

## Stjórnendafræðsla fyrir skrifstofustjóra heilsugæslunnar

### Markmið

1. Að styrkja skrifstofustjóra í stjórnun með aukinni þekkingu og færni
2. Að heilsugæslan hafi ævinlega á að skipa hæfum einstaklingum sem eru tilbúnir að takast á við ný verkefni og störf á hverjum tíma.

### Forsendur verkefnis og undirbúningur

Verkefnið er liður í að móta heildstætt námskerfi eða námslínu fyrir félagsmenn Starfsmenntar sem tekur mið af nýjum þörfum fyrir fræðslu og þjálfun á vinnustað.

Fræðslan lýtur að skrifstofustjórum innan heilsugæslunnar og byggir á greiningu á þörfum þeirra þar sem til grundvallar voru lögð hlutverk, stefna og markmið heilsugæslunnar, fundur stýrihóps um verkefni Starfsmenntar og skoðanir skrifstofustjóra sjálfra sem fram komu á fundum með þeim.

Að undirbúningi fræðslunnar komu Hólmsfríður E. Finnsdóttir viðskiptafræðingur á starfsmannasviði Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins, Brynja Dadda Sverrisdóttir skrifstofustjóri Firði, Ragnheiður Lilja Georgsdóttir skrifstofustjóri á skrifstofu lækningaforstjóra Heilsugæslunnar, Þórunn Sigurðardóttir skrifstofustjóri Sólvangi og Árný Elíasdóttir, Minerva, ráðgjafi á vegum Starfsmenntar sem stýrði verkefninu.

### Tillögur að innihaldi

<b>Þættir</b>	<b>Lengd klst.</b>
Stjórnun starfsmanna og réttindi þeirra og skyldur	4 klst.
Samskipti á vinnustað	8 klst.
Funda- og tímastjórnun	1 + 4 klst.
Innra net	1 klst.
Starfsmannasamtöl	4- 8 klst.
Boðleiðir í heilbrigðisgeiranum	4 klst.
Samtals	26-30 klst.

## **Stjórnun starfsmanna og réttindi þeirra og skyldur 4 klst.**

### **Markmið**

Að skrifstofustjórar

- þekki hlutverk sitt sem stjórnenda, þ.e. völd og ábyrgð, og þekki boðleiðir í stjórnkerfi heilsugæslunnar
- þekki hvert/hvar á að leita upplýsinga varðandi réttindi og skyldur starfsmanna
- geti tekið á móti nýjum starfsmönnum og þekki ferli þar að lútandi

### **Lýsing**

Námskeiðið er ætlað skrifstofustjórum og millistjórnendum sem vinna hjá heilsugæslu og heilbrigðisstofnunum. Farið er yfir stjórnendahlutverk skrifstofustjóra, boðleiðir í stjórnun og hvernig stjórnendaábyrgð á stöðvunum skiptist milli stjórnenda.

Einnig farið í :

- réttindi og skyldur starfsmanna
- stofnanasamningar: hvernig virka þeir?
- Starfslýsingar: hvernig eru þær uppbyggðar?
- veikindaréttur, orlofsréttur þ.m.t. fæðingarorlof og útreikningar þar að lútandi
- hvernig tilkynna skal inn nýja starfsmenn og ferli v/móttöku nýliða

### **Fyrirkomulag**

Fyrirlestrar og umræður.

## **Samskipti á vinnustað 8 klst.**

### **Markmið**

Að skrifstofustjórar

- auki sjálfstraust sitt sem stjórnenda
- auki hæfni sína til að takast á við breytingar á vinnustað
- auki hæfni sína og taka á samskiptavanda á vinnustað, m.a. kvörtunum og erfiðum skjólstæðingum og starfsmönnum
- þekki birtingarform eineltis og þekki þau úrræði sem eru til staðar við lausn slíkra mála

### **Lýsing**

Leitast við að auka sjálfstraust skrifstofustjóra, gera þá öruggari og ákveðnari í samskiptum og að taka á samskiptavanda. Kenndar ýmsar aðferðir í því skyni.. Farið yfir birtingarform eineltis á vinnustað og kynnt úrræði og ferlar þar að lútandi.

### **Fyrirkomulag**

Fyrirlestrar, umræður og hlutverkaleikir

# Funda- og tímastjórnun

## Markmið

Að skrifstofustjórar:

- þekki undirstöðuatriði skilvirkrar fundastjórnar
- geri sér grein fyrir tímaþjófum og geti skipulagt tíma sinn og stýrt á markvissari máta

## Lýsing:

### 1. Fundastjórnun

#### 30 mín (hádegisfundur/-ir)

Farið yfir fundarreglur, mismunandi gerðir funda, hlutverk fundarstjóra og aðferðir við fundarstjórnun.

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestur og myndbönd

### 2. Tímastjórnun

Ytri og innri tímaþjófar

- Greining á tímavörslu
- Streita og hugarfar
- Forgangsröðun
- Skipulagning og áætlanagerð
- Truflanir af ýmsum toga
- Fundir og fundarstjórnun
- Valddreifing (delegation)
- Að segja nei
- Sjálfsstjórn
- Markmiðasetning

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestur, umræður og verkefni

## Boðleiðir í heilbrigðisgeiranum

### 4 klst

Fjallað er um heilbrigðislögin, t.d. réttindi notenda heilbrigðisþjónustunnar o.fl. Reifaðar boðleiðir í heilbrigðisgeiranum t.d. hvert á beina geðsjúklingum eða aðstandendum þeirra, nauðungarvistunum, lögreglumálum (ofbeldi á heimilum), kvartanir og kærur innan heilbrigðisstofnana o.fl.

# Starfsmannasamtöl

## 8 klst

### Markmið

Að skrifstofustjórar

- þekki tilgang og framkvæmd starfsmannasamtala og hvernig þau geta nýst sem stjórnþæki
- geti tekið starfsmannasamtöl við starfsmenn sína og beitt þar ákveðinni samtalstækni og uppbyggilegri endurgjöf

### 1. Tilgangur og framkvæmd starfsmannasamtala

#### Lýsing

Farið yfir tilgang og framkvæmd starfsmannasamtala, kosti þeirra og galla og hvernig þau nýtast sem stjórnþæki.

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestur og umræður

### 3. Að taka starfsmannasamtal

#### Lýsing

Farið í samtalstækni og skrifstofustjórar þjálfaðir í að taka starfsmannasamtöl.

## Innra net

### Ca. 1 klst.

### Markmið

Að skrifstofustjórar

- þekki tilgang innra nets/heimasíðu og hvernig þessi tæki nýtast til fræðslu og upplýsingamiðlunar
- kynnist helstu upplýsingaflokkum á innra neti/heimasíðu Heilsugæslunnar
- geti notað innra net/heimasíðu við upplýsingaöflun og fræðslu