

---

**FÉLAGSVÍSINDASTOFNUN**



**HÁSKÓLI ÍSLANDS**

**12 STÖRF Í HEILBRIGÐIS- OG  
FÉLAGSÞJÓNUSTU**

**STAÐA, STARFSSVIÐ, NÁMSLEIÐIR,  
ÞEKking OG HÆFNI**

Nóvember 2004

Hildur Björk Svavarsdóttir

Pétur Maack Þorsteinsson

Friðrik H. Jónsson

---



## Samantekt

Í skýrslunni er gefin heildstæð mynd af 12 störfum í félags- og heilbrigðisþjónustu; stöðu þeirra á vinnumarkaði, þróun, starfssviði, námsleiðum, þjálfun og þörfum fyrir þekkingu og hæfni. Upplýsingarnar byggðust á viðtölum við fjölmarga fagaðila, stéttarfélög, vinnuveitendur, kennslustjóra og aðra sem sinna menntun í viðkomandi greinum auk þess sem 329 starfsmenn og yfirmenn í störfunum 12 tóku þátt í sérstakri könnun um kröfur sem gerðar eru til starfsfólks, viðhorfum til menntunar og þróun starfanna.

*Staða og horfur í atvinnulífi* Athygli vakti að ekki er til heildstætt tölulegt yfirlit um starfsfólk í félags- og heilbrigðisþjónustu nema að litlu leyti, oftast einungis um störf þar sem töluverðrar sérmenntunar er krafist en jafnvel þar var pottur brotinn. Upplýsingar liggja víða en ekki skilgreint hvar þær eiga heima eða hver skuli safna þeim saman. Framtíðaratvinnuhorfur í heilbrigðis- og félagsþjónustu eru á ýmsan hátt tengdar hækkandi meðalaldri Íslendinga sem mun leiða til aukinnar þarfar fyrir heilbrigðis- og félagsþjónustu. Þessi vöxtur verður ekki bundinn við opinbera þjónustu heldur munu starfsstéttir á borð við t.d. fóttaaðgerðafræðinga, heilsunuddara og sjúkrapjálfa einnig njóta góðs af. Jafnframt er líklegt að Íslendingar muni halda heilsu lengur en áður; það er að aðkomu eldri borgara að heilbrigðiskerfinu mun seinka miðað við það sem nú er.

*Lýsingar á starfssviði* Starfaflokkunarkerfi Hagstofu Íslands, ÍSTARF 95, er löngu úrelt fyrir flest þau störf sem skoðuð voru. Í lýsingum á starfssviði voru verkefni þar sem mikið reyndi á samskipti og samvinnu sem rauður þráður í flestum lýsingunum. Starfsfólk í heilbrigðis- og félagsþjónustu vinnur ábyrgðarmikil störf þar sem hver einstaklingur þarf að búa yfir faglegru hæfni, skilningi á aðstæðum fólks, umhyggju og vera úrræðagóður.

*Námsleiðir* Af störfunum 12 voru til námsbrautir á framhaldsskólastigi fyrir sjö þeirra. Flestar námsbrautirnar voru í Fjölbautaskólanum Ármúla – Heilbrigðisskóla en oft var unnt að taka hluta námsins eða námið allt í fjarnámi. Einingafjöldi á þessum brautum var frá 69 til 162 eininga. Í hinum fimm störfunum var fræðsla og þjálfun á ýmsan hátt; yfirleitt sambland af stuttum námskeiðum og leiðsögn á vinnustað. Þjálfun fyrir ráðgjafa á meðferðarstofnun og aðstoðarfólk sjúkrapjálfa og iðjuþjálfar var aðeins í boði á vinnustöðunum. Stutt námskeið hafa verið í boði fyrir meindýraeyða og rannsóknarmenn en nám fóttaaðgerðafræðinga er alfarið erlendis.

Nám í heilbrigðis- og félagsgreinum þarf að vera í stöðugri endurskoðun því störfin breytast mörg hver ört og sífellt eru gerðar meiri kröfur til heilbrigðis- og félagsþjónustu. Þess þarf að gæta að störfin fylgi þróun og staðni ekki. Markaðsumhverfi, einkarekstur og samkeppni hafa líka áhrif á fjölmargar starfsgreinar í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Að lokum má minna á áformaða styttingu námstíma til stúdentsprófs um eitt ár. Öll stytting á námstíma á bókámsbrautum mun hafa áhrif á skipulag starfsnámsbrauta.

*Þörf fyrir þekkingu og hæfni* Í flestum þeim störfum sem athugunin náði til reyndi töluvert á grundvallarfærni, s.s. í lestri, ritun og erlendum tungumálum. Minna reyndi á reikning en þó voru undantekningar á því í einstaka störfum. Mikið reyndi á samskipti og samstarf; sem var í samræmi við lýsingar á starfssviði þar samskipti voru

áberandi. Fjölbreyttar kröfur voru gerðar til starfsfólks, til dæmis reyndi mikið á skipulagsfærni og starfsfólk kom oft með nýjar hugmyndir sem miðuðu að bættri þjónustu við sjúklinga eða viðskiptavinum. Kröfur um tölvu- og upplýsingatækni voru mjög ólíkar milli starfa; í sumum störfum reyndi mjög lítið á þessa færni en mun meira í öðrum. Óskir starfsfólks um námskeið voru yfirleitt starfstengdar sem bendir til mikils áhuga á starfinu en getur einnig gefið vísbendingu um þá þætti sem æskilegt væri að þjálfarar eða hvar færni er ábótavant. Um það bil helmingur yfirmanna taldi að menntunarkröfur fyrir viðkomandi starf myndu aukast innan fimm ára og 66% þeirra töldu þá þróun æskilega. Um það bil 37% viðmælenda töldu starf sitt vera flóknara nú heldur en þegar þeir hófu störf en 44% fannst starfið óbreytt.

Fyrir hvert starf þar sem formlegt nám á framhaldsskólastigi var til staðar voru niðurstöður um þekkingu og hæfni starfsmanna bornar saman við námskrá og lögð til endurskoðun þar sem við átti. Endurskoðunin var mismikil eftir störfum, enda námskrár sumar nýjar. Vegna starfa þar sem menntun á framhaldsskólastigi var ekki til staðar voru niðurstöður settar fram á svipaðan hátt, þ.e. bent var á þá þætti sem augljóslega þyrfti að þjálfarar og þannig væri hægt að nota þær tillögur sem grunn að skipulagi námsbrauta eða námskeiða. Einnig væri hægt að nota þessar tillögur um nám sem grunn að heildstæðri og starfsmiðaðari símenntun fyrir starfsfólk í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum.

Símenntun og endurmenntun starfsfólks í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum er mjög mikilvæg og eru þau mál í mjög misjöfnum farvegi í þeim 12 störfum sem skoðuð voru í þessari úttekt. Það er athugunarvert hvort tengja eigi saman fleiri fagfélög í símenntunarmiðstöð eins og vísir er að hjá Framvegis – miðstöð um símenntun. Slíkt samstarf gæti aukið samstöðu og samkennd starfsfólks í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum.

## Efnisyfirlit

Inngangur .....	9
1. Staða og horfur í atvinnulífi og á vinnumarkaði .....	11
2. Starfssvið .....	21
3. Tilhögun starfsnáms .....	29
3.1 Nám í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum á framhaldsskólastigi..	33
3.2 Störf þar sem nám er ekki til staðar á framhaldsskólastigi .....	37
4. Hugleiðingar um náms og starfssvið .....	41
5. Þörf fyrir þekkingu og hæfni .....	45
5.1 Aðstoðarmaður sjúkráþjálfara og iðjuþjálfara .....	46
5.2 Félagsliði .....	52
5.3 Fótaaðgerðafræðingur .....	62
5.4 Heilsunuddari .....	66
5.5 Hjúkrunar- og móttökuritari .....	71
5.6 Lyfjatæknir .....	76
5.7 Læknaritari .....	82
5.8 Meindýraeyðir .....	87
5.9 Rannsóknarmaður .....	92
5.10 Ráðgjafi á meðferðarstofnun .....	98
5.11 Sjúkraliði .....	105
5.12 Tanntæknir .....	113
Heimildaskrá .....	121
Viðauki:	
Yfirlit um bakgrunn viðmælanda og niðurstöður úr völdum spurningum .....	123

## Töfluskrá

Tafla 1.1 Dreifing sjúkra- og öldrunarstofnana .....	12
Tafla 1.2 Stöðugildi sjúkraliða sem hlutfall af stöðugildum hjúkrunarfræðinga .....	13
Tafla 1.3 Stöðugildi aðstoðarmanna sem hlutfall af stöðugildum hjúkrunarfræðinga .....	13
Tafla 1.4 Fjöldi aðstoðarmanna á heilbrigðisstofnunum .....	14
Tafla 1.5 Lykiltölur um fjölda starfandi sjúkraliða .....	15
Tafla 1.6 Læknaritarar í starfi .....	16
Tafla 3.1 Fjöldi nemenda á heilbrigðis- og félagsþjónustubrautum í framhaldsskóla .....	29
Tafla 3.2 Samanburður á einingum námsbrauta .....	31
Tafla 5.1.1 Grundvallarfærni í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara...	46
Tafla 5.1.2 Fjölbreytni í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	48
Tafla 5.1.3 Skipulagsfærni og tölvunotkun - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	48
Tafla 5.1.4 Þjálfun og símenntun - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	49
Tafla 5.1.5 Mat á eigin færni - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	50
Tafla 5.1.6 Mikilvægi færniþátta - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	50
Tafla 5.2.1 Lestur á starfssviði félagsliða .....	52
Tafla 5.2.2 Reikningur á starfssviði félagsliða .....	53
Tafla 5.2.3 Ritun á starfssviði félagsliða .....	53
Tafla 5.2.4 Samstarf á starfssviði félagsliða .....	54
Tafla 5.2.5 Fjölbreytni á starfssviði félagsliða .....	56
Tafla 5.2.6 Óskir um námskeið- starfssvið félagsliða .....	58
Tafla 5.2.7 Mat á eigin færni - starfssvið félagsliða .....	59
Tafla 5.2.8 Mikilvægi færniþátta - starfssvið félagsliða .....	59
Tafla 5.3.1 Lýsing á daglegu starfi fótaaðgerðafræðinga .....	63
Tafla 5.3.2 Mat á eigin færni - fótaaðgerðafræðingar .....	64
Tafla 5.3.3 Mikilvægi færniþátta - fótaaðgerðafræðingar .....	65
Tafla 5.4.1 Hlutfall vinnutíma í samstarfi - heilsunuddarar .....	67
Tafla 5.4.2 Lýsing á daglegu starfi heilsunuddara .....	67
Tafla 5.4.3 Skipulagsfærni og tölvunotkun í starfi heilsunuddara .....	68

Tafla 5.4.4 Þjálfun og símenntun í starfi heilsunuddara .....	68
Tafla 5.4.5 Mat á eigin færni - heilsunuddarar .....	69
Tafla 5.4.6 Mikilvægi færniþátta - heilsunuddarar.....	69
Tafla 5.5.1 Samskipti í starfi hjúkrunar- og móttökuritarara .....	72
Tafla 5.5.2 Lýsing á daglegu starfi hjúkrunar- og móttökuritarara.....	72
Tafla 5.5.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi hjúkrunar- og móttökuritarara ....	73
Tafla 5.5.4 Mat á eigin færni - hjúkrunar- og móttökuritarar.....	74
Tafla 5.5.5 Mikilvægi færniþátta - hjúkrunar- og móttökuritarar .....	74
Tafla 5.6.1 Lestur í starfi lyfjatækna.....	76
Tafla 5.6.2 Reikningur í starfi lyfjatækna .....	77
Tafla 5.6.3 Ritun í starfi lyfjatækna.....	77
Tafla 5.6.4 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi lyfjatækna .....	78
Tafla 5.6.5 Óskanámskeið lyfjatækna.....	79
Tafla 5.6.6 Mat á eigin færni - lyfjatækna.....	80
Tafla 5.6.7 Mikilvægi færniþátta - lyfjatækna .....	80
Tafla 5.7.1 Ritun í starfi lækna- og lyfjastofnunar .....	83
Tafla 5.7.2 Lýsing á daglegu starfi lækna- og lyfjastofnunar.....	83
Tafla 5.7.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi lækna- og lyfjastofnunar .....	84
Tafla 5.7.4 Mat á eigin færni - lækna- og lyfjastofnunar.....	85
Tafla 5.7.5 Mikilvægi færniþátta - lækna- og lyfjastofnunar .....	85
Tafla 5.8.1 Lýsing á daglegu starfi - meindýraeyðar.....	88
Tafla 5.8.2 Mat á eigin hæfni - meindýraeyðar.....	90
Tafla 5.8.3 Mikilvægi færniþátta - meindýraeyðar.....	90
Tafla 5.9.1 Reikningur í starfi rannsóknarmanna.....	92
Tafla 5.9.2 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi rannsóknarmanna.....	94
Tafla 5.9.3 Mat á eigin færni - rannsóknarmenn .....	96
Tafla 5.9.4 Mikilvægi færniþátta - rannsóknarmenn.....	96
Tafla 5.10.1 Ritun í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun.....	99
Tafla 5.10.2 Tölvunotkun og meðferð gagna - ráðgjafar á meðferðarstofnun .....	101
Tafla 5.10.3 Þjálfun og símenntun í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun .....	101
Tafla 5.10.4 Óskanámskeið ráðgjafa á meðferðarstofnun.....	102
Tafla 5.10.5 Mat á eigin færni - ráðgjafar á meðferðarstofnun .....	102
Tafla 5.10.6 Mikilvægi færniþátta - ráðgjafar á meðferðarstofnun.....	103

Tafla 5.11.1 Grundvallarfærni í starfi sjúkraliða.....	106
Tafla 5.11.2 Fjölbreytni í starfi sjúkraliða.....	107
Tafla 5.11.3 Skipulagsfærni í starfi sjúkraliða .....	108
Tafla 5.11.4 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi sjúkraliða .....	108
Tafla 5.11.5 Þjálfun og símenntun í starfi sjúkraliða .....	108
Tafla 5.11.6 Óskanámskeið sjúkraliða.....	109
Tafla 5.11.7 Mat á eigin færni - sjúkraliðar .....	109
Tafla 5.11.8 Mikilvægi færniþátta - sjúkraliðar .....	110
Tafla 5.12.1 Grundvallarfærni í starfi tannlækna .....	114
Tafla 5.12.2 Skipulagsfærni í starfi tanntækna .....	116
Tafla 5.12.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi tanntækna .....	116
Tafla 5.12.4 Óskir um námskeið - tanntæknar.....	117
Tafla 5.12.5 Mat á eigin færni - tanntæknar.....	117
Tafla 5.12.6 Mikilvægi færniþátta - tanntæknar .....	118
Tafla 5.12.7 Ábyrgð í starfi - tanntæknar.....	118

## **Myndaskrá**

Mynd 1.1 Þróun starfsmannafjölda í heilbrigðis- og félagsþjónustu .....	12
Mynd 5.1.1 Samskipti í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara .....	47
Mynd 5.2.1 Samskipti á starfssviði félagsliða .....	54
Mynd 5.2.2 Frumkvæði á starfssviði félagsliða .....	55
Mynd 5.2.3 Leiðsögn á fyrstu dögum í starfi – starfssvið félagsliða .....	57
Mynd 5.2.4 Meiri þjálfun gagnleg? – starfssvið félagsliða .....	57
Mynd 5.2.5 Kröfur og verkefni á starfssviði félagsliða .....	60
Mynd 5.2.6 Spá um menntun – starfssvið félagsliða .....	61
Mynd 5.6.1 Samskipti við yfirmenn – starf lyfjatakna .....	78
Mynd 5.9.1 Samskipti í starfi rannsóknarmanna .....	93
Mynd 5.9.2 Þjálfun og símenntun í starfi rannsóknarmanna.....	95
Mynd 5.10.1 Samskipti í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun.....	100
Mynd 5.11.1 Samskipti og samstarf í starfi sjúkraliða.....	107
Mynd 5.11.3 Spá um menntun – yfirmenn sjúkraliða.....	111
Mynd 5.12.1 Samskipti í starfi tanntækna .....	115



## Inngangur

Skýrsla þessi er unnin af Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands fyrir Starfsgreinaráð í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum. Skýrslan lýsir úttekt á 12 störfum í heilbrigðis- og félagsþjónustu en þau eru: Aðstoðarmaður sjúkraþjálfara og iðjuþjálfari, félagsliði, fótaaðgerðafræðingur, heilsunuddari<sup>1</sup>, hjúkrunar- og móttökuritari, lyfjatekjar, lækna- og meindýraeyðir, rannsóknarmaður, ráðgjafi á meðferðarstofnun, sjúkraliði og tanntæknir. Samkvæmt samningi starfsgreinaráðsins við menntamálaráðuneytið voru markmið úttektarinnar eftirfarandi:

1. Að meta stöðu og horfur í atvinnulífi og á vinnumarkaði í starfsgreinum, m.a. fjölda starfsmanna (faglærðir – ófaglærðir), fjölda og gerð stofnana/fyrirtækja ásamt dreifingu þeirra um landið.
2. Að gefa almenna lýsingu á starfssviði og störfum í starfsgreinum,
3. Að lýsa núverandi tilhögun starfsnáms í starfsgreinum, svo sem hvar slíkt nám er að finna, fjölda nemenda, fjölda útskrifaðra, skipulagi námsins, inntökuskilyrðum og námsmati, eftir því sem við á.
4. Að lýsa á þörfum fyrir þekkingu og hæfni ofangreindra starfsgreina/hópa.

Undirbúningur hófst í janúar 2004 en framkvæmdin var að mestu á tímabilinu maí til október 2004. Umsjón með verkinu hafði Hildur B. Svavarsdóttir en að því komu aðrir starfsmenn Félagsvísindastofnunar og að sjálfsgöðu fjölmargir starfsmenn og yfirmenn í störfunum 12, ásamt forsvarsmönnum fagfélaga, stéttarfélaga og námsbrauta.

### *Framkvæmd og öflun upplýsinga*

Upplýsinga um stöðu á vinnumarkaði og lýsinga á starfsnámi var aflað að mestu hjá ráðuneytum, skólum, stærri vinnustöðum, fag- og stéttarfélögum, með viðtölum, á fundum og í öðrum samskiptum. Heimasíður þessara aðila voru einnig notaðar við efnisöflun. Til að lýsa starfssviði og þörfum fyrir þekkingu og hæfni var gerð könnun var meðal starfsfólks og yfirmanna í störfunum 12. Lesa má nánar um framkvæmd könnunarinnar fremst í kafla 5.

### *Skipulag skýrslu*

Í fyrsta kafla þessarar skýrslu er gerð grein fyrir stöðu og horfum í atvinnulífi í störfunum 12 ásamt því sem reynt er að komast næst fjölda starfsfólks og fyrirtækja/stofnana. Þær upplýsingar lágu yfirleitt ekki fyrir og á stundum var eingöngu hægt að styðjast við áætlun fagfélaga.

Annar kafli lýsir starfssviði hvers starfs og sá þriðji lýsir því starfsnámi sem er í boði eða annarri þjálfun fyrir störf. Þeim kafla er tvískipt, fyrst er fjallað um störf þar sem nám á framhaldsskólastigi er í boði en svo um þau störf þar sem fyrirkomulag náms og/eða þjálfunar er annað. Í fjórða kafla eru hugleiðingar um nám og starfssvið en sá kafli er ritaður eftir ábendingum og athugasemdum spyrna.

---

<sup>1</sup> Þeir sem lokið hafa námi af nuddbraut Fjölbautaskólans Ármúla – Heilbrigðisskóla.

Fimmti og síðasti kaflinn greinir frá þörfum fyrir þekkingu og hæfni í hverju starfi fyrir sig. Umfjöllun um hvert starf í þeim kafla lýkur með upptalningu á þeim þáttum sem blasa við að þurfi að þjálfa. Þetta er ekki tæmandi listi en endurspeglar þær kröfur sem gerðar eru til fólks í þessum störfum. Ákveðið var að gera slíka upptalningu fyrir öll störf þannig að svipaðar upplýsingar væru til um þau öll þrátt fyrir að ákvörðun um framboð náms og skipulag þess sé ekki á hendi skýrsluhöfunda. Þannig er ekki tekin afstaða til þess hvort það ætti að taka upp nám og þá hvernig heldur settar fram upplýsingar sem unnt er að nota til að byggja ákvarðanir um starfsnám á, með hliðsjón af stöðu starfanna og þeim undirbúningi sem þegar er til staðar.

Í viðauka eru svo töflur með niðurstöðum fyrir öll störfin hvað varðar helstu bakgrunnsbreytur, s.s. kyn, aldur, starfsaldur, mennun, vinnustaði og niðurstöður úr völdum spurningum sem notaðar voru í könnuninni.

## 1. Staða og horfur í atvinnulífi og á vinnumarkaði

Í þessum kafla er fjallað um stöðu einstakra hópa á vinnumarkaði og framtíðarhorfur þeirra að svo miklu leyti sem það er hægt. Fjallað er um einstök störf hvert í sínu lagi eða nokkur saman eftir því sem við á. Það kom fljótlega í ljós við gagnaöflun þessa hluta skýrslunnar að ekki er til heildstætt yfirlit, t.d. um fjölda starfsfólks, á einum stað og því byggja tölur hér stundum á mati starfsfólks sjálfs, yfirmanna vinnustaða og fagfélaga.

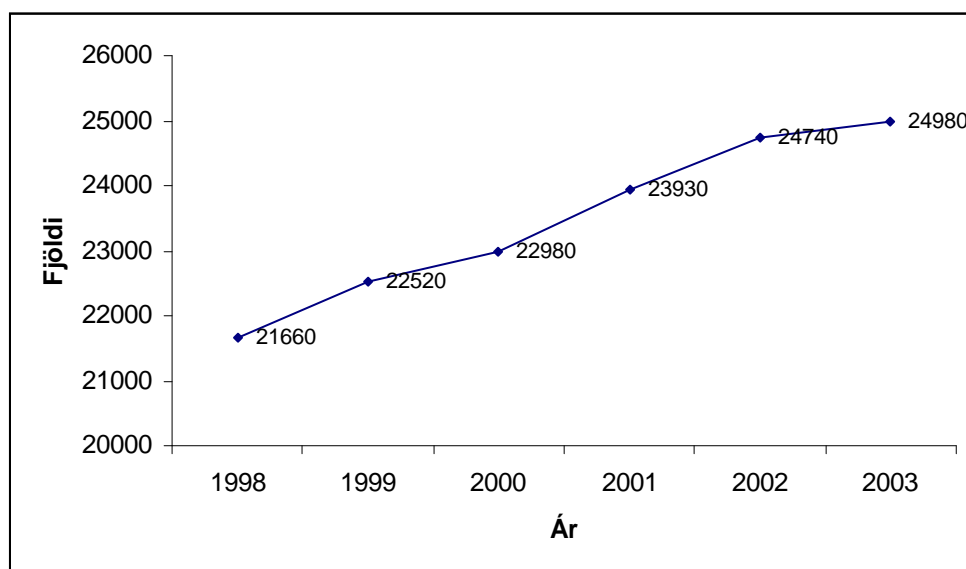
Þegar reynt er að meta framtíðaratvinnuhorfur starfa í heilbrigðis- og félagsþjónustu liggur beinast við að horfa til hækkandi meðalaldurs þjóðarinnar. Gangi spár eftir um að eldri borgarar verði almennt vel stæður hópur á næstu áratugum mun það hafa áhrif á eftirspurn eftir þjónustu þessara starfa. Sú eftirspurn verður ekki endilega bundin við opinbera þjónustu heldur munu stéttir á borð við fótaaðgerðafræðinga, heilsunuddara, sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara njóta að öllum líkindum góðs af rýmri fjárhag eldri borgara.

Nettóáhrif hækkandi meðalaldurs eru auðvitað aukin þörf fyrir heilbrigðis- og félagsþjónustu en á hinn bóginn er jafnframt líklegt að Íslendingar muni halda heilsu lengur en áður; það er að aðkomu eldri borgara að heilbrigðiskerfinu seinki að einhverju leyti miðað við það sem nú er.

Annað sem kemur til með að hafa áhrif á atvinnuhorfur þeirra stétta sem heyra undir starfsgreinaráðið er hækkun menntunarstigs og aukin sérhæfing í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Kostnaður við heilbrigðis- og félagsþjónustu vex ár frá ári og eitt af því sem bent hefur verið á þegar ástæðna er leitað er stóraukin menntun og sérhæfing starfsfólks. Í þessu umhverfi heyrast meðal annars þær raddir að ofmenntun sé í heilbrigðiskerfinu, að sjúkraliðar gætu sinnt hluta af verkefnum hjúkrunarfræðinga eða hjúkrunarfræðingar gætu tekið við verkefnum af læknum. Verði einhverjar breytingar á verkaskiptingu heilbrigðisstétta þeirra á milli munu þær hafa mikil áhrif á framboð og eftirspurn eftir störfum fyrir sjúkraliða og félagsliða í heilbrigðiskerfinu og öldrunarþjónustu.

Á mynd 1.1 sést þróun mannafla í heilbrigðis- og félagsþjónustu á landinu öllu.

## Mynd 1.1 Þróun starfsmannafjölda í heilbrigðis- og félagsþjónustu<sup>2</sup>



Haldist þróun undanfarinna ára óbreytt má gera ráð fyrir því að starfsmannafjöldi í þessum greinum verði orðinn nálægt 30 þúsundum árið 2010.

Dreifing sjúkra- og öldrunarstofnana um landið er annar óvissuþáttur þegar mannaflapörf er metin. Þörfin er auðvitað mest þar sem íbúarnir eru flestir en í dag er menntunarhlutfall á sjúkra- og öldrunarstofnunum afar breytilegt á milli landshluta. Tafla 1.1 sýnir fjölda þessara stofnana eftir landshlutum.

**Tafla 1.1 Dreifing sjúkra- og öldrunarstofnana**

	Reykjavík og		Norðurl. Norðurl.				
	Suðurnes	Vesturl.	Vestfirðir	vestra	eystra	Austurl.	Suðurl.
Deildasjúkrahús <sup>3</sup>	2	1			1		
Sjúkrahús A <sup>4</sup>	1	1	1	3	1	1	2
Sjúkrahús B <sup>5</sup>			2	2		2	
Réttargeðdeild							1
Endurhæfing							1
Áfengismeðferð	1						
Sjúkrahótel	1						
Hjúkrunarheimili	5		1		1		
Dvalarheimili	1	3	1	2	4	4	5
Hjúkr.- og dvalarh.	3	5	1		4	1	4
Heilsugæslustöð	10	5	2	5	4	7	8

<sup>2</sup> Upplýsingar frá Hagstofu Íslands, [www.hagstofa.is](http://www.hagstofa.is). Sótt í október 2004.

<sup>3</sup> Sjúkrahús þar sem deildaskipting er umfram lyf- og handlækningadeildir (t.d. Landspítali Háskólasjúkrahús; Fjórðungssjúkrahúsið á Akureyri).

<sup>4</sup> Minni sjúkrahús en með starfandi sérstökum sjúkrahússlæknum.

<sup>5</sup> Minni sjúkrahús þar sem læknað við heilsugæslu sinna störfum á sjúkrahúsinu.

Í töflum 1.2 og 1.3 má svo sjá hlutfallslegan fjölda sjúkraliða miðað við hjúkrunarfræðinga annars vegar og aðstoðarfólk hins vegar skipt eftir landshlutum. Hjúkrunarfræðingar eru hér notaðir sem samanburðarhópur vegna þess að gott yfirlit er til um fjölda þeirra og því gefur þessi samanburður ágætt viðmið um umfang starfsemi. Með aðstoðarfólki er aðallega átt við störf í aðhlyningu og tengdum störfum (starfssvið sjúkraliða og félagsliða að hluta) og svo eru þar einnig inni stoðstörf (störf við ræstingar og í eldhúsi). Flokkun Hagstofu og Landlæknisembættis bjóða ekki upp á nákvæmari skiptingu.

**Tafla 1.2 Stöðugildi sjúkraliða sem hlutfall af stöðugildum hjúkrunarfræðinga<sup>6</sup>**

	Heilsugæsla	Aðrar stofnanir
Reykjavík	0,29	1,27
Kraginn og Suðurnes	0,27	1,23
Vesturland	-	2,62
Vestfirðir	0,27	0,79
Norðurland vestra	1,12	0,95
Norðurland eystra	0,43	2,12
Austurland	0,63	1,27
Suðurland	0,39	1,31

Eins og sjá má er hlutfall á milli sjúkraliða og hjúkrunarfræðinga mjög breytilegt á milli landshluta. Hér eru heilsugæslustöðvar teknar út og skoðaðar sérstaklega vegna þess að þær eru alla jafna mun stærri á Reykjavíkursvæðinu en annars staðar á landinu. Í töflu 1.3 er fjölda aðstoðarmanna stillt upp sem hlutfalli af fjölda hjúkrunarfræðinga.

**Tafla 1.3 Stöðugildi aðstoðarmanna sem hlutfall af stöðugildum hjúkrunarfræðinga<sup>7</sup>**

	Heilsugæsla	Aðrar stofnanir
Reykjavík	0,16	3,54
Kraginn og Suðurnes	0,27	3,14
Vesturland	0,61	10,42
Vestfirðir	0,34	26,07
Norðurland vestra	0,61	4,63
Norðurland eystra	0,34	8,79
Austurland	0,65	3,63
Suðurland	0,58	6,97

Séu töflur 2.2 og 2.3 skoðaðar í samhengi kemur fram að hlutfall á milli stétta er afar mismunandi frá einum landshluta til annars. Mesta athygli vekur hátt hlutfall aðstoðarmanna á Vestfjörðum miðað við hjúkrunarfræðinga. Þetta er sérstaklega áberandi þegar þess er gætt að þó að hlutfall sjúkraliða sé hæst í þessum landshluta skera Vestfirðirnir sig ekki áberandi úr með fjölda sjúkraliða. Að öðru leyti má gera ráð fyrir því að mismunandi hlutfall á milli aðstoðarfólks og hjúkrunarfræðinga eftir landshlutum ráðist einkum af stærð stofnana. Það gefur auga leið að samsetning mannafla á heilbrigðisstofnunum kemur alltaf til með að vera misjöfn eftir landshlutum. Hátæknisjúkrahús eru aðeins á Reykjavíkursvæðinu og Akureyri en annars staðar er fyrst og fremst um að ræða dvalarheimili og heilsugæslustöðvar.

<sup>6</sup> Landlæknisembættið. 2004.

<sup>7</sup> Landlæknisembættið. 2004.

## Félaggliðar

Í dag eru aðeins um 30 félaggliðar starfandi á Íslandi. Mun fleiri eru þó við nám eða um 150 manns. Störf á sviði félaggliða eru hins vegar nokkur þúsund og er í dag sinnt af starfsfólki sem fær starfsheitið aðstoðarmenn í flestum opinberum gögnum í heilbrigðisþjónustu en í félagslegri þjónustu eru starfsheitin stuðningsfulltrúi og starfsmaður við félagslega heimaþjónustu algeng. Þeir félaggliðar sem nú starfa innan heilbrigðiskerfisins hafa því ekki endilega titilinn félaggliði heldur eitthvert hinna. Umfjöllun um störf félaggliða miðast því við starfssvið en samkvæmt óformlegri könnun á hlutverkum aðstoðarmanna á nokkrum heilbrigðisstofnunum eru á bilinu 33-66% stöðugilda aðstoðarmanna vegna umönnunar.

Samkvæmt tölum frá Landlæknisembættinu fyrir árið 2002 voru rúmlega 5500 starfsmenn í 4100 stöðugildum á heilbrigðisstofnunum með starfsheitið aðstoðarmaður. Skipting þeirra á stofnanir sést í töflu 1.4.

**Tafla 1.4 Fjöldi aðstoðarmanna á heilbrigðisstofnunum<sup>8</sup>**

Stofnun	Fjöldi	
	aðstoðarmanna	Stöðugildi
Deildasjúkrahús	985	774,5
Dvalarheimili	2387	1843,4
Heilsugæslustöð	64	37,8
Hjúkrunar- og dvalarheimili	1636	1118,6
Réttargeðdeild	22	21,2
Sjúkrahús A/B	428	298,6
<b>Alls</b>	<b>5522</b>	<b>4094</b>

Sambærilegar upplýsingar um fjölda starfsfólks sem vinnur hjá sveitarfélögum t.d. á sambýlum fatlaðra liggja ekki fyrir. Það sem hefur mest áhrif á fjölda aðstoðarmanna í umönnun er fjöldi faglærðra heilbrigðisstarfsmanna á vinnustaðnum og sér í lagi sjúkraliða. Fyrir vikið er erfitt og ef til vill óvarlegt að reyna að spá fyrir um hversu margir félaggliðar muni koma til með að starfa innan heilbrigðiskerfisins af þeim sem nú eru í námi. Þó má gera ráð fyrir að 1.350 til 2.500 stöðugildi aðstoðarmanna séu við umönnun svo að líklega er töluvert rúm fyrir félaggliða í heilbrigðiskerfinu, séu félaggliðum ætlaður sá starfsvettvangur, en starfssvið er fremur lauslega skilgreint enn sem komið er. Jafnframt ber að geta þess að nokkuð stór hluti þeirra sem nú eru að læra til félaggliða eru í svokölluðu brúarnámi sem skipulagt er fyrir ósérhæfða starfsmenn í félags- og heilbrigðisþjónustu og verða því ekki viðbót við mannafla. Að óbreyttu virðist hætta á að væntingar þessara starfsmanna til ávinnings af félaggliðanáminu verði ekki uppfylltar að námi loknu. Hér er átt við að félaggliðar virðast ekki eiga sér skilgreint hlutverk í heilbrigðiskerfinu en þörf er á úrbótum í því efni.

Að sama skapi þarfnast félagsleg þjónusta á vegum sveitarfélaga einhverrar endurskipulagningar þegar félaggliðum tekur að fjölga í störfum á þeirra vegum. Svo virðist sem réttindi og skyldur félaggliða hafi enn ekki verið skilgreind á þessum vettvangi, sé horft til svara félaggliða og annarra sem rætt var við vegna þess starfs og nánar verður sagt frá hér síðar í skýrslunni. Allar horfur eru þó á því að félaggliðum

<sup>8</sup> Landlæknisembættið. 2004.

þurfi að fjölga á næstu árum. Aldur þjóðarinnar fer hækkandi og áætlanir í heilbrigðismálum gera ráð fyrir umtalsverðri fjölgun öldrunar- og hjúkrunnarrýma. Auk þess er nú lögð meiri áhersla á að fólk fái að búa á eigin heimili sem kallar á aukningu í þjónustu fyrir fatlaða og aldraða eins og liðveislu og félagslega heimaþjónustu.

## Sjúkraliðar

Árið 2000 birti Landlæknisembættið niðurstöður könnunar á fjölda starfandi sjúkraliða á Íslandi og bar saman við stöðuheimildir vegna sjúkraliða (Vilborg Ingólfssdóttir, Erla Björk Sverrisdóttir og Anna Björg Aradóttir, 2000). Miðað var við fjölda starfandi sjúkraliða í febrúar 1999 en þá voru starfandi 994 sjúkraliðar í 1364 stöðuheimildum á landinu. Þremur árum seinna gefa tölur frá Landlækni til kynna að starfandi sjúkraliðar séu orðnir 1456 en fylli þó aðeins 1072 stöðugildi. Á sama tíma fjölgar gildandi starfsleyfum sjúkraliða úr 3037 (ársbyrjun 2000) í 3442 (árslok 2002). Sé miðað við stöðugildi og fjölda starfsleyfa fækkar því starfandi sjúkraliðum á tímabilinu sem hlutfall af heildarfjölda sjúkraliða. Þessar tölur eru dregnar saman í töflu 1.5.

**Tafla 1.5 Lykiltölur um fjölda starfandi sjúkraliða<sup>9</sup>**

	Fjöldi stöðugilda	Fjöldi gilda starfsleyfa	Fjöldi stöðuheimilda
<b>1999</b>	994	3037	1364
<b>2002</b>	1072	3442	-

Í könnun landlæknis voru hjúkrunarforstjórar einnig beðnir um að meta hversu margar stöðuheimildir sjúkraliða þyrftu að vera til að sinna hjúkrunarþörf. Samkvæmt mati þeirra þyrftu stöðuheimildir sjúkraliða að vera um 1850 (árið 1999).

Fjölgun starfandi sjúkraliða á tímabilinu er því 7,85% en fjölgun starfsleyfa á sama tíma er 13,34%. Ekki liggur fyrir hvaða breytingar hafa orðið á fjölda stöðuheimilda. Það breytir þó ekki því að þrátt fyrir að árleg fjölgun sjúkraliða virðist vera um 200 manns þá skilar sú fjölgun sér engan vegin inn í heilbrigðiskerfið þar sem mikið vantar upp á að tekist hafi að fylla þau störf sem í boði eru fyrir sjúkraliða.

## Læknaritarar og hjúkrunar- og móttökuritarar

Miðað við tölur Landlæknisembættisins voru 488 læknaritarar starfandi árið 2002 í 378 stöðugildum. Skipting eftir stofnanaflokkum er sem segir í töflu 1.6. Sama ár voru starfandi hjúkrunar- og móttökuritarar 100 talsins í 70,8 stöðugildum samkvæmt sömu upplýsingum. Móttökuritarar þó aðeins starfandi á stærri stofnunum, því má gera ráð fyrir að annars staðar séu starfsmenn í móttöku ýmist aðstoðarfólk eða læknaritarar. Hjúkrunar- og móttökuritarar og læknaritarar eru því fjölmennar stéttir og telja nokkur hundruð starfsmenn í heilbrigðiskerfinu.

<sup>9</sup> Landlæknisembættið. 2004.

**Tafla 1.6 Læknaritarar í starfi<sup>10</sup>**

	Starfsmenn	Stöðugildi	Fjöldi stofnana
Áfengismeðferð	7	4,63	2
Deildasjúkrahús	204	177,2	4
Endurhæfing	13	11	2
Heilsugæslu- og heilsuverndarstöð	221	153,9	43
Hjúkr. og dvalarh.	8	5,85	6
Hjúkrunarheimili	5	3,1	5
Sjúkrahús A og B	30	22,15	10
<b>Alls</b>	<b>488</b>	<b>377,83</b>	<b>72</b>

Í tölum Landlæknisembættisins kemur ekki fram hversu margir af starfandi læknariturum hafa menntað sig sérstaklega til starfsins. Í samtali við Félag læknaritara kom fram að um það bil helmingur löggiltra læknaritara sé í félaginu en það eru rétt um 250 manns. Hins vegar er nokkur hluti félagsmanna hættur störfum og því ljóst að einhver hluti þeirra sem starfa sem læknaritarar hafa ekki menntað sig til starfsins. Starfsumhverfi þeirra hefur tekið örum breytingum á undanförunum árum með tilkomu tölvutækni og sérhæfðra sjúkraskrárforrita. Svo virðist sem þessar stéttir hafi að einhverju leyti dregist aftur úr varðandi þessa þróun. Þannig hafa sum verkefni læknaritara færst til lækna og hjúkrunarfræðinga sem skrá nú sjálfir beint í sjúkraskrárhugbúnað og svo til bókasafnsfræðinga.

### Fótaaðgerðafræðingar og heilsunuddarar

Fótaaðgerðafræðingar og heilsunuddarar hafa nokkra sérstöðu á meðal heilbrigðisstétta. Meirihluti þeirra starfar utan hefðbundinna heilbrigðisstofnanna ýmist sjálfstætt eða fleiri saman. Löggildir fótaaðgerðafræðingar á Íslandi eru nú 133 talsins. Af þeim eru um það bil 70 starfandi. Bakgrunnur og menntun löggiltra fótaaðgerðafræðinga á Íslandi er mjög ólíkur en fram til 1991 gátu fótisnyrtar fengið starfsréttindi sem fótaaðgerðafræðingar með því að bæta við sig nokkrum námskeiðum í Heilbrigðisskólanum við Fjölbrautaskólann við Ármúla.

Þetta fyrirkomulag var aflagt árið 1991 og síðan þá hefur ekki verið hægt að læra til fótaaðgerðafræðings hér á landi. Á þeim 13 árum sem síðan eru liðin hafa um 25 fótaaðgerðafræðingar komið úr námi erlendis frá – aðallega frá Danmörku og Noregi en þar er námið á framhaldsskólastigi. Framtíðarhorfur stéttarinnar hljóta að ráðast af því hvort að farið verður að kenna fótaaðgerðafræði hér á landi en verkefni fyrir fótaaðgerðafræðinga virðast næg ekki síst vegna hækkandi meðalaldurs þjóðarinnar, aukinnar fræðslu um mikilvægi fótshirðu og betri fjárhags almennings.

Félagar í Félagi íslenskra heilsunuddara eru nú (2004) um 200 talsins samkvæmt heimasíðu félagsins en sennilega eru um það bil 150 – 180 heilsunuddarar starfandi á landinu. Aðild að félaginu er bundin við þá sem lokið hafa nuddnámi frá Nuddskóla Íslands (FÁ-Heilbrigðisskóla) eða sambærilegu námi, en starfsheitið heilsunuddari er ekki lögverndað. Vorið 1994 útskrifuðust 11 heilsunuddarar og skólaárið 2004-2005 stundar 21 nemi nuddnám við skólann. Miðað við að um tíu manns ljúki námi ár hvert má gera ráð fyrir nokkurri fjölgun í stéttinni á næstu árum.

Heilsunuddarar líða nokkuð fyrir það að starfsheitið er ekki lögverndað. Félag heilsunuddara vinnur nú að því að fá starfsheitið heilsunuddari viðurkennt til

<sup>10</sup> Landlæknisembættið. 2004.



aðgreiningar frá öðrum sem bjóða nuddþjónustu. Eitt af því sem mun hafa áhrif á þessa vinnu eru ný lög um óhefðbundnar lækningar sem eru í vinnslu í heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytinu en heilsunuddarar horfa til þeirrar lagasetningar sem þess ramma sem nauðsynlegur er til að skilgreina sitt starfssvið betur. Framtíðarhorfur fyrir heilsunuddara virðast annars ágætlega bjartar. Með rýmri efnahag og hækkandi aldri þjóðarinnar ásamt almennt betri heilsuvitund má gera ráð fyrir að ásókn í nudd fari vaxandi. Margir heilsunuddarar bæta einnig við sig óhefðbundnum lækningum svo sem kínverskum lækningum, hnykkklækningum og nálastungum en þetta eru allt aðferðir sem eiga auknum vinsældum að fagna.

Í raun má segja að aðstaða fótaaðgerðafræðinga og heilsunuddara sé að mörgu leyti svipuð. Báðar eru þessar stéttir að vinna að því að auka veg og virðingu sinna starfa. Þá má gera ráð fyrir að sú breyting á aldursamsetningu og efnahag þjóðarinnar sem fjallað er um í upphafi þessa kafla muni gera það að verkum að næg störf verði fyrir þessar stéttir á næstu árum.

## **Lyfjatakna**

Atvinnumöguleikar lyfjatækna eru góðir. Það viðhorf kom meðal annars fram hjá forsvarsmönnum stéttarfélag, námsbrautar og yfirmanna lyfjatækna. Yfirleitt fá allir lyfjatakna vinnu mjög fljótt eftir útskrift og geta oft valið á milli starfa. Einungis um helmingur þeirra sem útskrifast í lengist í starfi og eru það aðallega lág laun og ófjölskylduvænn vinnutími lyfjaverslana sem valda brotthvarfi úr stéttinni. Starfsvettvangur lyfjatækna hefur færst út fyrir lyfjaverslanir og er algengt að lyfjatakna starfi hjá framleiðslufyrirtækjum í lyfjaiðnaði og heilðsölum með lyf og hjúkrunarvörur/heilsuvörur.

Í samtali við yfirmenn lyfjaverslana kom fram að oft er erfitt að fylla lausar stöður lyfjatækna og töldu margir að stéttin væri of fámenn. Þó heyrðist einnig það sjónarmið frá lyfjatæknum að markaðurinn væri í jafnvægi og ekki ástæða til að útskrifa fleiri lyfjatækna. Þarna vegast á hagsmunir launþega og vinnuveitenda samkvæmt lögmálinu um framboð og eftirspurn. Þegar á heildina er litið eru því líkur á því að markaður sé fyrir fleiri lyfjatækna en nú er, samþjöppun í smásölu á lyfjum ásamt lengri afgreiðslutíma apóteka gera að verkum að líklega þarf starfandi lyfjatæknum að fjölga miðað við lyfjafræðinga, sérstaklega ef lyfjatakna fá rétt til að kvitta á lyfseðla ásamt lyfjafræðingi.

## **Rannsóknarmenn**

Starfsnám fyrir rannsóknarmenn hefur verið rekið af Iðntæknistofnun (ITI) frá árinu 1996. Á þeim tíma hafa u.þ.b. 100 manns útskrifast úr því. Aðstaða til rannsókna á Íslandi er að mörgu leyti ólík því sem gerist víða erlendis. Til dæmis eru aðstoðarmenn næsta fáir á íslenskum rannsóknarstofum, fyrst og fremst vegna takmarkaðs fjármagns til rannsókna að því er virðist. Af því leiðir að á Íslandi ganga háskólamenntaðir starfsmenn og síðan ósérhæft starfsfólk gjarnan í þau störf sem erlendis væri sinnt af föstum aðstoðarmönnum eða rannsóknarmönnum. Fyrir vikið er ásókn í námskeið Iðntæknistofnunar nú sem næst engin. Einnig mætti leiða að því líkur að námið svaraði ekki þeim þörfum sem fyrirtæki í þessum geira hafa.

Árið 1999 var unnið þróunarverkefni við Fjölbautaskólann Ármúla þar sem skoðaður var sá möguleiki að taka upp nám fyrir rannsóknarmenn (rannsóknartækna). Nánar er

greint frá niðurstöðum þessa verkefnis í kafla um nám fyrir rannsóknarmenn (3.2.4) en hér verður tæpt á nokkrum atriðum sem koma við stöðu rannsóknarmanna í atvinnulífi. Í tengslum við þetta verkefni var sendur spurningalisti til fyrirtækja og stofnana til að kanna ýmis atriði, s.s. fjölda. Af 82 fyrirtækjum sem leitað var til svöruðu 26 og voru alls starfandi 44 rannsóknarmenn sem ekki höfðu menntun til starfsins. Þessi sömu fyrirtæki hefðu viljað hafa 47 rannsóknarmenn starfandi sem hefðu menntun til starfsins. Rúmur helmingur svarenda sá fyrir sér að stöðugildum rannsóknarmanna myndi fjölga í framtíðinni (Eggert Eggertsson, 1999). Hafa ber í huga að svör bárust ekki frá mörgum af stærri fyrirtækjum í greininni.

Staða og umhverfi rannsóknarmanna hefur gerbreyst með tilkomu stórra einkafyrirtækja sem stunda rannsóknir, til dæmis Íslenskrar erfðagreiningar og Actavis. Það er þó ekki að sjá að þeir sem þar starfa sem rannsóknarmenn líti á sig sem hluta af stærri hópi eða stétt sem sést meðal annars af því að ekki er starfandi neitt félag rannsóknarmanna. Framtíðarhorfur rannsóknarmanna sem sérstakrar stéttar eða hóps starfsmanna hlýtur að ráðast mjög af framtíð rannsóknastarfs í lyfja- og lífvísindum. Það mun þá fyrst og fremst vera á vegum einkafyrirtækja því bolmagn háskóla til rannsókna hefur fram til þessa verið of lítið til að margir rannsóknarmenn hafi af því atvinnu aðrir en kennarar og stúdentar. Því er aukning á stöðugildum rannsóknarmanna ekki fyrirsjáanleg í þeim geira.

## **Ráðgjafar á meðferðarstofnun**

Ráðgjafar á meðferðarstofnunum starfa fyrst og fremst í áfengis- og vímuefnameðferð og í meðferð barna og unglunga með geðræn vandamál og vímuefnavandamál. Líkur eru á því að starf og menntun ráðgjafa eigi eftir að taka umtalsverðum breytingum á næstunni, í það minnsta hjá þeim sem starfa að áfengis- og vímuefnameðferð. Frá og með 1. september 2004 hefur Landspítali – Háskólasjúkrahús til að mynda aflagt áfengismeðferð samkvæmt 12 spora kerfinu. Fyrir vikið ríkir nokkur óvissa um starfssvið þeirra ráðgjafa sem þar starfa en þessar breytingar munu líklega þýða að meðferð færist í meira mæli en áður inn á göngudeildir og þá undir umsjón sálfræðinga.

Á vegum ríkisins eru rekin 7 sérhæfð meðferðarheimili fyrir börn, auk Studla, meðferðarstöðvar ríkisins. Þar starfa um það bil 10 ráðgjafar. Á barna- og unglíngageðdeild Landspítala-Háskólasjúkrahúss starfa um það bil 35 ráðgjafar. Tveir aðilar hafa leyfi heilbrigðisráðuneytis til að reka áfengis- og vímuefnameðferð á kostnað ríkisins, SÁÁ sem rekur Vog og Samhjálp sem rekur Hlaðgerðarkot. Hjá SÁÁ starfa um það bil 40 ráðgjafar og í hjá Samhjálp eru 5 ráðgjafar. Auk þeirra stofnana og meðferðarheimila sem hér hafa verið talin upp eru ýmis önnur úrræði sem rekin eru af einkaaðilum, sérstaklega í áfengis- og vímuefnameðferð. Fjöldi þeirra og stöðugildi ráðgjafa eru nokkuð á reiki, en lausleg athugun bendir til þess að um það bil 15 manns með starfsheitið ráðgjafi séu þar starfandi.

## **Tanntæknar**

Miðað við fjölda tannlækna er nú um það bil einn tannlæknir á hverja 1000 íbúa á Íslandi og eru ekki horfur á fjölgun þeirra. Endurnýjun tanntækna helst nokkuð í hendur við endurnýjun í tannlæknastétt. Um það bil 60% aðstoðarfólks á tannlæknastofum hefur tanntæknamenntun en í síðustu kjarasamningum milli

tannlækna og tanntækna var sett ákvæði um að tanntæknar gengju fyrir um störf á tannlæknastofum og því má ætla að þar hafi skapast aukin atvinnutækifæri.

Félagar í Félagi tanntækna og aðstoðarfólks tannlækna eru rétt rúmlega 300 og bætast um það bil 12 tanntæknar í hóp þeirra árlega.

### **Aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara**

Erfitt reyndist að afla upplýsinga um fjölda stöðugilda aðstoðarfólks sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara. Félag íslenskra sjúkraþjálfara athugaði árið 2003 fjölda aðstoðarfólks meðal félagsmanna. Um það bil 30% svörun var í þeirri athugun (þó voru stærstu vinnustaðirnir þar á meðal) sem leiddi í ljós 54 stöðugildi. Aðstoðarmenn iðjuþjálfara eru að mestu starfandi á heilbrigðisstofnunum og að einhverju leyti í félagsþjónustu en þeir bera mörg mismunandi starfsheiti, s.s. verkstjóri, leiðbeinandi og aðstoðarmaður. Sérstaka könnun þyrfti að gera til að áætla þann fjölda. Um það bil 150 iðjuþjálfar eru starfandi á landinu samkvæmt upplýsingum Iðjuþjálfafélags Íslands.

### **Meindýraeyðar**

Gild starfsleyfi meindýraeyða voru 73 þann 15. júlí 2004 en slík leyfi gilda að jafnaði til þriggja ára í senn. Umhverfisstofnun sér um námskeiðshald og veitingu starfsleyfa meindýraeyða. Ekki er til staðar yfirlit um þá sem fengið hafa réttindi til starfa frá upphafi og ekki er unnt að nálgast upplýsingar um fjölda þeirra sem sótt hafa námskeið um eyðingu meindýra fram til þessa. Samkvæmt upplýsingum frá Félagi Meindýraeyða er ofangreind tala, 73, ekki fjarri lagi ef áætla á þann fjölda meindýraeyða sem er virkur hverju sinni yfir sumartímann en ætla má að á vetrum sé fjöldi starfandi meindýraeyða um það bil 30. Fjölda þeirra sem starfa við meindýravarnir án þess að hafa til þess leyfi er erfitt að áætla en líklega er eitthvað um það.

Flestir starfandi meindýraeyðar eru einyrkjar og eins og áður sagði starfa margir þeirra einungis hluta ársins við þessa starfsemi. Þó eru nokkur fyrirtæki með allt að þrjú starfsmenn, flest á höfuðborgarsvæðinu en auk þess eru fyrirtæki með starfsmenn á Selfossi og Akureyri. Einyrkja í greininni er að finna á flestum stærri þéttbýlisstöðum um landið. Stærri sveitarfélög hafa svo oftast starfandi meindýraeyða á sínum vegum.

Forsvarsmenn þeirra fyrirtækja sem rætt var við vegna starfs meindýraeyða töldu flestir að aukning yrði á starfsemi við eyðingu meindýra. Einkum vegna þess að lög og reglugerðir um þessi mál verða sífellt umfangsmeiri og settu auknar kröfur á fyrirtæki á mörgum sviðum, t.d. í matvælaíðnaði, flutningum, verslun og þjónustu. Einnig væru gæðakerfi og gæðastaðlar, sem fyrirtæki vinna í auknum mæli eftir, með kröfur um faglegar meindýravarnir. Fagleg menntun væri þó skilyrði fyrir þessari aukningu.



## 2. Starfssvið

Í þessum kafla er fjallað um starfsvettvang, hvar viðkomandi starf er flokkað í starfaflokkunarkerfi Hagstofu Íslands (ÍSTARF 95. Hagstofa Íslands, 1994) og svo greint frá helstu verkefnum í hverju starfi fyrir sig. Lýsingar á helstu verkefnum voru unnar þannig að notaðar voru almennar starfslýsingar fyrir störf sem gefnar voru út í bókunum *Starfslýsingar II, sérgreinar í iðnaði og þjónustu* og *Starfslýsingar III, almenn störf í framleiðslu og þjónustu* (Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.) 1996, 2001) sem grunnur. Þessar lýsingar voru bornar undir starfsmenn og yfirmenn í störfunum 12 og þær aðlagðar samkvæmt þeim athugasemdum sem fram komu. Að lokum voru valin úr 4 til 7 atriði sem þóttu gefa besta mynd af starfinu. Ef starfssvið voru mjög ólík eftir vinnustöðum er þess getið sérstaklega í lok lýsingar.

### Aðstoðarmaður sjúkra- og iðjuþjálfá

Ekki er minnst á aðstoðarmenn sjúkra- og iðjuþjálfá sérstaklega í ÍSTARF 95. Þetta starf myndi sennilega flokkast sem **5132 Starfsfólk við umönnun á stofnunum** en þar undir eru aðstoðarmenn lækna, hjúkrunarfólks og annarra sérfræðinga í heilbrigðisþjónustu. Aðstoðarmenn sjúkraþjálfára starfa á heilbrigðisstofnunum og einkastofum sjúkraþjálfára en aðstoðarmenn iðjuþjálfá starfa yfirleitt eingöngu á heilbrigðisstofnunum. Starfssviðið getur verið mjög ólíkt eftir starfsvettvangi. Þannig grípa aðstoðarmenn á einkastofum oft í móttöku- og ritarastörf meðan slíkt er sjaldgæfara hjá þeim sem starfa á opinberum stofnunum. Einnig eru verkefni aðstoðarfólks við iðjuþjálfun mjög ólík verkefnum aðstoðarfólks sjúkraþjálfára að því leyti að annars vegar er um að ræða aðstoð við skjólstæðinga varðandi vinnu og verkefni en hins vegar aðstoð vegna líkamlegra vandamála.

Helstu verkefni aðstoðarfólks við sjúkra- og iðjuþjálfun eru:

- Aðstoða sjúkraþjálfára og iðjuþjálfá við undirbúning meðferða og þjálfun skjólstæðinga á endurhæfingarstöð, sjúkrastofnun, dvalar- og hjúkrunarheimili eða sjúkraþjálfunarstofu.
- Leiðbeina, hvetja og aðstoða skjólstæðinga til sjálfshjálpar.
- Skráir ýmsar upplýsingar um meðferð skjólstæðinga og samræmir komu þeirra við dagskrá sjúkraþjálfára eða iðjuþjálfá; sinnir stundum sínavörslu, bókar tíma og svarar almennum spurningum.
- Fylgir skjólstæðingi til og frá meðferð ef aðstaðan er í sömu byggingu og hann dvelur í eða sér til þess að skjólstæðingur sé sóttur.

*Aðstoðarmaður sjúkraþjálfára:* tekur til lín og bakstra fyrir meðferð, sér um að aðstaða sé tilbúin og olíur, spritt og annað sé tiltækt, hreinsar bakstra og vaxpotta og sótthreinsar æfingatæki. Leggur á bakstra, losar raförvunartæki af skjólstæðingi, aðstoðar hann við æfingar eftir að sjúkraþjálfari hefur kennt þær, sinnir öryggisgæslu í sundlaug meðan á þjálfun stendur og aðstoðar skjólstæðing við ýmsar hreyfingar, s.s. komast upp á bekk, æfingatæki eða ofan í sundlaug.

*Aðstoðarmaður iðjuþjálfá:* Sér um að alltaf séu næg verkefni fyrir skjólstæðinga að vinna að, aflar nauðsynlegs efnis fyrir verkefni þeirra og fylgist með því að þau séu unnin. Sér um samskipti við fyrirtæki sem leita til vinnustofa, semur um verð og

skrifar reikninga. Leiðbeinir skjólstæðingum við vinnu undir handleiðslu iðjuþjálfna, hefur umsjón með verkfærum og tækjum.

## Félaggliði

Félaggliðar koma að og starfa við almenna umönnun á öllum sviðum félags- og heilbrigðiskerfisins. Með almenn umönnun er átt við alla þá umönnun sem ekki fellur undir hjúkrun og aðstæður krefjast ekki mjög sérhæfðrar þekkingar. Félaggliðar eru því starfandi á öldrunarstofnunum, í félagslegri heimaþjónustu, á sambýlum, við liðveislur og á geðdeildum. Mörg þessara starfa eru unnin við hlið sjúkraliða og skarast í raun nokkuð við störf sjúkraliða. Starfið er flokkað sem **513 Starfsfólk við umönnun** í ÍSTARF 95, bæði sem *starfsfólk við umönnun á stofnunum* (5132) og *starfsfólk við heimilishjálp* (5133).<sup>11</sup>

Félaggliði starfar við daglega aðhlyningu og umönnun við aldraða, sjúklinga, fatlaða, barnafjölskyldur og aðra sem á þurfa að halda á heimili viðkomandi, sambýli, heimili fyrir aldraða, sjúkrastofnun og sjúkrahúsi, aðallega á geð- og öldrunardeildum. Félaggliði miðar aðstoð sína við að auka færni notenda og sjálfstæði þeirra við að takast á við verkefni.

Helstu verkefni:

- Veitir notanda félagsskap og stuðning – stundum miðar aðstoðin að því að rjúfa félagslega einangrun með því að fylgja viðkomandi í félagsstarf og ýmsa afþreyingu og auka sjálfstæði og sjálfsbjörg hans í þeim aðstæðum.
- Aðstoðar notanda við líkamlega umhirðu og fylgist með mataræði og klæðnaði – hvetur notanda til sjálfshjálpar í þessum efnum.
- Sér um eða aðstoðar notanda við ræstingar, þvotta og önnur heimilisstörf eftir óskum og þörfum hans.
- Aðstoðar notanda við rekstur erinda eða fylgir notanda í ýmsa þjónustu og meðhöndlun.
- Setur sig inn í meðferðir, tjáningarform eða sérstakar aðstæður notanda, leiðbeinir í sumum tilvikum um hegðun og er fyrirmynd.
- Leitast við að auka vellíðan og hamingju notanda með því að hlusta á óskir þeirra og langanir og hjálpa þeim að finna leiðir til að koma til móts við þær, sýna viðfangsefnum þeirra áhuga og spjalla um lífið og tilveruna.
- Fylgist með heilsu og líðan notanda og lætur vita ef breytingar verða, þarf að þekkja leiðir og úrræði í því sambandi.
- Tekur þátt í fundum um málefni einstakra notanda, deilda, vinnustaða, gerir vinnuskýrslur og tekur þátt í skipulagsvinnu með öðru starfsfólki.

Þessi lýsing á starfssviði félaggliða gefur nokkuð almenna mynd af störfum þeirra en eins og kom fram hér að framan er starfsvettvangur þeirra breiður. Nákvæmari lýsingar á einstökum starfssviðum hafa verið gefnar út í bókinni Starfslýsingar III: Almenn störf í framleiðslu og þjónustu (Gerður G. Óskarsdóttir, 2001). Þar má m.a. finna lýsingar á störfum starfsmanns á öldrunarstofnun, geðdeild, í félagslegri heimaþjónustu, liðveislur og stuðningsfulltrúa á sambýli.

<sup>11</sup> Ásamt fjölmörgum öðrum störfum s.s. aðstoðarfólk í skólaathvarfi, starfsmaður á gæsluvelli, starfsmaður í leikskóla, starfsmaður á tannlæknastofu og gæslumaður í heimavist.

## Fótaaðgerðafræðingur

Fótaaðgerðafræðingar starfa á einkareknum stofum og á heilbrigðisstofnunum. Í sumum tilvikum vinna þeir undir umsjón læknis. Fótaaðgerðafræðingar meðhöndla fótamein neðan ökkla, á yfirborði húðar og tánöglum. Starfið er flokkað í **3226 Sjúkranuddarar og aðrir við skyld störf**<sup>12</sup> í ÍSTARF 95.

Helstu verkefni fótaaðgerðafræðinga eru:

- Skoðun og greining meins, hreyfigeta, næmni fóta, blóðflæði og álag á fætur metið.
- Meðhöndlun fótameina, s.s. inngróinna nagla, líkþorna, siggs, sára og varta og vísar áfram til læknis ef þörf er á.
- Fyrirbyggjandi ráðstafanir, s.s. gerð skóinnleggja og stoðhlífa til að rétta fætur og hlífa þeim.
- Veita ráðgjöf um fóthirðu og æfingar, skókaup, notkun innleggja, vísar á stoðtækjasmíð eða bæklunarskósmíð ef þörf er á.

Fótaaðgerðafræðingar halda einnig skrá yfir þá sem komið hafa til meðhöndlunar með upplýsingum um meðferðina auk þess að sinna verkefnum tengdum rekstri fyrirtækja, s.s. gerð reikninga, bókhaldi og auglýsingagerð.

## Heilsunuddari

Heilsunuddarar starfa oft á eigin stofum, einir eða í samstarfi við ýmsa aðra sem sinna líkamlegri og andlegri heilsu og á heilsuræktarstöðvum. Sækja þarf um leyfi til heilbrigðiseftirlits sveitarfélaga vegna reksturs nuddstofu.

Starfið flokkast sem **5141 Hárskerar, rakarar og snyrtifræðingar**<sup>13</sup> og þar undir er starfsheitið *nuddari*.

Helstu verkefni heilsunuddara:

- Nuddar viðskiptavini sem til hans leita vegna ýmissa vandamála, s.s. stífleika í vöðvum, vöðvabólgu og eymsla vegna rangrar líkamsstöðu, eða sem fyrirbyggjandi meðhöndlun og slökun.
- Notar mismunandi aðferðir við nuddið eftir því hverjar óskir og þarfir viðskiptavina eru, s.s. hefðbundið nudd, svæðanudd og sogæðanudd.
- Notar fjölbreyttar strokur og hnoðhreyfingar, hitameðferð og teygjur til að koma betri hreyfingu á blóðflæði líkamans.
- Leitast við að skapa rólegt og notalegt umhverfi til að stuðla að slökun og vellíðan viðskiptavinar.
- Ráðleggur viðskiptavinum um líkamsstöðu, æfingar til að draga úr bólgum og stífleika eða fyrirbyggjandi æfingar; bendir þeim á að leita til sjúkrapjálfa eða læknis ef þörf krefur.
- Sinnir almennum verkefnum sem tengjast rekstri heilsunuddstofu og heldur skrá yfir viðskiptavini.

<sup>12</sup> ásamt t.d. augnþjálfum, hnykkjum, kírópraktor og stoðtækjafræðingum.

<sup>13</sup> Ásamt fótisnyrti, hárgreiðslumeistara, hárskera og snyrti.

## Hjúkrunar- og móttökuritari

Hjúkrunar- og móttökuritarar starfa á deildum og í móttöku sjúkrahúsa, á heilsugæslustöðvum, öldrunarstofnunum og fleiri heilbrigðisstofnunum.

Starfið myndi flokkast sem **4222 Móttöku og upplýsingaritarar** í ÍSTARF 95 en þar undir eru t.d. læknaritari í móttöku, móttökuritari, afgreiðsluritari og ritari í upplýsingum. Verkefni hjúkrunar- og móttökuritara geta verið mjög mismunandi eftir því hvort unnið er í móttöku heilbrigðisstofnana eða inni á deild.

Helstu verkefni þeirra eru:

- Símsvörun, innritanir og útskrift sjúklinga, pöntun endurkomu ef við á.
- Frágangur gagna í sjúkraskrár ásamt geymslu þeirra og annarra skjala.
- Senda læknaþréf og önnur gögn til heimilislæknis eða annarra lækna.
- Koma áleiðis skilaboðum sjúklinga, lækna, hjúkrunarfræðinga og annarra starfsmanna á deildum.
- Fylgja eftir pöntunum lækna eða hjúkrunarfræðinga á rannsóknum fyrir sjúklinga.
- Skrifa út reikninga og taka við greiðslu vegna komu sjúklinga, uppgjör í lok dags og afstemmingu mánaðarlega.
- Sjá um pantanir á eyðublöðum og skrifstofuvörum.

Nánari upplýsingar um starf hjúkrunar- og móttökuritara er að finna í kafla 5 um þekkingu og færni.

## Lyfjateknir

Lyfjateknar starfa í lyfjaverslunum, apótekum sjúkrahúsa, hjá opinberum stofnunum, lyfjaframleiðslufyrirtækjum og lyfjainnflutningsfyrirtækjum við móttöku, blöndun, frágang, eftirlit og sölu á lyfjum, auk sölu og kynninga á heilsu- og hjúkrunarvörum. Lyfjateknar hafa bæði númerið **3211 Líftæknar**<sup>14</sup> og **3228 Lyfjateknar**<sup>15</sup> í ÍSTARF 95.

Helstu verkefni lyfjatekna eru:

- Almenn afgreiðsla í lyfjaverslun og ráðgjöf til viðskiptavina um val, notkun, geymslutíma og geymsluaðferðir á lausasölulyfjum, lyfseðilsskyldum lyfjum, hjúkrunarvörum og heilsuvörum
- Aðstoð við lyfjafraeðing, s.s. við tölvuskráningu gagna og blöndun lyfja.
- Hefur umsjón með birgðum, s.s. viðeigandi geymslu, pantar inn, fer yfir fyrningarskrá og fjarlægir fyrnd lyf.
- *Lyfjateknir í apóteki sjúkrahúss* tekur til lyf fyrir deildir sjúkrahússins, tekur til dagsskammta fyrir sjúklinga og blandar næringarvökva í samráði við lyfjafraeðing.
- *Lyfjateknir hjá opinberri stofnun* hefur umsjón og eftirlit með lyfjamálum, s.s. endurskoðun lyfseðla og lyfjareikninga og kannar lyfjanotkun.

<sup>14</sup> Ásamt t.d. aðstoðarmönnum á rannsóknarstofu, aðstoðarmönnum líffraeðings og meinataeknum.

<sup>15</sup> Þar eru upp taldir aðstoðarmenn lyfjafraeðings og lyfjateknir.



- *Lyfjataeknir hjá framleiðslufyrirtæki* starfar á rannsóknarstofu við framleiðslu og gæðaeftirlit eða sinnir kynningar- og sölustörfum.
- *Lyfjataeknir hjá innflutningsfyrirtæki* tekur á móti pöntunum á lyfjum og hjúkrunar- og heilsuvörum og annast kynningar- og sölustörf.

## Læknaritari

Læknaritarar starfa á heilbrigðisstofnunum, s.s. nær öllum deildum sjúkrahúsa, heilsugæslustöðvum, öldrunarstofnunum og læknastofum. Flokkunarnúmer þeirra í ÍSTARF 95 er **4222 Móttöku- og upplýsingaritarar** en þar er þó einungis talað um læknaritara í móttöku en ekki á deildum sjúkrahúsa.

Helstu verkefni læknaritara eru:

- Ritun og frágangur gagna um sjúklinga og ritun ýmissa vottorða fyrir sjúklinga, oftast í tölvu. Þetta eru til dæmis sjúkraskrár, læknabréf, skoðanalýsingar sérfræðinga, aðgerðalýsingar, útskriftir og dánarvottorð.
- Skráning sjúkdómsgreininga og upplýsinga vegna aðgerða eftir ákveðnu númerakerfi.
- Umsjón með spjaldskrám og skjalasöfnum sem varðveita sjúkraskrár og önnur skjöl, einnig ársskýrslum um læknisfræðileg efni.
- Að útbúa ýmsar skýrslur og annast bréfaskriftir fyrir lækna.
- Að veita læknum aðstoð við vísindavinnu, s.s. skrifa eftir handriti fyrirlestra, ritgerðir og greinar, stundum á erlendu tungumáli, eða leita að gögnum.
- Þátttaka í gerð fræðslubæklinga, ársskýrslu og hönnun eyðublaða með öðru starfsfólki deilda og stofnana.

Afritun bréfa og annarra gagna er nú nær eingöngu gerð eftir upptökutæki og skráð í tölvu. Töluvert mikil breyting er orðin á starfssviði læknaritara á síðustu árum vegna þessara tækjabreytinga en einnig virðist sem starf þeirra sé orðið nokkuð sérhæfðara (sjá nánar kafla um læknaritara í 5. kafla).

## Meindýraeyðir

Meindýraeyðar eru yfirleitt með eigin rekstur eða starfa í fámennum fyrirtækjum sem fást við meindýraeyðingu og varnir gegn meindýrum. Stærri sveitarfélög hafa oft sérstakan starfsmann sem sinnir þessum málum í áhaldahúsum eða á umhverfissviði. Starfið er flokkað undir **3222 Hreinlætistæknar**<sup>16</sup> í ÍSTARF 95.

Helstu verkefni meindýraeyða eru:

- Eyðing meindýra og annarra ónytjadýra, s.s. með úðun og lagningu gildra í og við byggingar, garða og opin svæði.
- Veita fyrirtækjum og einstaklingum ráðgjöf í forvörum gegn meindýrum, og eftirlit fyrir fyrirtæki.

<sup>16</sup> Ásamt þessum störfum: Heilbrigðisfulltrúi, hreinlætiseftirlitsmaður, hreinlætissérfræðingur, hreinlætistæknir, hundaeftirlitsmaður, sýkingavarnastjóri.

- Greina algengustu skordýr til að ákvarða aðgerðir gegn þeim en senda annars skordýr í greiningu til sérfræðinga á því sviði.
- Gera reglulega skýrslur um notkun eiturefna til Umhverfisstofnunar, einnig eru oft gerðar skýrslur til stærri viðskiptavina, t.d. vegna gæðakerfa, þar sem fram kemur til hvaða ráðstafana var gripið og leiðbeiningar um framhaldið.
- Getur þurft að lesa úr teikningum af húsum og útbúa einfaldar teikningar.
- Meindýraeyðir hjá sveitarfélagi sinnir einnig kvörtunum vegna flækingskatta og lausagöngu búfjár.

Auk þess þurfa flestir meindýraeyðar að sinna ýmsum verkefnum tengdum rekstri fyrirtækja, s.s. reikningagerð, tilboðsgerð, pantanir á eignum og tækjum.

## Rannsóknarmaður

Starfsheitið rannsóknarmaður er notað jafnhendis með starfsheitinu aðstoðarmaður á rannsóknarstofu. Rannsóknarmenn starfa hjá lyfjafyrirtækjum, framleiðslufyrirtækjum í ýmsum iðnaði, hjá rannsóknarstofnunum atvinnuveganna og stærri heilbrigðisstofnunum. Starfið er fær númerið **3211 Líftæknar** í ÍSTARF 95 þar sem einnig eru störfin lyfjataeknir, meinataeknir og líftæknir svo dæmi sé tekið.

Helstu verkefni rannsóknarmanna eru:

- Undirbúningur og framkvæmd ýmiss konar mælinga og prófana á rannsóknarstofu; setur stundum upp og stillir tæki eða tölvur sem nota á við mælingarnar.
- Gerir ýmsar sérhæfðar mælingar og prófanir á sýnum, eignum og efnalausnum sem eru mismunandi eftir því um hvernig rannsóknarstofu er að ræða; blandar efni og efnalausnir, einangrar efni eða frumur úr sýnum.
- Skráir niðurstöður mælinga og sendir til yfirmanns, gagnastöðva eða út á tölvunet ef sjálfvirk skráning niðurstaðna er ekki fyrir hendi.
- Fylgist með ástandi tækja og tölva, sóttþreinsar áhöld, s.s. gler- og málmvörur eftir notkun; annast kóðun og geymslu á sýnum í hitaskápum, kælikápum eða annars konar geymslum.
- Aðstoðar stundum við tölfræðilega úrvinnslu á niðurstöðum mælinga, t.d. reiknar meðaltöl eða útbýr línurit.

Það er mjög misjafnt eftir rannsóknarstofnum hve mikið af vinnu rannsóknarmanns er unnið í höndunum. Á þeim rannsóknarstofum þar sem er mikill tækjabúnaður er starf rannsóknarmanns oft að miklum hluta fólgið í færslu sýna milli tækja og umsjón með tölvum sem stýra rannsóknartækjum.

## Ráðgjafi á meðferðarstofnun

Ráðgjafar á meðferðarstofnunum starfa oftast á sérstökum stofnunum fyrir vímuefnaneytendur eða heimilum fyrir börn og unglunga sem eru í meðferð vegna fíknar, hegðunar eða geðrænna vandamála. Þó eru til deildir á sjúkrahúsum þar sem slík starfsemi fer fram. Einnig eru ráðgjafar starfandi á göngudeildum og sambýlum fyrir þennan hóp. Starfið er flokkað undir **3460 Ráðgjafar í félagsþjónustu** í

ÍSTARF 95 og gæti fallið þar undir nokkur starfsheiti, s.s. meðferðarfulltrúi vímuefnaneytenda eða vímuefnaráðgjafi.<sup>17</sup>

Helstu verkefni ráðgjafa eru:

- Kemur að greiningu og gerð meðferðaráætlunar; stýrir hópfundum með skjólstæðingum, tekur einstaklingsviðtöl og stuðningsviðtöl, veitir stundum foreldrum eða öðrum ættingjum stuðning, leiðbeiningar og upplýsingar um gang mála, sérstaklega vegna barna og unglinga.
- Sér um fræðslu eða þemavinnu og stjórnar umræðum á eftir; ræðir við skjólstæðinga um lífið og tilveruna.
- Situr ýmsa meðferðarfundi með fagaðilum stofnunar eða heimilis þar sem líðan skjólstæðinga er rædd og framgangur meðferðar; kynnir sér greiningu skjólstæðinga og hagar vinnu sinni í samræmi við það.
- Grípur til nauðsynlegra aðgerða ef skjólstæðingur fylgir ekki reglum og vísar stundum skjólstæðingi úr meðferð.
- Vinnur útskriftaráætlun fyrir skjólstæðinga, oft í samráði við foreldra, skóla eða félagsþjónustur sveitarfélaga og skilar samantektarskýrslu við útskrift.
- *Ráðgjafi á göngudeild* tekur á móti þeim sem þangað leita, metur þörf þeirra fyrir aðstoð og veitir ráðleggingar, hvatningu eða gerir beiðni um innlögn ef þurfa þykir.
- *Ráðgjafi á heimili fyrir börn og unglinga* aðstoðar skjólstæðinga við ýmis konar verkefni, s.s. fylgir í skóla eða tómsundur, aðstoðar við heimanám eða verkefni vegna meðferðarinnar, hefur eftirlit með almennu hreinlæti, klæðnaði og umgengni.

## Sjúkraliði

Samkvæmt lögum um sjúkraliða starfa þeir á hjúkrunarsviði og undir stjórn þess hjúkrunarfræðings sem fer með stjórn viðkomandi stofnunar, deildar eða hjúkrunareiningar og ber ábyrgð á störfum sínum gagnvart honum. Starfsvettvangur sjúkraliða er breiður og má finna sjúkraliða á velflestum stofnunum innan heilbrigðiskerfisins, þó oftast á sjúkrahúsum, öldrunarstofnunum, í heimahjúkrun og á heilsugæslustöðvum. Einnig starfa sjúkraliðar oft á sambýlum fyrir fatlaða, við félagsþjónustu aldraðra, endurhæfingarstofnunum og víðar. Í ÍSTARF 95 fá sjúkraliðar flokkunina **323 Sjúkraliðar** sem svo skiptist í tvo undirflokkar; **3231 Sjúkraliðar við almenna hjúkrun** og **3232 Sjúkraliðar við fæðingarhjúkrun**.

Helstu verkefni sjúkraliða eru:

- Vinna eftir hjúkrunaráætlun viðkomandi sjúklings og fylgjast með líðan hans, með því að telja púls eða öndun, mæla hita og blóðþrýsting, huga að vellíðan þeirra, hvíld, hvatningu og andlegum stuðningi.
- Aðstoðar sjúklinga við almennt hreinlæti, hreyfingu og máltíðir.
- Tekur þátt í að meta árangur hjúkrunar, skráir algengar athuganir í hjúkrunarskrá.

<sup>17</sup> Einnig eru í þessum flokki störf eins og: Félagsmálafulltrúi, tómsunda- og íþróttafulltrúi, áfengisvarnafulltrúi og blindráðgjafi.

- Tekur og merkir sýni og kemur þeim á rannsóknarstofu, tekur á móti og gengur frá hjúkrunargögnum á viðkomandi deild/stofnun, þrífur og sóttþreinsar hjúkrunaráhöld eða sendir í sóttþreinsun.
- Er tengiliður hjúkrunarfræðinga, sjúklinga og aðstandenda, svarar algengum spurningum aðstandenda eða vísar til hjúkrunarfræðings.
- *Sjúkraliði með framhaldsmenntun* sérhæfir sig á öldrunarsviði og starfar eftir það einkum á sjúkrahúsum og stofnunum fyrir aldraða, við heimahjúkrun og félagsþjónustu aldraðra.

Sjúkraliðar sjá einnig oft um heimaþjónustu á vegum sveitarfélaga og meta þá þörf fyrir þjónustu, skipuleggja starfið og vitja sjúklinga í heimahús.

## Tanntæknir

Tanntæknar starfa á almennum og sérhæfðum tannlæknastofum og aðstoða tannlækna við aðgerðir, svara í síma og sjá um sjúkraskýrslur og birgðahald á tannlæknastofum. Starfið hefur flokkunina **5132 Starfsfólk við umönnun á stofnunum** í ÍSTARF 95 en þar undir eru fjölmörg starfsheiti, s.s. aðstoðarmaður hjá tannlækni, klínikdama á tannlæknastofu og starfsmaður á tannlæknastofu.<sup>18</sup>

Helstu verkefni tanntækna eru:

- Svara í síma og taka niður tímáptanir, taka til sjúklingaspjaldskrá hvers dags og undirbúa tannlæknastofu að morgni; taka á móti sjúklingum og búa þá undir meðferð.
- Aðstoða tannlækna við aðgerðir, taka til áhöld, blanda fyllingar, aðstoða og undirbúa röntgenmyndatöku, framkalla filmur; aðstoða við að taka mát og afsteypur.
- Veita fræðslu og ráðleggingar um tannhirðu.
- Sóttþreinsun áhalda og búnaðar eftir hverja notkun, frágangur stofu að loknum vinnudegi, innkaup á áhöldum og efni.
- Skrá þá meðferð sem sjúklingur fær, taka við greiðslum, útbúa endurgreiðslureikninga ef við á og sjá um uppgjör í sumum tilvikum.

---

<sup>18</sup> Ásamt aðstoðarmanni við skólahjúkrun, starfsmanni á elliheimili og aðstoðarmanni á heilsugæslustöð.

### 3. Tilhögun starfsnáms

Í þessum kafla verður farið yfir tilhögun starfsnáms í störfunum 12. Í sjö störfum er nám til staðar innan veggja framhaldsskóla en í fimm störfum er annað fyrirkomulag. Í töflu 3.1 má sjá fjölda nemenda í framhaldsskóla á árunum 2000-2003, skipt eftir námsstað og kyni. Tölurnar byggja á fjölda nemenda sem skráður var á viðkomandi námsbraut að hausti hvers árs.

Tafla 3.1 Fjöldi nemenda á heilbrigðis- og félagsþjónustubrautum í framhaldsskóla

	2000	2001	2002	2003
<b>Tanntæknabraut</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>28</b>
Fjölbrautaskólinn Ármúla	23	26	22	28
<i>Konur</i>	23	26	22	28
<b>Félagliðabraut</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>82</b>
Borgarholtskóli	33	43	43	69
<i>Karlar</i>	3	9	8	4
<i>Konur</i>	30	34	35	65
Menntaskólinn á Egilsstöðum				13
<i>Konur</i>				13
<b>Námsbraut fyrir hjúkrunar- og móttökuritari</b>			<b>8</b>	<b>19</b>
Fjölbrautaskólinn Ármúla			8	19
<i>Konur</i>			8	19
<b>Lyfjatekni</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>53</b>
Fjölbrautaskólinn Ármúla	48	53	50	53
<i>Karlar</i>			2	1
<i>Konur</i>	48	53	48	52
Verkmenntaskólinn á Akureyri	1	2	1	
<i>Konur</i>	1	2	1	
<b>Læknaritarabraut</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
Fjölbrautaskólinn við Ármúla	7	21	12	23
Verkmenntaskólinn á Akureyri	2	3		
<i>Konur</i>	9	24	12	23
<b>Nudd</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>72</b>
Fjölbrautaskólinn við Ármúla	31	32	34	53
<i>Karlar</i>	5	8	7	15
<i>Konur</i>	26	24	27	38
Nuddskóli Íslands	20	22	17	19
<i>Karlar</i>	4	2	6	3
<i>Konur</i>	16	20	11	16
Verkmenntaskólinn á Akureyri	1	1	1	
<i>Konur</i>	1	1	1	

Framhald töflu á næstu síðu

**Tafla 3.1 framhald**

	2000	2001	2002	2003
<b>Sjúkraliðanám</b>	<b>325</b>	<b>338</b>	<b>304</b>	<b>437</b>
Fjölbrautaskólinn Ármúla	35	44	67	107
<i>Karlar</i>	2		1	3
<i>Konur</i>	33	44	66	104
Fjölbrautaskólinn í Breiðholti	143	103	45	117
<i>Karlar</i>	6	10	3	8
<i>Konur</i>	137	93	42	109
Fjölbrautaskóli Suðurlands	27	22	21	19
<i>Karlar</i>		1	1	1
<i>Konur</i>	27	21	20	18
Verkmenntaskólinn á Akureyri	38	70	66	69
<i>Karlar</i>	1	1	2	2
<i>Konur</i>	37	69	64	67
Menntaskólinn á Ísafirði	9	4	12	17
<i>Karlar</i>	1			
<i>Konur</i>	8	4	12	17
Framhaldsskólinn í Vestmannaeyjum	3	2	2	1
<i>Karlar</i>	1	1		
<i>Konur</i>	2	1	2	1
Flensborgarskóli	1			
<i>Konur</i>	1			
Fjölbrautaskóli Suðurnesja	16	21	23	28
<i>Konur</i>	16	21	23	28
Fjölbrautaskóli Vesturlands	26	15	18	19
<i>Konur</i>	26	15	18	19
Fjölbrautaskóli Norðurlands vestra	3	35	30	31
<i>Konur</i>	3	35	30	31
Framhaldsskólinn á Húsavík		1	1	16
<i>Konur</i>		1	1	16
Verkmenntaskóli Austurlands	10	15	19	10
<i>Konur</i>	10	15	19	10
Framhaldsskólinn í A-Skaftafellssýslu	14	6		3
<i>Konur</i>	14	6		3
<b>Alls á öllum námsbrautum</b>	<b>491</b>	<b>541</b>	<b>492</b>	<b>714</b>

(Upplýsingar fengnar frá Hagstofu Íslands, skólamálaeild, 2004)

Hafa ber í huga varðandi nám félagsliða að töluverður fjöldi nemenda er skráður hjá Námsflokkum Reykjavíkur og er því ekki inni í þessum tölum.

Ekki er eins gott yfirlit um þau störf þar sem ekki er nám innan framhaldskólanna. Þar byggja tölurnar mest á ágiskunum fagfélaga, starfsmannastjórum fyrirtækja og stofnana og því eru þær fjöldatölur að finna í undirköflum hvernar starfsgreinar, 3.2.1 til 3.2.5.

Í töflu 3.2 má svo sjá samanburð á námsbrautunum eftir einingafjölda. Einingarnar eru birtar í samræmi við námskrár sem tóku gildi í ágúst 2004 (Aðalnámsskrá framhaldsskóla, Brautarlýsingar, 2004). Eitthvað er um að framhaldsskólar víki í smáatriðum frá brautarlýsingum en hér og áfram í skýrslunni er stuðst við gildandi aðalnámsskrá.

**Tafla 3.2 Samanburður á einingum námsbrauta**

	Félagsliða- braut	Hjúkrunar- og móttökuritarabraut	Lyfjatækna- braut	Læknaritara- braut	Námsbraut fyrir nuddara	Sjúkraliða- braut	Framhaldsnám sjúkraliða	Tanntækna- braut
<b>Einingar brautar</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>162</b>	<b>81</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>51</b>	<b>79</b>
<b>Almennt bóknám</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>40</b>		<b>23</b>	<b>25</b>		<b>12</b>
Íslenska	2	2	9		4	4		2
Erlend tungumál	2	2	18		8	8		2
Stærðfræði	2	2	6		4	4		2
Lífsleikni	3	3	3		3	3		3
Íþróttir	3	3	4		4	6		3
<b>Sérgreinar brautar</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>108</b>	<b>57</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>35</b>
<b>Vinnustað- nám*</b>	<b>16</b>		<b>14</b>			<b>15</b>		<b>32</b>
<b>Starfsþjálfun</b>		<b>24</b>		<b>24</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	
*ólaunað								





### 3.1 Nám í heilbrigðis- og félagsþjónustugreinum á framhaldsskólastigi

#### Félagsliði

Félagsliðanám er hægt að ljúka á tvo vegu. Annars vegar er 78 eininga nám sem hægt er að hefja strax að loknu grunnskólaprófi. Borgarholtsskóli er sem stendur eini framhaldsskólinn sem hefur þann möguleika og innritast um það bil 20 nemendur á hverju hausti. Hins vegar er námsfyrirkomulag sem nefnt er *brú* þar sem starfsreynsla nemenda er metin sem hluti af námi og vinnustaðanám. Skilyrði fyrir inngöngu í brú er að viðkomandi sé 22 ára eða eldri, hafi að baki minnst þriggja ára starfsreynslu í félagsþjónustu og starfi enn á þeim vettvangi, auk þess að hafa lokið starfstengdum námskeiðum. Þeir sem koma inn í námið á þennan hátt ljúka yfirleitt 32 einingum sem að meginhluta eru sérgreinar brautarinnar og eru í starfi samhliða náminu. Námsflokkar Reykjavíkur buðu upp á brú haustið 2002 og Borgarholtsskóli haustið 2003. Þessir skólar taka inn nemendur tvisvar á ári. Haustið 2003 hófst einnig félagsliðanám í Menntaskólanum á Egilsstöðum, þar var um að ræða brú, en um það bil 20 starfsmenn félagsþjónustu sveitarfélaganna í kring og svæðisskrifstofu um málefni fatlaðra eru sem stendur í því námi. Haustið 2004 hófu svo um það bil 25 starfsmenn í Ísafjarðarbæ og nágrenni félagsliðanám með brúarfyrirkomulagi við Menntaskólann á Ísafirði.

Almennt bóklegt nám á félagsliðabraut er 12 einingar, sérgreinar félagsliðabrautar eru 50 einingar, þar sem nemendur velja sérhæfingu á öldrunarsviði eða sviði fötlunar. Leyfilegt er að velja bæði sviðin en þá fjölgar einingum sem því nemur. Vinnustaðanám er svo 16 einingar og miðað er við að því sé lokið á fjórum mánuðum og hefjist á þriðju námsönn. Gert er ráð fyrir að ferilbók fylgi nemanda í vinnustaðanáminu og er gerður þríhliða samningur um þjálfunina milli skóla, stofnunar og nemanda.

Ekki liggur fyrir hversu margir hafa lokið námi félagsliða, en í Félagi íslenskra félagsliða, sem stofnað var í apríl 2003, eru 108 félagar – þar af eru um það bil 20 útskrifaðir félagsliðar.

#### Heilsunuddari

Nám fyrir heilsunuddara hefur verið í Fjölbautaskólanum Ármúla – Heilbrigðisskóla (FÁ – Heilbrigðisskóli) frá árinu 1993. Þetta er eini skólinn sem býður upp á nám í heilsunuddi hér á landi en unnt er að taka nær alla bóklega áfanga í fjarnámi. Að meðaltali útskrifast 15 nemendur á hverju ári. Yfirleitt eru um það bil 35 við bóklegt nám á hverju misseri en námið takmarkast við fjölda lausra plássna í verknám sem er á bilinu 18-20 á ári.

Námið er alls 120 einingar og skiptist í 23 eininga almennt nám og 72 eininga nám í sérgreinum. Að báðum þessum hlutum loknum þarf nemandi að inna af hendi 1000 stundir í nuddi (metið til 25 eininga), undir handleiðslu meistara, áður en unnt er að útskrifast með starfsheitið heilsunuddari. Bóklega námið fer fram í FÁ - Heilbrigðisskóla en verklega kennslan er á vegum Nuddskóla Íslands í húsnæði þess skóla. Nemendur bera sjálfir kostnaðinn af verklegu kennslunni, sem var 410.000 krónur skólaárið 2003-2004. Þetta fyrirkomulag, að nemendur beri allan kostnað af verklegri kennslu, er nokkuð sérstakt fyrir starfsmenntabraut í framhaldsskóla. Í bígerð er að færa verklegu kennsluna í FÁ - Heilbrigðisskóla með áformaðri stækkun húsnæðis þar og myndi þá kostnaður nemenda minnka verulega. Námið er viðurkennt

af menntamálaráðuneyti en starfsheiti heilsunuddara nýtur hvorki lögverndunar né er viðurkennt starfsheiti. Þetta hefur m.a. þær afleiðingar að nemendur geta ekki fengið námslán fyrir kostnaði við verklega kennslu.

Unnt er að öðlast réttindi sem meistari í heilsunuddi frá Félagi íslenskra heilsunuddara. Meistaranefnd félagsins tekur við umsóknum um meistararéttindi, veitir álit og sendir til stjórnar sem svo veitir meistararéttindi. Skilyrði fyrir meistararéttindum eru að unnið sé lokaverkefni eða meistararitgerð samkvæmt reglum meistaranefndar, umsækjandi hafi verið félagsmaður FÍHN í undangengin 3 ár og lokið að lágmarki 3600 tíma heilsunuddstarfi. Algengt er að heilsunuddarar bæti við sig ýmsum sérgreinum að námi loknu, s.s. nálastungum og svæðameðferð. Einnig halda margir áfram námi og fara í sjúkranudd eða sjúkraþjálfun þó engin formleg tengsl séu þar á milli.

### **Hjúkrunar- og móttökuritari**

Nám hófst við Fjölbrautaskólann Ármúla - Heilbrigðisskólann haustið 2002 og vorið 2004 var fyrsti hópurinn, sjö konur, útskrifaður. Inntökuskilyrði eru þau sem almennt gilda við skráningu í nám á framhaldsskólastigi. Námið er 69 einingar, þar af 12 einingar í almennum bóklegum greinum, 33 einingar í sérgreinum og 24 eininga starfsþjálfun. Starfsþjálfunin fer fram í tvennu lagi, fyrst 8 vikna tímabil og svo 16 vikna tímabil. Gert er ráð fyrir að ferilbók fylgi nemendum og samningur gerður milli skóla, stofnunar og nemanda um starfsþjálfunina sem er launuð. Skipulag námsins er á þann veg að innritað er að hausti og teknar tvær annir í skóla, svo tekur við 8 vikna starfsþjálfun að sumri, þar næst ein önn í skóla og að lokum 16 vikna starfsþjálfunartímabil sem lýkur með útskrift að vori. Haustið 2004 hófu 28 nemendur nám á hjúkrunar- og móttökuritarabraut með brúarsniði.

### **Lyfjateknir**

Nám lyfjatekna er í Fjölbrautaskólanum Ármúla - Heilbrigðisskóla og hefur verið þar síðan 1992. Yfirleitt eru um 50-60 nemendur á lyfjateknabraut á hverjum tíma en að meðaltali eru 12 útskrifaðir árlega og voru 67 starfsleyfi gefin út á árunum 1998 - 2004. Unnt er að taka flesta almenna áfanga námsins í fjarnámi og sumar sérgreinar.

Haustið 2004 hófst kennsla eftir nýrri námsskrá lyfjatekna. Samkvæmt henni ljúka nemendur 162 einingum, þar af eru 40 einingar almennt nám, og 108 einingar í sérgreinum. Síðan er 14 eininga ólaunuð starfsþjálfun sem tekin er á lokaönn. Það er reynsla kennslustjóra lyfjateknabrautar að flestir umsækjendur um nám á brautinni hafi þegar lokið almennum hluta námsins og hefji strax nám í sérgreinum. Ef miðað er við þann sem hefur eingöngu grunnskólanám að baki tekur námið fjögur og hálf ár. Starfsnámið er þannig skipulagt að þeir sem hyggjast hafa umsjón með því námi á hverjum vinnustað þurfa að sækja kynningu til FÁ - Heilbrigðisskóla þar sem fram koma þær kröfur sem gerðar eru til vinnustaðarins og hvaða verkefnum nemandi skuli koma að. Notaðar verða ferilbækur í starfsnáminu en annars taka nemendur próf í hverjum áfanga fyrir sig. Starfsheitið lyfjateknir er lögverndað.

## Læknaritari

Vorið 2004 lauk 12. starfsári námsbrautar fyrir læknaritara í Fjölbrautaskólanum Ármúla - Heilbrigðisskóla. Þetta er eini staðurinn á landinu sem býður nám fyrir læknaritara en unnt er að sækja alla áfanga námsbrautarinnar (nema líkamsbeitingu) í fjarnámi. Alls hafa 14 lokið námi læknaritara í fjarnámi en 117 hafa útskrifast sem læknaritarar á undanförunum 12 árum. Að meðaltali útskrifast um það bil 10 nemendur á ári og í kringum 22 nemendur stunda nám á brautinni hverju sinni. Starfið er lögverndað og gefin voru út 75 starfsleyfi á árunum 1998-2004.

Nám læknaritara er 81 eining, þar af 57 einingar í sérgreinum sem teknar eru á þremur önnum og svo 24 eininga starfsþjálfun sem kemur inn eftir fyrstu tvær annirnar í náminu. Yfirleitt tekur það tvö ár að ljúka náminu. Til að geta hafið nám á læknaritarabraut þarf viðkomandi að hafa stúdentspróf eða sambærilega menntun og starfsreynslu til að fá inngöngu námið sem er nokkuð sérstakt fyrir námsbraut í framhaldsskóla. Skipulag starfsþjálfunar er þannig að nemandi fer á þrjá staði á tímabilinu og er í tvo mánuði á hverjum stað. Miðað er við að starfsþjálfunin fari fram á sjúkrahúsi eða heilsugæslustöð og hefur löggiltur læknaritari umsjón með henni. Neminn fær 90% af launum læknaritara á starfsþjálfunartímabilinu og fær umsögn að því loknu.

## Sjúkraliði

Fyrst var boðið upp á sjúkraliðabraut á framhaldsskólastigi árið 1980 við Fjölbrautaskólann í Breiðholti en Sjúkraliðaskóla Íslands sá annars um menntun sjúkraliða. Sjúkraliðaskólinn var lagður niður árið 1990 og er nú boðið upp á sjúkraliðabrautir í mörgum framhaldsskólum, þó eru Fjölbrautaskólinn í Breiðholti og Fjölbrautaskólinn Ármúla – Heilbrigðisskóli með flesta nemendur (sjá töflu 4.1). Nokkur sveifla hefur verið í fjölda útskrifaðra sjúkraliða og hefur hún verið uppá við á síðustu tveimur árum eftir nokkra lægð. Útgefin starfsleyfi sjúkraliða frá árinu 1998 eru 489 en um það bil 3500 sjúkraliðar hafa útskrifast frá upphafi sjúkraliðanáms.

Engin sérstök inntökuskilyrði eru á sjúkraliðabrautir og er unnt að hefja nám eftir grunnskólapróf. 18 ára aldurstakmark er í verklegan hluta námsins. Miðað er við að það taki 6 annir að ljúka náminu, auk þess sem starfsþjálfun nær yfir 16 vikna tímabil. Ný námsskrá sjúkraliða tók gildi árið 2003 og er námið alls 120 einingar, þar af er almennur bóklegur hluti námsins 25 einingar, sérgreinar 64 einingar, ólaunað verknám 15 einingar og starfsþjálfun er metin til 16 eininga. Starfsheiti sjúkraliða er lögverndað.

Kennsla áfanga í verknámi frem fram á heilbrigðisstofnunum í umsjón hjúkrunarfræðings og leiðbeinanda sem er menntaður sjúkraliði. Skipulag verknámsins er á hendi hvers skóla fyrir sig en verknámsáfangar eru þrír 15 vakta áfangar. Miðað er við að starfsþjálfunin sé 80-100% starf í alls 16-20 vikur. Þessi tími þarf ekki að vera samhangandi en þó má hver lota ekki vera skemmri en fjórar vikur. Nemendur finna sér sjálfir pláss í starfsþjálfun og er námssamningur gerður milli nemanda, skóla og stofnunar. Nauðsynlegt er að hluti starfsþjálfunarinnar fari fram á deildaskiptu sjúkrahúsi. Í lok starfsþjálfunartímabils fær nemandi umsögn frá heilbrigðisstofnuninni. Starfsþjálfunartímabilið er launað. Einnig er mögulegt að taka hluta af starfsþjálfun á Norðurlöndunum.

Einnar annar framhaldsnám fyrir sjúkraliða hófst við Fjölbrautaskólann Ármúla - Heilbrigðisskóla í janúar 1992 en frá janúar 2002 hefur verið boðið upp á

tveggja anna framhaldsnám. Inngöngu í það nám fá þeir sem lokið hafa sjúkraliðanámi og hafa að auki fjögurra ára starfsreynslu. Sérstök valnefnd ákvarðar hverjir fá inngöngu í námið sem er tveggja anna og er lögð áhersla á öldrunarhjúkrun. Skipulag námsins er á þann veg að námið hefst á vorönn, svo kemur 8 eininga verklegt nám á stofnun undir leiðsögn hjúkrunarfræðings og svo lýkur náminu á haustönn með útskrift í desember. Í vinnustaðanámi fylgir ferilskrá hverjum nemanda. Bóklegar einingar eru 43 svo námið er alls 51 eining. Alls hafa 22 nemendur útskrifast úr tveggja anna framhaldsnáminu en mikil aðsókn hefur verið að náminu. Í janúar 2004 hófu 37 nám, þar af 25 í fjarnámi.

## **Tanntæknir**

Kennsla á námsbraut fyrir tanntækna hófst á vorönn 1992 í Fjölbrautaskólanum Ármúla – Heilbrigðisskóla og hét þá námsbraut aðstoðarfólks tannlækna. Árið 1998 var starfsheiti aðstoðarfólks tannlækna breytt í tanntæknar og þá nafni námsbrautarinnar um leið. Að meðaltali stunda um það bil 25 nemendur nám á brautinni hverju sinni en pláss í verknámi eru 12 sem oftast eru fullnýtt. Útgefin starfsleyfi til tanntækna voru 20 á síðustu 6 árum (1998-2004). Unnt er að hefja nám að loknu grunnskólaprófi en 18 ára aldurstakmark er í verklega námið.

Tanntæknanám er 79 einingar, bóklegur hluti sem skiptist í 12 eininga almennt nám, 35 eininga nám í sérgreinum og verklegan hluti sem er 32 einingar. Kennsla í verklegum hluta námsins fer fram við tannlæknadeild Háskóla Íslands. Tanntæknir er löggilt starfsheiti.

## 3.2 Störf þar sem nám er ekki til staðar á framhaldsskólastigi

### Aðstoðarmaður sjúkraþjálfara og iðjuþjálfar

Hingað til hefur ekki verið boðið upp á námskeið eða annan undirbúning fyrir aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfar. Fyrir nokkru var fyrirhugað að halda námskeið fyrir þessa starfsmenn hjá Mími-símenntun en það komst ekki til framkvæmda. Starfsþjálfun aðstoðarfólks hefur því fyrst og fremst farið fram hjá viðkomandi stofnun eða fyrirtæki. Nú er í undirbúningi að bjóða 30 stunda námskeið fyrir aðstoðarfólk sjúkraþjálfara sem hefjast mun í janúar 2005. Námskeiðið er samstarfsverkefni Félags íslenskra sjúkraþjálfara, Menningar- og fræðslusamband alþýðu, SFR - stéttarfélags í almannajónustu og Verslunarmannafélags Reykjavíkur. Aðgang að námskeiðinu hafa starfandi aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og aðrir sem áhuga hafa á slíku starfi. Námskeiðinu munu ekki fylgja starfsréttindi en þátttakendur munu fá skírteini að því loknu. Ekkert nám eða námskeið er fyrirhugað fyrir aðstoðarmenn iðjuþjálfar.

### Fótaaðgerðafræðingur

Frá 1991 hefur ekki verið unnt að stunda nám til löggildingar í fótaaðgerðafræðum á Íslandi. Fyrir nokkru síðan voru uppi hugmyndir um að búa til námsbraut í Heilbrigðisskólanum en frá því hefur verið fallið, einkum vegna mikils kostnaðar við námið. Fótaaðgerðafræðingar sækja því menntun sína erlendis, í skóla sem viðurkenndir eru af íslenskum heilbrigðisyfirvöldum. Algengast er að fótaaðgerðafræðingar nemi í Danmörku og Noregi þar sem námið á framhaldsskóla-stigi og tekur 1,5-2 ár hafi nemendur grunn af heilbrigðisviði á framhaldsskólastigi. Í nokkrum löndum, s.s. í Finnlandi, Hollandi, Bretlandi og á Spáni er nám fótaaðgerðafræðinga á háskólastigi og tekur 3,5-4 ár. Tækniháskóli Íslands í samvinnu við Félag fótaaðgerðafræðinga hefur unnið nokkra undirbúningsvinnu með það fyrir augum að bjóða upp á nám til B.S. gráðu í fótaaðgerð við Tækniháskóla Íslands en það mál er nú í bið.

Um það bil tveir fótaaðgerðafræðingar ljúka nú námi árlega. Frá því 1991 hafa um það bil 25 íslenskir fótaaðgerðafræðingar lokið námi á Norðurlöndunum. Leyfi heilbrigðisráðherra er nauðsynlegt fyrir því að taka upp starfsheitið fótaaðgerðafræðingur og leitað er umsagnar landlæknis og stéttarfélags áður en leyfi er veitt.

### Meindýraeyðir

Umhverfisstofnun (áður Hollustuvernd ríkisins) gefur út starfsleyfi meindýraeyða. Til þess að fá slíkt leyfi þarf viðkomandi að sækja 16 klukkustunda námskeið sem haldið er í samstarfi Umhverfisstofnunar, Rannsóknarstofnunar Landbúnaðarins og Vinnueftirlits ríkisins. Einnig þurfa þátttakendur á námskeiðunum að sækja verklega þjálfun hálfan dag hjá Meindýravörum Reykjavíkurborgar.

Hvorki er til tölur hjá Umhverfisstofnun yfir fjölda þeirra sem sótt hafa námskeiðin né yfir þá sem hafa fengið réttindi til að starfa frá upphafi, en 15.júlí 2004 voru 73 gild starfsleyfi. Starfsleyfin gilda að jafnaði í 3 ár í senn. Síðasta námskeið

var haldið haustið 2002 og er fyrirhugað námskeið haustið 2004 ef næg þátttaka fæst. Kostnaður við námskeiðið er breytilegur en var síðast 25.000 krónur, auk leyfisgjalda ef við á.

Innihald námskeiðanna er í grófum dráttum á þessa leið:

- ~ Yfirlit um skaðvalda og meindýr (skordýr, nagdýr);
- ~ Varnarefni (efnasamsetning, form, verkun, eituráhrif á menn, viðbrögð við eitrunum, lög og reglugerðir);
- ~ Búnaður, aðgerðir og vettvangur;
- ~ Sérstakar meindýravarnir (innra eftirlit og meindýravarnir í matvælafyrirtækjum);
- ~ Reglur um veiðar á villtum dýrum.

Eftir lok námskeiðsins fá þátttakendur afhent skírteini. Til þess að fá starfsréttindi er sótt um það sérstaklega til Umhverfisstofnunar þar sem leggja þarf fram þátttökuskírteinið af námskeiðunum. Einnig þarf að sækja um leyfi til að kaupa og nota varnarefni en það er gert hjá sýslumanni.

## **Rannsóknarmaður**

Árið 1993 hóf Iðntæknistofnun að skoða möguleika á að taka upp nám eða námskeið fyrir aðstoðarmenn á rannsóknarstofum. Í þeim undirbúningi var hlutfall aðstoðarmanna og sérfræðinga á rannsóknarstofum skoðað ásamt umhverfi rannsóknarstofa almennt. Í stuttu máli varð niðurstaðan sú að talin var nokkur þörf á námi fyrir aðstoðarfólk við rannsóknir. Námskeið fyrir rannsóknarmenn hófust svo árið 1998. Námskeiðin voru svo haldin að meðaltali tvisvar á ári og komust 17 nemendur að í hvert sinn. Mikil aðsókn var að náminu þegar líftækniíðnaður fór fyrir alvöru af stað í kringum árið 2000 en síðan dró úr aðsókn og voru ekki haldin nein námskeið veturinn 2003-2004. Stærri fyrirtæki í greininni hafa nýtt sér hluta af námsefni Iðntæknistofnunar til að halda námskeið fyrir starfsmenn sína á vinnustað. Fjöldi þeirra sem sótt hafa námskeiðin liggur ekki nákvæmlega fyrir en er á að giska 100. Námskeið Iðntæknistofnunar er 150 stunda námskeið sem kennt er á þriggja mánaða tímabili. Áherslur námskeiðsins eru á efnafræði, örverufræði, matvælafræði ásamt verklegri þjálfun fyrir störf á rannsóknarstofu. Kostnaður við námskeiðið er 92.000 krónur. Þrátt fyrir litla aðsókn hefur námskeiðið ekki verið lagt niður með formlegum hætti.

Árið 1999 var að störfum nefnd á vegum menntamálaráðuneytis og Fjölbrautaskólans Ármúla sem vann að námskrágerð fyrir rannsóknartækna. Niðurstaða þeirrar vinnu var sú að lagt var til 142 eininga nám á framhaldsskólastigi, 73 einingar í aðfararnámi (almennu námi) og 69 einingar í sérgreinum, þar af 15 eininga starfsþjálfun á vinnustað. Leitað var álits nokkurra fyrirtækja og fagaðila á þessum drögum ásamt því sem viðhorf þeirra til náms fyrir rannsóknarmenn var kannað. Af 26 svörum sem bárust töldu 17 að þetta námsskipulag myndi henta þeirra fyrirtækjum. Svör þeirra sem ekki töldu skipulagið henta voru yfirleitt á þá leið að námið væri ekki nægilega sérhæft fyrir þarfir vinnustaðarins. Einnig var nefnt að námið væri ef til vill of umfangsmikið fyrir nemendur á þessu skólastigi.

## Ráðgjafi á meðferðarstofnun

Ekki er í boði sérstakt nám eða námskeið fyrir ráðgjafa á meðferðarstofnunum. Þjálfun þessa starfsfólks fer yfirleitt fram á vinnustöðunum sjálfum eftir að ákvörðun hefur verið tekin um ráðningu viðkomandi starfsmanns og með þátttöku hans í ýmsum námskeiðum sem haldin eru í tengslum við félagslega geirann. Sem dæmi fer þjálfun áfengis- og vímuefnaráðgjafa á sjúkrahúsinu Vogu þannig fram að fyrstu þrjú mánuði er eingöngu unnið undir handleiðslu og í návist reynds ráðgjafa. Fræðsla um vímuefni, lyfjafræði, afeitrun, fíkn, siðfræði og hugmyndafræði meðferðarinnar er í fyrirlestrarformi þrisvar í viku allt árið um kring og er nýjum ráðgjöfum skylt að sækja fræðsluna. Litið er á að þjálfun ráðgjafa taki um það bil tvö ár. Þjálfun ráðgjafa þar sem unnið er með hegðunarvandamál og geðræn vandamál barna og unglunga fer oftast þannig fram að nýr starfsmaður fær 6 vikna aðlögunartíma þar sem hann starfar undir handleiðslu reynds starfsmanns og sækir skipulagða fræðslu innan stofnunarinnar. Þrjú fyrstu mánuðirnir eru reynslutími. Mjög algengt er að ráðgjafar á meðferðarstofnunum fyrir börn og unglunga hafi BA próf í sálfræði eða öðrum félagsvísindagreinum (félagsfræði, mannfræði, uppeldisfræði), sérstaklega á höfuðborgarsvæðinu.

Áfengis- og vímuefnaráðgjafar í Félagi áfengisráðgjafa (FÁR) hafa möguleika á því að hljóta viðurkenningu NAADAC (sem er fagfélag áfengisráðgjafa í Bandaríkjunum) með svonefndu NCAC prófi sem er viðurkenning á starfsreynslu og þátttöku í fræðslu. Nú hafa 7 ráðgjafar í FÁR lokið slíku prófi.





#### 4. Hugleiðingar um nám og starfssvið

Í þessum kafla verður greint frá ýmsum upplýsingum og hugleiðingum um störf 12 og fjallað almennt um framtíðarsýn og möguleika sem viðmælendur í könnuninni sáu fyrir sér. Kaflinn er að miklu leyti byggður á skrifum spyrna en að loknum viðtölum rituðu þeir athugasemdir sem þeim fundust mikilvægar en ekki áttu beinlínis erindi í aðra kafla skýrslunnar.

Eins og fram kemur í næsta kafla um þekkingu og hæfni var það rétt tæpur helmingur yfirmanna sem spáði því að aukinnar menntunar yrði krafist innan næstu fimm ára fyrir þessi 12 störf og um það bil tveir þriðju töldu aukna menntun æskilega. Þetta var þó mismunandi milli starfa. Allir þeir yfirmenn sem rætt var við vildu áfram gera sömu kröfur til starfsfólks og sáu ekki fyrir sér miklar breytingar varðandi starfssvið og verkefni. Í viðtölum við yfirmenn kom almennt fram að þeir voru ekki áfjáðir í að leggja til aukna menntun í formi náms eða námsbrauta innan skólakerfisins, nefndu frekar að þeir vildu aukna þekkingu á einstökum verkssviðum. Það getur að hluta til verið vegna hærri launa sem fylgja viðurkenndu námi en gott dæmi um slík tengsl er staða félagsliða.

Nám félagsliða er tiltölulega nýtt og eru starfsmenn með slíka menntun að skila sér til starfa um þessar mundir. Félagliðar sjá fyrir sér að töluverðan tíma muni taka fyrir þá að staðsetja sig innan heilbrigðis- og félagsþjónustu og var það mjög mismunandi eftir vinnustöðum hvort starfsmenn fengu hærri laun eftir námið. Það er mikilvægt að þessi mál séu á hreinu, því ef launamunur verður lítil fyrir og eftir nám verður hlutdeild ófaglærðs fólks í þessu starfi áfram stór. Mikilvægi launategingar er mjög ljóst, t.d. í starfi sjúkraliða en þar hefur ásókn í námið aukist til muna sem að miklu leyti má rekja til betri launa eftir síðasta kjarasamning. Annars var fremur mikil ánægja með nám félagsliða og yfirmenn þeirra töldu það hæfa starfi þeirra vel.

Í ýmsum öðrum störfum voru töluverðar hræringar, bæði hvað varðar vilja til að endurskoða nám, koma á námi eða auðga störfin. Sem dæmi er starf lyfjatækna en þar eru uppi óskir um aukin réttindi, að fá að vera annar kvittunaraðili á lyfseðla ásamt lyfjafræðingi. Ný námskrá lyfjatækna ætti að mæta kröfum vegna þessarar breytingar ef til kemur. Annað starf þar sem breytingar á starfssviði eru aðkallandi er starf lækna ritara en margir viðmælenda töldu að starfið væri að einangrast og mörg verkefni væru að færast á annarra hendur, s.s. lækna, hjúkrunarfræðinga og bókasafns- og upplýsingafræðinga. Ný tækni við skráningar og meðferð upplýsinga hefur að hluta valdið þessum breytingum. Það er nauðsynlegt að endurskoða námskrá lækna ritara, bara til að mæta starfinu eins og það er í dag, en einnig þarf að leggja vinnu í starfssviðið sjálft, hvernig það á að vera og hver verkefni lækna ritara skulu vera.

Félög meindýraeyða og fótaaðgerðafræðinga hafa bæði mikinn áhuga fyrir því að skipuleggja nám í sínum greinum og hafa unnið töluverða undirbúningsvinnu í því sambandi. Enn hefur þó ekkert komið út úr þeirri vinnu. Meindýraeyðar hafa hvorki fundið námsskipulag eða kennslustofnun sem þeim hentar en fótaaðgerðafræðingar vilja hafa kennsluna á háskólastigi og hafa viljrði Tækniháskóla Íslands fyrir þróun á slíku námi. Það mál er þó í bið vegna sameiningar skólans við Háskólann í Reykjavík. Umhverfisstofnun hyggst áfram bjóða námskeið fyrir meindýraeyða en flestir viðmælenda í þeim hópi voru á móti þeim námskeiðum. Óljóst er með nám rannsóknarmanna, það er opinberlega enn á dagskrá hjá Iðntæknistofnun en aðsókn hefur verið lítil. Fyrirtæki sem ráða rannsóknarmenn hafa frekar tekið fræðsluna inn til sín með sérhæfingu vinnustaða sem rökstuðning. Betra grunnnám með áherslu á raunvísindi var þó ósk yfirmanna þar. Ráðgjafar á meðferðarstofnunum eru ekki í

einu félagi og vinnuveitendur höfðu ekki í huga samræmt nám fyrir ráðgjafa. Þeir voru þó sammála um að ákveðna grunnþætti í starfi ráðgjafa mætti þjálfa og kenna utan vinnustaðanna. Í raun á hið sama við um aðstoðarmenn sjúkráþjálfara og iðjuþjálfara. Þeir starfsmenn eru ekki í sama félagi og forsvarsmenn félaga iðjuþjálfara og sjúkráþjálfara sáu ekki beina tengingu milli þessara starfa.

Að mati viðmælenda í hópi yfirmanna, stéttarfélags og námsbrauta sjúkraliða hefur orðið töluverð breyting síðast liðin tvö ár varðandi fjölda sem sækir í starfið. Í fyrsta lagi hefur ný námskrá leitt til þess að auðveldara er að meta nemendur á réttan byrjunarstað í námið auk þess sem leiðin í stúdentspróf í framhaldinu er greiðari. Í öðru lagi hafa laun sjúkraliða hækkað eftir áralanga baráttu. Í þriðja lagi er auðvelt að fá vinnu við hæfi og margir hafa áttað sig á að vaktavinna er að mörgu leyti hentug, s.s. fyrir barnafólk. Í fjórða lagi hefur athygli beinst meira að starfinu vegna umræðu um heilbrigðiskerfið og fjölgun aldraðra og auðveldara er að nálgast upplýsingar um námið. Þeir nemendur sem eru eiga mestan þátt í þessari fjölgun eru oftast konur á aldrinum 25-45 ára sem eru að vinna svipuð störf nú þegar eða hafa stúdentspróf og vilja ná sér í starfsmenntun.

### *Togstreita*

Flestir spyrjar minntust á að þeir hafi orðið varir við togstreitu hjá viðmælendum – bæði við aðrar fagstéttir en einnig innan eigin raða. Sú togstreita sem vart var við milli starfsfólks í sömu störfum var aðallega milli þeirra sem höfðu eldri réttindi/eldra nám að baki eða einungis starfsreynslu og hinna sem höfðu yngra og oft lengra nám sem veitti þó sömu starfsréttindi. Þetta átti við um mörg störf, s.s. tanntækna, meindýraeyða, heilsunuddara, ráðgjafa á meðferðarstofnun og fótaaðgerðafræðinga. Þegar nám er tekið upp eða lengt mætti hafa þessi áhrif í huga.

Þar sem ekki var um lögvernduð starfsheiti að ræða, s.s. hjá meindýraeyðum, heilsunuddurum og ráðgjöfum var viðmælendum oft tíðrætt um „fúsk“ þar sem notkun á starfsheitum þeirra er í raun og veru heimil öllum án tillits til náms eða annars bakgrunnar. Fannst mörgum skorta á eftirlit, bæði með þjálfun og starfsemi af hendi opinberra aðila en án lagabreytingar varðandi starfsheiti og starfssvið væri erfitt um vik að koma því að.

Togstreita milli starfsstétta var oft vegna þess að starfssvið voru annað hvort óskýr eða að taka breytingum. Dæmi um stéttir þar sem vart var við slíka togstreitu var milli sjúkraliða og hjúkrunarfræðinga, en margir vildu þó taka fram að hún væri samt mun minni en áður. Sjúkraliðar töldu sig oft vera að færast nær starfssviði hjúkrunarfræðinga, t.d. vegna þess að hjúkrunarfræðingar vildu síður vinna vaktavinnu. Önnur dæmi eru félagsliðar en á mörgum vinnustöðum áttu þeir í töluverðum erfiðleikum með að skilgreina sig meðal annarra stétta og lækningarar voru oft í talsverðri vörn með starfssvið sitt eins og minnst var á hér að ofan.

## *Að lokum*

Nám í heilbrigðis- og félagsgreinum þarf að vera í stöðugri endurskoðun því störfin breytast mörg hver ört og sífellt eru gerðar meiri kröfur til heilbrigðis- og félagsþjónustu. Þess þarf að gæta að störfin fylgi þróun og dragist ekki aftur úr eins og nú er hættu með t.d. starf lækna. Markaðsumhverfi, einkarekstur og samkeppni hafa líka áhrif á fjölmargar starfsgreinar í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Sem dæmi um það eru störf lyfjatakna, rannsóknarmanna, fótaaðgerðafræðinga, heilsunuddara, tanntækna og eflaust fleiri.

Símenntun og endurmenntun starfsfólks í heilbrigðis- og félagsgreinum er því mjög mikilvæg og eru þau mál í mjög misjöfnum farvegi í þeim 12 störfum sem skoðuð voru í þessari úttekt. Það er athugunarvert hvort tengja eigi saman fleiri fagfélög í símenntunarmiðstöð eins og vísir er að hjá Framvegis – miðstöð um símenntun sem hefur sinnt símenntunarþörf nokkurra heilbrigðisstétta. Það gæti einnig aukið samstöðu og samkennd heilbrigðis- og félagsþjónustugreina.

Einnig þarf að hafa í huga að áformuð stytting námstíma til stúdentsprófs mun hafa áhrif á starfsnámsbrautir í framhaldsskólum og þarf að huga að skipulagi þeirra, sérstaklega lengri starfsnámsbrauta.



## 5. Þörf fyrir þekkingu og hæfni

Í þessum kafla er greint frá niðurstöðum úr viðamikilli könnun sem gerð var meðal starfsfólks og yfirmanna í þeim 12 störfum sem hér voru til skoðunar. Alls byggja niðurstöður á viðtölum við 329 einstaklinga; 180 frá árunum 1998/1999 og 149 frá 2004.

Viðtölin fóru þannig fram að spyrjar mæltu sér mót við starfsfólk og yfirmenn í störfunum 12 og fóru á vinnustaði þeirra til þess að taka viðtölin. Notaður var spurningalisti um almenna og sérhæfða færni ásamt spurningum um þróun og framtíðarhorfur. Flestar spurningar á listanum höfðu áður verið notaðar við gagnaöflun vegna starfagreininga<sup>19</sup> en einnig bættust spurningar við eftir undirbúningsvinnu vegna þessarar úttektar.

Reynt var að velja starfsmennina af sem flestum vinnustöðum þannig að gott yfirlit fengist um störf þeirra. Valið var því fyrst og fremst miðað við störf fólksins en ekki við að fá tiltekin hlutföll viðmælenda af báðum kynjum, ólíkum aldri eða með mismunandi menntun

Skipulag þessa kafla er á þann veg að hægt er að sjá þær kröfur sem gerðar eru til margra færniþátta, mat á þjálfun fyrir störfin og óskir um viðbótarþjálfun, mikilvægisröð færniþátta ásamt því sem reynt er að meta þróun starfanna m.t.t. færni og þekkingar. Í lok hvers kafla um starf er bent á þá þætti sem hafa ber í huga við skipulagingu og endurskipulagningu náms í viðkomandi starfi.

Þrátt fyrir að fjallað sé um sömu þætti vegna hvers starfs eru kaflarnir mislangir. Bæði var fjöldi viðmælenda vegna hvers starfs ólíkur (frá 8 til 110) en þar sem viðmælendur eru fáir gefast minni færi á myndrænni framsetningu eða hlutfallstölum. Einnig eru ólíkar áherslur í umfjöllun um þekkingu og hæfni þar sem reynt var að sýna það í hverju starfi sem mest reyndi á og var áhugaverðast frá sjónarhorni þeirra markmiða sem unnið var útfrá.

Í þeim köflum sem á eftir koma eru ítarlegar upplýsingar um 12 störf í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Einnig skal þó bent á lýsingar á starfssviðum í kafla 3 hér að framan en þar eru líka mikilvægar upplýsingar um færni í störfunum og hvers konar fræðsla og þjálfun kemur starfsfólki að gagni.

Í viðauka þessa kafla er svo að finna töflur með heildarniðurstöðum úr öllum störfunum 12 hvað varðar bakgrunn þátttakenda og einnig niðurstöður úr völdum spurningum.

---

<sup>19</sup> Spurningalistinn *Færnikröfur starfa* var notaður við samnefnda rannsókn hjá Rannsóknþjónustu HÍ á árunum 1996-2000.

## 5.1 Aðstoðarmaður sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara

### Bakgrunnur

Upplýsingar um aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara byggjast á 25 viðtölum, hvoru tveggja frá 1999 og 2004. Rætt var við 19 starfsmenn og 6 yfirmenn; 23 konur og tvo karla. Báðir karlarnir voru í hópi yfirmanna. Aldur starfsmanna, sem allar voru konur, var nokkuð dreifður, en flestar (12) voru 41-60 ára. Þrjár voru 20-40 ára og fjórar 60-65 ára. Starfsaldur viðmælenda var að meðaltali rétt tæp 9 ár, sá lengsti 30 ár og sá stysti 2 ár.

Stöðugildi á þeim vinnustöðum sem viðmælendur störfuðu á voru allt frá þremur til yfir 100. Alls 9 vinnustaðir höfðu færri en 10 stöðugildi, á 11 vinnustöðum voru 11-20 stöðugildi og á tveimur voru 21-99 stöðugildi. Vinnustaðir þriggja viðmælenda höfðu fleiri en 100 stöðugildi.

Starfið var aðalstarf flestra aðstoðarmanna, tveir höfðu eitt annað starf og tveir voru í skóla samhliða starfi. Vinnutími var yfirleitt 40 klukkustundir á viku, tveir viðmælendur voru þó í hálfu starfi og tveir unnu 45 klukkustundir á viku (meðaltal 38,8 klukkustundir á viku). Rúmur helmingur, eða 52% viðmælenda, leituðu beint til fyrirtækis/stofnunar, án þess að laust starf hefði verið auglýst og fengu þannig vinnuna. Um 16% höfðu svarað auglýsingu um laust starf, 12% höfðu færst til úr öðru starfi hjá sama fyrirtæki/stofnun og 8% fengu starfið í gegnum ráðningarstofu.

Menntun aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara var fjölbreytt. Um helmingur hafði þó einungis grunnskólapróf að baki en margir þeirra höfðu samt sem áður reynt fyrir sér í ýmsu námi án þess að ljúka prófi. Um þriðjungur hafði lokið starfsnámi og þrír viðmælendur höfðu stúdentspróf. Tveir þeirra höfðu einnig lokið prófi úr sérskóla á eða við háskólastig. Það nám sem viðmælendur nefndu var t.d. nám í hússtjórnarskóla, húsasmíði, listnám, skrifstofu- og ritaránám og sjúkraliðanám.

### Grundvallarfærni

Í töflu 5.1.1 má sjá þá þætti úr athugun á færni í lestri, reikningi, ritun og erlendum tungumálum sem mest reyndi á. Miðað var við að í 50% eða fleiri tilvikum reyndi á færniþáttinn.

**Tafla 5.1.1 Grundvallarfærni í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara**

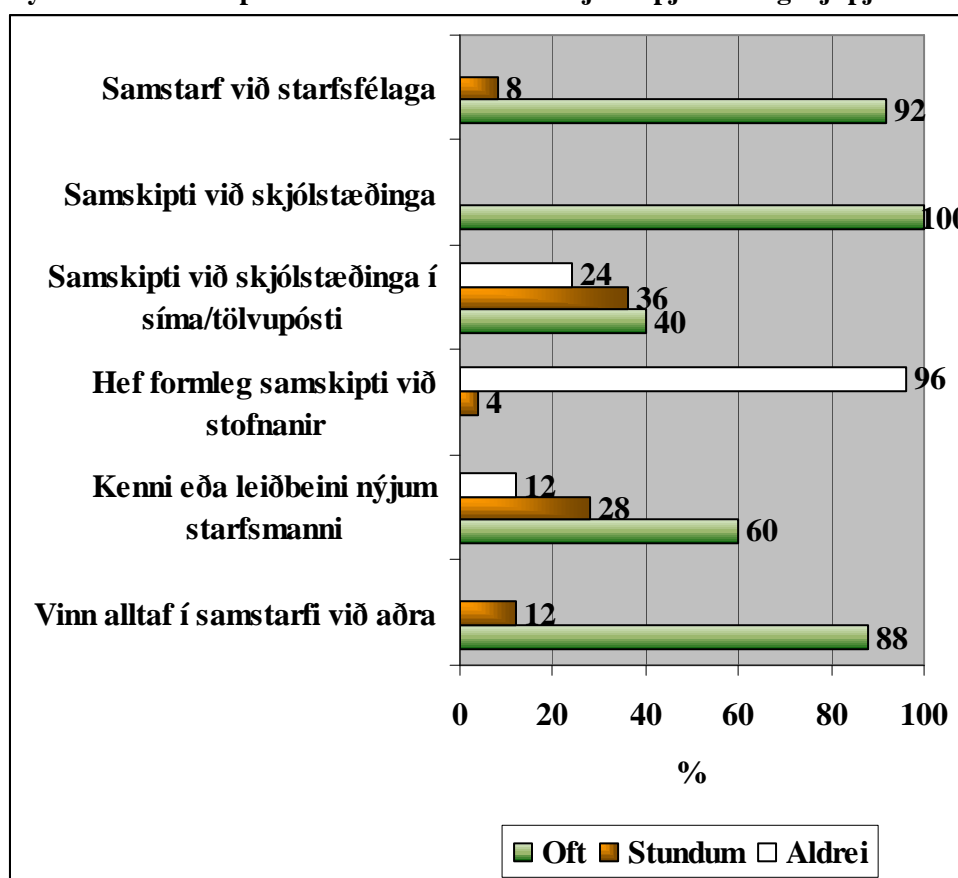
	Hlutfall
Ég les eyðublöð og einfaldar leiðbeiningar	96%
Ég les stutt bréf og minnisblöð	80%
Ég les fræðsluefni tengt starfinu	68%
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar í starfinu	56%
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	88%
Ég þarf stundum að tjá mig á erlendu tungumáli í starfinu	46%
Ég hef átt í vandræðum með að skilja texta sem ég les vegna starfsins	24%
Ég hef átt í vandræðum með reikning í starfi	16%
Ég hef átt í vandræðum með ritun í starfi	20%
Stafsetningarkunnátta mín er góð	52%
Ég reyni stundum að forðast erlend tungumál í starfinu	12%

Mjög fáir lásu lengri texta, sé fræðsluefni undanskilið, og lítið reyndi á reikning eins og prósentur, verðútreikninga eða flatarmál. Í raun má segja sama um ritun en hún virtist takmarkast að mestu við útfyllingu eyðublaða og reikninga. Viðmælendur sögðust nokkrir skrifa dagbók vegna starfsins og sumir höfðu skrifað styttri texta fyrir fréttabréf, auglýsingar eða tilkynningar.

### Samskipti og samvinna

Samskipti við skjólstæðinga voru algeng í starfi aðstoðarmanna eins og sjá má á mynd 5.1.1, sérstaklega augliti til auglitis en minna var um síma/tölvupóstsamskipti. Nær engir höfðu formlegt samband við einhverjar stofnanir fyrir hönd síns vinnustaðar.

Mynd 5.1.1 Samskipti í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjubjálfa



Mikið reyndi á samstarf í starfi aðstoðarmanns en þeir unnu yfirleitt alltaf í samstarfi við aðra. Lítið var samt um ágreining í samstarfi, um 12% höfðu lent í ágreiningi við samstarfsfólk og 16% í ágreiningi við skjólstæðinga. Yfirmaður réð oftar hvenær og hvernig aðstoðarmenn unnu dagleg störf sín heldur en þeir sjálfir. Samskipti við yfirmenn gengu vel, um 72% töldu sig mjög frjálsa að því að vera yfirmanni sínum ósammála og 28% töldu sig nokkuð frjálsa. Nær öllum fannst yfirmaður sinn mjög viljugur að hlusta á starfstengd vandamál og aðstoða við að finna á þeim lausnir. Öllum fannst yfirmaður koma fram við sig á sanngjarnan hátt.

### *Frumkvæði, skipulagning, tölvunotkun*

Aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara fannst starf sitt í meðallagi fjölbreytt, en í töflu 5.1.2 eru lýsingar þeirra á daglegu starfi.

**Tafla 5.1.2 Fjölbreytni í starfi aðstoðarmanna sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara**

<b>Lýsing</b>	<b>Hlutfall</b>
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	8%
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	40%
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	20%
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	32%

Um það bil 32% kom *oft* með nýjar hugmyndir varðandi starfið og 48% *stundum*. Hugmyndirnar létu aðallega að því að auka fjölbreytni í starfi, bæta þjónustu og bæta vinnuáðstæður. Frumkvæði starfsmanna virtist ágætlega metið því í um helmingi tilvika var hugmyndunum *oft* komið í framkvæmd en annars *stundum*.

Fremur litlar kröfur voru um skipulagsfærni og tölvunotkun eins og sjá má í töflu 5.1.3. Þó var skipulag efnisnotkunar, vörupantanir og nýting húsnæðis eða rýmis nokkuð algengt.

**Tafla 5.1.3 Skipulagsfærni og tölvunotkun - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara**

	<b>Oft</b>	<b>Stundum</b>	<b>Aldrei</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Ég skipulegg tíma minn sjálf/ur dags daglega	32	44	24
Ég geri tímaáætlun um verkefni	8	20	72
Ég skipulegg tíma einhverra annarra	8	16	76
Ég segi fólki fyrir verkum	9	13	78
Ég ráðstafa fjármunum (innkaup og sala)	17	13	70
Ég ákveð eða skipulegg efnisnotkun	32	12	56
Ég ákveð vörupantanir eða dreifingu vöru	60	12	28
Ég skipulegg nýtingu rýmis eða húsnæðis	8	40	52
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	12	40	48
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	16	16	68
Ég skipulegg flokkun gagna	4	8	88
Ég leita að gögnum í tölvu	20	12	68
Ég vinn úr tölvugögnum	0	4	96

Það voru helst aðstoðarmenn sjúkraþjálfara sem skráðu stundum tímapantanir í tölvu en oftast voru slíkar skráningar samt handskráðar í dagbækur.

### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Þjálfun við upphaf starfs var mjög algeng og höfðu 92% viðmælenda fengið þjálfun af einhverju tagi á þeim tíma. Í töflu 5.1.4 er sýnt hverjir veittu þessa þjálfun, mat viðmælenda á gildi hennar og þátttaka í símenntun.



**Tafla 5.1.4 Þjálfun og símenntun - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara**

Ég fékk þjálfun við upphaf starfs míns	92%
Ég fékk tilsögn frá fráfarandi starfsmanni	20%
Ég fékk tilsögn frá sérstaklega útnefndum vinnufélögum	38%
Ég fékk tilsögn frá tilfallandi vinnufélögum	12%
Ég fékk tilsögn frá yfirmanni	52%
Ég fékk mátulega leiðsögn við þetta starf	84%
Ég fékk of litla leiðsögn við þetta starf	16%
Meiri þjálfun fyrir upphaf starfs væri gagnleg	44%
Ég hef sótt símenntun í starfi	60%
Sú símenntun var á síðustu 12 mánuðum	93%

Mikill meirihluti taldi leiðsögn við upphaf starfs vera mátulega. Þrátt fyrir það voru það töluvert margir sem fannst að meiri þjálfun í upphafi væri gagnleg og vildu sjá hana í formi námskeiðs (55%), sem betri leiðsögn á vinnustað (27%) eða í skóla (18%).

Óskir um námskeið, bæði frá starfsmönnum og yfirmönnum voru oftast einhver sérhæfð færni í starfinu, en tölvunámskeið og samskiptanámskeið var einnig nefnt. Auk þess voru nefnd fræðsla um vöðva og líkamlega færni, listsköpun, um geðsjúkdóma, hugmyndafræði iðjuþjálfunar og tungumál. Áberandi var hve margir yfirmenn vildu tölvunámskeið fyrir starfsmenn sína en tölvunotkun var lítil í starfi aðstoðarmanna. Það er því spurning hvort yfirmenn myndu vilja að starfsmenn nýttu meira þessa tækni heldur en þeir gera í dag eða sjá fyrir sér að þessi færni muni koma að gagni í starfinu þegar fram í sækir.

Aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara nefndu oftast líkamlegt erfiði þegar þeir voru spurðir hvort eitthvað reyndist þeim erfitt í starfi. Aðstoð við skjólstæðinga, t.d. að komast til og frá meðferð, hreyfingar meðan á meðferð stendur er oftast á ábyrgð aðstoðarmanna. Aðstoð við mjög fatlað fólk og aðstoð vegna líkamlegrar umhirðu var einnig nefnt í þessu sambandi.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Starfsmenn voru svo beðnir að meta eigin færni í þeim 11 færniþáttum sem kannaðir voru. Yfirmenn voru beðnir að meta færni starfsmanna sinna almennt. Í töflu 5.1.5 eru niðurstöður þessa mats. Almennt töldu starfsmenn sig standa vel að vígi í flestum þeim þáttum sem spurt var um. Það var þó færni í tölvunotkun og erlendum tungumál sem skorti mest.

**Tafla 5.1.5 Mat á eigin færni –aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjubjálfa**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	92	8	0
Reikningi	83	17	0
Ritun/textavinnu	76	20	4
Erlend tungumál	25	46	29
Tjáningu	76	24	0
Samskiptum	92	8	0
Samstarfi	100	0	0
Ákvarðanatöku	77	18	5
Frumkvæði	64	36	0
Skipulagningu	74	22	4
Meðferð gagna og tölvunotkun	33	44	22

Aftur var spurt um þessa sömu færniþætti en nú áttu viðmælendur að meta mikilvægi þeirra í starfinu. Skyggðu reitirnir í töflu 5.1.6 sýna hverju meirihluti viðmælenda svaraði því. Grundvallarfærniþættirnir voru í meðallagi mikilvægir en samskipti, samstarf, frumkvæði og skipulagning þótti mjög mikilvægt.

**Tafla 5.1.6 Mikilvægi færniþátta - aðstoðarmenn sjúkraþjálfara og iðjubjálfa**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	40	48	12
Reikningur	12	40	48
Ritun/textavinna	40	40	20
Erlend tungumál	16	40	44
Tjáning	96	4	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanataka	52	36	12
Frumkvæði	68	24	8
Skipulagning	72	24	4
Meðferð gagna og tölvunotkun	18	31	50

### *Þróun starfsins*

Viðmælendur höfðu það margir á tilfinningunni að verkefnum í starfi þeirra hefði fjölgað frá því að þeir hófu fyrst störf. Það voru 64% sem fannst verkefnum hafa fjölgað en 24% fannst fjöldi verkefna óbreyttur. Álag hafði aukist að mati 48% viðmælenda en staðið í stað hjá 36%. Svör við spurningum um aðrar breytingar styrkja svör þeirra sem töldu álag hafa aukist því margir nefndu að starfsfólki hefði fækkað og/eða skjólstaðingum fjölgað og meiri kröfur væru gerðar til starfsfólks og þekkingar þess. Einnig nefndu nokkrir að þeir tækju nú meiri þátt í langtímaþjálfun og teymisvinnu með fagfólki og bæru meiri ábyrgð í starfi. Um það bil 44% töldu starfið vera flóknara en áður, 36% fannst það óbreytt og 20% fannst starfið einfaldara nú heldur en þegar þeir hófu störf.

Eins og fram kom í kafla 4.2.1 er ekki í boði nám eða námskeið fyrir þennan hóp. Eftir þessa könnun meðal starfsfólks og yfirmanna má auðveldlega leggja til að bætt verði úr því en forsendur fyrir stuttri starfsnámsbraut í skóla eru sennilega ekki fyrir hendi. Námskeiðaröð sem jafnvel mætti taka meðfram vinnu myndi líklega henta betur því það er ekkert sem bendir til þess að svo mikið skorti á nauðsynlega færni starfsfólks fyrir þetta starf að mikla vinnu þurfi að leggja í starfsnámsbraut. Þrátt fyrir að engin formleg þjálfun sé í boði töldu flestir viðmælenda þjálfun vera mátulega og vildu helst námskeið ef bjóða ætti frekari þjálfun/fræðslu fyrir starfið. Hins vegar mætti að sjálfsgöðu reyna að nýta einhver fög sem þegar eru kennd, t.d. í Heilbrigðisskólanum í Fjölbrautaskólanum Ármúla, eða námsefni þaðan. Fróðlegt verður svo að fylgjast með námskeiðinu sem er að fara af stað fyrir aðstoðarmenn sjúkraþjálfara um áramótin og sagt er frá í kafla 4.2.1.

Ef ákveðið verður að bjóða fræðslu og þjálfun fyrir þetta starf ætti samkvæmt niðurstöðum þessarar könnunar að leggja áherslu á eftirfarandi þætti:

- Líkamsbeitingu; en margir kvörtuðu undan líkamlegu erfiði í starfi og því að aðstoða skjólstæðinga við að fara upp á stóla, bekki og annað sem meðferðin krefst af þeim.
- Samskipti og siðfræði; í takt við aðrar stéttir sem starfa í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Mikið reyndi á samskipti við skjólstæðinga og nauðsynlegt að starfsfólk þekki þær kröfur sem gerðar eru um trúnað og fleira í störfum sem þessum.
- Kennsla á tölvur en mat viðmælenda á eigin færni var lágt. Tölvur þóttu í meðallagi mikilvægur færniþáttur og yfirmenn vildu mjög margir bætta tölvukunnáttu starfsmanna.
- Innsýn í kenningar sem tengjast starfinu og hugmyndafræði meðferða hjá sjúkraþjálfurum og iðjuþjálfum.

Einnig mætti kynna almennt heilbrigðis- og félagsþjónustugeirann og skipulag og starfsemi slíkra vinnustaða en það gæti skipt máli að starfsfólk líti á sig sem hluta af þeirri heild. Grundvallarfærniþættir (lestur, ritun, reikningur, tungumál) ættu að þjálfast nógu vel í grunnskólanámi, eða að minnsta kosti þarf ekki að leggja mikla áherslu á þjálfun þeirra fyrir starfið miðað við þær kröfur sem gerðar eru í starfinu.

## 5.2 Félagsliði

Í þessum kafla byggjast niðurstöður á 110 viðtölum, við 79 starfsmenn og 31 yfirmann. Viðtölin voru tekin á árabílinu 1999 til 2004, á höfðborgarsvæðinu og nokkrum stærri þéttbýlisstöðum á landsbyggðinni. Þau störf sem geta tilheyrð starfssviði félagsliða og valin voru hér eru starfsmaður í félagslegri heimaþjónustu, stuðningsfulltrúi á sambýli, starfsmaður á öldrunarstofnun (einnig dagvistun fyrir aldraða), starfsmaður á geðdeild og við liðveislu. Þess ber að geta að starfssvið félagsliða er ekki einskorðað við þessi störf en þau eru samt sem áður algengasti starfsvettvangur þeirra sem útskrifast hafa úr félagsliðanámi. Flest viðtölin eru við fólk sem ekki hefur lokið félagsliðanámi enda er enn um sinn mikill minnihluti starfsfólks í ofangreindum störfum með þá menntun. Reynt var að hafa upp á sem flestum félagsliðum og einnig rætt við þá sem eru í náminu um þessar mundir.

### *Bakgrunnur*

Í hópi starfsfólks voru 14 karlar og 65 konur en í hópi yfirmanna voru 30 konur og einn karl. Viðmælendur voru á ýmsum aldri, þó fáir yngri en 20 ára. Á aldrinum 21-30 ára voru 27%, á aldrinum 31-40 ára og á aldrinum 41-50 var sama hlutfall eða 23% í hvorum aldurshópi. Um það bil 25% viðmælenda voru eldri en 51s árs.

Starfsaldur viðmælenda var allt frá tveimur árum upp í 27 ár en var að meðaltali um 6 ár. Flestir störfuðu hjá mannmörgum stofnunum/fyrirtækjum þar sem stöðugildi voru fleiri en 100 en algengasta stærð á þeim einingum sem viðmælendur störfuðu hjá (deild eða starfsstöð) var 21-50 stöðugildi. Næst á eftir komu einingar með 6-10 stöðugildi og svo 1-5 stöðugildi.

Algengast var að starfsfólk sækti beint um til stofnunarinnar/fyrirtækisins vegna atvinnuleitar, án þess að það væri að svara auglýsingu um laus störf, eða í 61% tilvika. Um það bil 9% var boðið starfið án þess að það hefði sótt um og svipað hlutfall hlaut starfið vegna kunningskappar. Einungis um 6% fengu starf eftir að hafa svarað auglýsingu um laus störf.

Starfið var aðalstarf um það bil 76% viðmælenda en 24% skilgreindu starf sitt sem aukastarf með öðru starfi eða námi. Vinnutími var mjög mismunandi eða allt frá 4-5 klukkustundum á viku (oftast starfsmenn í liðveislu) til 60 klukkustunda á viku. Um 20% unnu allt að 20 tíma á viku, 35% unnu 20 til 39 tíma á viku og 30% unnu 40 klukkustundir á viku. Um það bil 12% voru í námi meðfram starfi.

### *Grundvallarfærni*

Til grundvallarfærniþátta teljast lestur, reikningur, ritun og færni í erlendum tungumálum. Í töflum 5.2.1 til 5.2.3 má sjá hvaða kröfur um grundvallarfærni eru gerðar í störfum á starfssviði félagsliða.

**Tafla 5.2.1 Lestur á starfssviði félagsliða**

	Hlutfall	Fjöldi
Ég les eyðublöð, einfaldar leiðbeiningar og öryggisreglur	89%	96
Ég les stutt bréf eða minnisblöð	79%	85
Ég les ýtarlegar leiðbeiningar	35%	38
Ég les fræðsluefni tengt starfinu	74%	79

Þegar viðmælendur voru beðnir að nefna hvað annað þeir læsu varðandi starfið var oft nefnt upplestur úr dagblöðum og bókum. Einnig nefndu nokkrir að þeir læsu stundum úr pósti fyrir skjólstæðinga sína og aðstoðuðu þá við að skilja innihald sumra bréfa, t.d. frá stofnunum. Um það bil 14% sögðust stundum hafa lent í því að lesa svo flókinn texta í vinnunni að þeir áttu erfitt með að skilja hann.

**Tafla 5.2.2 Reikningur á starfssviði félagsliða**

	Hlutfall	Fjöldi
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar	65%	70
Ég reikna flatarmál, ummál og rúmmál	2%	2
Ég reikna prósentur	8%	9
Ég reikna vöruverð eða verð á þjónustu	7%	8
Ég útbý eða les úr línuritum, töflum eða skýringarmyndum	8%	9

Ekki reyndi mikið á reikning nema einföldustu reikniáferðirnar. Þeir sem reiknuðu prósentur og verð gerðu slíkt oftast þegar skjólstæðingar þeirra þurftu aðstoð vegna þannig útreikninga.

Nokkrar spurningar voru um skrift/ritun.

**Tafla 5.2.3 Ritun á starfssviði félagsliða**

	Hlutfall	Fjöldi
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	80%	86
Ég skrifa/slæ inn texta sem aðrir hafa samið	11%	12
Ég skrifa/slæ inn texta sem ég hef sjálf/ur samið	40%	43
Ég skrifa skýrslur eða lengri samantektir	24%	26
Ég skrifa leiðbeiningar, starfsáætlanir eða framkvæmdaáætlanir	16%	17

Langflestir reyndust fylla út eyðublöð og vinnuskýrslur og mjög margir stutta texta sem þeir sömdu sjálfir. Dæmi um slíka texta voru minnisblöð eftir vaktir og skrif í samskiptabækur. Nokkuð margir skrifuðu skýrslur, leiðbeiningar og starfsáætlanir en starfsfólk var oft þátttakendur í að útbúa starfsáætlanir með yfirmönnum. Meirihluti, eða 59% viðmælenda taldi stafsetningakunnáttu sína góða, 31% næga og 10% taldi henni ábótavant. Um það bil 17% höfðu stundum leitað sér aðstoðar vegna skrifa á texta í vinnunni.

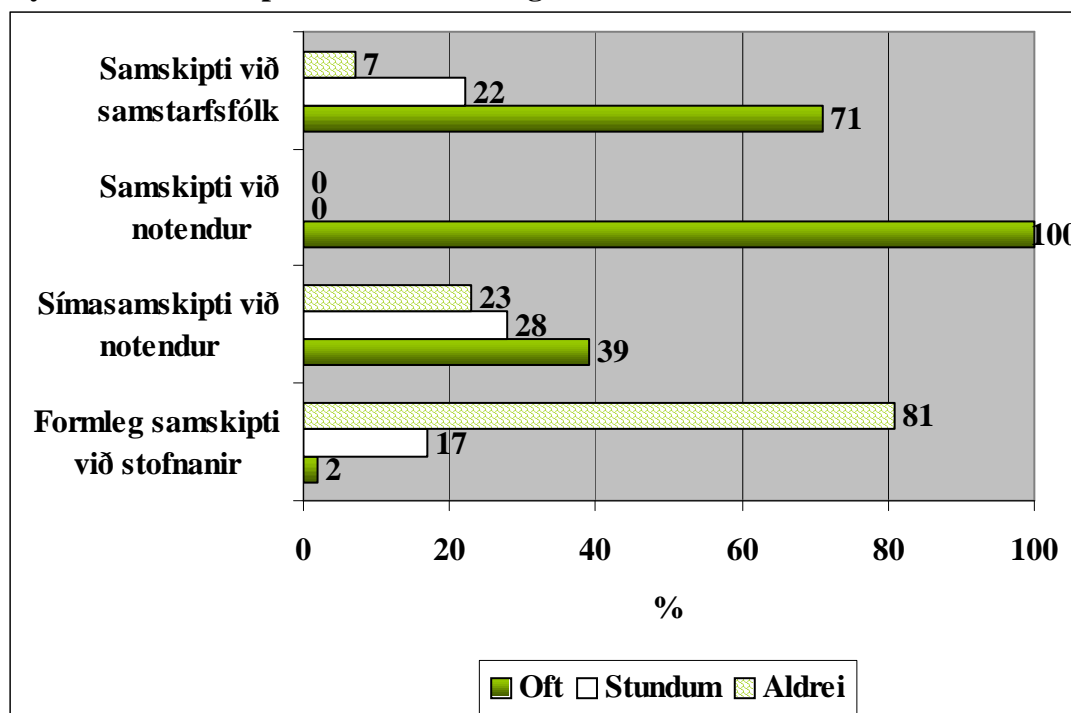
Þegar spurt var um notkun erlendra tungumála í starfi kom í ljós mjög fáir þurfa að skrifa á erlendu tungumáli en um það bil fimmtungur viðmælenda tjáði sig eða las á ensku eða norðurlandamálum. Oftast var um að ræða lestur á erlendu fræðslufni eða leiðbeiningum, t.d. með tækjum. Ýmist var um að ræða tjáningu við erlenda starfsmenn eða notendur þjónustu.

Þegar niðurstöður viðtala sem tekin voru sumarið 2004 voru borin saman við viðtöl frá 1999 virtist sem að kröfur um færni í lestri og ritun hefðu aukist í störfunum. Fleiri þurftu að lesa lengri texta og skýrslur og einnig virtust fleiri þurfa að skrifa stutta texta, samantektir og verkáætlanir í starfinu.

## Samskipti og samvinna

Í stuttu máli má segja að samskiptafærni og samstarfsfærni séu þeir færniþættir sem mest reyndi á þegar starfssvið félagsliða var skoðað. Á mynd 5.2.1 má sjá niðurstöður um samskipti við samstarfsfólk, notendur og stofnanir. Spurning um samskipti við samstarfsfólk hljóðaði svo: *Felst starfið m.a. í að hafa samskipti við samstarfsfólk, s.s. setja það inn í einhver mál, segja frá gangi verks eða lýsa skoðun á lausn vandamáls?*

**Mynd 5.2.1 Samskipti á starfssviði félagsliða**



Þeir starfsmenn sem aldrei höfðu á þennan hátt samskipti við samstarfsfólk voru oftast starfsmenn í liðveislun og félagslegri heimaþjónustu sem fara oftast einir á heimili notanda. Þær stofnanir sem starfsfólk sagðist eiga samskipti við voru t.d. Tryggingastofnun, Hjálpartækjabankinn, Ferðaþjónusta fatlaðra og Miðstöð heimahjúkrunar.

Viðmælendur voru beðnir að meta hve mikinn hluta vinnutímans þeir ynnu með öðrum starfsmönnum að einhverjum verkefnum.

**Tafla 5.2.4 Samstarf á starfssviði félagsliða**

<i>Hve mikinn hluta vinnutímans ert þú að vinna með öðrum?</i>	Hlutfall	Fjöldi
Alltaf (90-100%)	42%	45
Yfir helming vinnutíma	7%	8
Um helming vinnutíma	12%	13
Minna en helming vinnutíma	23%	25
Næstum aldrei (10% eða minna)	16%	17

Þeir starfsmenn sem unnu minna en helming vinnutíma með öðrum eða næstum aldrei voru flestir í liðveislun og í félagslegri heimaþjónustu. Stuðningsfulltrúar á sambýli

unnu stundum einir á kvöld- helgar- og næturvöktum. Yfir 70% viðmælenda höfðu tekið þátt í að aðstoða nýja starfsmenn á fyrstu dögum þeirra í starfi.

Þegar spurt var um ágreining í samstarfi kom í ljós að oftast var einhver ágreiningur við notendur þjónustunnar en mun minna var um ágreining við yfirmenn eða samstarfsfólk. Starfsmenn á geðdeildum, á sambýlum og í liðveislum sögðust í meira mæli lenda í ágreiningi við notendur en starfsmenn í öðrum störfum.

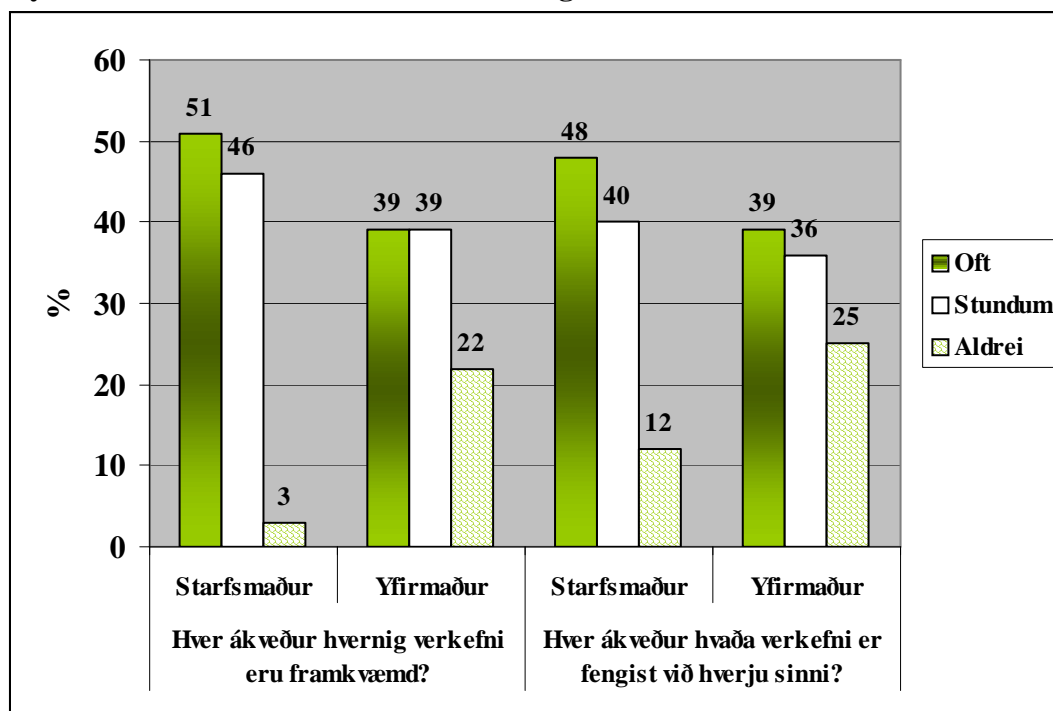
Að lokum var spurt um samskipti við yfirmenn. Niðurstaða úr þeim hluta bendir eindregið til þess að þau séu góð og ættu ekki að standa í vegi fyrir umræðum og skoðanaskiptum á vinnustað. Um það bil 66% sögðust vera mjög frjálssir að því að vera ósammála yfirmanni sínum og 32% nokkuð frjálssir. Yfirmaður var mjög viljugur til að hlusta á vandamál starfsmanna og hjálpa þeim að finna lausnir í yfir 80% tilvika og nær öllum, eða 97% viðmælenda, þótti yfirmaður sinn koma fram við sig á sanngjarnan hátt.

Ljóst er af þessum hluta færningreiningarinnar að mikið reynir á samskipti. Í kaflanum um erfiðleika í starfi hér síðar er meira fjallað um þennan færniþátt.

### *Frumkvæði, skipulagning, tölvunotkun*

Til að skoða hvort reyni á frumkvæði í starfi voru viðmælendur beðnir að meta tvo þætti varðandi framkvæmd verkefna í starfinu, hvort þeir sjálfir ákvæðu hvenær dagsins þeir leystu verkefni sín og hvort þeir sjálfir réðu hvernig verkefnin væru framkvæmd.

**Mynd 5.2.2 Frumkvæði á starfssviði félagsliða**



Hafa ber í huga að í mörgum tilvikum var framkvæmd vinnu ekki einungis samvinna starfsfólks og yfirmanna heldur spila þar inn í óskir og þarfir notenda þjónustunnar. Einnig var í mörgum tilvikum unnið eftir ákveðinni vinnutilhögun sem starfsfólk hafði komið að skipulagningu á en gat ekki breytt dags daglega. Það er þó óhætt að

segja að starfsfólk hafi mikið sjálfræði um framkvæmd vinnu sinnar því reyndi töluvert á frumkvæði viðmælenda.

Önnur leið til að mæla frumkvæði er að skoða hvernig starfsfólk lítur á daglegt starf sitt. Í töflu 5.2.5 má sjá hvaða lýsingar hæfðu best á starfssviði félagsliða.

**Tafla 5.2.5 Fjölbreytni á starfssviði félagsliða**

Lýsing	Hlutfall	Fjöldi
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	13%	14
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	33%	36
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	21%	23
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	33%	35

Fæstir töldu sig vinna sömu verk á sama hátt. Hinar þrjár lýsingarnar fela í sér að meira reyni á frumkvæði og hugmyndaauðgi starfsfólks og því styður það við það sem sagt var hér að framan um mikilvægi frumkvæðis á starfssviði félagsliða.

Um þriðjungur viðmælenda kom oft með nýjar hugmyndir í vinnunni en 56% stundum. Hugmyndirnar létu oftast að bættri þjónustu og aukinni fjölbreytni í starfi. Viðmælendur töldu að hugmyndum þeirra væri komið í framkvæmd í meirihluta tilvika.

Nokkrar spurningar snérust um skipulagsfærni en helst virtist reyna á skipulagningu vinnutíma hjá viðmælendum. Það passar við þær niðurstöður sem áður var sagt frá um sjálfræði og frumkvæði í starfi. Nokkuð mikið virtist vera um að viðmælendur gerðu eða kæmu að gerð tímaáætlana en annars reyndi fremur lítið á skipulagsfærni.

Fimm spurningar mældu notkun tölvu og meðferð gagna. Í stuttu máli reyndi ekki mikið á slíka færni. Helst reyndi á að halda til haga reikningum og skjölum, en fáir (minna en 10%) notuðu tölvu í starfinu. Þau viðtöl sem tekin voru 2004 benda þó til þess að tölvuskráning á ýmsum upplýsingum (tímaskráning, áætlanir, minnisblöð) fari vaxandi og óskir yfirmanna voru eindregið í þá átt (sjá nánar í þróun starfs).

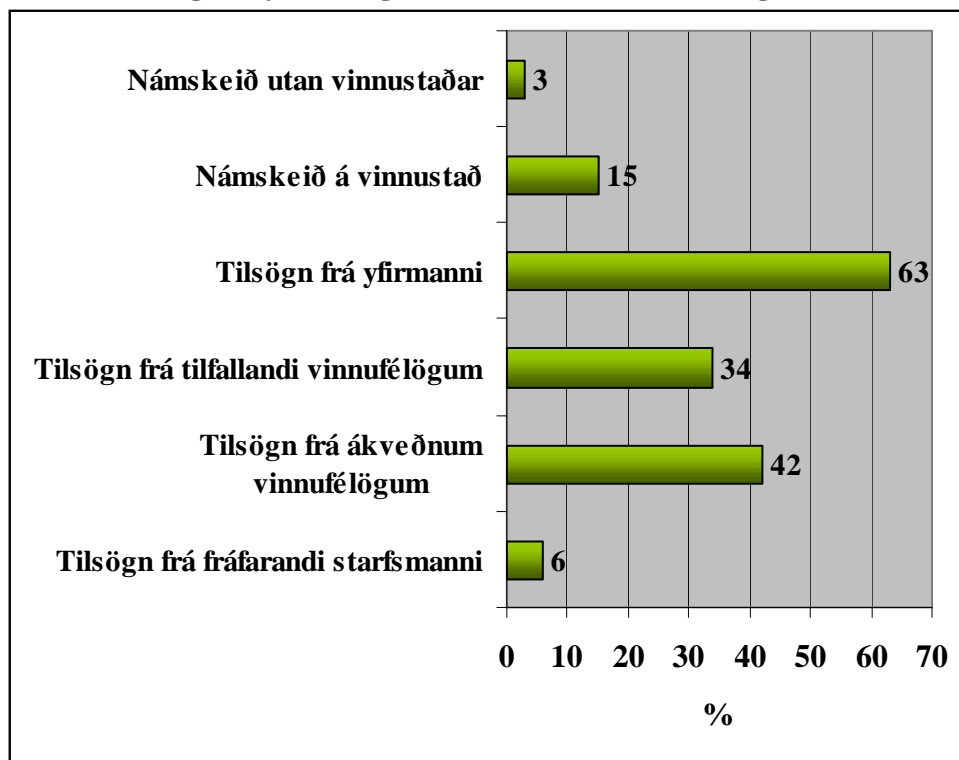
#### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Meirihluti viðmælenda eða 62% hlutu einhverja þjálfun á fyrstu dögum sínum í starfi. Þeir sem ekki hlutu þjálfun nefndu oftast að þjálfun hefði ekki verið í boði (40%), þeir hefðu unnið svipað starf áður (23%) eða að ekki hefði verið þörf á þjálfun (19%).

Þeir sem fengu þjálfun á fyrstu dögnum fengu yfirleitt tilsögn frá yfirmanni og svo vinnufélögum. Á mynd 5.2.3 má sjá hvaða leiðsögn viðmælendur nefndu en hægt var að nefna fleira en eitt atriði.



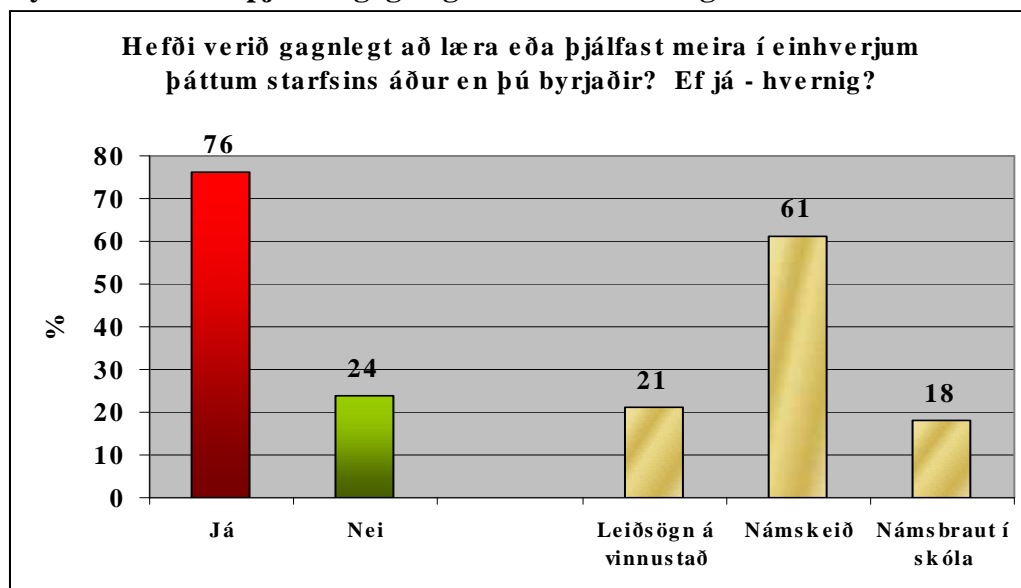
**Mynd 5.2.3 Leiðsögn á fyrstu dögum í starfi – starfssvið félagsliða**



Þau námskeið sem viðmælendur nefndu voru yfirleitt 3-8 klukkustundir að lengd en þó voru dæmi um lengri námskeið, s.s. grunnnámskeið stéttarfélaga.

Viðmælendur voru beðnir að meta hvort þjálfun fyrir starfið hefði verið nægjanleg. Ef skoðaðir eru þeir sem fengu þjálfun kom í ljós að 34% þeirra töldu þjálfunina vera of litla en af þeim sem hlutu ekki þjálfun fyrir starfið fannst 44% að þeir hefðu verið of lítið undirbúnir fyrir starfið. Í framhaldinu voru viðmælendur spurðir hvort þeir teldu meiri þjálfun fyrir starfið vera gagnlega og hvers konar þjálfun.

**Mynd 5.2.4 Meiri þjálfun gagnleg? – Starfssvið félagsliða**



Spurt var um símenntun í starfinu og hvort boðið væri reglulega upp á þjálfun eða endurmenntun í starfi. Ríflega helmingur viðmælenda, eða 57%, höfðu sótt námskeið eða þjálfun frá þeim tíma sem þeir hófu störf. Af þeim hafði helmingurinn sótt námskeið eða þjálfun á síðast liðnum 12 mánuðum frá því að viðtalið var tekið. Í yfir 90% tilvika var símenntunin í formi námskeiða. Lengd námskeiðanna var mjög misjöfn, um það bil helmingur var allt að 2 dagar, 14% 3-4 dagar, 7% 5-7 dagar og þriðjungur 8-15 dagar.

Viðmælendur voru spurðir um óskanámskeið sem þeir vildu sækja í tengslum við starf sitt. Í töflu 5.2.6 má sjá það helsta sem nefnt var.

**Tafla 5.2.6 Óskir um námskeið- starfssvið félagsliða**

Efni námskeiðs	Fjöldi sem nefnir
Um geðsjúkdóma	14
Samskipti	14
Þroskahamlanir	7
Sálfræði	6
Aðhlynning	5
Stéttarfélagsnámskeið	3
Líkamsbeiting	3

Eftirfarandi námskeið voru nefnd af einum viðmælenda hvert: Varnir gegn ofbeldi, djáknanám, næringarfræði, samtalstækni, listsköpun, ofvirkni hjá börnum og skyndihjálp. Þau námskeiðsefni sem nefnd voru sýna bæði hvar áhugasvið viðmælenda liggja og hvar þeim finnst að skorti á þekkingu sína.

Viðmælendur á starfssviði félagsliða voru spurðir hvort þeir lentu stundum í því að gera eitthvað sem þeir réðu illa við eða þætti mjög erfitt. Niðurstöður úr því geta gefið hugmyndir um hvar styðja má við starfsmenn. Erfiðleikar í samskiptum var langoftast nefnt sem kemur svo sem ekki á óvart miðað við hve mikið reynir á samskipti í daglegu starfi félagsliða. Annað því tengt var einnig nefnt mjög oft var það sem kalla má andlegt erfiði en það var t.d. erfið veikindi notenda eða dauði notenda eða ættingja þeirra. Næst kom líkamlegt erfiði, s.s. við aðhlynningu og ræstingar. Ofbeldi af hendi notenda var nefnt og erfiðleikar við að draga mörk – þ.e. að útskýra fyrir notenda að ákveðin verkefni væru ekki á verksviði starfsfólks. Sumir nefndu einnig að þeim fyndist erfitt að horfa upp á einstæðingsskap notenda og erfiðar fjölskylduaðstæður. Viðmælendum, bæði starfsfólki og yfirmönnum, þótti að huga mætti meira að stuðningi við starfsfólk á þessu sviði.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Í lok spurningalistans voru viðmælendur og yfirmenn beðnir að meta mikilvægi þeirra færniþátta sem spurt var um. Einnig átti starfsfólk að meta eigin færni og yfirmenn að meta færni starfsmanna sinna. Í töflu 5.2.7 má sjá mat á færni.

**Tafla 5.2.7 Mat á eigin færni – starfssvið félagsliða**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %	Fjöldi
Lestri	94	6	0	105
Reikningi	72	28	0	95
Ritun/textavinnu	75	19	7	106
Erlend tungumál	50	24	26	84
Tjáningu	80	18	2	107
Samskiptum	88	12	0	108
Samstarfi	93	7	0	104
Ákvarðanatöku	67	31	2	104
Frumkvæði	64	33	3	105
Skipulagningu	62	36	2	105
Meðferð gagna og tölvunotkun	44	23	33	77

Viðmælendur töldu sig síst í stakk búna til að sinna notkun gagna og upplýsinga og erlendum tungumálum. Ekki reyndi svo mjög á þessa þætti í starfinu en vísbendingar eru um að aukin notkun tölvu- og upplýsingatækni sé á næstu grösom. Ákvarðanatöku, frumkvæði og skipulagning voru svo þeir þættir sem næst fæstir töldu sig geta innt vel af hendi en grundvallarfærniþættirnir komu yfirleitt vel út. En þá að mati á mikilvægi færniþátta.

**Tafla 5.2.8 Mikilvægi færniþátta – starfssvið félagsliða**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %	Fjöldi
Lestur	38	36	26	108
Reikningur	10	21	69	107
Ritun/textavinna	27	37	36	108
Erlend tungumál	4	16	80	104
Tjáning	93	7	0	108
Samskipti	100	0	0	108
Samstarf	93	5	2	108
Ákvarðanatöku	61	29	10	108
Frumkvæði	72	20	8	108
Skipulagning	69	23	8	108
Meðferð gagna og tölvunotkun	24	18	58	105

Það kom ekki á óvart að tjáning, samskipti og samstarf voru mikilvægustu færniþættirnir að mati viðmælenda. Ákvarðanatöku, frumkvæði og skipulagning komu næst á eftir en miðað við önnur svör kom nokkuð á óvart hve margir töldu færni í skipulagningu mikilvæga. Lestur var sá grundvallarfærniþáttur sem var mikilvægastur en erlend tungumál og reikningur voru minnst mikilvægir.

### *Þróun starfsins*

Þeir þættir sem skoðaðir voru til að meta þróun starfsins voru mat starfsfólks á breytingum í starfi (verkefni, tæki, álag, verkswið), ábyrgðarsvið, kröfur yfirmanna til nýrra starfsmanna og hugmyndir yfirmanna um menntun starfsfólks á næstu árum.

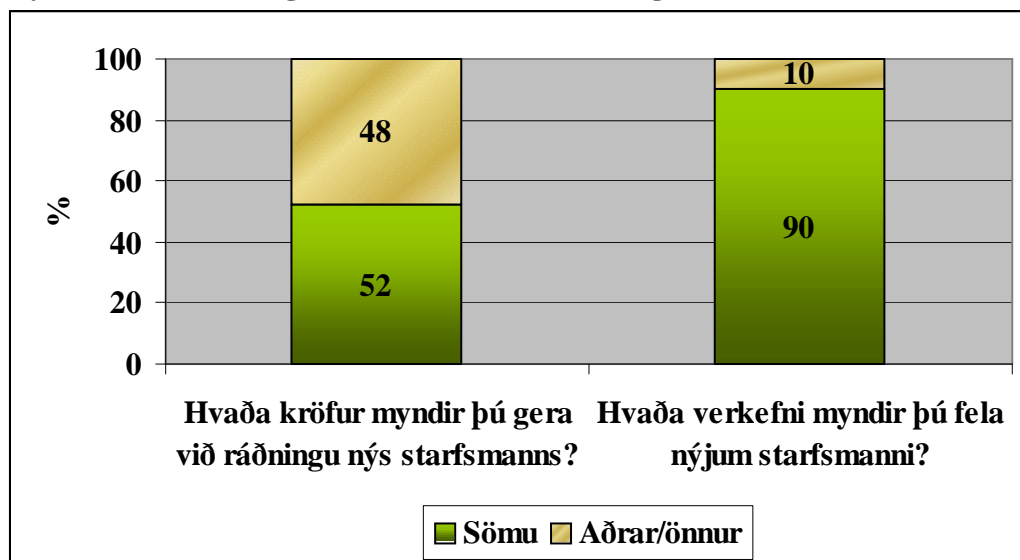
Þegar spurt var um breytingar í starfi var algengast að viðmælendur nefndu að álag hefði aukist en 30% voru þeirrar skoðunar. Næst á eftir kom fjölgun verkefna en 28% töldu að ný verkefni hefðu bæst við starf þeirra ef miðað var við starfssviðið þegar þeir hófu störf. Ný tæki höfðu lítil sem engin áhrif. Þegar spurt var opið um aðrar breytingar var t.d. nefnt aukin ábyrgð, öðruvísi skipulag, meiri þjálfun í boði, skemmtilegra starf, faglegri vinnubrögð, breytingar á viðhorfi – þ.e. að starfsfólk væri nú meðvitaðra um rétt notenda, s.s. fatlaðra, meiri umönnun því fólk lifði lengur og aukið frumkvæði.

Fram kom hjá sumum yfirmönnum að breytingar á starfsmannahópi hefðu leitt til breytinga í starfi. Þær breytingar fólust aðallega í að starfsmannavelta hefði farið minnkandi og því væri starfsfólkið færara um að taka þyngri verkefni og meiri ábyrgð. Spurðir um ástæður minnkandi starfsmannaveltu kom fram að tveir þættir réðu þar mestu. Annars vegar væri það fræðsluáttak, betra skipulag og breytt verklag innanhúss þar sem reynt væri að auka starfsánægju og virðingu starfsfólks til vinnunnar. Hins vegar hefði opinber umræða um mikilvægi þess að fólk nyti þeirra réttinda að búa sem lengst í eigin húsnæði gert ljóst mikilvægi þjónustu eins og t.d. félagslegrar heimaþjónustu, liðveislu og stuðnings við sjálfstæða búsetu. Þar með ykist virðing starfsfólks fyrir starfi sínu og ánægja þeirra með starfið.

Þegar sérstaklega var spurt um ábyrgð í starfi töldu yfirmenn það frekar algengt að starfsfólk tæki einhverja sérstaka ábyrgð í starfi en vildu ekki sérstaklega að starfsfólk tæki aukna ábyrgð. Þar var þó undantekning hjá yfirmönnum í félagslegri heimaþjónustu sem vildu sjá færri og smærri hópa starfsfólks sem stýrðu sér sjálfir og leystu vandamál sem upp kæmu. Viðmælendur í hópi starfsfólks sögðust oft taka aukna ábyrgð í starfi. Flestum fannst það hæfilegt álag en um það bil fjórðungur vildi taka meiri ábyrgð í starfinu. Bæði yfirmönnum og starfsfólki fannst félagsliðanamið gefa góðan undirbúning fyrir aukna ábyrgð í starfi.

En þá að framtíðarspá yfirmanna. Á mynd 5.2.4 má sjá viðhorf þeirra til krafna til starfsfólks og verkefna í starfi.

**Mynd 5.2.5 Kröfur og verkefni á starfssviði félagsliða**

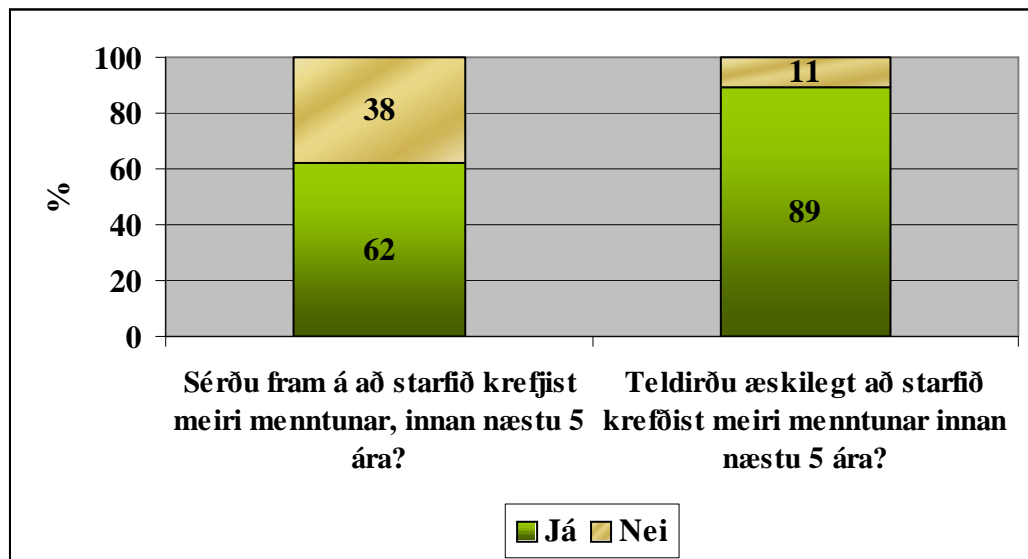


Af þessum niðurstöðum má draga þá ályktun að yfirmenn sjá ekki fyrir sér stórar breytingar á störfunum sjálfum en sá fjöldi sem vill gera aðrar kröfur til starfsmanna er það mikill að ljóst er að undirbúningur starfsfólks nú er ekki nógu góður. Þessar

kröfur sem yfirmenn vildu gera við ráðningu næsta starfsmanns voru yfirleitt varðandi sérhæfða færni fyrir starfið, betri grunnmenntun, færni í samskiptum og svo einhverjir persónulegir eiginleikar (kyn, viðmót).

Yfirmenn voru svo spurðir tveggja spurninga. Annars vegar hvort þeir byggjust við því að farið yrði að gera auknar kröfur um menntun fyrir starfið innan næstu 5 ára og svo hvort þeir sjálfir teldu auknar kröfur um menntun æskilegar.

**Mynd 5.2.6 Spá um menntun – starfssvið félagsliða**



Sú menntun sem yfirmenn vildu sjá var yfirleitt mjög nálægt því sem í dag er í námsskrá fyrir félagsliða. Einstakir þættir sem nefndir voru sérstaklega voru þekking á félagslegri stöðu, styrkja grunnþætti í aðhlyningu, líffærafræði, siðfræði, tengsl í fjölskyldum, félagsfræði almennt, samskipti – bæði almenn og sérhæfð, fræðsla um sjúkdóma og sjálfsstyrking. Það síðast nefnda þótti yfirmönnum á sviðum þar sem starfsfólk vann oft eitt á vettvangi (liðveisla, heimaþjónusta) mjög mikilvægt. Þar þyrfti starfsfólk að kunna að draga mörk og standa með sjálfu sér.

Ef endurskoðun á námsskrá félagsliða á sér stað mætti hafa eftirfarandi þætti í huga, sé litið til óska starfsfólks og yfirmanna:

- Aukin fræðsla um félagslega kerfið, þjónustu, úrræði og réttindi. Félagliðar eru oft eina/fyrsta beina tenging notanda við „kerfið“ og þarf því að geta ráðlagt notanda hvert hann geti leitað.
- Meiri áhersla á samskipti, um tengsl, sjálfsstyrking og viðbrögð við erfiðum aðstæðum, draga mörk vegna aðstoðar.
- Fræðsla um geðsjúkdóma og um algenga sjúkdóma.
- Innsýn í tómsundafræði.

Í þessari upptalningu er viljandi sleppt meiri þekkingu í aðhlyningu og tengdum þáttum en mjög margir félagsliðar vildu alls ekki að starfið þróaðist meira í þá átt. Fram komu einnig óskir um að bjóða upp á símenntun eða framhaldsmenntun fyrir félagsliða en margir þeirra nemenda sem hófu nám á félagsliðabraut eftir langt námshlé fengu mikinn áhuga á frekari menntun en sem stendur er framboð takmarkað á því sviði.

### 5.3 Fótaaðgerðafræðingur

#### *Bakgrunnur*

Vegna þessa starfs var rætt við 10 fótaaðgerðafræðinga í Reykjavík og nágrenni. Viðmælendur voru allir konur, á aldrinum 31-60 ára. Starfsaldur þeirra var að meðaltali rúm 14 ár, en þrjár höfðu 3-10 ára starfsreynslu, þrjár höfðu 11-15 ára starfsreynslu og fjórar höfðu starfað við greinina í 16 ár eða lengur. Byrjunarár þeirra var 1978 til 2000. Viðmælendur unnu allar á vinnustöðum þar sem voru 1-5 stöðugildi og ráku yfirleitt eigin fyrirtæki en þó unnu tvær hjá öðrum.

Starfið var aðalstarf allra viðmælenda en þrjár höfðu einnig eitt annað starf. Vinnutími var mjög misjafn, allt frá 10 klukkustundum á viku upp í 50. Flestar unnu þó á bilinu 25-40 klukkustundir á viku.

Nær allar, eða 9 af 10 höfðu lært fótaaðgerðafræði erlendis, en ein hafði lært á Íslandi og tekið próf til löggildingar sem fótaaðgerðafræðingur. Algengast var að viðmælendur hefðu lært í Danmörku, eða fjórar. Næst á eftir kom Noregur og svo Bretland. Margar höfðu einnig lokið öðru námi, sem dæmi voru þrjár með stúdentspróf og þrjár voru líka snyrtifræðingar. Annað starfsnám sem viðmælendur höfðu lokið var sjúkraliðanám, lyfjatækninám og kennarapróf.

#### *Grundvallarfærni*

Kröfur um lestur í starfi fótaaðgerðafræðinga voru fremur almennar. Nær allar lásu stutt bréf og leiðbeiningar og nokkrar ítarlegar leiðbeiningar. Lítið var um lestur á opinberum skýrslum og fjármálaskýrslum en hins vegar lásu margar fræðsluefni í tengslum við starfið. Vandræði með lestur voru þó nokkur, en um helmingur hafði stundum fengið svo erfiðan texta til lesturs að þær áttu erfitt með að skilja hann.

Á sama hátt voru kröfur um reikning að mestu almennar. Einföldustu reikniáferðir og prósentureikningur var algengastur ásamt verslunarreikningi, s.s. verða á vörum og þjónustu. Fótaaðgerðafræðingarnir ráku líka oftast eigið fyrirtæki og því nokkuð miklar kröfur um kunnáttu í slíkum reikningi. Tæpur þriðjungur hafði leitað aðstoðar vegna reiknings í starfi.

Lítið reyndi á ritun og textavinnu, útfylling eyðublaða og ritun á stuttum texta var algengast. Dæmi um slíka ritun var spjaldskrá um viðskiptavini. Lengri samantektir og áætlanir reyndi lítið á.

Tjáning á erlendu tungumáli var hins vegar mjög algeng en 9 af 10 þurftu oft eða stundum að tjá sig munnlega á ensku eða norðurlandamálum í starfi og sami fjöldi las texta á þessum tungumálum. Heldur færri, eða tæpur helmingur, ritaði bréf eða tölvupóst á erlendu tungumáli, en þá oftast á ensku og norðurlandamálum. Viðmælendur virtust ekki eiga í erfiðleikum með erlend tungumál, enda höfðu flestar lært til starfsins í öðru landi.

#### *Samskipti og samvinna*

Samskipti við viðskiptavini, augliti til auglitis og í síma voru algengustu samskiptin sem fótaaðgerðafræðingar áttu í. Rúmur helmingur kvaðst eiga töluverð samskipti við samstarfsfólk en hafa ber í huga að nokkuð margar unnu einar við eigin rekstur og því ekki mikið um dagleg samskipti við aðra fótaaðgerðafræðinga. Hins vegar voru dæmi

um stofur þar sem önnur starfsemi fór einnig fram og því samskipti við fólk í öðrum greinum. Tæpur helmingur átti í formlegum samskiptum við stofnanir vegna starfs síns.

Vegna eðlis reksturs fóttaðgerðafræðinga var sá tími sem þeir vörðu í samstarfi við aðra fremur lítill miðað við sum önnur störf sem skoðuð voru í þessari skýrslu. Þó voru það þrjár sem sögðust alltaf vera í samstarfi við aðra, fimm sögðust verja um það bil helmingi vinnutíma í samstarf og tvær sögðust næstum aldrei vinna í samstarfi.

Þar sem fóttaðgerðafræðingar höfðu sjaldan yfirmann voru spurningar um samskipti við þá ekki notaðar. Hins vegar var spurt um samskipti við viðskiptavinum og reyndist þriðjungur einhvern tíma hafa lent í ágreiningi við þá. Ágreiningsefni voru yfirleitt tengd aðferðum og framgangi vinnunnar.

### *Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Þeir fóttaðgerðafræðingar sem rætt var við litu nokkuð ólíkum augum á starf sitt eins og sjá má í töflu 5.3.1. Þeim fannst starfið fjölbreytt, engin sagðist vinna sama verkið á sama hátt aftur og aftur.

#### **Tafla 5.3.1 Lýsing á daglegu starfi fóttaðgerðafræðinga**

<b>Lýsing</b>	<b>Hlutfall</b>	<b>Fjöldi</b>
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	0%	0
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	45%	4
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	22%	2
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	33%	3

Nær allar höfðu komið með nýjar hugmyndir í starfi, oftast til að bæta þjónustu og vinnuaðstæður. Hugmyndunum var yfirleitt komið í framkvæmd enda sjaldan nauðsynlegt að bera þær undir yfirmann. Því má segja að kröfur um frumkvæði séu miklar í þessu starfi þar sem fóttaðgerðafræðingar stofna eigið fyrirtæki og þurfa að vera vakandi yfir þróun þess ásamt því að taka ákvarðanir um daglegan rekstur og breytingar.

Eins og búast mátti við hjá viðmælendum sem starfa að mestu við eigin rekstur reyndi mikið á skipulagsfærni, s.s. gerð tímaáætlana, skipulagningu eigin vinnutíma, ráðstöfun fjármuna, ákvarðanatöku um efnisnotkun, birgðahald og vörupantanir og nýtingu rýmis eða húsnæðis. Helst var það skipulagning vinnu annarra sem lítið reyndi á en fóttaðgerðafræðingar störfuðu oftast einir eða í samvinnu við aðra á sama stigi.

Tölvunotkun var ekki mikil, hvorki skráning né leit að gögnum og upplýsingum í tölvu. Margar þurftu þó að flokka gögn og/eða skjöl og koma í geymslu, oftast vegna reksturs fyrirtækis en þó einnig ýmis skjöl vegna viðskiptavina og sumar héldu spjaldskrá yfir þá og meðhöndlun þeirra.

### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Einungis tvær af 10 höfðu fengið einhverja sérstaka þjálfun við upphaf starfs. Ástæða þess er sú að fóttaðgerðafræðingarnir stofnuðu eigin stofu og því ekki neinn til staðar til að veita slíka þjálfun á vinnustað. Flestar töldu líka að menntun þeirra hefði búið

þær vel undir starfin en þó var það helmingur viðmælenda sem taldi að þjálfun í upphafi starfs hefði verið nýtsamleg. Sjálfar höfðu þær sjaldan þjálfað nýja starfsmenn, 4 af 10 höfðu strjála reynslu af því.

Þeir fóttaaðgerðafræðingar sem þátt tóku í þessari könnun höfðu yfirleitt verið mjög virkar í símenntun og höfðu 6 sótt námskeið í tengslum við starfið á síðast liðnum 12 mánuðum og hinar fjórar síðustu 18-24 mánuði. Lang oftast var um að ræða námskeið sem Félag fóttaaðgerðafræðinga stóð fyrir eða í samstarfið við heilbrigðisstofnanir. Þessi virkni í námskeiðasókn átti ef til vill sinn þátt í að fáar gátu nefnt námskeið sem þær vildu sækja nú, en þó voru nefnd námskeið í innleggjagerð og gerð sjúkraskóa, lífaflsfræði, staðeyfingar, göngugreining og sáramedferð.

Erfiðleikar í starfi tengdust nær alltaf sérhæfðum þáttum starfsins, s.s. mjög mikil fótamein viðskiptavina sem oft þurfti að vísa til lækna. Annars nefndu fáar atriði sem þeim reyndust erfið í starfi.

### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Fóttaaðgerðafræðingar töldu sig almennt standa nokkuð vel að vígi í þeim færniþáttum sem spurt var um. Engri þeirra fannst að færni sinni væri ábótavant. Helst má nefna reikning og erlend tungumál sem þætti þar sem fæstar mátu eigin færni vera góða, og skipulagningu.

**Tafla 5.3.2 Mat á eigin færni – fóttaaðgerðafræðingar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	100	0	0
Reikningi	56	44	0
Ritun/textavinnu	67	33	0
Erlend tungumál	56	44	0
Tjáningu	100	0	0
Samskiptum	100	0	0
Samstarfi	100	0	0
Ákvarðanatöku	67	33	0
Frumkvæði	78	22	0
Skipulagningu	63	37	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	78	22	0

Tjáning, samskipti og samstarf voru mikilvægustu þættirnir í starfi fóttaaðgerðafræðinga, reyndar eins og í þeim öðrum störfum sem skoðuð voru í þessari skýrslu. Lestur, ritun, meðferð gagna og tölvunotkun kom næst eins og sjá má í töflu 5.3.3.



**Tafla 5.3.3 Mikilvægi færniþátta – fótaaðgerðafræðingar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	89	11	0
Reikningur	78	11	11
Ritun/textavinna	89	11	0
Erlend tungumál	67	33	0
Tjáning	100	0	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanataka	78	22	0
Frumkvæði	78	11	11
Skipulagning	78	22	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	89	11	0

*Þróun starfsins*

Töluverðum meirihluta fótaaðgerðafræðinga fannst að verkefnum í starfinu hefði fjölgað frá því að þeir hófu störf. Tilkoma nýrra tækja hafði einnig gert starfið að sumu leyti einfaldara en áður. Um helmingur, eða 55% viðmælenda, var á þeirri skoðun að álag í starfi hefði staðið í stað en svipað margir töldu álag annað hvort hafa minnkað eða aukist. Þessar niðurstöður ásamt öðrum sem fram hafa komið í þessum kafla um fótaaðgerðafræðinga benda ekki sérstaklega til þess að starfið sé að verða flóknara, og spurðar beint um það töldu 56% að starfið væri óbreytt, 22% að það væri nú einfaldara en áður og sama hlutfall taldi það flóknara.

Sem stendur er ekki í boði nám fyrir fótaaðgerðafræðinga á Íslandi. Félag íslenskra fótaaðgerðafræðinga hefur verið í samstarfi við Tækniháskóla Íslands um skipulag náms á háskólastigi í faginu en sem stendur er það mál í bið eins og fram kom í kafla um starfsnám hér að framan (kafla 3). Nám fótaaðgerðafræðinga á Íslandi hefur hingað til strandað á fjármagni til námsins og fáum nemendum. Ef námið verður ekki tekið upp við Tækniháskólann væri full ástæða til að skoða framboð náms á öðrum skólastigum, s.s. framhaldsskóla eins og námið er t.d. í Danmörku og á hinum norðurlöndunum (nema Finnlandi).

Samnýting áfanga á heilbrigðisbrautum getur verið nokkur en þó er sérhæfing fótaaðgerðafræðinga fremur mikil. Margt bendir til þess að atvinnutækifærum fótaaðgerðafræðinga fari fjölgandi (sjá kafla 2) og því er tækifæri til að skoða möguleika á námi hérlendis. Einnig er þjónusta þeirra að verða sérhæfð, s.s. meðferð sykursjúkra, innleggjagerð og aðgerðir á fótum verða umfangsmeiri. Samanburður á námskrám í þeim löndum þar sem fótaaðgerðafræðingar hafa mest sótt (Norðurlöndin, Bretland) ætti að vera grunnur að því námi en svo mætti nota niðurstöður þessarar úttektar á starfi fótaaðgerðafræðinga hér á landi sem viðbót og mat á vægi námsþátta í náminu.

## 5.4 Heilsunuddari<sup>20</sup>

### *Bakgrunnur*

Rætt var við 11 heilsunuddara, 10 konur og 1 karl. Ekki var rætt við yfirmenn heilsunuddara þar sem algengast er að heilsunuddarar starfi sjálfstætt, með eigin stofu eða sem verktakar. Tveir viðmælendur voru á aldrinum 20-30 ára, fjórir á aldrinum 31-40 ára og fimm voru á aldrinum 41-50 ára. Starfsaldur heilsunuddaranna var frá tveimur árum til 12 ára, að meðaltali 4,6 ár. Vinnustaðir viðmælanda voru oftast litlir en 72% unnu þar sem voru allt að 5 stöðugildi. Hinir unnu þar sem voru 6-15 stöðugildi. Starfið var aðalstarf 9 viðmælanda en aukastarf hjá tveimur og vinnutíminn 14-50 klukkustundir á viku. Meðaltalsvinnutími var 28 klukkustundir á viku en ef þeir sem unnu við starfið í aukastarfi voru teknir frá var meðaltalsvinnutími á viku 32 klukkustundir. Tæpur helmingur vann einnig eitt annað starf og tveir voru í námi meðfram starfi.

Allir höfðu lokið námi frá Fjölbrautaskólanum Ármúla – Heilbrigðisskóla; af námsbraut fyrir nuddara og voru útskriftarár þeirra frá 1992 til 2003. Þrír höfðu lokið sjúkraliðanámi nokkru áður en þeir luku námsbraut nuddara. Auk þess höfðu 7 viðmælendur lokið stúdentsprófi og af þeim höfðu tveir einnig lokið háskólaprófi, í félagsvísindadeild og heimspekideild Háskóla Íslands.

### *Grundvallarfærni*

Nokkuð mikið reyndi á lestur í starfi heilsunuddara, mest fræðsluefni tengt starfinu, stutt bréf, minnisblöð og leiðbeiningar. Um fjórðungur las skýrslur en enginn sagðist hafa lent í erfiðleikum með að skilja texta sem þeir lásu í tengslum við starfið. Þegar spurt var um reikning í starfi kom í ljós að flestir notuðu einföldustu reikniaðferðirnar í starfi en mjög fáir sögðust reikna atriði eins og verð á þjónustu, flatarmál eða lásu úr línuritum, töflum og skýringarmyndum. Um helmingur sagðist þó oft reikna prósentur vegna starfsins. Þrátt fyrir að ekki hefði reynt meira á reikning voru það um 40% sem sögðust stundum hafa leitað aðstoðar vegna útreikninga í starfinu.

En þá að ritun og textavinnu. Mjög margir útfylltu eyðublöð og vinnuskýrslur, sömdu og rituðu styttri texta í tölvu. Rúmur helmingur sagðist skrifa leiðbeiningar, stuttar samantektir og gera áætlanir vegna starfsins. Þeir sem ráku eigin fyrirtæki nefndu einnig auglýsingar, skrif á vefsíður og fréttabréf. Um það bil 73% sögðu stafsetningarkunnáttu sína vera góða en 27% að henni væri ábótavant. Þrátt fyrir að mikið hefði reynt á ritun í starfi höfðu einungis um 18% einhvern tíma lent í vandræðum með textavinnu.

Erlend tungumál voru töluvert mikið notuð hjá þeim heilsunuddurum sem rætt var við. Yfir 90% töluðu stundum ensku og um 30% norðurlandamál í starfinu. Allir lásu á erlendum tungumálum varðandi starfið, oftast fræðsluefni eða kynningarefni, sem var þá oftast á ensku og norðurlandamálum en þó nefndu nokkrir einnig þýsku. Að lokum sagðist um þriðjungur rita á erlendu máli vegna starfsins, tölvupóst og önnur bréflæg samskipti; oftast á ensku. Enginn viðmælenda hafði lent í vandræðum með notkun erlendra mála í starfi.

---

<sup>20</sup> Í þessum kafla, eins og framfar í skýrslunni, er starfsheitið heilsunuddari notað fyrir þá sem lokið hafa námi af námsbraut fyrir nuddara við Fjölbrautaskólann Ármúla – Heilbrigðisskóla.

## Samskipti og samvinna

Eins og nærri má geta reyndi mikið á samskipti í starfi heilsunuddara. Fyrir utan samskipti augliti til auglitis var nokkuð algengt að heilsunuddarar ættu í samskiptum við viðskiptavinum í gegnum síma eða tölvupóst og um þriðjungur átti stundum formleg samskipti við stofnanir. Nokkuð minna reyndi á samstarf, en um helmingur þeirra heilsunuddara sem rætt var við starfaði oft með öðrum, tæpur helmingur starfaði stundum með öðrum og um 10% starfaði aldrei með öðrum. Þetta endurspegladi spurning um hlutfall í samstarfi.

**Tafla 5.4.1 Hlutfall vinnutíma í samstarfi – heilsunuddarar**

	Hlutfall
Alltaf	18
Yfir helming vinnutíma	9
Um helming vinnutíma	28
Minna en helming vinnutíma	18
Sjaldan eða aldrei	27

Ágreiningur við viðskiptavinum var minniháttar, en 36% viðmælenda greindi einhvern tíma á við viðskiptavinum. Ágreiningur við samstarfsfólk eða yfirmenn var einnig mjög lítil enda samstarf af þeim toga í minna lagi eins og fram hefur komið. Af 11 viðmælendum unnu 4 undir stjórn annarra. Þeir voru spurðir um samskipti við sinn næsta yfirmann og reyndust þau samskipti ganga vel.

## Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun

Starf heilsunuddara virtist nokkuð fastmótað en rúmur helmingur taldi sig vinna yfirleitt sama verkið þó það væri á mismunandi hátt. Það voru samt sem áður margir sem sögðust sífellt fást við mismunandi verkefni.

**Tafla 5.4.2 Lýsing á daglegu starfi heilsunuddara**

Lýsing	Hlutfall	Fjöldi
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	9%	1
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	45,5%	5
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	-	-
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	45,5%	5

Þeir heilsunuddarar sem rætt var við sýndu mikið frumkvæði í starfi, en rúm 90% höfðu komið með nýjar hugmyndir varðandi starfið; fyrir utan þá staðreynd að margir þeirra höfðu stofnað eigið fyrirtæki.

Í töflu 5.4.3 hafa verið tekin saman þau atriði í skipulagsfærni og tölvunotkun sem reyndi hvað mest á hjá viðmælendum.

**Tafla 5.4.3 Skipulagsfærni og tölvunotkun í starfi heilsunuddara**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég skipulegg tíma minn sjálf(ur)	91	9	0
Ég geri tímaáætlun um verkefni	64	27	9
Ég ráðstafa fjármunum	55	18	27
Ég ákvarða efnisnotkun	55	27	18
Ég ákvarða vörupantanir	55	27	18
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	40	30	30
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	18	18	63
Ég leita að gögnum í tölvu	18	55	27

Það er ljóst að mikið reyndi á skipulagsfærni í starfi heilsunuddara, en mikið af þeim þáttum tengjast rekstri fyrirtækis sem margir viðmælenda gerðu. Heldur minna reyndi á notkun tölvu og meðferð gagna.

#### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Af þeim störfum sem hér hafa verið skoðuð reyndust heilsunuddarar fá minnsta þjálfun við upphaf starfs. Það má að nokkru leyti rekja til þess að þeir stofnuðu oft til eigin reksturs og því engir yfirmenn eða vinnufélagar til staðar sem gátu leiðbeint þeim. Í töflu 5.4.4 má sjá yfirlit um þjálfun og símenntun hjá viðmælendum.

**Tafla 5.4.4 Þjálfun og símenntun í starfi heilsunuddara**

<b>Ég fékk leiðsögn á vinnustað við upphaf starfs</b>	<b>27%</b>
<i>Hver veitti þjálfun?</i>	
Ég fékk tilsögn frá sérstaklega útnefndum vinnufélögum	18%
Ég fékk tilsögn frá yfirmanni	9%
<b>Ég fékk ekki leiðsögn á vinnustað við upphaf starfs</b>	<b>73%</b>
<i>Hvers vegna var engin þjálfun?</i>	
Það var engin þörf á þjálfun	46%
Ég hafði menntun til starfsins	36%
Ég hafði unnið svipað starf áður	18%
Ég fékk mátulega leiðsögn við þetta starf	100%
Meiri þjálfun fyrir upphaf starfs væri gagnleg	27%
Ég hef sótt símenntun í starfi	64%
Sú símenntun var á síðustu 12 mánuðum	71%

Heilsunuddararnir voru yfirleitt ánægðir með þjálfun fyrir starfið og ekki margir töldu nauðsynlegt að bæta hana. Símenntun heilsunuddara var yfirleitt í formi námskeiða en þó höfðu nokkrir farið í skóla til að auka þekkingu sína.

Óskir um námskeið skiptust í grófum dráttum í þrennt: Að kynna sér greinar og fræði tengd óhefðbundnum meðferðum, s.s. kínverskar lækningar, smáskammtalækningar, Alexandertækni og nálastungur; sérhæfingu í nuddi, s.s. svæðanudd, heitsteinanudd og auka þekkingu á vöðvafræði/hreyfifræði; og að lokum námskeið tengd rekstri fyrirtækja, s.s. bókhald, gerð rekstraráætlana og markaðsfræði.

Erfiðleikar í starfi geta oft gefið vísbendingar um hvar bæta mætti þekkingu starfsmanna en viðmælendur hér nefndu mjög sjaldan einhverja erfiðleika. Einungis tveir þeirra tóku fram eitthvað sem þeim þætti erfitt í starfinu og var það í báðum tilvikum tengt meðhöndlun viðskiptavina; að geta ekki leyst úr líkamlegum vandamálum þeirra.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Heilsunuddarar voru almennt mjög vissir um eigin færni í þeim 11 færniþáttum sem spurt var um. Enginn taldi færni sinni ábótavant.

**Tafla 5.4.5 Mat á eigin færni – heilsunuddarar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	100	0	0
Reikningi	82	18	0
Ritun/textavinnu	100	0	0
Erlend tungumál	91	9	0
Tjáningu	91	9	0
Samskiptum	91	9	0
Samstarfi	91	9	0
Ákvarðanatöku	82	18	0
Frumkvæði	82	18	0
Skipulagningu	73	27	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	82	18	0

Tjáning, samskipti og samstarf voru mikilvægustu færniþættirnir að mati heilsunuddara en grundvallarfærniþættirnir voru minnst mikilvægastir, sérstaklega reikningur og erlend tungumál. Tölvunotkun var í meðallagi mikilvæg.

**Tafla 5.4.6 Mikilvægi færniþátta – heilsunuddarar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	55	27	18
Reikningur	36	46	18
Ritun/textavinna	46	36	18
Erlend tungumál	55	18	27
Tjáning	91	9	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	91	9	0
Ákvarðanataka	73	27	0
Frumkvæði	91	9	0
Skipulagning	64	36	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	46	36	18

## *Þróun starfsins*

Um það bil 73% heilsunuddara sem rætt var við fannst að verkefnum hefði fjölgað frá því þeir hófu störf. Þrátt fyrir það hafði álag ekki aukist að ráði en 36% fannst álag nú vera meira en 64% fannst engin breyting á því. Þeir sem minnstust á aðrar breytingar nefndu oftast persónulegar upplifanir, s.s. að starfið væri skemmtilegra, fjölbreyttara eða meira gefandi. Meirihluti heilsunuddaranna taldi starfið sitt vera óbreytt, eða 75%.

Þegar niðurstöður þessa kafla um þörf fyrir þekkingu og hæfni heilsunuddara eru skoðaðar í samhengi við námskrá námsbrautar fyrir nuddara má segja að námskráin sé í nokkuð góðu samræmi við þá færni og þekkingu sem heilsunuddarar þurfa á að halda. Það sem þó mætti styrkja væri helst eftirfarandi:

- Skipulagsfærni og dýpka umfjöllun um rekstur fyrirtækja; s.s. einfaldar rekstraráætlanir, flétta þar inn grunnatriðum í markaðsfræði, t.d. auglýsingar og hagnýtar aðferðir og ráð til að koma nýrri starfsemi á framfæri. Hér mætti einnig vera kennsla í tölvu- og upplýsingatækni t.d. að búa til vefsíðu fyrir fyrirtæki.
- Fræðsla um greinar sem tengjast heilsunuddi, um óhefðbundna meðferð og fleira í þeim dúr en margir heilsunuddarar bæta síðar við sig þekkingu á þessu sviði og hafa mikinn áhuga á að kynnast því.

Það sem skiptir heilsunuddara þó mestu máli um þessar mundir er að starfsheiti þeirra verði viðurkennt og þar með menntunin. Einnig að verklegi þáttur námsins færist undir FÁ – Heilbrigðisskóla og þar með minnki kostnaður nemenda við námið. Nokkur hreyfing virðist vera á þessum málum og mikilvægt að halda þeim gangandi.

## 5.5 Hjúkrunar- og móttökuritari

### *Bakgrunnur*

Rætt var við 13 hjúkrunar- og móttökuritara og þrjá yfirmenn þeirra. Viðtölin voru tekin á nokkrum deildum sjúkrahúsa, bráðamóttöku, heilsugæslustöðvum og öldrunarstofnunum í Reykjavík og nágrenni, á Akureyri og Selfossi. Viðmælendur voru allir konur, í hópi starfsfólks voru flestar á aldrinum 51-60 ára eða 9 konur, tvær á aldrinum 31-40 ára og ein yngri en 30 ára og ein í aldurshópnum 61-70 ára. Yfirmenn voru á aldursbilinu 31-50 ára.

Flestir vinnustaðirnir höfðu yfir 100 stöðugildi, þarnæst komu vinnustaðir með 21-50 stöðugildi og svo 51-100 stöðugildi. Rætt var við einn hjúkrunar- og móttökuritara sem vann á vinnustað þar sem voru 11-15 stöðugildi. Starfið var aðalstarf allra viðmælenda og unnu þær á bilinu 16-40 klukkustundir á viku, að meðaltali rúmlega 29 klukkustundir á viku. Þrjár voru í skóla samhliða starfi. Starfsaldur viðmælenda í hópi starfsfólks var rúm 10 ár að meðaltali, en þær ber að hafa í huga að þrjár höfðu mjög langan starfsaldur að baki. Algengast var að viðmælendur hefðu starfað sem hjúkrunar- og móttökuritarar í 2-10 ár eða 9 af 13. Byrjunarár viðmælenda voru frá 1962 til 2002. Flestir höfðu fengið starfið með því að sækja um beint til stofnunarinnar án þess að vera að svara auglýsingu sérstaklega og næst flestum var boðið starfið án þess að þær hefðu sótt um. Nokkrir höfðu svarað auglýsingu í dagblaði/á neti eða séð auglýsingu innan stofnunarinnar. Tvær höfðu fengið starfið í gegnum vinnumiðlun.

Rétt rúmur helmingur viðmælenda hafði einungis grunnskólapróf að baki eða 7 af 13. Ein hafði lokið stuttu starfsnámi (ritaranám í einkaskóla), tvær höfðu nýverið lokið námi á námsbraut fyrir hjúkrunar- og móttökuritara og ein lengra starfsnámi (í hárgreiðslu). Þrjár höfðu stúdentspróf og ein þeirra hafði auk þess lokið námi í ferðamálafræði. Nánar er fjallað um viðhorf viðmælenda til námsbrautar fyrir hjúkrunar- og móttökuritara í kaflanum um þjálfun fyrir starfið hér síðar.

### *Grundvallarfærni*

Mjög mikið reyndi á lestur í starfi hjúkrunar- og móttökuritara og lásu þær allar stutt bréf, minnisblöð, leiðbeiningar og fræðsluefni. Heldur færri sögðust lesa opinberar skýrslur og fjármálaskýrslur. Um það bil fjórðungur sagðist stundum hafa lent í vandræðum með lesskilning í starfinu. Nokkuð mikið reyndi á reikning í starfi hjúkrunar- og móttökuritara, sérstaklega á einföldustu reikniáferðirnar og prósentureikning. Mjög fáar þurftu að lesa úr línuritum, töflum eða skýringarmyndum en nokkrar sinntu uppgjöri. Erfiðleikar með reikning voru minniháttar. Eins og með lesturinn reyndi töluvert á textameðferð og þurftu nær allar að fylla út eyðublöð og slá styttri texta inn í tölvu. Fimm af 13 skrifuðu leiðbeiningar og styttri samantektir. Auk þess skrifuðu tvær auglýsingar og tilkynningar. Nokkuð margar höfðu stundum þurft að leita aðstoðar með ritun texta vegna starfsins, eða tæpur helmingur. Nær allar töldu stafsetningakunnáttu sína góða, tvær töldu hana næga og ein að henni væri ábótavant. Þegar spurt var um notkun erlendra tungumála í starfi kom í ljós að allar þurftu oft eða stundum að tala ensku eða norðurlandamál í starfinu. Rúmur helmingur viðmælenda las á ensku eða norðurlandamálum en engin sagðist skrifa á erlendu tungumáli, hvorki bréf né tölvupóst, vegna starfsins. Um það bil fjórðungur sagðist stundum forðast erlend mál í starfinu.

## Samskipti og samvinna

Samskipti og samvinna var afar mikilvægur færniþáttur í starfi viðmælenda og nefndi yfirmaður eitt sinn að hjúkrunar- og móttökuritarinn væri „hjartað“ í starfsemi, sem héldi samskiptaleiðum sjúklinga, lækna og hjúkrunarfræðinga gangandi. Það má einnig sjá í töflu 5.5.1 þar sem svör viðmælenda við spurningum um samskipti og samstarf eru.

**Tafla 5.5.1 Samskipti í starfi hjúkrunar- og móttökuritara**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Starfið felst í samskiptum við samstarfsfólk, s.s. setja það inn í mál, segja frá gangi verks.	88	12	0
Ég hef samskipti við sjúklinga/aðra	94	6	0
Ég hef samskipti við sjúklinga/aðra í síma	100	0	0
Ég hef formleg samskipti við aðrar stofnanir	0	6	94

Það voru formleg samskipti við stofnanir sem minnst reyndi á. En 15 af 16 viðmælendum sögðu að hjúkrunar- og móttökuritarar ynnu *alltaf* í samstarfi við aðra og einn að samstarf væri í *um það bil helming* vinnutíma. Þegar spurt var um ágreining kom í ljós að hann var minniháttar, aðallega í samskiptum við sjúklinga og aðra viðskiptamenn. Spurt var sérstaklega um samskipti við yfirmenn og þá töldu 9 hjúkrunar- og móttökuritarar sig vera *mjög frjálsta* að því að vera *ósammála yfirmanni* sínum og fjórar töldu sig *nokkuð frjálstar*. Sama skipting var þegar skoðað var hversu *viljugur yfirmaður væri að hlusta á starfstengd vandamál* þeirra og hjálpa til við að finna lausnir en þar sögðu 9 að yfirmaður þeirra væri *mjög viljugur* og fjórar *nokkuð viljugur*. Að lokum sögðu 11 að yfirmaður þeirra kæmi *oft* fram við þær á *sanngjarnan hátt* en tvær svöruðu *stundum*.

Það var mat spyrils að þetta starf væri mjög erilsamt og mikið um áreiti úr öllum áttum. Móttökuritarar taka einnig oft á móti mjög veikum eða slösuðu fólki og aðstandendum þeirra og því getur reynt mikið á þolinmæði, umburðarlyndi og skilning hjá þeim.

## Framkvæði, skipulagning og tölvunotkun

Fram komu mismunandi viðhorf viðmælenda til fjölbreytni starfsins eins og sjá má í töflu 5.5.2

**Tafla 5.5.2 Lýsing á daglegu starfi hjúkrunar- og móttökuritara**

Lýsing	Hlutfall	Fjöldi
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	19%	3
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	37%	6
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	19%	3
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	25%	4

Nær allar höfðu einhvern tíma komið með nýjar hugmyndir í starfi, tvær oft en 10 stundum. Tilgangur hugmyndanna var oftast sá að spara tíma við framkvæmd vinnunnar og svo að bæta þjónustu. Hugmyndunum var yfirleitt komið í framkvæmd að mati viðmælenda.



Nokkrar spurningar voru um skipulagsfærni. Flestir viðmælendur skipulögðu tíma sinn að mestu sjálfir en aldrei tíma annarra. Sú skipulagsfærni sem næst mest reyndi á var vörupantanir og dreifing vöru, svo gerð tímaáætlana um verkefni. Tæpur helmingur ákvað stundum efnisnotkun. Fáar ráðstöfuðu fjármunum, sögðu öðrum fyrir verkum, eða skipulögðu nýtingu rýmis eða húsnæðis.

Tölvunotkun og meðferð gagna má sjá í töflu 5.5.3.

**Tafla 5.5.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi hjúkrunar- og móttökuritarara**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	81	6	12
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	81	12	6
Ég skipulegg flokkun gagna	6	0	94
Ég leita að gögnum í tölvu	81	12	6
Ég vinn úr tölvugögnum	6	0	94

*Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Eins og áður kom fram höfðu einungis tvær lokið námi fyrir hjúkrunar- og móttökuritarara. Þegar hinar voru spurðar hvers vegna þær hefðu ekki lokið því námi sem í boði er fyrir starfið svaraði helmingur þeirra að aðalástæðan væri að námið væri svo nýtilkomið að þeim hefði ekki gefist tækifæri til þess. Aðrar nefndu að þetta væri ekki framtíðarstarf hjá þeim, að þær teldu ekki þörf á því eða að engin krafa væri gerð um námið. Þá var spurt hvort þær myndu hugleiða námið ef starfsreynsla þeirra yrði metin inn á námsbrautina. Því svöruðu fjórar skilyrðislaust játandi, ein sagðist hugleiða það ef því fylgdu hærri laun og ein ef námið væri ekki of langt. Ein hafði þegar sótt um og hlotið inngöngu í námið en fjórar höfðu ekki áhuga.

Á fyrstu dögum í starfi fengu 75% viðmælenda einhverja þjálfun, aðallega frá yfirmanni og vinnufélögum. Ein hafði fengið þrjú daga námskeið við upphaf starfs. Þær sem ekki fengu þjálfun sögðu ástæðu þess vera að engin þjálfun hefði verið í boði. Helmingur taldi sig hafa fengið of litla leiðsögn við starfið í upphafi og þegar spurt var hvernig leiðsögn hefði reynst best voru skiptar skoðanir. Þrjár vildu betri leiðsögn á vinnustað, fjórar hefðu viljað námskeið og þrjár námsbraut í skóla. Allar höfðu starfandi hjúkrunar- og móttökuritarar tekið þátt í þjálfun nýrra starfsmanna.

Þegar spurt var um símenntun höfðu 69% fengið námskeið eða sérstaka leiðsögn á vinnustað einhvern tíma á starfstíma sínum, þar af um 72% innan síðustu 12 mánaða. Óskanámskeið hjúkrunar- og móttökuritarara var tvímælalaust tengt tölvu- og upplýsingatækni en helmingur nefndi slík námskeið. Næst komu tungumál og samskipti en þriðjungur nefndi það. Annað sem viðmælendur nefndu var skyndihjálp, samskipti við lækna og fræðsla um öldrunarsjúkdóma. Fram komu einnig óskir um að í náminu sjálfu væri meira gert af því að kynna eyðublöð og form á gögnum í heilbrigðisþjónustu. Yfirmenn nefndu námskeið í íslensku, ensku, latínu og tölvukennslu (sérstaklega í forritum sem heilbrigðisstofnanir nota ásamt ritvinnslu og töflureikni).

Erfiðleikar í starfi voru aðallega tengdir samskiptum, bæði við samstarfsfólk og sjúklinga/aðstandendur. Viðmælendur sögðu áreiti oft vera mikið, sjúklingar og aðstandendur væru oft æstir eða reiðir auk þess sem oft þyrfti að hughreysta eða sýna samkennd við ýmsar aðstæður.

### Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta

Viðmælendur voru nokkuð ánægðir með eigin færni í þeim þáttum sem spurt var um. Helst var það skipulagsfærni og notkun erlendra tungumála sem þeir töldu sig standa verr í en á öðrum sviðum.

**Tafla 5.5.4 Mat á eigin færni – hjúkrunar- og móttökuritarar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	94	6	0
Reikningi	73	20	7
Ritun/textavinnu	88	12	0
Erlend tungumál	56	31	13
Tjáningu	88	12	0
Samskiptum	94	6	0
Samstarfi	94	6	0
Ákvarðanatöku	81	19	0
Frumkvæði	62	38	0
Skipulagningu	88	12	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	100	0	0

Mikilvægi þessara færniþátta var nokkuð misjafnt, einungis þrír þættir þóttu að einhverju leyti *lítið mikilvægir* en það voru reikningur, ritun og erlend tungumál.

**Tafla 5.5.5 Mikilvægi færniþátta – hjúkrunar- og móttökuritarar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	94	6	0
Reikningur	31	25	44
Ritun/textavinna	75	19	6
Erlend tungumál	44	50	6
Tjáning	100	0	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanataka	69	31	0
Frumkvæði	75	25	0
Skipulagning	81	19	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	88	12	0

Enn og aftur sést mikilvægi samskipta og samstarfs í starfi hjúkrunar- og móttökuritara. Af grundvallarfærniþáttunum var það lestur og textavinna sem voru mikilvægust og tölvunotkun og skipulagning af öðrum færniþáttum. Þessi mikilvægisniðurröðun gefur góða hugmynd um þjálfunarmarkmið í starfinu.

## Þróun starfsins

Flestir viðmælenda höfðu nokkuð langa reynslu í starfi. Yfirgnæfandi meirihluti taldi að verkefnum í starfinu hefði fjölgað og verksviðið væri nú víðfemara heldur en þegar þær hófu störf. Sumar nefndu breytingar á verkum, s.s. að starfið væri nú meira í átt við hefðbundna vinnu á skrifstofu frekar en samskipti við sjúklinga. Starfssvið gat verið mjög breytilegt milli staða, og í þeim starfslýsingum sem safnað var á tímabilinu voru ótal ólík verk, s.s. kaupa inn og sjá um kaffistofu, umsjón með sjúkraskrá, panta túlka, leigubíla eða sjúkrabíla, uppgjör, umhirða skrifstofutækja, sækja rannsóknarsvör, fara yfir matarkort, þvottur á rúmum, skráning veikindadaga starfsfólks og útbúa vaktplan fyrir sínavakt. Af 16 viðmælendum töldu 13 að *álag í starfinu hefði aukist* og 11 að það væri nú *flóknara* en áður. Þremur fannst starfið nú vera einfaldara og tveimur fannst það óbreytt.

Yfirmenn töldu það ekki vera algengt að starfsmenn öxluðu sérstaka ábyrgð í starfinu en vildu gjarnan að svo væri. Tveir af þremur töldu námsbraut fyrir hjúkrunar- og móttökuritari undirbúa nemendur vel fyrir aukna ábyrgð í starfi. Nokkrir viðmælendur í hópi starfsfólks sögðust taka einhverja sérstaka ábyrgð í starfi, töldu hana vera hæfilega og vildu ekki taka meira á sig. Þrír fjórðu þeirra sem ekki tóku sérstaka ábyrgð í starfi vildu axla aukna ábyrgð ef hægt væri.

Í viðtölum við yfirmenn kom í ljós að einn af þremur vildi gera kröfu um próf af námsbraut fyrir hjúkrunar- og móttökuritari næst þegar þyrfti að ráða í slíkt starf hjá stofnuninni. Ný verkefni sem yfirmenn sáu fyrir sér voru fremur bundin hverjum vinnustað heldur en að lesa mætti einhverja almenna þróun út úr því; s.s. að hafa umsjón með pöntun matvæla á deildir og fleira í þeim dúr. Tveir af þremur spáðu því að gerðar yrðu auknar kröfur um menntun fyrir þetta starf innan næstu 5 ára og töldu það einnig vera æskilega þróun. Annar þeirra vildi sjá nám eins og það sem nú er í boði fyrir hjúkrunar- og móttökuritari en hinn vildi sjá meiri áherslu á þjálfun og innsýn í heilbrigðisgeirann í náminu og að lengdin ætti að vera í átt að námi sjúkraliða og læknaaritara.

Þegar námsskrá námsbrautar fyrir hjúkrunar- og móttökuritari er skoðuð í samhengi við niðurstöður þessa kafla um þekkingu og hæfni starfsfólks og óskir þeirra um nám má draga eftirfarandi ályktanir:

- Þjálfun grundvallarfærniþátta er í ágætu samræmi, þó mætti auka kröfur um erlend tungumál og bæta við stærðfræðiáfangamálum sem gæti leiðbeint um útreikninga vegna uppgjors.
- Í náminu ætti að vera enn meira um samskipti, bæði um samskipti við fólk í erfiðum aðstæðum og svo almenna þjálfun í framkomu, en þessir starfsmenn eru „andlit“ sinnar stofnunar.
- Í brautarlýsingu eru 11 einingar sem tengja má við tölvu- og upplýsingatækni og er það síst of mikið. Tölvunotkun viðmælenda var mikil og flestar óskir komu fram um slík námskeið.

Til að mæta þeim sem vilja ekki takast á við formlegt nám, jafnvel ekki brú, mætti skipuleggja símenntun með hliðsjón af ofanefndum færniþáttum.

## 5.6 Lyfjatakarnir

### *Bakgrunnur*

Þegar starf lyfjatakna var skoðað voru tekin viðtöl við 20 manns, 15 lyfjatakna og 5 yfirmenn þeirra. Viðtölin voru tekin á höfuðborgarsvæðinu og á Akureyri; á heilbrigðisstofnunum, í lyfjaverslunum, framleiðslu- og innflutningsfyrirtækjum. Í hópi lyfjatakna voru einungis konur og í hópi yfirmanna voru þrjár konur og tveir karlar. Lyfjatakarnir voru á ýmsum aldri, 6 voru á aldrinum 41-50 ára, 5 á aldrinum 20-30 ára, tveir á aldrinum 31-40 ára og tveir voru 51-60 ára. Yfirmenn voru á aldursbilinu 31-50 ára. Starfsaldur viðmælenda var að meðaltali 6,2 ár, frá tveimur árum til 22 ára.

Starfið var aðalstarf allra lyfjatakna og var vinnutími að meðaltali 39,75 stundir á viku, en flestir (60%) unnu 40 stundir á viku. Einn viðmælandi var í skóla samhliða starfi. Fjöldi stöðugilda á vinnustað viðmælenda var misjafn, hjá 40% voru 21-50 stöðugildi, hjá 30% voru yfir 100 stöðugildi og 1-10 og 51-100 stöðugildi voru hjá 15% viðmælenda hvort um sig. Mjög margir, eða 35% höfðu fengið vinnu sína þannig að þeir höfðu sótt beint um til fyrirtækis/stofnunar án þess að laust starf hefði verið auglýst. Um 20% höfðu svarað auglýsingu í blaði og 15% var boðið starfið án þess að þeir hefðu sóst eftir því. Áberandi var að viðmælendum fannst öllum mjög auðvelt að fá vinnu við sitt hæfi.

Allir lyfjatakarnir höfðu lokið námi á lyfjataknaþraut í Heilbrigðisskólanum við Fjölbautaskólann Ármúla, utan fjögurra sem luku námi frá Lyfjatakna-skóla Íslands. Útskriftarár viðmælenda úr lyfjataknanámi voru frá 1981 til 2002. Þess utan var menntunarlegur bakgrunnur viðmælenda nokkuð fjölbreyttur en þrír höfðu stúdentspróf og margir annað starfsnám, t.d. í hárgreiðslu, bakaraiðn og sjúkraliðanám.

### *Grundvallarfærni*

Óhætt er að segja að mikið hafi reynt á grundvallarfærniþættina í starfi lyfjatakna.

#### **Tafla 5.6.1 Lestur í starfi lyfjatakna**

	<b>Hlutfall</b>
Ég les eyðublöð, einfaldar leiðbeiningar og öryggisreglur	95%
Ég les stutt bréf eða minnisblöð	95%
Ég les ýtarlegar leiðbeiningar	75%
Ég les opinberar skýrslur eða fjármálaskýrslur	10%
Ég les fræðslufni tengt starfinu	90%

Nokkuð hátt hlutfall lyfjatakna sagðist einhvern tíma hafa lent í því að lesa svo flókinn texta í starfinu að þeir áttu erfitt með að skilja hann, eða 60%. Aðspurðir um annan lestur nefndu lyfjatakna leyfisveitingar og markaðsleyfi.

**Tafla 5.6.2 Reikningur í starfi lyfjatakna**

	Hlutfall
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar	85%
Ég reikna flatarmál, ummál og rúmmál	25%
Ég reikna prósentur	50%
Ég reikna vöruverð eða verð á þjónustu	40%
Ég útbý eða les úr línuritum, töflum eða skýringarmyndum	45%

Einnig reyndi töluvert mikið á reikning og því kom það ekki á óvart að um 60% lyfjatakna höfðu stundum átt í erfiðleikum með reikning í starfi. Reikningur í starfi lyfjatakna var hvoru tveggja útreikningar vegna afgreiðslustarfa og sérhæfðari reikningur eins og t.d. styrkur lyfjablöndu.

**Tafla 5.6.3 Ritun í starfi lyfjatakna**

	Hlutfall
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	70%
Ég skrifa/slæ inn texta sem aðrir hafa samið	55%
Ég skrifa/slæ inn texta sem ég hef sjálf/ur samið	75%
Ég skrifa skýrslur eða lengri samantektir	30%
Ég skrifa leiðbeiningar, starfsáætlanir eða framkvæmdaáætlanir	45%

Einnig hér reyndi töluvert á færni lyfjatakna. Auk upptalingar í töflu nefndu lyfjatakna að þeir rituðu auglýsingar, staðla fyrir Lyfjastofnun og ýmsa texta í samninga, eftir forskrift. Örlítið fleiri en í lestri og reikningi, eða 65% höfðu stundum leitað aðstoðar með ritun og textavinnu. Lyfjatakna töldu stafsetningarkunnáttu sína yfirleitt góða.

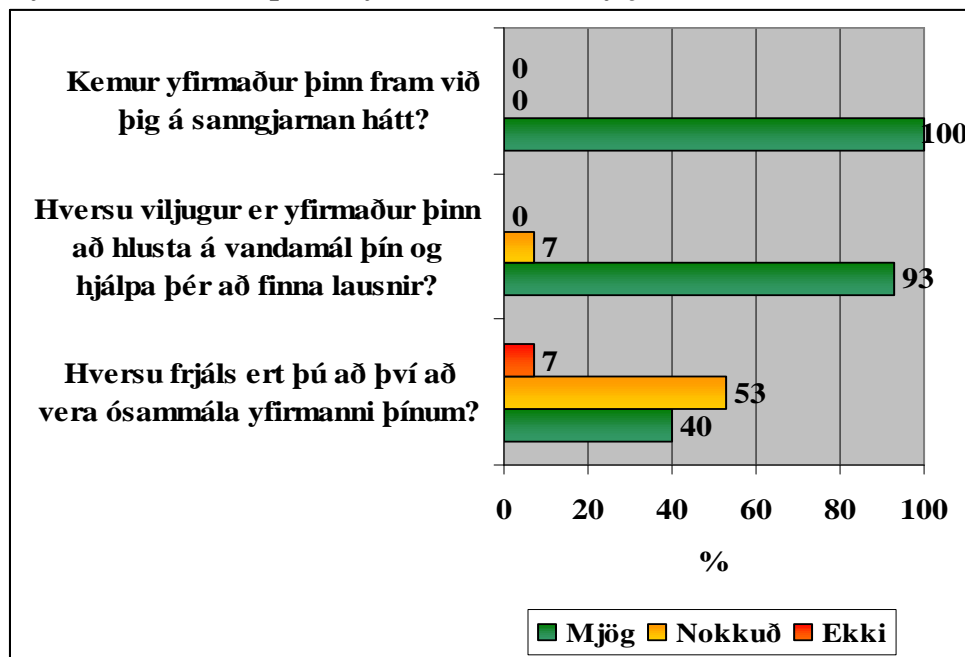
Nærri allir lyfjatakna töluðu og lásu á erlendu tungumáli í starfinu, oftast á ensku en stundum á norðurlandamálum. Færri, eða um helmingur, skrifaði texta á erlendu tungumáli.

### *Samskipti og samvinna*

Meira reyndi á samskipti við viðskiptavini/sjúklinga heldur en við samstarfsfólk. Allir lyfjatakna áttu í slíkum samskiptum, og nær allir þurftu að sinna erindum viðskiptavina/sjúklinga í síma. Samstarf við samstarfsfólk var þó töluvert mikið og ríflega helmingur vann allan vinnutíma sinn í samstarfi við aðra. Fremur margir, eða 60% áttu oft eða stundum í formlegum samskiptum við stofnanir fyrir hönd síns vinnustaðar. Ágreiningur við samstarfsfólk og yfirmenn hafði komið fyrir hjá um það bil fjórðungi viðmælenda. Það var þá einkum um launamál og framkvæmd vinnu sem sá ágreiningur stóð. Nokkru fleiri, eða um 30%, höfðu stundum lent í ágreiningi við viðskiptamenn/sjúklinga.

Þrjár spurningar fjölluðu sérstaklega um samskipti við yfirmenn. Niðurstöður úr þeim má sjá á mynd 5.6.1.

Mynd 5.6.1 Samskipti við yfirmenn – starf lyfjatekna



Samskipti við yfirmenn reyndust góð í meginatriðum, það var helst að lyfjateknum myndist þeir ekki vera að fullu frjálsir í því að vera á annarri skoðun en yfirmaður þeirra.

*Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Langflestir lyfjatekna töldu sig sífellt fást við mismunandi verkefni í starfi og fáum fannst þeir vinna sama verkið aftur og aftur. Það má túlka sem svo að starfið gefi nokkuð svigrúm fyrir frumkvæði starfsmanna og þá túlkun styður einnig sú niðurstaða að allir nema tveir lyfjatekna komu með nýjar hugmyndir í starfi. Tilgangur hugmyndanna var yfirleitt að bæta þjónustu eða spara tíma í vinnu. Um það bil 40% töldu hugmyndum sínum vera komið *oft* í framkvæmd en 60% *stundum*.

Skipulagsfærni var metin með 8 spurningum. Allir lyfjatekna skipulögðu tíma sinn sjálfir og um það bil helmingur gerði tímaáætlun um verkefni og ákvað vörupantanir eða dreifingu vöru. Um fjórðungur skipulagði tíma annarra eða sögðu öðrum fyrir verkum, ráðstöfuðu fjármunum eða ákváðu efnisnotkun. Fáir skipulögðu nýtingu húsnæðis eða rýmis.

Meðferð gagna og tölvunotkun var töluvert mikil í starfi lyfjatekna eins og sjá má í töflu 5.6.4.

Tafla 5.6.4 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi lyfjatekna

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	50	25	25
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	90	5	5
Ég skipulegg flokkun gagna	30	20	50
Ég leita að gögnum í tölvu	85	10	5
Ég vinn úr tölvugögnum	40	15	45

### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Mikill meirihluti lyfjatekna, eða 85%, fengu þjálfun á fyrstu dögum í starfi. Þeir sem ekki fengu þjálfun gáfu þá ástæðu að ekki hefði verið þörf á þjálfun eða að þeir hefðu unnið svipað starf áður. Algengast var að sú þjálfun sem í boði var hefði komið frá vinnufélögum og svo frá yfirmanni. Nokkuð margir, eða 8 lyfjateknar, höfðu fengið námskeið við upphaf starfs, allt frá 3 til 40 klukkustunda. Þetta er óvenjulegt miðað við önnur störf sem fjallað er um í þessari skýrslu. Yfirleitt töldu þeir lyfjateknar sem rætt var við að þeir hefðu fengið mátulega þjálfun við upphaf starfs, þó voru þrír á þeirra skoðun að þjálfunin hefði verið of lítil. Aðspurðir hvort meiri þjálfun fyrir starfið hefði verið gagnleg, vildu 55% meina að svo hefði verið og þar af vildi meirihlutinn að slík þjálfun ætti sér stað í náminu.

Um það bil 65% lyfjatekna höfðu fengið einhverja símenntun í starfi og þar af yfir 90% innan síðustu 12 mánaða. Jafn algengt var að símenntunin fælist í námskeiðum og leiðsögn á vinnustað. Símenntunin var oftast 2-4 dagar en náði þó 8-15 dögum hjá sumum. Er lyfjateknar voru beðnir að nefna námskeið tengd vinnunni sem þeir hefðu mestan áhuga á að sækja voru ýmis námskeið nefnd en námskeið í tungumálum var algengast (5 nefndu). Fjórir nefndu tölvunámskeið og þá sérstaklega með áherslu á töflureikna. Síðan voru nefnd til sögunnar mjög fjölbreytileg námskeið eins og sjá má í töflu 5.5.5.

#### **Tafla 5.6.5 Óskanámskeið lyfjatekna**

Tölvu- og upplýsingatækni	Tungumálanámskeið	Samskipti
Fræðsla um eitrefni	Aukin þekking á hjúkrunarvörum	Markaðsfræði
Lausasölulyf	Krabbameinslyf	Lyfjablöndun
Gæðaeftirlit	Tilskipanir og reglugerðir	Tjáning

En þá að erfiðleikum í starfi. Átta af 15 lyfjateknum fannst að stundum reyndist þeim eitthvað erfitt eða þungbært í starfinu. Það sem þá var nefnt var af ýmsum toga, sumt tengt samskiptum eins og móttaka kvartana og almenn samskipti við viðskiptavini/sjúklinga. Samningagerð, skýrslugerð til opinberra aðila og skilningur á tæknilegum atriðum í lyfjaframleiðslu voru einnig nefnd. Þessi atriði ásamt óskum um námskeið benda á hvaða áherslupætti má hafa í huga við skipulag náms og símenntunar.

### Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta

Lyfjatakarnar voru yfirleitt nokkuð ánægðir með færni sína í þeim atriðum sem spurt var um, þó voru fæstir vel í stakk búnir með tilliti til erlendra tungumála enda voru tungumálanámskeið ofarlega á blaði yfir óskanámskeið eins og fram hefur komið.

**Tafla 5.6.6 Mat á eigin færni – lyfjatakarnar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	100	0	0
Reikningi	68	32	0
Ritun/textavinnu	85	15	0
Erlend tungumál	35	60	5
Tjáningu	85	15	0
Samskiptum	100	0	0
Samstarfi	95	5	0
Ákvarðanatöku	68	32	0
Frumkvæði	70	30	0
Skipulagningu	84	16	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	85	15	0

Af grundvallarfærniþáttunum voru lestur og meðferð texta það sem lyfjataknum þótti mikilvægast. Tjáning, samskipti og samstarf var mjög mikilvægt hjá nær öllum en ákvarðanatöku reyndist ekki skipa stóran sess.

**Tafla 5.6.7 Mikilvægi færniþátta – lyfjatakarnar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	90	10	0
Reikningur	40	30	30
Ritun/textavinna	70	20	10
Erlend tungumál	45	25	30
Tjáning	90	10	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanatöku	40	45	15
Frumkvæði	65	35	0
Skipulagning	80	20	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	95	5	0

### Þróun starfsins

Það var greinilegt að lyfjatakarnar höfðu upplifað töluverðar breytingar á starfi sínu. Ný verkefni höfðu komið til hjá 90% viðmælenda og 75% töldu álag hafa aukist. Þær breytingar sem oftast voru nefndar létu að auknum fjölda viðskiptavina, meiri samkeppni milli fyrirtækja, auknum kröfum til þekkingar og vinnuhraða og aukinnar ábyrgðar. Umsjón með markaðssetningu lausasölulyfja og auglýsingagerð eru einnig dæmi um ný verkefni. Ný tækni, s.s. lyfjaskömmun, var einnig nefnd sem ástæða



breytinga. Nákvæmlega helmingur viðmælenda taldi starfið nú vera *flóknara* en þegar þeir hófu störf, 40% töldu það *óbreytt* og 10% *einfaldara*.

Það var mjög misjafnt hvort yfirmönnum fannst lyfjatakna taka aukna ábyrgð í starfi, s.s. umsjón með gæðaverkefnum, hópstjórn eða þjálfun nýliða. Þrír af fimm töldu ekki þörf á að starfsmenn tækju aukna ábyrgð og sami fjöldi var á þeirri skoðun að námið væri ekki nógu góður undirbúningur fyrir slíkt. Rétt rúmur helmingur starfsmanna taldi sig taka aukna ábyrgð í starfi og flestum fannst það hæfilegt álag. Lyfjataknaarnir voru þó fremur ósammála um ágæti námsins í þeim skilningi; tveimur fannst námið undirbúa þá *mjög vel* fyrir aukna ábyrgð í starfi, þremur *vel*, einn var *hlutlaus* og tveimur fannst námið búa þá *illa* undir aukna ábyrgð í starfi.

Yfirmenn vildu yfirleitt gera sömu kröfur til nýrra lyfjatakna og fela þeim sömu verkefni sem fyrr. Þó vildi einn gera auknar kröfur um tölvufærni. Aðeins einn af fimm spáði meiri menntun fyrir starfið innan næstu 5 ára og tveir töldu meiri menntun æskilega. Sú viðbót sem þessir yfirmenn vildu sjá inn í námið var tvenns konar; meiri tæknileg þjálfun t.d. í blöndun, vinnu í sóthreinsunarumhverfi og spraututækni og svo aukna þekkingu á náttúruylfjum, vítamínum og fæðubótarefnum.

Í viðtölum við lyfjatakna kom fram sterkur vilji fyrir því að lyfjatakna mættu skrifa á lyfseðla ásamt lyfjafræðingi. Þannig myndu lyfjatakna koma inn á fleiri lyfsölustaði. Margir töldu einnig að línan milli starfa lyfjatakna og lyfjafræðinga væri að verða óskýrari, t.d. kæmu nú flest lyf tilbúin frá framleiðanda og ekki væri verið að útbúa þau í apótekum eins og áður var. Meirihlutinn vildi aukna þjálfun í náminu eins og kom fram hér að framan í kafla um þjálfun í starfi. Nú er nýhafin kennsla eftir nýrri námsskrá fyrir lyfjatakna sem svarar að miklu leyti þeirri eftirspurn. Með hliðsjón af henni má þó athuga eftirfarandi atriði sem ættu heima þar eða sem símenntunartilboð til starfandi lyfjatakna.

- Varðandi almenna færni hefur núverandi námsskrá náð að svara miklu af þeim óskum sem fram komu, s.s. áherslu á tungumál og tölvu- og upplýsingatækni. Hafa þarf í huga að tölvukennsla lyfjatakna þarf að ná yfir skráningu gagna, leit í gagnagrunnum og þjálfun í töflureiknum.
- Sérgreinar brautarinnar þurfa að hafa sveigjanleika svo hægt sé að taka mið af breytingum á starfi, huga þarf að athugasemdum yfirmanna varðandi tæknilega þjálfun sem fram komu hér að framan.
- Markaðs- og kynningarmál. Líklegt má telja að stóraukning verði í sölu á lausasölulyfjum og töldu margir lyfjatakna að þeirra hlutverk yrði stórt í fræðslu og kynningu á þessum lyfjum. Inn í þessa fræðslu mætti flétta kynningu á samkeppnisumhverfi greinarinnar og samningagerð en nokkrir nefndu áhuga á slíkri fræðslu.
- Aukin kynning og fræðsla í notkun heilsuvara og vítamína því nú er fyrirsjáanleg mikil aukning í sölu og úrvali á þessum vörum.

Sumir lyfjatakna töldu einnig að ef þeir ættu að fá leyfi til að skrifa á lyfseðla ásamt lyfjafræðingi þyrfti að bæta námið m.t.t. þekkingar á lyfjum og verkun þeirra. Í lokin má nefna að spyrill taldi lyfjatakna vera ánægða í starfi. Þeir töldu námið bjóða upp á fjölbreytt starfssvið og auðvelt væri að fá vinnu við hæfi.

## 5.7 Læknaritari

### *Bakgrunnur*

Rætt var við 10 læknaritara og þrjú yfirmenn þeirra. Allir viðmælendur voru konur. Í hópi læknaritara voru þrír viðmælendur á aldrinum 31-40 ára, einn á aldrinum 41-50 ára og 6 á aldrinum 51-60 ára. Yfirmenn voru á aldrinum 41-65 ára. Að meðaltali var starfsaldur læknaritaranna rúm 15 ár. Tveir viðmælenda höfðu hins vegar mjög langan starfsaldur (yfir 30 ár) sem dró meðaltalið nokkuð upp en séu þeir teknir frá var meðaltalsstarfsaldur um það bil 10 ár. Byrjunarár viðmælenda í starfi læknaritara var frá 1964 til 2001.

Langflestir unnu á vinnustað þar sem voru yfir 100 stöðugildi en þó unnu tveir á vinnustað þar sem stöðugildi voru annars vegar 11-20 og hins vegar 21-50. Vinnutími þeirra viðmælenda sem rætt var við var á bilinu 32-50 stundir á viku en 85% unnu 40 stundir á viku. Starfið var aðalstarf allra viðmælenda og enginn stundaði annað starf eða sótti nám samhliða starfi. Læknaritararnir höfðu farið ýmsar leiðir við útvegum starfsins. Þrír höfðu svarað auglýsingu innan stofnunar, tveir höfðu sótt beint um til stofnunarinnar án þess að auglýst væri laust starf og sama fjöldi var boðið starfið án þess að þeir hefðu sótt um, hlotið framgang innan stofnunar eða í gegnum kunningsskap eða frændsemi. Einungis einn viðmælendi hafði fengið starfið með því að svara auglýsingu í dagblaði/á neti.

Alls höfðu 8 af 10 viðmælendum lokið læknaritanámi en auk þess höfðu viðmælendur ýmsa menntun að baki. Til dæmis höfðu 6 þeirra stúdentspróf, einn var sjúkraliði og nokkrir höfðu lokið öðru starfsnámi, s.s. prentsmíði og tækniteiknun. Þær sem ekki höfðu lokið læknaritanámi nefndu tímaskort, peningaleysi og litla vitneskju um hvaða námsmöguleikar væru í boði sem helstu ástæður fyrir því. Báðar myndu hugleiða nám fyrir starfið ef starfsreynsla yrði metin að miklum hluta en þó var nefnt að fjarnám með vinnu væri heldur mikið álag.

### *Grundvallarfærni*

Þeir læknaritarar sem rætt var við lásu allar eyðublöð og stuttar leiðbeiningar í starfi, nær allar lásu einnig stutt bréf og minnisblöð. Mun færri, eða 5 af 13 lásu ýtarlegar leiðbeiningar og einungis einn viðmælendi sagðist lesa opinberar skýrslur og fjármálaskýrslur tengdar starfinu. Rúmur helmingur sagðist lesa fræðsluefni vegna starfsins. Fremur margar, eða 54%, höfðu stundum lent í því að lesa svo flókinn texta í vinnunni að þær áttu erfitt með að skilja hann. Þetta er fremur hátt hlutfall miðað við svör viðmælenda í hinum störfunum í þessari skýrslu.

Í stuttu máli reyndi mjög lítið á reikning í starfi, einn viðmælendi sagðist nota samlagningu, frádrátt og aðrar einfaldari reikniaðferðir og tveir lásu úr línuritum, töflum og skýringarmyndum. Enginn sagðist nota prósentur, flatarmál eða verðútreikninga. Samt sem áður var það tæpur fjórðungur viðmælenda sem sagðist stundum hafa þurft að leita sér aðstoðar vegna útreikninga í starfi.

Eins og nærri má geta reyndi mest á ritun og textameðferð af grundvallarfærniþáttunum í starfi læknaritara. Í töflu 5.7.1 má sjá hvers konar ritun var algengust.

**Tafla 5.7.1 Ritun í starfi læknaaritara**

	Hlutfall
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	77%
Ég skrifa/slæ inn texta sem aðrir hafa samið	100%
Ég skrifa/slæ inn texta sem ég hef sjálf/ur samið	15%
Ég skrifa skýrslur eða lengri samantektir	62%
Ég skrifa leiðbeiningar, starfsáætlanir eða framkvæmdaáætlanir	15%

Tæpur þriðjungur hafði stundum lent í smávægilegum vandræðum með ritun texta í vinnunni en enginn taldi stafsetningarkunnáttu sína vera ábótavant.

Notkun erlendra tungumála var nokkur, nær allir þurftu stundum að tala erlent tungumál í starfi, oftast ensku, og svo var einnig um lestur en þar bættist við lestur á norðurlandamálum. Allir læknaaritara skrifuðu texta á erlendum tungumálum, 23% oft og 77% stundum. Um það bil 30% höfðu stundum forðast notkun erlendra tungumála í starfi.

### *Samskipti og samvinna*

Af þeim læknaaritara sem rætt var við áttu tveir aldrei í beinum samskiptum við sjúklinga eða aðra, utan samstarfsfólks. Allir þurftu hins vegar að eiga símasamskipti við sjúklinga. Nokkuð mikið reyndi á samstarf við samstarfsfólk og töldu um það bil 85% viðmælenda að allur vinnutími þeirra væri í samstarfi við aðra. Hjá hinum fór minna en helmingur vinnutíma í samstarf.

Ágreiningur við samstarfsfólk og yfirmenn var sjaldgæfur og sama átti við um ágreining við aðra. Þrjár af 10 læknaaritara sögðu að þær væru *mjög frjálssar* að því að vera ósammála yfirmanni sínum og 6 töldu sig *nokkuð frjálssar*. Ein vildi ekki svara. Fimm af 10 fannst yfirmaður sinn *mjög viljugur* að hlusta á starfstengd vandamál þeirra og hjálpa til við að finna lausnir en fjórum fannst hann *nokkuð viljugur*. Ein vildi ekki svara. Öllum fannst yfirmaður koma fram á sanngjarnan hátt gagnvart þeim. Svo virðist sem yfirmaður hafi þarna heldur sterkari stöðu gagnvart starfsfólki en í sumum störfum sem skoðuð eru í þessari skýrslu en samt sem áður virðist ríkja sanngirni í samskiptum og lítið um ágreining.

### *Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Þegar viðmælendur voru beðnir að meta fjölbreytni starfsins kom í ljós að töluverður munur var á skoðunum þeirra.

**Tafla 5.7.2 Lýsing á daglegu starfi læknaaritara**

Lýsing	Hlutfall
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	23%
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	23%
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	31%
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	23%

Meira reynir á frumkvæði starfsmanna þar sem fengist er við mismunandi verkefni. Spurt var um nýjar hugmyndir í starfi og þá kom í ljós að flest allir töldu sig *stundum* hafa komið með nýjar hugmyndir varðandi starfið – enginn svaraði *oft*. Tilgangur

með hugmyndunum var nær alltaf að spara tíma í vinnuferli og var hugmyndunum oftast komið í framkvæmd; en 27% sagði að þeim væri *oft* komið í framkvæmd, 55% *stundum* og 18% töldu að hugmyndum þeirra væri *aldrei* komið í framkvæmd.

Þegar spurt var um skipulagsfærni reyndust lækningarar yfirleitt skipuleggja tíma sinn sjálfir og gerðu oft tímaáætlun um verkefni. Fáir skipulögðu tíma annarra, ráðstöfuðu fjármunum, ákváðu efnisnotkun eða skipulögðu nýtingu húsnæðis eða rýmis. Um þriðjungur ákvað stundum vörupantanir. Tölvunotkun lækningarara má sjá í töflu 5.7.3.

**Tafla 5.7.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi lækningarara**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	62	23	15
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	92	8	0
Ég skipulegg flokkun gagna	23	23	54
Ég leita að gögnum í tölvu	54	31	15
Ég vinn úr tölvugögnum	0	9	91

Tölvunotkun lækningarara er aðallega skráning, flokkun og gagnaleit. Fáir skipuleggja flokkun gagna og úrvinnsla gagna í tölvu var nær engin. Hafa ber í huga að nokkrir lækningararar unnu úr gögnum sem ekki voru endilega skráð í tölvu, eins og samantektir vegna ársskýrslna og annarra opinberra skýrslna til eftirlitsaðila.

#### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Þjálfun við upphaf starfs reyndist í góðu lagi hjá lækningaritutum en allar höfðu fengið tilsögn frá yfirmanni, fráfarandi lækningarara eða sérstaklega tilnefndum samstarfsmönnum. Yfirleitt hafði einhverrar starfsreynslu verið krafist við ráðningu. Allir höfðu tekið þátt í þjálfun nýrra starfsmanna, 40% oft og 60% stundum. Viðmælendur töldu allir að leiðsögn við upphaf starfs hefði verið mátuleg. Nær allar höfðu fengið einhverja símenntun á starfstíma sínum, þar af 8 á síðustu 12 mánuðum. Símenntunin var yfirleitt í formi námskeiða og var frá 2 dögum upp í 15 daga. Tölvunámskeið og Rekspölur voru algengustu námskeiðin sem lækningararar höfðu sótt. Þrátt fyrir góða leiðsögn við upphaf starfs töldu um 30% að meiri þjálfun fyrir upphaf starfs hefði komið sér vel, sérstaklega aukin skólaganga.

Tölvunámskeið, bæði ritvinnsla og upplýsingatækni, var algengasta óskanámskeiðið, svo tungumálanámskeið. Önnur námskeið sem nefnd voru af lækningaritutum voru samskiptanámskeið, þjálfun í útfyllingu algengustu eyðublaða og orðaforðanámskeið í ensku (læknisfræðileg orð).

Þegar spurt var beint um erfiðleika í starfi vildu flestir lækningararar ekki svara því. Spyrilinum sem tók viðtölin fannst þó að eldri viðmælendur hefðu minna sjálfstraust til verkefna sem tengdust tölvum og tungumálum og margar þeirra hafi nefnt að þær vildu gjarnan bæta við sig þekkingu í þeim efnunum. Svo vísað sé áfram í athugasemdir spyrils: „Mér fannst oft ríkja smáveigs stirðleiki í samskiptum og þungt andrúmsloft á vinnustaðnum. Ég fann stundum fyrir því að sjálfstraust viðmælenda væri ekki mikið.“

### Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta

Segja má að læknaritarar hafi talið sig vel í stakk búna til að sinna lestri, textavinnu og tölvunotkun af þeim þáttum sem nefna má sem sérhæfða færni í starfi þeirra. Nokkuð athyglisvert var hve fáir töldu sig standa vel í að sýna frumkvæði í starfi og taka ákvarðanir.

**Tafla 5.7.4 Mat á eigin færni – læknaritarar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	100	0	0
Reikningi	40	40	20
Ritun/textavinnu	100	0	0
Erlend tungumál	62	31	7
Tjáningu	54	46	0
Samskiptum	100	0	0
Samstarfi	100	0	0
Ákvarðanatöku	31	61	8
Frumkvæði	36	46	18
Skipulagningu	62	38	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	92	8	0

Í samræmi við sérhæfða færniþætti reyndust læknaritarar telja lestur, textavinnu og tölvunotkun mikilvægustu færniþættina í starfi sínu. Varla var minnst á reikning í því sambandi. Eins og í töflu um mat á eigin færni voru frumkvæði og ákvarðanatöku neðarlega í matinu.

**Tafla 5.7.5 Mikilvægi færniþátta – læknaritarar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	92	8	0
Reikningur	0	8	92
Ritun/textavinna	100	0	0
Erlend tungumál	54	46	0
Tjáning	69	31	0
Samskipti	92	8	0
Samstarf	92	8	0
Ákvarðanatöku	46	46	8
Frumkvæði	54	31	15
Skipulagning	77	15	8
Meðferð gagna og tölvunotkun	100	0	0

### Þróun starfsins

Nær allir þeir læknaritarar sem rætt var við fannst að verkefnum í starfinu hefði fjölgað, þ.e. að til hefðu komið ný verkefni sem ekki voru til staðar þegar þeir hófu störf. Ný tæki eða ný tækni hafði einfaldað starfið að margra mati og áttu viðmælendur þá oftast við tölvutækni og afspilunartækni á upptökum á bandi. Flestum, eða 85%, fannst að álag í starfinu hefði aukist en öðrum að það hefði staðið í

stað. Spurðar um aðrar breytingar nefndu sumar að meiri kröfur væru gerðar um vinnuhraða og að þær hefðu aukna ábyrgð í starfi. Yfirmönnum fannst það hins vegar ekki algengt að lækningar tækju á sig aukna ábyrgð í starfi en vildu eindregið að svo væri. Tveir af þremur yfirmönnum töldu að nám fyrir lækningar byggji þá vel undir aukna ábyrgð í starfi. Þetta álit yfirmanna endurspegladist í svörum lækningara sjálfra en þar töldu 8 af 10 að þær bæru ekki neina sérstaka ábyrgð í starfinu, utan starfsskyldna sinna. Þær tvær sem sögðust bera sérstaka ábyrgð, vildu ekki auka við hana en fannst að námið hefði nýst þeim vel í þessu sambandi. Um helmingur þeirra sem ekki báru neina sérstaka ábyrgð vildi gjarnan takast slíka ábyrgð á hendur.

Nokkra athygli vakti viðhorf yfirmanna til þróunar starfs lækningara. Enginn þeirra þriggja sem rætt var við vildi gera auknar kröfur til þeirra eða úthluta þeim nýjum verkefnum. Einn af þremur spáði því að auknar kröfur um menntun yrðu gerðar innan næstu 5 ára en enginn taldi hins vegar aukna menntun lækningara æskilega. Yfirmenn vildu helst fá námskeið í tölvu- og upplýsingatækni og tungumálanámskeið fyrir starfsmenn sem er í takt við óskir starfsmanna sjálfra. Einn yfirmaður taldi framboð á símenntun fyrir lækningar mjög takmarkað.

Af lýsingu á starfssviði sem unnin var fyrir lækningar og birt var framar í þessari skýrslu má ráða að töluverðar breytingar hafa orðið á starfi þeirra, m.a. með breyttri tækni við afritun gagna, flokkun og frágangi þeirra. Það virðist því vera nokkur þörf á að endurskoða námsskrá þeirra með það að markmiði að auðga starfið og gera lækningar hæfari til að mæta þeim kröfum sem nú eru gerðar. Fram kom í viðtölum að nokkrum lækningurum fannst sem að verkefni sem hefðu verið í þeirra verkahring færðust frá þeim. Hins vegar minna þau verkefni sem best hafa við starfssvið lækningara sum hver á verkefni bókasafns- og upplýsingafræðinga. Ef námsskrá lækningara yrði endurskoðuð mætti hafa eftirfarandi atriði í huga:

- Hafa nokkra áherslu á grundvallarfærni, sérstaklega ritun, sérhæfða ritvinnslu í tölvu og tungumál. Ef nemendur hafa áfram stúdentspróf eða hliðstæða menntun fyrir ætti grundvallarfærni annars að þjálfast nægilega þar.
- Auka samskiptafærni, byggja upp frumkvæði starfsmanna og þor til ákvarðanatöku og sýna sjálfstæði í starfi, n.k. sjálfsstyrkingu. Margt í könnun um þekkingu og hæfni lækningara benti til þess að þessa þætti mætti styrkja. Ef þróa á starfið frekar og gera það fjölbreyttara er nauðsynlegt að undirstaða starfsfólks á þessum sviðum sé styrkt.
- Endurskoða og auka verulega fræðslu um skjalavörslu og meðferð gagna í heilbrigðisgreinum. Þessi hluti starfsins hefur aukist og breyst verulega frá því sem áður var. Einnig mætti auka hæfni til að útbúa samantektir, stuttar skýrslur og leit í gagnagrunnum en þetta gæti verið einn liður í að auðga starf lækningara og gera það fjölbreyttara.

## 5.8 Meindýraeyðir

### *Bakgrunnur*

Þeir meindýraeyðar sem rætt var við voru allt karlar, voru tveir þeirra á aldrinum 31-40 ára, þrír á aldrinum 41-50 ára og þrír á aldrinum 51-60 ára. Allir unnu þeir við eyðingu meindýra í fullu starfi allt árið og var starfsaldur þeirra við eyðingu meindýra frá þremur árum til 20 ára. Algengast var að meindýraeyðarnir hefðu stofnað eigið fyrirtæki, oft eftir að hafa unnið fyrst hjá öðrum meindýraeyði, en tveir viðmælenda unnu hjá öðrum. Einn þeirra sem rætt var við hafði einnig eitt annað starf og annar var í námi samhliða starfinu.

Vinnutími meindýraeyða var langur, eða að meðaltali 63 klukkustundir á viku, en viðmælendur voru sammála um að töluverðar sveiflur væru eftir árstíðum og tímabilið nóvember til febrúar væri sá tími þegar minnst væri að gera.

Allir meindýraeyðarnir sem rætt var við voru með starfsleyfi í gildi og höfðu lokið námskeiði á vegum Umhverfisstofnunar (áður Hollustuverndar ríkisins) á tímabilinu 1984 – 2002. Margir höfðu lokið starfsnámi í ýmsum greinum, t.d. bakaraiðn, ketil- og plötusmíði og framreiðslu en annars voru það helst ýmis námskeið sem meindýraeyðar höfðu að baki. Þar má nefna námskeið um loðdýrarækt, sölunámskeið og verkstjórnarnámskeið en tveir höfðu sótt námskeið erlendis sem tengdust meindýraeyðingu.

### *Grundvallarfærni*

Mikið reyndi á lestur í starfi meindýraeyða og allir lásu eyðublöð, einfaldar leiðbeiningar, öryggisreglur, stutt bréf og minnisblöð. Einnig lásu allir fræðsluefni tengt starfinu, oft á ensku eða dönsku. Nær allir þurftu að lesa ýtarlegar leiðbeiningar í starfinu sem og stuttar skýrslur. Nokkuð var um að meindýraeyðar læsu lög og reglugerðir sem tengdust starfi þeirra. Þegar spurt var um vandkvæði við lestur kom í ljós að um þriðjungur hafði einhvern tímann lent í því að lesa svo flókinn texta í vinnunni að þeir áttu erfitt með að skilja hann.

Hvað reikning varðar reyndust meindýraeyðar oft nota einföldustu reikniáðgerðirnar, s.s. samlagningu, frádrátt, deilingu og margföldun og margir reiknuðu einnig flatarmál, ummál og rúmmál – oft í tengslum við blöndun á efni eða til ákvarðanatöku á notkun efnis í ákveðnum rýmum. Nær allir reiknuðu prósentur og verð á vörum/þjónustu enda ráku margir eigið fyrirtæki og sáu um reikningagerð og tilboðsútreikninga. Margir þurftu oft að lesa úr töflum, skýringarmyndum og línuritum en bjuggu slíkt sjaldnast til. Nokkrir sögðust oft lesa úr teikningum af húsnæði og þurfa að útbúa einfaldar vinnuteikningar. Þegar spurt var um erfiðleika varðandi reikning hafði mikill meirihluti einhvern tíma þurft að leita sér aðstoðar við ýmsa útreikninga.

Ritun og textavinna var sá grundvallarfærniþáttur sem einna mest reyndi á í starfi meindýraeyða. Allir þeir sem rætt var við vegna starfsins gerðu vinnuskýrslur, skrifuðu reikninga eða útfylltu ýmis eyðublöð og mjög margir notuðu tölvu til þeirrar vinnu. Nær allir sögðust rita stuttar skýrslur eða samantektir, leiðbeiningar og starfsáætlanir. Flest af þessari vinnu tengdist þjónustu við viðskiptavinum, s.s. samantektir á því til hvaða meindýravarna var gripið, leiðbeiningar um næstu skref og svo ýmsar lögbundnar skýrslur, s.s. til Umhverfisstofnunar. Ritun og vinna með texta reyndist vera sá færniþáttur sem meindýraeyðar sögðust eiga í mestum erfiðleikum

með en um það bil 2/3 höfðu leitað sér aðstoðar vegna ritunar texta og flestir töldu stafsetningarkunnáttu sína vera slæma.

Síðasti grundvallarfærniþátturinn sem spurt var um var notkun erlendra tungumála og kom þá í ljós að flestir meindýraeyða þurftu að stundum að tala á erlendu tungumáli í vinnunni, oftast á ensku eða norðurlandamálum. Þetta var oftast vegna samskipta við viðskiptavini. Nokkuð margir lásu stundum á ensku eða norðurlandamálum, aðallega fræðsluefni en fáir skrifuðu á erlendu tungumáli í starfinu. Spurt var um hvort viðmælendur hefðu einhvern tíma reynt að komast hjá því að nota erlend tungumál í vinnunni en tveir svöruðu því játandi.

### *Samskipti og samvinna*

Mikið reyndi á samskipti í starfið meindýraeyða og þá sérstaklega við viðskiptavini – bæði í síma og augliti til auglitis. Ekki var mikið um samvinnu við samstarfsfólk enda unnu margir einir. Þar sem fleiri starfsmenn voru á sama vinnustað var samt sem áður ekki svo mikið samstarf – starfsmenn unnu sjálfir að verkefnum og sjaldgæft að fleiri en einn færi á vettvang. Nokkur samvinna var samt um skipulagningu og viðbrögð við þjónustubeiðnum. Samskipti við stofnanir voru nokkuð algeng – oftast við Umhverfisstofnun en einnig við heilbrigðiseftirlit víða um land og heilbrigðisnefndir sveitarfélaga.

Nokkrir höfðu þurft að kenna eða leiðbeina nýjum starfsmanni og 2/3 þurftu stundum að semja við aðila utan vinnustaðar um greiðslur, tíma og framgang verks. Erfiðleikar í samstarfi og samskiptum virtust ekki miklir, fáir höfðu lent í ágreiningi við viðskiptavini eða við yfirmenn (en hafa ber í huga að fæstir viðmælenda höfðu yfirmenn). Ágreiningur við viðskiptavini snérist oftast um framkvæmd vinnunnar en stundum um daglega umgengni.

### *Framkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Meindýraeyðar bjuggu við fremur mikið sjálfræði í starfinu – flestir ráku sitt eigið fyrirtæki og skipulögðu tíma sinn sjálfir í samráði við viðskiptavini. Margir sögðust oft koma með nýjar hugmyndir varðandi starfið, oftast til að bæta þjónustu, auka afköst og spara tíma. Í töflu 7.8.1 má sjá hvernig meindýraeyðar lýstu daglegu starfi sínu:

**Tafla 5.8.1 Lýsing á daglegu starfi – meindýraeyðar**

Lýsing	Fjöldi
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	0
Ég vinn sama verkið, en á mismunandi hátt	5
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	0
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	3

Töluvert reyndi á skipulagsfærni en allir meindýreyðar sem rætt var við skipulögðu tíma sinn oftast sjálfir, ákváðu efnisnotkun, vörupantanir og ráðstöfuðu fjármunum. Margir gerðu tímaáætlun um verkefni, flokkuðu og röðuðu reikningum, skjölum og öðrum pappírnum.

Tölvunotkun var fremur almenn, allir sögðust skrá gögn í tölvu varðandi starfið og flestir leituðu að gögnum og upplýsingum í tölvu. Margir unnu úr



tölvugögnum s.s. við útreikninga eða við að gera áætlanir. Notkun tölvunnar var þó ekki mjög tímafrekur hluti af starfinu.

Allir meindýraeyðar notuðu einhver tæki í starfinu, þau algengustu voru ýmsar úðadælur, úðabrusar og svælingartæki. Einnig voru notuð algengustu handverkfæri og í sumum tilvikum skotvopn.

### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Fimm af átta meindýraeyðum sögðust hafa fengið skipulagða þjálfun í starfinu í upphafi. Þeir sem ekki fengu þjálfun nefndu ýmsar ástæður fyrir því, t.d. að ekki hefði verið þörf á þjálfun vegna þess að þeir hefðu unnið sambærilegt starf áður, þeir hefðu menntun til starfsins og einn nefndi að þjálfun hefði ekki verið í boði. Þar sem boðið var upp á þjálfun við upphaf starfs fól hún oftast í sér að nýr starfsmaður vann ákveðið tímabil (oft 3-4 mánuði) undir leiðsögn vinnufélaga eða yfirmanns áður en hann fór sjálfur að fara einn á vettvang.

Allir nema einn töldu að of lítil leiðsög væri veitt fyrir þetta starf og vildu sjá meiri þjálfun áður en starf hæfist. Ýmsar leiðir voru nefndar, bætt leiðsögn á vinnustað (2), lengra námskeið (3) og nám í skóla (3). Lítið var um símenntun í starfinu, einungis þrjár höfðu einhvern tímann á starfstímanum farið á námskeið í tengslum við starfið, en minnst var á að lítið sem ekkert væri í boði innanlands í þeim efnum. Spurðir um óskanámskeið vildu flestir vita meira um atferli meindýra, bæði skordýra og stærri dýra, og greining skordýra var einnig oft nefnd. Fræðsla um varnarefni og notkun þeirra – þ.e. hvaða efni nota skal við hvert og eitt meindýr – var einnig algeng ósk. Þessi námskeiðsefni tengjast grundvallaratriðum í starfi meindýraeyða og benda til þess að fræðsla til þeirra í upphafi mætti vera ýtarlegri.

Nær allir meindýraeyðar sem rætt var við sögðust stundum lenda í því að gera eitthvað sem þeir réðu illa við eða þætti mjög erfitt. Í því sambandi var oftast nefnt líkamlegt erfiði, s.s. að klöngrast og skriða í þröngum rýmum, þrál á þaki og vinnuáðstæður almennt og einnig voru óþrif nefnd. Næst á eftir þessu komu samskipti við fólk eitthvað sem sumir vildu kalla „andlegt erfiði“ en margir meindýraeyðar sögðu að viðskiptavinir væru oft hræddir vegna músagangs eða rotta og fengju áfall ef eitru þyrfti t.d. alla húseign þeirra ásamt innbúi vegna skordýra.

### *Mat á eigin hæfni og mikilvægi færniþátta*

Að lokum voru viðmælendur beðnir að meta eigin hæfni í flestum þeim færniþáttum sem spurt var um og einnig að meta mikilvægi færniþáttanna í starfinu.

**Tafla 5.8.2 Mat á eigin hæfni - meindýraeyðar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	67	33	0
Reikningi	80	0	20
Ritun/textavinnu	33	33	33
Erlend tungumál	33	50	17
Tjáningu	83	17	0
Samskiptum	83	17	0
Samstarfi	100	0	0
Ákvarðanatöku	67	33	0
Frumkvæði	83	17	0
Skipulagningu	50	33	17
Meðferð gagna og tölvunotkun	67	33	0

Það er aðeins einn þáttur þar sem meindýraeyðar töldu sig allir standa vel en það var samstarf. Annars stóðu viðmælendur almennt vel að vígi að eigin mati, best í reikningi af grundvallarfærniþáttunum en lakast í ritun. Tjáning, samskipti og frumkvæði virtust ekki vefjast fyrir viðmælendum en skipulagning, ákvarðanatöku og notkun gagna og upplýsinga virtist erfiðara.

**Tafla 5.8.3 Mikilvægi færniþátta – meindýraeyðar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	67	33	0
Reikningur	33	50	17
Ritun/textavinna	50	50	0
Erlend tungumál	17	33	50
Tjáning	100	0	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanatöku	83	17	0
Frumkvæði	83	17	0
Skipulagning	100	0	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	50	50	0

Það voru fjórir færniþættir sem allir viðmælendur gáfu einkunnina *mjög mikilvægur* en það voru tjáning, samskipti, samstarf og skipulagning. Næst komu ákvarðanatöku og frumkvæði. Af grundvallarfærniþáttunum voru lestur og ritun mikilvægastir en erlend tungumál minnst mikilvæg.

### *Þróun starfsins*

Nokkrar spurningar fjölluðu um þróun starfsins. Meindýraeyðarnir töldu yfirleitt að verkefnum hefði fjölgað í starfinu ef þeir miðuðu við hvernig það var þegar þeir hófu störf. Nýju verkefni tengdust t.d. auknum störfum í fyrirtækjum vegna gæðaeftirlits en einnig auknum fjölda tegunda meindýra. Ekki allir töldu aukningu verkefna hafa leitt til aukins álags í starfi en þó voru það um tveir þriðju viðmælenda sem fannst að álag hefði aukist í starfinu. Aðrar breytingar sem nefndar voru létu að breyttu

verksviði (starfsmenn sveitarfélags þar sem hætt var að sinna þjónustu við einstaklinga en við bættist varsla búfenaðar innan þéttbýlismarkna), nýjum eignum og nýjum vinnuáferðum.

Um það bil helmingur viðmælenda taldi starfið nú vera flóknara en þegar þeir hófu störf. Einn viðmælandi taldi starfið einfaldara, aðallega vegna aukinnar starfsreynslu en tveir treystu sér ekki til að taka afstöðu til heildarbreytinga á starfinu.

Ekki var algengt að starfsmenn tækju sérstaka ábyrgð í starfinu, helst var það umsjón með þjálfun nýrra starfsmanna. Öllum fannst það hæfilegt álag að sinna því en þó töldu yfirmenn oft að of mikill tími færi í þjálfun nýrra starfsmanna. Bæði starfsmenn og yfirmenn töldu að nám fyrir starfið nýttist illa til að undirbúa starfsmenn fyrir það að taka aukna ábyrgð í starfi.

Þeir yfirmenn sem rætt var við töldu æskilegt að innan næstu fimm ára myndi starf meindýraeyðis krefjast meiri menntunar en hingað til. Tveir af þremur yfirmönnum sáu það fyrir sér að kröfur um meiri menntun yrðu að veruleika innan næstu fimm ára en einn taldi ekki líklegt að breytingar yrðu innan þess tíma. Sú menntun sem yfirmenn vildu sjá var yfirleitt ýtarlegri fræðsla um meindýr og atferli þeirra, sérstaklega skordýr, um varnarefni – áhrif og ábyrgð í meðferð þess og einn vildi sjá almennt betri grunnmenntun, t.d. í lestri og ritun. Yfirmenn töldu mikla þörf á að í boði væru námskeið fyrir starfandi meindýraeyða, s.s. um ný skordýr sem nema land, ný varnarefni og tæki.

Almennt má segja að námslegur bakgrunnur þeirra meindýraeyða sem rætt var við hafi verið veikur – allir töldu námskeiðin sem í dag eru forsenda starfsleyfis vera of veigalítill og þetta álit er stutt af niðurstöðum þessarar könnunar um námskeið og þjálfun fyrir starfið þar sem mjög margir vildu sjá breytingar.

Ef endurskoðun á námskeiðum fyrir meindýraeyða færi fram eða tekið upp nýtt skipulag s.s. námslotur meðfram starfi mætti leggja áherslu á eftirfarandi þætti:

- Sérhæfð færni: Tegundir og atferli meindýra sem finnast hér á landi; tegundir og meðferð varnarefna, hvaða efni henta hverju sinni; viðbrögð við eitrunum. Þessi atriði eru þegar til staðar á námskeiðum fyrir meindýraeyða en nauðsynlegt er að farið sé ýtarlegar í gegnum þau.
- Verkleg þjálfun: Mikilvægt er að verja góðum tíma til hennar og hægt væri að skipuleggja hana með hliðsjón af lýsingu á starfssviði í kafla 3.
- Samskipti: Fræðsla um mannleg samskipti, framkomu/þjónustu við viðskiptavinum, viðbrögð við ótta þeirra og óryggi vegna meindýra.
- Skipulagning tíma og verkefna; ýmis skipulagsatriði vegna reksturs fyrirtækja en langflestir meindýraeyðar stofna fyrirtæki.
- Ýmis önnur atriði s.s. kynning á lögum og reglugerðum sem snerta starfið, skyndihjálpar, vinna með gæðakerfi, innra eftirlit.

Grunnskólanám ætti að vera nægjanleg þjálfun hvað viðkemur lestri, reikningi og erlendum tungumálum en þjálfun mætti ritun hvað viðkemur skýrslugerð og skrif á stuttum texta.

## 5.9 Rannsóknarmaður

### Bakgrunnur

Þessi kafli byggir á viðtölum við 17 rannsóknarmenn og 8 yfirmenn þeirra. Viðtölin eru flest frá árinu 1998, eða við 15 starfsmenn og 5 yfirmenn en haustið 2004 voru tekin viðtöl við tvo starfsmenn og þrjá yfirmenn. Samanburður á svörum um færniþætti benti ekki til þess að mikill munur væri á svörum þessara tveggja hópa, en töluverð breyting varð að sumu leyti á starfslýsingu þar sem þróun tækni í þessum geira hefur fleygt fram á þessum árum, sérstaklega í líftækni. Viðtölin voru tekin hjá rannsóknarstofnunum atvinnuveganna, líftækni- og lyfjafyrirtækjum, rannsóknarstofnunum Háskóla Íslands og á Landspítala Háskólasjúkrahúsi.

Þátt tóku 17 konur og 8 karlar. Í hópi starfsmanna voru 5 karlar og 12 konur og í hópi yfirmanna voru þrír karlar og 5 konur. Aldur starfsmanna var allt frá 20 ára til 65 ára, en flestir voru þó á aldursbilinu 41-60 ára. Yfirmenn voru á aldrinum 31-50 ára.

Starfsaldur starfsmanna var rúm 14 ár, þó voru fjórir með töluvert langa reynslu sem dregur meðaltalið upp á við. Af 17 starfsmönnum voru 8 með 3-10 ára starfsreynslu. Stærð vinnustaða var mismunandi, einn vinnustaður var með 11-15 stöðugildi, 5 vinnustaðir voru með 21-50 stöðugildi, 9 vinnustaðir með 51-100 stöðugildi og 7 voru með fleiri en 100 stöðugildi. Starfið var aðalstarf allra viðmælenda og meðaltals vinnutími rétt tæpar 40 klukkustundir á viku. Langflestir starfsmenn höfðu fengið starfið með því að svara auglýsingu um laus störf í blaði eða á neti. Þar á eftir réði kunningsskapur mestu um innkomu fólks í starfið.

Óhætt er að segja að námslegur bakgrunnur viðmælenda hafi verið fjölbreyttur. Um 30% hafði einungis lokið grunnskólaprófi en margir þeirra höfðu hafið nám t.d. iðnnám eða starfsnám án þess að hafa lokið því að fullu. Þeir sem lokið höfðu slíku námi nefndu til dæmis húsasmíði, skipstjórnarnám, almennt skrifstofunám, ljósmyndun og tækniteiknun. Stúdentsprófi höfðu 6 af 17 viðmælendum lokið og tveir voru meinataeknar.

### Grundvallarfærni

Lestur skipti miklu máli í starfi rannsóknarmanns en yfir 80% viðmælenda lásu stuttar og ítarlegar leiðbeiningar, fræðsluefni, stutt bréf og minnisblöð. Nokkuð færri lásu opinberar skýrslur og fjármálaskýrslur en þó voru það um 40%. Erfiðleikar með lesskilning komu fram hjá rúmum þriðjungi viðmælenda.

Rannsóknarmenn þurftu mikið að beita reikningi eins og sjá má í töflu 5.9.1.

**Tafla 5.9.1 Reikningur í starfi rannsóknarmanna**

	Hlutfall
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar	100%
Ég reikna flatarmál, ummál og rúmmál	42%
Ég reikna prósentur	92%
Ég reikna vöruverð eða verð á þjónustu	16%
Ég útbý eða les úr línuritum, töflum eða skýringarmyndum	60%

Rannsóknarmenn voru með hæsta hlutfall þeirra sem notuðu flatarmál, ummál og rúmmál, prósentur, línurit, töflur og skýringarmyndir af þeim störfum sem skoðuð voru í þessari skýrslu. Annað sem rannsóknarmenn reiknuðu var efnafræðiútreikningur, s.s. mólstyrkur. Tæpur helmingur, eða 44%, hafði stundum átt í vandræðum með reikning í starfinu.

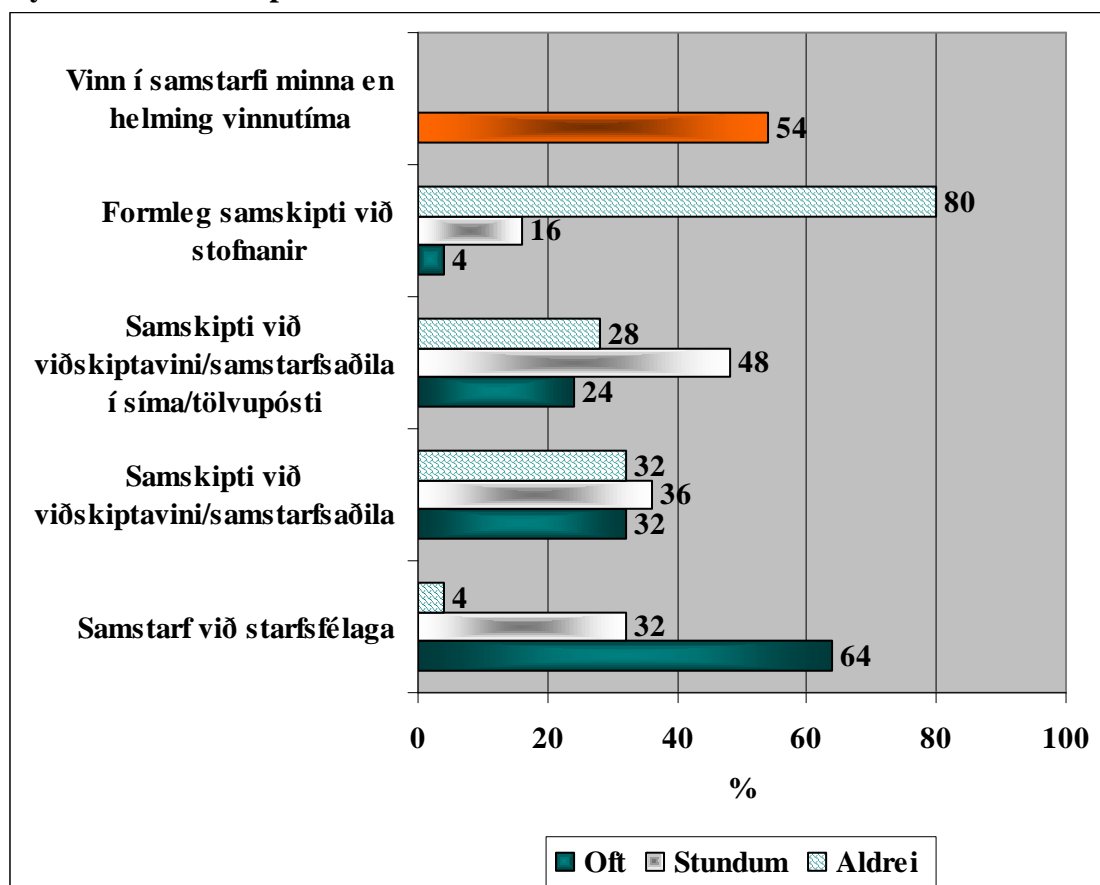
Minna reyndi á ritun en reikning. Þó fylltu nær allir út einföld eyðublöð vegna starfsins. Um helmingur þurfti að skrifa stutta texta og tæpur þriðjungur lengri texta, s.s. skýrslur, leiðbeiningar og samantektir. Litlir erfiðleikar reyndust vera með ritun texta, 48% töldu stafsetningarkunnáttu sína góða, 44% næga og 8% að henni væri ábótavant.

Viðmælendur notuðu erlend tungumál í miklum mæli í starfinu. Um það bil 72% þurftu að tala ensku eða norðurlandamál í starfi, 80% lásu á þessum tungumálum (oftast fræðslufni og leiðbeiningar) og 36% skrifuðu stutt bréf eða tölvupóst á ensku. Nokkuð stór hluti, eða 36% sögðust einhvern tíma hafa reynt að komast hjá því að nota erlend tungumál í starfinu.

### Samskipti og samvinna

Samskipti við starfsfólk og viðskiptavini/samstarfsaðila utan vinnustaðarins má sjá á mynd 5.9.1.

**Mynd 5.9.1 Samskipti í starfi rannsóknarmanna**



Um helmingur vann minna en helming síns vinnutíma í samstarfi við samstarfsfólk en þrátt fyrir það átti um 64% viðmælenda oft í samstarfi við starfsfélaga sína.

Samskipti við viðskiptavini eða samstarfsaðila utan vinnustaðar voru ekki sérstaklega algeng og fóru oft fram í gegnum síma eða tölvupóst heldur en augliti til auglitis.

Ágreiningur í samstarfi var ekki algengur en var oftast við samstarfsfólk en yfirmenn. Yfirleitt var það ágreiningur í daglegum samskiptum heldur en framkvæmd vinnu sem var ágreiningsefni. Samstarf við yfirmenn virtist ganga mjög vel, allir viðmælendur töldu yfirmann sinn koma fram við sig á sanngjarnan hátt og væri jafnframt mjög viljugur að hlusta á starfstengd vandamál og hjálpa starfsmönnum að finna lausn á þeim. Tæp 70% sögðu að þeir væru mjög frjálssir að því að vera ósammála yfirmanni sínum og rúm 30% að þeir væru nokkuð frjálssir.

### *Framkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Rannsóknarmönnum þótti starf sitt alls ekki einhæft og fannst tæpum 90% viðmælenda að þeir *skiptu öðru hvoru um verkefni* eða væru *sífelld að fást við mismunandi verkefni*. Margir, eða þrír fjórðu, komu oft með nýjar hugmyndir í starfinu og var þeim í meirihluta tilvika komið í framkvæmd.

Skipulagsfærni var nokkuð stór þáttur í starfi rannsóknarmanns; helmingur þeirra gerði tímaáætlun um verkefni, sagði öðrum fyrir verkum, ákvað efnisnotkun og vörupantanir. Fáir ráðstöfuðu fjármunum eða skipulögðu nýtingu á rými eða húsnæði. Tölvunotkun má sjá í töflu 5.9.2.

**Tafla 5.9.2 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi rannsóknarmanna**

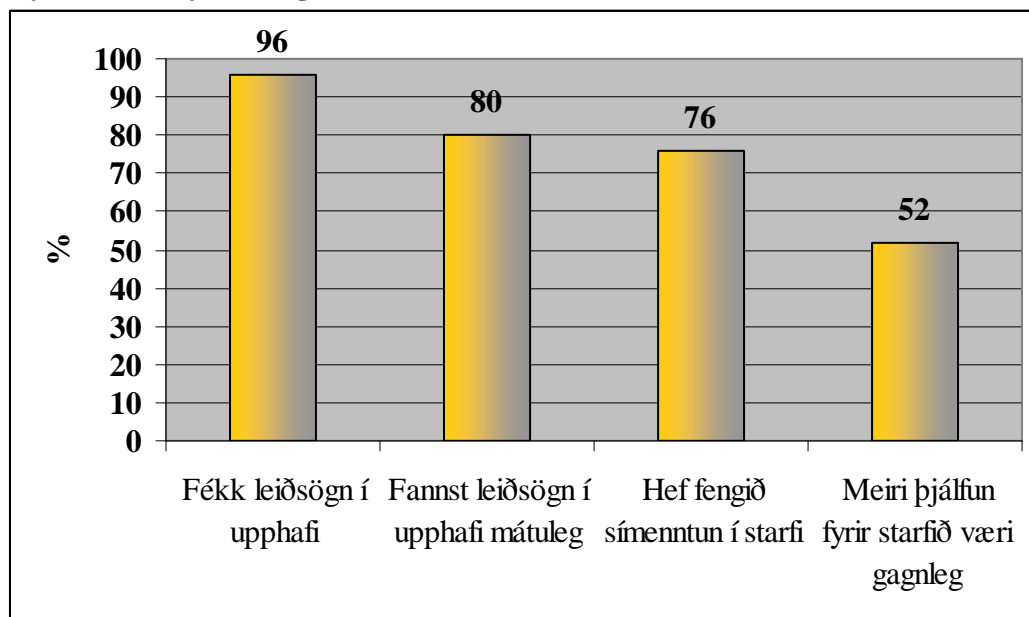
	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	24	32	44
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	44	20	36
Ég skipulegg flokkun gagna	8	12	80
Ég leita að gögnum í tölvu	36	24	40
Ég vinn úr tölvugögnum	20	16	64

Tölvu- og tækjanotkun hafði aukist mikið frá þeim tíma þegar hluti viðtala við rannsóknarmenn var tekinn árið 1998. Tölvufærni er orðinn mjög mikilvægur færniþáttur og er stór hluti af starfi margra rannsóknarmanna fólgin í því að stjórna vélmennum í gegnum tölvur og fylgjast með vinnuferlum þeirra. Sýni eru yfirleitt strikamerkt og eftirlit með ferli þeirra skráð rafrænt. Þessi tölvufærni kemur ef til vill ekki greinilega fram í gegnum tölvunotkunarspurningar í töflu 5.9.2 og því er minnst á hana sérstaklega hér. Það er þó mjög misjafnt eftir stærð og eðli rannsóknarstofa hversu tölvuvætt starfið er orðið.

### *Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Nær allir, eða 96% rannsóknarmanna, fengu þjálfun á fyrstu dögum í starfi. Þjálfunin var aðallega á hendi útnefndra vinnufélaga, yfirmanns og svo tilfallandi vinnufélaga. Á mynd 5.9.2 má sjá niðurstöður um þjálfun og símenntun rannsóknarmanna.

**Mynd 5.9.2 Þjálfun og símenntun í starfi rannsóknarmanns**



Fremur margir höfðu sótt símenntun í starfi einhvern tíma á starfstíma sínum en þó höfðu einungis 30% sótt námskeið eða fyrirlestur innan síðustu 12 mánaða. Þrátt fyrir að nær allir hafi fengið þjálfun í upphafi og flestir talið hana mátulega vildi samt rúmur helmingur meiri þjálfun fyrir starfið. Sú þjálfun ætti að fara fram *í skóla*, (46% nefndi það), *á námskeiði* (39% nefndu það) eða *á vinnustað* (15% nefndu það).

Námskeið í efnafræði var það námskeið sem flestir rannsóknarmenn vildu sækja ef það væri í boði, eða 6 af 17. Næst vinsælast var tölvunámskeið, fjórir nefndu það og svo tungumál sem tveir nefndu. Aðrar óskir um námskeið voru í stærðfræði, fræðsla um eiturefni og rafeindavirkjun. Erfiðleikar í starfi tengdust einnig þessum námskeiðsókum en efnafræði, útreikningar og meðferð tölva og tækja voru algengustu ástæður fyrir erfiðleikum í starfi rannsóknarmanna.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Það var greinilega í meðferð gagna og tölvunotkun ásamt færni í tungumálum sem rannsóknarmenn töldu sig standa verr að vígi. Einnig virtist frumkvæði vefjast fyrir og miðað við önnur störf í þessari skýrslu var hlutfall þeirra sem stóðu vel hvað varðar tjáningu lágt.

**Tafla 5.9.3 Mat á eigin færni – rannsóknarmenn**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	87	13	0
Reikningi	52	40	8
Ritun/textavinnu	70	26	4
Erlend tungumál	46	29	25
Tjáningu	63	33	4
Samskiptum	96	4	0
Samstarfi	100	0	0
Ákvarðanatöku	50	50	0
Frumkvæði	46	54	0
Skipulagningu	71	29	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	37	32	32

Þegar mikilvægi færniþátta að mati rannsóknarmanna og yfirmanna þeirra var skoðað kom í ljós að reikningur, tjáning, samskipti, samstarf og skipulagning voru efstir á blaði. Frumkvæði og ákvarðanatöku fengu hér lága einkunn miðað við mörg önnur störf sem skoðuðu voru í skýrslunni.

**Tafla 5.9.4 Mikilvægi færniþátta – rannsóknarmenn**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	50	38	12
Reikningur	72	24	4
Ritun/textavinna	56	32	12
Erlend tungumál	44	44	12
Tjáning	72	28	0
Samskipti	96	4	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanatöku	56	28	16
Frumkvæði	52	36	12
Skipulagning	83	13	4
Meðferð gagna og tölvunotkun	48	12	40

Nokkra athygli vakti lágt hlutfall þeirra sem töldu meðferð gagna og tölvunotkun vera mikilvæga en þar ber að geta að kröfur um þann færniþátt hafa aukist gífurlega síðustu 3-4 ár og bentu þau viðtöl sem tekin voru nú árið 2004 til þess að þetta væri í öllum tilvikum mjög mikilvægur færniþáttur sem var ekki niðurstaðan í viðtölunum frá 1998. Þetta er í sjálfu sér merkileg niðurstaða og sýndu samkeyrslur svara frá þessum árum að munur var ekki umtalsverður utan þessa eina liðar.



## *Þróun starfsins*

Verkefnum í starfi hafði fjölgað hjá um helmingi viðmælenda í hópi rannsóknarmanna og 36% fannst að álag hefði aukist. Nokkrir nefndu að starfið væri einhæfara en áður og að meiri kröfur væru gerðar um færni og þekkingu á tölvutækni og raunvísindum. Um 60% fannst starfið vera flóknara nú en þegar þeir hófu störf.

Af átta yfirmönnum sem rætt var við vildu fimm gera aðrar kröfur ef þeir þyrftu að ráða nýjan starfsmann í starf rannsóknarmanns. Þær kröfur létu bæði að aukinni grundvallarmenntun, s.s. stúdentsprófi, og persónulegum eiginleikum, s.s. sjálfstæði í vinnubrögðum, áræðni og nákvæmni. Flestir, eða sjö af átta yfirmönnum, spáðu því að meiri menntunar yrði krafist fyrir þetta starf innan næstu fimm ára og sami fjöldi taldi persónulega að meiri menntun væri æskileg. Sú menntun sem yfirmenn vildu sjá var í fyrsta lagi stúdentspróf, helst af náttúrufræðibrautum. Í öðru lagi vildu yfirmenn sérhæfða menntun og nefndu sumir að eins árs námsbraut eftir stúdentspróf þar sem áhersla væri á efnafræði, erfðafræði, líftækni, eðlisfræði, vinnu í sterílu umhverfi ásamt öðrum verklegum þáttum. Yfirmenn tóku þó nær allir skýrt fram að rannsóknarstofur væru misjafnar og sérhæfðar svo að stór hluti verklegrar þjálfunar myndi alltaf eiga sér stað í samvinnu við fyrirtæki eða stofnanir, bæði sem hluta af námi og við upphaf starfs.

Athyglisvert var hve margir starfsmenn vildu þjálfun fyrir starfið í skóla og fáir á vinnustað. Bendir til þess að þeir vildu hafa meiri grunnþekkingu út úr skólakerfinu áður en starf hefst. Verður nú bent á nokkra þætti sem áhersla ætti að vera á í námi og þjálfun fyrir rannsóknarmenn verði það tekið upp í einhverri mynd:

- Af grundvallarfærniþáttum þyrfti að vera áhersla á stærðfræði og erlend tungumál, aðallega ensku. Tungumálanámið þyrfti að nokkru leyti að vera sérhæft og aðlagð að starfsumhverfi rannsóknarmanna.
- Skilningur á efnafræði, eðlisfræði, hugtökum í líftækni og erfðafræði er mikilvægur.
- Fræðsla um hættuleg efni, vinnuaðferðir í sótthreinsuðu umhverfi, meðferð tækja og áhalda.
- Áhersla á tölvukennslu sem væri sérsniðin að þörfum rannsóknarmanna, skilningur á forritum og stjórnun vélmenna. Stór hluti starfs rannsóknarmanna er nú eftirlit með vinnu vélmenna og inn grip ef eitthvað fer úrskeiðis í þeim ferlum.

Tekið er undir sjónarmið yfirmanna rannsóknarmanna um að verkleg þjálfun væri stór hluti í námi rannsóknarmanna, enda oft um dýran og flókinn tækjabúnað að ræða sem ómöguleg væri að kynnast annars staðar en á vettvangi en vissa grunnþætti, eins og taldir eru upp hér að ofan mætti vel kenna eða þjálfu utan vinnustaðanna.

## 5.10 Ráðgjafi á meðferðarstofnun

### *Bakgrunnur*

Könnun á starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun byggir á 20 viðtölum sem tekin voru árið 1999 og fimm viðtölum sem tekin voru árið 2004. Viðtölin voru tekin á meðferðarstofnunum og göngudeildum fyrir áfengis- og vímuefnaneytendur, á meðferðarheimilum og -stofnunum fyrir börn og unglinga vegna fíknar, hegðunar og geðrænna vandamála. Þessir vinnustaðir voru á höfuðborgarsvæðinu og í dreifbýli. Á meirihluta vinnustaða ráðgjafanna voru 6-10 stöðugildi, eða 61%. Næst algengasta stærðin var 51-100 stöðugildi (17%) og svo 11-15 stöðugildi (13%).

Í þessum 25 manna hópi voru 19 starfsmenn og 6 yfirmenn. Í hópi starfsmanna voru 16 konur og þrjú karlar en af yfirmönnum var einn karl og 5 konur. Starfsmenn dreifðust nokkuð jafnt á aldursbilið 20-50 ára, einungis einn var á aldrinum 51-60 ára. Starfsaldur þeirra var 5,7 ár að meðaltali, stysti starfsaldurinn var tvö ár en sá lengsti var 22 ár. Starfið var aðalstarf allra viðmælenda og var vinnutími að meðaltali 42,6 klukkustundir á viku. Tæpur þriðjungur viðmælenda vann einnig eitt annað starf sem er nokkuð hátt hlutfall miðað við önnur störf í þessari skýrslu.

Algengast var að starfsmenn hefðu verið ráðnir með þeim hætti að þeir sóttu beint um til stofnunar án þess að þeir væru að sækja um sérstaklega auglýst starf en 68% viðmælenda fékk starf sitt á þann hátt. Næst flestir, eða 16%, höfðu svarað auglýsingu í blaði eða á neti.

Ráðgjafar á meðferðarstofnun höfðu á stundum langa en ekki síður fjölbreytta skólagöngu að baki. Var það einungis einn sem ekki hafði lagt stund á nám frá því hann lauk grunnskólaprófi. Sex höfðu lokið starfsnámi, síðasta lokapróf þriggja var stúdentspróf en 8 höfðu lokið prófi úr sérnámi eftir stúdentspróf eða háskóla. Það er óvenjulegt miðað við önnur störf í þessari skýrslu. Það starfsnám sem nefnt var af ráðgjöfum var t.d. búfræði, sjúkraliðanám, skrifstofunám, flugnám og margs konar iðnnám. Það háskólanám sem ráðgjafar höfðu lokið var oft tengt hug- og félagsvísindum og menntun, s.s. guðfræði, félagsfræði, sálfræði, félagsráðgjöf og kennarapróf.

### *Grundvallarfærni*

Ráðgjafar á meðferðarstofnunum lásu mikið tengslum við starf sitt, allir lásu stutt bréf, minnisblöð, leiðbeiningar og fræðsluefni. Um helmingur las ýtarlegar leiðbeiningar og opinberar skýrslur. Greiningar, meðferðaráætlanir og starfsáætlanir voru meðal þess lestrarefnis sem ráðgjafar nefndu sérstaklega. Um helmingur sagðist stundum lesa svo flókinn texta í starfi að þeir áttu í erfiðleikum með skilning.

Minna reyndi á reikning, helst einfaldari reikning eins og mætingar skjólstæðinga á fræðsluerindi en þó nefndu ráðgjafar sem unnu með börn og unglinga að þeir þyrftu stundum að grípa til flatarmáls-, rúmmáls- og prósentureiknings þegar þeir aðstoðuðu skjólstæðinga sína við heimanám. Fáir höfðu lent í erfiðleikum með reikning enda reyndi lítið á hann.

Í töflu 5.10.1 má sjá ritun og textavinnu í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun.

**Tafla 5.10.1 Ritun í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun**

	<b>Hlutfall</b>
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	76%
Ég skrifa/slæ inn texta sem aðrir hafa samið	48%
Ég skrifa/slæ inn texta sem ég hef sjálf/ur samið	96%
Ég skrifa skýrslur eða lengri samantektir	84%
Ég skrifa leiðbeiningar, starfsáætlanir eða framkvæmdaáætlanir	52%

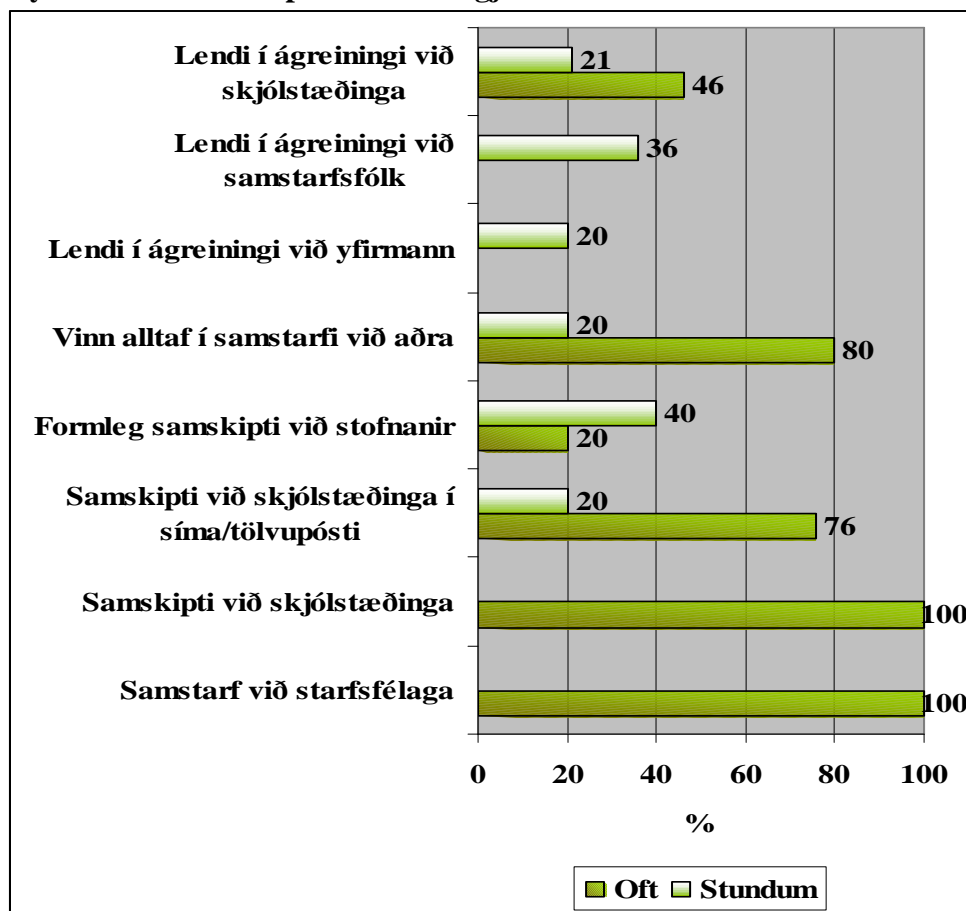
Það reyndi sem sagt mjög mikið á vinnu með texta í starfinu og ráðgjafar nefndu sérstaklega ritun meðferðaráætlana, greininga á skjólstæðingum, dagbóka, fræðsluefnis, fyrirlestra og námsefnis. Um helmingur hafði leitað til annarra starfsmanna vegna vandamála með ritun texta og um 12% taldi stafsetningakunnáttu sinni vera ábótavant.

Fræðsluefni til ráðgjafa reyndist mjög oft vera á ensku og því voru það 92% viðmælenda sem sögðust oft lesa á ensku í starfinu. Þess utan lásu 26% stundum á einhverju norðurlandamáli. Um 48% töluðu stundum erlent tungumál í vinnunni, oftast ensku og 20% skrifuðu bréf eða tölvupóst á ensku í tengslum við starfið. Um fjórðungur hafði einhvern tíma forðast það að nota erlend tungumál í starfi.

#### *Samskipti og samvinna*

Eins og búast mátti við reyndi mikið á samskipti og samstarf hjá ráðgjöfum á meðferðarstofnunum. Helst voru það formleg samskipti við aðrar stofnanir sem minna reyndi á en hins vegar voru slík samskipti oft með óformlegu sniði, þ.e. ráðgjafar hringdu oft vegna einstakra skjólstæðinga til að aðstoða þá við ýmsar lausnir. Þær stofnanir sem oftast voru nefndar voru félagsþjónustur sveitarfélaga, fangelsismálastofnun, lögreglan og ýmsar skólastofnanir. Á mynd 5.10.1 má sjá samantekt á samskiptum í starfi ráðgjafa.

**Mynd 5.10.1 Samskipti í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun**



Ágreiningur við skjólstæðinga var nokkuð algengur og snéri hann oftast að daglegri umgengni heldur en að framkvæmd vinnu / meðferð. Samskipti við yfirmenn voru oftast í góðu lagi og meirihluti ráðgjafa taldi sig frjálsta að því að hafa eigin skoðanir á málunum og að fram væri komið við þá af sanngirni.

#### *Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Starf ráðgjafa var að þeirra mati fjölbreytt, um 64% töldu sig sífellt vera að fást við mismunandi verkefni. Ráðgjafarnir sem rætt var við virtust hafa mikinn áhuga á starfinu því nær allir komu með nýjar hugmyndir í starfi sem oftast létu að því að finna nýjar leiðir til að nálgast skjólstæðinga og bæta þjónustu við hann. Frumkvæði ráðgjafa virtist vel metið því hugmyndum þeirra var yfirleitt alltaf komið í framkvæmd.

Skipulagsfærni ráðgjafa snéri aðallega að skipulagningu tíma og verkefna en minna að ráðstöfun fjármuna, efnis, birgðahaldi og nýtingu húsnæðis. Tölvunotkun var nokkur eins og sjá má í töflu 5.10.2.

**Tafla 5.10.2 Tölvunotkun og meðferð gagna - ráðgjafar á meðferðarstofnun**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	16	28	56
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	56	40	4
Ég skipulegg flokkun gagna	16	24	60
Ég leita að gögnum í tölvu	68	20	12
Ég vinn úr tölvugögnum	40	16	44

Ráðgjafar þurftu oftast að skrá einhverjar upplýsingar um skjólstæðinga í tölvu og stundum taka saman tölur úr starfi meðferðarstofnunar til að nota í skýrslur eða samantektir. Ritvinnsla var að mestu í tölvu, nema einstaka eyðublöð og minnispunktar.

*Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfðleikar í starfi*

Mjög margir, eða 80%, fengu sérstaka þjálfun við upphaf starfs. Í töflu 5.10.3 eru upplýsingar um hvernig sú þjálfun fór fram, mat ráðgjafa á henni og um símenntun.

**Tafla 5.10.3 Þjálfun og símenntun í starfi ráðgjafa á meðferðarstofnun**

Ég fékk tilsögn frá sérstaklega útnefndum vinnufélögum	60%
Ég fékk tilsögn frá tilfallandi vinnufélögum	30%
Ég fékk tilsögn frá yfirmanni	60%
Ég sótti námskeið á vinnustað	35%
Ég fékk mátulega leiðsögn við þetta starf	64%
Ég fékk of litla leiðsögn við þetta starf	36%
Meiri þjálfun fyrir upphaf starfs væri gagnleg	68%
Ég hef sótt símenntun í starfi	84%
Sú símenntun var á síðustu 12 mánuðum	64%

Þeir sem ekki hlutu þjálfun við upphaf starfs sögðu að þjálfun hefði ekki verið í boði eða að þeir hefðu unnið svipað starf áður. Símenntun ráðgjafa var einkum í formi námskeiða. Ráðgjafarnir sem rætt var við höfðu misjafnar skoðanir á því hvers konar þjálfun fyrir upphaf starfs væri gagnleg. Þrír vildu námsbraut í skóla, 7 vildu námskeið, fjórir betri leiðsögn á vinnustað og þrír vildu bæði námskeiðslootu og betri leiðsögn á vinnustað.

Óskir um námskeið voru margar og nær aldrei voru sömu námskeiðsefni nefnd tvisvar. Tafla 5.10.4 sýnir óskir ráðgjafa um námskeið og óskir yfirmanna um námskeið fyrir ráðgjafa.

**Tafla 5.10.4 Óskanámskeið ráðgjafa á meðferðarstofnunum**

<i>Óskir ráðgjafa:</i>		
Tölvu- og upplýsingatækni	Sálfræði	Fíkniefnafræðsla
Tómstundavinna	Kynferðisleg misnotkun	Ofbeldi
Ofvirkni barna	Um geðsjúkdóma	Félagsfræði
Viðtalstækni	Andleg málefni	Samskipti
Lyfjafraði		
<i>Óskir yfirmanna:</i>		
Samskipti	Viðtalstækni	Reiðistjórnun
Kynnisferðir erlendis	Fórnlörömb vændis	

Erfiðleikar í starfi ráðgjafa snérust að mestu leyti um samskipti, við skjólstæðinga og aðstandendur þeirra. Ofbeldi skjólstæðinga gagnvart starfsfólki var einnig oft nefnt. Annað sem ráðgjafar nefndu var að þurfa að vísa fólki úr meðferð, þurfa að beita valdi gagnvart skjólstæðingum, flókin vandamál skjólstæðinga sem erfitt væri að finna úrræði fyrir og forgangsraða aðstoð, sturlun skjólstæðinga vegna neyslu og að sjá erfiðar aðstæður skjólstæðinga – vita um vanrækt börn á heimili og fleira í þeim dúr. Tveir nefndu erfiðleika með ritun texta og einn að þurfa að gera grein fyrir skoðunum sínum á greiningarfundum starfsfólks.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Ráðgjafar voru almennt sáttir við eigin færni í þeim 11 færniþáttum sem spurt var um. Erlend tungumál og meðferð gagna / tölvunotkun skáru sig þó úr þar sem rétt rúmur helmingur taldi sig standa vel samanborið við 72-96% í hinum færniþáttunum.

**Tafla 5.10.5 Mat á eigin færni – ráðgjafar á meðferðarstofnun**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	92	8	0
Reikningi	80	16	4
Ritun/textavinnu	80	16	4
Erlend tungumál	52	44	4
Tjáningu	92	8	0
Samskiptum	96	4	0
Samstarfi	96	4	0
Ákvarðanatöku	84	12	4
Frumkvæði	76	24	0
Skipulagningu	72	20	8
Meðferð gagna og tölvunotkun	56	36	8

Reikningur var áberandi minnst mikilvægur af þessum 11 færniþáttum eins og sjá má í töflu 5.10.6 þar sem ráðgjafar mátu mikilvægi þeirra. Sá færniþáttur ásamt erlendum tungumálum skáru sig verulega úr en annars voru færniþættirnir mjög mikilvægir að mati 80-100% viðmælenda.

**Tafla 5.10.6 Mikilvægi færniþátta – ráðgjafar á meðferðarstofnun**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	96	4	0
Reikningur	24	24	52
Ritun/textavinna	80	20	0
Erlend tungumál	36	56	8
Tjáning	100	0	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanataka	88	12	0
Frumkvæði	84	16	0
Skipulagning	96	4	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	88	12	0

### *Þróun starfsins*

Það mikilvægasta sem kom í ljós við þróun starfsins var að verkefnum ráðgjafa hafði fjölgað frá því sem var þegar þeir hófu störf, en tæpum 70% bar saman um það. Spurðir um álag fannst 16% að það hefði minnkað, 24% að það hefði hvorki minnkað né aukist og 36% að álag hefði aukist. Um 24% fannst svo að álag hefði minnkað vegna sumra þátta starfsins en aukist á öðrum sviðum. Þegar ráðgjafar máttu nefna hvaða breytingar hefðu aðrar orðið á starfi þeirra töldu margir að starfið væri markvissara en áður og því betur stjórnað. Meiri kröfur um aukna þekkingu væru gerðar, umfangið væri meira og aukin ábyrgð. Flóknari samskipti við aðstandendur og skóla og meira ofbeldi gagnvart starfsfólki var einnig nefnt. Af 25 viðmælendum í starfi ráðgjafa töldu 13 (52%), að starfið væri á heildina litið flóknara en áður. Þremur fannst starfið einfaldara og 9 að það væri óbreytt.

Spurningar um ábyrgð í starfi voru einungis lagðar fyrir viðmælendum árið 2004 svo þar er bara um svör 5 viðmælenda. Starfsmennirnir þrír töldu allir að þeir tækju sérstaka ábyrgð í starfi, tveimur fannst það hæfilegt en einn vildi aukna ábyrgð.

Starf ráðgjafa á meðferðarstofnun getur að mörgu leyti verið erfitt andlega og yfirmönnum bar saman um það að fólk sem hefði ákveðna grunnmenntun ætti auðveldara með að tileinka sér fræðslu og þar af leiðandi brynni ekki hratt út eins og oft vildi verða með fólk sem eingöngu byggði á áhuga og góðu hjartalagi. Yfirmenn vildu halda fremur fast í þjálfun nýrra starfsmanna, að hún væri að mestu leyti á vinnustaðnum, enda oft um sérstök störf að ræða og hugmyndafræði sem bundin er hverri stofnun fyrir sig.

Það breytir því ekki að ákveðna grunnþætti sem yfirmenn nefndu væri hægt að þjálfa sameiginlega og veita þá stofnunum meira svigrúm fyrir sína sérhæfðu þjálfun og handleiðslu. Slík grunnþjálfun fyrir starf ráðgjafa á meðferðarstofnun ætti að ná yfir eftirfarandi:

- Ráðgjafar nyttu góðs af því að hafa stúdentspróf eða hafa í farteskinu töluvert mikið almennt nám með áherslu á lesskilning, ritun texta og erlend tungumál þar sem fræðsluefni stofnana er oft á ensku.
- Fræðsla um vímuefni og lyf, áhrif og afleiðingar, líkamleg og andleg einkenni hjá neytendum.

- Innsýn í kenningar um fíkn, geðræn vandamál, sálfræði, hugmyndafræði áfengis- og vímuefnaþferða, sérstök áhersluatriði vegna meðferðar barna og unglunga og siðfræði.
- Samskipti, við fólk í erfiðleikum og fíkn, viðbrögð við ofbeldi og ógnandi hegðun, samskipti við aðstandendur.
- Fræðsla um félagslega kerfið, um úrræði og réttindi fólks.
- Tæknileg atriði eins og viðtalstækni, að stýra hópsamræðum, hlustun, koma fræðslu á framfæri (þjálfun í framsögn og ritun fyrirlestra/kennsluefnis).

Hér hafa verið nefnd þau atriði sem gagnast gætu öllum ráðgjöfum á þeim sviðum sem þessi könnun tók til. Að auki mætti bæta við ýmsum atriðum sem henta sumum ráðgjöfum en ekki öðrum, hvort sem þeir einbeita sér að fullorðnum eða börnum, vímuefnaneytendum eða geðrænum vandamálum. Þetta mætti hafa sem val eða láta stofnununum sjálfum eftir að flétta þessa fræðslu inn í þjálfun á vinnustað.



## 5.11 Sjúkraliði

### *Bakgrunnur*

Vegna þess hve sjúkraliðastéttin er fjölmenn og starfssvið fjölbreytt var ákveðið að taka viðtöl við nokkuð stóran hóp sjúkraliða og yfirmanna þeirra. Tekin voru 36 viðtöl, við 27 sjúkraliða og 9 yfirmenn á tímabilinu júlí til september 2004. Vinnustaðirnir voru í Reykjavík og nágrenni, Akranesi, Akureyri og Selfossi; heilsugæslustöðvar, barna-, skurð-, öldrunar-, lyflækninga- og geðsvið sjúkrahúsa, öldrunarstofnanir og heimahjúkrun. Stöðugildi þessara vinnustaða voru oftast yfir 100 eða í 71% tilvika, 17% höfðu 51-100 stöðugildi og 11% 21-50 stöðugildi.

Af 36 viðmælendum voru tveir karlar og voru þeir í hópi sjúkraliða. Yfirmenn sem rætt var við voru allt konur. Þrír sjúkraliðar voru 31-40 ára, 9 voru 41-50 ára og 10 á aldrinum 51-60 ára. Tveir voru yngri en 30 ára og tveir eldri en 60 ára. Það kom því ekki á óvart að viðmælendur höfðu langan starfsaldur í sama eða sambærilegu starfi en hann var að meðaltali rúm 20 ár, lengstur 36 ár en stystur 4 ár. Byrjunarár sjúkraliða í starfi voru frá árinu 1968 til ársins 2000.

Starfið var aðalstarf allra viðmælenda og var vinnutími að meðaltali 37 klukkustundir á viku, en um helmingur sjúkraliða vann 40 klukkustundir á viku. Vinnutíminn dreifðist á bilinu 24-65 klukkustundir á viku. Næstum allir viðmælendur, eða 86% höfðu fengið vinnuna með því að sækja um beint til vinnustaðarins án þess að vera að sækja um eitthvað sérstakt laust starf. Þremur, eða 8% var boðið starfið og aðferðir hinna voru mismunandi.

Einungis var rætt við löggilda sjúkraliða og hafði tæpur helmingur þeirra útskrifast frá Sjúkraliðaskóla Íslands og þriðjungur frá fjölbrauta- eða verkmenntaskóla. Hinar höfðu lokið námi á sjúkrahúsi áður en formleg menntun var til staðar eða á norðurlöndunum. Fyrir utan sjúkraliðanám höfðu viðmælendur ekki lagt stund á annað nám að ráði. Einn hafði þó stúdentspróf, þrír höfðu lokið öðru starfsnámi (s.s. tækniteiknun, rannsóknarmaður, búfræði) og fjórir námi í hússtjórnarskóla.

### *Grundvallarfærni*

Það reyndi mest á lestur af grundvallarfærniþáttunum í starfi sjúkraliða. Í töflu 5.11.1 eru teknir saman þeir færniþættir í grundvallarfærni sem mest reyndi á hjá sjúkraliðum. Spurt var um 6 atriði varðandi lestur, reikning og ritun í starfi og í töflunni eru þeir þættir þar sem 50% eða fleiri sjúkraliðar sögðust þurfa að nota viðkomandi færniþátt. Erfiðleikar með færni í viðkomandi þáttum er skyggðir með gráu.

**Tafla 5.11.1 Grundvallarfærni í starfi sjúkraliða**

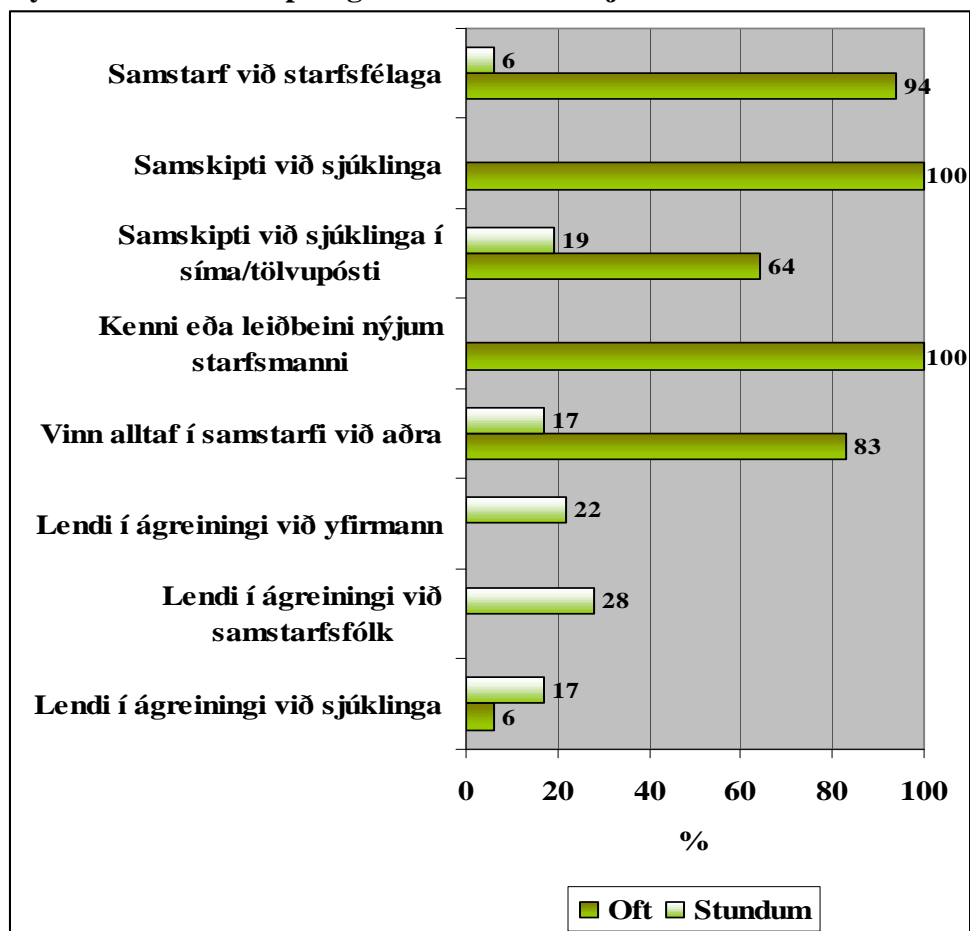
	<b>Hlutfall</b>
Ég les eyðublöð og einfaldar leiðbeiningar	100%
Ég les stutt bréf og minnisblöð	94%
Ég les ýtarlegar leiðbeiningar	77%
Ég les fræðsluefni	87%
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar í starfinu	89%
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	56%
Ég þarf stundum að tjá mig á erlendu tungumáli í starfinu	78%
Ég hef átt í vandræðum með að skilja texta sem ég les vegna starfsins	33%
Ég hef átt í vandræðum með reikning í starfi	11%
Ég hef átt í vandræðum með ritun í starfi	19%
Stafsetningarkunnátta mín er góð	58%
Ég reyni stundum að forðast erlend tungumál í starfinu	28%

Eins og sjá má reyndi mjög lítið á reikning og ritun í starfi. Mjög margir sjúkraliðar þurftu að tjá sig á erlendu máli, oftast ensku, en fáir lásu eða skrifuðu á erlendu tungumáli.

#### *Samskipti og samvinna*

Allir sjúkraliðar áttu í miklum samskiptum við sjúklinga og unnu líka mjög mikið í samstarfi við annað starfsfólk á vinnustað. Því má segja að það hafi reynt mjög mikið á samskipti hjá sjúkraliðum eins og sjá má nánar á mynd 5.11.1. Ágreiningur í samstarfi var ekki mjög mikill miðað við hve samskipti og samstarf eru stór hluti í starfi sjúkraliða.

**Mynd 5.11.1 Samskipti og samstarf í starfi sjúkraliða**



Ágreiningur var til jafns um daglega umgengni og um framkvæmd vinnu. Yfirmaður sjúkraliða réði oft miklu um hvernig og hvenær sjúkraliðar sinnu daglegum viðfangsefnum sínum í vinnu en samskipti við yfirmann voru yfirleitt góð. Af 27 sjúkraliðum töldu 24 sig vera mjög frjálsta að því að vera ósammála yfirmanni sínum, 23 fannst yfirmaður mjög viljugur að hlusta á starfstengd vandamál þeirra og hjálpa þeim að finna lausnir og 25 fannst yfirmaður oftast sanngjarn í samskiptum við sjúkraliðana.

*Framkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Starf sjúkraliða virtist fremur fjölbreytt. Þannig taldi um helmingur viðmælenda að þeir fengjust sífellt við mismunandi verkefni og fáir að þeir ynnu sama verkið á sama hátt, aftur og aftur. Það var þó töluverður hluti sem fannst þeir vinna sama verkið en þó á mismunandi hátt.

**Tafla 5.11.2 Fjölbreytni í starfi sjúkraliða**

Lýsing	Hlutfall
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	3%
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	36%
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	11%
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	50%

Frumkvæði í starfi var nokkuð mikið hjá þeim sjúkraliðum sem rætt var við. Um 33% komu oft með nýjar hugmyndir í tengslum við starfið og 58% oft. Hugmyndunum var ágætlega tekið að mati sjúkraliða (73% svöruðu að hugmyndum þeirra væri *stundum* komið í framkvæmd og 24% *oft*).

Spurt var um átta mismunandi skipulagsfærniþætti og reyndist skipulaging verkefna, tíma og verkstjórn vera algengust (yfir 50% svara *oft* eða *stundum*)

**Tafla 5.11.3 Skipulagsfærni í starfi sjúkraliða**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég skipulegg tíma minn sjálf(ur)	33	53	14
Ég geri tímaáætlun um verkefni	9	57	34
Ég segi öðrum fyrir verkum	6	55	39

Í stuttu máli reyndi ekki mikið á meðferð gagna og tölvunotkun. Margir viðmælenda höfðu annað hvort á tilfinningunni að það myndi breytast í náinni framtíð eða höfðu óskir um aukna tölvunotkun en nú um stundir er staðan eins og sjá má í töflu 5.11.4.

**Tafla 5.11.4 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi sjúkraliða**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	0	25	75
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	11	33	56
Ég skipulegg flokkun gagna	0	11	89
Ég leita að gögnum í tölvu	8	17	75
Ég vinn úr tölvugögnum	0	0	100

*Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfiðleikar í starfi*

Ríflega  $\frac{3}{4}$  sjúkraliða fengu þjálfun á fyrstu dögum sínum í starfi. Þeir sem ekki fengu þjálfun sögðu annað hvort að ekki hefði verið þörf á þjálfun eða að þeir hefðu verið í svipuðu starfi áður. Mjög athyglisvert var að sjá hverja sjúkraliðar töldu upp sem ábyrga fyrir þjálfun sinni við upphaf starfs, en yfirmaður virtist þar spila mjög lítið hlutverk.

**Tafla 5.11.5 Þjálfun og símenntun í starfi sjúkraliða**

Ég fékk þjálfun við upphaf starfs míns	78%
Ég fékk tilsögn frá sérstaklega útnefndum vinnufélögum	58%
Ég fékk tilsögn frá tilfallandi vinnufélögum	17%
Ég fékk tilsögn frá yfirmanni	3%
Ég fékk mátulega leiðsögn við þetta starf	66%
Ég fékk of litla leiðsögn við þetta starf	34%
Meiri þjálfun fyrir upphaf starfs væri gagnleg	50%
Ég hef sótt símenntun í starfi	94%
Sú símenntun var á síðustu 12 mánuðum	50%

Um það bil helmingur taldi meiri þjálfun fyrir starfið gagnlega og horfðu þá aðallega til betri leiðsagnar á vinnustað (56%) eða námskeiða (31%).

Þátttaka í símenntun var mjög mikil eða 94% og hafði um helmingur þeirra sótt símenntun af einhverju tagi á síðast liðnum 12 mánuðum frá því að viðtalið var tekið. Yfirleitt var um námskeið að ræða og svo fræðslufundi. Sjúkraliðar voru spurðir um hvers konar námskeið þeir vildu sækja ef þeim stæði slíkt til boða á vinnustaðnum, í vinnutíma. Alls nefndu 20 af 27 sjúkraliðum eitthvað námskeið og allir yfirmenn. Yfirleitt alltaf tengdust námskeiðin beinlínis starfi viðmælenda.

**Tafla 5.11.6 Óskanámskeið sjúkraliða**

<i>Óskir sjúkraliða:</i>		
Samskipti (2)	Tölvu- og upplýsingatækni	Verkjastilling
Svæðanudd	Öldrunarsjúkdómar	Áhrif lyfja
Sárameðferð	Krabbamein hjá börnum	Félagsfræði
Endurlífgun og bráðahjúkrun	Dauðvona sjúklingar og samskipti við aðstandendur þeirra	Þjálfun nýliða
Brunasjúklingar	Veikir nýburar	Um einhverfu
Um átröskunarsjúkdóma	Um hjartasjúkdóma	Þrýstingsár
Aðhlyning (2)	Skyndihjálp	Sykursýki
<i>Óskir yfirmanna:</i>		
Samskipti (3)	Tölvu- og upplýsingatækni (2)	Fjölskylduhjúkrun
Um hjartasjúkdóma	Sjálfsstyrking (2)	Markmið stofnana

Alvarlega veikir sjúklingar, sérstaklega börn, og dauðsföll voru það sem flestir sjúkraliðar nefndu sem þeim þætti erfitt í starfinu. Ofbeldi í garð starfsfólks og svo að þurfa að beita sjúklinga valdi (s.s. við sprautun) kom næst þar á eftir. Líkamlegt erfiði var nefnt af um 20% sjúkraliða.

#### *Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta*

Sjúkraliðar töldu sig standa vel að vígi í flestum þeim þáttum sem spurt var um, helst vantaði upp á færni í erlendum tungumálum og tölvunotkun. Lítið reyndi á þá þætti í starfinu eins og fram hefur komið, sérstaklega tölvunotkun.

**Tafla 5.11.7 Mat á eigin færni – sjúkraliðar**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	100	0	0
Reikningi	71	29	0
Ritun/textavinnu	92	8	0
Erlend tungumál	44	41	15
Tjáningu	92	8	0
Samskiptum	100	0	0
Samstarfi	97	3	0
Ákvarðanatöku	81	19	0
Frumkvæði	83	17	0
Skipulagningu	78	22	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	63	37	0

Ekki kom á óvart að mikilvægi reiknings í starfi væri lítið að mati sjúkraliða. Annars má segja að niðurstöður um mikilvægi færniþátta samsvari vel niðurstöðum um hvaða þætti reyndi í raun á og fram hafa komið hér á undan. Lestur var mikilvægastur af grundvallarfærniþáttunum; samskipti og samstarf á heildina lítið mjög mikilvæg. Helst eru það niðurstöður um meðferð gagna og tölvunotkun sem hafa minna samræmi en lítið reyndi á þessa færni (sjá töflu 5.11.4) en sjúkraliðar töldu hana samt í yfir meðallagi mikilvæga í starfi.

**Tafla 5.11.8 Mikilvægi færniþátta – sjúkraliðar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	80	17	3
Reikningur	28	39	33
Ritun/textavinna	44	44	11
Erlend tungumál	25	58	17
Tjáning	97	3	0
Samskipti	100	0	0
Samstarf	100	0	0
Ákvarðanataga	92	8	0
Frumkvæði	86	14	0
Skipulagning	89	11	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	69	28	3

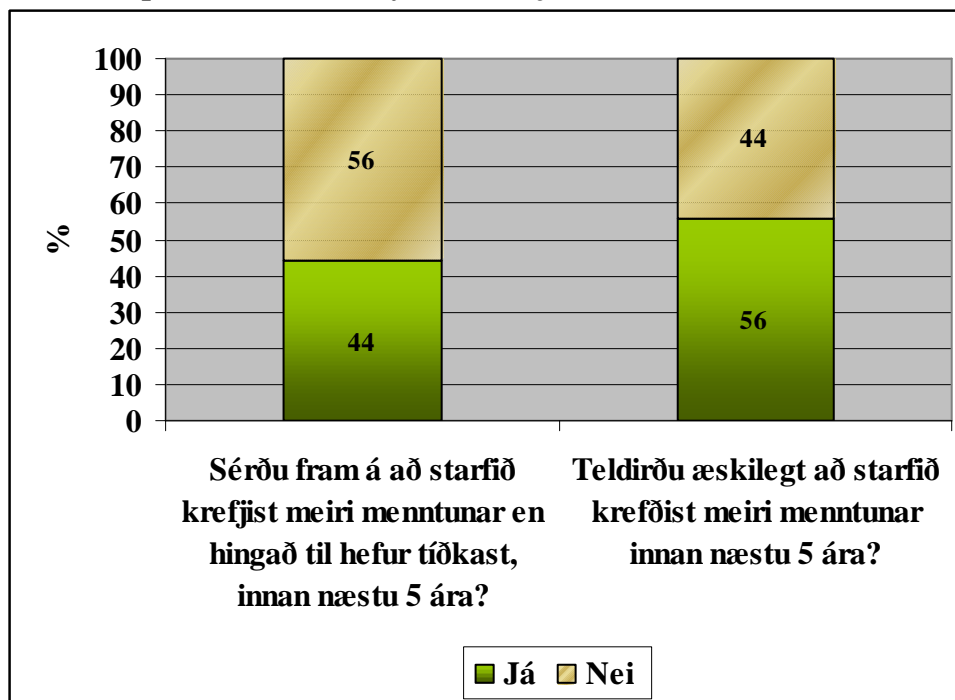
#### *Þróun starfsins*

Sjúkraliðum fannst í 70% tilvika að verkefnum í starfinu hefði fjölgað. Ný tæki höfðu að mati 36% viðmælenda gert starfið á einhvern hátt einfaldara. Um 47% sjúkraliða sem rætt var við fannst álag hafa aukist en 31% fannst álag vera óbreytt. Um helmingi fannst starfið nú vera flóknara heldur en þegar þeir hófu störf en 31% fannst það vera óbreytt. Aðrar breytingar sem sjúkraliðar nefndu að hefðu átt sér stað voru: Starfið væri fjölbreyttara, það væri unnið á faglegru hátt og sjúkraliðar hefðu meira sjálfstæði í starfi og bæru þannig meiri ábyrgð. Þetta nefndu um 30% sjúkraliða. Færri nefndu eftirfarandi atriði: Hjúkrunarfræðingum hefði fjölgað og sjúkraliðum þar með fækkað, starfið snérist nú meira um að hjálpa fólki að hjálpa sér sjálfu heldur en eingöngu að gera hlutina fyrir skjólstaðinga og að meiri kröfur væru gerðar frá hendi samfélagsins um þekkingu og hæfni.

Yfirmenn töldu það mjög algengt að sjúkraliðar bæru sérstaka ábyrgð í starfi, s.s. þjálfun nýliða eða stjórnun gæðaverkefna. Þeir höfðu yfirleitt ekkert á móti því að sjúkraliðar bæru meiri ábyrgð í starfinu en þó fannst þremur af 9 það óþarft. Um helmingur yfirmanna taldi nám sjúkraliða búa þá *vel* undir aukna ábyrgð í starfi en 44% taldi svo ekki vera. Sjúkraliðar töldu næstum allir að þeir bæru sérstaka ábyrgð í starfi. Flestum, eða 79%, fannst ábyrgðin hæfileg en 21% gat hugsað sér að bera meiri ábyrgð. Um 75% töldu sjúkraliðanám búa þá *mjög vel* eða *vel* undir að bera sérstaka ábyrgð í starfi en 25% *hvorki né eða illa*.

Í sérstöku viðtali við yfirmenn kom fram að fáir vildu gera aðrar kröfur til sjúkraliða en þeir gera nú. Á mynd 5.11.2 eru niðurstöður yfirmanna um menntun sjúkraliða.

Mynd 5.11.2 Spá um menntun – yfirmenn sjúkraliða



Tæpur helmingur sá fram á að starfið myndi krefjast meiri menntunar á næstu árum en rúmur helmingur taldi það hins vegar æskilegt. Þegar þeir yfirmenn sem vildu sjá meiri menntun voru spurðir hvers konar menntun þeir teldu æskilega minnst þeir í fyrsta lagi á almenna þætti s.s. samskipti, tungumál, tölvu-og upplýsingatækni; í öðru lagi á sérhæfða þætti s.s. líffræði, lífeðlisfræði, notkun lyfja, notkun súrefnis og svo í þriðja lagi á að meiri sérhæfing væri æskileg innan náms sjúkraliða, sem myndi henta ólíkum sviðum, s.s. geðsviði eða barnasviði.

Námskrá sjúkraliða er nýleg og svarar að mörgu leyti þeim athugasemdum sem fram komu í þessari úttekt en sjúkraliðar menntaðir samkvæmt henni eru ekki komnir út á vinnumarkaðinn. En eins og sagði í hugleiðingum um nám og starfssvið í kafla 4 er sífelld endurskoðun og mat á námi fyrir heilbrigðis- og félagsgreinar nauðsynleg og því verður hér minnst á nokkur atriði sem hafa má í huga í því sambandi; bæta við inn í þá áfanga sem fyrir eru eða skipuleggja nýja.

- Leggja mætti enn meiri áherslu á kennslu og þjálfun í samskiptum, til dæmis við aðstandendur vegna alvarlegra veikinda og dauðsfalla og leiðir til að vinna undir slíku álagi og vinna með þau.
- Auka mætti fræðslu um ofbeldi gagnvart starfsfólki heilbrigðisstofnana og viðbrögð við slíku.
- Bjóða upp á meiri sérhæfingu í grunnnáminu, e.t.v. með valáföngum, en þeir yfirmenn sem rætt var við vildu oft að sjúkraliðar þeirra hefðu haft meiri þekkingu á því sviði sem þeir svo réðu sig til að námi loknu; að námið væri í sumum tilvikum of almennt.

Varðandi sérhæfinguna má segja að framhaldsnám sjúkraliða á fleiri sviðum en öldrunarhjúkrun gæti verið svar við þessum óskum því grunnnám sjúkraliða er nú þegar 120 einingar og mætti vart vera lengra sé haft í huga að námið er á framhaldsskólastigi sem nú eru umræður um að stytta. En samt sem áður er athugandi

að reyna að bæta sérhæfingu við námið. Þeir nemendur sem koma inn í grunnám sitja sjaldnast í gegnum allar 120 einingarnar vegna mats á fyrri störfum/námi. Því gæti verið mögulegt svigrúm fyrir valgreinar sem nýttust sem sérhæfing á ákveðnum sviðum.

Framhaldsnám fyrir sjúkraliða hefur notið mikilla vinsælda og færri hafa komist að en vilja í það nám. Sjúkraliðar virðast yfirleitt hafa mikinn áhuga á að auka þekkingu sína, það er ljóst bæði af þessu og niðurstöðum úr könnuninni en fjölda mörg námskeið voru nefnd og sókn í símenntun mikil. Því þyrfti að bjóða upp á aukið og fjölbreyttara framhaldsnám fyrir sjúkraliða ásamt því að hafa símenntunarframboð stöðugt.



## 5.12 Tanntæknir

### *Bakgrunnur*

Í könnun meðal tanntækna var haft samband við 15 tanntækna og 5 yfirmenn þeirra. Listi yfir tanntækna var fenginn hjá Félagi tanntækna og aðstoðarfólks tannlækna og endurspegladi hann bæði starfsfólk á almennum tannlæknastofum og ýmsa sérhæfingu í tannlækningum. Tanntæknarnir sem tóku þátt voru allt konur, yfirmennirnir, tannlæknar, voru karlar. Tvær tanntækna voru á aldrinum 20-30 ára, 7 voru á aldrinum 31-40 ára og 6 á aldrinum 41-50 ára. Starfsaldur tanntæknanna var að meðaltali 11,2 ár en hafa þeir í huga að tveir tanntæknar höfðu yfir 20 ára starfsreynslu sem toga meðaltalið nokkuð upp á við. Byrjunarár viðmælenda voru frá 1979 til 2002.

Vinnustaðirnir voru yfirleitt fremur smáir en 65% viðmælenda unnu þar sem stöðugildi voru færri en 6. Hinir unnu þar sem stöðugildi voru 6-10. Tanntæknunum hafði yfirleitt verið boðið starfið án þess að þeir hefðu sótt sérstaklega um það en þó var nokkuð um að tanntæknar hefðu svarað atvinnuauðgýsingu í blaði eða á neti. Vinnutími var 31 klukkustund á viku að meðaltali og var starfið aðalstarf allra viðmælenda.

Viðmælendur höfðu allir lokið tanntæknanámi, 13 við FÁ-Heilbrigðisskóla og 2 hliðstæðu námi á Norðurlöndunum. Sex af 15 tanntæknum höfðu ekki lokið öðru námi en tanntæknanámi. Hinir höfðu að baki margvíslegt nám, t.d. voru fjórir með stúdentspróf og svo var nefnt ýmislegt starfsnám, s.s. nuddnám, sjúkraliðanám, matsveinsréttindi, snyrtifræði og skrifstofunám. Einnig höfðu viðmælendur lokið lengri námskeiðum eins og bókhaldsnámskeiði, námskeiði fyrir bankastarfsmenn og öðru í þeim dúr.

### *Grundvallarfærni*

Lestur og ritun voru mikilvægustu grundvallarfærniþættirnir hjá tanntæknum en yfirlit um þá þætti sem mest reyndi á er í töflu 5.12.1. Einnig var reikningur, sérstaklega einfaldari aðgerðir og hlutfallsreikningur nokkuð almennur. Miðað var við að yfir helmingur viðmælenda merkti við viðkomandi færniþátt. Einnig var spurt um erfiðleika við að nota þessa færniþætti í starfi og eru þær niðurstöður skyggðar í töflunni.

**Tafla 5.12.1 Grundvallarfærni í starfi tanntækna**

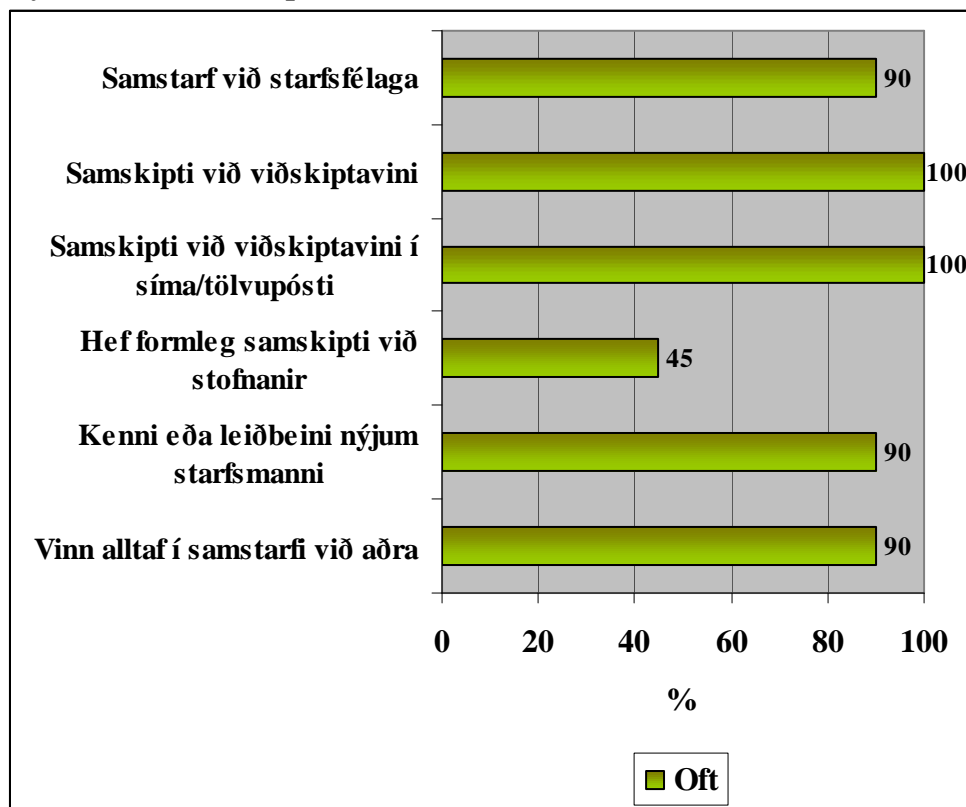
	<b>Hlutfall</b>
Ég les eyðublöð og einfaldar leiðbeiningar	90%
Ég les stutt bréf og minnisblöð	90%
Ég les ýtarlegar leiðbeiningar	70%
Ég les fræðsluefni	70%
Ég nota samlagningu, frádrátt, margföldun, deilingu eða geri einfaldar mælingar í starfinu	95%
Ég reikna prósentur	55%
Ég reikna verð á vörum og/eða þjónustu	50%
Ég útfylli eyðublöð, reikninga eða vinnuskýrslur	90%
Ég slæ inn texta; minn eigin og fyrir aðra	63%
Ég þarf stundum að tjá mig á erlendu tungumáli í starfinu	90%
Ég þarf stundum að lesa á erlendu tungumáli í starfinu	85%
Ég hef átt í vandræðum með að skilja texta sem ég les vegna starfsins	30%
Ég hef átt í vandræðum með reikning í starfi	30%
Ég hef átt í vandræðum með ritun í starfi	25%
Stafsetningarkunnátta mín er góð	55%
Ég reyni stundum að forðast erlend tungumál í starfinu	25%

Miðað við þessar niðurstöður eiga tanntæknar almennt ekki í erfiðleikum með að koma til móts við þær kröfur sem gerðar eru til þeirra um færni í grundvallarfærniþáttum. Að 25-30% segist hafa átt í vandræðum í einstök skipti er ekki sérlega alvarlegt miðað við hversu mikið reyndi á þessa færniþætti, eins og lestur, ritun og reikning. Það erlenda tungumál sem oftast reyndi á var enska.

### *Samskipti og samvinna*

Eins og nærri má geta reyndi mikið á samskipti og samstarf hjá þeim tanntæknum sem rætt var við. Á mynd 5.12.1 eru niðurstöður úr spurningum um samskipti. Við súluna sem ber heitið „samstarf við starfsfélaga“ hljóðar spurningin svo: „Felst starf þitt meðal annars í samskiptum við samstarfsfólk þitt, s.s. setja það inn í einhver mál, segja frá gangi verks eða lýsa skoðun þinni á lausn vandamáls?“

Mynd 5.12.1 Samskipti í starfi tanntækna



Það voru einna helst formleg samskipti við stofnanir sem sjaldnar reyndi á. Þegar spurt var um ágreining í samstarfi reyndust tanntæknar nokkuð lausir við slíkt, þó sögðust 35% stundum greina á við samstarfsfólk sitt og 20% við yfirmenn. Þessi ágreiningur var oftast vegna daglegrar umgengni eða framkvæmdar vinnu. Nánar var svo spurt um samskipti við yfirmann og var fyrsta spurningin svohljóðandi: *Hversu frjáls finnst þér þú vera að því að vera ósammála yfirmanni þínum?* Rúmur helmingur, eða 57% tanntækna sögðust *mjög frjáls*, 36% sögðust *nokkuð frjáls* og 7% *ekki frjáls*. Þá var spurt: *Hversu viljugur er yfirmaður þinn að hlusta á starfstengd vandamál þín og hjálpa þér að finna lausnir?* Þar töldu 71% viðmælenda yfirmann sinn vera *mjög viljugan* og 29% *nokkuð viljugan*. Allir tanntæknarnir sögðu svo að yfirmaður þeirra kæmi fram við þá á sanngjarnan hátt.

Frelsi til að vera ósammála yfirmanni virtist heldur minna hjá tanntæknum en öðrum starfsstéttum sem fjallað er um í þessari skýrslu.

#### *Frumkvæði, skipulagning og tölvunotkun*

Þegar spurt var um fjölbreytni í starfi kom í ljós að tanntæknar litu starfið mjög misjöfnum augum. Stærsti hópurinn, eða 35%, taldi sig vinna *sama verkið aftur og aftur*. Örlítið færri, eða 30%, töldu sig hins vegar *sífelld vera að fást við mismunandi verkefni*. Svo voru það 25% sem fannst þeir *skipta öðru hvoru um verkefni* og 10% fannst þeir vinna *sama verkið en á mismunandi hátt*. Langflestir, eða 90%, komu stundum með nýjar hugmyndir í vinnunni. Tilgangur hugmyndanna var oftast að spara tíma eða bæta vinnuaðstæður. Um 72% sagði að hugmyndum þeirra væri oft komið í framkvæmd en hinir sögðu að þeim væri stundum komið í framkvæmd.

Átta spurningar fjölluðu um skipulagsfærni og sýnir tafla 5.12.2 svör við þeim spurningum þar sem fleiri en 50% tanntækna svöruðu oft eða stundum.

**Tafla 5.12.2 Skipulagsfærni í starfi tanntækna**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég skipulegg tíma minn sjálf(ur)	47	42	11
Ég geri tímaáætlun um verkefni	37	16	47
Ég skipulegg tíma annarra	42	16	42
Ég ákveð efnisnotkun	42	32	26
Ég ákveð vörupantanir	68	26	5

Minna reyndi á ráðstöfun fjármuna, að segja öðrum fyrir verkum og skipulagningu nýtingar á rými eða húsnæði. En þá að tölvunotkun sem var mjög mikil hjá þeim tanntæknum sem rætt var við.

**Tafla 5.12.3 Tölvunotkun og meðferð gagna í starfi tanntækna**

	Oft %	Stundum %	Aldrei %
Ég flokka og/eða raða gögnum og kem í geymslu	75	25	0
Ég skrái gögn og upplýsingar í tölvu	70	25	5
Ég skipulegg flokkun gagna	40	35	25
Ég leita að gögnum í tölvu	75	20	5
Ég vinn úr tölvugögnum	30	35	35

Tanntæknar virtust vinna einna mest með tölvur og gögn af þeim starfsstéttum sem hér hafa verið skoðaðar. Tölvunotkunin er fremur víðfem, bæði geymsla og skráning gagna og upplýsinga sem og gagnaleit og úrvinnsla.

*Þjálfun fyrir starfið, óskir um námskeið og erfðleikar í starfi*

Helmingur þeirra tanntækna sem rætt var við fengu þjálfun á vinnustað sínum fyrstu dagana í starfi. Sú þjálfun var oftast frá yfirmanni og fráfarandi starfsmanni. Þeir sem ekki fengu þjálfun fyrir starfið nefndu oftast að það hefði verið vegna þess að þeir hefðu sérmenntun fyrir starfið eða að þeir hefðu unnið svipað starf áður. Þrír nefndu að þjálfun hefði ekki verið í boði. Allir tanntæknarnir og yfirmenn þeirra voru á þeirri skoðun að þjálfun á vinnustað við upphaf starfs væri mátuleg. Það er tryggt að verkleg þjálfun í námi tanntækna sé í samræmi við þróun í tannlækningum vegna staðsetningar þjálfunarinnar – fram kom hins vegar töluverð óánægja með viðmót í garð tanntækna á þjálfunartímanum.

Meirihluti viðmælenda, eða 65%, hafði fengið símenntun á starfstíma sínum. Yfirleitt var um að ræða stutt námskeið eða þátttöku í málþingum. Einungis rétt um 10% tanntæknanna hafði sótt símenntun síðast liðna 12 mánuði fyrir viðtalið. Þegar spurt var hvort aukin þjálfun fyrir starfið væri gagnleg, töldu 40% viðmælenda að svo væri og vildu flestir aukna þjálfun í skóla frekar en námskeið eða leiðsögn á vinnustað.

Í töflu 5.12.4 má sjá óskir tanntækna um námskeið, fjöldi óska er í sviga en annars var viðkomandi námskeiðsefni nefnt af einum viðmælenda.

#### Tafla 5.12.4 Óskir um námskeið - tanntæknar

Tölvu- og upplýsingatækni (3)	Samskipti
Bókhald og rekstur (3)	Sölutækni
Kírógía – heiti verkfæra og tækja	Stjórnun
Sóttþreinsanir	Innsýn í tannsmíði
Skyndihjálp	Um ný efni og tæki

Óskir um tölvunámskeið komu ekki á óvart miðað við hve mikið reyndi á tölvunotkun í starfi eins og fram hefur komið. Áhugi á námskeiðum um bókhald og rekstur má rekja til þess að á sumum tannlæknastofum sjá tanntæknar um innheimtu og færslu tekna og gjalda að einhverju leyti. Athygli vakti að enginn yfirmaður gat nefnt námskeið sem hann vildi senda tanntækni sinn á en um það verður nánar fjallað um í kaflanum um þróun starfsins hér síðar.

#### Mat á eigin færni og mikilvægi færniþátta

Tanntæknarnir sem rætt var við voru helst ánægðir með færni sína í lestri, samstarfi, tjáningu og skipulagningu. Erlend tungumál og frumkvæði voru þeir þættir þar sem tanntæknar töldu sig verr í stakk búna en í öðru.

#### Tafla 5.12.5 Mat á eigin færni – tanntæknar

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %
Lestri	90	10	0
Reikningi	75	20	5
Ritun/textavinnu	80	20	0
Erlend tungumál	50	40	10
Tjáningu	85	15	0
Samskiptum	80	20	0
Samstarfi	90	10	0
Ákvarðanatöku	74	26	0
Frumkvæði	60	40	0
Skipulagningu	85	15	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	70	25	5

Þegar mikilvægi færniþátta var skoðað kom í ljós að eins og í öðrum störfum voru það samstarf, samskipti og tjáning sem öllum fannst mikilvægast í starfinu, eins og sjá má í töflu 5.12.6. Skipulagning, lestur, ritun og tölvunotkun komu þar á eftir en sú niðurstaða er mjög í takt við svör tanntækna um hvaða færniþætti reynir á í starfi sem sagt var frá hér fyrir í þessari umfjöllun um tanntækna.

**Tafla 5.12.6 Mikilvægi færniþátta – tanntæknar**

Hversu mikilvægir finnast þér þessir þættir í starfi þínu:	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %
Lestur	80	15	5
Reikningur	55	35	10
Ritun/textavinna	75	25	5
Erlend tungumál	40	45	15
Tjáning	90	10	0
Samskipti	95	5	0
Samstarf	95	5	0
Ákvarðanataka	60	35	5
Frumkvæði	60	35	5
Skipulagning	85	15	0
Meðferð gagna og tölvunotkun	75	20	5

*Þróun starfsins*

Nokkrar spurningar voru til að kanna breytingar og þróun starfsins. Hjá 65% viðmælenda hafði verkefnum fjölgað í starfinu ef þeir litu til baka til þess tíma þegar þeir hófu störf. Ný tæki höfðu einfaldað starfið að mati helmings viðmælenda. Mjög skiptar skoðanir voru á því hvort álag hefði aukist eða ekki. Jafn margir, eða 40% í hvorum hópi, töldu að álag hefði aukist eða að það hefði staðið í stað. Um 15% fannst álag bæði hafa aukist og minnkað en 5% fannst álag almennt hafa minnkað. Sama átti við þegar spurt var um heildarbreytingar á starfinu, þar voru skiptar skoðanir. 37% töldu það nú flóknara en áður en sama hlutfall taldi það hins vegar vera einfaldara nú. Það var svo rúmur fjórðungur sem fannst að starfið væri óbreytt.

Tanntæknar og yfirmenn þeirra voru mjög ósammála um ábyrgð í starfi og gildi námsins í þeim skilningi eins og sjá má í töflu 5.12.7. Hlutfallstölur sýna þá sem svara spurningunum játandi.

**Tafla 5.12.7 Ábyrgð í starfi - tanntæknar**

	Yfirmenn	Tanntæknar
Það er algengt að tanntæknar axli einhverja sérstaka ábyrgð í starfi, s.s. umsjón gæðaverkefna, þjálfun nýliða o.þ.h.	0	60%
Það er æskilegt að tanntæknar axli aukna ábyrgð í starfi	20%	57%
Nám tanntækna býr þá vel undir að axla aukna ábyrgð í starfi	20%	44%

Þeim tanntæknum sem sögðust axla aukna ábyrgð fannst álag vegna þess oftast vera hæfilegt en þó töldu 22% það vera of mikið.

Viðtöl við yfirmenn tanntækna gefa að vissu leyti til kynna einhverja óánægju og það álit er staðfest þegar niðurstöður viðtals við þá um framtíðarþróun tanntæknastarfsins eru skoðaðar. Þá töldu yfirmenn ólíklegt að þeir myndu gera aðrar kröfur til tanntækna í framtíðinni og myndu ekki fela þeim nein ný verkefni sem eru nú fyrir utan verksvið tanntækna. Enginn yfirmaður spáði því að aukinnar menntunar yrði krafist fyrir tanntækna innan næstu fimm ára og enginn taldi það heldur æskilegt. Spurðir um námskeið fyrir starfsmenn sína nefndi einungis einn þeirra eitthvað, en hann vildi námskeið í efnafræði og sölutækni.

Hafa ber í huga að þetta endurspeglar einungis viðhorf 5 tannlækna og eflaust eru til tannlæknar sem eru á öndverðum meiði við þetta sem hér hefur verið sagt um viðhorf yfirmanna tanntækna. Einnig gæti hér spilað inn í að um er að ræða einkarekstur þar sem aukin menntun starfsfólks og þar með auknar launakröfur geta haft áhrif á viðhorf yfirmannanna til menntunar.

Viðhorf tanntækna og yfirmanna þeirra voru um margt ólík hvað varðaði þjálfun og menntun fyrir starfið. Nokkuð margir tanntæknar vildu sjá aukna menntun í skóla en samt sem áður gáfu niðurstöður um breytingar og þróun starfsins ekki beint til kynna að þörfin væri mjög brýn, að minnsta kosti ekki á öllum sviðum starfsins. Hér er stutt samantekt um færnikröfur tanntækna og námskrá tanntæknabrautar:

- Kröfur um grundvallarfærni eru í ágætu samræmi við áherslur námskrár en þó mætti hún ekki innihalda færri einingar í almennum hluta; sérstaklega á þetta við um íslensku og erlend tungumál. Nokkrar óskir voru frá tanntæknum um meiri áherslu á bókhald.
- Í námskrá eru 6 einingar sem flokka mætti sem samskiptaþjálfun (sálfræði, siðfræði og samskipti við sjúklinga). Þetta er síst of mikið, tanntæknar vinna í miklu návígi, bæði við yfirmann og viðskiptavin, og ef til vill mætti skerpa á þessari áherslu.
- Mikið reynir á skipulagsfærni og tölvu- og upplýsingatækni og þann þátt má sannarlega auka í þjálfun og undirbúningi tanntækna.

Eitthvað af þessum þáttum mætti eflaust einnig skipuleggja sem símenntunartilboð fyrir tanntækna en fram kom í viðtölum við þá að ástæða fremur strjálar þátttöku í símenntun er framboðið sem hefur verið mjög takmarkað.





## Heimildaskrá

Aðalnámsskrá framhaldsskóla. Brautarlýsingar.2004. Reykjavík: Menntamálaráðneytið.

Eggert Eggertsson. 1999. *Rannsóknatækninám á framhaldsskólastigi*. Reykjavík: Fjölbrautaskólinn Ármúla.

*Fjöldi starfsmanna í heilbrigðisstéttum*. 2002. Landlæknisembættið. Óútgefið.

Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.) 1996. *Starfslýsingar II: Sérgreinar í iðnaði og þjónustu*. Reykjavík: Iðnú.

Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.) 2001. *Starfslýsingar III: Almenn störf í framleiðslu og þjónustu*. Reykjavík: Iðnú.

Hagstofa Íslands. 1994. *Íslensk starfaflokkun – ÍSTARF 95*. Reykjavík: Hagstofa Íslands.

Landlæknisembættið. 2004. *Ýmis heilbrigðistölfræði*. Óútgefið.

Vilborg Ingólfssdóttir, Erla Björk Sverrisdóttir og Anna Björg Aradóttir.2000. *Skortur á sjúkraliðum til starfa*. Reykjavík: Landlæknisembættið.

Einnig byggja upplýsingar í skýrslunni á viðtölum við fjölda fólks hjá stéttarfélögum, fagfélögum, ráðuneytum og menntastofnunum ásamt því sem vefsíður þessara aðila gáfu eða staðfestu ýmsar upplýsingar.



## Viðauki

### Bakgrunnsupplýsingar þátttakenda í könnun á þekkingu og hæfni

**Tafla 1. Kynjaskipting**

	Alls %	Yfirmenn %	Starfsmenn %	Fjöldi
Karlar	16	19	15	49
Konur	84	81	85	256
<b>Alls</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>305</b>

**Tafla 2. Aldur**

	%	Fjöldi
20-30 ára	17	56
31-40 ára	25	79
41-50 ára	28	90
51-60 ára	23	73
Eldri en 60 ára	7	22
<b>Alls</b>	<b>100</b>	<b>320</b>

Starfsaldur viðmælanda var að meðaltali 8,99 ár.

Vinnutími viðmælanda var að meðaltali 35,07 klukkustundir á viku, en stærsti hópurinn (149 starfsmenn) vann í 40 klukkustundir á viku.

**Tafla 4. Stærð vinnustaða**

	%	Fjöldi
1-5 stöðugildi	17	52
6-10 stöðugildi	16	50
11-15 stöðugildi	7	21
16-20 stöðugildi	3	11
21-50 stöðugildi	18	56
51-100 stöðugildi	13	39
Fleiri en 100 stöðugildi	25	78
<b>Alls</b>	<b>100</b>	<b>307</b>

**Tafla 5. Síðasta lokapróf**

	%	Fjöldi
Grunnskólapróf	32	80
Styttra starfsnám (1 ár eða minna)	5	11
Lengra starfsnám	36	90
Bóklegt nám á framhaldsskólastigi, stúdentspróf	15	37
Próf úr sérskólum á eða við háskólastig	5	12
Háskólanám, allt að 3 ár	7	17
<b>Alls</b>	<b>100</b>	<b>247</b>

## Svör allra viðmælenda við völdum spurningum úr könnuninni.

### Tafla 6. Grundvallarfærni

	Já %	Nei %	Fjöldi
Ég les fræðsluefni tengt starfinu	78	22	328
Ég slæ inn texta sem ég hef sjálf(ur) samið	47	53	328
Ég þarf að tjá mig á erlendu tungumáli í starfinu	54	46	329
Ég les á erlendu tungumáli í starfinu	52	48	330

### Tafla 7. Samskipti og samstarf

	Oft %	Stundum %	Aldrei %	Fjöldi
Starf mitt felst m.a. í samskiptum við samstarfsfólk, s.s. setja það inn í einhver mál, segja frá gangi verks eða lýsa skoðun minni á lausn vandamáls	79	17	4	330
Ég hef samskipti við viðskiptavini/ sjúklinga	86	6	8	330
Ég hef kennt eða aðstoðað nýjan starfsmann	41	40	19	330
Ég hef komið með nýjar hugmyndir varðandi starfið	38	52	10	329

### Tafla 8. Daglegt starf

	%	Fjöldi
Ég vinn sama verkið á sama hátt, aftur og aftur	11	37
Ég vinn sama verkið en á mismunandi hátt	29	95
Ég skipti öðru hvoru um verkefni	23	74
Ég er sífellt að fást við mismunandi verkefni	37	123
<b>Alls</b>	<b>100</b>	<b>329</b>

### Tafla 9. Skipulagsfærni og tölvunotkun

	Oft %	Stundum %	Aldrei %	Fjöldi
Ég geri tímaáætlun um verkefni	21	33	46	326
Ég ráðstafa fjármunum	15	17	68	327
Ég skrái gögn í tölvu	32	15	53	329
Ég leita að gögnum og upplýsingum í tölvu	31	15	54	330

**Tafla 10. Þjálfun og símenntun**

	%	Fjöldi
Ég fékk þjálfun á fyrstu dögum starfsins	72	237
Ég fékk mátulega þjálfun fyrir starfið	73	234
Ég fékk of litla þjálfun fyrir starfið	27	87
Ég hef fengið símenntun í þessu starfi	69	228
Sú símenntun var sl. 12 mánuði	56	128
Meiri þjálfun fyrir starfið væri gagnleg	61	198

**Tafla 11. Mat á eigin færni**

Hversu vel finnst þér þú í stakk búin(n) til að sinna/notfæra þér:	Vel %	Sæmilega %	Ábótavant %	Fjöldi
Lestri	95	5	0	325
Reikningi	70	27	3	306
Ritun/textavinnu	79	17	4	325
Erlend tungumál	48	35	17	297
Tjáningu	81	18	1	327
Samskiptum	92	8	0	324
Samstarfi	95	5	0	325
Ákvarðanatöku	68	31	1	317
Frumkvæði	66	32	2	323
Skipulagningu	70	28	2	320
Meðferð gagna og tölvunotkun	59	26	15	280

**Tafla 12. Mikilvægi færniþátta**

Hversu mikilvægir eru eftirfarandi þættir í starfi þínu?	Mjög %	Nokkuð %	Lítið %	Fjöldi
Lestur	62	26	12	328
Reikningur	29	28	43	328
Ritun/textavinna	50	32	18	329
Erlend tungumál	24	34	42	325
Tjáning	89	10	1	329
Samskipti	99	1	0	329
Samstarf	96	3	1	329
Ákvarðanataka	62	28	10	329
Frumkvæði	70	23	7	329
Skipulagning	77	18	5	328
Meðferð gagna og tölvunotkun	53	18	29	322

**Tafla 13. Yfirmenn**

	Hlutfall	
	%	Fjöldi
Ég myndi gera nýjar kröfur við ráðningu næsta starfsmanns í þetta starf	38	31
Ég vil fela nýjum starfsmanni önnur verkefni	11	9
Meiri menntunar verður krafist fyrir þetta starf innan næstu 5 ára	56	45
Ég tel æskilegt að meiri menntunar verði krafist fyrir þetta starf innan næstu 5 ára	66	53

