

# Helseadministrasjons- sekretær

Høyere yrkesfaglig utdanning – ett år på deltid

Nettbasert, 30 studiepoeng

Studiet er akkreditert av NOKUT den 14.02.2013  
Godkjent i Utdanningsutvalget den 09.02.21 (UU/F-sak 6/21)

## Innholdsfortegnelse

Innledning .....	2
Opptakskrav .....	2
Omfang og forventet arbeidsmengde .....	4
Organisering av utdanningen .....	4
Faginnhold og oppbygning av utdanningen .....	5
Læringsutbyttebeskrivelse for utdanningen som helhet .....	6
Kunnskaper: .....	6
Ferdigheter .....	8
Generell kompetanse .....	7
Temaoversikt .....	8
Den kontorfaglig ansatte som «kommandosentral» i virksomheten .....	8
Virksomhetens praktiske og elektroniske jobbhverdag .....	8
Velferdsteknologi, kvalitetsarbeid og HMS .....	10
Pleie- og omsorgsmeldinger i kommunehelsetjenesten, ventelistehåndtering og pakkeforløp .....	9
Praktisk personalarbeid og økonomiforståelse .....	9
Helseadministrasjonssekretærens praktiske rolle .....	9
Undervisningsformer og læringsaktiviteter .....	10
Oversikt over aktuelle læringsaktiviteter .....	10
Vurdering .....	11

## Innledning

Utdanningen retter seg mot personer som jobber eller har lyst til å jobbe som helseadministrasjonssekretær i helsesektoren, og som ønsker å heve sin kompetanse innen praktiske og kontorfaglige fagområder. I utgangspunktet har disse personene utdanning som helsesekretærer fra videregående skole, med påfølgende autorisasjon.

Helsetjenesten er en kompleks virksomhet. Rutinearbeid og byråkrati er en omfattende del av tjenesten. Politikerne krever effektivisering i helsesektoren. Helsetjenesten trenger kontorfaglig personale som kan bidra aktivt til effektivisering av rutiner og som behersker de nødvendige kartleggings- og analyseverktøy.

Kontorfaglig ansatte må ha spisskompetanse på effektiv saksbehandling og mestre de utfordringer man står overfor når det gjelder IKT og omsorgsteknologi. Studiet legger derfor opp til at studenten skal tilegne seg kunnskaper i praktisk kontorarbeid og den digitale hverdagen.

Helseadministrasjonssekretær skal avlaste andre profesjoner i sektoren. Den kontorfaglig ansatte kan betraktes som «kommandosentral» i virksomheten og må ha forståelse for hva rollen innebærer av praktisk arbeid.

I de fleste virksomheter er kvalitetsarbeid og HMS viktige fokusområder. Kontorfaglig ansatte må ha kjennskap til jus, forskrifter og standarder og de må kunne utføre arbeid knyttet til kvalitetssystemer.

Økonomiforståelse og økonomistyring står helt sentralt i sektoren. Økonomi er politisk styrt, både i sykehusforetakene og i kommunesektoren. Alle ansatte må forholde seg til begrensede økonomiske rammebetingelser.

En kontorfaglig ansatt er ofte den første personen en pasient møter. Kontorfaglig personell må forstå informasjonsbehovet og også kunne gjennomføre krevende samtaler med pasienter og pårørende.

## Opptakskrav

### Formelle krav:

- Fullført og bestått videregående opplæring med utdanningsprogram Helse- og oppvekstfag - VG3 Helsesekretær.

### Realkompetansevurdering:

- Opptak på bakgrunn av realkompetanse foretas etter en vurdering av søkerens dokumentasjon og eventuelt utfyllende informasjon. Vurdering baseres på kravene til opptak på grunnlag av formell kompetanse
- Søker må minst være 23 år i opptaksåret
- Med realkompetanse menes all formell og ikke formell kompetanse som søker har opparbeidet seg gjennom skolegang, arbeid og fritid
- Søker må ha relevant yrkeserfaring og/eller relevant utdanning innenfor fagområdene som dekkes av de formelle kravene. Som relevant yrkeserfaring regnes arbeid i helsetjenesten som er relevant i forhold til det formelle opptakskravet
- Søker må ha norskkunnskaper tilsvarende kompetansemålene i Vg1 studieforbereende eller Vg2 i yrkesfaglig utdanningsprogram. Alternativt kan søkeren dokumentere norskkunnskaper tilsvarende nivå B2.

Det gjøres oppmerksom på at fullført fagskoleutdanning ikke gir autorisasjon som helsepersonell.

## Omfang og forventet arbeidsmengde

Utdanningen er et deltidstilbud over 10 måneder som tilsvarer 5 måneders utdanning på heltid. Utdanningen gir 30 studiepoeng. Normert arbeidsmengde er stipulert til totalt 760 timer.

Oversikt over temaer og fordeling av studiebelastning:

Tema	Arbeids- timer	Nettsamlinger
Den kontorfaglig ansatte som «kommandosentral» i virksomheten	120	6
Virksomhetens praktiske og elektroniske jobbhverdag	120	6
Velferdsteknologi, kvalitetsarbeid og HMS	80	4
Pleie- og omsorgsmeldinger i kommunehelsetjenesten, ventelistehåndtering og pakkeforløp	120	6
Praktisk personalarbeid og økonomiforståelse	140	7
Helseadministrasjonssekretæren praktiske rolle	156	8
Eksamen	24	0
<b>Totalt</b>	<b>760</b>	<b>37</b>

## Organisering av utdanningen

Utdanningen gjennomføres nettbasert og er organisert som en kombinasjon av selvstudier og ukentlige, nettbaserte samlinger hvor lærer og studenter møtes. Undervisningen foregår på kveldstid, og det er mulig å kombinere utdanningen med jobb.

Skolens pedagogiske modell baserer seg på at læring gjennom egenarbeid, oppgaveløsning og dialog og diskusjon med medstudenter kombineres med støtte og oppfølging fra lærere og skolen. Aktivitet, samhandling og kommunikasjon er sentrale elementer i utdanningen. Gjennom arbeidskrav, selvtester og andre praktiske oppgaver oppfordrer skolen studentene til høy grad av aktivitet, og til å følge den normerte studieprogresjonen. Den normale studietiden en student bør forvente å bruke er 20 timer per uke, inklusive tid som medgår til nettsamlinger.

Læringsplattformen fungerer som studentenes klasserom og gir oversikt over studiet. Her finnes planer som viser hva som skal gås gjennom hver uke med læringsutbyttebeskrivelser, lærestoff og læringsaktiviteter. Plattformen gir også tilgang til studieplan, læremidler, bakgrunnsstoff, oppgaver og diskusjonsforum. Gjennom læringsplattformen kan studentene også kommunisere med lærer, medstudenter og administrasjon.

Ved studiestart introduseres studentene for utdanningens innhold og læringsutbytte. Det gis en generell innføring i studieteknikk gjennom programmet «Lær å lære» med øvelser hvor studentene kan gjøre seg kjent med læringsplattformen og de mest brukte funksjonene.

Studenter har ulike og individuelle forventninger til oppfølging, og det er viktig at muligheten for kontakt med lærer er tilpasset den enkelte students behov. Studentene vil derfor få svar på sine spørsmål innen normalt 24 timer på virkedager. Studentene vil motta tilbakemeldinger på obligatoriske oppgaver senest fem virkedager etter leveringsfrist.

Skolen har også en egen teknisk supporttjeneste som etter behov bistår studentene.

## Faginnhold og oppbygning av utdanningen

Utdanningen består av 6 temaer:

1. Den kontorfaglig ansatte som «kommandosentral» i virksomheten
2. Virksomhetens praktiske og elektroniske jobbhverdag
3. Velferdsteknologi, kvalitetsarbeid og HMS
4. Pleie- og omsorgsmeldinger i kommunehelsetjenesten, ventelistehåndtering og pakkeforløp
5. Praktisk personalarbeid og økonomiforståelse
6. Helseadministrasjonssekretærens praktiske rolle

Temaene dekker sentrale oppgaver til en kontorfaglig ansatt i helsesektorens hverdag. Temaene bygger på hverandre og gir studenten en naturlig progresjon gjennom studieløpet. Temaene omfatter de ulike kompetansene en kontorfaglig ansatt må ha som en kommandosentral i virksomheten.

Teknologiske ferdigheter blir stadig viktigere for alle som arbeider i helsetjenesten, både i det daglige kontorarbeidet og i tilrettelegging av omsorgsteknologiske løsninger for den enkelte bruker. Derfor vil teknologi være en fellesnevner for temaene i dette studiet.

## Læringsutbyttebeskrivelser for utdanningen

Alle studieprogrammene ved Fagskolen Kristiania har fastsatt et overordnet læringsutbytte som enhver student er forventet å kunne oppnå etter å ha fullført utdanningen. Læringsutbytte beskriver hva studenten er forventet å vite, kunne og være i stand til å gjøre som et resultat av læringsprosessen knyttet til utdanningen. Læringsutbytte er beskrevet i kategoriene kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse.

### Kunnskaper

Kandidaten

- har kunnskap om IKT-verktøy som anvendes i kontorarbeid i helsetjenesten - særlig knyttet til tekstbehandling, økonomistyring og vaktlister
- har kunnskap om praktisk personalarbeid, møtearbeid og ulike kvalitetssystemer i helsetjenesten
- har kunnskap om hva elektronisk pasientjournal innebærer
- har innsikt i stykkprisrefusjon og diagnosekoder
- har innsikt i begrepet omsorgsteknologi
- har innsikt i betydningen av pleie- og omsorgsmeldinger
- har innsikt i ulike lover og forskrifter som skal sikre pasienters rettigheter som pasient- og brukerrettighetsloven, pasientjournalloven, pasientskadeloven og personvernloven, samt standarder og krav til kvalitet for økonomistyring, korrespondanse og arkivsystemer innen primær- og spesialisthelsetjenesten
- har kunnskap om helsesektoren og yrket som kontormedarbeider i helsetjenesten
- kan oppdatere sin kunnskap om nye versjoner av aktuelle dataprogrammer og endringer i lover, regler og standarder som har betydning for kontorarbeid og administrasjon i primær- og spesialisthelsetjenesten
- forstår hvilken betydning kontorarbeid og administrasjon har for pasientservice, kvalitet og verdiskaping i helsetjenesten. Forstår utfordringer i kommunikasjon med pasienter og pårørende

### Ferdigheter

Kandidaten

- kan anvende faglig kunnskap om IKT-verktøy til å utføre kontorfaglige og administrative oppgaver samt til å oppdatere virksomhetens nettside
- kan anvende faglig kunnskap om kvalitetssystemer i arbeid knyttet til oppfølging av kvalitetsarbeidet i helsetjenesten
- kan anvende og administrere kodesystemet (DRG).
- kan anvende ulike relevante systemer knyttet til informasjonsutveksling
- kan anvende relevante teknikker og verktøy til oppfølging og rapportering til økonomisystemer og til intern og eksternt kommunikasjon, samhandling og møtearbeid samt anvende løsningsfokustert tilnærming ved håndtering av problemer og konflikter i primær- og spesialisthelsetjenesten
- kan finne informasjon om helsefag, lover, forskrifter og rutiner innen primær- og spesialisthelsetjenesten
- kan kartlegge behov for informasjon og kommunikasjon med brukere/pasienter og pårørende
- kan kartlegge arbeidsoperasjoner og rutiner og behov for iverksetting av tiltak

**Generell kompetanse**

## Kandidaten

- har forståelse for krav til nøyaktighet og pålitelighet, god organisasjonskultur og samhandling i et flerkulturelt arbeidsmiljø hvor pasientens behov står i sentrum
- har forståelse å ha et aktivt forhold til delegering og prioritering og for å identifisere unødvendige arbeidsoperasjoner og rutiner
- har utviklet en grunnholdning overfor kollegaer, pasienter og pårørende preget av pålitelighet, nøyaktighet, konfidensialitet og personvern
- har utviklet en etisk grunnholdning i praktisk journalarbeid
- kan bistå i arbeidet med å tilrettelegge omsorgsteknologiske løsninger for brukerne etter individuelle behov
- kan utføre kontorfaglige og administrative oppgaver basert på pasientenes behov og helsetjenestens retningslinjer innen primær- og spesialisthelsetjenesten
- kan bygge relasjoner med kollegaer med ulik faglig bakgrunn, samt med pasienter, pårørende og eksterne forbindelser og samarbeidspartnere
- kan bygge tverrfaglige relasjoner ved hjelp av kommunikasjon
- kan utvikle arbeidsmetoder og rutiner knyttet til eget kontorfaglig og administrativt arbeid innenfor primær- og spesialisthelsetjenesten



## Temaoversikt

### Tema 1 - Den kontorfaglig ansatte som «kommandosentral» i virksomheten

Temaet handler om organisering, ledelse og kompetansebygging. I tillegg til strategisk arbeid vil det være fokus på kommunikasjonsmetoder og fremtidsrettet arbeid. Studenten blir bevisst sin egen rolle som kontoransatt i helseinstitusjon. Studenten lærer betydningen av relasjonsbygging og organisasjonskultur, og hvordan kartlegge eventuelle subkulturer.

Arbeidstimer	120
Antall nettsamlinger	6
<b>Innhold</b>	
Organisering, kultur og etikk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisasjonskultur og subkultur</li> <li>• Omstillingsteorier</li> <li>• Kommunikasjonsteori og metoder</li> <li>• Etikk og menneskesyn</li> </ul>

### Tema 2 - Virksomhetens praktiske og elektroniske jobbhverdag

Temaet handler om elektronisk og praktisk arbeidsflyt. Studenten skal kunne anvende faglig kunnskap om formelle juridiske krav, og forstå praktiske konsekvenser av disse. Studenten skal tilegne seg kunnskap om tilgangsstyring, kjernejournal, elektronisk pasientjournal og personvern. Studenten skal forstå helsetjenestens særskilte krav til nøyaktighet, hurtighet, pålitelighet, forutsigbarhet og tilgjengelighet i arbeidet.

Arbeidstimer	120
Antall nettsamlinger	6
<b>Innhold</b>	
Elektronisk og praktisk arbeidsflyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeid med elektroniske pasientjournaler</li> <li>• Jus og sikkerhetskrav til journalføring</li> <li>• Meldesystemer i pasientjournalen</li> <li>• Tilgangsstyring og personvern</li> <li>• Kjernejournal og personvern</li> </ul>

### Tema Velferdsteknologi, kvalitetsarbeid og HMS

Temaet handler om velferdsteknologi, HMS og kvalitetssystemer. Studenten får innføring i hva velferdsteknologi er, og hvordan ny teknologi vil påvirke helsearbeideres arbeidsområder i fremtiden. Studenten får kunnskap om kvalitetssystemer, samt leder og medarbeiders rolle i HMS-arbeidet. Studenten får innsikt i modeller for kvalitetsrettet arbeid, og formelle krav knyttet til lover og forskrifter. Studenten skal tilegne seg forståelse for oppfølging av HMS-plan og avviksbehandling.

Arbeidstimer	80
Antall nettsamlinger	4
<b>Innhold</b>	
Velferdsteknologi Kvalitetssystemer HMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omsorgsteknologi</li> <li>• Smarthusteknologi</li> <li>• Internkontrollforskriften</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HMS-prosedyrer</li> <li>• Rutiner, rutinebeskrivelse og flytdiagram</li> <li>• Kontroller, tilsyn, kartlegging, analyse av rutiner, avviksbehandling</li> </ul>
--	--

#### Tema 4 - Pleie- og omsorgsmeldinger i kommunehelsetjenesten, ventelistebehandling og pakkeforløp

Temaet handler om service, rutiner, saksbehandling, elektronisk meldingsflyt mellom de forskjellige aktørene i helsevesenet, ventelistebehandling og pakkeforløp. Studenten får kunnskap om hva pleie- og omsorgsmeldinger er og hvordan kommunikasjonen fungerer i praksis. Studenten får kunnskap om ventelistebehandling og regelverket som regulerer dette.

Arbeidstimer	120
Antall nettsamlinger	6
<b>Innhold</b>	
Pleie- og omsorgsmeldinger Ventelistebehandling Pakkeforløp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pleie- og omsorgsmeldinger</li> <li>• Henvisninger og ventelistebehandling</li> <li>• Pakkeforløp</li> <li>• Elektronisk samhandling</li> <li>• Grunnleggende prinsipper for god saksbehandling</li> </ul>

#### Tema 5 - Praktisk personalarbeid og økonomiforståelse

Temaet handler om praktiske lederoppgaver, hva økonomistyring innebærer og innsatsstyrt finansiering. Kandidaten får innsikt i relevante bestemmelser i Arbeidsmiljøloven og kunnskap om arbeidsoppgaver knyttet til personalfaget. Studenten får kunnskap i hvordan aktuelle refusjonsordninger blir administrert. Studenten får kunnskap om innsatsstyrt finansiering, DRG og skal kunne slå opp riktig kode i ICD-10 kodeverket. Studenten skal forstå budsjettplanlegging, regnskap og bilagsflyt.

Arbeidstimer	120
Antall nettsamlinger	7
<b>Innhold</b>	
Lederoppgaver, økonomistyring, innsatsstyrt finansiering og refusjoner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regnskapsforståelse</li> <li>• Samtale og prosessverktøy</li> <li>• Beslutningstaking, ledelse og prioritering/delegering</li> <li>• Tilbakemeldinger, konflikthåndtering, konfliktløsning, involvering og medvirkning</li> <li>• Budsjettplanlegging</li> <li>• Bilagsflyt</li> <li>• ISF og refusjoner</li> </ul>

#### Tema 6 - Helseadministrasjonssekretærens praktiske rolle

Temaet handler om den praktiske hverdagen som helseadministrasjonssekretær. Studenten får kunnskap om kommunikasjon, informasjon, medvirkning og oppfølging av pasienter og pårørende.

Studenten skal kunne identifisere flaskehals og unødige arbeidsoperasjoner, og kunne bidra til forbedringsarbeid.

Antall nettsamlinger	8
Antall nettsamlinger	140
<b>Innhold</b>	<b>Sentrale tema</b>
Service Rutiner Saksbehandling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Møtekultur</li> <li>• Møteledelse</li> <li>• Pasientservice</li> <li>• Kommunikasjon</li> <li>• Forbedringsarbeid</li> </ul>

## Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Alle studenter ved Fagskolen Kristiania går i en klasse, og klassen følger samme progresjon. Studentene har ukentlige nettsamlinger sammen med lærer og de andre studentene. Lærer styrer, i samråd med studentene, hvordan samlingen skal disponeres. Det kan være gjennomgang av fagstoff, drøfting av oppgaver eller demonstrasjon av verktøy. Det gjøres opptak av hver samling som er tilgjengelig for studentene etterpå. Opptakene kan benyttes til repetisjon eller av studenter som ikke har anledning til å delta direkte. I tillegg arbeider studentene med selvstudier, lesing av aktuell litteratur og arbeid med ulike læringsaktiviteter og oppgaver.

Skolen ønsker å tilby et godt læringsmiljø for studentene. Vi tilrettelegger derfor for aktiv deltakelse i nettsamlinger, selv om deltakelse ikke er obligatorisk.

## Oversikt over aktuelle læringsaktiviteter

Læring er en prosess som krever aktiv innsats og hardt arbeid av studenten. De ulike læringsaktivitetene og arbeidsformene skal gi studentene trening i å søke kunnskap, kritisk tenkning og problemløsning. Variasjon i aktiviteter og oppgavetyper er også nødvendig for at studentene skal oppnå en helhetlig kompetanse som omfatter både kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse.

### Egenarbeid

Egenarbeid er en viktig del av det å studere. Det innebærer lesing og bearbeiding av fagstoff, refleksjon over egen utviklings- og læringsprosess, arbeid med øvingsoppgaver og arbeidskrav og bruk av digitale læremidler.

### Gruppeoppgaver

Det brukes ulike typer gruppeoppgaver, både i nettsamlingene og oppgaver som studentene løser sammen mellom samlingene. Gruppeoppgaver er med på å øke studentenes refleksjonsevne, og det skaper en dypere forståelse av både etiske og faglige problemstillinger, i tillegg til at det er med på å skape et godt og aktivt læringsmiljø. Det legges også til rette for at studenter som ønsker det kan delta i kollokviegrupper slik at de har en fast gruppe hvor de kan gjennomgå fagstoff og diskutere ulike problemstillinger med gjennom hele studiet.

### Digitale øvingsoppgaver i Learning Management System (LMS)

I læringsplattformen er det ulike typer digitale øvingsoppgaver, som f.eks. quiz, tankedelingsoppgaver, digitale tester og ordliste. I noen av disse oppgavetyper repeterer studentene faglig kunnskap, mens i andre oppgavetyper trener de på å vise forståelse og se sammenhenger.

**Arbeidskrav**

Et arbeidskrav er en obligatorisk oppgave. Studentene skal levere arbeidskrav for å vise forståelse for helhet og sammenhenger. Arbeidskravene er et verktøy til oppfølging av studentens progresjon og oppnåelse av læringsutbytter. Enkelte arbeidskrav løses i grupper.

**Forum**

Studentene diskuterer ulike spørsmål og problemstillinger ut fra de ulike emnene. Her må studentene bidra med både å skrive egne innlegg og svare på medstudenters innlegg.

**Medstudentvurdering**

Studentene vurderer hverandres oppgaver ut fra gitte vurderingskriterier, og gir hverandre tilbakemeldinger, enten i gruppe eller i par. Medstudentvurdering gjør at studentene må reflektere over emnet, vurderingskriteriene og læringsutbyttebeskrivelsene, i tillegg til at de får mer kunnskap om temaet ved at de ser andres måter å løse oppgaver.

**Omvendt undervisning**

I forkant av nettsamling blir det publisert korte filmer med presentasjon av fagstoff. Studentene diskuterer videoene sammen med faglærer i nettsamling. Det legges til rette for å knytte egne erfaringer opp mot teori og tema.

## Vurdering

Fagskolen Kristiania skiller mellom formativ (underveis) og summativ (avsluttende) vurdering.

**Formativ vurdering**

Formative vurderinger har til hensikt å gi studenten tilbakemeldinger på faglig nivå og oppnådd læringsutbytte i det enkelte emnet. Formativ vurdering er en vurdering for videre læring, og hensikten er å fremme læring hos studenten.

Gjennom hele utdanning får studentene formativ vurdering i form av skriftlige tilbakemeldinger på arbeidskravene de leverer ut fra gitte vurderingskriterier. Arbeidskravene er et verktøy for å følge opp i hvilken grad studentene har nådd læringsutbyttet, og for å veilede studentene i deres faglige utvikling. Studentene kan også få muntlig tilbakemelding hvis de ønsker det, enten individuelt eller i gruppe.

Hvis arbeidskrav blir vurdert til ikke godkjent, vil studenten få en mulighet til å levere en ny oppgave til vurdering. Studenten gis inntil to forsøk på å forbedre oppgaven. Alle arbeidskrav må være levert og godkjent før studentene kan gå opp til eksamen i emnet.

**Summativ vurdering**

Den summative vurderingen har til hensikt å vurdere i hvilken grad studenten har oppnådd læringsutbyttet, det vil si en vurdering av læring.

Emnene avsluttes med en emneoppgave, eksamen, der studentene vurderes etter en skala fra A-F (der A-E er bestått og F er ikke bestått).