

Punkter om kontorlag og fagutvikling

Mye av kontorlagliges kunnskap kan forstås som taus kunnskap

- Taus kunnskap; uttrykkes i handling, ikke gjennom språk.
 - Ikke nedfelt i prosedyrer, men forutsetninger for dem
- Kan inndeles i
 - ferdighetskunnskap
 - fortrolighetskunnskap
 - vurderingskunnskap¹
- Den er erfaringsbasert, automatisert og ikke bevisst, situasjonsavhengig, det er mange ting som skjer samtidig²
- Taus kunnskap må snakkes fram gjennom deling av erfaringer og må reflekteres over for å bli kompetanse

Allsidige oppgaver og kompetanse

- Faglig arbeid kan være både formelt og uformelt, uformelt arbeid kan være like nødvendig som det formelt definerte
- Begrepet *tilgjengelighetsarbeid* kan dekke både allsidig problemløsning og det å kunne gjøre seg tilgjengelig som én det er lett å spørre
- Utrykket *hjelp til klinikerne* kan skjule ulike oppgaver: formidling, opplæring/support, kvalitetssikring, samarbeid med klinikerne om pasientmøtene og praktisk problemløsning/logistikk. Alle disse krever kompetanse

Noen sentrale trekk ved kontorlaget – på tvers av arbeidsoppgaver

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

- Sentrale verktøy på tvers av oppgaver
 - Kommunikasjon
 - Opplæring/formidling
 - Rutiner og individuell tilrettelegging
 - Kjennskap til virksomheten
 - Proaktiv måte å jobbe på

¹ Johannessen, K. S. (1999). *Praxis og tyst kunnande*. Stockholm: Dialoger

² Filstad C. (2016) Forelesning LDS

Kontorfagliges funksjon i tjenestene

- Å skape flyt i pasientvirksomheten/arbeid med barn og familier
- Å skape struktur og system
- Å gjøre kontroll nedenfra
- Å gjøre kommunikasjonsknutepunkt
- Å gjøre organisasjonens grense og grenseovergangen inn i klinikkene i praksis: ta imot folk på en god måte og lose dem inn i klinikken³

Stort behov for kontorfaglig kompetanse i BUP

- Stadig raskere teknologisk utvikling, nye og mer komplekse systemer og funksjoner og stadig nye rutiner og faglige retningslinjer
- Stort behov for gode systemer for arbeidsflyt i det daglige som treffer behovene til klinikere og til barn og familier
- Samarbeid på tvers av tjenester er et satsingsområde som trenger kontorfaglig kompetanse og koordinering

Utfordringer

- Funksjon og kompetanse er i liten grad anerkjent på systemnivå
- Oppgaver forsvinner eller endrer seg raskt og nye oppstår
- Tro på at bruk av datasystemer og praktisk drift går av seg selv
- Kontorfaglige som salderingspost i omorganiseringer og sparing, forsterket av støttefunksjonsforståelsen (f.eks. at kontorfaglige trekkes ut av enhetene og organiseres separat)

Rammer for fagutvikling

- Kontorfaglige trenger sitt eget forum med egen tid og ansvarlig
- Kontorfaglige trenger å samarbeide med klinikere
- Kontorfaglig trenger å være en del av klinikkens felles fagutvikling og kompetanseplaner
- Samarbeid mellom kontorfaglige på tvers av klinikker og på tvers av tjenester kan bidra til å løfte blikket fra de egne rutinene

³ Jensen (2012). Når noe går av seg selv, er det nok en kontoransatt som gjør det. Masteroppgave. Høgskolen på Lillehammer.

Hva er fagutvikling?

Fagutvikling kan være både bevisst forbedringsarbeid i det daglige og økt forståelse av hva vi gjør og hvilken funksjon det har i klinikkene. Videre handler det om arbeid med å utvikle rollen kontorfaglige kan spille i klinikkene. Noen konkrete punkter:

Utveksle erfaringer og prøve ut nye måter å gjøre ting på

Dette handler om å dele *hvordan* vi har handlet i konkrete situasjoner med eksempler: hva som skjedde og hva vi sa og gjorde. Refleksjon innebærer å se på erfaringen i etterkant, hva vi tenkte og følte og hvordan det fungerte, ikke bare gå raskt videre til problemløsning. Det er nyttig å se på akkurat hva det var som fungerte så bra og *hvorfor*, slik at vi kan gjøre mer av det. Det er også et bedre utgangspunkt for å se om noe kan gjøres annerledes.

Erfaringsutveksling er ikke lett, vi må øve på å være så konkrete at det går an å lære av det (se taus kunnskap s. 1).

Før en starter med erfaringsutveksling, bør en snakke sammen om hvordan vi tar imot andres erfaringer. Er det lett å legge fram noe i vår gruppe? Både noe som gikk bra og noe som ikke gikk fullt så bra og som man kanskje er litt flau over. Hvordan kan vi lytte og være nysgjerrige på hvorfor andre gjør/sier/tenker akkurat slik i en situasjon og unngå å dømme. Ikke si «det er ikke lov», eller «det ville aldri jeg ha gjort». Men heller ikke bare si «så bra», men hvorfor det var bra. Hvis det er tillit i gruppa, og oppleves greit, går det kanskje også an å observere hverandre i arbeid, f.eks. på sentralbord eller i opplærings situasjoner. Da er det særlig viktig å legge vekt på det positive.

Ligge i forkant, følge med, sette seg inn i områder der kontorfaglige kan bidra

Nye datafunksjoner, omorganiseringer, føringer fra myndighetene kan raskt endre oppgaver og krav. Komme seg tidlig med i endringsprosesser. Sikre seg deltakelse i fora rundt DIPS Arena og mulighet til å delta i økt samarbeid på tvers av tjenestene.

Aktivt innhente ny kunnskap

Kan f.eks. være innlegg fra andre faggrupper om deres arbeid, å sette seg inn i begrunnelser for føringer, retningslinjer og planer, få erfaringer fra andre klinikker om hvordan de gjør ting. Bruke stoff i pensum fra utdanningen. Bruke bibliotek.

Snakke om eget fag på en faglig måte

Hva kjennetegner faget vårt (se side 1 og 2)? Hvilke begreper skal vi bruke om arbeidet vårt? Eksempler: generalist (ikke potet), følge opp (ikke mase), arbeide på sentralbordet (ikke sitte). Øve på å snakke om faget til kolleger og ledere, f.eks. på fellesmøter.

Hvordan få det til i hverdagen?

- Sette av en fast tid, enten egen tid eller del av ordinært kontormøte til fagutvikling
- Ha en ansvarlig, som samtidig lar ev. innlegg/deling av eksempler gå på omgang
- Forankre arbeidet hos leder, både tidsbruk og temaer, men samtidig lede det sjøl.
- Viktig med referater og et system der det er lett å finne tilbake til konklusjonene, ev. hva som er uløst

- Fint med forberedelser, men ikke gjøre seg avhengig av det. Lett å si at «det er ikke noe i dag» - ansvarlig må ha tema i bakhånd (mulig å bruke et møte til å lage liste over aktuelle temaer). Ikke avlyse, bruke tida.
- Oppfordre til å notere ned situasjoner en vil ta opp
- Ikke for store planer/mål – de må være realistiske

Samarbeid med klinikere

Invitere inn klinikere til erfaringsutveksling om samarbeid, felles oppgaver/rutiner og gjensidige forventninger eller til å fortelle om eget arbeid

Samarbeid og med andre klinikker og tjenester

Fellesmøter med kontorfaglige på andre BUP-er, høre hvordan de løser oppgavene

Fellesmøter med kontorfaglige på andre avdelinger i sykehuset som en har samarbeid med

Samarbeid med kontorfaglige i andre tjenester, for å få bedre kjennskap til disse og om rutinene for samarbeidet

Kompetanseutvikling

Planmessig utvikling av kontorgruppas kompetanse er et lederansvar, i samarbeid med kontorgruppa. Det er også et lederansvar å sørge for en kontorgruppe som er informert og oppdatert om hva som rører seg i feltet. Men gruppa må selv ta initiativ. Det kan være aktuelt å diskutere både i kontorgruppa og sammen med leder hva gruppa er god til og hva som trengs av kompetanseutvikling for gruppa som helhet.

Kanskje kan dere ha en diskusjon der dere lister opp gruppas oppgaver og ser på hva som er nødvendig kompetanse for å gjøre disse og holde følge med utviklingen.

Ressurser

- Daglige erfaringer fra alle i kontorgruppa
- Klinikere og ledere
- Tidligere og nåværende studenter
- Kolleger i andre klinikker og tjenester
- Skriftlige kilder – om kontorfaget og annen relevant informasjon og teori, f.eks. pensum på kontorutdanningen og referanser en kan finne der.
- Aktuelle nettsider – som f.eks. helsedirektoratet www.hdir.no

Mai 2022, Siri Jensen

www.sirijensen.no