsson, Hrafnhildur Kristbjörnsdóttir og Inga Björk Margrétar Bjarnadóttir. NPA miðstöðin þakkar þeim kærlega fyrir þeirra framlag og fá þau gjafakort fyrir framtakið.

Loks má nefna að NPA miðstöðin safnar þeim greinum og flestu efni sem birt er á Facebook síðu miðstöðvarinnar, í flokkað safn á Pinterest. Á Pinterest má þar af leiðandi finna nokkurn gagnabrunn af fréttum og öðru efni sem fjallar um fatlað fólk.

### 1.10.2 Greinaskrif

Þann 24. ágúst síðastliðinn birtist grein eftir Rúnar Björn Herrera Þorkelsson, formann NPA miðstöðvarinnar og Vigdís Thorarensen fræðslustýru NPA miðstöðvarinnar sem bar yfirskriftina „Er „öskubuskusyndrómið“ ólæknandi?“. Í greininni gagnrýndu þau innbyggða tregðu sveitarfélaga til að veita fötluðu fólki þjónustu sem tryggir þeim sambærileg mannréttindi og ófatlað fólk, þjónustu sem þau eiga rétt á samkvæmt lögum. Nefndu þau mörg dæmi af einstaklingum, máli sínu til stuðnings. Var greinin mikið lesin á Vísi og var deilt víða. Þó nokkuð var fjallað um mál Erlings Smith í fjölmiðlum um þetta leyti og birti Fréttablaðið jafnframt greinagott fréttaviðtal við Rúnar Björn, formann NPA miðstöðvarinnar. Í viðtalinu gagnrýndi hann m.a. að sveitarfélög beini fötluðu fólki í auknum mæli inn á hjúkrunarheimili í stað þess að gera við það NPA samning.

Þann fyrsta október birtist síðan grein á Vísi eftir Hjört Örn Eysteinnsson, framkvæmdastjóra NPA miðstöðvarinnar, í tilefni af því að tvö ár voru liðin frá því að NPA var lögfest. Fjármögnun NPA samninga er samstarfsverkefni milli ríkis og sveitarfélaga og í greininni benti Hjörtur á hvernig það hefur leitt til þess að kvóti er á fjölgun NPA samninga. Ástæðan er sú að afstaða sveitarfélaga hefur gjarnan verið sú að réttur fatlaðs fólks til NPA takmarkist við það fjármagn sem ríkissjóður greiðir mótframlag með og að þeim sé óskylt að gera fleiri NPA samninga en mótframlagið nær til. NPA miðstöðin hefur ætíð verið ósammála þessari túlkun sveitarfélaga og hefur mótmælt því að meintur kvóti á fjölda NPA samninga sé lögmætur, enda er rétturinn til NPA afdráttarlaus og skýr í lögnum. Grein framkvæmdastjóra var ein mesta lesna aðsenda greinin á Vísi um skeið og hlaut dreifingu víða.

Þann 24. mars síðastliðinn féll dómur í héraðsdómi Reykjavíkur í máli Erlings Smith gegn Mosfellsbæ. Markaði dómurinn mikil tímamót í réttindabaráttu fatlaðs fólks en hann staðfesti að notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA) er lögbundinn réttur fatlaðs fólks og að það sé ólöglegt að setja kvóta á þau mannréttindi eins og tíðkast hefur. Í kjölfar dómsins

sendi NPA miðstöðin fréttatilkynningu til fjölmiðla sem náði þó nokkurri dreifingu. Jafnframt tók NPA miðstöðin saman helstu niðurstöður dómsins og hvaða praktísku þýðingu hann hefði fyrir fatlað fólk. NPA miðstöðin birti síðan þessa samantekt á Facebook og Instagram, ásamt hvatningu til fatlaðs fólks, um að sækja um NPA með dómsniðurstöðuna sér til stuðnings og hlaut sú færsla gríðarlega dreifingu og viðbrögð.

### 1.10.3 Annað kynningarstarf og viðburðir

NPA miðstöðin varð tíu ára fyrir ári síðan og af því tilefni stóð til að halda afmælisfögnuð síðastliðið ár. Var meiningin að bjóða upp á áhugavert málþing með erlendum gestafyrirlesurum og hátíðahöld á einum og sama viðburðinum. Vegna heimsfaraldurs urðu þau áform að engu og í dag liggur ekki fyrir hvenær verður ráðist í verkefni af þeim toga enda verða önnur mál sem hafa setið á hakanum síðastliðið starfsár sett í forgang á næstunni. Hins vegar verður líklega boðið til síðbúins innflutningsfagnaðar með haustinu, opið hús sem gæfi fólki kost á að kynna sér starfsemi NPA miðstöðvarinnar á nýjum stað.

Þótt lítið hafi farið fyrir kynningar- og markaðsstarfi á vegum NPA miðstöðvarinnar á nýliðnu starfsári og þau séu ekki forgangsverkefni á þessum tímapunkti, þá er stefnan áfram sett á aukinn sýnileika NPA miðstöðvarinnar í gegnum kynningar- og markaðsstarf, líklega í samstarfi við Pipar/TBWA, á næstu misserum.

## 1.11 Þátttaka í erlendu samstarfi

Eftir heimsókn NPA miðstöðvarinnar til systurfélaga í Noregi og Svíþjóð, árið 2019, mynduðust kærkomin tengsl á milli NPA miðstöðvarinnar og hinna félaganna. NPA miðstöðin er t.d. aðili spjallþræði fólks sem starfar hjá nokkrum félögum um sjálfstætt líf á Norðurlöndunum og hefur það sýnt sig að gott getur verið að leita til hvors annars með spurningar og álitamál eða eftir aðstoð.

Á síðasta ári hafði staðið til að halda rafrænt málþing helstu félaga á Norðurlöndum um sjálfstætt líf. Verkefni tengd COVID-19 tóku hins vegar mikinn tíma og orku hjá mörgum félaganna á Norðurlöndum, líkt og hjá NPA miðstöðinni og ekkert varð af fyrirhuguðu málþingi. Vonir standa til að málþingið verði haldið á seinni hluta þessa árs en ákvörðun liggur ekki enn fyrir hvað það varðar.

### 1.11.1 ENIL og Evrópudagur um sjálfstætt líf 2021

NPA miðstöðin hefur verið fullgildur meðlimur í Evrópusamtökum um sjálfstætt líf (ENIL) frá árinu 2017.

Annað hvert ár standa samtökin fyrir viðburði í Brussel í Belgíu þar sem aðildarfélögum, systursamtökum og öðru fötluðu fólki er boðið að taka þátt í nokkurra daga dagskrá sem nær hámarki með kröfugöngu, sem ber heitið Freedom Drive. NPA miðstöðin hefur sent fulltrúa sína til að taka þátt í Freedom Drive árið 2019 og 2017. Næsta Freedom Drive átti að fara fram í Brussel 21.-23. september á þessu ári, en stjórn ENIL tilkynnti nýverið að viðburðum í tengslum við Freedom Drive yrði frestað til ársins 2022, en þess í stað yrðu haldnir rafrænir viðburðir sem kynntir yrðu síðar.

Evrópusamtök um sjálfstætt líf lögðu á sínum tíma grunninn að Evrópuþegi um sjálfstætt líf sem haldinn er hátíðlegur 5. maí ár hvert. Tilgangur dagsins er að vekja athygli á NPA þjónustuforminu og réttinum til sjálfstæðs lífs.

Eins og fyrr hefur verið greint frá, stóð NPA miðstöðin fyrir fimm daga kynningarátaki á Instagram og Facebook í tilefni af Evrópuþegi um sjálfstætt líf í síðasta mánuði. ULOBA, systurfélag NPA miðstöðvarinnar í Noregi, ásamt Independent Living Institute í Svíþjóð og Evrópusamtökum um sjálfstætt líf, stóðu fyrir málþingi þann 5. maí um um baráttu fatlaðs fólks í Evrópu fyrir sjálfstæðu lífi, í fortíð, nútíð og framtíð. Í aðdraganda Evrópuþegsins hafði ULOBA samband við NPA miðstöðina og óskaði eftir því að við sendum þeim stutt myndband þar sem fjallað væri um hver staðan væri á Íslandi varðandi rétt fatlaðs fólks til sjálfstæðs lífs og einnig hvaða áhrif heimsfaraldur kórónuveirunnar hafi haft á daglegt líf fatlaðs fólks á Íslandi. Ráðgjafarnir Erna Eiríksdóttir og Hrafnhildur Kristbjörnsdóttir komu ofangreindum upplýsingum fagmannlega til skila í myndbandi sem birt var inn á milli umræðna á málþinginu þann 5. maí.

## 1.12 Hagsmunagæsla og réttindamál

Mikið vatn hefur runnið til sjávar í 11 ára sögu NPA miðstöðvarinnar. Einkum má nefna lögfestingu NPA og fjölgun fatlaðs fólks með NPA – sem þýðir að fleira fatlað fólk á Íslandi nýtur sjálfstæðs lífs. Án þeirra frumkvöðla sem komu að stofnun NPA miðstöðvarinnar, þ.e. án fatlaðs fólks sem barðist sjálft fyrir réttindum til sjálfstæðs lífs, bæði hér á Íslandi og á alþjóðlegum vettvangi, hefðu þessi réttindi ekki raungerst. Mikið verk er hins vegar framundan við að tryggja fleira fólki réttinn til sjálfstæðs lífs. Margir eru enn í þeirri stöðu að bíða eftir NPA samningi og enn sem komið er er NPA ekki í boði fyrir alla, – þrátt fyrir að lögin kveði skýrt á um rétt fatlaðs fólks til þess.

### 1.12.1 Tímamótadómur sem staðfestir rétt fatlaðs fólks til sjálfstæðs lífs

Þann 24. mars sl. féll dómur í Héraðsdómi Reykjavíkur í máli manns sem hafði fengið samþykka umsókn um NPA hjá Mosfellsbæ en verulegar tafir voru á því að þjónustan gæti

hafist. Ástæðan fyrir töfunum var sú að sveitarfélagið setti þann fyrirvara um veitingu þjónustunnar, að mótframlag bærist frá ríkissjóði vegna hennar. Maðurinn hafði sótt um NPA í október 2018 en var ekki gert kleift að nýta þjónustuna fyrr en í janúar 2021.

Á meðan maðurinn beið eftir þjónustu var hann látinn dvelja á hjúkrunarheimili gegn vilja sínum. Maðurinn fór í mál við sveitarfélagið og krafðist viðurkenningar á rétti sínum til NPA, auk skaða- og miskabóta úr hendi sveitarfélagsins. Dómurinn var mjög afdráttarlaus. Rétturinn til NPA er skýr og sveitarfélög geta ekki réttlætt tafir á afgreiðslu umsókna um NPA með vísan til þess að um sé að ræða „nýja“ þjónustu, að reglur skorti um þjónustuna eða, eins og algengt er, að mótframlög berist ekki úr ríkissjóði fyrir þjónustunni.

Þessi dómur þýðir að allt fatlað fólk sem hefur sótt um NPA, og uppfyllir önnur skilyrði fyrir þjónustunni, á rétt á því að sveitarfélagið afgreiði umsókn þeirra skjótt og örugglega. Í dómi héraðsdóms í framangreindu máli segir að sveitarfélaginu hafi verið í lófa lagið að ljúka afgreiðslu umsóknarinnar innan þriggja mánaða frá því hún var móttækin. Samstarf ríkis og sveitarfélaga um fjármögnun þjónustunnar er einstaklingum sem nýta hana óviðkomandi og er sveitarfélögum óheimilt að setja slíka fyrirvara eða binda réttindi fólks með vísan til þess samstarfs.

Dómurinn viðurkennir jafnframt rétt fatlaðs fólks til miska- og skaðabóta úr hendi sveitarfélaga ef ólögð mætar tafir verða á afgreiðslu umsókna um NPA. Niðurstaða dómsins er mikill sigur fyrir manninn og allt fatlað fólk.

NPA miðstöðin fylgdi dómnum vel eftir og birti m.a. fréttatilkynningu þar sem farið er yfir dóminn og þýðingu hans og fólki leiðbeint um hvernig best sé að bregðast við honum. Jafnframt var á það bent að fjölgun og fjármögnun NPA samninga er langt undir því sem bráðabirgðaákvæði laganna segir til um. Þannig ættu NPA samningar að vera um það bil 150 talsins í lok þessa árs, en í raun eru þeir nær 90 talsins. NPA miðstöðin krafist þess í kjölfarið að sveitarfélög og ríkissjóður myndu þegar í stað grípa til aðgerða til að uppfylla skyldur sínar gagnvart fötluðu fólki samkvæmt lögum nr. 38/2018.

### 1.12.2 Kærumál

NPA miðstöðin hefur á liðnum árum gengið fram fyrir skyldi með sínu félagsfólki gagnvart sveitarfélögum. Miðstöðin hefur rekið mál áfram innan stjórnarsýslunnar fyrir félagsfólk og annarra sem leitað hafa til miðstöðvarinnar og viljað fá liðsauka í baráttunni fyrir NPA eða viðbótarþjónustu.

Á liðnu starfsári hefur miðstöðin rekið þrjú mál fyrir úrskurðarnefnd velferðarmála. Þau mál hafa einkum varðað rétt einstaklinga til viðbótarframlags inn í NPA samninga sína vegna



aðstoðar við verkstjórn. Mörg sveitarfélög hafa ekki útfært þann hluta þjónustunnar eða útfært réttindin með ófullnægjandi hætti. Beðið er eftir niðurstöðu í einu máli en í hinum málunum tveimur hafði NPA miðstöðin betur gegn sveitarfélögunum.

### 1.13 Jafnaðartaxti sveitarfélaga

Sveitarfélög hafa frá upphafi innleiðingartímabils NPA miðað framlög til NPA samninga við jafnaðartaxta. Upphaflega var taxtinn gefin út af verkefnisstjórn um NPA en í október 2015 hætti verkefnisstjórnin að gefa út taxtann og beindi því til sveitarfélaga að miða framlög til NPA samninga við kjarasamninga NPA aðstoðarfólks. Reyndin varð sú að sveitarfélög reiknuðu öll út sína eigin taxta, eða héldu sig við upprunalega taxta verkefnisstjórnarinnar, og því voru í gildi margir ólíkir taxtar sem framlög til NPA samninga miðuðust við.

NPA miðstöðin hefur á liðnum árum undirstrikað mikilvægi þess að framlög til NPA samninga séu í samræmi við ákvæði kjarasamninga. Ef notandi með tiltekna þjónustubörf fær ekki rétt framlag sem byggir á launakostnaði aðstoðarfólks getur hann ekki að fullu nýtt sér þjónustuna sem hann á rétt á. Þá er kostnaður við aðstoða allsstaðar sú sama, enda er í gildi kjarasamningur við Eflingu og Starfsgreinasambandi sem kveður á um kjör aðstoðarfólks sem starfar í NPA. Þess vegna hefur NPA miðstöðin lagt áherslu á að framlög til NPA samninga séu samræmd milli sveitarfélaga og að framlögin taki mið af kjarasamningi aðstoðarfólks.

Frá árinu 2018 hefur NPA miðstöðin reiknað út og gefið út réttan jafnaðartaxta vegna NPA aðstoðarfólks. Um er að ræða lágmarkstaxta sem er reiknaður út frá kjarasamningi NPA aðstoðarfólks. NPA miðstöðin hefur síðan lagt áherslu á að þróa sína útreikninga og kynna fyrir sveitarfélögum og nú er staðan sú og langflest sveitarfélög nýta sér útreikninga NPA miðstöðvarinnar og miða framlög sín í NPA við útreikninga miðstöðvarinnar.

Hins vegar eru ennþá nokkur sveitarfélög sem greiða taxta sem ekki stendur undir launakostnaði NPA aðstoðarfólks miðað við kjarasamninga, þrátt fyrir lagaskyldu og ákvæði um slíkt í samningum. NPA miðstöðin hefur leitað atbeina lögmanns til að kanna möguleikann á málssókn á hendur þeim sveitarfélögum sem ekki greiða fullnægjandi taxta.

### 1.14 Þátttaka NPA miðstöðvarinnar í samráði við ríki og sveitarfélög

NPA miðstöðin hefur tekið virkan þátt í samráði og samstarfi við bæði ríki og sveitarfélög þegar kemur að NPA. Formaður NPA miðstöðvarinnar gegnir þar sérstaklega mikilvægu hlutverki, en hann hefur verið fulltrúi NPA miðstöðvarinnar í nefndum og starfshópum sem hafa með endurskoðun laga og reglna og önnur málefni NPA að gera. Formaður NPA

miðstöðvarinnar er til að mynda fulltrúi Öryrkjabandalands Íslands í starfshópi um endurskoðun á lögum nr. 38/2018.

Tveir félagsmenn komu inn í miðstöðina á liðnu starfsári frá sveitarfélögum sem NPA miðstöðin hefur ekki verið í samstarfi við áður. Um er að ræða Vestmannaeyjabæ og Reykjanesbæ. Miðstöðin hefur átt í góðu samstarfi við þessi sveitarfélög við innleiðingu á þeirri þjónustu sem félagsfólk miðstöðvarinnar sækir til þeirra.

Í febrúar 2021 lögðu fulltrúar NPA miðstöðvarinnar í ferðalag til Vestmannaeyja til að hitta nýjan félagsmann þar og einnig til fundar með fulltrúum sveitarfélagsins. Ferðin var vel heppnuð og sköpuðu góð kynni.

NPA miðstöðin hefur átt í reglulega samráðsfundi með Reykjavíkurborg og Hafnarfjarðarbæ og hefur það samráð gefið góða raun. Hugsanlega mun miðstöðin sækjast eftir því að eiga í svipuðu skipulögðu samráði við önnur sveitarfélög á komandi misserum.

Í nokkrum tilvikum hefur NPA miðstöðin þurft að bregðast við nýjum eða breyttum reglum sveitarfélaga sem varða NPA. Í sumum tilfellum er um að ræða breytingu sem NPA miðstöðin hefur talið ekki samræmast lögum og eða reglum sem gilda um framkvæmd þjónustunnar, takmörkun á réttindum eða breytingu á útfærslum þeirra. NPA miðstöðin hefur lagt áherslu á að sveitarfélög fari varlega í slíkar breytingar og hefur mótmælt breytingum sem eru að mati miðstöðvarinnar ekki í anda laganna sem gilda um þjónustuna eða samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks. Hafa til að mynda verið umræður um fjölskyldumeðlimi sem aðstoðarfólk og uppgjör framlags til starfsmannakostnaðar svo eitthvað sé nefnt.

## 1.15 Umsagnir

### 1.15.1 Fjárlagafrumvarpið 2021

Í október 2020 sendi NPA miðstöðin inn umsögn um fjárlagafrumvarpið fyrir árið 2021. Í umsögninni var vakin athygli á því að ríkið hefði ekki staðið við sinn hluta samkomulagsins við sveitarfélög hvað varðar fjármögnun NPA samninga. Ljóst væri að framlög ríkisins vegna NPA samninga árið 2021 þyrfti að nema að minnsta kosti 1.125 millj. kr. á árinu ef standa ætti við gefin fyrirheit um að ríkissjóður legði inn mótframlög vegna 150 NPA samninga. Hagsmunafélög og sveitarfélög hafa ítrekað bent á að mótframlagið sé ekki nægjanlegt frá ríkinu til að standa undir þessum fjölda samninga, en sveitarfélög hafa fram til þessa bundið gerð NPA samninga við mótframlög frá ríkinu. Í umsögn miðstöðvarinnar er tekið fram að NPA miðstöðin ætlist til þess að ríkissjóður standi við sinn hluta eins og kveðið er á um í bráðabirgðaákvæði laga nr. 38/2018 og tryggi fjármögnun að minnsta kosti 150 NPA samninga.

Fulltrúar NPA miðstöðvarinnar og annarra hagsmunasamtaka voru boðaðir á fund fjárlaganefndar til að fara yfir umsögnina og sköpuðust þar góðar umræður. Hins vegar er ríkissjóður ekki ennþá að standa við sinn hluta hvað varðar fjármögnun NPA samninga.

### **1.15.2 Frumvarp til laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarþjónustu**

Í janúar 2021 sendi NPA miðstöðin inn umsögn um frumvarp til laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEF). Um er að ræða afmörkun á nýju stjórnvaldi sem fer með eftirlitshlutverk og viðtöku erinda sem snúa að réttum og skyldum aðila í allmörgum málaflokkum. NPA miðstöðin taldi mikilvægt að markmið laganna um GEF yrði skýrð og að efni frumvarpsins yrði víkkað. Jafnframt taldi NPA miðstöðin mikilvægt að GEF yrði fengnar auknar valdheimildir til íhlutunar og beitingu viðurlaga gagnvart sveitarfélögum. Þá gerði NPA miðstöðin athugasemdir við skýrleika málsmeðferðar fyrir stofnuninni, gera þyrfti betur grein fyrir „gæða“ þættinum í hlutverki stofnunarinnar í lögnum o.fl.

### **1.15.3 Frumvarp til laga um breytingu á vinnulöggjöf**

Í mars sendi NPA miðstöðin inn ítarlega umsögn um frumvarp til laga um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum hvað varðar vinnutíma aðstoðarfólks í NPA. Í gildi hefur verið undanþága frá ákvæði laganna um hámarksvinnutíma og hvíld fyrir starfsfólk í NPA, en ákvæðið hefur verið framlengt á innleiðingartímabili NPA og nú eftir lögfestingu. Um er að ræða ákvæði sem heimilar verkstjórnendum í NPA að skipuleggja sólarhringsvaktir að stoðarfólks með hvíldarvöktum, að uppfylltum vissum skilyrðum.

Í umsögninni er rakið hvernig til hefur tekist með þessu fyrirkomulagi og lögð áhersla á að undanþágan verði treyst í sessi til frambúðar. Er vísað til þess aðstoðarfólk sé almennt ánægt með þetta fyrirkomulag og hefur reynslan gefist vel, með örfáum undantekningum. Hlusta verði á raddir aðstoðarfólks sem og verkstjórnenda í NPA og gefa þeim færi á þessum sveigjanleika, enda hentar þetta fyrirkomulag bæði aðstoðarfólki og notendum þjónustunnar vel. Huga þurfi vel að þeim skilyrðum sem þurfi að vera uppfyllt til þess að unnt sé að nýta undanþáguheimildina og auka þurfi fræðslu, bæði til verkstjórnenda og aðstoðarfólks.

### **1.15.4 Umsögn um tillögu til þingsályktunar um nýja þýðingu á samningi SP um réttindi fatlaðs fólks**

Í apríl sendi NPA miðstöðin inn umsögn um tillögu til þingsályktunar um nýja þýðingu á samningi SP um réttindi fatlaðs fólks. Í umsögninni er tekið undir umsagnir annarra aðila um að eyða út eldri og ófullnægjandi þýðingum á samningnum og taka þær úr umferð og að almennar athugasemdir SP um samninginn verði einnig þýddar til fyllingar á honum. Þá gerir miðstöðin athugasemd við að hugtakið „persónuleg aðstoð“ í þýðingunni eigi að vera

„notendastýrð persónuleg aðstoð“ enda samræmist sú þýðing almennum athugasemdum um 19. gr. samningsins.

### 1.16 Kjaraviðræður við Eflingu

NPA miðstöðin óskaði með formlegum hætti eftir aðkomu sveitarfélaga að kjaraviðræðum við Eflingu vegna nýs sérkjarasamnings fyrir NPA aðstoðarfólk, enda eru sveitarfélög skuldbundin að samningnum. Þetta er sérstaklega mikilvægt nú þar sem útfæra þarf styttingu vinnuvikunnar og treysta í sessi ákvæði um hvíldarvaktir aðstoðarfólks á sólarhringsvöktum. Lítil viðbrögð voru hins vegar við bréfi miðstöðvarinnar.

Á liðnu starfsári hefur verið samkomulag við Eflingu um að bíða með gerð sérkjarasamningsins, en þess í stað hafa uppfærðar launatöflur NPA aðstoðarfólks verið samþykktar, en þær hafa tekið hækkunum í samræmi við lífskjarasamninginn svokallaða frá árinu 2019.

Framundan eru því áframhaldandi viðræður við Eflingu og Starfsgreinasambandið um nýjan samning fyrir NPA aðstoðarfólk. Hins vegar er ljóst að sá samningur mun hafa í för með sér umtalsverðar breytingar á kjaraumhverfi aðstoðarfólks og kostnaði fyrir sveitarfélög, meðal annars vegna styttingar vinnuvikunnar. Mikilvægt er að félagsfólk sé eins vel upplýst um gang þeirra viðræðna og áhrif þeirra og stendur til að halda félagsfund um málið fljótlega eftir sumarfrí á árinu 2021.

### 1.17 Starfið framundan

Stór verkefni bíða stjórnar og starfsfólks NPA miðstöðvarinnar á næsta starfsári, nú sem endra nær.

Ætlunin er að hefja fræðslu- og jafningjastarf á ný á komandi vetri, ásamt því að halda áfram samtali við ráðuneytin um skyldunámskeið NPA.

Vinnu við gerð sáttmála um siðareglur og verkferla þeirra sem koma að starfi NPA miðstöðvarinnar verður komið í farveg og mun þegar upp er staðið leggja mikilvægan grunn að gildum NPA miðstöðvarinnar fyrir starfsemi sína.

Haldið verður áfram við vinnu við innleiðingu Salesforce og Tímon og einnig unnið í áföngum að innréttingu húsnæðis miðstöðvarinnar að Urðarhvarfi.

Ýmis verkefni sem snúa að upplýsingagjöf bíða úrlausnar, t.d. uppsetning nýrrar heimasíðu, frágangur á verkstjórnendahandbók, upphaf vinnu við handbók aðstoðarfólks og einnig gerð “upplýsingapakka” fyrir nýtt aðstoðarfólk o.s.frv.

Áframhaldandi viðræður munu eiga sér stað við Eflingu og Starfsgreinasambandið um nýjan samning fyrir NPA aðstoðarfólk.

Loks er stefnt að því að halda innflutningsfögnuð með haustinu þar sem starfsemi NPA miðstöðvarinnar og nýtt húsnæði verður kynnt.

Sem fyrr mun reyna á NPA miðstöðina við að taka á móti nýjum félagsmönnum og styðja við þá. Ætla má að á komandi starfstímabili bætist við allnokkrir nýir notendur sem ekki hafa verið með NPA samninga eða sambærilega þjónustu áður. Fyrir vikið mun reyna á stjórn og ráðgjafa NPA miðstöðvarinnar í stuðningshlutverki sínu við nýja notendur, sem og þá sem fyrir eru.

Stjórn og starfsfólk NPA miðstöðvarinnar hlakkar til að halda áfram að bæta þjónustu NPA miðstöðvarinnar, vinna að uppbyggingu NPA miðstöðvarinnar og beita sér í hagsmunabaráttu fatlaðs fólks á Íslandi.

## 2 NPA MIÐSTÖÐIN

### 2.1 Félagsmenn NPA miðstöðvarinnar

Fjölgun félagsfólks NPA miðstöðvarinnar heldur áfram og hefur NPA miðstöðin aldrei verið stærri. Á aðalfundi miðstöðvarinnar þann 1. júní 2019 voru eigendur miðstöðvarinnar samtals 31 og á aðalfundinum árið 2020 voru þeir orðnir 45 talsins. Á aðalfundinum nú, árið 2021, eru eigendur NPA miðstöðvarinnar alls 54.

Af félagsfólki NPA miðstöðvarinnar eru fimm með beingreiðslusamninga og 49 með NPA samninga. Þjónusta og umsýsla hjá miðstöðinni vegna beingreiðslusamninga fer fram með sama hætti og við NPA samninga. Félag fólk með beingreiðslusamninga nýtur sömu réttinda hjá miðstöðinni og notendur með NPA samninga.

### 2.2 Félagfundir

Vegna kórónaveirufaraldursins voru ekki haldnir félagfundir á liðnu starfsári. Mikil áhersla var þess í stað lög á að miðla mikilvægum upplýsingum til félagsfólks í gegnum samfélagsmiðla og heimasíðu miðstöðvarinnar um sóttvarnaraðgerðir vegna veirunnar og ráðleggingum í tengslum við hana ásamt upplýsingum um bólusetningar notenda og aðstoðarfólks.

### 2.3 Þjónustusvæði sveitarfélaga vegna málefna fatlaðs fólks og NPA notendur/félagsmenn

Sveitarfélög á landinu tilheyra öll einhverju þjónustusvæði sveitarfélags eða sveitarfélaga vegna þjónustu þeirra við fatlað fólk. Félag fólk NPA miðstöðvarinnar, 54 að tölu, skiptast niður á 12 þjónustusvæði; Reykjavík, Kópavog, Garðabæ, Hafnarfjörð, Mosfellsbæ (þjónustusvæði Mosfellsbæjar og Kjósahrepps), Árborg (þjónustusvæði Bergrisans), Ísafjarðarbæ, sveitarfélagið Skagafjörð, Dalvíkurbyggð (þjónustusvæði Norðurlands vestra), Akureyri, Reykjanesbær og Vestmannaeyjabær.

### 2.4 Fjöldi NPA aðstoðarfólks

Í lok maí 2021 gegndu 281 einstaklingar stöðu NPA aðstoðarfólks hjá félagsfólki NPA miðstöðvarinnar í mismunandi starfshlutföllum.

## 2.5 Stjórn

Á aðalfundi NPA miðstöðvarinnar þann 27. maí 2017 voru gerðar breytingar á samþykktum miðstöðvarinnar hvað varðar stjórn félagsins. Aðalmönnum í stjórn var fækkað úr fimm í þrjá, en varamenn eru áfram þrír þar sem lög um samvinnufélög gera ráð fyrir að þeir séu ekki færri. Á aðalfundi NPA miðstöðvarinnar á árinu 2020 var stjórnarfólki í NPA miðstöðvarinnar hins vegar fjölgað á nýjan leik og eru nú fimm aðalmenn í stjórn og þrír varamenn.

Á aðalfundi NPA miðstöðvarinnar þann 16. júní 2020 voru eftirfarandi kjörin í stjórn og skiptu þau með sér verkum á fyrsta stjórnarfundi nýkjörinnar stjórnar sem hér segir:

- Rúnar Björn Herrera Þorkelsson, formaður.
- Hallgrímur Eymundsson, gjaldkeri.
- Sunna Elvira Þorkelsdóttir, ritari.
- Ragnar Þór Valgeirsson, meðstjórnandi.
- Margrét Lilja Aðalsteinsdóttir, meðstjórnandi.

Varafulltrúar í stjórn voru kjörnir:

- Gunnar Heiðar Bjarnason, 1. varamaður.
- Þorsteinn Sturla Gunnarsson, 2. varamaður.
- Halldóra Bjarnadóttir, 3. varamaður.

### 2.5.1 Fjöldi stjórnarfunda

Á starfstímabilinu árið 2020-2021 voru haldnir ellefu stjórnarfundir, þ.e. þrír á árinu 2020 og átta á árinu 2021.

## 2.6 Starfsemi skrifstofu NPA miðstöðvarinnar

Umsvif NPA miðstöðvarinnar hafa aukist jafnt og þétt á liðnum árum, samhliða fjölgun félagsfólks. Á liðnu starfsári gengu tveir nýir starfsmenn til liðs við NPA miðstöðina. Jafnframt var ákveðið að gera starf formanns NPA miðstöðvarinnar formfastara og gera hann að starfsmanni skrifstofunnar. Starfsfólk skrifstofu NPA miðstöðvarinnar telja því við aðalfund árið 2021 samtals níu. Stjórn NPA miðstöðvarinnar hefur einnig tekið virkan þátt í daglegu starfi miðstöðvarinnar.

**Starfsfólk skrifstofu er sem hér segir:**

- Rúnar Björn Herrera Þorkelsson, formaður.
- Hjörtur Örn Eysteinnsson, framkvæmdastjóri.

- Silja Steinunnardóttir, samskiptastýra.
- Sigurdís Rós Jóhannsdóttir, launafulltrúi/bókari.
- Regína Þorvaldsdóttir, launafulltrúi/bókari.
- Andri Valgeirsson, ráðgjafi.
- Hrafnhildur Kristbjörnsdóttir, ráðgjafi.
- Erna Eiríksdóttir, ráðgjafi.
- Vigdís Th. Finnbogadóttir, ráðgjafi og fræðslustjóri (í veikindaleyfi).

NPA miðstöðin rekur nú starfsemi sína í skrifstofuhúsnæði í Urðarhvarfi 8 í Kópavogi, en miðstöðin flutti starfsemi sína þangað úr Hátúni 12 í byrjun apríl á síðasta ári.

Húsnæði NPA miðstöðvarinnar er mjög aðgengilegt fyrir hreyfihamlað fólk, og þrátt fyrir að vera á 2. hæð er hægt að ganga beint inn í rými miðstöðvarinnar frá bílastæði og einnig beint úr bílskýli. Lyftur eru þó einnig í húsinu. Inngangar að húsnæðinu eru sjálfvirkir og opnast sjálfkrafa fyrir gestum. Félagsfólk getur nýtt sér húsnæði miðstöðvarinnar til þess að halda starfsmannafundi, taka starfsmanna- og/ eða atvinnuviðtöl. Enn fremur getur félagsfólk nýtt sér miðstöðina sem vinnuaðstöðu til þess að halda utan um og skipuleggja sína notendastýrðu persónulegu aðstoð. Í húsnæðinu eru rafknúin borð sem hægt er að hæðarstillja, stólar og sófar, rými sem hægt er að loka, tölvuskjáir og sjónvarpsskjáir, fundarborð, tölvubúnaður, prentarar o.fl. ásamt starfsfólki sem er til þjónustu reiðubúið. Þá er einnig hægt að nýta húsnæði miðstöðvarinnar til þess að hýsa fundi og margvíslega fræðslustarfsemi eða námskeið. Tæknibúnaður miðstöðvarinnar gerir það enn frekar að verkum að unnt er að vera með fjarfundi í hljóði og mynd.

## 2.7 Rekstur og fjárhagur

NPA miðstöðin svf. er samvinnufélag, sbr. lög nr. 22/1991 um samvinnufélög. Um eignarhald og ágóða er fjallað í 12. gr. samþykpta miðstöðvarinnar, sem hljóðar svo: „*Félagið er í eigu félagsmanna og skal starfrækt án fjárhagslegs ágóðasjónarmiðs og skal félagsmönnum ekki greiddur út arður af starfseminni.*“

Hagnaður, 4 millj. kr., varð af starfseminni skv. ársreikningi fyrir árið 2020, samanborið við 22 milljóna króna hagnað árið á undan. Hagnaður af rekstri miðstöðvarinnar verður nýttur til þess að efla þjónustu, fræðslu og ráðgjöf og styrkja rekstur og stöðu NPA miðstöðvarinnar. Velta NPA miðstöðvarinnar á árinu 2020 fór yfir einn milljarð á árinu í fyrsta skiptið og slíkum umsvifum fylgir aukinn kostnaður vegna bókhalds og endurskoðunar. Í samræmi við ályktun á aðalfundi NPA miðstöðvarinnar árið 2020 verður leitast við að NPA miðstöðin fái fulla endurskoðun á næstu árum og aukna bókhaldsþjónustu frá endurskoðunarfélagi miðstöðvarinnar.



Eigið fé félagsins nam 54,5 millj. kr. við árslok skv. efnahagsreikningi.

## 2.8 Vefur NPA miðstöðvar og samfélagsmiðlar

Vefur NPA miðstöðvarinnar hefur að geyma lykilupplýsingar um miðstöðina, hlutverk hennar og starfsemi. Á liðnum árum hefur miðstöðin reitt sig á miðlun upplýsinga í gegnum samfélagsmiðla frekar en í gegnum heimasíðuna, enda er bæði auðvelt og aðgengilegt að koma upplýsingum á framfæri þar við lykilhópa. NPA miðstöðin hefur verið virk og sýnileg á samfélagsmiðlum og meðal annars notað Facebook til þess að auglýsa starfsemi sína og vekja athygli á mikilvægum málum með kostuðum auglýsingum.

Lengi hefur staðið til að uppfæra heimasíðu NPA miðstöðvarinnar og hafa nokkur skref verið stigin í þá átt. Að öllu óbreyttu, ætti uppfærð heimasíða NPA miðstöðvarinnar að líta dagsins ljós á nýju starfsári.

## 2.9 Þjónusta NPA miðstöðvarinnar

Ráðgjafar NPA miðstöðvarinnar aðstoða félagsfólk við að útbúa vakta- og viðveruáætlanir, auglýsa eftir aðstoðarfólki, taka atvinnuviðtöl og veita ráðgjöf varðandi ráðningamál, uppsagnir, samningamál o.fl. Þá veita ráðgjafar miðstöðvarinnar einnig ráðgjöf varðandi kjarasamninga, útreikninga á launakostnaði og allt annað sem tengist framkvæmd NPA. Aðilar sem eru áhugasamir um NPA geta jafnframt leitað til ráðgjafa NPA miðstöðvarinnar til að fá upplýsingar um NPA, réttinn til NPA og hvernig sótt er um NPA svo dæmi séu tekin. Ráðgjafar eru að sjálfsögðu einnig til staðar fyrir aðstoðarfólk, til að svara spurningum, veita ráðgjöf eða aðstoða með öðrum hætti.

Félagsfólk miðstöðvarinnar stendur einnig til boða ráðgjöf hjá framkvæmdastjóra NPA miðstöðvarinnar varðandi álitamál sem snúa að lögfræðilegum úrlausnarefnum og kærumálum. Sá þáttur í starfsemi miðstöðvarinnar er afar mikilvægur til þess að tryggja að félagsfólk fái notið þeirra réttinda sem þeim eru tryggð skv. lögum.

Tveir launafulltrúar/bókarar starfa hjá NPA miðstöðinni og annast allt bókhald og launavinnslu fyrir miðstöðina, sem orðin er æði umfangsmikil í takt við fjölgun félagsfólks. Á síðustu árum hefur NPA miðstöðin leitað leiða til þess að einfalda launavinnsluna og gera hana sjálfvirkari og hafa prófanir staðið yfir á tímaskráningarkerfinu Tímon. Vegna sérstöðu kjaraumhverfis NPA aðstoðarfólks, sérstaklega hvað varðar hvíldarvaktir, er þó erfiðara að finna tilbúna lausnir á markaðnum. Vonir standa þó til að hægt verði að innleiða kerfi með tímanum sem gefur möguleika á því að lesa upplýsingar úr kerfinu beint inn í bókhaldskerfið í stað þess að slá upplýsingarnar inn handvirkt eins og nú er gert.

---

Stjórn og starfsfólk NPA miðstöðvarinnar þakkar félagsmönnum, NPA aðstoðarfólki og fjölmörgum samstarfsaðilum ríkis, sveitarfélaga, stéttarfélaga, annarra hagsmunaaðila og einstaklinga fyrir samskiptin á liðnu starfstímabili.