

VEILEDEREN PÅ 1-2-3

Anbefalt gjennomføring av kurs i
saksbehandlingsveilederen

*Har oversikt og
er god til å
samarbeide!*

*God til å
lytte og å se
muligheter!*



Helsedirektoratet

«Veilederen på 1-2-3» er et nytt e-læringskurs som skal være et supplement til Veilederen for saksbehandling i helse- og omsorgstjenestene. Målgruppen for kurset er ansatte som arbeider med saksbehandling og tildeling av helse- og omsorgstjenester.

Veilederen er mye brukt og antakelig kjent for de fleste i helse- og omsorgstjenesten. Likevel finnes det en del sider ved saksbehandlingen som ikke er dekket der. Hva er for eksempel god kommunikasjon med brukeren og tverrfaglig kompetanse i tildelingen?

I kurset kan saksbehandlere gå inn og bryne seg på praktiske oppgaver som ligger tett opp mot deres hverdag.

Denne folderen er rettet til deg som er leder eller opplæringsansvarlig. Her finner du en anbefalt gjennomføring av kurset med tilknyttede aktiviteter. Målet er å få ansatte til å snakke om kursene, reflektere sammen rundt løsninger og på den måten utvikle den samlede saksbehandlingskompetansen.

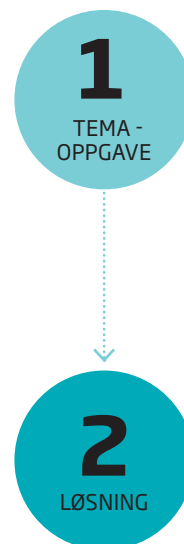
TA KURSET SAMMEN!

Veilederen på 1-2-3 består av syv korte e-læringskurs. Hvert kurs er delt i to:

- Del 1 introduserer temaet og avsluttes med en diskusjonsoppgave. Diskusjonsoppgaven er en praktisk utfordring som speiler dilemmaene en saksbehandler møter hver dag.
- Del 2 gir svaret på denne oppgaven og oppsummerer temaet.

Vi lærer mer av å snakke sammen. Da deler vi erfaringer, er uenige og finner frem til andre løsninger. Diskusjonsoppgavene vil fungere godt til felles refleksjon og problemløsning.

Kurset skal motivere til å bruke saksbehandlerveilederen. Veilederen gir en praktisk innføring i de reglene som gjelder ved saksbehandling og tildeling av tjenester. Den kan brukes både som et oppslagsverk og i opplæring.



ANBEFALT GJENNOMFØRING

Her er noen forslag til hvordan kurset kan gjennomføres. Som en del av forberedelsene, bør du først og fremst ta e-læringen selv. I tillegg bør du reklamere for kurset på intranet, mail, ved kaffemaskinen og så videre.

OPPSTARTSMØTE

Start med et oppstartsmøte. 0,5-1 time. Et oppstartsmøte er viktig for å forankre prosessen og forberede gruppen.

- Start med å vise teaseren og snakk om de ulike temaene for å finne frem til det som er mest relevant.
- Gjennomfør en av modulene sammen.

Avtal hvordan resten av kurset skal gjennomføres. Det gjelder både rekkefølge, hvilke møter som skal brukes og eventuelle konkurranser.

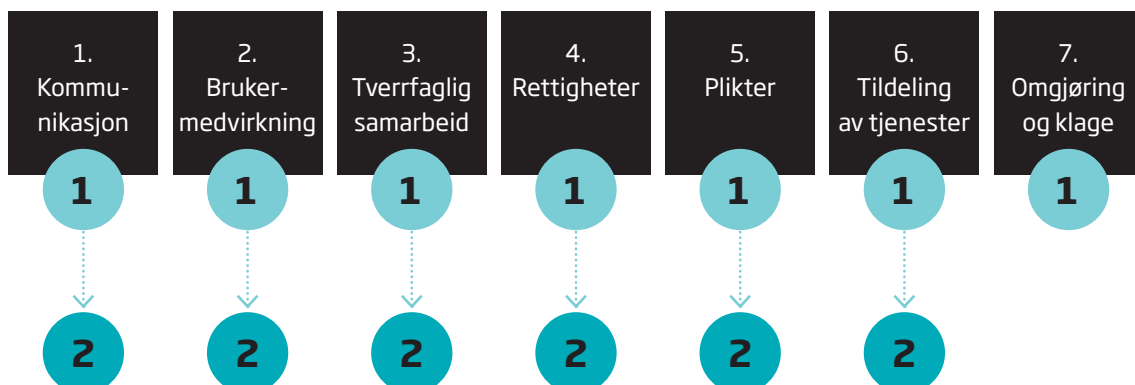
TIPS TIL PLANLEGGINGEN

Kurset passer best i små porsjoner. Samtidig er det viktig at det ikke går for lang tid mellom hvert kurs. Ett tema i uken er derfor anbefalt. Sett av tid hver eneste uke til å diskutere innholdet i kurset og ukens diskusjonsoppgave. Bruk gjerne de møtene som allerede finnes.

UKENS TEMA

Ha korte møter hver uke der dere kan snakke sammen. Møtene trenger ikke vare mer enn 15 minutter. Her er noen forslag til spørsmål dere kan jobbe med sammen:

- Hva er svaret på ukens diskusjonsoppgave?
- Hvor gode er vi på dette temaet i dag?
- Hva må vi bli bedre på?
- Hvordan blir vi bedre på dette?



Å SKAPE ENGASJEMENT OG MOTIVASJON

I tillegg til ukentlige diskusjoner, kan det være lurt å alliere seg med kollegaer og arrangere konkurranser.

AMBASSADØRER

Å utnevne ambassadører er en god hjelp for deg som drar igang prosessen. Her er noen konkrete oppgaver du kan gi en ambassadør:

- Snakk varmt om opplæringen før den lanseres.
- Sett igang diskusjoner underveis. Plakater og bordfoldere er til hjelp her.
- Svar på spørsmål fra de ansatte.
- Fang opp hvilke temaer som er mest kritiske.

KONKURRANSER

De fleste blir motiverte av konkurranser. Her er noen forslag:

- Be de ansatte om å komme med løsningen og gode begrunnelser på dagens diskusjonsoppgave. Det kan du gjøre i starten eller slutten av et ukentlig møte. Kår en vinner og gi vinneren en hyggelig premie.
- Laget med høyest deltagelse i konkurranse gjennom hele opplæringsperioden vinner en premie. Dersom flere lag har deltatt like mye, trekkes en vinner blant disse.

MATERIELL

ARTIKKEL TIL INTRANETTET

Legg ut en artikkel på intranett for å skape oppmerksomhet om hva som kommer til å skje og støtte opp under kurset.

PLAKATER

Print ut og heng opp plakater på steder der folk møtes, ved kaffemaskinen eller i heisen eller i kantinen, slik at de oppfordrer til diskusjon.





Tenk langsiktig og tilby hjelp på riktig nivå. Komplisert? Ta kurset i saksbehandlingsveilederen da vel.



Kurset finner dere på helsedirektoratet.no/saksbehandlerveileder



"Dette" er alle de gode grunnene vi har til å noen ganger gi et avslag. Komplisert? Ta kurset i saksbehandlingsveilederen da vel.



Kurset finner dere på helsedirektoratet.no/saksbehandlerveileder



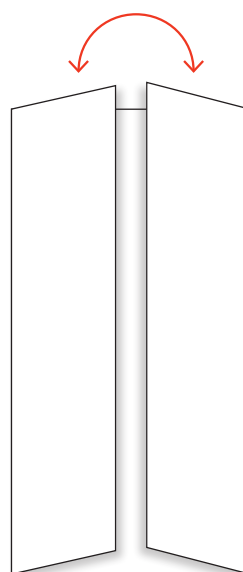
Riktig håndtering av klager fører til riktige tjenester. Komplisert? Ta kurset i saksbehandlingsveilederen da vel.



Kurset finner dere på helsedirektoratet.no/saksbehandlerveileder

BORDFOLDERE

Tykt papir fungerer best. Skriv ut bordfoldere og brett dem til trekantete søyler, og plasser søylene på hvert eneste bord.



Lykke til!