



FAGUTVIKLING

INNLEGG KONTORFORUM 28.04.22



**Siri Jensen, tidligere studieleder
for kontorfaglig utdanning RBUP**

sijense@hotmail.no

www.sirijensen.no/#kontor

(Siris kommode)

KONTORFAGET I SAMFUNNSPERSPEKTIV

- Har et samfunnsoppdrag
 - Gode tjenester for barn, unge og deres familier
- Raske endringer i krav og betingelser krever tilpasning/utvikling
- Motsetning mellom stort behov for kontorfaglige og lav forståelse på systemnivå
 - Høy avhengighet av lederes forståelse

NOEN SENTRALE TREKK VED KONTORFAGET PÅ TVERS AV ARBEIDSOPPGAVER

- Samarbeids/samhandlingsfag
- IKT-fag
- Kvalitetssikringsfag
- Koordinerings- og logistikkfag

Sentrale verktøy

- Kommunikasjon
- Opplæring
- Rutiner og individuell tilrettelegging
- Kjennskap til virksomheten
- Proaktiv måte å jobbe på

SAMARBEIDSFAG/SAMHANDLINGSFAG

- gjøres i relasjon til barn og familier, eksterne samarbeidspartnere
 - Tar imot barn og familier og loser dem inn i klinikken
 - Svarer på spørsmål og løser praktiske problemer
 - Gjør seg til en som kan spørres
 - Brukermedvirkning
- gjøres i relasjon til kolleger i egen og andre faggrupper, og til andre tjenester –fra gjøre for, til vise hvordan til gjøre sammen.
 - Løser praktiske problemer sammen
 - Gjør rutiner i praksis gjennom å svare på spørsmål - veilede, lære opp, oversette og formidle
 - Skaper lokal praksis i samhandlingen



IKT-FAG

- Kontorfaglige setter deler av sykehusets datasystem ut i livet, gjennom registrering, tilbakemeldinger, opplæring og løpende support.
 - En primæroppgave i motsetning til klinikerne – utfordrer ideen om at registreringsarbeid går av seg selv
- PC og dataprogram redskap i de aller fleste arbeidsoppgaver - overtatt de fleste kontorfunksjoner
- Teknologien er avgjørende for funksjon, arbeidsoppgaver og relasjoner til andre faggrupper. . Hvert nytt dataprogram/endring i programmer skaper nye oppgaver og relasjoner. Hver nye oppgave det samme – f.eks. samarbeid på tvers av tjenester
- Teknologien gir makt og tar makt! IKT-kompetansen har vært/er et utgangspunkt for den sentrale rollen i pasientadministrasjon og kvalitetssikring.



KVALITETSSIKRINGSFAG

- Vekt på dokumentasjon og systemer for flyt og kvalitet bringer kontorlaget stadig lengre inn i arbeidet med barn og familier.
- Vekt på kvalitets og styringsindikatorer har gjort oppfølging av registrering, kvalitetssikring av data, tallbehandling og rapportering til en stadig viktigere del av kontorlaget.
- Bruk av løpende data i oppbygging av databaser og forskning stiller høyere krav til kvalitet
- Mer *oppfølging* av andre faggrupper gjennom samarbeid – ikke gjøre det til et *kontrollfag*



KOORDINERINGS- OG LOGISTIKKFAG

- Koordinering mellom barn/familier og behandlere
- Koordinering i registrering og pasientforløp
- Koordinering mellom folk i andre faggrupper
- Koordinering av praktiske ressurser
- Koordinering mellom ulike tjenester

- mye koordinering foregår uformelt,
uformelt arbeid er faglig arbeid



VERKTØYET

Sentrale verktøy

- Kommunikasjon
- Opplæring
- Rutiner og individuell tilrettelegging
- Proaktiv måte å jobbe på
- Kjennskap til virksomheten

Paradoks: Det er en kjerneoppgave for kontorfaglige å kunne mye som ligger utenfor tradisjonelle kontorfaglige oppgaver

HVA KAN FAGUTVIKLING VÆRE FOR OSS

- Drive bevisst forbedringsarbeid i det daglige
- Øke forståelsen for hva vi gjør og hvorfor – hvilken funksjon har det for klinikken og barn og familier
- Utvide rollen vi kan spille i klinikken, både innenfor de oppgavene vi har og nye oppgaver
- Ev. prosjekter



FAGUTVIKLING 1

Utveksle erfaringer systematisk, både positive og mer problematiske, slik at de kan brukes av hele gruppa og hele klinikken

Prøve ut nye ting sammen

Samarbeide med klinikerne

TAUS KUNNSKAP

- Innhentes i handling (lære/vite hvordan) ikke (lære/vite at) og må vises i handling.
 - erfaringsbasert, automatisert og ikke bevisst, situasjonsavhengig, mange ting som skjer samtidig
- Kan inndeles i
 - *Ferdighetskunnskap (eks. data)*
 - *fortrolighetskunnskap (eks. kjennskap)*
 - *urderingskunnskap (eks. skjønn)*

(Johannesen, K.S. (1999). Praxis og tyst kunnande..Dialoger.)

MÅ SNAKKE FRAM

- Taus kunnskap må snakkes fram gjennom deling av konkrete eksempler/erfaringer
- Taus kunnskap krever refleksjon for å bli kompetanse – dvel ved selve erfaringen før en går videre til problemløsning
- Deling av konkrete erfaringer kan gjøre en sårbar og krever tillit

Se også

<https://cathrinefilstad.files.wordpress.com/2013/04/taus-kunnskap-er-gull.pdf>



FAGUTVIKLING 2

Ligge i forkant, følge med, se nye områder kontorfaglige kan bidra på, posisjonere seg

Eks. plass i fora rundt DIPS Arena, i samarbeid med andre tjenester, i omorganiseringer og nysatsinger

FAGUTVIKLING 3 OG 4

- Aktivt innhente ny kunnskap, skriftlig og muntlig – følg lyst og nysgjerrighet
- Snakke om faget på en faglig måte og gjøre det kjent for kolleger og ledere
 - Benytte fellesmøter, øve sammen
 - Være bevisst på ordene (*generalist-ikke potet, følge opp – ikke mase*)

HVORDAN FÅ TID I HVERDAGEN

- Sette av fast tid, enten egen tid eller del av et kontormøte
- Ha en ansvarlig for fagutviklingen, uansett om temaer går på omgang
- Forankre tidsbruk hos leder, ev. også temaer
- Styr arbeidet selv
- Lag gjerne en plan for temaer

- Sett av fagdager og plass til fora med kollegafaglige på tvers



GJENNOMFØRE

- Ikke avlyse – bruk tida selv om flere er borte
- Gjerne tema på forhånd, men ikke forutsette forberedelser

- Ha referat med konklusjoner – som er lett å finne

KLINIKKENS FAGUTVIKLING

- Kontorfaglig fagutvikling må ha en plass i klinikkens helhetlige fagutvikling.
- Forskningsprosjekter og endringer i det kliniske arbeidet som regel konsekvenser for det kontorfaglige, viktig å være med fra start
- Argumenter for deltakelse i samarbeidsfora med andre tjenester

DEL ERFARINGER GJENNOM FORAENE DERE HAR FOR UTVEKSLING PÅ TVERS AV KLINIKKER

- Fora på tvers lokalt
- Felles for hele feltet, unike for kontorfaglige i BUP
 - NBUP-
Kontorforum/facebookliste
 - Fagdager RBUP og kontorutdanningen
- Ev. andre nettverk



TO OPPFORDRINGER TIL SLUTT

SETT REALISTISKE MÅL OG VÆR FORNØYD
MED DET DERE FÅR TIL!

TA VARE PÅ FORAENE DERE HAR OG STØTT
OPP OM DE SOM DRIVER DEM!

LYKKE TIL!

FOR DEM SOM VIL VITE MER

I Siris kommode finner dere blant annet heftene *Kontorforum 30 år*, om kontorforums historie https://www.sirijensen.no/kontorforum_bup_30.pdf og *Å utvikle et fag*, om utviklingen av kontorfaget gjennom kontorutdanningen og utviklingsarbeid

Videre ligger et aktuelt innlegg i Tidsskrift for Norsk psykologforening, *En underkjent faggruppe*

Jeg har også laget et dokument som heter Punkter om kontorfag og fagutvikling, med noen sentrale momenter fra utdanningen og tips om arbeidet med fagutvikling.