



# STUDIEPLAN

## Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer

Kull 2017-2019



10.05.2017

# Innhold

1.0 Innledning.....	3
2.0 Forventet læringsutbytte .....	2
2.1 Kunnskaper .....	2
2.2 Ferdigheter .....	2
2.3 Generell kompetanse .....	2
3.0 Opptakskrav.....	3
4.0 Tekniske forutsetninger.....	3
5.0 Studietilbudets innhold, omfang og organisering .....	4
6.0 Læringsformer .....	5
7.0 Praxis.....	7
8.0 Evaluering .....	10
9.0 Vurdering.....	10
9.1 Mappevurdering.....	10
9.2 Kriterier for vurdering av skriftlige arbeidskrav .....	11
10.0 Eksamen .....	11
10.1. Rett til begrunnelse og klage over karakterfastsetting .....	11
10.2. Klage over formelle feil ved eksamen .....	12
11.0 Dokumentasjon .....	12
11.1 Vitnemål .....	12
11.2 Karakterutskrift .....	12
12.0 Litteratur .....	12
Vedlegg 1: Emnebeskrivelser .....	13

## 1.0 Innledning

Studieplanen i «Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer», bygger på nasjonal plan for «Videregående opplæring i administrasjon/fagskoleutdanning i administrasjon for helse- og sosialpersonell med videregående opplæring» utgitt av Sosial- og helsedirektoratet oktober 2006, sammen med «Nasjonal plan for ettårig fagskoleutdanning i helse og oppvekstfag – generell del» godkjent av Nasjonalt utvalg for fagskoleutdanning i helse og oppvekstfag (NUFHO) 22.04.2013.

Overordnet mål er å utdanne reflekterte yrkesutøvere, med høy yrkesetisk standard som tar initiativ til å planlegge, organisere og iverksette tiltak med tjenesteytere og brukere. Fagskoleutdanningen skal sikre den enkeltes, samfunnets og arbeidslivets behov for ny kompetanse i tråd med nye oppgaver og utfordringer innen helse- og sosialsektoren. Dagens og morgendagens utfordringer både for samfunnet generelt og innen helse- og sosialsektoren spesielt innebærer behov for nytenkning innen utdanningene.

Fagskoleutdanningen er tverrfaglig, og har et klart brukerperspektiv. Med tverrfaglig menes at utdanningene er rettet mot arbeidstakere med forskjellig faglig bakgrunn innen helse- og sosialfagene i videregående opplæring. Yrkesutøvelsen foregår i et samspill mellom praktiske erfaringer og relevant teori. Helse- og sosialfaglig yrkesutøvelse er basert på en kombinasjon av praktiske erfaringer fra arbeid med mennesker og nyere relevant kunnskap om det helse- og sosialfaglige området. I tillegg er det nødvendig at man gjør vurderinger og fatter beslutninger på et rettslig og etisk holdbart grunnlag.

Studieplanen i Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer er bygget over samme lest som andre fagskoleutdanninger i helse- og sosialfag, med felles emne 1. Innholdet i studieplanen skal bidra til at studentene utvikler nødvendig kunnskap og forståelse i en felles referanseramme for yrkesutøvere i helse- og sosialtjenestene. Denne referanserammen skal danne basis for utvikling av felles holdninger og ferdigheter. En sentral begrunnelse for en felles del er også ønsket om et bedre samarbeid mellom ansatte innen helse- og sosialsektoren. I tillegg er det et mål at studenten oppnår bred kompetanse på tvers av faggrensene.

Helse- og oppvekstsektoren påvirkes av samfunnsutviklingen, hvor det kontinuerlig er og gjennomgripende helse- og oppvekstpolitiske reformer. Grunnet både demografiske forhold og en samfunnsutvikling med økende etterspørsel etter alle typer helse- og oppveksttjenester, er det av avgjørende betydning for vårt velferdssamfunn at vi klarer å rekruttere nytt helsepersonell samt beholde kompetent personell. Samfunnet endrer seg raskt, og blir stadig mer komplekst. Dette fordrer en kontinuerlig utvikling av velferdstjenestene og det er viktig at ansatte får delta i denne utviklingen. Kvalifisert personell utgjør den viktigste ressursen i helse- og oppveksttjenesten og denne tilgangen er en forutsetning for å kunne kvalitetssikre de viktige områder innen administrasjon og IKT.

### **Begrunnelse for fagskoleutdanning i Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer**

En fagskoleutdanning i «Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer», er et viktig bidrag til å gi gode helsetjenester innenfor dette fagområdet. Med mer differensiert og spesialisert behov for administrativt personell på flere nivåer, og brukere som stiller krav til kvalitet og medbestemmelse, stilles det store krav til yrkesutøveren.

Endrede behov for helhetlige og koordinerte tjenester innen helsevesenet har ført til store forandringer innen helsetjenestene. Dette har ført til økt og endret behov for kompetanse innen IKT i tråd med St.mld. 16, Nasjonal helse- og omsorgsplan (kap. 8.5, s.105) hvor det påpekes at: *Hensiktsmessig bruk av IKT er en sentral forutsetning for å nå målene om en helhetlig helse- og omsorgstjeneste i tråd med samhandlingsreformen».*

Den kommunale helse- og omsorgstjenesten og spesialisthelsetjenesten har et felles ansvar for organiseringen av et sammenhengende og helhetlig tilbud til helsetjenester ved hjelp av forskjellige IKT-systemer som både omhandler pasientdokumentasjon og generelle administrative oppgaver. Disse oppgavene omfatte å sikre god pasientflyt mellom nivåer og organisasjoner, ha kunnskap om pasientlogistikk og viktighetene av pasientdokumentasjon. Videre er det viktig å sikre kontinuitet i tjenesten, kunne yte god kvalitet og arbeide etter gjeldende økonomiske rammer. Dette krever god organisering av helsetjenesten og tydelig fordeling av oppgaver og ansvar med forpliktende samhandling mellom den kommunale helse- og omsorgstjenesten og spesialisthelsetjenesten og private helsetilbydere. Fagutdanningen i helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer, har som mål å utdanne reflekterte yrkesutøvere som med høy yrkesetiske forståelse som kan ta initiativ til å utføre målrettede administrative oppgaver til beste for både pasienter og brukere, pårørende og kollegaer.

## 2.0 Forventet læringsutbytte

### 2.1 Kunnskaper

Kandidaten:

- har kunnskap om kunde- og saksbehandling, dokumentasjon, informasjon- og kommunikasjonsteknologi (IKT) og elektroniske systemer i helse- og omsorgstjenesten
- har innsikt i lovverk som regulerer saksbehandling og personaladministrasjon innen helse- og omsorgstjenesten
- har kjennskap til ulike virksomheter innenfor helse- og omsorgstjenesten og organiseringen av disse
- forstår betydningen av god kommunikasjon, etikk og personvern i helse- og omsorgsadministrasjonen
- kan oppdatere sin kunnskap om pasientdokumentasjon og administrasjon innen helse- og omsorgstjenesten

### 2.2 Ferdigheter

Kandidaten;

- kan anvende krav til saksbehandling og dokumentasjon i helse- og omsorgsadministrasjon
- kan anvende IKT- verktøy i kommunikasjon, kundebehandling og saksbehandling
- kan anvende kommunikasjonsformer profesjonelt i samarbeid med brukere, pårørende og andre yrkesgrupper
- kan finne informasjon og fagstoff som er relevant for problemstillinger knyttet til arbeid med saksbehandling innen helse- og omsorgstjenesten
- kan kartlegge behovet for saksbehandlingsrutiner som sikrer krav til kvalitet og dokumentasjon

### 2.3 Generell kompetanse

Kandidaten;

- har forståelse for yrkesetiske retningslinjer som regulerer krav til kunde- og saksbehandling, dokumentasjon og IKT- verktøy i helse- og omsorgsadministrasjon
- har utviklet en etisk grunnholdning i arbeidet med saks- og kundebehandling som ivaretar personvern

- kan utføre service, kundebehandling og samarbeid med brukere, pårørende og andre yrkesgrupper etter gjeldende krav til kvalitet og dokumentasjon
- kan bygge relasjoner og samarbeide med brukere, pårørende og medarbeidere for å sikre god kvalitet i kunde- og saksbehandlingstilbudet
- kan utvikle arbeidsmetoder innen kunde- og saksbehandling gjennom kunnskapsdeling, bevisstgjøring og etisk refleksjon på arbeidsplassen

#### **Ansvars- og tjenesteområder**

- Kandidaten kan arbeide med både generelle IKT-systemer og pasientrettede IKT-systemer. Pasientrettede IKT-systemer gir kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse innen relevante temaer som omfatter elektronisk pasientjournal og kvalifiserer for arbeid på sykehus, i kommunehelsetjenesten, i kommuneadministrasjon, private helseinstitusjoner osv.
- Generell IKT- kompetanse gir kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse innen temaer som omfatter vedtaksbehandling, dokumentbehandling, arkiv regnskap og økonomi osv. og kvalifiserer til å arbeide i statlig-, kommunal- og privat sektor, og eller på arbeidsplasser med behov for administrativt personell.

### **3.0 Opptakskrav**

Krav til opptak er fullført og bestått videregående opplæring med fagbrev og vitnemål fra videregående skole som helsefagarbeider, hjelpepleier eller omsorgsarbeider, eller autorisasjon som helsesekretær eller tannhelsesekretær.

Søkere som kan dokumentere at de skal gjennomføre fagprøve etter opptaksfristen, kan tildeles plass på vilkår om bestått prøve.

Søkere uten fagbrev som vurderes tatt opp til studiet må ha minst fem års relevant yrkespraksis (omregnet til heltidsstilling) og/eller skolegang. Det må også kunne dokumenteres tilstrekkelig grunnlag i felles allmenne fag tilsvarende læreplanene i Vg1 og Vg2 i yrkesfaglige utdanningsprogram.

#### **Søkere med utenlandsk utdanning**

Søkere med fullført videregående opplæring fra de andre nordiske landene er kvalifiserte for opptak når den videregående opplæringen i de respektive landene gir generelt opptaksgrunnlag til tertiærutdanning tilsvarende norsk ett-årig fagskoleutdanning i helse- og oppvekstfag og som beskrevet ovenfor.

Søkere utenfor Norden må dokumentere opplæring og praksis ved autorisert translatør, og ha bestått eller ha likeverdig realkompetanse i de felles allmenne fagene tilsvarende Vg1 og Vg2 i yrkesfaglige studieretninger i Kunnskapsløftet 2006.

Søkere må ha kunnskaper i norsk tilsvarende test for høyere nivå med minimum ferdighetsnivå på B2.

#### **3.1 Klage på opptak**

Det er mulig å klage på vedtak om opptak, jmf. forskrift om opptak, studier og eksamen ved Fagskolen i Østfold (Forskrift om opptak, studier og eksamen ved fagskolen i Østfold, [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no))

### **4.0 Tekniske forutsetninger**

Studentene må disponere egen PC og er ansvarlig for vedlikehold og oppdatering av egen maskinvare. Studiearbeid, arbeidskrav, undervisningsgrunnlag, informasjon og innleveringer gjøres på nett via skolens læringsplattform. Studentene får opplæring i skolens digitale læringsplattform, for tiden Fronter. Skolen har systemansvarlig som vedlikeholder skolens datautstyr og yter service til studenter, i tillegg til muligheten for support gjennom hjelpdesk i fylkeskommunen. Det er tilgang til trådløst internett over hele skolen, hvor studentene kan kople seg på med egne bærbare maskiner. Studentene har tilgang til kopimaskiner og skrivere. Det er fastmonterte dataprojektorer og Smart -

Board i alle undervisningsrom og studentene disponerer grupperom med blant annet White - Board og 50 tommers skjermer.

For oppdaterte spesifikasjoner og programvare på bærbar PC henvises det til veiledning på skolens

<b>Tabellen viser en oversikt over emner med fagskolepoeng og antall uker (praksis er inkludert i emnene)</b>	<b>Fagskolepoeng</b>
<b>EMNE 1 Felles innholdsdel</b> 1a. Arbeidsformer og metoder i studiet 1b. Helse- og oppvekstfagene i samfunnet 1c. Etikk 1d. Kommunikasjon og samhandling 1e. Stats- og kommunalkunnskap, helse- og oppvekstpolitikk 1f. Sosiologi og psykologi	<b>14 fp</b> <b>18 uker</b> <b>1. semester</b>
<b>EMNE 2 Kommunikasjon, kundebehandling og saksbehandling</b> 2.a. Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) i helse- og sosialsektoren 2.b Service, kundebehandling og samarbeid 2. c Språk 2.d Saksbehandling	<b>24 fp</b> <b>24 uker</b> <b>2. semester</b>
<b>EMNE 3 Organisering, kvalitetssikring og finansiering</b> 3.a Organisering, kvalitetssikring og finansiering av helse- og omsorgstjenesten 3.b Rammer, kvalitetssikring og finansiering av tannhelsetjenesten	<b>9 fp</b> <b>18 uker</b> <b>3. semester</b>
<b>EMNE 4 - Hovedprosjekt</b>	<b>13 fp</b> <b>4 uker</b> <b>3. semester</b> <b>10 uker praksis</b>
<b>Praksis</b> 10 uker tilsvarende 300 timer inkludert 3 veiledningstimer pr. student	<b>Inkluderes i 3. semester</b>
<b>Sum inkludert praksis</b>	<b>60 fp</b> <b>76 uker</b>

hjemmeside, <http://fagskolen.ostfoldfk.no/>

## 5.0 Studietilbudets innhold, omfang og organisering

Studiet er lagt opp med 3 emner med teoretisk innhold, i tillegg til praksis på godkjent praksissted og et siste emne med fordypning. En fordypningsoppgave som sammenfatter studiets samlede læringsutbyttebeskrivelser. Veksling mellom teori og praksis har til hensikt å utvikle kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse innen fagområdet. Studiets omfang iberegnet egenstudier antas å være ca. 1500 timer. Utdanningstilbudet er basert på et heltidsstudium med en normert studietid på et år som ved fagskolen i Østfold er organisert som et deltidsstudium over 2 år med undervisning 1 dag pr. uke og veiledning en kveld pr. uke. Praksis er en obligatorisk del av utdanningen og vil ha et omfang på 300 timer fordelt på 10 uker lagt til høstsemesteret 2. år.

Deltidstudiet er organisert i følgende emner fordelt over 2 skoleår:

Emner	Fagskolepoeng	Varighet i uker over 1 år	Varighet i uker, deltid over 2 år
Emne 1	14	9	18
Emne 2	24	16	32
Emne 3	10	6	12
Emne 4	12	7	14
Inkl. praksis		(10)	Praksis utgjør ca. 20 % av samlet studietid
<b>Totalt</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>76</b>

Forventet arbeidsmengde for studentene på det deltidsstudie med undervisning og veiledning en dag og en kveld i uken, fordelt over 2 år:

Emner	Lærerstyrt undervisning gjennomsnittlig 6t/uke	Veiledning i basisgruppe eller individuelt gjennomsnittlig 2t/uke	Veiledet praksis	Forventet selvstudietid 7,5 t. pr. uke	
Emne 1	108	36		135	
Emne 2	184	64		240	
Emne 3	77	24		90	
Emne 4	92	28		105	
Inkl. praksis			Inntil 3 samtaler á 2 timer mellom student, veileder og faglærer	75	
<b>Totalt</b>	<b>461</b>	<b>152</b>	<b>300</b>	<b>645</b>	<b>1558</b>

## 6.0 Læringsformer

Utdanningen innebærer at studenten er i en prosess både i forhold til faglig kunnskaper og til egenutvikling. Gjennom pedagogisk ledelse skal studentene trekkes aktivt med i egen læringsprosess. Den enkelte student må vise interesse og selv ta initiativ til aktivt å søke veiledning og ta ansvar for egen læring og felles læringsmiljø. Studenten skal reflektere over egen læringsprosess gjennom hele utdanningen og det vil bli lagt vekt på logg og refleksjonsnotater, både i praksis og i teoriemnene.. Prosesslæring vil tilstrebes ved at studentenes egne yrkeserfaringer, praksiskunnskaper og teoretiske kunnskaper brukes gjennom utdanningen i form av rollespill, diskusjoner og dialoger. Arbeidsformene skal være relevante og hensiktsmessige for å oppnå læringsutbyttet for utdanningen. Dette innebærer at studenten i tillegg til faglig utvikling også skal utvikle evne til samarbeid, kommunikasjon og praktisk yrkesutøvelse. I studiet teoretiske del vil det etterstrebes å variere mellom ulike pedagogiske undervisningsmetoder for å oppnå en helhetlig forståelse og kompetanse innen faget.

### Flipped classroom:

Flipped Classroom eller omvendt undervisning er en metode som snur tradisjonell undervisning på hodet. Det vil si at instruksjoner og forelesninger legges tilgjengelig på nettet, mens tiden i klasserommet blir brukt til oppgaveløsning og veiledning med lærer og medstudenter.

Fordeler med omvendt undervisning er:

- Mer tid til veiledning med studentene
- Læring er uavhengig av tid og sted. Forelesninger og instruksjoner er alltid tilgjengelige for studentene for repetisjon,
- Studenter med fravær kan følge undervisningen

- Gir god mulighet for å sjekke ut forkunnskaper

Omvendt undervisning vil organiseres på ulike måter og i varierende grad. Det vanligste er å la studentene lese en tekst, gjennomgå en presentasjon eller se en videosnutt hjemme før undervisning. Omvendt undervisning organiseres gjennom skolens læringsplattform eller i One – Note ClassNote.

### **Forelesning:**

Forelesninger kan være en introduksjon til et tema, et overblikk over ett fagområde og et supplement til læring i gruppene på enkelte, vanskelig tilgjengelige emner. Forelesningene skal hjelpe studentene til å få et bedre overblikk og forståelse for fagene, og ikke minst inspirere dem til å søke mer kunnskap.

### **Veiledning:**

I utdanningen vil veiledning spille en sentral rolle som læringsarena. Studentene vil få veiledning både i studiesituasjonen på skolen, i praksis og i forbindelse med avsluttende oppgave. Veiledningen skal fungere som et bindeledd mellom personlig kompetanse, teoretisk kunnskap og yrkesspesifikke ferdigheter, som er sentrale begreper i utviklingen av en yrkesidentitet og samlet profesjonell kompetanse.

I studiesammenheng er veiledning først og fremst en arena for samtaler rundt ulike deler av den utviklingen studenter skal igjennom i løpet av studiet.

Veiledning skal være støttende og igangsettende i forhold til studentenes læringsbehov og den har et helt klart kontrollaspekt i seg i forhold til å vurdere studentens kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse.

Gruppen / studenten og veileder skal ha en felles forståelse med henblikk på veiledningens form og innhold. Veiledningen er studentenes arena og det som skjer må være tilpasset gruppens forutsetninger og behov.

Det vil være ulike former for veiledning og i hovedsak vil det være veiledning i forbindelse med arbeidskrav, i praksis og i forhold til studieprogresjon. Veiledning kan foregå i gruppe eller individuelt, muntlig eller skriftlig.

Det er viktig at student og veileder kommer fram til en enighet om veiledningsform, det er også viktig at selve veiledningen er gjenstand for evaluering. Veiledning handler om å være i en prosess og det vil derfor være naturlig at både læringsbehovene og arbeidsmåten i veiledningen vil endres i løpet av perioden. Det er utarbeidet egne retningslinjer for praksis og retningslinjer for arbeidskrav og hovedprosjekt hvor veiledningsformer er konkretisert.

For veiledning på større oppgaver vil responstiden settes til 2 virkedager. Studentene vil bli informert om responstid før innsending. For korte faglige spørsmål, eller praktiske henvendelser, har skolen satt responstiden for henvendelser som kommer etter kl. 12 til en virkedag.

### **Mappemetodikk:**

Mappemetodikk benyttes for å få bedre sammenheng og helhet i læringsprosessen. Dette oppnås blant annet ved at innleveringer ikke er avsluttet i det øyeblikk de er levert, men at de i større grad benyttes som et ledd i læringsprosessen og som et grunnlag for veiledning til studenten om hva det må arbeides videre med. Forutsetningen er også at det skal være en tettere dialog mellom faglærer og student om progresjon og utvikling i læringen, noe som innebærer at lærer og student går gjennom innholdet i arbeidskravene. Studenten skriver til slutt en refleksjon som skal inneholde beskrivelse av arbeid som er gjort, egen vurdering av arbeidet og synspunkter rundt egen progresjon og læring.

Når sluttkarakter i emnet fastsettes, blir det gjort på grunnlag av en helhetlig vurdering av studenten. I tillegg til arbeidskrav vil momenter som faglig interesse, deltakelse og aktivitet i timene og samarbeid med medstudenter og lærere bli vurdert.



**Rollespill:**

Rollespill brukes som en arbeidsmetode gjennom flere emner i studiet. Metoden stimulerer til innlevelse, utfoldelse og praktisk trening på en eller flere praksissituasjoner der studentene skal oppøve samhandlingskompetanse i ulike situasjoner. Rollespill benyttes også som en pedagogisk forsterker av gjennomgått teori.

**Gruppearbeid:**

Gruppearbeid benyttes gjennom hele studietiden. Ved studiestart etableres basisgrupper med ca. 3-5 studenter i hver gruppe. Gruppene vil kunne variere i sammensetning og størrelse gjennom studiet og har som hensikt å stimulere til tverrfaglig samarbeid, økt samhandling og styrking av relasjonskompetansen. Gruppearbeid er obligatorisk og forpliktende. Gruppene må utarbeide en gruppekontrakt og de må føre logg og skrive refleksjon over egen læring. Gruppearbeid kan gjøres på skolen og / eller via nettet.

**Prosjektarbeid:**

Prosjekt kan organiseres både som individuelt arbeid og gruppearbeid. Studenten velger selv problemstilling og følger retningslinjer for prosjekt. Studenten finner en avgrenset problemstilling knyttet til tema for det aktuelle emnet, som skal bygge på læringsutbytte, samt refleksjoner og erfaringer fra praksis. Underveisvurdering omfatter faglig innhold, kommunikasjon, samarbeid, problemløsning, rapportering, prosjektarbeidet som prosess og den helhetlige kompetansen. Sluttvurderingen skal knyttes til gruppas sluttrapport/produkt og presentasjon. Skolen har utarbeidet egne retningslinjer for arbeidskrav og hovedprosjekt.

**Hovedprosjekt**

Hovedprosjekt er et eget emne som gjennomføres mot slutten av studiet. Det er avsatt tid i årsplanleggingen til prosjektgjennomføringen som starter i 4. semester. Hovedprosjektets omfang er 13 fagskolepoeng og utgjør et selvstendig emne og gis en egen emnekarakter. Underveisvurdering omfatter faglig innhold, kommunikasjon, samarbeid, problemløsning, rapportering, prosjektarbeidet som prosess og den helhetlige kompetansen. Sluttvurderingen skal knyttes til gruppas sluttrapport/produkt og presentasjon. Skolen har utarbeidet egne retningslinjer for gjennomføring av hovedprosjekt.

## 7.0 Praksis

Praksis er en obligatorisk del av studietiden og skal bidra til å styrke studentenes selvfølelse og motivasjon for egen utvikling. Gjennom praksis skal studentene oppnå et læringsutbytte som gjenspeiler innholdet i teoriemnene.

**Læringsutbytte praksis;****Kunnskaper**

Studenten:

- har kunnskap om kunde-, skranke- og servicearbeid i helse- og omsorgsadministrasjon
- har kunnskap om elektroniske systemer, kommunikasjonsteknologi og faglige verktøy som benyttes i helse- og omsorgsadministrasjon
- har kunnskap om kunde- og saksbehandling og dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten
- har kunnskap om målrettet kommunikasjon, etiske prinsipper og verdier for å kunne bygge gode relasjoner med brukere, pårørende og kollegaer
- har kunnskap om organisering av helsevesenet på tvers av virksomheter og kjennskap til ansvar og oppgaver for aktører og samarbeidspartnere på forskjellige avdelinger
- har innsikt i kunnskapsbasert praksis, og kunnskap om utviklingsarbeid og kan oppdatere sin kunnskap om utviklingsprosjekter knyttet til helse og omsorgsadministrasjon

**Ferdigheter**

Studenten:

- kan anvende kunnskap om kunde-, saksbehandling og dokumentasjon i praksis
- kan anvende ulike kommunikasjonsformer, teknikker og samhandlingsmetoder for å skape tillit, forberede og veilede brukere, pårørende og kollegaer
- kan kartlegge og identifisere faglige og etiske problemstillinger og behov for å iverksette tiltak knyttet til helse og omsorgsadministrasjon
- kan finne, bruke og henviser til fagstoff som er relevant for problemstillinger i praksis
- kan anvende kunnskap om elektroniske systemer, kommunikasjonsteknologi og faglige verktøy i sitt arbeide knyttet til kunde-, saksbehandling og dokumentasjon

### **Generell kompetanse**

Studenten:

- kan utføre sitt arbeide på en profesjonell og etisk forsvarlig måte, i samarbeid med kollegaer og andre faggrupper i praksis
- kan bygge relasjoner med kollegaer og andre faggrupper for å kvalitetssikre og videreutvikle sin kompetanse i praksis
- kan utvikle arbeidsmetoder gjennom erfaring- og kunnskapsdeling, veiledning og etisk refleksjon på arbeidsplassen
- kan utføre service og kundebehandling, og samarbeide med brukere, pårørende og andre yrkesgrupper
- har utviklet en etisk grunnholdning som kommer til uttrykk ved at studenten ivaretar personvernet og kan reflektere over egen praksis og begrunne sine vurderinger faglig, etisk og juridisk

Praksis utgjør 20 % av samlet studietid tilsvarende 300 timer fordelt på 10 uke. Dette tilsvarer 30 timer pr. uke i samt 7.5 time (1 dag) pr. uke avsatt til studiearbeid knyttet til praksis.

Helseadministrasjonsyrket er et praktisk yrke som krever faglig kunnskaper og læringsutbyttebeskrivelsene danner utgangspunktet for vurdering i praksisperioden, i tillegg skal disse operasjonaliseres av studenten som skriver egne mål for praksisperiodene.

Det forutsettes at studenten deltar aktivt i praksisfeltet og fravær utover 10 % fører til ikke bestått praksis.

### **Veiledning i praksis:**

Veiledning i praksis er en forutsetning for å oppnå utdanningens læringsutbytte og foregår kontinuerlig. Praksisstedet velger selv hvem som er praksisveileder. Kompetansen til veiledere i praksis kan variere, men skolen krever at disse har minimum samme utdanningsnivå som utdanningen tilsvarer eller arbeidserfaring tilsvarende samme nivå. Fagskolen i Østfold tilbyr praksisveilederkurs for veiledere som ønsker dette.

Praksisveileder deltar sammen med faglærer fra skolen på 3 møter mellom praksissted og skole, oppstartsamtale og midtvurdering og sluttvurdering. Disse møtene blir benyttet til:

- Veiledning i forhold til læringsutbytter
- Avklaring av forventninger
- Vurdering

Faglærer deltar på sluttvurdering ved behov, ellers kan sluttvurdering foregå mellom student og praksisveileder der praksisperioden har forløpt ukomplisert.

Ved begge former for praksis blir studenten fulgt opp av skolens faglærer og praksisstedets veileder. Ved behov kan antallet veiledningstimer økes. I tillegg bør studenten motta veiledning fra praksisveileder på arbeidsplassen strukturert enten ved å avtale en veiledningstime pr uke med veileder, eller slik det er mest naturlig for helseadministrasjonssekretærer som følger samme veileder, være en kontinuerlig prosess knyttet direkte mot arbeidsoppgaver og yrkesutøvelse.

Formalisert veiledning og selvrefleksjon over tid bidrar til å tydeliggjøre den enkelte students personlige og faglige utvikling og som derigjennom bygger opp sin kompetanse innenfor fagområdet.

Arbeidskrav i praksisperioden:

- Individuelt læringsutbytte for praksisperioden – leveres på fronter
- Individuelle refleksjonsnotat gjennom perioden – leveres på fronter
- Individuelt arbeidskrav som beskriver praksis

Arbeidskravene skal leveres på skolens læringsportal, fronter, innen gitt frist. Tilbakemelding fra faglærer på arbeidskrav, vil da skje via denne. Veiledning underveis kan foregå via samme læringsportal, epost, telefon og Microsoft Skype for business. Fleksibilitet er viktig for at tilbudet til studenten skal være best mulig. Både student og veileder i praksis har alltid mulighet til å kontakte lærer og administrasjonen på nett via Microsoft Skype for Business, telefon, eller epost, i tillegg til den avtalte oppstartsamtalet, midtvurderingen og sluttvurdering.

**Forventninger til studenten:**

- Pliktet å gjøre seg kjent med innholdet i studieplanen for studieretningen og skrive egne læringsutbytte for praksis
- Planlegger og tar ansvar for egne studier og progresjon i praksis. Tar ansvar for egen læring ved å holde seg faglig oppdatert. I samarbeid med lærer og veileder i praksis finner studenten arbeidsområder den trenger spesiell trening i.
- Setter seg inn i og følger praksisstedets reglement, og arbeidslivet generelt.
- Utarbeider vakter for praksisperioden i samarbeid med veileder og fagskolelærer
- Følger i størst mulig grad veilederens vakter
- Kommer presis og følger arbeidsdagens lengde.
- Har studenten en praksis som krever at den er iført arbeidstøy, skal den ha skiftet til dette før arbeidstiden begynner.
- Medvirker til et godt arbeidsmiljø, viser vilje til å samarbeide, er høflig og til å stole på.
- Deltar aktivt i opplæringen og samarbeider for trivsel og tillit mellom skolens personale ansatte og medstudenter
- Utfører og leverer arbeidskrav til fastsatte frister
- Melder fra så tidlig som mulig ved sykdom. Studenten skal ringe og gi beskjed til praksisplassen, i tillegg skal studenten sende e-post eller SMS til faglærer
- Tar selv initiativ til veiledning fra veileder og/eller fagskolelærer ved behov
- Oppsøker og benytter tilgjengelige læringssituasjoner og informerer veileder om læringsutbytter studentene selv må arbeide videre med
- Planlegger og rapporterer til praksisveileder før tiltak iverksettes

Se retningslinjer for praksis.

**Praksisplasser:**

Fagskolen i Østfold har ansvar for at praksisplasser skaffes, og/eller godkjenner alltid praksisplasser. Skolen har egen praksiskoordinator som har som oppgave å skaffe og vedlikeholde intensjonsavtaler i forhold til praksisplasser. Fagskolen i Østfold tilbyr veilederkurs til alle praksisveiledere både gjennom kurs på skolen og ute på arbeidsplassene.

Praksis kan gjennomføres på to måter:

1. Praksis gjennomføres på annet arbeidsted enn der studenten har sitt tilsetningsforhold. Praksisstedet skal være innen fordypningsområdet. Det legges ved dokumentet «Retningslinjer for praksis med praksishefte
2. Praksis gjennomført som utviklingsarbeid på egen arbeidsplass er aktuelt for studenter som har sitt daglige arbeid innen fagfeltet. Studenter som gjennomfører praksis som prosjekt på

egen arbeidsplass skal ha to ukers obligatorisk observasjonspraksis på en annen arbeidsplass innen ferdypningsområdet, disse ukene tas av de ti ukene som er avsatt til praksisgjennomføring. Studentene må i praksisperioden gjøre et endringsarbeid/ utviklingsarbeid på egen arbeidsplass.

Se retningslinjer for utviklingsprosjekt på egen arbeidsplass.

## 8.0 Evaluering

Studiet evalueres både på emnenivå og skolenivå. Det er utarbeidet egne prosedyrer i skolens KS-system som ivaretar disse evalueringene.

## 9.0 Vurdering

I alle studiets emner skal studentene arbeide med, og levere, arbeidskrav som omhandler sentrale tema innenfor studiet. Vurdering skal ta utgangspunkt i overordnet læringsutbytte og læringsutbytte for det enkelte emnet og foregår både gjennom undervisvurdering og sluttvurdering.

Undervisvurderingen skal være både muntlig og skriftlig og skal tilpasses i forhold til studentens kompetanse og behov. I tillegg vil studentens innsats og samarbeidsevne inngå i en helhetlig vurdering av studentens samlede kompetanse.

Hvert emne og eksamen blir vurdert med karakter og tabellen under gir en kvalitativ beskrivelse av de enkelte karaktertrinn. Karakteren A er beste karakter og E er dårligste karakter for å bestå emnet/eksamen. Karakteren F innebærer at emnet/eksamen ikke er bestått.

Symbol	Betegnelse	Generell, ikke fagspesifikk beskrivelse av vurderingskriterier
A	Fremragende	Fremragende prestasjon som klart utmerker seg. Kandidaten viser svært god vurderingsevne og stor grad av selvstendighet.
B	Meget god	Meget god prestasjon. Kandidaten viser meget god vurderingsevne og selvstendighet.
C	God	Jevnt god prestasjon som er tilfredsstillende på de fleste områder. Kandidaten viser god vurderingsevne og selvstendighet på de viktigste områdene.
D	Nokså god	En akseptabel prestasjon med noen vesentlige mangler. Kandidaten viser en viss grad av vurderingsevne og selvstendighet.
E	Tilstrekkelig	Prestasjonen tilfredsstiller minimumskravene, men heller ikke mer. Kandidaten viser liten vurderingsevne og selvstendighet.
F	Ikke bestått	Prestasjon som ikke tilfredsstiller de faglige minimumskravene. Kandidaten viser både manglende vurderingsevne og selvstendighet.

### 9.1 Mappevurdering

Mappevurdering er en metode for både undervisvurdering for læring og sluttvurdering av læring. Mappevurdering benyttes for å få bedre sammenheng og helhet i læringsprosessen. Innleveringer er ikke avsluttet i det øyeblikk de er levert, studenten får tilbakemelding fra faglærer og kan forbedre arbeidet på bakgrunn av denne. Det innebærer en tett dialog mellom faglærer og student om progresjon og utvikling i læringen ved at lærer og student går gjennom innholdet i arbeidsmappa. Arbeidsmappa skal i tillegg til arbeidskravene inneholde et refleksjonsnotat som inneholder

studentens egen beskrivelse og vurdering av arbeidet i tillegg skal synspunkter rundt egen progresjon og læring beskrives.

Når slutt karakter i emnet fastsettes, blir det gjort på grunnlag av en helhetlig vurdering av studentens oppnåelse av læringsutbyttet for emnet.

## 9.2 Kriterier for vurdering av skriftlige arbeidskrav

Arbeidskravene og hovedprosjektet vurderes i forhold til følgende kriterier:

**Krav til faglighet og kunnskap** – Besvarelsen skal vise at den oppfyller oppgavens læringsutbyttebeskrivelser. Besvarelsen skal beskrive relevant funksjons- og ansvarsområde for studiet og gjenspeile praktiske problemstillinger innen det aktuelle emnet. Studenten skal benytte relevant teori for å belyse og faglig begrunne oppgavens besvarelse. Besvarelsen skal vise at studenten kan finne frem i relevant litteratur og vise forståelse for dokumentert arbeid og kunnskapsbasert praksis

**Metode** – Besvarelsen skal ta utgangspunkt i et praktisk case/eksempel og vise evne til å finne relevant litteratur, bruke kilder i behandlingen av eget materiale og til å vise saklig kildekritikk. Oppgaven må være utført i samsvar med gjeldende etiske retningslinjer for oppgaveskriving, herunder korrekt bruk av kilder. Besvarelsen skal ha en form som samsvarer med skolens retningslinjer for oppgaveskriving.

**Selvstendighet og drøfting** - Besvarelsen skal vise selvstendige vurderinger og at temaet behandles saklig, kritisk og analytisk med drøfting av standpunkter og påstander. Sammenheng mellom teori og praksis skal belyses ved hjelp av praksiseksempler.

**Originalitet** - Besvarelsen må ikke ha påfallende likhet med andre besvarelser eller annet publisert materiale.

Se Retningslinjer for arbeidskrav og hovedprosjekt

## 10.0 Eksamen

Eksamen er basert på hovedprosjektets rapport, er todelt og består av et individuelt oppsummeringsnotat og en muntlig eksaminasjon. Oppsummeringsnotatet skal inneholde faglige, konkrete resultater fra hovedprosjektet og en refleksjon over resultater, i tillegg utleveres en utfordring/problemstilling som studenten skal belyse. Oppsummeringsnotatet skal være på ca. 5 sider + tabeller, figurer og lignende (1500 ord + / - 10 %)

Oppsummeringsnotatet danner grunnlaget for den muntlige eksaminasjon. Den muntlige eksaminasjonen tar utgangspunkt i det skriftlige oppsummeringsnotatet og læringsutbyttebeskrivelsene studentene har satt for hovedprosjektet. Det gis en samlet karakter på eksamen hvor den muntlige delen veier tyngst dersom det er et språk mellom muntlig og skriftlig prestasjonsnivå. Oppsummeringsnotatet og muntlig eksaminasjon vurderes av en intern og en ekstern sensor. Sensor skal ha faglig kompetanse på lik linje med lærerne. Det kan rekrutteres sensorer fra den videregående skolen, andre fagskoler, høyskoler og det lokale næringslivet. Gjennomføring av muntlig del av eksamen er beskrevet i retningslinjer for eksamen.

### 10.1. Rett til begrunnelse og klage over karakterfastsetting

Studenten har rett til å få en begrunnelse for karakterfastsettingen ved avsluttet emne eller eksamen. Krav om begrunnelse må fremsettes innen én uke fra studenten fikk kjennskap til karakteren, men likevel ikke mer enn tre uker fra karakteren ble kunngjort. Ved muntlig eksamen eller bedømmelse av praktiske ferdigheter må krav om slik begrunnelse fremsettes umiddelbart etter at karakteren er meddelt. En student kan klage skriftlig over karakteren innen tre uker etter at

eksamensresultatet er kunngjort. Nærmere beskrivelse av forhold omkring begrunnelse og klage finnes i forskrift om opptak, studier og eksamen ved Fagskolen i Østfold § 4-3. *Rett til begrunnelse. Klage over karakterfastsetting*

### **10.2. Klage over formelle feil ved eksamen**

Etter §7 i fagskoleloven kan en student som har vært oppe til eksamen, prøve eller annet arbeid som bedømmes med karakter, klage over formelle feil. Klagebehandling er beskrevet i forskrift om opptak, studier og eksamen ved Fagskolen i Østfold § 4-2. Klage over formelle feil ved eksamen. Formelle feil kan være feil ved oppgaven, eksamensavvikling eller ved gjennomføring av sensuren. Klage over formelle feil ved eksamen må framsettes innen 3 uker etter at studenten er eller burde være kjent med forholdet som begrunner

## **11.0 Dokumentasjon**

### **11.1 Vitnemål**

Etter fullført og bestått fagskoleutdanning i «Helseadministrasjon og pasientrettede IKT – systemer utstedes det vitnemål. På vitnemålet fremgår fagfelt og fordypning. Vitnemålet omfatter de emner som inngår i utdanningen med emnets omfang i fagskolepoeng og de karakterene som er oppnådd. Beskrivelse av hovedprosjektet vil også framgå. Vitnemålet skal merkes med begrepet *Vocational Diploma* (VD) i samsvar med internasjonal bruk.

### **11.2 Karakterutskrift**

For deltidskandidater utstedes det kompetansebevis etter hvert fullført emne. Etter fullført, men ikke bestått fagskoleutdanning utstedes det kompetansebevis med karakter for beståtte emner

## **12.0 Litteratur**

Litteratur og fagstoff i utdanningen endrer seg i takt med forskning og utvikling innen fagfeltet. For relevant litteratur i studiet henvises kandidater til oppdaterte boklister på skolen hjemmeside, <http://fagskolen.ostfoldfk.no>

## Vedlegg 1: Emnebeskrivelser

### EMNE 1: Felles innholdsdel

**Emnekode:** 01HH07A

**Omfang:** 14 fagskolepoeng

**Læringsutbytte:** **Kunnskaper**

**Studenten:**

- har kunnskap om menneskesyn, menneskerettigheter, yrkesetiske prinsipper og retningslinjer, og etisk refleksjon knyttet til arbeid i helse- og omsorgssektoren
- har innsikt i lover og forskrifter som regulerer pasient- og brukerrettigheter, helsepersonells ansvar og plikter, og kvaliteten på tjenestetilbud på kommunalt, regionalt og statlig nivå
- har kunnskap om kommunikasjonsteori, -teknikker og –former, samhandling og konflikthåndtering knyttet til arbeid i helse- og omsorgssektoren
- har kunnskap om samfunnets og velferdsstatens utvikling, og om helse- og sosialpolitiske prioriteringer
- har kunnskap om begreper innen sosiologi og psykologi knyttet til enkeltindividet, familien og sosialt nettverk

#### **Ferdigheter**

Kandidaten:

- kan anvende kunnskap om menneskesyn, menneskerettigheter, yrkesetiske prinsipper og retningslinjer, til etisk refleksjon rundt praktiske og teoretiske problemstillinger i helse- og omsorgssektoren
- kan anvende kunnskap om kommunikasjonsteori, -teknikker og –former, til å samhandle profesjonelt med brukere, pårørende, frivillige og kollegaer, og til å forebygge og håndtere konflikter
- kan anvende kunnskap om kvalitetssikring og internkontroll til å delta i kvalitetsarbeid på arbeidsplassen
- kan anvende kunnskap innen sosiologi og psykologi til å motivere brukeren slik at han eller hun tar i bruk egne ressurser og opplever mestring
- kan finne fagstoff og anvende kunnskap om læring, studieteknikk og arbeidsformer til å løse oppgaver i studiet

#### **Generell kompetanse**

Kandidaten

- har forståelse for yrkesetiske retningslinjer som regulerer yrkesutøvelsen innenfor helse- og omsorgstjenesten
- har utviklet en etisk grunnholdning som kommer til uttrykk gjennom refleksjon over egen atferd og kommunikasjon i situasjoner med brukere, pårørende og kollegaer
- kan utføre arbeidet med utgangspunkt i brukerens perspektiv, i tråd med prinsipper om brukermedvirkning og respekt for enkeltindividets verdi og verdighet
- kan bygge relasjoner basert på likeverdighet og respekt, slik at brukere og pårørende opplever trygghet og har tillit til tjenestetilbudet
- kan utføre arbeidet etter arbeidsplassens HMS- rutiner for kvalitetssikring og internkontroll

**Innhold/temaer:** Dette emnet tar for seg grunnelementer i helse- og oppvekstfaget og samfunnsfaglige emner.

**1a. Arbeidsformer og metoder i studiet**

- Studieteknikk
- Introduksjon til oppgaveskriving
- Hva er teori og erfaringsbasert kunnskap?
- Refleksjon over egen læring og praksis
- IKT – introduksjon til læringsplattform og grunnleggende digitale ferdigheter

**1b. Helse- og oppvekstfagene i samfunnet**

- Helse- og oppvekstfagenes historie og utvikling
- Teorier og begreper innen helse- og oppvekstfagene
- Aktuelle verdier og normer i samfunnet og i helse- og oppvekstfagene, hvordan disse henger sammen og styrer praktisk handling

**1c. Etikk**

- Menneskesyn, livssyn og menneskerettighetene
- Verdier og verdioppfatninger
- Etikk og moral, etiske dilemmaer
- Etisk refleksjon og refleksjonsmodeller
- Samfunnsmessige perspektiv og utfordringer i helse- og oppvekstsektoren sett i forhold til verdier og normer
- Yrkesetikk
- Taushetspliktens etiske sider
- Makt, tvang og kontroll

**1d. Kommunikasjon og samhandling**

- Kommunikasjonsteori
- Konflikthåndtering
- Tverrkulturell samhandling og kommunikasjon
- Samhandling i smågrupper og i organisasjoner
- Relasjonskompetanse
- Veiledningsteori og veiledning

**1e. Stats- og kommunalkunnskap, helse- og oppvekstpolitikk**

- Samfunnets og velferdsstatens utvikling, helse- og oppvekstpolitiske prioriteringer
- Levekår og folkehelse
- Lovverket som regulerer helse- og sosialsektorens virkefelt
- Helse- og sosialsektoren på kommunalt, regionalt og statlig nivå
- Offentlig og privat ansvar og omsorg
- Profesjonalisering i helse- og sosialsektoren
- Økonomi og finansiering av tjenestene
- Kvalitetssikring, intern kontroll og kvalitetsutvikling

**1f. Sosiologi og psykologi**

- Familien som sosial og kulturell institusjon
- Helse- og sosial ulikhet og kulturelt mangfold
- Roller, makt og avmakt
- Utviklingsteorier – livsløpet



- Emosjoner, behov og motivasjon
- Kriseteori og forsvarsmekanismer
- Gruppepsykologi og nettverksteori

**Læringsformer:** Forelesninger, veiledning, gruppearbeid, individuelt arbeid, rollespill, presentasjon, refleksjoner og diskusjoner.

- Arbeidskrav:**
- Arbeidsmappe med 3 produkter
    - Arbeidskrav 1 – individuelt
    - Arbeidskrav 2 – gruppe
    - Arbeidskrav 3 - individuelt
  - Presentasjon av gruppearbeid

Se Arbeidskrav for Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer

- Vurdering:**
- Formell vurdering av individuelle arbeidskrav med karakter A-F
  - Formell vurdering av arbeidskrav i gruppe med presentasjon.  
Vurderes til bestått/ikke bestått

Arbeidskravene er obligatoriske og gir grunnlag for emnekarakter

**Evaluerings:** Evaluering av emnet gjennomføres i slutten av emnet på skolens digitale læringsplattform. Evalueringen er beskrevet i skolens kvalitetssystem.

**Litteratur:** For oppdatert litteratur knyttet til emnet henvises studenter til Aktuell litteraturliste for studiet på skolens hjemmeside, <http://fagskolen.ostfoldfk.no/>

## **EMNE 2: Kommunikasjon, kundebehandling og saksbehandling**

**Emnekode:** 00HH03B

**Omfang:** 24 fagskolepoeng

**Læringsutbytte:** *Kunnskaper*

### **Studenten:**

- har kunnskaper i grunnleggende IKT-systemer og pasientrettede IKT-systemer
- har kunnskap om pasientlogistikk og pasientflyt i og mellom organisasjoner og mellom ulike helsetilbydere
- har kunnskap om dokumentasjon og saksbehandling herunder arkivering, postrutiner, journalføring, klassifikasjon og gjenfinning av dokumenter
- har innsikt i personaladministrasjon og personalledelse, lovverk som regulerer dette og HMS
- har kunnskap om økonomistyring, budsjettmodeller, regnskapsføring, kontrollsystemer og artskontoplansystemer og rapporteringssystemer
- har kunnskap i medisinsk/odontologisk terminologi
- forstår betydningen av god kommunikasjon, etikk og personvern i helse og oppvekstsektoren
- kan oppdatere sin kunnskap om pasient- og brukeradministrasjon og administrasjon i helse og omsorgstjenesten

### **Ferdigheter**

#### **Studenten:**

- kan anvende grunnleggende IKT-systemer og pasient- og brukerrettede IKT-systemer i helse-, omsorg-, og oppvekstsektoren, og innen tannhelse
- kan finne informasjon om rammer og lovverk innenfor personaladministrasjon, helse, miljø og sikkerhet og kvalitetssikring
- kan finne informasjon og anvende fagstoff til saksbehandling og dokumentasjon og økonomi
- kan anvende administrative IKT-systemer innen arkivering, dokumentasjon og økonomi
- kan kartlegge behov for kollegaveiledning og iverksette undervisning og veiledning til pasienter, brukere, kollegaer og andre yrkesgrupper
- kan anvende hensiktsmessig kommunikasjons- og informasjonsteknologi overfor pasienter, brukere, pårørende, kollegaer og andre yrkesgrupper
- kan anvende medisinsk / odontologisk terminologi på engelsk og norsk skriftlig og muntlig

## **Generell kompetanse**

### **Studenten:**

- har forståelse for yrkesetiske retningslinjer og lovverk som regulerer krav til yrkesutøvelse innen helse- og oppvekstsektoren
- kan utføre skranke- og service knyttet til kunde- og saksbehandling som ivaretar personvern
- kan bygge relasjoner og samarbeide med pasienter, brukere pårørende, medarbeidere og andre yrkesgrupper
- har forståelse for brukermedvirkning, pasient- og brukerrettigheter og pasientombudets rolle knyttet til informasjon og saksbehandling
- kan utvikle arbeidsmetoder i forhold til ivaretagelse av arbeidstakers rettigheter, helse, miljø og sikkerhet

### **Innhold/temaer: 2.a Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) i helse- og oppvekstsektoren**

- Generell IKT-kunnskap
  - Grunnleggende IT-forståelse
  - Bruk av datamaskin og operativsystem
  - Tekstbehandling
  - Regneark
  - Database
  - Presentasjon
  - Internett og elektronisk post
  - Tekstbehandling på ekspertnivå
  - IT – sikkerhet
- Pasientadministrasjon
  - Pasientadministrative systemer (CGM og Dips)
  - Elektroniske bookingsystemer
  - Pasientbehandling, pasientflyt og pasientlogistikk
  - E-helsekompetanse
  - Telemedisin
  - Web-baserte informasjonssystemer
  - Elektronisk pasientjournal
  - Aktuelt lovverk
  - Digital billedbehandling
  - Digitale plattformer for laboratorietjenester
  - Radiologiske tjenester

### **2b. Service, kundebehandling og samarbeid**

- Pasienten først
  - Bruker/tjenestemottaker/pårørende
  - Hva er tjeneste og hvem er tjenestemottaker
  - Begrep og begrepsavklaringer
- Pasientskadeerstatninger
  - Pasientombudet
- Tverrfaglig og tverretatlig samarbeid
  - Helhetlig tjenestetilbud
  - Sekretærfunksjon i tverrfaglig samarbeid
- Brukermedvirkning

- Kommunikasjon med brukere og pårørende
- Empowerment
- Pasienters rettigheter
- Informasjonstjeneste
- Veiledning, undervisning og rådgivning i forhold til brukere og pårørende
- Beherske IKT-systemer brukt i pedagogisk arbeid
  - Word, PowerPoint, Excell,
  - Pedagogiske prinsipper for opplæring
  - Kollegabasert veiledning

## 2.c Språk

- Medisinsk/odontologisk terminologi
  - Språk – forståelse, forklaring og funksjon.
  - DRG-poeng og refusjonssystemer
  - Medisinsk ordbok
  - Anatomisk atlas
- Medisinsk/odontologisk engelsk

## 2.d Saksbehandling

- Saksbehandling
  - Rammer som regulerer saksbehandling
  - Lovverk og rutiner.
  - Vedtaksformulering – vedtakshåndtering
  - IKT-systemer som ivaretar dokumentasjon og saksarkivering
  - Krav til formulering
- Personaladministrasjon
  - Arbeidstakers rettigheter og plikter
  - Tilsetting
  - Helse, miljø og sikkerhet
  - Kvalitetssikring
- Dokumenthåndtering (arkiv)
  - Lover, regler standarder og avtaler
  - prostrutiner og journalføring
  - klassifikasjon og gjenfinning
  - tilgjengelighet og sikkerhet
  - bevaring, arkivbegrensning og kassasjon
  - bruk av elektronisk arkivprogram
- Økonomistyring
  - elektroniske og tekniske hjelpemidler
  - budsjettmodeller
  - gjeldende lover og regler for regnskapsføring
  - kontrollsystemer og artskontoplansystem
  - budsjettoppfølgings-rapporter

**Læringsformer:** Forelesninger, individuelle oppgaver, gruppearbeid, rollespill, presentasjon, refleksjoner og diskusjoner.

### Arbeidskrav

- Arbeidsmappe med 4 produkter.
  - Arbeidskrav 1 – gruppearbeid
  - Arbeidskrav 2 – individuelt
  - Arbeidskrav 3 – gruppearbeid

- Arbeidskrav 4 – individuelt
- Presentasjon av gruppearbeid

**Vurdering:**

- Formell vurdering av arbeidskrav. Karakter A-F.
- Refleksjonsnotat vurderes til bestått / ikke bestått

**Evaluering:** Evaluering av emnet gjennomføres i slutten av emnet på skolens digitale læringsplattform. Evalueringen er beskrevet i skolens kvalitetssystem.

**Litteratur:** For litteratur knyttet til emnet henvises kandidater til aktuell bokliste for studiet på skolens hjemmeside, <http://fagskolen.ostfoldfk.no/>

---

## EMNE 3: Organisering, kvalitetssikring og finansiering

**Emnekode:** 00H03C

**Omfang:** 9 fagskolepoeng

### **Læringsutbytte: Kunnskap. Studenten**

- har kunnskap om virksomheter innenfor helse-, omsorg- og oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten og organisering av disse
- har kunnskap om elektroniske kommunikasjonsplattformer i helsevesenet
- har innsikt i finansieringsordninger, takstsystemer, diagnosekoding og rapportering innen helse-, sosial-, oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten
- har kunnskap om pasientflyt og pasientlogistikk internt i organisasjoner og mellom organisasjoner
- har innsikt i betaling og refusjonsordninger og takster for helse-, omsorg-, oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten
- har kunnskap om kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester og tannhelsetjenesten
- har kunnskap om rutiner ved pasientklagesaker og erstatningsansvar innen helse og omsorgstjenestene og tannhelsetjenesten

### **Ferdigheter. Studenten:**

- kan anvende pasientrettede IKT-systemer innen helse-, og omsorgstjenesten og tannhelsetjenesten
- kan finne og hente ut informasjon om pasientlogistikk, prioritering av grupper med spesielle behov og ventelistebehandling i helse- og omsorgstjenesten og tannhelsetjenesten
- kan anvende organisasjonens systemer knyttet til kvalitetssikring og helse, miljø og sikkerhet
- kan kartlegge og iverksette tiltak som har betydning for pasientadministrasjonen i organisasjonen
- kan finne informasjon om ulike refusjonsordninger, diagnosekoding, betaling og refusjonsordninger og takster for helse- og oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten

### **Generell kompetanse. Studenten:**

- kan utføre administrative oppgaver etter organisasjonens behov i organisasjonens til enhver tid gjeldende IKT-system
- kan utføre administrative oppgave knyttet til pasientlogistikk i tråd med organisasjonens behov og gjeldende lovverk og retningslinjer
- har forståelse for kvalitetssikring av tjenestene og kan anvende arbeidsstedets kvalitetsforbedringssystem
- kan hente ut statistikk og nødvendig informasjon som grunnlag for planlegging, organisering og økonomistyring av helse og oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten
- har forståelse for helhetlig tenking i forhold til forebyggende helsearbeid på individnivå, lokalsamfunns-nivå og nasjonalt nivå
- har forståelse for at arbeidsoppgaver innen helse og omsorgstjenesten og tannhelsetjenesten skal utføres i tråd med gjeldene lovverk, forskrifter, retningslinjer, rutiner og interne prosedyrer

**Innhold/temaer: 3a. Organisering, kvalitetssikring og finansiering av helse- og omsorgstjenesten**

- Rammer for helse- og omsorgstjenesten
  - IKT – systemer i helse- og omsorgstjenesten
  - Elektronisk pasientjournal
  - Kvalitetssikring av tjenesten generelt og kvalitetssikring av sensitiv informasjon
- Pasientlogistikk
  - Pasientflyt innad i organisasjonen
  - Pasientflyt mellom nivåene i helse- og oppvekstsektoren
  - Koordinering av arbeidsoppgaver og tjenester
  - Ressursutnyttelse
- Finansieringsordninger i helse- og omsorgstjenesten
  - Statlige overføringer
  - Lokale budsjett
  - Økonomi
  - Budsjettering
  - Takstsystemer (RTV)
  - Diagnoserelaterte grupper
  - Diagnosekoding
  - Refusjonsordninger
- Rapportering
  - Rapporteringssystemer i stat og kommune
- Ventelistehåndtering
- Helhetlig perspektiv på forebyggende helsearbeid – individ – samfunn
- Samfunnsperspektiv
- Rutiner ved pasientklager
  - Erstatningsansvar
  - Saksbehandling
  - Klagerett
  - Bistand
  - Norsk pasientskadeerstatning

**3b. Rammer, kvalitetssikring og finansiering av tannhelsetjenesten**

- Lovverk som setter rammer for tannhelsetjenesten, offentlig og privat
- Organisering av tannhelsetjenesten
- Regler og takster (RTV) for stønad til tannbehandling
- Diagnosekoding
- IKT-systemer i tannhelsetjenesten
  - EPJ-systemer (f.eks. Opus)
  - Ventelistehåndtering
  - Pasientbehandling/betaling/refusjon
- Kvalitetssikring av pasientdata /elektronisk pasientjournal
- Kvalitetssikring av tannhelsetjenesten
- Klagesaker og saksbehandling
- Økonomi og regnskap
  - Budsjett
  - Statlige overføringer
  - Organisering
  - Regnskapsførsel

- Tannhelsestatistikk – rapportering
  - Kartlegging av befolkningsgrupper
  - Forskning
  - Samfunnsmessige endringer/utvikling
  - Rapportering
  - Meldeplikt i forhold til mistanke om manglende ivaretagelse av utsatte grupper

**Læringsformer:** Forelesninger, gruppearbeid, prosjektarbeid, rollespill, presentasjon, refleksjoner og diskusjoner.

- Arbeidskrav:**
- Arbeidsmappe med 3 produkter
    - Arbeidskrav 1 – gruppe
    - Arbeidskrav 2 – individuelt
    - Arbeidskrav 3 – individuelt
    - Framføring arbeidskrav.

**Vurdering:**

- Formell vurdering av gruppeoppgave, med presentasjon. Karakter A-F
- Formell vurdering av individuell oppgave. Karakter A-F

Refleksjonsnotat vurderes til bestått / ikke bestått etter gitte kriterier

**Evaluering:** Evaluering av emnet gjennomføres i slutten av emnet på skolens digitale læringsplattform. Evalueringen er beskrevet i skolens kvalitetssystem.

**Litteratur:** For litteratur knyttet til emnet vises det til aktuell bokliste for studiet på skolens hjemmeside, <http://fagskolen.ostfoldfk.no/>



## **EMNE 4: Hovedprosjekt**

**Emnekode:** 01HHO3D

**Omfang:** 13 fagskolepoeng

**Forutsetninger:** Foregående emner og praksis må være bestått for å få karakter i emnet

**Læringsutbytte:** **Kunnskap**

Studenten

- har kunnskap om prosjekt som arbeidsmetode for å løse utfordringer i yrkesfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer
- har kunnskaper innenfor et selvvalgt fordypningstema innen fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer
- forstår sammenhengen mellom teori og praksis innen fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer
- har innsikt i relevante lover, forskrifter og planverk som gjelder helse- og oppvekstsektoren og tannhelsetjenesten

### **Ferdigheter**

Studenten

- kan kartlegge og identifisere problemstillinger en innenfor fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer
- kan finne informasjon og fagstoff som er relevant for fordypningsoppgavens problemstilling
- kan anvende faglig kunnskap innen fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer på en teoretisk problemstilling

### **Generell kompetanse**

Studenten

- har utviklet en etisk grunnholdning i utøvelsen av arbeidet innen fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer
- kan utføre arbeidet etter gjeldende lovverk og retningslinjer som til enhver tid er gjeldende innen helse, tannhelse og administrasjon
- har forståelse for yrkesetiske prinsipper i sitt arbeid i innenfor fagfeltet helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer og etiske retningslinjer i forhold til skriftlige arbeider
- kan utøve samfunnsansvar og bidra til organisasjonsutvikling

**Innhold/temaer:** Dette emnet er et obligatorisk fordypningsarbeid. Tema for fordypningen skal være praksisrettet, og konkret knyttet til praksis og et eller flere temaer i utdanningens emner. Studentene skal gjennom fordypningsarbeidet vise refleksjon og bruke både teori og erfaringer fra praksis. Hovedprosjektet skal gjennomføres vanligvis i grupper på 3 – 5 studenter.

**Læringsformer:** Undervisning, veiledning, refleksjon.

**Arbeidskrav:**

- Skriftlig prosjektarbeid i gruppe på 7.500 ord +/- 10 %.
- Presentasjon av prosjektarbeidet

Se «Arbeidskrav for Helseadministrasjon og pasientrettede IKT-systemer» og «Retningslinjer for arbeidskrav og hovedprosjekt»

**Vurdering:**

- Formell vurdering av gruppeoppgave, med presentasjon. Karakter A-F

