

Osastonsihtööri ja tukipalvelu terveysasemalla -projekti 2024

Helsingin kaupunki
Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Kestävän kasvun ohjelma
Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osahanke

Essi Mielonen & Jasmin Wulff

12.12.2024

Helsinki



Osastonsihtööri ja tukipalvelu terveysasemalla -projekti

- **Osana moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osahanketta**
 - Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät on sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan Kestävän kasvun -ohjelmaan sisältyvä osahanke, jonka tarkoituksena kehittää sote-palveluiden moniammatillisuutta.
- **1-12/2024**
- **2 projektikoordinaattoria**



Nykytilan kuvaus

- Keväällä 2024 Helsingin kaupungin terveysasemilla työskenteli 14 osastonsihteerä
- Vuonna 2023 Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa aloitettu osastonsihteerityön kehittäminen ja yhtenäistäminen
- Osastonsihteerin TVA tehty vuoden 2023 lopulla
- Kaikkia terveysasemien tukityötehtäviä ei ole kohdennettu vastaamaan ammattilaisen koulutusta
 - Mikäli terveysasemalla ei työskentele osastonsihteerä, tukityötehtävät jakautuvat terveysasemakohtaisesti muiden ammattilaisten kesken
 - Tukityötehtävät jakautuvat ylilääkärille, osastonhoitajalle, lääkärille, sairaan- ja terveydenhoitajalle, lähihoitajalle sekä muille ammattilaisille, kuten terveyskeskusavustajille ja arkistonhoitajille



Projektin tausta ja tavoitteet

- **Tunnistetut haasteet projektin taustalla**

- Sote-ammattilaisen työpanoksen tehoton käyttäminen vie tärkeitä resursseja, kuormittaa työntekijää ja tuo lisäkustannuksia. Kaikkia työtehtäviä ei ole kohdennettu vastaamaan ammattilaisen koulutusta
- Osastonsihteereiden työnkuva vaihtelee eri asemilla. Perehdytys ei ole yhtenäistä

- **Projektin tavoitteena**

- Osastonsihteereiden ja avustavien työntekijöiden työnkuvien kehittäminen ja yhtenäistäminen sekä kustannusvaikuttavuuden osoittaminen
- Selvittää kuinka uusien ammattiryhmien ja tehtävänjaolla edistetään asiakkaiden hoitoon pääsyä ja parannetaan palveluiden saatavuutta
- Tukea toimintaa ja palveluiden saatavuutta työvoimavajeesta ja kasvavasta palvelun tarpeesta huolimatta, keventää ammattilaisten työtaakkaa ja lisätä aikaa työnkuvaan kuuluville tehtäville

Arviointi

- Osastonsihteerityön toimintamalli tuotettu, **k/e**
 - Tukityötehtävät tunnistettu ja työnkuvasta tuotettu ehdotus
- Osastonsihteerityön toimintamalli otettu käyttöön, **k/e**
- Tukitehtävien uudelleenjärjestelyn kustannustehokkuuden mittarit, **k/e**
- Kokeilun mittarit ja arviointi
 - Työajan mittaaminen, **k/e**
 - Vaihtoehtoiskustannuslaskelmat tehty, **k/e**
 - Kokeilulla osoitettiin, että tuotettu osastonsihteerin malli on tukitehtävien kannalta esihenkilöiden ja hoitohenkilökunnan työaika säästävä / optimaalinen
 - Kokeilulla osoitettiin, että työtehtävät ovat siirrettävissä 100%



Esiselvitys 1-6/2024

- Projektin esiselvitys tehtiin havainnoinnin, haastatteluiden ja työpajan avulla
 - Havainnointi tehtiin keskustan terveysasemilla kahdella terveysasemalla
 - Keväällä haastateltu osastonsihteereitä kaikilla niillä terveysasemilla missä sillä hetkellä työskenteli osastonsihteeri
 - Työpajaan osallistui osastonsihteereitä, lähihoitajia, osastonhoitajia ja ylilääkäreitä eri terveysasemilta. Yhteensä osallistujia oli 26 kpl
 - Työpajasta saatu palaute oli pääosin hyvää
 - Työpajan teemat: Kokonaisarvio työpajasta:



Osastonsihteereiden haastatteluiden tulosten tiivistelmä

- Osalla osastonsihteereistä on lähihoitajan koulutus, mutta suurimmalla osalla ei ole sote-alan koulutusta
- Lähes kaikki vastaajat kokevat, ettei sote-alan tutkinto ole osastonsihteerityössä tarpeellinen, mutta siitä voi olla hyötyä tietyissä sihteerin työtehtävissä, erityisesti asiakaspalvelutilanteissa ja jonojen purkamisessa
- Useimmat kokevat, että työaika riittää niiden työtehtävien hoitamiseen, jotka tällä hetkellä kuuluvat työnkuvaan. Kolme osastonsihteereistä totesi, ettei työtehtäviä aina ehdi suorittaa suunnitellun työajan puitteissa

Ehdotus osastonsihteerin työtehtävistä

Kaikille yhteiset työtehtävät terveystasemilla 80%

Tehtäväkuvaus	Osastonsihteeri
Potilastietojen käsittely ja muu tiedonhallinta	<ul style="list-style-type: none">• Potilastietojärjestelmän työjonot• Tulkkitilausten tekeminen
Terveystaseman palveluihin liittyvät asiakaspalvelun tehtävät ja sisäinen asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaiden ja henkilökunnan neuvonta ja ohjaus työtehtäviin liittyen• Asiakasohjeiden, esitteiden, materiaalien jne. ylläpito• Henkilöstön ohjeiden, listojen jne. ylläpito• Kokouspöytäkirjat
Terveystaseman lähiesihenkilötyön ja palvelutuotannon tukitehtävät	<ul style="list-style-type: none">• Tilausehdotukset• Ryhmätilojen hallinnointi• Aloittavan ja lopettavan työntekijän -paketti (laitteet, avaimet, puhelinluettelot ym.)
Asiakirjahallinta	<ul style="list-style-type: none">• Arkistointi (XDS)• Potilasasiakirjahallinta• Potilasasiakirjapyynnöt ja tietojen luovutus• Saapuvan ja lähtevän postin käsittely
Työtilojen ja -välineiden ylläpitoon liittyvät tehtävät	<ul style="list-style-type: none">• Työvälineiden ja laitteiden tilaus ja hallinnointi• Avainten hallinnointi
Hoito- ja toimistotarvikkeiden ja välineiden hankinta ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none">• Hoito- ja toimistotarviketilaus• Varaston ylläpito ja kuorman purku
Lääkintälaitteiden hallinnointi	<ul style="list-style-type: none">• Inventoinnit, tilaukset, huoltoon lähettäminen• Kuljetuksen järjestäminen

Yhteisten työtehtävien lisäksi asemakohtaisesti sovitut työtehtävät 20% työajasta voivat sisältää muita tehtäviä aseman tarpeen mukaan, mm.

- Ajanvaraus ilman hoidon tarpeen arvioita
- Ajanvarausten siirrot (tekstiviesti-ilmoitus)
- Hoitotakuujonon käsittely ilman hoidon tarpeen arviota
- Info-näyttöjen hallinnointi
- Instrumenttien ja välineiden ylläpito, huonevarustelu yhteiskäyttöhuoneisiin
- Ilmoittautumisautomaattien pääkäyttäjäisyys
- Lääke-esittelyiden ylläpito
- Palveluseleiden käsitteleminen
- Paperiarkiston ylläpito
- Tiimien ja omakontaktien hallinta
- Vastaanottoaikojen varmistaminen / avaaminen

Kokeilu 9-11/2024

- Osastonsihteerin työnkuvan kokeilu yhdellä terveysasemalla kahden kuukauden ajan
- Kokeilu toteutettiin asemalla, jossa ei ollut sillä hetkellä osastonsihteerää
- Työaika mitattu niiden työtehtävien osalta, joita on tiedonkeruun perusteella suunniteltu sisällytettävän osastonsihteerin työnkuvaan

Kokeilun tulokset

- Osastonsihteerin työskentely asemalla kokeilujakson aikana säästi muiden ammattihenkilöiden työaika viikkotasolla seuraavasti
 - Esihenkilöt **n. 2,5 h/vko**
 - Terveysten- ja sairaanhoitajat **n. 50 min/vko**
 - Lähihoitajat **n. 8h/vko**
 - Useammalle henkilölle jaetut tehtävät **n. 3h 15 min/vko**
- Kokeilussa on osoitettu, että työmäärä suhteessa työaikaan on toteutettavissa
- Tuloksia tarkasteltaessa otettava huomioon terveysasemakohtaiset erot
 - Esim. joillain alueilla enemmän maahanmuuttajataustaisia → enemmän tulkin tarvetta → enemmän tulkkitulauksia
 - Myös todellinen peittävyys huomioitava, ei pelkkä väestökoko

Yhteenveto työajan mittauksen tuloksista

- Kokeilun aikana mitattiin työaika niiden työtehtävien osalta, joita on suunniteltu sisällytettävän osastonsihteerin työnkuvaan
- Työajan mittauksen perusteella
 - Useimmiten viikon aikana toistuvat työtehtävät liittyvät postin käsittelyyn, XDS-arkistointiin, erilaisten materiaalien ylläpitoon
 - Eniten aikaa vieviä yksittäisiä työtehtäviä ovat varaston kunnossapito ja tilaukset, aloittavaan ja lopettavaan työntekijään liittyvät asiat, kuten laitteet, avaimet, puhelinluetteloiden päivitykset ym., sekä potilasasiakirjapyynnöt

Kokeilusta saatu palaute

- Oletko kokenut osastonsihteerin työskentelyn asemalla auttavan työtäsi? Anna arvio asteikolla 1-5.



- Parantaako osastonsihteerin työskentely asemalla oman työsi toimivuutta tai tehokkuutta? Anna arvio asteikolla 1-5.



Osastosihteerityön kokonaisuus

Osastosihteerin tehtäväkuva terveysasemalla

- Osastosihteerin tehtävät terveysasemalla
 - Potilastietojen käsittely ja muu tiedonhallinta, jolla tuetaan asiakkaan pääsyä hoitoon oikea-aikaisesti ja oikealle ammattilaiselle. Asiakkaan hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon sekä terveysaseman palveluihin liittyvät asiakaspalvelun tehtävät.
 - Terveysaseman lähiesihenkilötyön ja palvelutuotannon tukitehtävät, mm. ostopalvelu-, laskutus- ja palveluseteliprosessien hallinta.
 - Asiakirjahallinta (mm. lähetteiden käsittelyprosessin hallinta sekä potilashallinnon tehtävät), työtilojen ja -välineiden ylläpitoon liittyvät tehtävät sekä sisäinen asiakaspalvelu.

Osastosihteerityön johtaminen terveysasemalla

- Osastosihteerin tehtävien määrittely osana terveysaseman henkilöstöä
- Osastosihteerien osaamisen varmistaminen mm. perehdytyksellä ja koulutuksilla
- Osastosihteerin osaamisen hyödyntäminen osana terveysaseman päivittäistoimintaa ja -johtamista

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka - Yhteiset tukipalveluiden järjestämisen käytännöt

- Yhteinen TVA ja ohjeistus toimintayksikön osastosihteerien tehtävien määrittelylle
- Materiaalit ja ohjeet osastosihteerien työn johtamiselle
 - Esim. perehdytysmateriaalit

Kiitos!

Projektikoordinaattorit Essi Mielonen & Jasmin Wulff

Lisätiedot: projektipäällikkö Anu Markkola