

## HEILSA - Fræðsla fyrir móttökuritari heilsugæslu og heilbrigðisstofnana

### Markmið

1. Að styrkja móttökuritari í störfum sínum með aukinni þekkingu og færni
2. Að heilsugæslan og heilbrigðisstofnanir 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 aðildarféлага Starfsmenntar sem tekur mið af nýjum þörfum fyrir fræðslu og þjálfun á vinnustað.

Fræðslan lýtur að móttökuriturum innan heilsugæslu og heilbrigðisstofnana og byggir á greiningu á þörfum þeirra þar sem til grundvallar voru lögð hlutverk, stefna og markmið stofnana.

### Námsþættir

<b>Þættir</b>	<b>Stundir</b>
Starfstengd enska	24 klst.
Þekking á reglum og siðum, samskipti milli stétta, boðleiðir, hlutverk í keðjunni	4 klst.
Tölvur-og tölvunotkun	Val
Afgreiðslukerfið SAGA	2 klst.
Innra net og heimasíða	2 klst
Árangursrík samskipti, ákveðni og óákveðni	4 klst.
Samtalstækni og krefjandi samskipti	4 klst.
Líkamsbeiting	4 klst.
Samtals	44 klst. val

## Enska 24 klst.

### Markmið

Að móttökuritarar

- Auki öryggi sitt í talmáli
- Byggi upp orðaforða sem nýtist þeim í starfi
- Öðlist tök á talmáli við raunverulegar starfsaðstæður

### Lýsing

Farið í orðaforða sem tengist starfinu og móttökuritarar þjálfaðir í talmáli út frá raunverulegum dæmum og aðstæðum.

**Leiðbeinandi:** Enskuskólinn, Julie Ingham skólastjóri (hefur m.a. starfað sem móttökuritari í Domus Medica)

**Fyrirkomulag:** Talþjálfun og umræður. Þátttakendur verðir virkjaðir til að koma með hugmyndir um hvað þeir þurfa að læra.

## 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.

**Fyrirkomulag:** Talþjálfun og umræður. Þátttakendur verðir virkjaðir til að koma með hugmyndir um hvað þeir þurfa að læra.

## Tölvur- og tölvunotkun - fjarnám

### Markmið

Að móttökuritarar

- auki þekkingu og færni í notkun algengustu Office forrita

### Lýsing

Námskeið á vegum Starfsmenntar

### Fyrirkomulag

Fjarnám þar sem starfsmenn geta stundað námið á eigin forsendum m.t.t. tíma og hraða. Góður aðgangur að kennara alla virka daga frá morgni til kvölds.

## Afgreiðslukerfið Saga - Nýjungar

### 2 klst.

#### Markmið

Að móttökuritarar

- geti nýtt kerfið til fulls miðað við þarfir
- kynnist möguleikum kerfisins
- auðvelda leit í Sögu

#### Lýsing

Farið í helstu nýjungar í kerfinu og hvernig þær geta sparað móttökuriturum tíma og aukið þjónustu við skjólstæðinga. Sýndar aðgengilegar handbækur á netinu og farið í verkefni.

**Fyrirkomulag:** Kynning og verkefni/æfingar

## Árangursrík samskipti, ákveðni og óákveðni

### 4 klst

#### Markmið:

Að móttökuritarar

- auki sjálfstraust sitt og ákveðni
- auki hæfni sína og taka á samskiptavanda á vinnustað, m.a. kvörtunum og erfiðum skjólstæðingum

#### Lýsing

Leitast við að auka sjálfstraust móttökuritara og gera þá öruggari og ákveðnari í samskiptum. Kenndar ýmsar aðferðir í því skyni.

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestur, umræður og æfingar

## Samtalstækni og krefjandi samskipti

### 4 klst

#### Markmið

Að móttökuritarar

- auki hæfni sína til að setja sig í spor skjólstæðinga, taka á kvörtunum og erfiðum skjólstæðingum

#### Lýsing

Námskeiðið byggist upp á að þjálfarar móttökuritara í að bregðast við aðstæðum og takast á við þær.

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestur, umræður og æfingar

## **Innra net og heimasíða**

### **2 klst.**

#### **Markmið**

Að móttökuritarar

- 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

## **Líkamsbeiting**

### **4 klst.**

#### **Markmið**

Að móttökuritarar:

- þekki undirstöðuatriði líkamsbeitingar og hvernig best er að beita líkamanum við störf sín
- verði meðvitaðir um hvernig vinnustellingar/vinnuaðstæður úr álagi og heilsutjóni

#### **Lýsing**

Farið yfir hvernig má draga úr álagi á líkamann og draga þannig úr vanda sem getur skapast í starfi v/rangrar líkamsstöðu og vinnuaðstæðna

**Fyrirkomulag:** Fyrirlestrar, umræður og æfingar