

## LAUSNIR – Námsleið lyfjatækna

### Markmið

- Að styrkja símenntunarmöguleika lyfjatækna og efla þekkingu þeirra og vinnutengda færni
- Að auka möguleika starfshópsins til frekari starfsþróunar
- Að bjóða upp á heildstæðan og sérsniðinn námspakka sem kemur til móts við fjölbreyttar þarfir lyfjatækna

### Fyrirkomulag náms

Um er að ræða námslínu fyrir lyfjatækna sem starfa á spítölum og heilbrigðisstofnunum og er náminu ætlað að koma til móts við auknar þarfir fyrir fræðslu og endurmenntun. Námið nýtist einnig mörgum starfsmönnum til launahækkana sbr. stofnanasamning. Námslínan var unnið í nánú samstarfi við lyfjatækna, lyfjafræðingar og stjórnendur á Landspítala Háskólasjúkrahúsi og fór fram á tveimur starfsstöðvum. Námið er alls 122 stundir og verður í boði árið 2007 og dreifist yfir tvær námsannir. Við hönnun og skipulagningu námsins var tekið mið af þörfum starfsfólks fyrir minni fræðslueiningum í lok dags eða eftir vinnu og einnig hugað að fjarnámsmöguleikum og einstaklingsmiðaðri nálgun. Þátttakendur fá viðurkenningarskjöl í lok hvers námsþáttar og á heimasvæði hvers og eins má finna yfirlit yfir tekin námskeið.

Kennsla fer fram utan opnunartíma apóteka eftir nánara samkomulagi við þátttakendur. Fyrirkomulag kennslu eru fyrirlestrar, umræður, æfingar, netnám, raunhæf verkefni og jafningjafræðsla. Námsmat verður í formi verkefna og virkrar þátttöku og í lok námsins fer fram þjónustukönnun og mat á framvindu verkefnisins í heild. Þær upplýsingar notar Fræðslusetrið Starfsmennt til að betrubæta þjónustu sína á sviði starfstengdrar símenntunar og starfsþróunar.

Við undirbúning námsleiðarinnar var farið á 2 hópfundum meðal allra lyfjatækna, einn fundur var haldinn með minni hópi lyfjatækna og tveir fundir með lyfjafræðingum og stjórnendum. Þá var einnig haft samráð við væntanlega kennara, leiðbeinendur og samstarfsstofnanir, og leitað tilboða þegar það átti við.

Stefnt er að því að sækja um ferðastyrki fyrir nokkra lyfjatækna til að fara erlendis og kynnast námsframboði og nýjungum á sviði þjálfunar lyfjatækna. Sú umsókn verður unnin í samráði við Starfsmennt og send inn sem mannaskiptaverkefni á vegum Leonardó da Vinci starfsmennta- og starfsþjálfunaráætlunar ESB.

## Tillögur að námsþáttum

Námsþættir:	kst
Að byggja upp liðsheild	12
Tölvur- netnám	80
Vöruþekking	12
- næring	
- lög og reglugerðir	
- ýmis lyf/neyðarlyf, verkalyf	
Verkefnastjórn	8
Skyndihjálp, umhverfi, áhættumat	6
Starfsmannasamtöl	4
<b>Samtals</b>	<b>122</b>

### Að byggja upp liðsheild (12 kst)

#### Markmið

- Að efla liðsheild og aðferðir til hópsamstarf
- Að þekkja samsetningu hópa sem ná árangri
- Að þekkja helstu hlutverk einstaklinga innan hópa
- Að læra aðferðir til að leysa ágreining
- Að þekkja eigin styrkleika og veikleika í samskiptum
- Að þekkja mismunandi áhrif vinnustaðarmenningar á starfsánægju og frammistöðu

#### Námslýsing

##### 1. Vinnupersónuleikar

Ein af merkilegri kenningum um samstarf í hópum er kenningin um hóphlutverk eftir breska sálfræðinginn Meredith Belbin. Belbin hefur um árabíl rannsakað hópa og hvað það er sem gerir þá árangursríka. Bók hans, Management Teams, hefur verið nefnd m.a. af Financial Times sem ein af fimmtíu bestu bókum um stjórnun frá upphafi. Belbin greinir átta hlutverk sem einstaklingar í hópum virðast ganga í. Hver samstarfshópur eða teymi hefur þörf fyrir ákveðna blöndu af þessum átta hlutverkum til að geta skilað árangri. Þetta þýðir til dæmis að hópur framúrskarandi einstaklinga getur skilað lélegum árangri ef ekkert jafnvægi er í samsetningu hlutverkanna. Á sama hátt geta hópar sem myndaðir eru af einstaklingum sem fyrirfram eru ekki taldir líklegir til stórverka náð mjög góðum árangri ef hlutverkin eru í jafnvægi.

Belbin greinir á milli átta hóphlutverka og flestir hafa aðeins tók á tveimur eða þremur hlutverkum. Aðeins í þeim hlutverkum finnur fólk sig og nær að skila góðu og ósviknu framlagi til hópsins.

Á námskeiðinu eru teknir fyrir mismunandi vinnupersónuleikar og hvernig þeir starfa saman. Þátttakendur greina eigið hóphlutverk eða vinnupersónuleika og samstarfsmanna. Einnig er farið í helstu einkenni skilvirkra hópa.

## 2. Að leysa ágreining

Ágreiningur er óhjákvæmilegur hluti af daglegu lífi okkar og starfi og það er hvorki æskilegt né hægt að koma í veg fyrir hann. Vandamálið er oft og tíðum ekki ágreiningurinn sem slíkur heldur það hvernig unnið er úr honum þ.e. meðhöndlun ágreiningsins. Ef vel er að málum staðið eru mismunandi skoðanir uppspretta nýrra hugmynda og framþróunar. Nýjar leiðir, nýjar skoðanir, hugmyndir, mismunandi áherslur o.s.frv. eru allt eldiviður í erfiðan ágreining en á sama hátt það sem drífur framþróunina. Það sem gerir úrslitin er hvernig við leyfum ágreiningnum að þróast. Mikilvægi þess að geta unnið úr ágreiningi á vinnustað fer vaxandi þar sem fundum fer fjölgandi og hópstarf er æ algengara.

Á námskeiðinu er fjallað um mismunandi aðferðir til að leysa ágreining og hvenær gott er að beita hverri og einni. Þátttakendur greina eigin ágreiningsstíl og fara í hagnýtar æfingar til að þjálfa uppbyggilega hegðun í ágreiningi á vinnustað.

## 3. Vinnustaðarmenning

Allir vinnustaðir hafa sína sérstöku menningu. Til dæmis ríkir sums staðar „samkeppnisandi“ og starfsmönnum finnst þeir sífellt þurfa að skara fram úr samstarfsfólkinu sínu. Á öðrum vinnustöðum ríkir „samstarfsandi“ og þar finnst starfsmönnum fremur að þeim beri að vinna saman sem ein heild.

Segja má að vinnustaðarmenningin sé hinn óskrifaði hluti vinnustaðarins.

Vinnustaðarmenning getur lýst sér í tilteknum viðhorfum starfsmanna, þ.e. í sameiginlegum gildum, normum og viðhorfum. Menning er hugtak sem skýrir af hverju fólk gerir ákveðna hluti, hugsar á sama hátt, samþykkir sömu markmið, vinnuaðferðir o.s.frv. Þessi viðhorf geta einnig verið til staðar hjá ákveðnum hópi innan vinnustaðarins. Oftast er um að ræða mismunandi menningar og mismunandi gildismat á milli hópa á vinnustaðnum. Kynjaskipting, þjóðerni, þjóðfélagsstaða og samsetning hópsins geta haft afgerandi áhrif á ríkjandi gildismati.

Á námskeiðinu er fjallað um hvað vinnustaðarmenning er og hvernig hún verður til. Nokkrar menningargerðir eru teknar til umræðu og fjallað um áhrifavalda og breytingar á vinnustaðarmenningu. Farið er ofan í saumana á menningarlíkani Clayton Lafferty og skoðaðar þær tólf menningargerðir sem kenning hans aðgreinir.

## Fyrirkomulag

Fyrirlestrar og samræður kennara og þátttakenda.

## Netnám á tölvur (80 stundir)

### Markmið

- Að geta notað tölvur og tölvuforrit sér til gagns
- Að kynnast Windows stýrikerfi og grunnatriðum upplýsingatækni
- Að þekkja og geta notað grundvallaratriði tölvuvinnslu eins og ritvinnslu (Word), Töflureikni (Excel); Internetið og tölvupóst

### Fyrirkomulag

Námskeiðið er kennt í formi fjarkennslu og netnámskeiðs og er um 10 vikna tölvunámskeið að ræða. Kennt er í fjarnámi og eru engar forkröfur gerðar um

grunnþekkingu né sérútbúnað í tölvu. Nemendur fá námsgögn send í pósti, kennslubækur og geisladiska og kennslumyndbönd.. Auk þess er nemendum fylgt eftir símleiðis og þeir hafa aðgang að þjónustusíma sem er opinn 9-21 virka daga.

### **Námslýsing**

Í fyrsta hluta er fjallað um viðmót og virkni Windows stýrikerfisins, námið byggist að mestu upp af hagnýtum verkefnum og æfingaverkefnum. Kennt er að nota músina og valmyndir, útskýrt hvernig gluggar eru meðhöndlaðir og hlutverk myndræns notendaviðmóts. Einnig er útskýrt hvernig hægt er að sníða umhverfið að eigin þörfum. Einnig eru verkefni sem tengjast skráarvinnslu; hvernig möppur eru myndaðar hvernig skipt um nafn á þeim raðað eftir mismunandi forsendum. Unnið er með einföld forrit, skrár myndaðar, vistaðar, færðar úr einni möppu í aðra, þeim eytt og síðan útskýrt hvernig hægt er að endurheimta skrár sem hefur verið eytt.

#### **1. Ritvinnsla Word**

Útskýrt er hvernig hægt er að nota ritvinnsluforritið Microsoft Word 2000 til að leysa margvísleg verkefni. Byrjað er að kynna grunnþætti ritvinnslu eins og hvernig hægt er að móta texta, setja inn myndir og aðlaga þær að texta. Unnið með frumskjöl (templates), töflur og myndrit. Fjallað er um vefsíðugerð með Word og hvernig hægt er að tengja saman ritvinnsluskjal og gagnaveitu til að útbúa persónulega fjöldasendingu.

#### **2. Töflureiknir Excel**

Útskýrt er hvernig töflureiknirinn Microsoft Excel getur nýst við útreikninga og áætlanagerð. Unnið er með útreikninga eins og prósentureikning og að reikna út meðaltal. Einnig eru gögn flutt inn í Excel af vefnum og úr Excel inn í önnur Office forrit.

#### **3. Internetið og Tölvupóstur**

Bókin skiptist í fimm hluta. Í þeim fyrsta eru verkefni tengd vefskoðun sem eru leyst með vefskoðaranum Internet Explorer 6. Útskýrt er hvernig forritið vinnur og hvernig leitarvélar eru notaðar til að finna áhugavert efni. Vefpóstur er kynntur og hvernig hægt er að afrita myndir og texta af netinu. Einnig er kynnt hvernig hægt er að sækja forrit á netið. Í hluta 2 eru nokkrir gagnlegir og áhugaverðir vefir kynntir. Í þriðja hlutanum er útskýrt hvernig upplýsingar eru skráðar á netinu og unnin verkefni. Í fjórða hlutanum (Extra) er forritið MSN Messenger kynnt, en það er forrit sem er vinsælt að nota til rauntímasamskipta. Í síðasta hlutanum er fjallað um tölvupóst og unnin verkefni.

## **Vöruþekking og fagleg færni (12 stundir)**

### **Markmið**

- Að dýpka þekkingu á einstaka þáttum sem varða dagleg störf

### **Fyrirkomulag**

Fyrirlestrar, umræður og raunhæf verkefni

<b>Vöruþekking</b>	<b>12 st.</b>
- næring	4 kst
- lög og reglugerðir, s.s. siðfræði og persónuvernd	4 kst
- ýmis lyf/neyðarlyf, verkalyf	4 kst

## Verkefnastjórnun (8 stundir)

### Markmið

- Að kynnast helstu aðferðum verkefnastjórnunar
- Að gera sér grein fyrir gildi umbótaverkefna á vinnustað
- Að þjálfa færni sína til að stýra og vinna með jafningjum
- Að átta sig á gildi greiðra boðleiða og upplýsingaflæðis meðal þátttakenda.

### Námslýsing

Verkefnastjórnun er vinnulag sem verður æ algengara bæði vegna þess að það kemur til móts við óskir margra starfsmanna um fjölbreyttara verksvið og aukna ábyrgð. Stofnanir kalla einnig eftir frumkvæði og áhuga starfsmanna til greiða leið breytingar og nýjunga á vinnustað. Aðferðir verkefnastjórnunar tryggja yfirsýn og þátttöku allra og eru þannig ein leið til að hafa áhrif á og móta umhverfi sitt. Aðferðirnar sem kynntar verða á námskeiðinu fela í sér að fylgja hugmynd eftir frá því að hún kviknar og þar til hún er orðin að veruleika og tryggja yfirsýn og efndir.

### Fyrirkomulag

Um er að ræða fyrirlestra, umræður og hópvinnu og einnig verða kynnt raunveruleg umbótaverkefni sem tekist hafa vel. Námsefni samanstendur af glærum og vísað verður á ítarefni eftir þörfum.

## Skyndihjálpar - öryggi í nánasta umhverfi (6 kst)

### Markmið

- Að rifja upp grunnatriði skyndihjálpar
- Að æfa lífgunaraðferðir og viðbrögð við slysum
- Að þekkja og kortleggja bjargir í nánasta umhverfi
- Að þekkja neyðaráætlun við neyðartilvik á vinnustað
- Að átta sig á mikilvægi sálræns stuðnings í áföllum

## Fyrirkomulag

Stuttar kynningar og verklegar æfingar ásamt umræðum um viðbragðaáætlanir.

## Starfsmannasamtöl fyrir almenna starfsmenn (4 kst)

### Markmið

- Að kynnast kostum og göllum starfsmannasamtala
- Að þjálfast í framkvæmd starfsmannasamtala
- Að átta sig á hverju gott starfsmannasamtal getur komið til leiðar

### Námslýsing

Fjöldi stofnana hefur tekið upp svokölluð starfsmannasamtöl þar sem stjórnandi og starfsmaður setjast niður og ræða frammistöðu beggja. Umræðuefnin geta verið t.d. upplifun starfsmannsins í vinnunni, starfsánægja, stjórnun, starfið sjálft, samskipti, þörf fyrir fræðslu og líðan á vinnustað. Starfsmannasamtal á að vera uppbyggilegt og til að það heppnist þurfa báðir aðilar að kunna til verka. Starfsmennt býður því upp á tvöskonar námskeið ætluðum starfsmönnum og stjórnendum þar sem nauðsynleg þjálfun er veitt.

Starfsmannasamtal fer fram a.m.k. einu sinni á ári. Þá setjast stjórnandi og starfsmaður niður til að ræða frammistöðu með skipulögðum hætti. Í samtalinu er m.a. rætt um verkefna- og ábyrgðarsvið starfsmanns, frammistöðu hans, líðan á vinnustað, starfsánægju, stjórnun, samskipti, markmið og hvaðeina annað sem stjórnandi og starfsmaður telja að þurfi að ræða. Í samtalinu gefst einnig færi á að skilgreina fræðsluþarfir starfsmanns á komandi tímabili ásamt óskum um starfsþróun. Í starfsmannasamtali draga stjórnandinn og starfsmaðurinn sig meðvitað út úr hinu daglega amstri og ræða málin í stærra samhengi.

Starfsmannasamtalið er tæki starfsmanns til að hafa áhrif á eigin starf og starfsþróun. Samtalið gerir stjórnandanum kleift að vinna með starfsmanninum að betri árangri og veita honum endurgjöf og hvatningu. Starfsmannasamtalinu er ekki ætlað að koma í stað reglulegrar endurgjafar eða umræðna um málefni líðandi stundar.

Starfsmannasamtal á að vera uppbyggilegt og opinskátt samtali. Sé það framkvæmt á faglegan hátt bætir það sambandið milli stjórnanda og starfsmannsins og er hvetjandi á báða bóga.

Meðal þess sem tekið er fyrir á námskeiðinu:

Framkvæmd starfsmannasamtala.

Ástæður starfsmannasamtala.

Ávinningur starfsmannasamtala.

Að ræða um frammistöðu.

Ávinningur:

Aukin starfsánægja.

Bættur starfsandi.

Betri samskipti stjórnenda og starfsfólks.

Að geta tekið á skipulegan hátt á fræðslumálum.

Að geta samræmt aðgerðir í starfsmannamálum.

### **Fyrirkomulag**

Á námskeiðinu er fjallað um tilgang starfsmannasamtala, kosti þeirra og galla og hvernig best er að haga undirbúningi svo ávinningur fyrir alla verði sem mestur. Umfjöllun er í fyrirlestraformi, umræðum, virkri þátttöku og æfingum.