



Kompetenceudviklingskatalog

For Lægesekretærer &
Sundhedsadministrative Koordinatorer (SAK)
i Juliane Marie Centret

Forord

Maj 2022, 2. udgave

Juliane Marie Centrets Kompetenceudviklingskatalog for Lægesekretærer & Sundhedsadministrative Koordinatorer udkommer nu i den første udgave. Udgangspunktet for kompetenceudviklingskataloget er Juliane Marie Centrets strategi, som har sit strategiske fokus på patienterne, formuleret i strategien:

”Det er værdien for patienten, der tæller”

Vi arbejder efter denne målsætning, og det betyder, at vi sætter fokus både på den faglige kvalitet i lægesekretærens/den sundhedsadministrative koordinatorers funktion samt på patientens og de pårørendes oplevelse af det samlede behandlingsforløb.

Vi vil med dette kompetenceudviklingskatalog skabe et fælles udgangspunkt for kompetenceudvikling for lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinatorer i Juliane Marie Centret, herunder det strategiske fokus på patient, forskning og uddannelse, som den overordnede ramme. Dette med ambitionen om, at vi giver patienten og dennes familie en samlet behandling og brugeroplevelse af højeste faglige kvalitet.

Vi ønsker, at lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinatorer:

- opleves som kompetente og som gode samarbejdspartnere både tværfagligt, monofagligt og for patienten og dennes familie
- fokuserer på sammenhænge for patienter og kolleger mellem visionen og dagligdagen og mellem ord, adfærd og handling
- synliggør og påvirker udviklingen af faget blandt andet gennem læring og uddannelse, hvor man i dagligdagen inspirerer og lærer af hinanden
- prioriterer handlinger, som styrker klinisk praksis.

Vi forventer, at alle lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinatorer, uanset kompetenceniveau, anvender kompetenceudviklingskataloget som udgangspunkt for faglige drøftelser, ændringer og udvikling.

Kompetenceudviklingskataloget er udviklet med bidrag fra lægesekretærer, ledende lægesekretærer, ledende sygeplejersker m.fl. i Juliane Marie Centret. I skal alle have en stor tak for indsatsen med at skabe Juliane Marie Centrets Kompetenceudviklingskatalog for Lægesekretærer & Sundhedsadministrative Koordinatorer, 1. udgave.

God læselyst!

Merete Lange

Centerdirektør
Juliane Marie Centret

Mette Friis

Centerchefsygeplejerske
Juliane Marie Centret

Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
1. Visioner og værdier	5
1.1 Værdigrundlag for Juliane Marie Centret	5
1.2 Værdigrundlag for lægesekretærer og sundhedsfaglige koordinators i Juliane Marie Centret	5
1.3 Lægesekretærers/sundhedsadministrative koordinators arbejdsområder og roller	6
1.4 Kvalitetsudvikling	7
1.5 Forskning.....	7
2. Kompetenceudvikling	8
2.1 Visioner for kompetenceudvikling.....	8
2.2 Kompetencer og kvalifikationer	8
2.3 Kompetenceudvikling.....	8
3. Læringskultur.....	9
3.1 Visioner for læringskultur.....	9
3.2 Læringskulturen	9
3.3 Læringsmodel og læringstrekanter	11
4. Kompetenceudvikling i praksis	12
4.1 Introduktion og oplæring.....	12
4.2 Sidemandsoplæring	13
4.3 Medarbejderudviklingssamtale (MUS).....	13
4.3.1 Rammer for afholdelse.....	13
4.3.2. Emner.....	13
4.4 Faglige Fora	14
4.4.1 Netværksmøder.....	14
4.4.2 Symposium.....	14
4.4.3 Kongresser/konferencer.....	14
4.5 Kurser og uddannelse	14
4.5.1 Interne og eksterne kurser	14
4.5.2 Kommende intern uddannelse	14
4.5.3 Akademiuddannelse	15
4.6 Medarbejderrepræsentanter	16
4.6.1 Tillidsrepræsentant (TR)	16
4.6.2 Arbejdsmiljørepræsentant (AMIR).....	16
4.6.3 MED-uddannelsen.....	16
Bilag 1. Kompetencetrinmodel for lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators i Juliane Marie Centret	17
Bilag 2: Læsevejledning til kompetencetrinmodellen	21
Kompetencetrin 1-2A-2B-3:.....	21
Et eksempel fra fokusområde "Registrering og kodning"	21

1. Visioner og værdier

1.1 Værdigrundlag for Juliane Marie Centret

I Juliane Marie Centret har vi et ønske om at gøre en forskel for vores patienter og deres familier i kraft af vores behandlingstilbud, personalet og vores tilgang til patienten og familierne. Denne strategi er formuleret i vores fælles motto og værdigrundlag:

'Det er værdien for patienten, der tæller.'

Et af de centrale udgangspunkter for arbejdet med dette i praksis er den familiecentrerede pleje og behandling, som danner basis for Juliane Marie Centrets tilgang til patienten og familien, og som også danner grundlag for lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators tilgang til patienten og familien.

Familiecentreret pleje og behandling betyder, at vi i Juliane Marie Centret vægter følgende principper højt:

- Patienten og dennes familie og pårørende behandles med værdighed og respekt
- Det person- og familiecentrerede værdigrundlag er medtænkt i alle sammenhænge — lige fra den daglige behandling og pleje til kliniske retningslinjer, politikker, registrering, kompetenceudvikling, uddannelse og forskning
- Involvering af patienten, familien og pårørende, deres erfaringer og ressourcer sigter mod at bevare og udvikle patientens, familiens og de pårørendes oplevelse af kontrol og selvstændighed i hele behandlingsforløbet
- Sundhedsfaglige ansatte i sundhedsvæsenet kommunikerer og udveksler information og viden med patient, familie og pårørende på en måde, som er brugbar og meningsfuld for alle parter.

1.2 Værdigrundlag for lægesekretærer og sundhedsfaglige koordinators i Juliane Marie Centret

Værdigrundlaget for lægesekretærer og sundhedsfaglige koordinators i Juliane Marie Centret bygger på centrets strategi og motto, og vi har i relation til strategien udarbejdet en række værdier, der skal være bærende for vores aktiviteter omkring patienten, familien og de pårørende i et tværfagligt samarbejde.

- **Professionalisme**
Vi udviser en professionel tilgang til patienten, familien og de pårørende. I dialog og samarbejde med patienten, dennes familie, pårørende og sundhedsfaglige personale skal lægesekretæren og den sundhedsadministrative koordinator agere professionelt. Dette er integreret i vores arbejde, når vi handler, inddrager familien og indgår i dialog. Vi møder patienten, familien og de pårørende, dér hvor de er
- **Høj faglighed**
Vi udvikler os løbende inden for faget. Dels gennem uddannelse, men også gennem mono- og tværfagligt samarbejde og vidensdeling. At holde fagligheden vedlige sikrer, at patientforløb og administration går hånd i hånd i takt med den løbende udvikling i organisationen
- **Partnerskab**
Vi sikrer, at patienten, familien og de pårørende er aktive partnere og medinddrages i hele

behandlingsforløbet, hvor vi opnår vores fælles mål ved at dele viden og ansvar i et respektfuldt samarbejde. Alle ansatte i Juliane Marie Centret har i kontakten med patienten og dennes pårørende, ansvar for at sikre en fælles forventningsafstemning

- **Sammenhænge og koordinerende funktioner**

Vi sikrer, at patienten og dennes familie og pårørende oplever sammenhæng i deres patientforløb, og at de både i mødet med os, og gennem det vi kommunikerer, oplever respekt, gennemsækelighed og tryghed. Vi har fokus på koordinering, og ved at sikre overgange mellem afdelinger og sektorer holder vi patienten, familien og de pårørende usynligt i hånden på deres vej gennem forløbet på hospitalet.

1.3 Lægesekretærers/sundhedsadministrative koordinators arbejdsområder og roller

I hverdagen udledes Juliane Marie Centrets strategi og værdier i lægesekretærens og den sundhedsadministrative koordinators administration, koordination og kommunikation med patienten, familien og de pårørende. Ved at have en innovativ tilgang til arbejdsgange og kerneopgaver er lægesekretæren og den sundhedsadministrative koordinator med til at gøre en positiv forskel for patienter og pårørende.

Vi har et dedikeret fokus på:

- **Understøttelse af patientforløb**

Lægesekretærens og den sundhedsadministrative koordinators rolle er at understøtte patientforløb samt den kliniske drift og udvikling på hospitalsafdelingerne. Med viden om og indsigt i udredningsret, behandlingsgaranti, maksimale ventetider og kræftpakkeforløb er lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator medvirkende til at forbedre og sikre effektive patientforløb. På den måde opnås sammenhængende, koordinerede og optimerede patientforløb, både sundhedsfagligt, organisatorisk og i forhold til patienternes og de pårørendes oplevelser

- **Registrering**

Tidstro og korrekt registrering har afgørende betydning for den samlede aktivitet og drift. Lægesekretæren og den sundhedsadministrative koordinator har en vigtig rolle i at sikre tidstro registrering samt opfange og rette registreringsfejl og mangler

- **Kvalitetssikring**

Kvalitetssikring er en vigtig kerneopgave, som lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator tværfagligt er med til at løfte. Ved at sikre tidstro og korrekt registrering kan lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator udarbejde, kvalitetssikre og præsentere data, som bidrager til analyse og evaluering af sundhedsdata.

1.4 Kvalitetsudvikling

I Juliane Marie Centret er kvalitetsudvikling en del af et overordnet forbedringsfokus på aktiviteter, processer og metoder, som fremmer kvaliteten af sundhedsydelser og patientens oplevelse af sit behandlingsforløb.

Kvalitetsudvikling er en kontinuerlig proces. Ved kvalitet forstås de egenskaber ved en sundhedsydelse, som gør ydelsen i stand til at opfylde fastsatte krav og forventninger. Det kan være i form af lovmæssige registreringer, maksimale ventetider, patientrettigheder mm.

Kvalitetsudvikling har også et patientperspektiv. Patienterne skal møde en professionel organisation, som de skal have tillid til, og hvor den faglige indsats er af høj kvalitet. Dette gælder alle ansatte.

Som lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators prioriterer vi som alle andre personalegrupper i Juliane Marie Centret det, der giver mening for patienten og fokuserer på, at det er værdien for patienten, der tæller.

Gennem et arbejdsmiljø bygget på tillid og åbenhed, ønsker vi at understøtte lægesekretærens og den sundhedsadministrative koordinators udviklingspotentiale. Det kan både være på det personlige, kommunikative og sociale plan eller være vigtigheden i at have ansvars- og interesseområder inden for særlige områder af lægesekretærens/den sundhedsadministrative koordinators fagområder. Fagområderne kan f.eks. være betalingsaftaler, komplikationskodning, kræftpakkeregistrering mm.

Lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator har en vigtig rolle i beskrivelse af administrative arbejdsgange, og der skal være mulighed for at indgå i udviklingsprojekter f.eks. ift. optimering af administrative processer eller andre faglige interesseområder for den enkelte.

Alle, der arbejder med kvalitetsudvikling, er forpligtet til at videreformidle den erhvervede viden videre til kolleger eller andre relevante faggrupper lokalt eller i større fora. Det er vigtigt, at vi deler vores erfaringer, så flere kan drage nytte af denne viden, og vi taler et fælles sprog.

1.5 Forskning

Der er en flydende grænse mellem kvalitetsudvikling og forskning. For lægesekretæren kan arbejdet omkring forskning udgøre deltagelse i databearbejdning, publikationsregistrering, konferencer eller anden videnskabelig aktivitet.

2. Kompetenceudvikling

2.1 Visioner for kompetenceudvikling

For at sikre et korrekt registreret og optimalt koordineret patientforløb er det vores vision at have veluddannede og kompetente lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatore, der vedligeholder og udvikler deres faglighed med tydelig støtte fra ledelsen. Det er vores vision, at der er læringstilbud på alle niveauer, både internt og eksternt. Se eksempler på muligheder i kapitel 4 om 'Kompetenceudvikling i praksis'.

2.2 Kompetencer og kvalifikationer

Vi forstår kompetencer som at bringe sine kvalifikationer og erfaringer i spil med andre mennesker. Kvalifikationer er en persons viden og færdigheder erhvervet via formel uddannelse og kurser. Kompetence vil sige at kunne tage stilling til noget på et kvalificeret grundlag, at kunne handle og formidle og derigennem skabe en kvalitativ forskel, der anerkendes af kolleger, ledere, patienter og pårørende. Kun gennem handling bliver kvalifikationer til kompetencer.

Den kompetente lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator:

- har en god forståelse for sundhed og sygdom og patientforløb i sundhedsvæsenet
- evner at have overblik over patientforløb; fra henvisningen modtages til udredning startes, behandling igangsættes og evt. kontrolforløb påbegyndes
- sikrer tidstro, korrekt registrering af patientens udrednings- og behandlingsforløb
- sikrer effektiv koordinering af patientens behandlingsforløb fra start til slut.
- skaber tryghed gennem kommunikation og inddragelse af både patienter, familier, pårørende og samarbejdspartnere i behandlingsforløbet
- tager ansvar for egen læring og bidrager til andres udvikling og læring i samarbejde med kolleger og ledelse, samt videreformidler ny viden.

2.3 Kompetenceudvikling

En vigtig del af kompetenceudviklingen består i at undre sig, reflektere i hverdagen og lade sig udfordre i sin vanetænkning. Mange skridt i kompetenceudvikling sker som led i at håndtere uforudsete problemstillinger og arbejdsopgaver, samt være imødekommende over for løbende forandringer. Engagementet og intentionen om at levere høj faglig kvalitet i udførelsen af sit arbejde skal være én af de væsentligste drivkræfter for kompetenceudvikling hos den enkelte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator.

Lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator er forpligtet til selv at holde sig ajour på hvilke muligheder, der løbende tilbydes inden for efter-/videreuddannelse, lokale kurser/workshops og personlig udvikling.

I Juliane Marie Centret arbejder vi ud fra tre kompetencetrin, 1, 2 (a og b) og 3 (se bilag 1 og 2). Modellen beskriver, hvordan lægesekretærens og den sundhedsadministratives kompetencer udvikler sig inden for forskellige parametre. Trinene kan danne basis for stillingsbeskrivelse, samt være et redskab for både lederen og lægesekretæren/den sundhedsadministrative med henblik på planlægning af kompetenceudvikling. Modellen kan også være med til at danne grundlag for lægesekretærens og den sundhedsadministrative koordinators kompetencer ved en lokal lønforhandling.

3. Læringskultur

3.1 Visioner for læringskultur

Juliane Marie Centret er en professionel organisation, hvor lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators arbejder målrettet med at udmønte både centrets og de enkelte afdelingers strategier, og hvor teori, praktisk læring og vidensdeling er grundpiller i den kliniske hverdag.

Vi vil skabe en optimal læringskultur ved at tilbyde en hverdag, der bygger på arbejdsglæde og tryghed, og hvor alle er ansvarlige for at give hinanden feedback. Åbenhed, dynamik og nysgerrighed bidrager til, at den enkelte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator udvikler sig. Dette for fremadrettet at kunne arbejde med feedback og dermed styrke læringsprocesser.

Vi vil skabe en læringskultur i de enkelte afdelinger i Juliane Marie Centret, som fremmer nytænkning for at skabe forbedringer.

3.2 Læringskulturen

Læringskulturen skabes gennem de relationer/interaktioner, der opstår imellem mennesker på arbejdspladsen. De nøglebegreber, der foruden arbejdsglæde og fælles værdier understøtter en sådan læringskultur, er:

- Anerkendelse
- Nysgerrighed
- Gode dialoger
- Tilbagemeldinger
- Undren
- Refleksion

I Juliane Marie Centret vil vi skabe en læringskultur, hvor læring foregår internt i afdelingen og eksternt med samarbejdspartnere uden for egen organisation. Vi ønsker, at læring skal være meningsfuld. Ny viden, færdigheder og erfaring skal bruges både i velkendte og i nye sammenhænge. Derved øges den enkelte lægesekretærs/sundhedsadministrative koordinators handlekompetencer.

Den enkelte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator skal være tryk og motiveret. Juliane Marie Centret og de enkelte afdelinger skal bidrage til at stimulere lægesekretærens/den sundhedsadministrative koordinators motivation ved at skabe rum og støtte samt vejlede den enkelte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator. Meget læring i praksis finder sted i kontakten med kolleger.

Den enkelte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator har et ansvar for at dele ny viden og erfaringer med sine kolleger. Lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator skal bruge sin nysgerrighed og positive undren i forhold til, hvorfor en kollega har valgt at løse en given opgave på en bestemt måde. Ved at lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator møder en kollega med anerkendelse og respekt, er lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator med til at skabe en adfærd, hvor den enkelte oplever, at det skaber værdi for fællesskabet, og at man tages alvorligt.

Vi vil arbejde med bl.a. følgende metoder til at fremme læring i praksis:

- Mentorordning med mulighed for sparring
- Makkerpar med erfaren kollega
- Refleksion
- Udvikling af sociale og faglige fællesskaber
- Udviklende og konstruktive dialoger
- Feedback

En god læringskultur indeholder således forskellige kilder til læring. Alle lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatore i Juliane Marie Centret forventes at deltage aktivt i udviklingen af læringskulturen afhængig af eget kompetenceniveau og aktuelle læringsaktiviteter.

Der er et særligt ansvar for udviklingen af læringskulturen hos lederen samt hos de lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatore, der besidder en specialviden. Det er et fælles ansvar for lægesekretærer, sundhedsadministrative koordinatore og ledere at skabe et sikkert og trygt miljø, som fremmer læring.

Lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator er ansvarlig for at:

- Få egen kompetenceudvikling til at "leve" ved at modtage feedback fra samarbejdspartnere med henblik på udvikling af egen praksis
- Videreformidle egen udviklingsplan for kolleger
- Vise interesse for kollegers udvikling
- Medvirke til planlægning af undervisning både i teori og praksis
- Medvirke til at sikre en god læringskultur
- Holde sig opdateret med den nyeste viden
- Tage initiativ til samtale med lederen ved behov

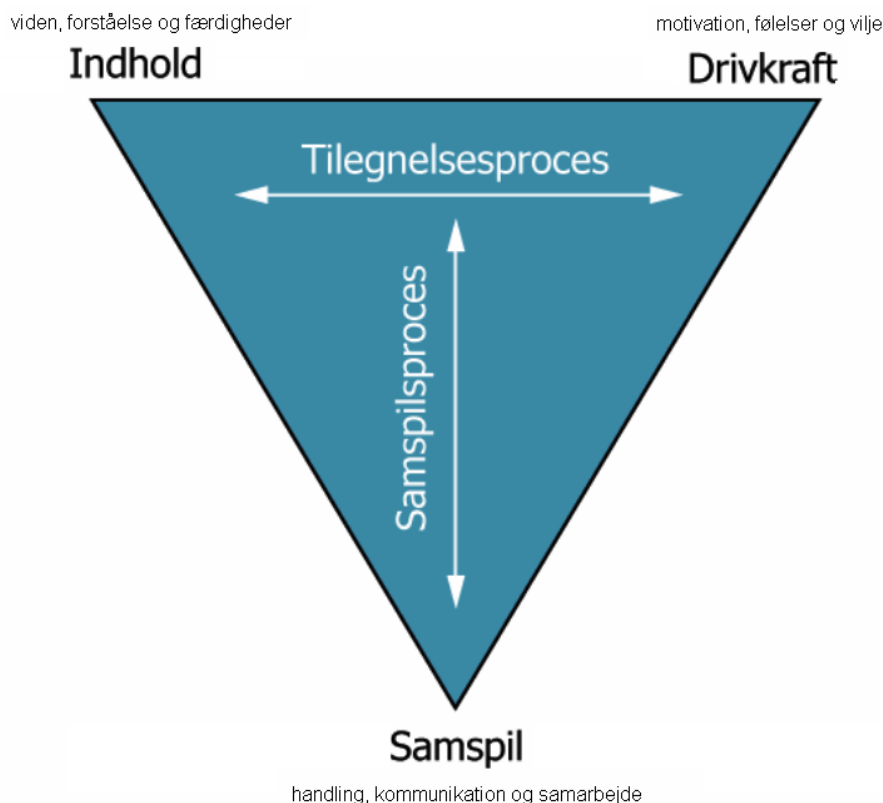
Lederen er ansvarlig for at:

- Give feedback
- Udvikle og udfordre læringskulturen i afdelingen og i centret
- Skabe rum og tid til at lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator i hverdagen kan anvende ny viden og derigennem være med til at skabe ny læring for sig selv og kolleger
- Lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator får mulighed for at fremlægge sin egen udviklingsplan for sine kolleger
- Støtte og vejlede lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator i at indhente den viden, der skal til for at kunne planlægge sit eget udviklingsforløb
- Afholde medarbejderudviklingssamtaler (MUS)

Vi opfatter læring som de indre processer, der foregår i den person, som er i gang med at tilegne sig nyt (viden/færdighed/holdning), og som udvider mulighederne for selvstændighed og selvbestemmelse. Se bilag 2.

3.3 Læringsmodel og læringstrekant

Vi forstår læring generelt som alle processer, der fører til et varigt kompetenceløft – det være sig af kropslig, erkendelsesmæssig, færdighedsmæssig, følelsesmæssig, holdningsmæssig eller social karakter – og som ikke udelukkende drejer sig om biologisk modning eller aldring. Dette er illustreret i Illeris' Læringstrekant:



Figur: Illeris' Læringstrekant (Kilde: <https://kimtaekker.wordpress.com>)

For at læring kan opnås skal alle tre elementer være til stede:

1. *Indhold* – noget der skal læres (viden, forståelse og færdigheder) – læringens indholdsmæssige dimension
2. *Motivation og følelse* – opretholdelse af mental og kropslig balance (præget af den lærendes følelser, motivation og vilje) – læringens drivkraft-dimension
3. *En social /samfundsmæssige side* – samspillet mellem den lærende og omgivelserne (handling, kommunikation og samarbejde) – læringens sociale dimension

4. Kompetenceudvikling i praksis

I dette afsnit kan du læse, hvordan du opnår kompetencegivende udvikling i praksis. Nedenfor finder du eksempler på funktioner og karriereveje for lægesekretærer. Funktionernes indhold vil variere alt efter hvilken afdeling i Juliane Marie Centret, du er ansat i. Derudover kan du læse om de forskellige kurser og videreuddannelser.

Eksempler på funktioner

- Betalingssansvarlig
- Registreringsansvarlig
- Elevansvarlig/praktikvejleder
- PIM/DIPO-administrators
- SP-nøgleperson
- Webansvarlig
- Team-koordinator
- Controller
- Databasekoordinator
- Operationskoordinator
- CBAS-ansvarlig
- Indkøbsansvarlig
- Kalenderbygger

Eksempler på karriereveje

- Vagtplanlægger
- Afdelingsledelsessekretær
- Forskningssekretær
- Ledende lægesekretær
- Projektleder
- Forløbskoordinator
- Operationskoordinator
- Lægesekretærspecialist
(f.eks. SP centerkoordinator)

4.1 Introduktion og oplæring

Alle nyansatte medarbejdere deltager i den fælles introduktion til Rigshospitalet og den fælles centerintroduktion til Juliane Marie Centret. Herefter følger den nyansatte lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator den enkelte afdelings introduktionsprogram.

Oplæringsprogram og mål er udarbejdet i de enkelte afdelinger. Varigheden af oplæringsperioden vurderes individuelt ud fra den nyansatte lægesekretærs/sundhedsadministrative koordinators kompetencer og afdelingens behov.

Der er forskellige modeller i Juliane Marie Centrets afdelinger for tilknytning af kontaktperson/tutor/mentor i forbindelse med den nyansatte lægesekretærs/sundhedsadministrative koordinators oplæring.

4.2 Sidemandsoplæring

Sidemandsoplæring er en måde at oplære både nyansatte og erfarne lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators på. Målet er, at lægesekretæren/den sundhedsadministrative koordinator arbejder selvstændigt inden for konkrete arbejdsområder. Sidemandsoplæring vil være planlagt ved modtagelse af ny kollega, men sker også løbende og uformelt, når erfarne medarbejdere skifter arbejdsområde. Deltagelse i møder, løsning af opgaver, refleksion over telefonsamtaler mm. er alt sammen en del af sidemandsoplæringen.

Ved at anvende sidemandsoplæring vil den nye lægesekretær/sundhedsadministrative koordinator konkret kunne se, høre og spørge ind til opgaveløsningen. Dette bidrager til, at den erfarne kollega reflekterer over og udvikler måden at løse opgaverne på. Derved bidrager sidemandsoplæring til gensidig læring, samt nytænkning og innovation af arbejdspladsens opgaveløsning (Kilde: www.kompetenceudvikling.dk).

4.3 Medarbejderudviklingssamtale (MUS)

I Juliane Marie Centret vil vi aktivt opbygge og vedligeholde et godt arbejdsklima med trivsel og arbejdsglæde. Vi vil skabe en dynamisk organisation, hvor både medarbejdere, ledere og organisation udvikler sig på en hensigtsmæssig måde i takt med de ændrede krav, der stilles.

Det er Rigshospitalets og Juliane Marie Centrets mål, at alle medarbejdere og ledere i gensidig tillid, målrettet og i samarbejde får drøftet jobindhold, jobtilfredshed, arbejdstilrettelæggelse, selvstændighed i opgaveløsningen, samarbejdsrelationer og får drøftet individuelle udviklingsmuligheder.

4.3.1 Rammer for afholdelse

Vi anvender medarbejderudviklingssamtaler (MUS) i Juliane Marie Centret for at give den enkelte medarbejder de bedst mulige betingelser for at drøfte sin faglige og personlige udvikling med sin nærmeste leder. MUS er en forberedt, struktureret og fremadrettet samtale mellem medarbejder og leder. MUS er et kommunikationsredskab, der tager udgangspunkt i dialog og fortrolighed mellem leder og medarbejder.

MUS er en naturlig del af medarbejderens kompetenceudvikling og én af lederens vigtigste opgaver. Gennem dialogen i MUS bliver der mulighed for ledelsesmæssig opmærksomhed på den faglige udvikling, trivsel og arbejdsmiljø. Formålet med samtalen er udvikling af den enkelte lægesekretærs/sundhedsadministrative koordinators unikke sider med drøftelse af ønsker og behov for kompetenceudvikling og karrieremuligheder. Ligeledes skal samtalen fokusere på, hvordan den enkelte medarbejder bidrager til et godt arbejdsmiljø, og hvordan den enkeltes udvikling forventes til at bidrage til afsnittets og afdelingens samlede faglige udvikling.

MUS erstatter naturligvis ikke den løbende dialog i afdeling. Ved MUS foregår der også en dialog om medarbejderens opfyldelse af stillingsbeskrivelsen, og om der skal foretages eventuelle ændringer og tiltag.

4.3.2. Emner

Medarbejderudviklingssamtalen skal bl.a. komme omkring følgende:

- Medarbejderens faglige og personlige udvikling
- Nuværende arbejdsopgaver, arbejdsvilkår og arbejdsresultater
- Kommende arbejdsopgaver ift. medarbejderens kvalifikationer og kompetencer
- Samarbejdsrelationer, selvstændighed i opgaveløsningen, trivsel, jobtilfredshed
- Gensidige forventninger mellem medarbejder og ledelse
- Evaluering af aftalerne fra sidste medarbejderudviklingssamtale

4.4 Faglige Fora

4.4.1 Netværksmøder

For bedst muligt at udveksle informationer og udnytte muligheder er der på tværs af afdelingerne i centret etableret netværk for SP-nøglepersoner og ledende lægesekretærer/repræsentant for lægesekretærene/sundhedsadministrative koordinators. Derudover afholder alle afdelinger faste lægesekretær-/sundhedsadministrative koordinator-møder.

4.4.2 Symposium

En gang årligt afholder Rigshospitalet et symposium for alle lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinators ansat på et hospital i regi af Region Hovedstaden eller Region Sjælland.

4.4.3 Kongresser/konferencer

Hvert tredje år afholdes Nordisk Lægesekretærkongres, hvor lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinators fra Island, Norge, Sverige, Finland, Færøerne, Grønland og Danmark mødes for at udveksle erfaringer, vidende og danne netværk.

Derudover afholdes der løbende konferencer og årsmøder inden for alle specialer, hvor deltagelse af lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinators højner den faglige forståelse og kvalitet, samt skaber tværfaglige netværk på tværs af hospitaler.

4.5 Kurser og uddannelse

4.5.1 Interne og eksterne kurser

Region Hovedstaden tilbyder løbende forskellige kurser, som lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinators kan melde sig til via Kursusportalen. Desuden findes der kurser hos HK, som medlemmer kan deltage i. Disse kurser tilmelder man sig til direkte gennem HK.

4.5.2 Kommende intern uddannelse

Juliane Marie Centret ønsker med indførelsen af *Kompetenceudviklingskatalog for Lægesekretærer og Sundhedsadministrative Koordinators* at gennemføre kvartalsvis undervisning for lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinators på tværs af afdelinger med fokus på bl.a. kommunikation, registreringstemaer og nye arbejdsgange.

4.5.3 Akademiuddannelse

En akademiuddannelse giver konkrete kompetencer inden for ens arbejdsfelt eller supplerer ens faglighed med ny viden og retning. Man sikrer sig nye kompetencer, som man kan bruge i sit nuværende job, eller som man kan bruge til at fremme sin karriere.

Der er tale om en solid opkvalificering, hvor man får rig mulighed for gennem teori, metoder og værktøjer at bygge oven på det, man allerede kan. I undervisningen vil man arbejde med eksempler fra ens egen hverdag. Derfor bliver studiet levende og håndgribeligt, så man kan gå ud og bruge den nye viden fra dag ét.

Eksempler på akademiuddannelser

- Sundhedskommunom
- Kommunom
- Akademiuddannelse i ledelsen
- Akademiuddannelse i HR

Læs mere på: <https://www.via.dk/efter-og-videreuddannelse/studievejledning/om-akademiuddannelser>

En akademiuddannelse skal færdiggøres inden for seks år. Det er valgfrit om man tager en fuld akademiuddannelse. Modulerne er kompetencegivende enkeltvis.



Figur1: Oversigt over det danske uddannelsessystem

4.6 Medarbejderrepræsentanter

4.6.1 Tillidsrepræsentant (TR)

Hver andet år (lige år) vælges en TR blandt HK-medlemmer. I Juliane Marie Centret kan der være tre TR, som repræsenterer og lønforhandler for alle medarbejdere i centret ansat på HK's overenskomst. Som TR får man uddannelse gennem HK.

4.6.2 Arbejdsmiljørepræsentant (AMIR)

Hvert andet år (ulige år) er der valg til AMIR. Som AMIR varetager man afdelingens og medarbejdernes interesser ift. at sikre et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø. Som AMIR får man uddannelse via Region Hovedstaden, og HK-medlemmer kan supplere med yderligere uddannelse via HK.

4.6.3 MED-uddannelsen

Hver afdeling har et lokalt medarbejderudvalg (LMU) med deltagelse af medarbejdere og ledere på tværs af faggrupper. Arbejdet i LMU omhandler bl.a. det tværfaglige samarbejde og arbejdsmiljø samt drøftelser om f.eks. besparelser og nye tiltag i afdelingen. Medarbejdersiden udgøres af AMIR og TR. For at kunne sidde i LU skal man have gennemført MED-uddannelsen, som er en tredages uddannelse i Region Hovedstaden.

Hvert center har et center medarbejderudvalg (CMU) med deltagelse af en eller flere repræsentanter fra hvert LMU i centret, samt centerledelsen. Arbejdet i CMU omhandler bl.a. det tværfaglige samarbejde og arbejdsmiljø, samt drøftelser om f.eks. besparelser og nye tiltag på tværs i centret.

Bilag 1. Kompetencetrinsmodel for lægesekretærer og sundhedsadministrative koordinatore i Juliane Marie Centret

**se læsevejledning og eksempel i Bilag 2*

Trin 1

MÅL:	Læreprocesser
Styrker fagligheden og oplæres i klinisk praksis	• Introduktionsprogram og oplæringsprogram • Undervisning • Faglige fora: temadage, temamøder og faglige input • Makkerpar/sparringspartner • Tilegnelse af teori
Fokusområder:	
Værdier/strategi	Er bevidst om udviklingskatalogets visioner og værdier for lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatore, og hvordan disse udmøntes i praksis i egen afdeling
Administrativt	Har kendskab til afdelingens IT-systemer og har behov for oplæring, støtte og vejledning
Registrering og kodning	Har viden om registrering og har behov for vejledning og sparring. Kendskab til registrering af forløbsmarkører
Koordinering	Har kendskab til patientforløb, booking af tider og bestilling af undersøgelser. Har behov for oplæring, støtte og vejledning
Kommunikation	Kan kommunikere mono- og tværfagligt med vejledning. Kan besvare og løse opgaver ifm. interne og eksterne henvendelser med vejledning
Samarbejde	Tager medansvar for at sikre et godt samarbejde mono-og tværfagligt i eget afsnit
Vejledning og undervisning	Kan identificere og formidle behov for vejledning og undervisning

Trin 2 A

MÅL:	Læreprocesser
Øger specialkundskab og er fortrolig med klinisk praksis	• Fordyber sig i udvalgt interesseområde inden for afdelingens funktionsområde • Bidrager til kvalitetsudvikling • Opsøger og efterspørger eksterne og interne kurser/efteruddannelser
Fokusområder:	
Værdier/strategi	Er bevidst om centrets strategi, hvor patient, personale, uddannelse og forskning er fire ligeværdige fokusområder og essentielt for arbejdet med at styrke kvaliteten og koordineringen af patientforløbene
Administrativt	Kan arbejde selvstændigt i afdelingens IT-systemer og kan have behov for vejledning og sparring. Har eget eller delt ansvarsområde
Registrering og kodning	Har viden om og forståelse af betydning og konsekvens af korrekt registrering. Kan selvstændigt registrere inden for egne arbejdsområder. Fortrolig med registrering af forløbsmarkører
Koordinering	Kan selvstændigt koordinere tider og undersøgelser på tværs af afdelinger og kan have behov for vejledning og sparring
Kommunikation	Kan selvstændigt kommunikere mono- og tværfagligt. Kan selvstændigt besvare og løse opgaver ifm. interne og eksterne henvendelser, men kan have behov for sparring og vejledning. Er i stand til at kommunikere på et professionelt, tryghedsskabende og fagligt kompetent niveau med behov for sparring og vejledning
Samarbejde	Tager medansvar for at sikre et godt samarbejde mono- og tværfagligt i hele afdelingen
Vejledning og undervisning	Kan identificere og planlægge vejledning og undervisning i monofagligt samarbejde

Trin 2 B

MÅL: Øger specialkundskab og kan supervisere	Læreprocesser • Fordybelse i valgt område • Er medansvarlig for og bidrager til kvalitetsudvikling • Supervision af kolleger • Eksterne og interne kurser/efteruddannelser • Deltager i studiebesøg mhp. at bringe viden og læring tilbage i afdelingen
Fokusområder:	
Værdier/strategi	Har fokus på centrets strategi, hvor patient, personale, uddannelse og forskning er fire ligeværdige fokusområder og essentielt for arbejdet med at styrke kvaliteten og koordineringen af patientforløbene
Administrativt	Kan arbejde selvstændigt i afdelingens IT-systemer og kan have behov for vejledning og sparring i komplekse arbejdsgange. Har eget eller delt ansvarsområde
Registrering og kodning	Har indgående registreringskendskab. Kan navigere i kompleks registrering med sparring. Har eget eller delt ansvarsområde inden for registrering
Koordinering	Har kendskab til og forståelse for komplekse patientforløb. Kan selvstændigt koordinere og planlægge patientforløb på tværs af afdelinger og hospitaler. Har eget eller delt ansvarsområde inden for koordinering
Kommunikation	Kan selvstændigt kommunikere mono- og tværfagligt. Kan selvstændigt besvare og løse opgaver ifm. interne og eksterne henvendelser. Kan identificere behov for ændringer og forbedringer. Er i stand til selvstændigt at kommunikere på et professionelt, tryghedsskabende og fagligt kompetent niveau
Samarbejde	Tager ansvar for at sikre et godt samarbejde mono og tværfagligt på tværs af afdelinger. Kan identificere udfordringer og kan rette henvendelse til leder, TR eller AMIR
Vejledning og undervisning	Kan identificere og planlægge vejledning og undervisning i mono- og tværfagligt samarbejde. Bliver opsøgt af kollegaer i faglige og specialerelaterede problemstillinger. Er ansvarlig for at nye kolleger eller kolleger under videreuddannelse tilegner sig relevant ny viden - kommer igennem pensum inden for aftalt perspektiv. Følger op og giver feedback

Trin 3

MÅL:	Læreprocesser
Medvirker i læreprocesser som ekspert internt og eksternt	• Supervisere kolleger • Rådgive og vejlede flere kolleger • Arbejde aktivt med læreprocesser inden for fokusområde – stimulerer til initiativ fra kolleger og inviterer selv • Ansvarlig for kvalitetsudvikling • Fordybe sig i udvalgt område på tværs af sektorer • Påbegynde eksternt og/eller intern videreuddannelse • Beskrive og etablere projekt med eksternt vejledning eller medvirker ved klinisk projekt
Fokusområder:	
Værdier/strategi	Bringer centrets strategi i spil, hvor patient, personale, uddannelse og forskning er fire ligeværdige fokusområder, og essentielt for arbejdet med at styrke kvaliteten og koordineringen af patientforløbene
Administrativt	Varetager selvstændigt alle funktioner i afdelingens IT-systemer og kan overskue komplekse sammenhænge. Kan varetage og udvikle specialiserede arbejdsgange og har eget ansvarsområde
Registrering og kodning	Har forståelse for afdelingens registreringsprocedurer og helikopterperspektiv i arbejdsgangene. Kan selvstændigt navigere i kompleks kodning og løser svære problematikker inden for eget ansvarsområde
Koordinering	Har indgående kendskab til og forståelse for komplekse patientforløb. Kan udvikle og optimere arbejdsgange for at sikre effektive og opdaterede patientforløb i tæt tværfagligt samarbejde
Kommunikation	Kan selvstændigt kommunikere mono- og tværfagligt Kan identificere behov for ændringer og forbedringer og udføre disse ved intern og eksternt kommunikation. Kan udarbejde eller opdatere materiale til tværfagligt brug. Er i stand til selvstændigt at kommunikere på et professionelt, tryghedsskabende og fagligt kompetent niveau og kan identificere uhensigtsmæssige kommunikationsmønstre i afdelingen
Samarbejde	Tager ansvar for et godt mono-og tværfagligt samarbejde på tværs af afdelinger. Kan identificere udfordringer og er medansvarlig for at bidrage til løsningsforslag
Vejledning og undervisning	Kan selvstændigt identificere, planlægge og formidle viden gennem undervisning. Bliver opsøgt af mono-og tværfaglige kollegaer til håndtering og løsning af komplekse problemstillinger

Bilag 2: Læsevejledning til kompetencetrinsmodellen

Kompetencetrin 1-2A-2B-3:

Kompetencemodellen i Juliane Marie Centret sætter rammen for lægesekretærers/sundhedsadministrative koordinatorers personlige, faglige og organisatoriske udvikling, som er de tre elementer i kompetenceudviklingen.

Modellen bruges til at beskrive den enkelte lægesekretærs/sundhedsadministrative koordinatorers faglige niveau og muligheder for udvikling - fra novice til ekspert.

Hvert trin beskriver de mål og de tegn på kompetencer, der er gældende på det pågældende kompetencetrin. Når lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatører rykker kompetencetrin, lægges kompetencerne på det næste trin til det eksisterende kompetencetrin. Således bygges kompetenceniveauet op med flere stillingsbeskrivelser, som hver især er forskellig fra hinanden og uden gentagelser.

Det er ikke alle fokusområder, der har "Tegn på Kompetencer" på alle trin. Under nogle af fokusområderne nås den forventede kompetence, når fx trin 2.B. er nået, og dermed er der i de tilfælde ikke beskrevet noget under trin 3.

Et eksempel fra fokusområde "Registrering og kodning"

Trin 1

- Har viden om registrering og har behov for vejledning og sparring. Kendskab til registrering af forløbsmarkører

Trin 2A

- Har viden om og forståelse af betydning og konsekvens af korrekt registrering. Kan selvstændigt registrere inden for egne arbejdsområder. Fortrolig med registrering af forløbsmarkører

Trin 2B

- Har indgående registreringskendskab. Kan navigere i kompleks registrering med sparring. Har eget eller delt ansvarsområde inden for registrering

Trin 3

- Har forståelse for afdelingens registreringsprocedurer og helikopterperspektiv i arbejdsgangene. Kan selvstændigt navigere i kompleks kodning og løser svære problematikker inden for eget ansvarsområde.

Det vil være individuelt, hvor langt lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatører kan komme i deres personlige, faglige og organisatoriske kompetenceudvikling, og det foregår i dialog med nærmeste leder.

Forventningen er, at alle lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatører arbejder efter at opnå trin 2.B. eller derover. For nogle lægesekretærer/sundhedsadministrative koordinatører vil trin 2.B være sluttrinnet.

