

## PERSONALEHÅNDBOG



Kære vikar

Vi er glade for at byde dig velkommen som medarbejder hos Prima Vikar.

Prima Vikar har eksisteret siden 2006, og vores kerneområde er ældreplejen, hvor vi hver dag leverer vikarer til hjemmeplejedistrikter og plejecentre – hovedsageligt til kommunerne i Region Hovedstaden.

Du og vores andre vikarer er vores vigtigste ressource, og vi synes, det er vigtigt, at du får en god start på vores samarbejde. Vi har derfor udviklet denne håndbog med svar på de mest almindelige spørgsmål.

Finder du ikke svar på dine spørgsmål i håndbogen, er du altid velkommen til at kontakte os.

Vi ser frem til et godt samarbejde!

## Bookingsystem/hjemmeside

primavikar.temponizer.dk

## Vagter

Forespørges og bekræftes via SMS'er fra et IT-telefonnummer (30002100 eller 3002111), som kan besvares med SMS, men man kan IKKE ringe til det.

Hurtigt svar udbedes altid.

### Support til opkald:

27 89 67 24 – telefonerne er åbne fra kl. 06.00 til 24.00.

## Få en god start med kunden

Her er et par tips til, hvordan du får en god start første gang, du møder en kunde:

- Undersøg transportmulighederne på forhånd
- Kom gerne før aftalt mødetid, så er du helt sikker på at møde til tiden. Det giver et godt førstehåndsindtryk
- Husk at præsentere dig over for dine kollegaer
- Orientér dig om praktiske forhold, der har betydning for dit arbejde. Stil endelig spørgsmål – det er ingen skam
- Følg de retningslinjer, der er hos kunden, da nogle af dem også dækker over sikkerhedsbestemmelser og bestemte procedurer, som kan være vigtige

## I hverdagen

Husk altid at bære dit udleverede personalekort synligt og klæd dig efter fagets normer. Udvis altid den fornødne respekt for dine medborgere, når du er på besøg i deres hjem – uanset om det er i hjemmeplejen eller på et plejecenter.

For mange ældre medborgere er dit besøg og din hjælp et højdepunkt i deres hverdag og stærkt værdsat.

## Vagter

I Prima Vikar tilstræber vi i størst muligt omfang at tildele vagter, som matcher den enkelte vikars ønsker og kompetencer. Jo mere du orienterer os omkring, hvornår du er til rådighed, des nemmere er det for os at booke dig.

Kommunikationen af vagter foregår hovedsageligt via SMS og opkald.

Det er vigtigt for både dig, os og vores kunder, at du står ved den rådighedsperiode, du har meddelt os, da det er basisinfo for vores planlægning og tildeling af vagter. Giv os derfor hurtigt besked, hvis der skulle ske ændringer i dine planer.

Som vikar er højsæsonen for vagter omkring diverse ferier - specielt om sommeren. Det giver dig en mulighed for at få ekstra mange vagter og dermed en god indtjening. Hvis du kan, anbefaler vi derfor, at du udnytter denne oplagte mulighed.

### *Akutvagter*

Hvis du er til rådighed for akutvagter, er det ekstra vigtigt, at din mobil er opladet og med lyd – at du svarer straks og er klar til at nå frem i rimelig tid til kunden.

### **Mobilen - din vej til vagter**

Som vikar er det vigtigt at holde kontakt til os som bureau. Hav derfor altid din mobiltelefon tæt på dig og svar på vores henvendelse, så hurtigt som muligt. Da vores kunder forventer hurtige svartider, kan vi derfor ikke holde på vagterne. Et hurtigt nej, er også et godt svar.

Respektér altid kundens mobilpolitik. Er du et sted, hvor mobilen kun må benyttes i pauser, må du gerne meddele os situationen. I disse tilfælde kan du tjekke mobilen i pauserne, så du ikke går glip af en mulig vagt.

Generelt skal du dog altid være opmærksom på, at brug af mobilen ikke tager overhånd, så du altid er nærværende omkring de opgaver, du udfører sammen med dine kollegaer og over for borgerne.

### **Transport og brug af egen bil**

Husk, at du har skattefradrag efter gældende regler, når det kommer til transport til og fra arbejde. I de tilfælde, hvor kunden refunderer tjenestekørsel, får du kilometerpenge efter statens takster. Husk at notere kilometer på din timeseddel og få attestation fra kunden. Husk at notere kilometer i Temponizer/på hjemmesiden.

### **Hvad forventer vi af dig?**

Når du er i kontakt med kunderne, repræsenterer du dig selv, dine kollegaer og er vores ambassadør. Som vores ansigt udadtil er det derfor vigtigt, at du altid agerer professionelt og høfligt.

Vær diskret, når du ser eller hører fortrolige oplysninger hos kunderne. Den slags oplysninger skal selvfølgelig forblive fortrolige, og du må under ingen omstændigheder diskutere dem med udenforstående. Husk, at du som sundhedspersonale altid er underlagt en særlig tavshedspligt.

For at blive optaget i Prima Vikar skal du kunne fremvise en blank straffeattest. Hvis der sker ændringer i dét forhold, mens du er tilknyttet, skal du underrette os.

Diskutér aldrig løn eller andre øvrige betingelser med kunden eller andre vikarer. Vi forventer med andre ord, at du optræder med seriøsitet, respekt og omtanke.

### **Hvad kan du forvente af os?**

Vi vil gøre alt, hvad vi kan for at hjælpe dig og sikre, at du trives godt hos os og vores kunder.

Du kan derfor forvente:

- Tilbud omkring vagter, der passer til dine planer og behov. Det gælder uanset, om du ønsker mange eller få vagter, har fast job ved siden af eller udelukkende kører som vikar
- Udvikling af dine faglige kompetencer
- Et godt kollegialt fællesskab

Vi har en klar vision om at yde en service, som gør os til vores kunders foretrukne leverandør.

### **Forsikring – skade eller uheld**

Hvis du som vikar er udsat for skade eller uheld, er du omfattet af kundens forsikring. Er skaden sket, er det vigtigt, at du underretter kunden med det samme.

Ved arbejdsskade er det vigtigt, at du sammen med kunden udarbejder en skadesanmeldelse og efterfølgende giver Prima Vikar besked.

### **Hvad gør jeg, hvis jeg er syg?**

Kan du ikke møde på arbejde på grund af sygdom, bedes du meddele det hurtigst muligt, så vi har mulighed for at dække vagten med en anden vikar. Ring til 27 89 67 24.

Vi kontakter og giver besked til kunden, så det skal du ikke bekymre dig om.

Vi vil sætte pris på, hvis du holder os informeret, hvis du er syg – også selvom, du ikke er booket og dermed ikke er til rådighed.

### **Lønudbetaling**

Vi udbetaler løn hver 14. dag - torsdag i lige uger

### **Vision for Prima Vikar**

Vi skal være en løsningsorienteret formidler af vikariater til fælles gavn for vores kunder, vikarer og os som virksomhed. Og med kompetente vikarer skal vi sikre målsætningen om et højt serviceniveau, og at kunden kan opfylde sine forpligtigelser over for borgerne.

#### Etisk kodeks:

- Udvide et oprigtigt personligt engagement
- Være troværdig i vores kommunikation
- Skabe et miljø, som motiverer til faglighed og loyalitet hos vores vikarer
- Være til rådighed med en løsning, når kunden har et behov
- Være loyale overfor vores vikarer, kunder og deres medarbejdere

#### Værdier:

- Respekt og anerkendelse for arbejdet med mennesker
- God service og veludført arbejde gør en forskel for borgeren
- Oprigtig empati for mennesker, der har behov for hjælp, støtte og omsorg