

Nasjonalt  Topplederprogram



**Organisering av helsesekretærer i  
MOBA  
Helse Stavanger HF**

**Marit E. Qvam  
Avdelingssjef MOBA**

**Bakgrunn for prosjektet**

MOBA består av følgende enheter

- Akuttmottak
- Skade poliklinikk
- Kortidspost (OBA) med 24 senger

MOBA har pasienter innen de fleste fagfelt og helsesekretærene rullerer innen alle avdelingene. Helsesekretærene har i lang tid stritt med:

- Høyt sykefravær
- Høy turnover, særlig hos nyansatte

HMS avdelingen gjennomførte kartlegging av arbeidsmiljøet våren 2010

Digital diktering implementering i uke 43 og skal være innført i alle deler av sykehuset i løpet av 2011.

Personalet er informert om prosjektet og stiller seg positiv til en gjennomgang av dagens drift. Utviklingsprosjektet er et forprosjekt med utarbeidelse av prosjektplan for hovedprosjektet.

**Problemstilling**

- Høyt sykefravær
- Høy turnover særlig blant nyansatte

**Hva vil du oppnå (effekt mål)?**

- Redusere sykefravær til 6 %
- Maks 3 som slutter i året

**Hvordan vil du oppnå dette (resultat mål)?**

- Utarbeidet plan for gjennomføring av prosjektet innen desember 2010
- Forankring i toppledelsen innen desember 2010
- Forankring i berørt personal gruppe innen desember 2010

**Hvordan og når skal du måle resultatene (realisering av effekt mål)?**

- 3 mnd etter avsluttet prosjekt. Måle trender av sykefravær (kort og langtid)
- 6 mnd etter avsluttet prosjekt. Gjennomføre medarbeider undersøkelse i regi av HMS avdelingen. Resultatene sammenlignes med gjennomført undersøkelse mai 2010.
- 12 mnd etter avsluttet prosjekt. Registrere hvor mange som har sluttet siste året.

**Analyse og argumentasjon rundt problemstilling (vurdering)**

Høyt sykefravær har vært en realitet i lang tid. Sykefravær % har vært oppi 23 %. Likeledes har en slitt med høyt antall oppsigelser. I løpet av 2009 sluttet 8 personer.

Mai 2010 ble det gjennomført seminar i regi av HMS avdelingen. Fokuset var kartlegging av arbeidsmiljøet og komme i dialog med de ansatt. Oppsummering i hovedtrekk var:

- Turnus oppleves som belastning
- Flere oppgir dette som årsak til at en slutter
- Faglig påfyll/kompetanse utvikling etterspørs
- Får ikke bruke hele kompetansen
- Variasjon i arbeidsoppgavene viktig
- 

**Dagens organisering og hovedoppgaver :**

Helsesekretærene ledes av kontoragleder, som rapporterer til avdelingssjef og er medlem av leder

gruppen MOBA. Personalet har døgnkontinuerlig /24 timers døgn drift, som eneste innen for denne tjenesten i foretaket. Personalet ruller innen:

- Innskrivings kontor. Journalføre innkommst notat, polikliniske notater, epikriser for øyeblikkelig hjelp pasienter med tilhørighet i alle divisjoner.
- Skade poliklinikk. Skranke funksjon, registrering av pasienter og administrere kontroller
- Akuttmottak. Skrankefunksjon, registrering av pasienter, telefon tjeneste og blodprøvetaking deler av døgnet.
- Kortidspost. Journalføre fort løpene journal notat, henvisninger, skanning og epikrise skiving.

### **Kartlegging av dagens situasjon:**

For å få oversikt over om arbeidsoppgaver er organisert på en hensiktsmessig måte, vil et tiltak være gjennomgang av dagens ansvarsområder.

- Tidsbruk for å utføre de ulike arbeidsoppgavene
- Til hvilken tid utføres de enkelte oppgavene. Ressurs behov /vaktplaner
- Nødvendig kompetanse for å utføre de ulike arbeidsoppgavene
- Hvilken kompetanse er tilgjengelig
- Behov for opplæring
- Tidsforbruk for innhenting av andre nødvendige hjelpe midler for å utføre oppgavene. Eks. dikterings bånd for å kunne skrive innkommst journaler.
- Hvordan fungerer dagens organisering
- Fysiske arbeidsforhold

### **Skiftarbeid**

Skiftarbeid bør ikke brukes i større utstrekning enn nødvendig. I tillegg til ulik belastning viser det at en er mer effektiv når en kan legge arbeidet til normal arbeidstid

I dag bemannes det med en helsesekretær på natt som er et minimum og kan dermed ikke redusere natt arbeid.

Kartleggingen av effekten etter innføring av digital diktering vil si noe om mulig effektiviserings gevinst og om en kan overføre skrivearbeid fra kveld og helg til dagtid ukedager. Likeledes kan gjennomgang av dagens situasjon gi ideer om mulige effektiviserings tiltak for å redusere vakter.

### **Kompetanse**

Rett kompetanse til rett tid er en forutsetning. Det kan være en utfordring i døgnbasert virksomhet. Vaktplanene må bygges på nødvendige kompetanse for å utføre arbeids oppgaver.

Der vil i fremtidene være underskudd av ressurser i forhold til vekst av pasient grupper.

Helsesekretærer har i høst fått tildelt ny arbeidsoppgave, blodprøvetaking. Vi vet at en fremover vil få store bemannings utfordringer. Andre oppgave kan også være aktuelle og overføre til helsesekretærer.

### **Vellykket endringsprosesser**

Sentrale læringspunkter for å skape vellykkede endringsprosesser? Irene Sørås beskriver de vanligste og viktigste suksess faktorer (Irene Sørås 2007) Velger å trekke frem:

- Der må være en hensikt med forbedrings arbeidet
- De som jobber med problemet, må ha direkte "eierforhold" til det. De må ha mulighet til påvirkning
- La ansatte få være med på å definere både forbedringsområder og løsninger

- Begynne i det små. Å drive endringsarbeid krever trening og oppbygging av kompetanse og det er lettere å oppnå suksess på et lite og velavgrenset området. (Irene Sørås 2007)

Litaturen beskriver, for å få til vellykket endring, er bred involvering en viktig suksess faktor. Det er de som er involvert i arbeidsprosessen som kjenner arbeidsoppgavene best og som ofte kommer med de beste løsningene.

For å sikre involvering er informasjon en forutsetning. Informasjon kan gjøres på ulike måter, på personal møter, i vakt skifter eller via skriftlig informasjon.

Etablering av arbeidsgruppe med representanter fra ledelsen, tillitsvalgt, verneombud er et annet tiltak.

Oppgaven til arbeidsgruppen kan da være:

- Forslag til rullering av personalet
- Forslag til kompetanse krav
- Forslag til endret ansvars område

### Fremdriftsplan m. milepæler

- Informere ledergruppen i HF ,uke 47, Ansvar: Avdelingssjef
- Informere involverte om status, uke 47 , Ansvar: Avdelingssjef
- Kartlegge dagens situasjon, uke 48, Ansvar: Kontorfagleder
- Kartlegge effekt av digital diktering, uke 49-50, Ansvar: HMS/kvalitet koordinator
- Utarbeide mandat for arbeidsgruppen, uke 51 Ansvar: Avdelingssjef
- Etablere arbeidsgruppen, uke 2 , Ansvarlig: Avdelingssjef
- Anbefalinger fra arbeidsgruppen, uke 8, Ansvar kontorfagleder
- Beslutning i ledergruppen MOBA, uke 9, Ansvar Avdelingssjef
- Informere involverte om status etter hver avsluttet aktivitet. Ansvar: Avdelingssjef

### Leveranser

- Utarbeidet kompetansekrav for de ulike aktivitet
- Utarbeidet kompetanseplaner og opplærings planer for de ulike arbeids aktiviteter
- Aktivitetsstyrt turnus
- Vedtatt videre organisering av sekretariatet

### Bruk av interne ressurser, målt i antall ukeverk

Interne ressurser og oppgavene planlegges lagt inn i ordinær arbeidstid

### Risikoanalyse

Mulig problem/hendelse	Konsekvenser
Ansatte ønsker videreføring av dagens organisering	Ingen endring
Motstand fra samarbeids parter om endringer i avskrivings rutiner	Liten mulighet å forskyve kvelds arbeid til dag tid
Liten mulighet til forskyving av arbeids oppgaver	Uendret turnus
For lite lytte stasjoner på PC stasjoner	Skrive arbeidet må gjøres på lik måte som dagen

### Andre opplysninger, herunder avgrensninger

Talegjenkjenning er under utredning. Velger derfor ikke å ta med konsekvenser av denne innføring.

## **Referanser**

Irene Sørås 2007)

Sluttrapport felles EPJ. Pilotering digital diktering Stavanger fase 2,22.03.10 – 30.04.10)

Anne Guri Rodvang 2010, fagblad arbeidstilsynet

Lisbeth Jørgensen og Susanne Lauth , 21.10.2010, Sygehuset i Lillebælt

Helse og sosialfag.no Ansvar og arbeidsområder