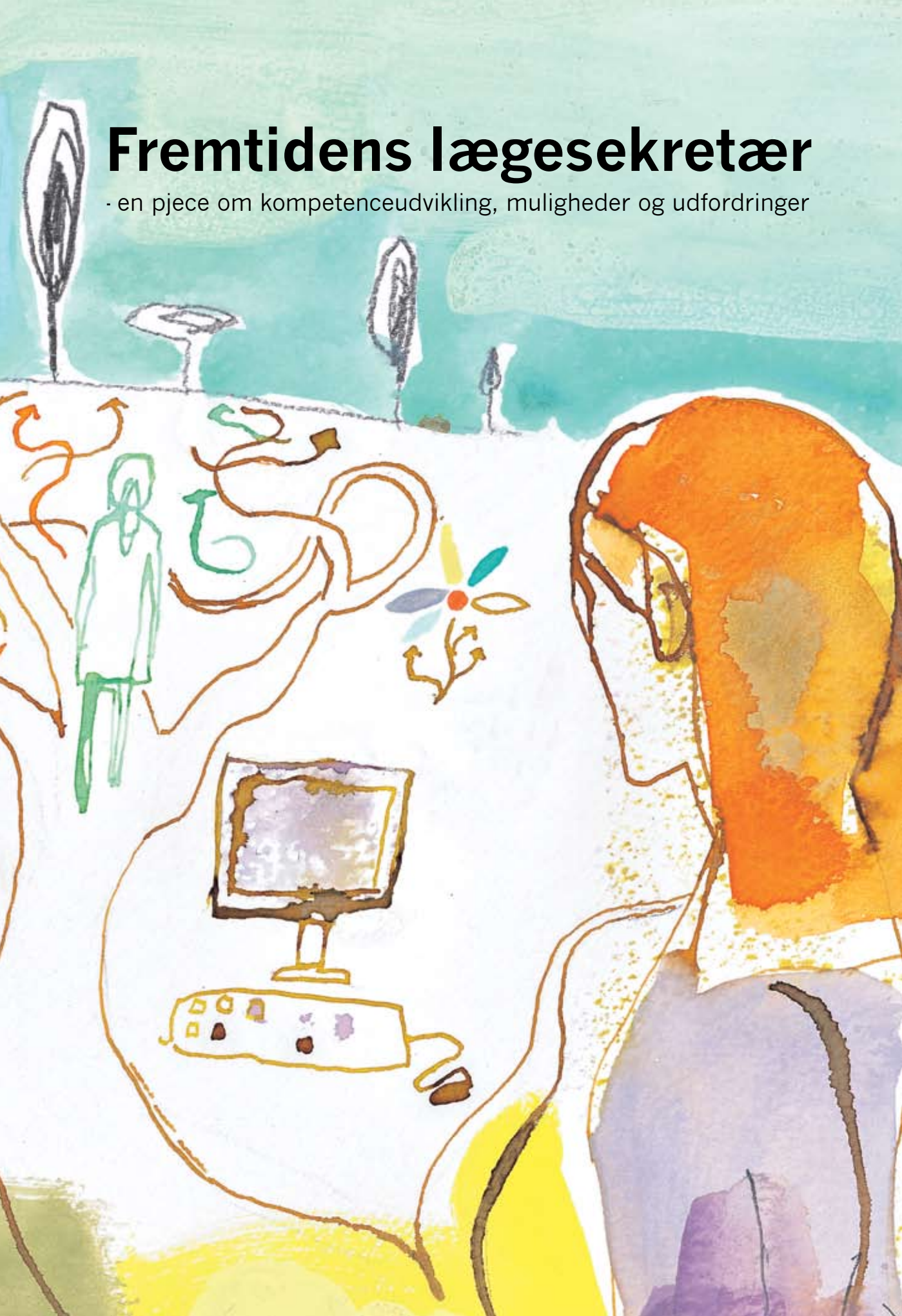


Fremtidens lægesekretær

- en pjece om kompetenceudvikling, muligheder og udfordringer





Vælg selv fremtiden

Hvordan vil lægesekretærens job se ud om fem, 10 eller 20 år? De danske sygehuse er i forandring. Afdelinger lægges sammen, der opstår nye specialer, og den elektroniske patientjournal er allerede i gang med at blive indført.

Det er forandringer, som vil komme til at berøre alle faggrupper på sygehusene – ikke mindst lægesekretærene. En række af de eksisterende opgaver vil falde væk. Men når opgaver forsvinder, bliver der plads til nye. Og der er mange forskellige veje at gå.

I pjecen her giver en række lægesekretærer hver deres bud på, hvordan de forbedrer sig på fremtiden, eller hvordan de som ledende lægesekretærer er med til

at motivere medarbejdere til at udvide deres kompetencer.

Nogle tager store skridt og følger længere kurser eller uddannelser. Andre kaster sig over nye opgaver i deres afdelinger for på dén måde at udvide deres kompetencer.

Det afgørende er ikke nødvendigvis, hvor store skridt man tager. Det er mindst lige så centralt, at sikre og bevare en åbenhed over for de opgaver, som faget også kan rumme. Og med nye kvalifikationer – små som store – følger ofte større respekt og synlighed samt en mere smidig og effektiv dialog med de andre faggrupper, som man samarbejder med.

God læselyst!

Indhold	side
Vi er de første, patienten møder.....	4
EPJ kan give lægesekretærer flere opgaver	6
Medarbejderudviklingssamtale	8
10 gode råd om kompetenceudvikling	11
Grib opgaverne	12
Den administrative jungle har brug for stifindere	14
Indsigt i hinandens arbejde giver større sammenhæng	16
Man kan udvikle sig med både små og store skridt	18
Læg en handlingsplan	19
Hvem gør hvad?	21
Tag førertrøjen på og skilt med talenterne	22
Superbruger ved et tilfælde	24



Vi er de første, patienten møder

...men vi ved for lidt om håndtering af mennesker og kriser.

Charlotte er nyuddannet – og har ”kun” været lægesekretær i fire måneder. Hun arbejder på et ambulatorium – og primært med at ”skrive stuer” for to læger, der har patienter i deres konsultation. Hun har ikke lyst til at blive leder, men vil hellere være menig lægesekretær.

”Jeg er glad for mit arbejde. Jeg kan godt se mig selv blive pensioneret som lægesekretær. Men når det er sagt, er der også ting, der kunne være anderledes.”

Fx har det undret Charlotte Nielsen, at lægesekretærer har så meget patientkontakt uden at lære ret meget om det på uddannelsen. Hun lavede selv fagprøve i netop patienthåndtering, fordi det har hendes interesse, men hun kunne allerede godt bruge nye faglige input.

”Hvis jeg skulle tage en efteruddannelse, skulle det handle om patienthåndtering og psykologi”, siger Charlotte Nielsen. ”Vi er på mange måder bindeleddet mellem sygehus og patient. Men vi lærer for lidt om, hvordan man håndterer mennesker. Her kommer jo folk, som måske skal have at vide, at de skal dø. De græder og

er ulykkelige. Og her kommer patienter, der er gale, fordi de føler sig ”glemt”. Men hvordan tackler man frygt, sorg, surhed eller vrede med ro og respekt, når telefonen ringer hele dagen?”

Selv om hun mener, det er vigtigt med efteruddannelse, har hun svært at se, hvordan der skulle blive tid til det.

”For mig at se er det vigtigt, at ledelsen har en tydeligere plan for at opdatere og efteruddanne lægesekretærer”, siger Charlotte Nielsen. ”Det er let at få dårlig samvittighed over at tage på kursus i en travl hverdag. Men hvis det var forventet, at hver lægesekretær havde ret til et antal uddannelsesdage om året, så lå det lidt mere i kortene, at man da selvfølgelig skulle afsted”.

Charlotte Nielsen mener i øvrigt, at det er svært at finde frem til det aktuelle udbud af kurser og efteruddannelser.

”Hvis mulighederne var mere synlige, ville det være lettere at orientere sig og vælge, hvad man gerne ville”, siger Charlotte Nielsen.

EPJ kan give lægesekretærer flere opgaver

Den elektroniske patientjournal vil erstatte mange skriveopgaver. Men det kan give plads til nye opgaver. Og opgaver er der masser af. Det kræver til gengæld, at den øverste sygehusledelse får øje på, at lægesekretærene ligger inde med kompetencer, som ikke altid får plads til at komme i spil.



Det mener Susanne Lassen, som har været ledende lægesekretær på Skejby Sygehus siden 1989.

”Generelt er der stor vilje til udvikling. Og interessant nok smitter det ofte, når kollegaer begynder at uddanne sig. Så får andre også lyst til at kvalificere sig videre – uanset om det er via kurser eller sidemandsoplæring. Og begge dele er jo kompetenceudvikling – for man kan sagtens udvikle sig i sin egen afdeling”.

Det er bl.a. Susanne Lassens opgave at spotte, hvad den enkelte lægesekretær er god til og har lyst til. Og det bliver der ekstra brug for fremover, hvor EPJ kommer til at kræve stor omstillingsevne fra en del lægesekretærer. Men Susanne Lassen tror ikke, at EPJ vil give færre opgaver – tværtimod.

”Lægesekretærer har gennem tiden skullet forholde sig til ændringer i diverse digitale patient- og registreringssystemer. Derfor er vi som faggruppe ganske fortrolige med udviklingen, og jeg ser slet ikke en funktionsdygtig EPJ som en trussel, men som

et brugbart værktøj, der giver mulighed for nye rationelle arbejdsgange for alle faggrupper”, siger Susanne Lassen.

”Der er mange opgaver og funktioner, som kun kan varetages af fagpersoner, men vi bevæger os alle dagligt i de såkaldte gråzoner, hvor alle fagpersoner kan udføre opgaverne. Jeg mener, at det er vigtigt, at fremtidens lægesekretærer også fokuserer på ”grå-zone-opgaverne”, så vi hele tiden yder den mest rationelle sagsbehandling og i mindre grad skeler til tradition og kultur.”

Susanne Lassen mener bl.a., at lægesekretærer i højere grad kan blive selvstændige sagsbehandlere i sundhedssystemet.

”Mange lægesekretærer færdiggør allerede i dag sager uden at skulle spørge andre faggrupper til råds. Og den type opgaver kan der komme flere af. Det er jo lægesekretæren, der har det store overblik over, hvordan det administrative apparat fungerer. Og den indsigt kan bringes i spil – både til gavn for patienten og for systemet”, mener Susanne Lassen.

Medarbejderudviklingssamtale

for lægesekretær Yrsa Olsen på Kirurgisk Afdeling 2, X-købing Sygehus
Kompetenceniveauindplacering: samlet vurdering til niveau II.

Plan for udviklingstiltag / valg af indsatsområder	Hvornår? (Tidsplan - start/ afslutning)	Hvordan? (Uddannelsesplanlægning/ aftale om læringssituationer)	Evt. sammen med hvem?
Anfør emne			
1. Studietur til økonomi- og planlægningsafdelingen (specielt indsigt i fakturering af udenamtspt.)	Ultimo nov.	Aftaler selv tid med fuldmægtig i økonomi og planlægningsafdelingen.	Ledn.sekr., afdelingsledelsen
2. Optimere indsigt i listeutdrækning i patient-systemet	Forår 2005	Kursus afholdes af IT afdelingen	Øvrige sekretærer i huset
3. "Studietur" til kollega i bookingafsnittet. Større indsigt i booking / aflysningsprocedurerne	Dec./jan 05	sidemandsoplæring	Kollega
4. Servicepsykologi II	Førstkommende udbud	Købmandsskolen	Sekretær i samme gruppe

Evt. kommentarer:

Yrsa er meget tilfreds med de forskellige funktioner i visitationen. Har inden for det sidste år fået et større tværfagligt kendskab, også til de forskellige personalegrupper. Er meget glad for det og føler sig meget mere accepteret på sin faglighed i de forskellige sammenhænge.

Yrsa har som aftalt ved sidste MUS i 2003 deltaget i følgende: Sikkerhedsrepræsentant-uddannelsen og servicepsykologi I. Alle kurserne har givet et stort udbytte som et led i den personlige udvikling.

Jeg har tidligere talt med hende om optimering af afdelingens registrering/fakturering af patientkategorier med landsdelsfunktionen. Yrsa føler nu, at hun har overskud og lyst til nye opgaver. I første omgang tager Yrsa selv kontakt til økonomiafdelingen, og jeg tilmelder hende de relevante interne kurser. Derefter vil hun kunne deltage aktivt i funktionen sammen med kollegaen.

Vi satser i løbet af året på servicepsykologi II.

30.10.2004

Dato _____ Underskrift medarbejder _____ Underskrift ledende lægesekretær _____

Medarbejderudviklingssamtale

for lægesekretær Karen Jensen, Medicinsk Afdeling 1, X-købing Sygehus
Kompetenceniveauindplacering: samlet vurdering til niveau II

Plan for udviklingstiltag / valg af indsatsområder	Hvornår? (Tidsplan - start/ afslutning)	Hvordan? (Uddannelsesplanlægning/ aftale om læringssituationer)	Evt. sammen med hvem?
Anfør emne			
1. Introduktion af nye læger	I løbet af efteråret - formentlig okt./nov.	Introduktion: Op.beskr., epikrise, korrekt kodning - evt. i "stillerum"	Ledn.sekr + afd.led. sekr.
2. Interessert i at deltage i undervisning af EPJ	Afhænger af, hvornår afd. "kommer i gang"	Den overordnede undervisning af eleverne i samarbejde med de EPJ-ansvarlige	EPJ-koordinator i afd.
3. Opfølgning af kursus I for relevansvarlige lægesekretærer.	Nov/dec.	Amtets uddannelsesafdeling.	
4. Kommunomuddannelsen	Udbydes forår 2005	Tilmelding til uddannelsessted	

17.10.2004

Dato _____ Underskrift medarbejder _____ Underskrift ledende lægesekretær _____

Medarbejderudviklingssamtale

for lægesekretær Else Nielsen, Medicinsk afdeling 3, X-købing Sygehus
 Kompetenceindplacering: samlet vurdering til niveau I

Plan for udviklingstiltag / valg af indsatsområder	Hvornår? (Tidsplan - start/afslutning)	Hvordan? (Uddannelsesplanlægning/ aftale om læringsituationer)	Evt. sammen med hvem?
Anfør emne			
1. Intensivere afløserfunktionen mhp. booking af specialepatienter på 3A	Efterår 2004/forår 2005	Sidemandsoplæring	Bookinggruppen
2. Intensivere funktionen på sengeafsnit 3A	Snarest muligt	Sidemandsoplæring i samarbejde med det øvrige teamet på afsnittet	Ledn. sekr.
3. Servicepsykologi I	Forår 2005	Tilmelding til Købmandsskolen	Ny sekr. i ambulatoriet.

Evt. kommentarer:

Else har nu været i afdelingen i næsten et år. Vi ser lidt tilbage på, hvordan Elses forløb har været i de seneste par måneder. Hun er meget glad for mit tilbud om at blive flyttet til et andet afsnit. Else mener selv, at det går meget bedre her, og at hun meget gerne vil fortsætte med funktionerne. Jeg medgiver hende, at det går bedre, hvilket de øvrige personalegrupper også tilkendegiver over for hende. Hun har nu fået bedre fat i de forskellige patientrelaterede sammenhænge. Vi bliver enige om at fortsætte den intensive oplæring. Det har været godt, at der har været "mandsopdækning" i de mest stressende situationer. Else vil meget gerne starte på kommunomuddannelsen. Vi taler lidt frem og tilbage om, hvordan det kan hænge sammen med de funktioner, som hun endnu ikke behersker selvstændigt i afsnittet. Vi enes om at prioritere afsnittet, inden en evt. kommunomuddannelse kan komme på tale. Derimod vil det nok være mere relevant, at vi samtidig koncentrerer os om Elses sociale kompetencer i forhold til modtagelse af patienter og pårørende. Jeg opfordrer Else til at søge læring hos kollegerne i teamet, idet der sidder nogle meget kompetente sekretærer, som gerne vil kollegial læring og sparring. Servicepsykologi vil være et godt supplement til udviklingen af Elses sociale kompetencer.

22.10.2004

Dato

Underskrift medarbejder

Underskrift ledende lægesekretær

10 gode råd om kompetenceudvikling

Rapporten "Kompetenceudvikling for lægesekretærer" fra februar 2006 giver en række gode råd, som kan fremme arbejdet med lægesekretærernes udvikling og fremtid. Rapporten kan downloades på www.personaleweb.dk. Her følger de 10 råd:

1. Kompetenceudvikling for lægesekretærer skal differentieres

Det er vigtigt, at kompetenceudviklingen målrettes til den enkelte lægesekretær og sygehusorganisationens/afdelingens behov.

2. Ansvar for lægesekretærernes kompetenceudvikling skal drøftes

Lægesekretærernes kompetenceudvikling skal formes i et samspil mellem organisationen, den enkelte lægesekretær og den lokale ledelse.

3. Topledelsens opbakning er vigtig for motivation og selvtillid

Det er væsentligt, at topledelsen melder klart ud, at lægesekretærer er en vigtig ressource. Det gælder både i sygehusets dagligdag og ved indførelse af den digitale arbejdsplads.

4. De ledende lægesekretærers kompetencer skal styrkes

Det er afgørende for lægesekretærernes trivsel og fremtid, at de ledende lægesekretærers kompetencer sættes i fokus og udvikles.

5. Kompetenceudvikling skal gå hånd i hånd med organisationsudvikling

Lægesekretærernes kompetenceudvikling skal tage et strategisk afsæt i udviklingen af sygehusorganisationen, arbejdsgange og patientforløb.

6. Lægesekretærerne skal forholde sig til egen fremtid

Lægesekretærerne skal tage et aktivt medansvar for deres egen læring og for at styrke lægesekretærgruppens rolle i fremtiden.

7. Arbejdspres opleves som en stor barriere for kompetenceudvikling

Ledelsen skal tydeligt prioritere lægesekretærernes mange arbejdsopgaver. Ansvar for valg og fravalg må ikke alene hvile på den enkelte lægesekretærskuldre.

8. Begrænset økonomi kan bremse kompetenceudvikling

Hvordan begrænser uddannelsesbudgetterne kompetenceudviklingen og den enkeltes motivation for at søge uddannelse? Det kan der med fordel sættes fokus på.

9. Kompetenceudvikling er ikke kun uddannelse og kurser

Lægesekretærernes individuelle udviklingsplaner kan både indeholde kurser, uddannelse og aktiviteter, som handler om konkret læring på jobbet.

10. Faggrænser gør læring på jobbet vanskeligere

Det giver mere optimale læringsrum, hvis man drøfter faggrænser samt opgave- og ansvarsfordeling i forbindelse med lægesekretærernes kompetenceudvikling.

Grib opgaverne

... ellers er der andre, der gør det.



Hjemmeside



Design

Kommunikation

Information



Initiativet til efteruddannelse skal komme fra dig selv. Og lad være med at have dårlig samvittighed over at skulle på kursus. Næste gang er det jo en anden, der skal afsted.

Det mener Karen Kjølhede fra Aalborg Sygehus, som både har brugt fritid og arbejdstid til at kvalificere sig til bl.a. merkonom, kommunom og korrespondent.

”Jo mere spændende arbejdet er – jo mere får man også fra hånden. Så grib opgaverne og gør dig synlig og uundværlig”, siger Karen Kjølhede fra Aalborg Sygehus. Hun har været lægesekretær i 38 år i samme stilling alle årene, og det har ikke været kedeligt. Og det er måske,

fordi hun har haft et ualmindeligt godt øje for jobbets udviklingsmuligheder. I dag er hun ledelsens højre hånd og meget mere end det.

Karen Kjølhede har bl.a. taget initiativet til at opdatere og revidere 73 patientinformationspjecer og mere end 100 interne instrukser. Hun blev bl.a. inspireret til opgaven, fordi hun læste informatik og kommunikation på Aalborg Universitet i sin fritid.

Karin Kjølhede er ydermere i gang med at omredigere, formatere og overføre/indskrive ikke mindre end 400 læge- og sygeplejefaglige instrukser til Det Kliniske Instrukssystem E-C Writer. Denne funk-

tion er et af hovedpunkterne i kravet til akkreditering af sygehuset.

Arbejdet med pjecer og instrukser har givet Karen Kjølhede en tættere kontakt til både læger og sygeplejersker. ”Jeg har jo været nødt til at spørge om forskellige ting undervejs. Og det giver pote og respekt nu – ikke mindst fordi de nye pjecer og instrukser gør en forskel. Sproget er lettere og mere nutidigt, og der er en fælles linie i design og layout”.

En anden opgave Karen Kjølhede ”måtte” gribe var funktionen som afdelingens webmaster. Det har gjort Karen Kjølhede til afdelingens ”omstillingsbord”, fordi hun står som kontaktperson på alle siderne.

”Jeg meldte mig selv og fik ledelsens opbakning. Jeg blev sendt på et to timers kursus – og så vendte jeg ellers grædefærdig tilbage til afdelingen. For jeg anede på forhånd intet om, hvordan man opretter en hjemmeside. Så der var ingen anden vej end at klø på og få det lært. Det fortryder jeg til gengæld ikke. For det er en utrolig spændende opgave med et helt centralt aspekt af kommunikation og information på tværs af faggrænser. Det er netop noget af dét, vi som lægesekretærer er gode til”, siger Karen Kjølhede.

”Alle har et ubrugt potentiale. Vi skal tro på os selv, flytte grænser og være dem, der tager de første skridt. Den bedste måde at forudsige fremtiden på er at skabe den selv”, mener Karen Kjølhede.



Den administrative jungle har brug for stifindere

...og uddannelser kan give ideer til at gøre gamle ting på nye måder.

Karin Dandanell hørte om kommunomuddannelsen fra nogle af sine kolleger. Hun syntes, det lød spændende og fik lyst til selv at komme igang. Men antallet af pladser var begrænset, så hun måtte søge på lige fod med flere andre kolleger. Hun var heldig at komme ind på uddannelsens basisår, der er skræddersyet til lægesekretærer. Her blev det klart for hende, at hun gerne vil bevæge sig i fagets administrative retning.

”Da jeg startede på kommunomuddannelsen, havde jeg kun været færdiguddannet i tre år, så jeg følte mig meget privilegeret”, fortæller Karin Dandanell. ”Til gengæld har jeg virkelig brugt uddannelsen til at finde ud af, hvad jeg gerne vil med faget. Og den har også givet mig ideer til at se nyt på gamle rutiner, så patienterne fx får en lettere vej gennem systemet”, fortæller Karin Dandanell.

Hun har ikke et sekund været i tvivl om, at det var rigtigt at efteruddanne sig. Og hun har selv aktivt brugt sine medarbejderudviklingssamtaler til at planlægge sit uddannelsesforløb.

”Jeg har fået meget støtte fra min ledende lægesekretær. Efter basisåret fik jeg grønt lys til at tage ét af uddannelsens valgfag, og snart skal jeg videre med kommunomuddannelsens 2. del, som måske på sigt kan kvalificere mig til en lederstilling”, fortæller Karin Dandanell.

Karin Dandanell er overbevist om, at lægesekretærene kommer til at udfylde en væsentlig funktion – også i fremtiden.

”De lægesekretærer, der primært har skriveopgaver, kommer nok til at tænke nyt, når EPJ bliver indført for alvor”, siger Karin Dandanell. ”Men der vil være masser af andre opgaver, som vi lægesekretærer vil matche. Og jeg er heldigvis på et sygehus, hvor ledelsen har et godt øje for, at lægesekretærene har en vigtig ekspertise. Vi har fx ofte gode kontakter i det administrative system – fx i Sundhedsstyrelsen. Når lægesekretæren fletter sit overblik sammen med lægens og sygeplejerskens, så bliver det bare endnu større og mere effektivt. Og dét ved ledelsen godt.”

Indsigt i hinandens arbejde giver større sammenhæng

Et skift fra børneambulatoriet til et af afdelingens sengeafsnit gav Fatima Zarhdani en langt større indsigt i, hvordan helheden i hendes afdeling fungerer.



Fatima Zarhdani har været lægesekretær i tre år. For to år siden startede hun på børneambulatoriet på Holbæk Sygehus. Her greb hun chancen for at prøve noget nyt, da hun hørte, at en af lægesekretærerne fra et sengeafsnit gik på orlov. Hun fik muligheden for at vikariere på sengeafsnittet et år, og det har hun ikke fortrudt.

”Dels er det spændende at få lov til at lave noget nyt. Men det betyder også, at jeg kan se på mit ”gamle” arbejde med helt nye øjne. I ambulatoriet skrev jeg fx mange henvisninger til sengeafsnittene. Og selv om jeg i teorien godt vidste, hvad der skulle ske med patienterne, så havde jeg ikke praktiske erfaringer med, hvad der rent faktisk foregår”, forklarer Fatima Zarhdani. ”Her på sengeafsnittet ser jeg patienterne midt i deres forløb, og jeg ser, hvad der sker med de henvisninger, som jeg før sad og skrev. Det giver en indsigt og en forståelse, som får tingene til at hænge meget bedre sammen – ikke mindst for patienterne”, siger Fatima Zarhdani.

Skiftet har også betydet, at Fatima Zarhdani har lært de andre faggrupper meget bedre at kende.



”Før kunne jeg godt være lidt nervøs for at kontakte de andre afdelinger. Men når man kender hinanden og ved, hvad hinanden laver, så er det ikke så farligt at tage kontakt. I dag har jeg fx også en langt større forståelse for, hvorfor de forskellige faggrupper handler, som de gør”, siger Fatima Zarhdani.

Ud over den selvvalgte ”jobrotation”, har Fatima Zarhdani fulgt et kursus i kommunikation med patienter og deres pårørende. Og i nær fremtid står Fatima Zarhdani over for endnu en ny opgave. Hun skal være elevansvarlig i afdelingen. I den forbindelse skal hun på et kursus i bl.a. spørgeteknik og aktiv lytning, og senere skal hun på et opfølgingskursus.

”Som elevansvarlig, er det afgørende, at man får nogle værktøjer, så man er klædt på til at håndtere dialogen med eleven – ikke mindst, hvis der fx er brug for at tage en vanskelig samtale”, siger Fatima Zarhdani.

Personligt mener Fatima Zarhdani, at der sker rigeligt i hendes arbejdsliv lige nu.

”Men når jobrotationen og opgaven som elevansvarlig ikke føles ny mere, så skal jeg naturligvis til at finde ud af, hvad der så skal ske”, siger Fatima Zarhdani.

Man kan udvikle sig med både små og store skridt

I 2005 blev der indgået en aftale om kompetenceudvikling mellem H:S og HK/Kommunal, Dansk Socialrådgiverforening og Teknisk Landsforbund. Aftalen hedder "Aftale om individuel kompetenceudvikling/-udviklingsplan", og dens indhold er præsenteret kort på de følgende tre sider. Kompetenceudvikling handler bl.a. om kurser, faglig opdatering og almen uddannelse. Men kompetenceudvikling er mere. Du udvikler også dine kompetence, når du går i gang med nye og anderledes opgaver. Her tæller både faglige, personlige, sociale og organisatoriske kompetencer med. Og så kan kompetencer i øvrigt udvikles med både små og store skridt.

Faglige kompetencer er typisk de kvalifikationer, du har fået via uddannelser eller sidemandsoplæring i konkrete funktioner. Det kan fx være kommunomuddannelsen, web-indsigt, mødeplanlægning eller pædagogik til undervisning.

Personlige kompetencer er de egenskaber, der er med til at bestemme, hvordan du håndterer dit arbejde i det daglige. Er du fx rolig, fleksibel eller god til at analysere en problemstilling?

Sociale kompetencer er de egenskaber, du bringer i spil, når du omgås kolleger og pa-

tienter. Bygger du fx netværk? Tør du forholde dig til andres følelser? Er du god til at kommunikere?

Organisatoriske kompetencer handler om at forstå den større sammenhæng, som du som medarbejder indgår i. Det er fx evnen til at planlægge og forstå organisationens vilkår og virkelighed. Og det er også evnen til at optimere og udvikle arbejdsgange.

Aftaletekst – § 1. Formål

Formålet med denne aftale er at styrke indsatsen omkring den enkelte medarbejders kompetenceudvikling, herunder specielt at sikre medarbejdernes forudsætninger for en effektiv opgavevaretagelse med høj kvalitet og for at sikre og forbedre arbejdspladsens og den enkeltes udviklingsmuligheder. Aftalen skal sikre udviklingsmuligheder for alle ansatte, både medarbejdere og ledere.

Kompetencer er ikke statiske, og der er derfor i hele ansættelsesforholdet behov for, at den enkelte medarbejders kompetencer vedligeholdes og udbygges.

Den løbende kompetenceudvikling består af faglig efter- og videreuddannelse (fx kompetencegivende uddannelser, som er arbejdsmæssigt relevante) og kompetenceudvikling i bredere forstand.

Kompetenceudvikling indgår som et naturligt element i den enkelte kommunes/det enkelte amts personalepolitik.



Læg en udviklingsplan

Alle medarbejdere skal sammen med deres leder formulere en udviklingsplan. Her vil der være en række spørgsmål, som afklares i fællesskab. Det kan fx være: Hvilke forventninger har I til hinanden? Hvad vil medarbejderen gerne lære, og hvordan matcher det arbejdspladsens mål, visioner og strategier? Hvordan føres det helt konkret ud i livet – via kurser, sidemandsoplæring eller uddannelse?

I udviklingsplanen kan I bl.a. beskrive:

- Hvad forventer I af hinanden på kort sigt – og på lang sigt?
- Hvordan skal der arbejdes med faglig, social, personlig og organisatorisk udvikling?
- Hvordan følger I op på planen?

- Hvordan afgør I, om jeres mål er nået?
- Hvordan justerer I planen, hvis arbejdspladsen ændrer mål undervejs, eller hvis medarbejderen får øje på nye relevante muligheder?

Forbered samtalen

Jo bedre I kan forberede samtalen, jo mere præcis og konkret kan I lave udviklingsplanen. Som medarbejder kan man fx stille sig selv spørgsmålene: "Hvad er jeg god til, hvad vil jeg gerne blive bedre til, og skal det være via kurser eller sidemandsoplæring?". Og som leder kan du fx spørge dig selv: "Hvilke muligheder og behov har arbejdspladsen set i relation til den enkelte medarbejder, og hvordan motiverer jeg bedst muligt den enkelte til at udvikle

sig – uanset om det handler om store eller små forandringer?”

Følg op på planen

Hvert år skal I – igen i fællesskab – følge op på udviklingsplanen. Her kan I stille jer selv følgende spørgsmål: Har I nået de mål, I satte jer? Er der sket ændringer på arbejdspladsen, som gør, at det er fornuftigt at ændre udviklingsplanen? Er der dukket nye muligheder op, som ikke var med i den oprindelige udviklingsplan?

Aftaletekst – § 2. Individuel udviklingsplan og opfølgning

Stk. 1

Der skal udarbejdes en udviklingsplan for den enkelte medarbejder. Udviklingsplanen udar-

bejdes i dialog mellem medarbejder og ledelse. Udviklingsplanen indeholder målsætninger for medarbejderens udvikling på kortere og længere sigt. Udviklingsplanen kan omfatte konkrete aktiviteter, der iværksættes for at nå målene. Det forudsættes, at det er en gensidig forpligtelse, at udviklingsplanen gennemføres.

Stk. 2

Der følges op på udviklingsplanen årligt. Opfølgningen kan medføre en justering af udviklingsplanen.

Stk. 3

Der foretages særlig opfølgning for ansatte, som har været fraværende fra arbejdspladsen i en periode, fx på grund af barsel, længerevarende sygdom e.l.

Afklarende spørgsmål:

Hvad skal du arbejde med fremover?

Hvilken faglig profil kunne du tænke dig at have – og udvikle?

Hvordan får du indflydelse på dit fremtidige arbejde?

Hvordan fordeler I opgaverne på afdelingen?

Hvilke krav stiller de nye opgaver til dine kompetencer?

Hvordan ved du, hvilken udvikling du har brug for?

Hvem skal hjælpe dig med din kompetenceudvikling?

Hvad kunne du tænke dig at bringe op til din næste MUS-samtale?

Hvordan kan du drøfte fremtidens opgavefordeling med din ledelse og dine kolleger?

Hvordan hænger dine personlige ønsker om kompetenceudvikling sammen med de behov, der er på din afdeling/dit sygehus?

Hvem gør hvad?

SU/MED skal hvert år drøfte kompetenceudviklingen på arbejdspladsen.

Hovedudvalget

Hovedudvalget beslutter selv, hvilke emner der skal drøftes i forbindelse med politiken på kompetenceudviklingsområdet.

Det kan fx være:

- Hvordan opstiller man udviklingsmål?
- Hvordan drøfter man kompetenceudvikling i de lokale MED/HSU-udvalg?
- Hvordan er sammenhængen med de øvrige personalepolitiske initiativer?
- Hvordan følger man op på drøftelsen, og hvordan informerer man om den?

Det lokale SU/MED udvalg

Det lokale SU/MED udvalg drøfter bl.a. følgende:

- De overordnede mål for indsatsen på arbejdspladsen.
- Sammenhængen mellem arbejdspladsens mål/strategier og kompetenceudvikling.
- Evaluering af arbejdet med kompetenceudvikling.

Tillidsrepræsentanten

Tillidsrepræsentanten kan drøfte kompetenceudviklingen med ledelsen for at sikre, at hver enkelt fagområde tilgodeses. Hvad betyder arbejdspladsens over-

ordnede målsætninger fx for den enkelte personalegruppe? Og hvilke økonomiske muligheder er der på den enkelte arbejdsplads?

Aftaletekst - § 3. Drøftelse

Stk. 1

Der afholdes en årlig drøftelse i det øverste medindflydelses- og medbestemelsesudvalg om (amts)kommunens politik på kompetenceudviklingsområdet jf. § 4 i "Aftale om kompetenceudvikling". Endvidere drøfter SU/MED-udvalget bl.a. sammenhængen mellem arbejdspladsens mål/strategier og kompetenceudvikling jf. § 6 i "Aftale om kompetenceudvikling".

Stk. 2

Som led i den almindelige tillidsrepræsentantvirksomhed kan tillidsrepræsentanten drøfte spørgsmål om gennemførelse af kompetenceudviklingsindsatsen for den pågældende personalegruppe, jf. "Rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse" § 11, stk. 2 (Aftale om tillidsrepræsentanter, samarbejde og samarbejdsudvalg § 2, stk. 2).

Stk. 3

Hvis der ikke efter lokale drøftelser er opnået et for begge parter tilfredsstillende resultat, og en af parterne finder, at årsagen er, at den anden part ikke efterlever aftalen, kan hver af parterne anmode overenskomstparterne om at bistå ved en fornyet lokal drøftelse.

Tag førertrøjen på og skilt med talenterne

”Det er vigtigt, at den enkelte lægesekretær får et overblik over de mange udviklingsmuligheder, der er inden for faget, og hvilke veje man kan gå.”

Det mener Marlene Nielsen, som har været ledende lægesekretær i syv år på Herlev Sygehus. Hun er bl.a. med til at sikre, at lægesekretærernes faglige niveau er i orden. Derfor er hun i øjeblikket i gang med at udforme nogle værktøjer, som lægesekretæren kan bruge til at finde ud af, hvad hun vil og kan.

”Nogle vil kvalificere sig inden for administration, andre er optaget af budgetter og økonomi, og endnu andre fokuserer mere på patienthåndtering. De nye værktøjer skal bl.a. hjælpe den enkelte lægesekretær til at involvere sig mere personligt i egen

udvikling. Et andet mål er at give ideer til, hvordan man selv kan synliggøre sine kompetencer”.

”Man skal passe på med at tro, at man er ”færdig”, når man har afsluttet et kursus som superbruger eller projektleder. Selvfølgelig er kun halvdelen. Man skal også være parat til at ”sælge” sine nye kvalifikationer – f.eks. på personalemøder – og gribe ud efter de opgaver, som man nu er blevet mere kvalificeret til at løse. Der er jo ingen der kan se, at man har taget et kursus, hvis man ikke markedsfører sig selv som mere kompetent”, siger Marlene Nielsen.

”Hvis der f.eks. skal indføres en ny beredskabsplan, er det en god idé, hvis en lægesekretær selv melder ud, hvor hun kan bidrage. Der skal jo skrives nogle rapporter, og der skal holdes møder, som skal koordineres, styres og refereres. Alt sammen oplagte lægesekretæropgaver, som kunne være en god lejlighed til at vise, hvad man duer til”, siger Marlene Nielsen.

Marlene Nielsen mener i øvrigt ikke, at kompetenceudvikling kun handler om at sammensætte store forkromede uddannelsesprogrammer. Man kan også udvikle sig ved at kaste sig ud i nye spændende opga-

ver i sin egen afdeling – og stadig holde en helt normal arbejdstid.

”Én af mine opgaver som leder er at bygge på succeser og motivere den enkelte til finde disse nye opgaver. Jeg er ikke bekymret for, at lægesekretærer skulle blive overflødige. Det er klart, at fx EPJ og talegenkendelse vil betyde, at der måske om 5-10 år ikke er så mange lægesekretærer, som udelukkende skriver. Men jeg ser det primært som et kæmpe plus, at vi står med en mulighed for at tænke nyt og for at tage nye opgaver ind” siger Marlene Nielsen.





Superbruger ved et tilfælde

Det gælder om at være det rigtige sted på det rette tidspunkt.

Lisbeth Conrad blev allerede som elev interesseret i den IT-mæssige side af lægesekretærfaget. Og da hendes afdeling flyttede til Skejby Sygehus i 2001, fik hun opgaven som superbruger. Siden da har IT-aspektet været en naturlig del af Lisbeth Conrads medarbejderudviklingssamtaler.

”Jeg har løbende snakket EPJ med min ledende lægesekretær, og vi har været enige om, at når der skulle vælges en EPJ-koordinator, kunne det være noget for mig. Min leder meldte klart ud, at hun mente, at det var noget, jeg ville være god til, og derfor var jeg ikke bange for at springe til”, fortæller Lisbeth Conrad.

Lisbeth Conrad fortryder ikke, at hun har vovet sig ud i helt nye opgaver.

”Via mine opgaver som EPJ koordinator og superbruger har jeg fået en bedre kontakt til bl.a. læger og sygeplejersker og en helt anden indsigt i, hvad der rør sig i de andre faggrupper”, fortæller Lisbeth Conrad. ”Jeg tror i det hele taget, at vi kommer til at løse langt flere tværfaglige opgaver fremover, og det er da kun spændende at bidrage til en helhed sammen med de andre fag”, siger Lisbeth Conrad.

I den forbindelse mener Lisbeth Conrad, at det er helt centralt, at man som lægesekretær er parat til at flytte sig og bevæge sig ind på nye områder – uanset om det er med store eller små skridt. Hidtil har Lisbeth Conrads egen kompetenceudvikling været præget af ”learning by doing”, og det er gået rigtig godt. Men nu føler hun efterhånden, at hun mangler et projektstyringskursus. Det har hun allerede drøftet med sin ledende lægesekretær.

”Heldigvis findes der forholdsvis billige projektstyringskurser – så det er inden for rækkevidde”, siger Lisbeth Conrad.

Lisbeth Conrad fik ideen til at efteruddanne sig, da hendes ledende lægesekretær uddelte nogle pjecer om kompetenceudvikling på et møde.

”Jeg tog en pjece og læste den”, fortæller Lisbeth Conrad. ”Og så faldt jeg over noget spændende og fik gode ideer. Forud for min næste medarbejderudviklingssamtale havde jeg så forberedt mig på en snak om efteruddannelse ved bl.a. at medbringe nogle kopier af de kurser, som jeg gerne ville på. Heldigvis lyttede min leder, som hele vejen har været god til at vise mig tillid. Så nu er dialogen i gang”, fortæller Lisbeth Conrad.

Pjecen her tager udgangspunkt i rapporten "Undersøgelse af lægesekretærers kompetenceudvikling", udarbejdet af HK/Perspektivgruppen, februar 2006. Undersøgelsen er rekvireret af Amtsrådsforeningen og HK/Kommunal og DL.

Formålet med undersøgelsen har været at undersøge og analysere udfordringerne i forhold til kompetenceudviklingen for lægesekretærgruppen samt at få afklaret lægesekretærernes karriereudviklingsmuligheder. Endelig har målet været at generere forslag og inspiration til mulige tiltag for at sikre og udvikle lægesekretærernes værdi på arbejdsmarkedet. Rapportens konklusioner er gengivet på side 11 og i kort form på bagsiden.

Her kan du læse mere om kompetenceudvikling:

Pjecer:

- "Individuel Kompetenceudvikling – en vejledning", som er udgivet af Amtsrådsforeningen, Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune, H:S, Dansk Socialrådgiverforening, HK/Kommunal og Teknisk Landsforbund.
- "Lægesekretærernes kompetenceudvikling – Sådan forbereder du dig på fremtidens opgaver på den kliniske it-arbejdsplads", Dansk Lægesekretærforening og HK.
- "Lægesekretæren – den røde tråd i de regionale sundhedscentre", Dansk Lægesekretærforening og HK.

Hjemmesider:

www.arf.dk

www.hkkommunal.dk

www.mithk.dk (Her findes der gode værktøjer til karriereplanlægning)

www.dl-hk.dk

Udgivet af: Amtsrådsforeningen, HK Kommunal og DL.
Finansieret af Amtsrådsforeningen og KTO.

Tekst: Ida Tolbod / poco piu

Grafisk design: Grethe Bruun grafisk design

Illustration: Toril Bækmark

ISBN: 87-89049-91-8

Marts 2006





10 gode råd om kompetenceudvikling

1. Kompetenceudvikling for lægesekretærene skal differentieres
2. Ansvar for lægesekretærernes kompetenceudvikling skal drøftes
3. Topledelsens opbakning er vigtig for motivation og selvtillid
4. De ledende lægesekretærers kompetencer skal styrkes
5. Kompetenceudvikling skal gå hånd i hånd med organisationsudvikling
6. Lægesekretærene skal forholde sig til egen fremtid
7. Arbejdspress opleves som en stor barriere for kompetenceudvikling
8. Begrænset økonomi kan bremse kompetenceudvikling
9. Kompetenceudvikling er ikke kun uddannelse og kurser
10. Faggrænser gør læring på jobbet vanskeligere