



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

OSASTONSIHTEERIN KVALIFIKAATIOT TULEVAISUUDEN ERIKOISSAIRAANHOIDON TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

Case: KYS, Kliiniset henkilöstöpalvelut

TEKIJÄ/T: Anu Kopponen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anu Kopponen	
Työn nimi Osastonsihteerin kvalifikaatiot tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä	
Päiväys 20.11.2016	Sivumäärä/Liitteet 60/12
Ohjaaja(t) Anja Kainulainen ja Timo Salopelto	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri, palvelujohtaja Arja Konttinen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Erikoissairaanhoidon toimintaympäristön uudelleen rakentuminen on yksi suurimpia julkisen sektorin tulevaisuuden haasteita. Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä osaaminen ja sen hallinta nousevat kriittisiksi menestystekijöiksi organisaatioiden menestymisessä. Laadullinen henkilöstösuunnittelu vaatii tulevaisuuden osaamistarpeiden tunnistamisen sekä osaamisen varmistamisen.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda skenaario tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksista alan asiantuntijoiden arvioimana sekä aiheesta tehtyjen tutkimusten valossa. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksista sekä luoda osastonsihteerin osaamisprofiili vuoteen 2025. Viitekehyksen tutkimukselle muodostivat työelämän osaamisalueet nyt ja tulevaisuudessa sekä ennakoidut työelämän muutokset ja muutostarpeet.</p> <p>Ensimmäisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin Delfoi-menetelmällä tehtyä haastattelututkimusta, jossa haastateltiin asiantuntijoita, jotka ovat mukana Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin monissa tulevaisuushankkeissa ja -työryhmissä. Toisessa vaiheessa haastattelumateriaalin pohjalta tehtiin strukturoitu Surveypal-kysely, joka kohdennettiin laajemmalle asiantuntijaryhmälle; erikoissairaanhoidon asiantuntijoille, hoitotyön johdolle sekä ammatti- ja aikuiskoulutuskeskuksen ja ammattikorkeakoulun opettajille. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällön analyysin avulla.</p> <p>Haastatellut asiantuntijat kokivat toimintaympäristön sekä tietotekniikan ja sähköisen asioinnin muuttavan voimakkaasti tulevaisuuden osaamistarpeita. Tutkimuksen tuloksista nousi voimakkaimmin asiakaspalvelutaito sekä tietoteknisten taitojen hallinta. Tutkimuksessa tuli ilmi, että osastonsihteeriltä vaaditaan laaja-alaista osaamista tulevaisuudessakin. Tulevaisuuden haasteista tärkeimmiksi nousivat toimintaympäristön muuttuminen, toimintojen digitalisoituminen sekä toimenkuvien muuttuminen.</p>	
Avainsanat Osastonsihteerin osaaminen, osaamistarpeet, tiedot, taidot, pätevyys, kvalifikaatiot, ydinosaminen, motivaatio	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Anu Kopponen			
Title of Thesis Qualifications of ward of clerk in future specialized care			
Date	20.11.2016	Pages/Appendices	60/12
Supervisor(s) Anja Kainulainen and Timo Salopelto			
Client Organisation /Partners Hospital District on Northern Savo, Custom Service Director Arja Konttinen			
<p>Abstract</p> <p>The operating environment of specialized healthcare recreation is one of the biggest challenges of public sector in the future. Expertise and it's management are rising critical success factors in rapidly changing operating environment. Qualitative human resources planning demands detection and ensuring the qualifications in the future.</p> <p>The aim of this study was to create scenario of the expected changes in specialized healthcare based on current research evidence and assessment of healthcare experts. The purpose of the study was to create future qualifications for ward clerk who work in specialized healthcare and to create skills profile of ward clerk in 2025. The frame of reference in this study where current and expected areas of expertise including changes and chance demands in work life.</p> <p>This study had two phases; firstly, data was collected with interviewing experts by Delphi-method. Interviewed people were experts who were working with many future development projects and workgroups in Northern Savo district. Secondly structured survey was carried out to group of specialized healthcare specialists, nursing managers and teacher's occupational organizations. Collected data was analyzed with help of content analysis.</p> <p>Based on Delphi-interview the experts experienced that change in operating environment including digital patient services will change strongly the ward clerks' future qualifications. The most important qualifications were service and IT skills. This study revealed that extensive expertise is needed in the future. Change in operating environment, digitalization of services and change in division of labor were seen as the most important challenges for future ward clerk work.</p>			
Keywords Competence, core-competence, capabilities, skills, attitudes, values, traits, motives, qualifications			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat	7
1.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	8
1.3	Tutkimusraportin keskeiset käsitteet.....	9
1.4	Tutkimusraportin rakenne	10
2	TULEVAISUUDENTUTKIMUS	11
3	OSAAMINEN JA AMMATTITAITO SEKÄ TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄN KVALIFIKAATIOT	12
3.1	Työelämän osaaminen ja ammattitaito.....	12
3.2	Tulevaisuuden työelämän kvalifikaatiot	14
4	ERIKOISSAIRAANHOIDON TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET	16
5	OSASTONSIHTEERINÄ POHJOIS-SAVON SAIRAANHOITOPIIRISSÄ	18
5.1	Organisaationa Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri	18
5.2	Kliiniset henkilöstöpalvelut.....	18
5.3	Osastonsihteerin kelpoisuusehdot ja koulutus	19
5.4	Osastonsihteerin osaamisarvio	20
5.5	Osastonsihteerin ydintehtävät Kuopion yliopistollisessa sairaalassa.....	24
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
6.1	Tutkimusmenetelmä	26
6.2	Ensimmäisen vaiheen tutkimushaastattelut	27
6.2.1	Osastonsihteerin osaamisen taso tänä päivänä	28
6.2.2	Erikoissairaanhoidon toimintaympäristön tulevaisuuden kehitys.....	28
6.2.3	Ammattiryhmien välinen työnjako tulevaisuuden erikoissairaanhoidossa	29
6.2.4	Tietotekniikan ja teknologian muutos	30
6.2.5	Tulevaisuudessa tarvittava osaaminen.....	30
6.3	Toisen vaiheen kyselytutkimuksen tulokset teemoittain.....	31
6.3.1	Asiakaspalveluosaaminen.....	32
6.3.2	Toimintaympäristöosaaminen	35
6.3.3	Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen.....	38
6.3.4	Kielitaito	39
6.3.5	Tietojärjestelmä- ja teknologiaosaaminen	40
6.3.6	Palveluprosessiosaaminen	43

6.3.7	Strateginen osaaminen.....	44
6.3.8	Oma kehittyminen, työn ja työyhteisön kehittäminen	45
6.3.9	Avointen kysymysten vastauksia	48
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
7.1	Erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutokset.....	50
7.2	Tulevaisuuden osastonsihteerityön osaamistarpeet.....	51
7.3	Osastonsihteerin tulevaisuuden tavoiteprofiili.....	52
8	POHDINTA.....	54
8.1	Tulosten tarkastelua	54
8.2	Etiikka ja luotettavuus.....	55
8.3	Opinnäytetyöprosessin tarkastelua	56
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT.....	58
	LIITE 1: ENSIMMÄISEN VAIHEEN HAASTATTELUPYYNTÖ JA KYSYMYKSET	61
	LIITE 2: TOISEN VAIHEEN SURVEYPAL-KYSELYN SAATEKIRJE	62
	LIITE 3: TOISEN VAIHEEN SURVEYPAL-KYSELY	63

1 JOHDANTO

Pasi Pyöriä (2006) kirjoittaa artikkelissaan Tietotyö Suomessa, että ”työelämän toimijoiden näkökulmasta tietoyhteiskunta merkitsee uudistumisen pakkoa”. Työntekijöiltä vaaditaan itsenäistä päätöksentekoa ja ei-rutiininomaista ongelmanratkaisukykyä ja työn tekeminen siirtyy käsistä enemmän korvien väliin tehtäväksi. Tieto vanhenee jatkuvasti ja teknologia haastaa niin yksiköt kuin organisaatiotkin päivittämään jatkuvasti osaamistaan. (Pyöriä 2006, 23.)

Työelämä kehittyy jatkuvasti ja toimintaympäristö, jossa myös julkisen sektorin organisaatiot toimivat, muuttuu alati niin ympäröivän yhteiskunnan kuin asiakkaidenkin tarpeiden mukaan. Työelämän muuttumisen myötä osaamisvaatimuksetkin ovat jatkuvassa muutoksessa. Työelämässä korostetaan monipuolista, laaja-alaista ja vahvaa perusosaamista. Työntekijöiltä vaaditaan syvällistä erityisosaamista. Työ muuttuu projektimaisemmaksi, se on itsenäisempää ja antaa laajempia vapauksia työntekijöille. Työtehtäviä ja ammatteja häviää digitalisaation, robotiikan ja muun teknologian myötä. Myös asiakaslähtöisyys edellyttää työn muuttumista. (Mäenpää 2016, 2 - 3.)

Julkisen organisaation tärkeimmät raaka-aineet ovat tieto ja osaaminen, osaamisen merkitys kilpailutekijänä tulee korostumaan entisestään tulevaisuuden toimintaympäristössä. Erikoissairaanhoido on asiantuntijavaltainen ala, jossa henkilöstön osaaminen, hyvinvointi, motivaatio ja riittävä resursointi ovat strategisia menestystekijöitä. Henkilöstön osaamisen kehittyminen edellyttää henkilöstövoimavarojen kehittämistä. Organisaatiot, jotka panostavat osaavaan henkilöstöön, pärjäävät kiristyvässä kilpailussa. (Ryynänen, Kinnunen, Myllykangas ja Lammintakanen 2004, 46.)

Tässä tutkimuksessa pohditaan tulevaisuuden osastonsihteerin työssä tarvittavaa osaamista sekä erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutosten, että työ- ja toimintatapojen muuttumisen kautta. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat erikoissairaanhoidon toimintaympäristöön ja sitä kautta osaamistarpeiden muuttumiseen olennaisesti myös osastonsihteerien työssä. Näitä muutoksia ovat erityisesti teknologian kehittyminen ja digitalisoituminen, väestön ikääntyminen sekä eri ammattiryhmien välisten rajapintatehtävien muuttuminen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda skenaario tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristöstä ja osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksista. Tutkimuksen näkökulmana käytetään osastonsihteerin kvalifikaatioita ja tarkastelun kohteena on Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri. Tässä työssä ei oteta kantaa oppilaitosten asettamiin kompetensseihin. Kompetenssit mainitaan ainoastaan kerrottaessa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirissä työskentelevien osastonsihteerien pätevyysvaatimuksista.

Miten organisaatiot voivat vastata tulevaisuuden kasvaviin uudistumisen tarpeisiin? Koko Suomessa erityinen haaste kaikilla toimialoilla on väestön ikääntyminen. Suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle aiheuttaa uuden henkilöstön rekrytointiin suuria haasteita.

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Kuopion yliopistollisen sairaalan Kliinisissä henkilöstöpalveluissa työskentelee noin 250 osastonsihtööriä. Henkilöstön vaihtuminen on suurta, johtuen muun muassa voimakkaasta eläköitymisestä. Vuosittain eläköitymisen trendi on kasvava aina ensi vuosikymmenelle saakka, joka kolmas työntekijä jää eläkkeelle vuoteen 2021 mennessä (Kuntatyönantajat, 2013). Kliiniset henkilöstöpalvelut tekevät 2 – 4 rekrytointia vuodessa ja palkkaavat 30 – 50 uutta työntekijää vuosittain.

Työntekijöiden vaihtuessa osaamisessa näkyy selvä notkahdus. Toimintaympäristön muuttuminen ja työntekijöiden vaihtuminen aiheuttavat haasteita organisaatiolle. Henkilöstövoimavarojen haasteisiin pystytään vastaamaan hyvällä rekrytoinnilla, resursoinnilla, monipuolisella osaamisella sekä toimintojen kehittämällä. Henkilöstövoimavarojen turvaamisella pyritään laadukkaaseen palvelujen tarpeen turvaamiseen ja muutosten ennakointiin. Laadullinen henkilöstösuunnittelu vaatii tulevaisuuden osaamistarpeiden tunnistamisen sekä osaamisen varmistamisen. (Viitala 2013, 8, 54, 59.)

Organisaation osaaminen on yrityksen tärkein kilpailukykytekijä. Sen inhimillisestä luonteesta huolimatta sitä on kyettävä tarkastelemaan kuten raaka-ainetta. Osaaminen koostuu tiedoista ja taidoista. Osaamiseen liitetään lisäksi asenteet ja motivaatio, ne heijastuvat yksilön omista arvoista. (Viitala 2013, 181.)

Viitalan (2005) mukaan henkilöstösuunnittelu on monesti johtamisen huonoiten hoidettuja alueita. Organisaatiot panostavat yleensä tuotteiden ja palveluiden suunnitteluun sekä investointeihin. Se, minkälaista osaamista tai minkä verran henkilökuntaa tarvitaan käytännön työntöön toteuttamiseen, jää usein liian vähälle huomiolle. Henkilöstösuunnittelun lähtökohtana on organisaation liiketoiminnan strateginen suunnittelu sekä siihen liittyvät tavoitteet ja tarpeet. (Viitala 2005, 7 - 8.)

Rekrytoinnin kautta hankitaan pääomaa, joka voi olla keskeisin tulostekijä organisaation menestymisessä, näin ollen rekrytointi voi olla organisaation merkittävin investointi. Organisaatioiden tulee pystyä arvioimaan ja kehittämään osaamistaan, jotta rekrytoinnissa pystytään ottamaan huomioon osaamiseen vaadittava taso. Osaamisen kehittäminen on edullinen tapa lisätä tuottavuutta. Rekrytoinneissa on välttämätöntä korostaa tiedon prosessointitaitoja sekä oppimiskykyä, jotka ovat tärkeitä huomioida aiemman työkokemuksen ja osaamisen rinnalla valintakriteereinä. Tosin oppimiskyvyn ja sen valmiuden varmistaminen rekrytointitilanteessa ei ole aivan yksinkertaista. (Viitala 2005, 238 - 240.)

Suomessa laki velvoittaa julkisen terveydenhuollon organisaation huolehtimaan siitä, että henkilökunta on osaavaa ja ammattitaitoista. Terveystuottolain tavoitteena ovat asiakaslähtöiset palvelut ja laki edistää terveystuottolain saatavuutta ja tehokasta tuottamista. Kansalaisilla on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun, siihen kuuluvat muun muassa hoidon laatu, potilasturvallisuus, yhdenvertaisuus sekä henkilöstön osaaminen ja ammattitaito. Laki antaa kansalaisille valinnanvapauden hoitopaikan ja hoitohenkilöstön suhteen. (Terveystuottolaki 326/2010, § 4, § 48.)

1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimus suoritettiin ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönä ja on luonteeltaan kvalitatiivinen haastattelu- ja kyselytutkimus. Työn tavoitteena oli tutkia, millainen on erikoissairaanhoidon työympäristö vuonna 2025 ja millaisia osaamisen vaatimuksia se asettaa osastonsihteerille. Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten yhteiskunnan muutokset (Sote-hallintoalueet), tietotekniikan (sähköinen asiointi, tietojärjestelmät) sekä palveluita ostavien yksiköiden (Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin yksiköt) toimintatapojen ja odotusten muuttuminen vaikuttavat osastonsihteerin osaamisvaatimukseen. Osaava henkilöstö on yrityksen tärkein menestystekijä. Ilman ammattitaitoisia ja työhönsä sitoutuneita työntekijöitä myös julkisen sektorin toimijan on vaikea toimia. Tulevaisuudessa käydään entistä kovempaa kilpailua hyvistä ja osaavista työntekijöistä.

Työn tarkoituksena ja päätutkimuskysymyksinä oli selvittää:

- o tulevaisuuden osaamistarpeet osastonsihteerin työssä
- o erikoissairaanhoidossa työskentelevän osastonsihteerin osaamisen tavoiteprofiili, joka vastaa vuoden 2025 osaamistarpeita

Tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi oleellisinta oli perehtyä aihealueesta laadittuun teoriakirjallisuuteen sekä mahdollisiin aiempiin tätä aihealuetta koskeviin tutkimuksiin sekä kehittämishankkeisiin. Näiden pohjalta rakennettiin tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Tavoitteiden saavuttamiseksi haastateltiin kohdeorganisaation asiantuntijahenkilöstöä, jonka jälkeen haastatteluaineistot litteroitiin, analysoitiin ja raportoitiin. Aineiston perusteella laadittiin kyselytutkimus, joka kohdennettiin laajemmalle asiantuntijaryhmälle. Tutkimukseen liittyy myös analysointiaineiston pohjalta suoritettut johtopäätökset sekä jatkotutkimusehdotukset.

Tulevaisuuden osaamistarpeista on tehty lukuisia eri opinnäytetöitä sekä pro gradu-tutkielmia. Yleensä ne on tehty koskemaan tiettyä kohdeorganisaatiota. Tutkimuksissa on käytetty hyvin erilaisia tutkimusmenetelmiä. Myös erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksista on tehty laajoja tutkimuksia valtakunnan tasolla. Osastonsihteerin työn toimintaympäristön kvalifikaatioiden näkökulmasta ei kuitenkaan ole tehty kovinkaan monia tutkimuksia, ainakaan viime aikoina.

1.3 Tutkimusraportin keskeiset käsitteet

Tässä luvussa käsitellään tutkimukseen liittyvät keskeiset käsitteet. Tutkimuksessa esiintyvien samankaltaisten käsitteiden selventäminen avaa tutkimuksen lukijalle paremmin. Taulukossa 1 on koottuna tutkimuksen keskeiset käsitteet ja niiden lähteet, joihin tässä tutkimuksessa pääsääntöisesti tukeudutaan.

Osaamisella on useita synonyymejä, esimerkiksi ammatillinen osaaminen, kompetenssi, kvalifikaatio, pätevyys ja ammattitaito. Osaavalla työntekijällä on tietoja, taitoja ja ominaisuuksia. Se on laajempi käsite kuin ammattitaito. Osaaminen on oppimisen tulosta. (Viitala 2005, 135; Viitala 2013, 181, Kuntatyönantajat 2014, 27.)

Ammattitaito sisältää tietoja, taitoja, valmiuksia sekä asenteita ja sillä viitataan työntekijän varmaan ja taitavaan työskentelyyn. Se on kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä. Ammattitaitoinen työntekijä suoriutuu työtehtävistä itsenäisesti ja vastuullisesti. (Viitala 2005, 113.)

Ydiosaamisia johdetaan organisaation strategisista valinnoista ja ovat siten kaikkein keskeisimpiä osaamisia organisaation toiminnan kannalta. Ydiosaamiset syntyvät pitkän ajan kuluessa ja säilyvät osaamisten runkona organisaation muutoksissakin. Ydiosaamiset ovat kriittisiä osaamisia, ne tarjoavat kilpailuetua ja ovat ratkaisevia asiakkaille. (Viitala 2013, 174 – 175.)

Kvalifikaatio on vaatimus, jonka työ tuottaa. Vaatimukset, joita ammattitaitoiselta työntekijältä vaaditaan ja työn tekeminen edellyttää tietynlaista osaamista. Näitä vaatimuksia kutsutaan kvalifikaatiovaatimuksiksi. (Viitala 2005, 120 – 121; Metsämuuronen 2000, 40.)

Tulevaisuuden tutkimus on akateeminen oppiala. Tulevaisuuden tutkimuksella halutaan ennakkotietoa tulevasta, se on alun perin kehitetty sodankäyntiä varten. Tulevaisuuden tutkimus auttaa organisaatiota tutkimaan tulevia kehityssuunnitelmia ja sitä käytetään päätöksentekoon kilpailutilanteessa. (Hietanen, Heinonen, Kahilainen, Kiiskilä, Tapio ja Wilenius 2003, 20; Malaska 2003.)

TAULUKKO 1. Tutkimuksen keskeiset käsitteet

<i>Käsite</i>	<i>Lähde</i>
Osaaminen	Viitala Riitta 2005, 2013 Kuntatyönantajat 2014
Ammattitaito	Viitala Riitta 2005
Ydiosaaminen	Viitala 2013
Kvalifikaatio	Viitala 2005, Metsämuuronen 2000
Tulevaisuuden tutkiminen	Hietanen, Heinonen, Kahilainen, Kiiskilä, Tapio ja Wilenius 2003 Malaska 2003

1.4 Tutkimusraportin rakenne

Tutkimusraportti rakentuu kahdeksasta luvusta. Johdantokappaleessa lukijalle esitellään tutkittavan aiheen taustalla olevia yhteiskunnallisia sekä erikoissairaanhoidon toimintaympäristön tulevaisuuden haasteita. Johdantokappaleessa esitellään myös tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet ja tarkoitus. Johdanto sisältää selvityksen tutkimusnäkökulman ja -menetelmän valinnasta. Kappaleessa kerrotaan lukijalle tutkimuksen keskeiset käsitteet sekä tutkimusraportin rakenne.

Luvussa kaksi avataan lukijalle tarkemmin tulevaisuuden tutkimuksesta tieteenalana. Tutkimuksen teoreettista viitekehystä käsitellään luvuissa kolme ja neljä. Näiden lukujen tarkoitus on kuvata lukijalle osaamisen merkitystä organisaation kilpailukyvyn kannalta sekä tarkastella erikoissairaanhoidon megatrendejä, jotka tulevat muuttamaan toimintaympäristöä tulevina vuosina. Luvussa kolme käsitellään työelämän osaamista ja ammattitaitoa sekä työelämän tulevaisuuden kvalifikaatioita. Neljännessä luvussa tarkastellaan erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksia.

Viides luku esittelee lukijalle tässä opinnäytetyössä tutkittavaa organisaatiota sekä sen toimintaympäristöä. Luvussa esitellään tutkimuksen kohteena oleva Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri sekä kliiniset henkilöstöpalvelut. Luvussa kerrotaan Kuopion yliopistollisessa sairaalassa työskentelevien osastonsihteereiden koulutustaustasta, tämän hetkisestä ammatillisesta osaamisesta sekä kerrotaan osastonsihteerin ydintehtävistä.

Kuudes luku kattaa tutkimuksen aineiston. 6.1 kertoo tässä tutkimuksessa käytettävistä tutkimusmenetelmistä. 6.2 esittelee ensimmäisen vaiheen tutkimushaastatteluiden aineiston ja 6.3 kyselytutkimuksen tulokset teemoittain.

Seitsemännessä luvussa esitetään tutkimuksen pohjalta syntyneet johtopäätökset ja vastataan tutkimuksen alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin sekä esitetään tulevaisuuden osastonsihteerin osaamisprofiili. Luvussa on mainittu myös jatkotutkimusaiheita.

Kahdeksannessa luvussa tutkijana tarkastelen tutkimuksen tuloksia sekä etiikkaa ja luotettavuutta. Pohdinnoissa mietin opinnäytetyöprosessin onnistumista sekä koko prosessia omasta tutkijan näkökulmastani.

2 TULEVAISUUDENTUTKIMUS

Tulevaisuudentutkimus tieteenalana on alun perin kehitetty sotilastarkoituksiin sodan voittamiseksi ja päätavoite on valmistautua tulevaisuuden kohtaamiseen. Sen tavoitteena on ymmärtää erilaisten päätösten ja vaihtoehtojen mahdolliset seuraukset tulevaisuudessa ja auttaa tehtäessä pitkän aikavälin suunnitelmia. Tällainen tulevaisuuden "tiedustelu" on strategian laadinnan edellytys ja mahdollistaa riskien ja ongelmien voittamisen. (Hietanen ym. 2003, 408 – 409.)

Tulevaisuudentutkimusta käytetään päätöksentekoon sekä kilpailutilanteessa organisaation aseman parantamiseen. Tulevaisuuden kehityssuuntien tutkiminen perustuu pitkälti vapaaseen ja melko näkemykselliseen tietoon. Voimme hahmottaa tulevaisuudesta erilaisia skenaarioita, niiden tulee olla tunnistettavissa nykyisten tapahtumien jälkeläisiksi sekä tieteellisesti ei-mahdottomia ollakseen realistisia. Tutkimuksen tavoitteet liittyvät siihen, mikä on tärkeää, todennäköistä, toivottavaa ja mahdollista. (Malaska 2003, 392.)

Ennakoinnissa käytetään tutkimusmenetelminä muun muassa Delfoi-menetelmää, skenaariotyökentelyä, tulevaisuuskarttoja sekä tulevaisuusverstaita. Menetelmät jaetaan lyhyt-, keskipitkä- ja pitkän aikavälin menetelmiin. Lyhyen aikavälin tutkimukset kattavat noin vuoden, keskipitkät noin kolme vuotta ja pitkät yli viisi vuotta, riippuen ilmiön elinkaaresta. (Ojasalo ym. 2015, 93 – 94.)

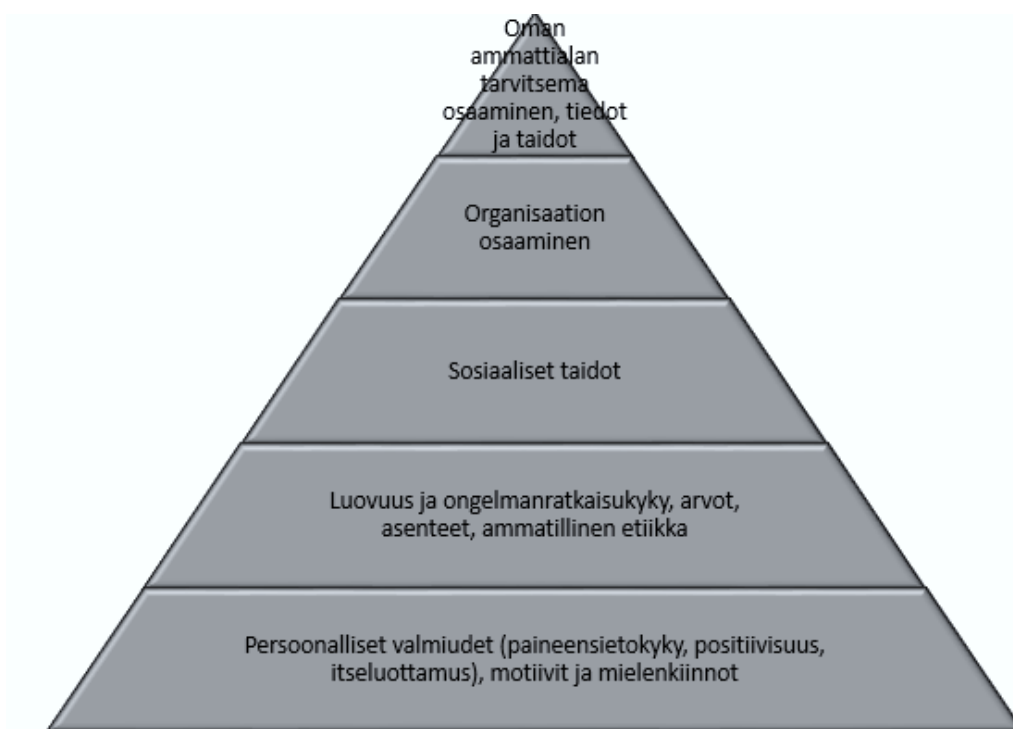
Tulevaisuuden tutkiminen sisältää aina vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joista osa toteutuu, osa ei. Ennakointi auttaa meitä kuitenkin varautumaan tulevaisuuden haasteisiin sekä antaa pohjan pitkäaikaiselle päätöksenteolle. Tulevaisuuden hahmottaminen auttaa löytämään tavoitteellisia ja toiminnallisia malleja sekä torjumaan mahdolliset uhat ja löytämään mahdollisuudet. (Hietanen ym. 2003, 20 – 21.)

3 OSAAMINEN JA AMMATTITAITO SEKÄ TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄN KVALIFIKAATIOT

Osaaminen on abstrakti käsite, joka määräytyy aina objektiivisesti ja sen määrittäminen on äärimmäisen vaikea asia. Se liitetään yleensä työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaan sekä niiden soveltamiseen käytäntöön.

3.1 Työelämän osaaminen ja ammattitaito

Riitta Viitala (2005) jakaa työelämän osaamisen ja ammattitaidon eri osa-alueisiin. Ammattitaito koostuu ammattikohtaisista ja tehtäväkohtaisista kvalifikaatioista eli osaamisista. Ammattitaitoa voidaan kuvata oheisen osaamispyramidin avulla, joista vain ylin huippu eli ammattikohtaiset osaamiset ja taidot saattavat olla näkyvissä. (Viitala 2005, 113.) Työnantajan näkökulmasta osaaminen on työn edellyttämien koulutuksella ja työkokemuksella hankittujen tietojen ja taitojen yhteissumma (Kuntatyönantajat 2014).



KUVIO 1. Työelämän osaamispyramidi (Viitala, 2005, 116 mukailten).

Ylimpänä pyramidissa ovat tekniset perusvalmiudet eli oman ammattialan osaaminen, joihin työntekijä on erikoistunut koulutuksensa ja uravalintojensa kautta, näitä ovat esimerkiksi taloushallinto, lain tuntemus ja tietotekniikka. Ammattitaito, eli pätevyys ja kyvykkyys, on työelämässä tarvittava taito johonkin nimenomaiseen työtehtävään liittyviin valmiuksiin. Ammattialan tarvitsema osaaminen on usein tärkein kriteeri, kun henkilöitä rekrytoidaan organisaatioon. (Viitala 2005, 113 – 116.)

Toiseksi ylimmässä lokerossa on organisaatio-osaaminen, joka on kullakin toimialalla tarvittava ”yleissivistys” osaaminen. Se sisältää tietystä tehtävästä ja työnantajasta riippuvaa organisaatio-

osaamista. Se käsittää esimerkiksi organisaation toimintaympäristön, liikeidean sekä palveluiden ja tuotteiden tuntemusta. (Viitala 2005, 113 – 116.)

Keskimmäisessä sarakkeessa ovat sosiaaliset taidot, joilla tarkoitetaan vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. Työelämässä tarvitaan erilaisia valmiuksia tehtävästä riippumatta, näitä ovat muun muassa sosiaaliset taidot, paineensietokyky sekä sopeutumiskyky. Se on myös kykyä tunnistaa toisen tunnetiloja sekä ristiriitojen ratkaisukykyä. Nämä taidot määrittelevät sen, kuinka työntekijä ymmärtää itseään sekä toisia ja kuinka hän pystyy yhteistyöhön muiden kanssa. (Viitala 2005, 117.)

Osaamispyramidin neljäs taso muodostuu työntekijän arvoista ja asenteista. Nämä kvalifikaatiot työntekijä on omaksunut omien kokemustensa, käsitystensä ja koulutusten kautta. Nämä erotellaan omaksi kvalifikaatioksi, vaikka niihin sisältyykin persoonallisia asioita kuten luovuus ja epävarmuuden sietokyky. Viitala (2005, 118.) mainitsee, että ”Työministeriö on tutkinut työelämän tulevaisuuden osaamisvaatimuksia ja kaikissa tutkimuksissa kautta linjan luovuuden ja innovatiivisuuden vaatimukset tulevat kasvamaan erilaisissa työorganisaatioissa”.

Motivoituneisuus, oma-aloitteisuus ja luottamus itseensä liittyvät työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Tälle pyramidin osaamistasolle pohjautuvat kaikki muutkin osa-alueet. Näiden ominaisuuksien kehittyminen on monen asian summa, eikä niihin voi suoranaisesti vaikuttaa. Kaikki osaamispyramidin osa-alueet liittyvät toinen toisiinsa. Mitä lähempänä pyramidin perustaa eli alinta tasoa osaaminen on, sen lähempänä osaamisen alue on henkilön persoonallisuutta. (Viitala 2005, 118 -119.)

Osaamisessa on tärkeää eritellä eri osaamisalueet. Riitta Viitala (2013) jäsentää osaamisen kolmeen eri kategoriaan; tukevat osaamiset, perusosaamiset sekä kriittiset osaamiset. Tukevat osaamiset ovat organisaation hallinto- ja tukipalveluita, jotka ovat sisäisille asiakkaille. Perusosaamiset ovat yhteisiä kaikille saman alan yrityksille ja välttämättömiä perustehtävien hoitamiseen. Kriittiset osaamiset ovat organisaation kilpailukyvyn kannalta keskeisimpiä ja tarjoavat kilpailuetua muihin vastaaviin organisaatioihin nähden. Tulevaisuuden kilpailuedun saavuttamiseksi on tarpeen tarkastella kehitymässä olevia uusia osaamistarpeita. (Viitala 2013, 175.)

Osaamisen kartoitus

Osaamiskartoituksen avulla pystytään selvittämään, miten henkilöstön tulisi kehittyä, jotta se vastaisi osaamisen tavoiteprofiilia. Tarvittavien osaamistasojen määrittely tapahtuu tarkastelemalla yrityksen strategian edellyttämää osaamista. Henkilöstön osaamistarpeet määritellään yleensä työyksiköissä. Kehityskeskusteluissa esimies ja työntekijä kartoittavat lähitulevaisuuden tavoitteiden vaatimaa osaamista. Tavoitteet dokumentoidaan tietojärjestelmään. Tulevissa kehityskeskustelussa arvioidaan työntekijän osaamistasoa suhteessa osaamistarpeisiin. (Viitala 2013, 182.)

3.2 Tulevaisuuden työelämän kvalifikaatiot

Organisaatioiden toimintaympäristön suurimpina muutostekijöinä nähdään globalisaatio, kehitys- ja digitalisointi, verkostoituminen ja väestön ikääntyminen. Toimintaympäristön kansainvälistyminen aiheuttaa kilpailun kiristymistä ja organisaatioiden pitkän aikavälin strateginen suunnittelu on entistä tärkeämpää. Kehitys vaikuttaa niin palveluntuottajiin, asiakkaisiin kuin toimintatapoihin-kin. Kilpailun kiristymiseen vastataan parhaiten verkostoitumalla ja erityisosaamisiin panostamalla. Globalisaatio lisää työvoiman liikkuvuutta, maahanmuutto ja kansainvälisten osaajien rekrytointi muuttavat työyhteisöjä monikulttuurisemmaksi ja useammassa organisaatioissa englanti on virallinen käyttökieli. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 8 - 9.)

Teknologian kehitys helpottaa tiedon siirtoa ja ulkoistamistrendi jatkaa kasvuaan. Teknologiaa hyödynnetään kilpailukyvyyn lisäämiseksi. Tämän kehityssuunnan odotetaan kasvavan ja kaikki prosessit, jotka vain on mahdollista digitalisoida, digitalisoidaan. Palvelu yritykset pystyvät keskittymään niiden ydinosaamiseen, kun hallinto- ja muut rutiinitehtävät automatisoidaan. Teknologia tarjoaa mahdollisuuden asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämiseen. Langaton tietojenkäsittely ja digitalisointi mahdollistavat monikanavapalvelut, joilla pyritään asiakkaiden tavoittamiseen. Palvelut eivät ole enää aikaan ja paikkaan sidottuja. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 9 - 10.)

Organisaatioiden verkostoituminen nähdään helpottavan asiakaslähtöisyyden luomista. Asiakkaille luodaan palvelukokonaisuuksia, jotka näkyvät asiakkaalle "yhden luukun"-toimintana, vaikka kokonaisuus on luotu useamman palveluntarjoajan yhteistyönä. Sosiaali- ja terveystaloudissa toiminta jakaantuu hoiva- ja hyvinvointipalveluihin toimialarajojen ylittävässä toiminnassa. Verkostuvassa toimintaympäristössä vaaditaan erinomaisia yhteistyötaitoja, luovuutta, muutosvalmiutta ja ennakkoluulottomuutta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 11 - 12.)

Tulevaisuuden ammatit tulevat näyttämään hyvin erilaisilta kuin mitä tähän mennessä olemme oppineet. Ammatteja katoaa ja uusia tulee tilalle, noin 40 – 70 % työpaikoista katoaa. Nykyiset helposti digitalisoitavat, rutiinityöt jäävät pois ICT-tekniikan kehityksen myötä. Työmarkkinoita muokkaavat digitalisaatio ja robotisaatio, tilalle tulevat robottien työtä täydentävät tehtävät. Osaamisvaatimusten skaala laajenee, keskeistä työssä on kyky soveltaa tietoa. Verkostoissa ja sosiaalisessa mediassa työskentely sekä toimiminen erilaisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa, ovat tulevaisuuden osaamisessa vahvassa roolissa. Robotisaation vaikutus tulee olemaan suurin sosiaali- ja terveysalalla. Palveluammattien luonne ja arvostus muuttuvat ja tietoyön osuus kasvaa. Toimiala-rajat murtuvat, työt monialaistuvat, yhdessä ja tiimissä tekeminen korostuu ja saa uusia muotoja. Yrittäjämäinen asenne ja itsensä johtaminen tulevat olemaan työnantajien kvalifikaatioissa. (Pietilä 2016, 12-13; Paavola 2016.)

Tulevaisuuden työntekijä on monitoimiyrittäjä, joka myy oman osaamisensa ja taitaa organisaation prosessit. Työelämä vaatii jatkuvaa osaamisen ylläpitämistä ja osaamisen uudistamista. (Pietilä 2016, 13-14.) Tulevaisuuden työntekijän osaamisalueet voidaan ryhmitellä kolmeen pääryhmään, jotka toimivat toistensa edellytyksinä. Ensimmäinen on ammattiosaaminen, jota tarvitaan työn suorittamiseen ja tuo lisäarvoa. Toinen on sosiaalinen osaaminen, joka on kyky viestiä ja olla vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa yhteyksissä esimerkiksi kielen, ilmaisun ja teknisten välineiden keinoin. Lisäksi on henkilökohtainen osaaminen, joka luo pohjan ja perustuu sosiaalisen osaamisen kehittymiselle. (Norden 2006.)

Työn rakenne ja palvelujen tuottaminen ovat jatkuvassa muutoksessa, joten organisaatiotasoilla joudutaan ennakoimaan osaamisen tulevia tarpeita. Tulevaisuuden osaajalta tarvitaan asioita, joita ei ole aiemmin vaadittu. Tulevaisuuden työssä vaaditaan erityisesti vuorovaikutustaitoja, kykyä käyttää erilaisia logiikoita ja dialogitaitoja. (Mönkkönen ja Roos 2010, 229.)

Tulevaisuuden työelämässä arvostetaan taitoja, jotka auttavat työskentelemään ongelmien kanssa, joiden ratkaisua ei voida tarkasti määritellä ennalta tiedossa olevaksi. Näitä taitoja ovat jatkuva oppiminen, tiimityötaidot, joustavuus, muutoksen hallinta, riippumattomuus, itsensä ohjaaminen, kyky motivoitua sekä kyky analysoida informaatiota informaatioyhteiskunnassa tarvitaan uudenlaista lukutaitoa, kykyä havaita, ymmärtää ja tulkita symboliympäristöä eli visuaalista, televisuaalista, tietokone-, verkko- ja medialukutaitoa. (Norden 2006.)

4 ERIKOISSAIRAANHOIDON TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Terveydenhuollon kustannukset tulevat jatkuvasti kasvamaan ja julkinen terveydenhuolto on muuttumassa kiireellisten potilaiden hoidoksi ja ensiavuksi. Uudet hoitomuodot ja lääketieteen keksinnöt merkitsevät kustannuspaineita. Tästä syystä on mietittävä, kuinka palveluita pystytään tuottamaan kustannustehokkaasti. (Ryynänen ym. 2004, 15.)

Eläkeläisten määrän kasvaessa ja eläkkeellä oloajan pidentyessä hyvinvointipalveluiden tarve kasvaa. Väestön terveys ja toimintakyky ovat kuitenkin parantuneet ja ikääntyneet selviytyvät entistä vanhemmiksi terveinä ja omatoimisina. Tulevaisuuden vanhukset ovat valistuneempia ja vaativampia, mikä vaikuttaa myös terveydenhuollon kustannuksiin. Korkeaan ikään liittyvien sairauksien määrä kasvaa ja sitä kautta palveluiden tarve nousee. Terveyspalveluissa asiakkaiden rooli ja vastuu palveluiden käytössä lisääntyy. (Ryynänen ym. 2004, 3 – 4, 28.) Väestön ikääntymistä tulee tasoittamaan kuitenkin merkittävä maahanmuutto (Vuorenkoski ja Konttinen 2008, 40).

Suomen kieliympäristö monimuotoistuu maahanmuuttajien ja globalisaation myötä sekä kielitaidon ja erilaisten kulttuurien tuntemuksen merkitys lisääntyy. Erilaisista kulttuuritaustoista tulevilla potilasryhmillä on myös erilaisia vaatimuksia palveluiden suhteen. (Vuorenkoski ja Konttinen 2008, 40.) Suuret ikäluokat siirtyvät eläkkeelle sosiaali- ja terveystieteiden toimialoilta ja se aiheuttaa uuden henkilöstön rekrytoinnissa vakavia ongelmia varsinkin asiantuntija-ammateissa. Lisäksi eläkkeelle lähtijöiden mukana poistuu runsaasti osaamista, tietoa ja kokemusta. Tämä merkitsee väistämättä sitä, että henkilöstövoimavarojen johtamisen strategioita on kehitettävä. Terveydenhuolto on muita aloja paremmassa tilanteessa alan yleisen korkean koulutustason ja tutkimusorientaation vuoksi. Kustannuspaineiden vuoksi on uudelleen arvioitava henkilöstömitoitusta eri työyksiköissä, olennaisin asia on kuitenkin, että osaaminen vastaa toiminnan tarpeita. Lääketieteen, teknologian ja potilaiden lisääntyneet vaatimukset vaikuttavat suoraan osaamis- ja vaatimustason nousuun. (Ryynänen ym. 2004, 3, 32–33, 36.)

Terveydenhuollon merkittävimmät muutokset liittyvät informaatioteknologian kehittymiseen. Teknologian ja uusien menetelmien kehittyminen edellyttää sekä sosiaalisten että erilaisten teknologisten sovellusten hallintaa. Tulevaisuuden potilastietojärjestelmä pystyy itse hakemaan tarpeelliset perustiedot sekä täydentämään itseään potilaasta saaduilla tiedoilla. Potilas itse pystyy olemaan yhteydessä hoitavaan henkilökuntaan erilaisilla etäneuvontapalveluilla. Palvelujen muuttuessa ”interaktiivisiksi” henkilökunnan teknologiaosaaminen korostuu. (Ryynänen ym. 2004, 77 – 78.)

Kimmo Rousku (2008) ennustaa, että hyvinvointiteknologia tulee vahvasti esille erilaisten palveluiden ja lisälaitteiden muodossa. Mobiilipäätelaitteet pystyvät keräämään tietoja elintoiminnoista ja ohjaamaan potilaan elämäntapoja. Järjestelmät pystyvät toimimaan myös hälytysjärjestelmänä, aivan kuin tänä päivänä auton ajotietokoneet toimivat. Nämä edellyttävät uudenlaisen palve-

luinfrastruktuurin luomista. Tulevaisuudessa ihmiskehoon pystytään upottamaan nanoteknologiaa ja käyttäjistä tullaan keräämään entistä yksityiskohtaisempaa biometristä tietoa ja tämä nostaa yksityisyydensuoja- ja tietoturva-asiat esille entistä vaativammin. Uuden teknologian avulla pystytään saamaan ihmiskehosta reaaliaikaista mittari- ja tilastotietoa, jonka tiedon tulkitsemiseen tarvitaan uudenlaista osaamista. (Rousku 2008, 39.)

Tulevaisuudessa sairaalat tulevat olemaan hyvin erilaisia kuin tänä päivänä, järjestelmät ja teknologia auttavat eri ammattiryhmien edustajia mahdollistamaan potilaalle turvallisemman ja koordinoitumman hoidon. Potilas näkee potilashuoneensa näyttöruudulta, kuka henkilö on kyseessä, kun esimerkiksi lääkäri tai hoitaja saapuu huoneeseen. (Wachter 2016.)

Terveystieteiden eri ammattiryhmien välisiä rajapinta-alueita pyritään madaltamaan ja tekemään työnjakoa tarkoituksenmukaisemmaksi eri toimijoiden välillä. Työnjaon muutokset ja uudelleenorganisointi on perusteltua terveydenhuollon taloudellisella tilanteella, työvoimapulalla sekä hoidon sujuvuudella. Lisäksi vastuukysymykset tulee olla selkeät. (Ryynänen ym. 2004, 37.)

5 OSASTONSIHTEERINÄ POHJOIS-SAVON SAIRAANHOITOPIIRISSÄ

Tutkimuskohteena oleva organisaatio on yksi Suomen viidestä yliopistollisesta sairaalasta.

5.1 Organisaationa Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri

Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri on 19 Pohjois-Savon kunnan omistama kuntayhtymä. Kuopion yliopistollinen sairaala (KYS) vastaa 248 000 pohjois-savolaisen erikoissairaanhoidosta ja lähes miljoonan itä- ja keskisuomalaisen erityistason erikoissairaanhoidosta. Erityisvastuualueeseen kuuluvat lisäksi myös Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä sekä Keski-Suomen, Etelä-Savon ja Itä-Savon sairaanhoitopiirit. KYSiin on keskitetty valtakunnallisesti epileptiakirurgian ja palovammojen hoito sekä siellä sijaitsee kansainvälisesti tunnettu ja arvostettu sydänkeskus. (Sairaanhoitopiiri-psshp.fi 2013.)

KYSissä tarjotaan erikoissairaanhoitoa kaikilla 27 lääketieteen erikoisalalla. KYSissä tehdään kansainvälisesti arvostettua tutkimusta ja siellä koulutetaan erikoissairaanhoidon lääkäreitä, sairaanhoitajia sekä muita erityisammattiryhmiä. KYS sai ensimmäisenä kokoluokkansa sairaalana koko Euroopassa SFS ISO 9001:2000 – standardin mukaisen laatusertifikaatin vuonna 1999 ja koko 2000-luvun ajan KYS on ollut kärjessä Suomen tuottavimpien sairaaloiden vertailuissa. (Sairaanhoitopiiri-psshp.fi 2013.)

5.2 Kliiniset henkilöstöpalvelut

Kliiniset henkilöstöpalvelut tarjoavat osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän palveluja kaikille Kuopion yliopistollisen sairaan palveluyksiköille ja –ryhmille. Se järjestää ja tuottaa tukipalveluita, jotta työyksiköiden työprosessit sujuvat asianmukaisesti ja joustavasti huomioiden lainsäädännön ja muiden ohjeiden asettamat vaatimukset. (Ahtiainen, 2010.)

Vuoden 2011 alussa KYSissä siirryttiin uuteen prosesseja tukevaan organisaatiomalliin ja sairaala jaettiin palvelualueisiin niiden ydintehtävien perusteella. Tavoitteena oli johtamisjärjestelmän selkeyttäminen ja toimintojen sujuvuuden sekä tehokkuuden parantaminen. (Puskala, 2010.)

Organisaatiouudistuksen myötä osastonsihteerien ammattiryhmä siirtyi hallinnollisesti Kliinisiin sihteeripalveluihin (nykyisin Kliiniset henkilöstöpalvelut). Muutoksella tavoiteltiin toimintatapojen yhtenäistämistä ja tehtävien tasaisempaa jakautumista sekä työvoiman ja osaamisen turvaamista. (Ahtiainen, 2010.)

Erikoissairaanhoidossa työskentelevän osastonsihteerin työ edellyttää pääsääntöisesti ongelmanratkaisukykyä. Osastonsihteerin on työyksikössä keskeinen henkilö sujuvan toiminnan kannalta. Hänen tulee hallita suuria kokonaisuuksia potilasprosessissa ja ymmärtää erilaiset syy-seuraussuhteet toiminnassaan. Potilasvirran hallinnassa hän on ensimmäinen ketjun jäsen, joka ottaa vastaan potilasasian lähetteen saapuessa ja on yleensä ensimmäinen potilaan tapaava

työntekijä potilaan saapuessa poliklinikalle. Osastonsihteeri huolehtii tiedon kulkemisesta asianmukaisesti ja hänellä on tietämys potilastietojärjestelmien toiminnasta.

5.3 Osastonsihteerin kelpoisuusehdot ja koulutus

Osastonsihteerin pätevyysvaatimuksena Pohjois-Savon sairaanhoitopiirissä on soveltuva ammatikorkeakoulu- tai toisen asteen tutkinto sekä riittävä kokemus alan työtehtävistä (PSSHP 2016). Osastonsihteeriltä vaaditaan 18 vuoden ikää, hyvä suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa, hyvät tietotekniset taidot, hyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot, moniammatilliset tiimitoiminnan taidot, palautteen anto- ja vastaanottokyky sekä hyvät asiakaspalvelutaidot. Osastonsihteerinä työskentelevältä vaaditaan lakien ja asetusten tuntemista sekä päivystyksellisten tilanteiden hallintaa.

Kunnallisessa virka- ja työehtosopimuksessa KVTEsissä osastonsihteerit luokitellaan hoitoalan ammattitehtäviin hinnoitteluluokkaan 03HOI1040. Osastonsihteeriltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan tai muuan alan ammatillista perustutkintoa tai aikaisempaa ammatillista tutkintoa. (Kuntatyönantajat 2014, 158.)

Tällä hetkellä KYSiin palkataan osastonsihteereitä, joilla on koulutustaustana yleensä tradenomin, merkonomin tai lähihoitajan tutkinto asiakaspalvelu- ja tietohallintosuuntautumismuutoksena. Osastonsihteereille suuntaavaa koulutusta järjestetään ammatillisissa oppilaitoksissa, yksityisellä sektorilla sekä sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitoksissa. Osastonsihteerin terveydenhuollon koulutusaloilla tutkintonimikkeitä ovat terveydenhuollon sihteeri sekä lähihoitajan tutkinto asiakaspalvelu- ja tietohallinnon suuntautumismuutoksella.

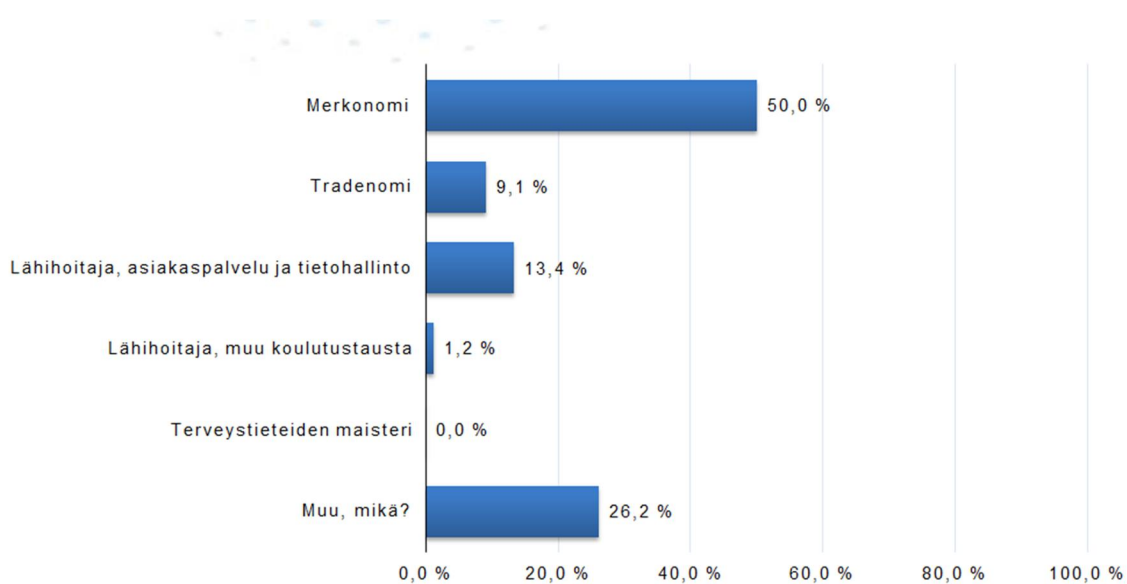
Lähihoitajan tutkinnon ammattitaitovaatimuksia eli kompetensseja ovat mm. ajanvarauksen ja vastaanotto toiminnan sekä potilasasiakirjoihin liittyvien tehtävien hallinta. Hänen tulee hallita työssään käytettävää tieto- ja viestintäteknologiaa, mutta myös potilaan hoidon tarpeen määrittelyä. Hänen tulee noudattaa työssään keskeisiä vastaanotto- ja polikliinisen hoitotyön toimintaperiaatteita sekä hänellä tulee olla itsenäistä päätöksentekokykyä. (Opetushallitus 2014 a.)

Terveydenhuollon sihteerin tulee hallita ajanvarausten teko, potilasasiakirjaprosessi, saneluksen kirjoitus, potilaiden vastaanotto- ja puhelinpalvelu, potilas- ja asiakashallinto-ohjelmien, palvelu- ja maksujärjestelmien sekä terveysalan tietoverkkojen käyttö, tarviketilausten ja hankintojen teko. Lisäksi terveydenhuollon sihteeriltä edellytetään säädösten, määräysten, ohjeiden ja eettisten periaatteiden noudattamista sekä oman työn organisointitaitoja asiakas- ja potilaslähtöisesti. (Opetushallitus 2012.)

Merkonomin tulee hallita ammatissaan erilaiset palvelutilanteet, selvittää organisaation toiminnan kannattavuutta, palvella sekä ulkoisia, että sisäisiä asiakkaita, hyödyntää kielitaitoaan sekä tehdä asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä. (Opetushallitus 2014 b.)

Tradenomi hallitsee laaja-alaiset ja edistyneet liiketalouden alan tiedot. Hänellä tulee olla kyky soveltaa ja tehdä ratkaisuja, joita vaaditaan monimutkaisten tai ennakoimattomien ongelmien ratkaisemisessa. Hän kykenee johtamaan monimutkaisia ammatillisia toimia tai hankkeita sekä kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa toimintaympäristöissä. Tradenomin tulee hallita oman osaamisensa arvioinnin ja kehittämisen lisäksi yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kehittämistä. Hänen tulee kyetä itsenäiseen viestintään ja vuorovaikutukseen ruotsin ja englannin kielellä. Hän hallitsee ammatissaan käyttämää tieto- ja viestintäteknikkaa sekä kykenee johtamiseen sekä itsenäiseen työskentelyyn asiantuntijatehtävissä. (Savonia 2016.)

Kuopion yliopistollisessa sairaalassa vuonna 2015 tehdyn kyselyn (n = 250) perusteella puolet osastonsihteereistä on koulutukseltaan merkonomeja (kuvio 2). Lähihoitaja, asiakaspalvelu ja tietohallinto-suuntautumisalana koulutustaustalla työskentelee KYSissä 13,4 % ja tradenomeja 9,1 %. Muulla kuin edellä mainituilla koulutustaustoilla on yli neljännes osastonsihteereistä. Muita koulutustaustoja ovat muun muassa vastaanotto-osastoavustaja, sosiaali- ja terveydenhuollon sihteeri, merkantti, sihteerin ammattitutkinto, kansakoulu, suuhygienisti, datanomi ja filosofian maisteri. (Kivimäki 2015.)



KUVIO 2. Osastonsihteerin koulutustausta KYSissä, n = 250 (Kivimäki 2015).

5.4 Osastonsihteerin osaamisarvio

Osastonsihteeri vastaa moniammatillisen tiimin jäsenenä potilasprosessin sujumisesta ja hän palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita. Hänen tehtäviinsä kuuluu lähetekäsitely, ajanvaraus, potilaan jatkohoitajien järjestäminen, hoidon aikainen jatkojen toteuttaminen, hoitopalautteiden lähettäminen, asiakaspalvelu puhelimitse ja kasvokkain, laskutukset sekä sanelunpurku joissakin yksiköissä.

KYSin osaamisalueet on jaettu tasapainotetun tuloskortin eli Balance scorecardin neljän näkökulman mukaan, joita ovat potilas-/asiakasnäkökulma, henkilöstönäkökulma, talousnäkökulma sekä

prosessien toimivuuden näkökulma. Nämä neljä näkökulmaa perustuvat organisaation strategioihin ja visioon. Tasapainotettu tulokortti toimii johtamisen työvälineenä ja sillä pystytään muuntamaan strategia mitattavaksi ja määrittelemään tavoitteisiin johtavat kehittämistoimenpiteet. Tämä on keskeistä tuloksellisen työyhteisön aikaansaamiseksi. (Kaplan ja Norton 1995, 66.)

Osaamisarviossa käytetään asteikkoa 0 – 5 (Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.):

0 = ei kuulu tehtäviin

1 = ei vielä osaamista

2= perehtyjä

3= perusosaaja

4= sujuva osaaja

5 = erinomainen osaaja

Osaamisarvion potilas-/asiakasnäkökulma sisältää osaamisalueet tilanneosaaminen, palveluosaaminen ja toimintaympäristöosaaminen. Näyttöön perustuva tietotaito ja työskentelymenetelmät ovat ensisijaisen tärkeitä. Selvitäkseen työssään työntekijä pystyy hyvässä yhteistyössä tiiminsä kanssa vastaamaan haasteisiin, joita asiakkaat/potilaat synnyttävät. (Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Tilanneosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa kohdata erilaisia asiakkaita empaattisesti sekä toimia luontevasti asiakastilanteissa eri väestö-, ikä- ja muiden erityisryhmien kanssa. Osaa mukauttaa toimintaansa erilaisissa asiakastilanteissa niin, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Sekä osaa toimia yhteistyössä tiiminsä kanssa toimien asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja tehdä päätöksiä ja perustella tehdyt päätökset.

Palveluosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Näkee asiakastyön olennaiseksi osaksi ja osaa vastata kokonaisvaltaisesti asiakastyön haasteisiin. Tuntee hyvän palvelukulttuurin ja omaa ohjaus- ja neuvontavalmiudet sekä käyttäytyy asiakasta kunnioittavalla tavalla. On halukas kehittämään asiakastyöhön liittyviä valmiuksiaan.

Toimintaympäristöosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Tuntee laajasti työhönsä liittyvän toimintaympäristön, yhteistyökumppanit sekä keskeiset sidosryhmät. Osaa omalla toiminnallaan edesauttaa kokonaisuuden onnistumista, havaitsee ongelmakohdat sekä esittää ratkaisuvaihtoehtoja.

(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Palveluiden toimivuus eli prosessinäkökulma kattaa osaamisalueet palveluprosessin osaaminen, laatuosaaminen sekä teknologiaosaaminen. Tässä näkökulmassa työntekijä osaa hahmottaa organisaation ydin- ja tukiprosessit, suunnitella ja toteuttaa omalta osaltaan niitä. Työntekijä ymmärtää prosessien jatkuvan kehittämisen tarpeet sekä toiminnan suunnittelun laadun ja teknologian osalta. (Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Palveluprosessin osaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Tuntee KYSin toimintajärjestelmän ja oman työn kannalta keskeiset prosessit sekä toimii tehtävässään näiden mukaisesti.

Laatuosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Tuntee työyksikkönsä prosessit sekä niihin liittyvän ohjeistuksen.

Teknologiaosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa päivittäisessä työssään tarvittavan teknologian sekä tietojärjestelmät. Tuntee tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset.

(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Henkilöstön osaaminen ja uudistuminen eli henkilöstönäkökulma sisältää osaamisalueen yhteistyöosaaminen, jonka alle kuuluvat vuorovaikutus-, viestintä- ja tiimityöosaaminen. Yhteistyöosaamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä pystyy toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä osaa ilmaista työhön liittyviä asioita suullisesti ja kirjallisesti. Tässä näkökulmassa tarkastellaan myös johtamis-, kehittämis-, projektityö-, sekä ohjaus- ja koulutusosaamista.

(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Vuorovaikutusosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa toimia luontevasti eri vuorovaikutustilanteissa. Ymmärtää vaihtoehtoisia näkökulmia, osaa antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti. Toimii empaattisesti ja hienotunteisesti työkavereitaan kohtaan sekä ottaa huomioon yksilöiden erilaisuuden. Omalla toiminnallaan vahvistaa hyvää työilmapiiriä.

Viestintäosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa laatia työhönsä liittyviä kielellisesti ja ulkoasultaan moitteettomia asiakirjoja, osaa mukauttaa esiintymistyyliään tilanteen mukaan sekä pystyy tukemaan työtehtäviään kielitaidolla.

Tiimityöosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa toimia tiimissä tasapuolisesti, tuloksellisesti ja kehittävästi. Osaa käyttää osaamistaan tiimissä monipuolisesti.

Johtamisosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Osaa päivittäisten asioiden ja tilanteiden johtamisen, tietää KYSin strategiat ja hahmottaa niiden keskeiset sisällöt.

Kehittämisosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Pitää yllä omaa ammattitaitoaan, arvioi ja kehittää sitä. Osallistuu työhönsä liittyvään koulutukseen ja hyödyntää oppimistaan työssään.

Projektityöosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Tuntee projektityön vaiheet, ymmärtää keskeiset projektiin liittyvät asiat ja osaa toimia projektissa projektiryhmän jäsenenä.

Ohjaus- ja koulutusosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 4 (asteikolla 0 – 5)

- Huomaa työssään erilaisia oppimis-, ohjaus- ja koulutustarpeita, hallitsee erilaisia koulutuksen ja ohjauksen toteutustapoja sekä on valmis jakamaan osaamistaan ja tietämystään laajemmin.

Tutkimusosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Ymmärtää tutkitun tiedon merkityksen työlle ja tutkimuksen merkityksen organisaation toiminnassa. Osallistuu tarpeen mukaan tutkimusten toteuttamiseen.

(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Osaamisarvion taloudellisuus ja tehokkuus eli talousnäkökulma sisältää talusosaamisen. Työntekijä tiedostaa toiminnan ja talouden välisen yhteyden sekä toimii tehokkaasti ja taloudellisesti työskennellessään.

Talusosaaminen, jossa osastonsihteerin tavoitetaso 3 (asteikolla 0 – 5)

- Ymmärtää omaan työhön liittyvät taloudelliset näkökohdat.

(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

Lisäksi osaamisarviossa arvioidaan työntekijän osaamisia, jotka kuvaavat ammattiryhmän erityisosaamista. Osastonsihteerin ydinosaamisissa tarkastellaan toimistotyö-, asiakirjahallinnan ja tekstinkäsittelyn osaamista. (Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016).

Toimistotyöosaaminen, jossa tavoitetaso 4 (asteikolla 0- 5). Toimistotyöosaaminen sisältää tutkimusten tilauksen, käynti-/hoitoprosessin ja organisaation tuntemisen, kokonaisuuden hallinnan ja organisointikyvyn, tilannetajun sekä priorisointikyvyn.

- Tuntee laajemmin asiakkaiden erityistarpeet ja hallitsee tehtäväkokonaisuudet, osaa suunnitella ja toteuttaa päivittäiset työtehtävät muuttuvissa olosuhteissa ja osaa toimia suuronnettomuustilanteissa.

Asiakirjahallinnan osaaminen, jossa tavoitetaso 4 (asteikolla 0- 5). Asiakirjahallinnan osaaminen sisältää asiakirjan tallennuksen ja käytön, kirjallisen dokumentoinnin sekä asiakirjan arkistoinnin.

- Osaa neuvoa ja edistää potilasasiakirjaprosessin käytäntöjä, ymmärtää ja reagoi hoitotakuun vaatimiin edellytyksiin potilasasiakirjahallinnassa.

Tekstinkäsittelyosaaminen, jossa tavoitetaso 3 (asteikolla 0- 5). Tekstinkäsittelyosaaminen sisältää sanaston tuntemisen sekä tekstinkäsittelyprosessin.

- Perusosaaja osaa tekstinkäsittelyn ja siihen liittyvän asiakirjahallinnan, tietää tekstinkäsittelyn kiireellisyysluokituksen, tuntee työyksikön perussanaston, osaa kirjoittaa virheetöntä tekstiä ja hallitsee suomen kielen. Osaa tuottaa asiakirjoja, tietää asettelumallit ja toimii sovittujen standardien mukaisesti. Tietää potilasasiakirjoihin liittyvän lainsäädännön ja toimii sen mukaisesti.

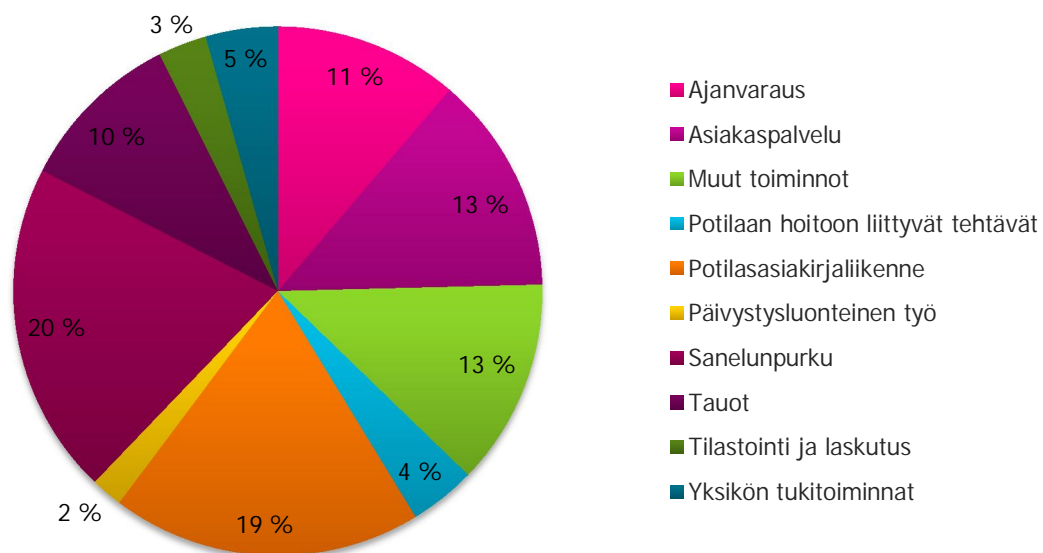
(Kliiniset henkilöstöpalvelut 2016.)

5.5 Osastonsihteerin ydintehtävät Kuopion yliopistollisessa sairaalassa

KYSin Kliinisissä henkilöstöpalveluissa käynnistettiin tuottavuusohjelma vuoden 2015 alusta. Ohjelman tavoitteena oli työntutkimuksen avulla kehittää ja standardoida osastonsihteerien ja tekstinkäsittelijöiden työskentelyä KYSissä oppivan organisaation ja Lean-ajattelun mukaisesti. Työnkuvien selkeyttämisen ja standardoinnin tavoitteena oli luoda yhtenäiset tehtäväkuvat poli-klinikka, vuodeosasto ja toimenpideyksiköissä. Silloiset tehtäväkuvat mallinnettiin työaikaseurannan avulla. Työaikaseurannan menetelmänä käytettiin Timer-työkalua (työntekijöiden oma-seuranta työajan käytöstä). (Konttinen ja Sairanen 2015, 2.)

Toisena tavoitteena oli selvittää tietohallinnon muutosten vaikutus osastonsihteerien ja tekstinkäsittelijöiden työn sisältöön sekä hoito- ja työprosesseihin. Selvityksessä otettiin huomioon, tietohallinnon muutosten mm. paperittomuuden, itseilmoittautumisen sekä e-Kanta arkistoon siirtymisen vaikutukset osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijöiden työn sisältöön ja henkilöstön määrään. Tutkimuksessa tehtiin myös henkilöstömitoituksen arviointia nykyiseen ja tulevaisuuden tarpeisiin sekä toiminnallisiin muutoksiin nähden. (Konttinen ja Sairanen 2015, 2.)

Työajanseurannalla haettiin tietoa sihteerityön kokonaistyömäärän jakautumisesta eri toimintaympäristöissä. Tarkempina tutkimuksen kohteina olivat paperittomuuden ja itseilmoittautumisen aiheuttamat muutokset työajan käytössä. Alla kuviossa 3 esitellään osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän työajan jakautuminen vuonna 2014 KYSissä. (Konttinen ja Sairanen 2015, 3.)



KUVIO 3. Osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän työajan suhteellinen jakautuminen KYSissä (Konttinen ja Sairanen 2015.)

Työnkuvan standardointia varten perustettiin moniammatillinen projektiryhmä, jonka tehtävänä oli määrittellä osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän ydintehtävät KYSissä. Ydintehtävien määrittelyn lähtökohtana oli rajata tehtävät potilaan hoitopolkua ja hoitoprosessia sekä yksikön päivittäistä toimintaa tukeviin tehtäviin, joissa parhaiten pystytään hyödyntämään sihteerin ammattiosaamista ja jotka ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa kliinisten henkilöstöpalveluiden toimesta. (Konttinen ja Sairanen 2015, 14.) Kuviossa 4 ydintehtävät on määritelty pienryhmien tuotosten pohjalta.



KUVIO 4. Osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän ydintehtävät (Konttinen ja Sairanen 2015, 14.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerrotaan ensin käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja sen jälkeen itse tutkimuksen toteuttamisesta sekä sen tuloksista.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen laadullista eli kvalitatiivista menetelmää. Lähestymistavaksi valittiin ennakointi eli Foresight. Ennakointia käytetään tulevaisuutta koskevan tiedon tuottamiseen ja sen avulla pyritään hahmottamaan mahdollisia tulevaisuuksia ja käyttämään tuloksia päätöksen teon tukena. Tutkimustyötä tukevaksi menetelmäksi valittiin Delfoi-menetelmä, joka on monivaiheinen tarkentuva asiantuntijakysely. Tässä tutkimuksessa tehtiin ensin pienemmälle asiantuntijaryhmälle puolistrukturoituhaastattelu ja toisessa vaiheessa edellisten haastattelujen litteroitujen materiaalien pohjalta tehtiin surveypal-sähköinen kyselytutkimus, joka oli kohdennettu laajemmalle asiantuntijaryhmälle. (Ojalasalo ym. 2015, 39, 45, 91, 93.)

Laadullinen tutkimus pyrkii tarkastelemaan havaintoina yhdestä tai muutamasta tutkimuksen kohteeksi valitusta tapauksesta ja sisältää näin ollen aina tapaustutkimuksen piirteitä. Tässä tutkimuksessa havainnoitiin ja haastateltiin eri alojen asiantuntijoita ja koostettiin heidän näkemyksistään tulevaisuuden kuva. Tulevaisuuden tutkimusta tehdessä on tärkeää, että tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Tämän vuoksi tutkimusjoukko valittiin tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2015, 155.)

Ensimmäisen vaiheen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelu. Tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristöä on kyllä tutkittu, mutta haastattelulla saatiin kerättyä tietoa juuri tutkittavan organisaation sekä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamistarpeiden näkökulmasta. Haastattelu on aineistonhankintamenetelmänä hyvin vuorovaikutteinen, siinä myös tutkija osallistuu aineiston tuottamiseen. Puolistrukturoidun haastattelun tapaan kysymykset oli laadittu etukäteen, mutta kysymysten järjestys ja sanamuoto vaihtuivat. (Ojasalo ym. 2015, 106 – 107.)

Haastateltavaksi valittiin asiantuntijoita Kuopion yliopistollisen sairaalan tietohallinnosta, rekrytoinnista sekä hoitotyön tutkijoista, kaikki ovat erikoissairaanhoidon hoitotyön asiantuntijoita. Haastattelut suoritettiin kunkin asiantuntijan omassa työhuoneessa, jolloin haastattelu antaa syvällisemmän kuvan haastateltavan todellisista ajatuksista ja asioita on helpompi myös kuvata ja muistaa, kun ollaan sen äärellä. Paikkaan sidottuja haastatteluja kutsutaan kontestuaalisiksi haastatteluiksi. (Ojasalo ym. 2015, 106 – 107.)

Haastattelun äänitteet litteroitiin ja aineistoa tarkasteltiin laadullisella sisällönanalyysillä. Laadullisella sisällönanalyysillä tarkoitetaan aineiston tutkimista, materiaalin järjestelyä ja jäsentämistä. Analyysissä tutkija havaitsee aineistosta tutkimusongelman kannalta keskeiset asiat. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman tarkka kuvaus erikoissairaanhoidon asiantuntijoiden käsityksestä

osastonsihteerien tulevaisuuden osaamistarpeista, ei luoda tieteellistä tietoa. Haastatteluita tarkasteltiin kokonaisuutena ja niistä kerättiin asiat, jotka esiintyivät tarpeeksi usein ja korostuivat vastauksista ja näistä koottiin teema-alueet. (Mäkelä 2016-04-12; Ojasalo ym. 2015, 110.) Määrällisen tutkimuksen avulla tutkimustuloksesta saadaan objektiivinen ja laadullista aineistoa voidaan käsitellä näin numeerisesti (Vilka 2007, 13 - 14).

Aineistosta laadittiin kysely, joka kohdennettiin laajemmalle asiantuntijaryhmälle; erikoissairaanhoidon asiantuntijoille, hoitotyön johdolle sekä ammatti- ja aikuiskoulutuskeskuksen ja ammattikorkeakoulun opettajille. Kyselyä käytetään, kun halutaan tutkia henkilön mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia tai käyttäytymistä. Aineisto on helppo kerätä kyselyllä, kun tutkittavat ovat hajallaan. Kyselyn tärkein asia on sen ajoitus ja, kun se tehdään sähköisenä, muistutus kyselystä on helppo laittaa tietyn ajan kuluttua. Määrällisessä tutkimuskyselyssä voi olla myös avoimia kysymyksiä. (Vilka 2007, 28, 32.)

6.2 Ensimmäisen vaiheen tutkimushaastattelut

Ensimmäisessä vaiheessa tutkimushaastatteluiden tarkoituksena oli saada mahdollisimman tarkka kuva koskien tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristöä sekä tässä toimintaympäristössä vaadittavaa osastonsihteerin osaamista. Tutkimushaastattelut toteutettiin keväällä 2016 huhti-toukokuun aikana. Kaikilla haastateltavilla on laaja näkemys erikoissairaanhoidon toimintaympäristöstä sekä osastonsihteerin osaamisista. He kaikki osallistuvat työryhmiin, joissa suunnitellaan ja nähdään tulevaisuuden toimintaympäristöä. Valitut haastateltavat toimivat hoitotyön sekä tietohallinnon asiantuntijoina.

Kaikki haastateltavat suostuivat haastatteluun mielellään. Haastattelut suoritettiin yksilohaastatteluina haastateltavan työhuoneessa. Ennen haastattelua haastateltaville lähetettiin sähköpostitse tietoa haastattelusta sekä haastattelukysymykset (liite 1). Liitteessä esitetyt kysymykset muodostivat haastattelurungon, jolla varmistettiin, että rakenne säilyi jokaisessa haastattelussa samanmuotoisena. Haastattelurungon käyttäminen ei kuitenkaan estänyt keskustelun olemista enemmän vapaamuotoista. Kaikki haastattelut etenivät haastateltavien ehdoilla ja heidän omien kokemusten ja näkemysten mukaan. Haastateltaville lähetetyssä viestissä oli maininta haastattelumateriaalin luottamuksellisuudesta ja se mainittiin myös haastattelun alussa. (Ojasalo ym. 2015, 106 – 107.)

Haastattelut nauhoitettiin, koska se antaa tutkijalle paremman mahdollisuuden keskittyä haastatteluun ja siten keskustelusta tuli vuorovaikutuksellisempi ja vapauttaa haastattelijan tarkkailemaan haastateltavaa. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin suullinen suostumus haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelut litteroitiin tutkijan toimesta liki välittömästi kunkin haastattelun jälkeen. Haastattelukysymykset käytiin läpi sekä tehtiin koehaastattelu yhdellä hoitotyön asiantuntijalla ennen varsinaisten haastattelujen aloitusta, jolla varmistettiin, että kysymykset oli laadittu niin että ne ymmärrettäisiin siten kuin tutkija oli tarkoittanut. (Ojasalo ym. 2015, 107.)

Ensimmäisen vaiheen Delfoi-teemahaastattelun kysymykset:

1. Minkälainen kuva sinulla on osastonsihteerin ammatillisesta osaamisesta tämän hetkises- sä erikoissairaanhoidossa?
2. Miten erikoissairaanhoidon toimintaympäristö tulee mielestäsi muuttumaan seuraavan kymmenen vuoden aikana?
3. Miten edellä mainitut muutokset tulevat vaikuttamaan eri ammattiryhmien väliseen työn- jakoon?
4. Mitkä ja miten terveydenhuollon sähköiset tietojärjestelmät ja muu teknologia tulevat muuttumaan seuraavan vuosikymmenen aikana?
5. Vaikuttavatko edellä mainitut muutokset osastonsihteerin työn osaamistarpeisiin ja min- käläistä osaamista erikoissairaanhoidon osastonsihteerin työssä mielestäsi tarvitaan tule- vaisuudessa?

6.2.1 Osastonsihteerin osaamisen taso tänä päivänä

Tutkimuksessa haastateltujen asiantuntijoiden mielestä osastonsihteereiden osaaminen on kes- kittynyt tietojärjestelmiin; ajanvarauksiin, läheteisiin, tekstinkäsittelyyn sekä yleiseen työyksiköi- den organisointiin liittyviin töihin. Osaaminen on varsin kirjavaa, joka johtunee siitä, että osas- tonsihteerin työympäristö on muuttunut valtavasti viimeisten neljän-viiden vuoden aikana. Tieto- järjestelmät ovat uusiutuneet ja sairaala on siirtynyt paperimaailmasta paperittomaan maail- maan. Joka tarkoittaa sitä, että toimintaprosessit ovat muuttuneet voimakkaasti. Työ- ja toimin- tatapojen muuttuminen on hidasta ja vanhasta pois oppiminen voi olla vaikeaa.

Kaikki asiantuntijat olivat sitä mieltä, että osaaminen on pääsääntöisesti erittäin korkeatasoista, todellista osaamista on kuitenkin vaikea arvioida. Osaaminen riippuu hyvin paljon yksilöstä sekä työyksiköstä, jossa osastonsihteeri työskentelee, millaista osaamista kyseisessä yksikössä tarvi- taan. Laadullisesti arvioiden parhaimmillaan kokeneet osastonsihteerit vastaavat todella isoista asioista ja ovat merkittävässä asemassa työskentely-yksikkönsä kokonaisuudessa sekä asioiden päivittäisissä toiminnoissa. Uusissa osastonsihteereissä on valtavasti potentiaalia ja osaamista ja heidän osaamistaan tulisi hyödyntää.

Asiakaspalvelutaito on pääsääntöisesti erinomaista, mutta valitettavasti asiakaspalautteissa on ol- lut paljon myös negatiivista, potilaat ovat kokeneet epäasiallista käytöstä osastonsihteereiden ta- holta. Osastonsihteeri nähdään kuitenkin työyksikön keskuksena, hän on monesti osaston sydän. Kun osastonsihteerillä on kaikki langat käsissään, ”potilaan polku” toimii. Eräs haastateltava sa- noi, että *”minulla on ollut ilo ja kunnia työskennellä jo parinkymmenen vuoden ajan osaavien osastonsihteereiden kanssa”*.

6.2.2 Erikoissairaanhoidon toimintaympäristön tulevaisuuden kehitys

”Sairaanhoidollisessa mielessä ikääntyvien määrä kasvaa sekä sairastavuuden määrä nousee, mi- kä lisää sairastavaa potilasmassaa. Tulee uusia hoitomuotoja sekä hoidon piiriin tulee isompia

massoja. Miten se vaikuttaa erikoissairaanhoidon piirissä hoidettaviin potilaisiin, riippuu paljolti ratkaisuista, joita yhteiskunnassa ollaan juuri tekemässä (Sote-ratkaisut)."

Haastateltavien mielestä erikoissairaanhoidon osuus hoidettavista potilaista kapenee. Erikoissairaanhoidossa tultaneen hoitamaan vain haasteellisimmat ja harvinaisimmat tapaukset. Erikoissairaanhoidon osuus spesifioituu ja kapenee, perusterveydenhuollon osuus kasvaa.

"Myös tulevaisuudessa resurssit ovat niukat ja talouteen tullaan kiinnittämään entistä enemmän huomiota, mikä vaikuttaa siihen, että prosesseja on pakko kehittää. On pakko miettiä kokonaisuuksia ja siihen liittyy paljon digitalisaatio. Paljon asioita muuttuu sähköiseen muotoon ja erilaisiin sovelluksiin. Varmasti kymmenen vuoden aikana on iso loikka edessä. Vaikea vielä edes kuvitella mitä se on. Ajattelisin, että nämä ovat ne keskeiset asiat."

Sosiaali- ja terveysalan muutosratkaisut tulevat muuttamaan haastateltavien mielestä toimintaympäristöä valtavasti. Ratkaisut pakottavat organisaation menemään toisenlaiseen muottiin ja se luonee tehostamispaineita ja erikoissairaanhoidossa joudutaan miettimään, kuinka monta ihmistä tarvitaan jonkun työn loppuun saattamiseen ja kuinka paljon ydintehtävistä jää osastonsihteerille tehtäväksi, mitä tehdään esimerkiksi keskitetysti, osaamisalueittain.

"Tavoitteena on, että entistä vähemmän on raja-aitoja ja meidän potilas olisi nimenomaan oikeassa paikassa hoidettavana. Luulen, että toimintaa ulospäin tulee olemaan enemmän tästä sairaalasta."

Kaikki haastateltavat mainitsevat miten erikoissairaanhoidon toimintaympäristö on jo muuttunut muutamassa vuosikymmenessä niin tietotekniikan kuin osaamisen pääomankin näkökulmasta, mutta muutoksen myllerrykset tulevat olemaan vielä valtavampia seuraavien vuosien aikana sosiaali- ja terveysalan palvelurakennemuutoksen vuoksi. Tulevaisuuden tahtotilan hahmottaminen on vielä kesken, eikä strategisten suuntaviivojen luominen ole helppoa.

6.2.3 Ammattiryhmien välinen työnjako tulevaisuuden erikoissairaanhoidossa

Eräs haastateltavista kertoo, että prosessit tulevat fokuoitumaan enemmän arvon tuottamiseen potilaalle. Haastateltavien mielestä töiden automatisointi vapauttaa työvoimaa potilastyöhön ja kukin ammattiryhmä keskittyy omaan osaamisen alueeseensa. Ohjaaminen ja organisointi tulisivat olemaan osastonsihteerin ydinosaamista tulevaisuudessakin. Lean-johtamismalli tuo selkeyttä työnjakoon ja prosessit nopeutuvat.

"Tehtävänkuvia tullaan yhtenäistämään. Se on välttämätöntä laadun ja lopputuloksen varmistamiseksi, mutta myös sen, että osastonsihteeria pystytään käyttämään organisaation asiantuntijana tai työntekijänä laaja-alaisemmin. Tämä mahdollistaa liikkumisen paremmin ja työntekijä on ns. monikäyttöisempi."

”Kymmenen vuoden päästä meillä ei ole enää aikaa siihen, että toiminto siirretään jonkun muun tehtäväksi tai tarkastettavaksi, vaan jokainen ammattiryhmä tietää omat tehtävänsä ja vastuunsa.”

6.2.4 Tietotekniikan ja teknologian muutos

Haastateltavien mielestä internetpalvelut, sähköinen asiointi, mobiilipalvelut, virtuaaliympäristö ja kaikki muut sähköiset palvelut vähentävät asiakaskäyntejä sekä helpottavat ja yksinkertaistavat mm. potilastietojen tallentamista ja vähentävät siten myös henkilökunnan käyttämää työaikaa erilaisiin kirjaamisiin ja potilasturvallisuus sekä potilastietoturvallisuus paranevat. Potilaalla on oma roolinsa tietojärjestelmissä eli hän itse tuottaa järjestelmään tietoja, jotka tallentuvat reaaliaikaisesti ja integroituvat potilastietojärjestelmään. Potilaan asiointipalvelut ja tietynlainen nettipohjainen ohjaus ja asiointi tulevat käyttöön.

”Automaatio ja tunnistaminen, tietojärjestelmien älykkyys paranee koko ajan. Älykkyydellä tarkoitetaan tässä sitä, että käyttäjät ja potilaat tunnistetaan helpommin, haetaan suostumukset ja tunnistaminen on jo automaattisempaa. Kysytään potilaalta, onko mahdollista, että näitä ja näitä asioita tehdään automaattisesti... Tavoitteena on se, että ne potilaat jotka pystyvät, ilmoittautuvat jo kotona mobiililaitteella. Esimerkiksi aamulla potilas on tulossa sairaalaan, hän on jo kotona kirjautunut ja tarkistanut tietyt, että asiat ovat kunnossa ja siirtyneet sairaalan käytettäväksi...Sairaalasta voidaan laittaa muistute, että muistattehan tulla, potilas kuittaa tulossa ollaan ja siellä näkyvät päivitetty esitiedot.”

6.2.5 Tulevaisuudessa tarvittava osaaminen

Kaikkien haastateltavien mielestä tämä oli vaikein kysymys, minkälaista osaamista tarvitaan tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä? Digitaalisuus ja automatisointi tulevat isoksi osaksi julkisen sektorin toimintoja ja puhelinpalvelu sekä sähköiset palvelut laajenevat. Digitaalisten taitojen merkityksen nähtiin kasvavan ja korostuvan tulevaisuudessa verkkoympäristössä tapahtuvan toiminnan seurauksena. Tietotekninen näppäryys ja luovuus sekä erilaisten sovellusten hallitseminen näyttäytyvät haastateltavien kommentteissa voimakkaasti. Henkilökohtainen opastus ja neuvonta ja tukihenkilön rooli, niin potilaille kuin muulle henkilökunnalle, tulee olemaan iso osa osastonsihteerin työpäivää.

Osastonsihteerin asiantuntijan rooli ei tule häviämään, mutta tarvitaan erityisosaamista asiakaspalveluun ja palveluosaaminen tulee korostumaan, tulevaisuuden asiakkaat haluavat asiakaskokemuksia myös erikoissairaanhoidossa. Sovellusten kehittämisosaaminen sekä innovointi voisivat olla tulevaisuuden erityisosaamista.

”Ajattelisin, että sihteereiden rooli tulee olemaan enemmän asiakaspalvelutyötä tai eri ammattilaisten ohjaus- ja opetustyötä ja erilaisten sovellusten käytön ohjausta eli on asiantuntija niissä.”

Muutama haastateltava toi esille myös lääkäri-sihteeri-työparina toimisen, muuttuisiko osaston-sihteerin rooli enemmän perusterveydenhuollossa toimivan sihteerin työn kuvan mukaiseksi?

”Hoidollinen osaaminen – lääkäri-sihteeri-työparina toimiminen, sihteeri voisi sihteerityön ohella tehdä jotain tiettyjä vitaalimittauksia tms. muita pieniä toimenpiteitä, asennon laittoja poliklinikalla, näytteenottoja, esihaastatteluja. Tällä hetkellä tätä ei meillä hyödynnetä.”

6.3 Toisen vaiheen kyselytutkimuksen tulokset teemoittain

Toisen vaiheen sähköinen kysely laadittiin ensimmäisen vaiheen asiantuntijahaastatteluiden pohjalta ja se toimi haastattelujen tarkentavana otantana. Kysely toteutettiin SurveyPal-ohjelmalla, joka on tyypillinen määrällisen tutkimuksen menetelmä ja on hyödyllinen, kun on tarkoitus kerätä tietoa standardoidussa muodossa (Hirsjärvi ym. 2007, 130). Sähköisellä kyselylomakkeella on helppo kerätä tietoa suuremmalta joukolta ihmisiä. SurveyPal-kyselyn teknisen toteuttamisen suoritti Kliinisten henkilöstöpalveluiden kehittämisspäällikkö.

Ennen kyselylomakkeen laadintaa tutkija perehtyi kyselylomakkeista kertovaan kirjallisuuteen, internet lähteisiin sekä luki erilaisia opinnäytetöissä sekä graduissa käytettyjä kyselylomaketutkimuksia. Perehtyminen aineiston keruumenetelmään oli välttämätöntä, jotta kyettiin huomaamaan kyselyiden erilaiset mahdollisuudet sekä mallit. Tutkija keräsi teoriasta ensimmäisen vaiheen haastattelujen perusteella pääteemat, jotka liittyvät tulevaisuuden osaamiseen erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä. Teemoista muodostettiin kysymyslauseita, jotka ryhmiteltiin aihealueittain. Kysymysten ryhmittelyn myötä muotoutui lomakkeeseen runko. (Hiltunen, s.a.)

Kysely kohdennettiin 20 henkilölle, jotka työskentelevät erikoissairaanhoidon asiantuntijoina, hoitotyön johdossa sekä ammatti- ja aikuiskoulutuskeskuksen ja ammattikorkeakoulun opettajina. Sähköpostilinkki lähetettiin (liite 2) kesäkuussa 2016 ja vielä muistutuksena kesän jälkeen elokuussa 2016. Kyselyyn vastasi 11 henkilöä, näin vastausprosentiksi saatiin 55 %. Kyselyn vastajat valittiin heidän asiantuntijuutensa perusteella.

Kysely jaettiin kahdeksaan teema-alueeseen:

- ✓ Asiakaspalveluosaaminen
- ✓ Toimintaympäristöosaaminen
- ✓ Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen
- ✓ Kielitaito
- ✓ Tietojärjestelmä- ja teknologiaosaaminen
- ✓ Palveluprosessiosaaminen
- ✓ Strateginen osaaminen
- ✓ Oma kehittyminen, työn ja työyhteisön kehittäminen

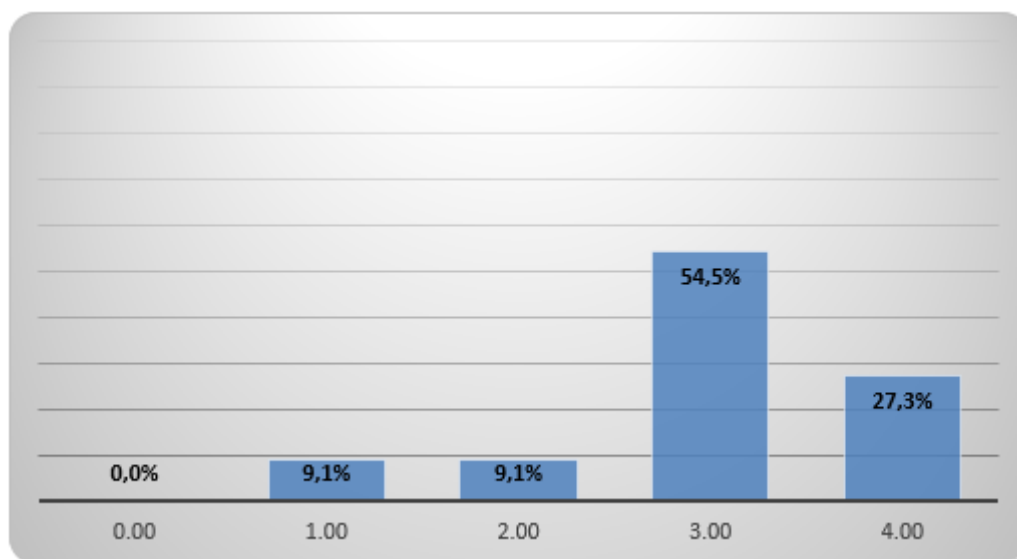
Kyselyssä käytettiin Likertin viisivaiheista asteikkoa (KvantiMOTV 2007.). Taulukossa 2 on esitetty kyselyssä käytetyn asteikon selitteet.

TAULUKKO 2. Surveypal-kyselyn asteikko

<i>Osaamisen taso</i>	
Suuri osaaminen	4
Melko suuri osaaminen	3
Jonkin verran osaamista	2
Vähäinen osaaminen	1

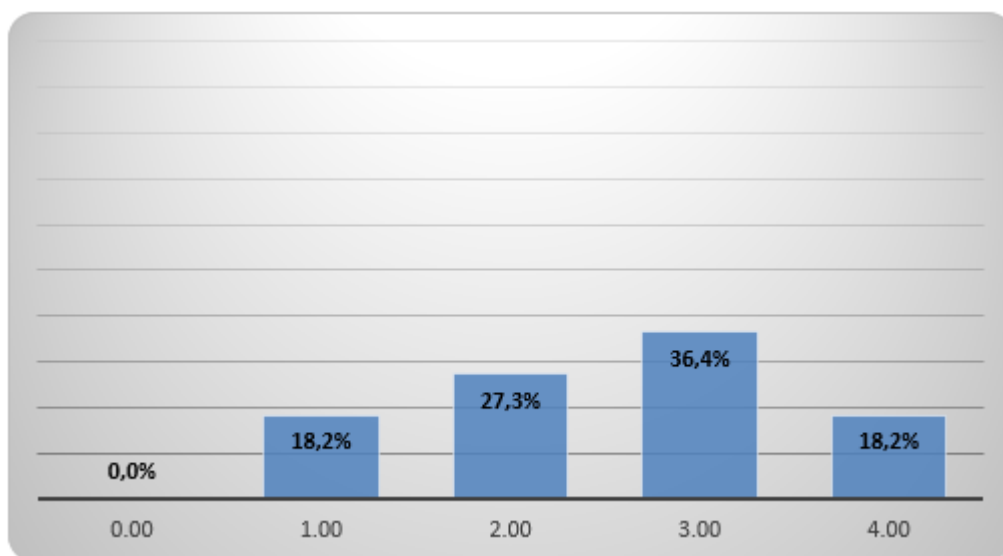
6.3.1 Asiakaspalveluosaaminen

Kyselyn ensimmäisellä sivulla kartoitettiin, minkälaista asiakaspalveluosaamista osastonsihtööri tarvitsee tulevaisuudessa. Kysyttäessä millaista osaamista osastonsihtööri tarvitsee asiakkaan tarpeiden tunnistamisessa ja ennakoimisessa, vastaajista suurin osa (54,5 %) oli sitä mieltä, että osastonsihtööri tarvitsee melko suurta osaamista (kuvio 5).



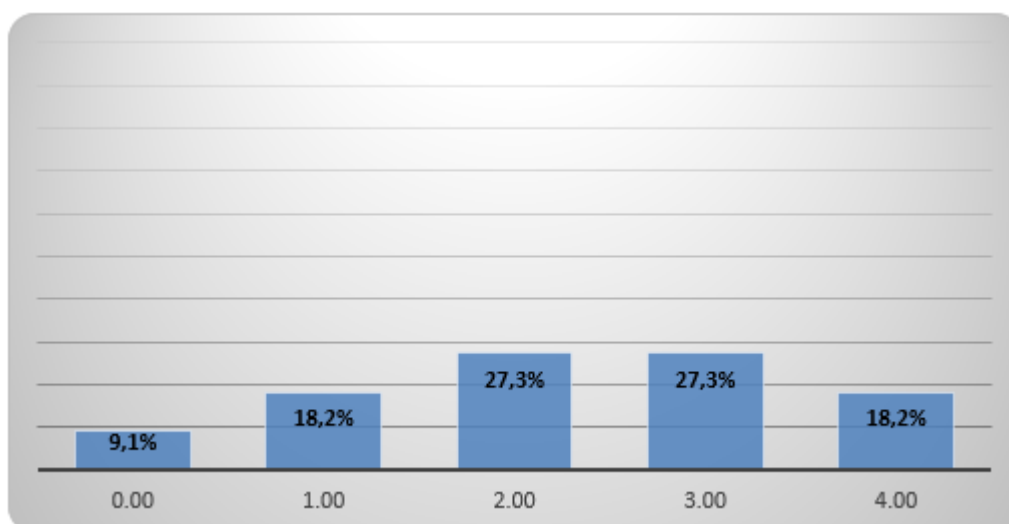
KUVIO 5. Tunnistaa asiakkaan tarpeet ja ennakoi niitä

Kysyttäessä potilaiden ohjaamisen osaamisen tasosta (kuvio 6) hajonta oli runsasta, mutta edelleen suurimman osan mielestä (36,4 %) osastonsihteeri tarvitsee melko suurta osaamista, 27,3 % mielestä jonkin verran osaamista, suurta osaamista ja vähäistä osaamista 18,2 % vastaajista.



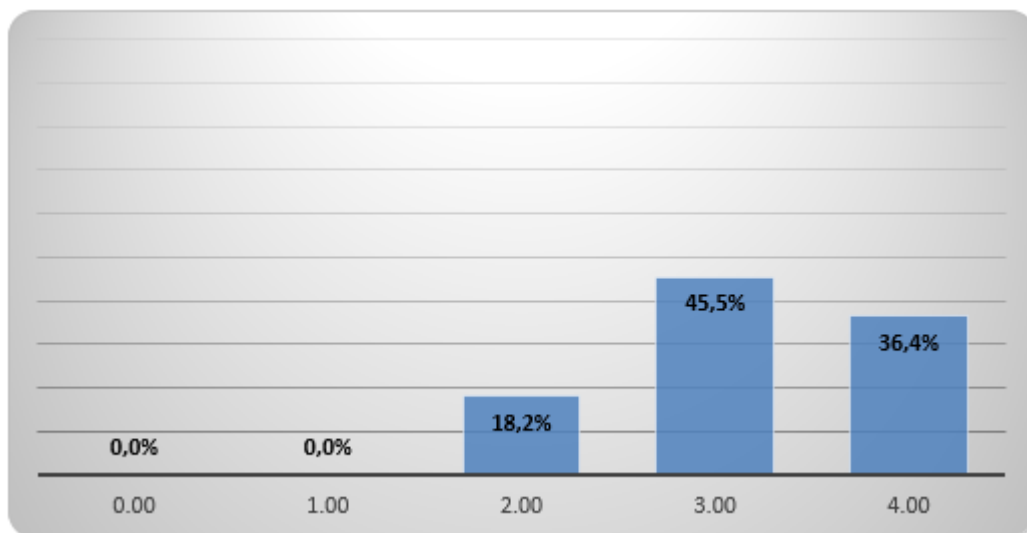
KUVIO 6. Ohjaa potilaita

Kysyttäessä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamistarvetta omaisten ohjaamisessa hajonta oli tasaista (kuvio 7). Vastaajien mielestä osastonsihteeri tarvitsee jonkin verran (27,3 %) tai melko suurta (27,3 %) osaamista, mutta myös vähäistä osaamista (18,2 %) ja suurta osaamista (18,2 %).



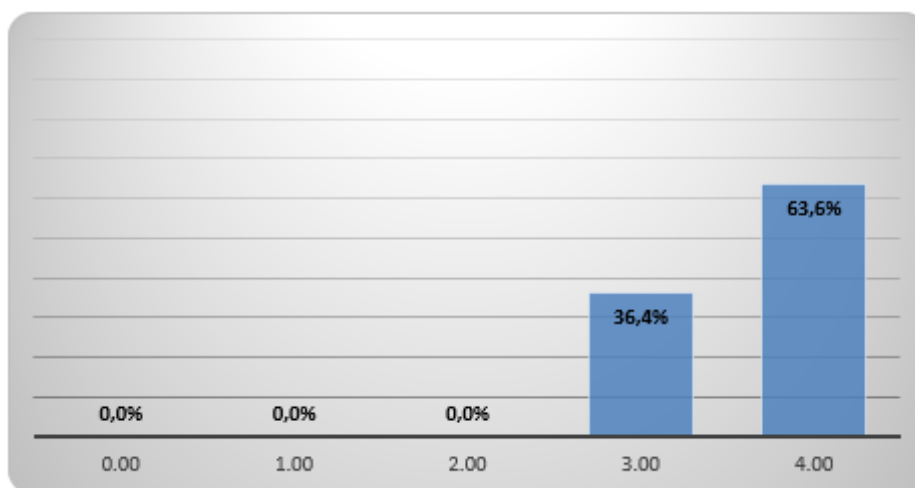
KUVIO 7. Ohjaa omaisia

Vastaajista suurimman osan (45,5 %) mielestä osastonsihteerin tarvitsee melko suurta osaamista arvioimaan potilaan kykyä ottaa tietoa vastaan mm. sähköisten lomakkeiden sekä virtuaaliympäristön käytössä. 36,4 % mielestä tarvitaan suurta osaamista (kuvio 8).



KUVIO 8. Arvioi, onko potilaalla kykyä ottaa tietoa vastaan mm. sähköisten lomakkeiden ja virtuaaliympäristön käytössä

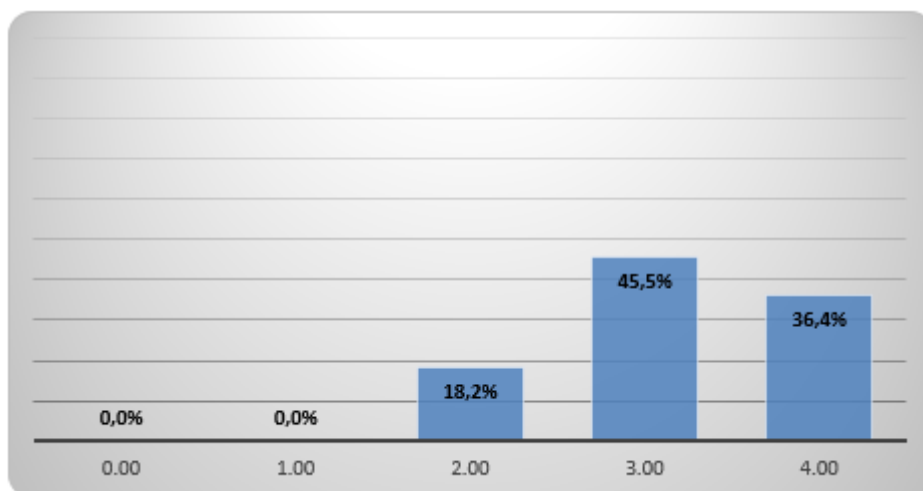
Vastaajien mielestä osastonsihteerin tarvitsee tulevaisuudessa suurta (63,6 %) tai melko suurta (36,4 %) osaamista palvellessaan ja auttaessaan asiakasta sairaalan eri tietokanavissa kuten mobiili- ja virtuaaliympäristössä (kuvio 9).



KUVIO 9. Palvelee ja auttaa asiakasta sairaalan eri tietokanavissa

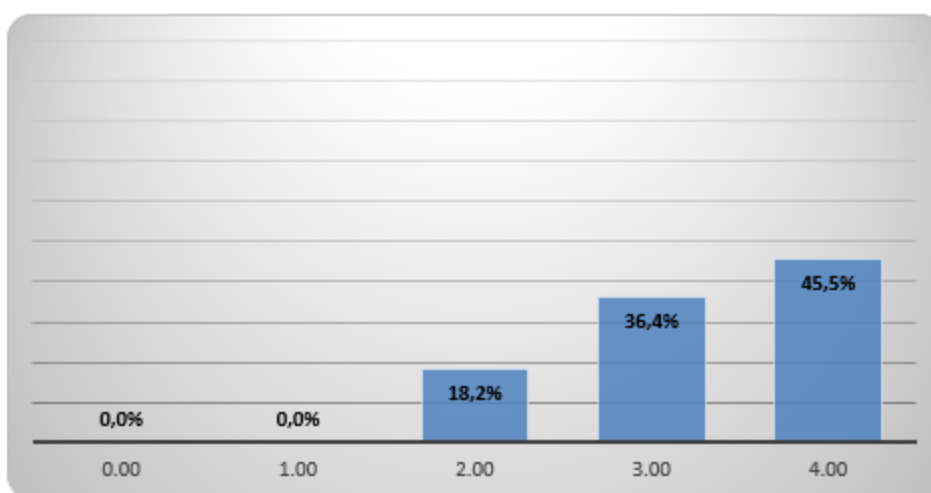
6.3.2 Toimintaympäristöosaaminen

Kysymyslomakkeen toisella sivulla kartoitettiin toimintaympäristöosaamisen aluetta (kuvio 10). Kysyttäessä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamista julkisen sektorin toimintaympäristön tuntemisesta, suurin osa (45,5 %) vastaajista oli sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee melko suurta osaamista, 36,4 % mielestä suurta osaamista.



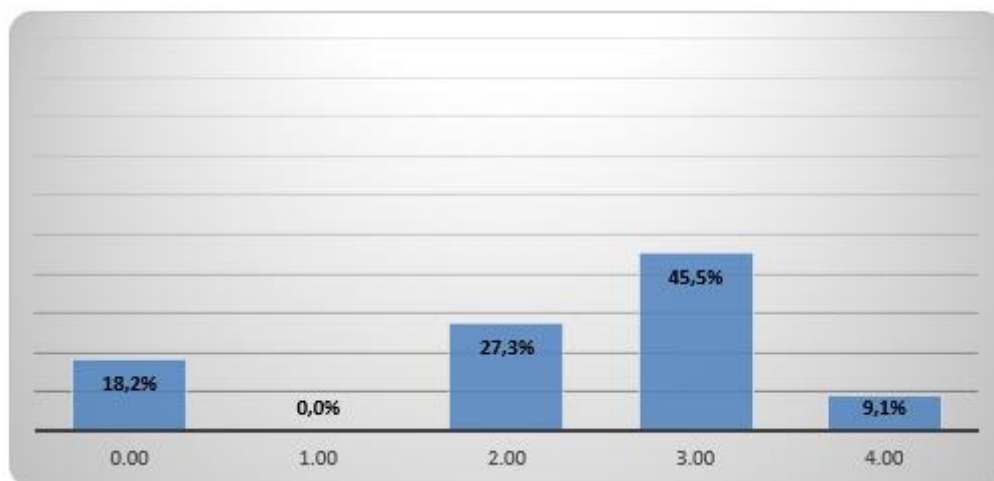
KUVIO 10. Tuntee julkisen sektorin toimintaympäristön

Vastaajista suurimman osan (45,5 %) mielestä osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista toimintatapojen ennakoinnissa ja kehittämisessä omassa toimintaympäristössään, 36,4 % mielestä melko suurta osaamista (kuvio 11).



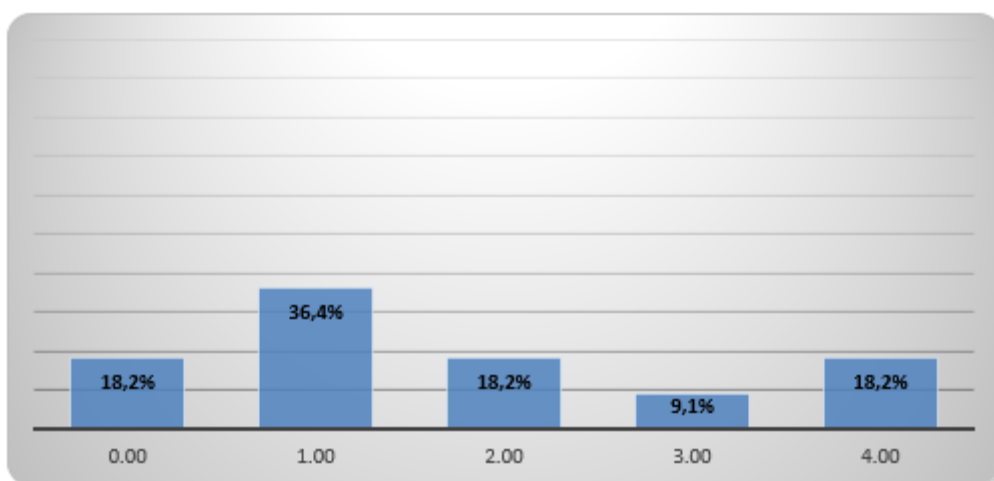
KUVIO 11. Ennakoi ja kehittää uusia toimintatapoja omassa toimintaympäristössä

Kysyttäessä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamista välittää potilaille terveyttä edistäviä ohjeita sairaalan eri tietokanavissa (kuvio 12) suurin osa (45,5 %) vastaajista oli sitä mieltä, että osastonsihteerit tarvitsee melko suurta osaamista. Muut äänet hajautuivat suurta osaamista (9,1 %), jonkin verran osaamista (27,3 %) ja ei osaamista lainkaan (18,2 %) tasoille.



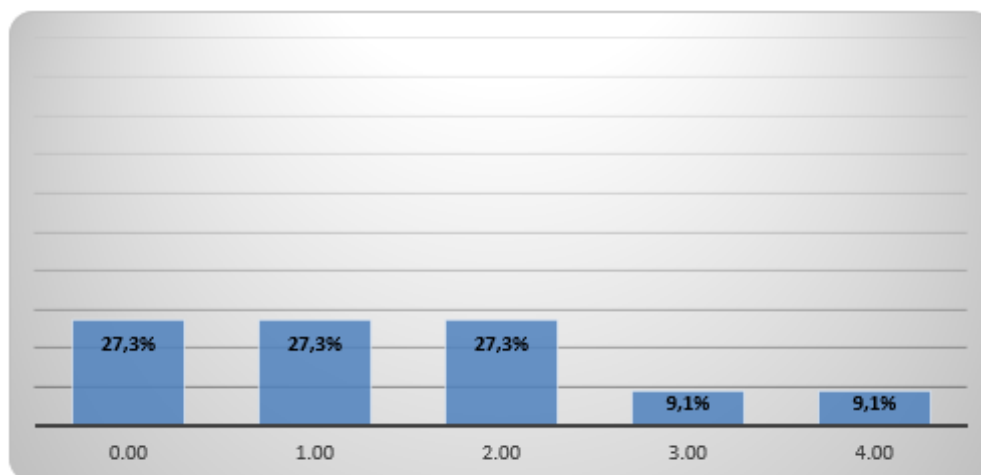
KUVIO 12. Välittää potilaille terveyttä edistäviä ohjeita sairaalan eri tietokanavissa

Kysyttäessä osastonsihteerin toimimista lähempänä hoitotyötä, kuten potilaan valmistelun polikliinisiin tutkimuksiin (kuvio 13), jota tällä hetkellä osastonsihteerit eivät tee erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä, suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että osaamista tarvitaan vain vähän (36,4 %) tai ei lainkaan (18,2 %). Kuitenkin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tulevaisuudessa osastonsihteerit hallitsee myös jossakin määrin hoitotyön osa-alueita (18,2 %).



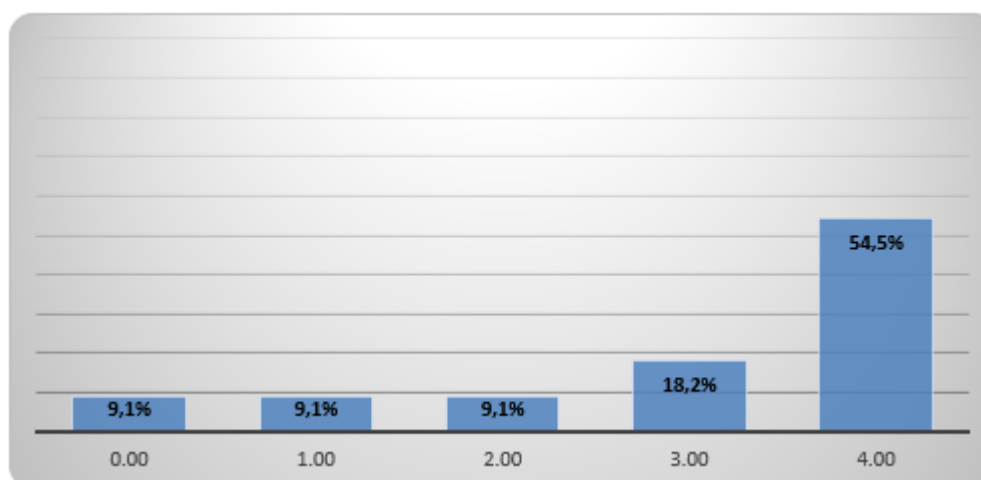
KUVIO 13. Hallitsee potilaan valmistelun polikliinisiin tutkimuksiin

Seuraava kysymys jatkaa osastonsihteerin osaamista hoitotyössä. Kuviosta 14 näkee kuinka äänet jakaantuvat hyvin tasaisesti kysyttäessä osastonsihteerin osaamista suorittaa pieniä hoitotoimia kuten esimerkiksi verenpaineenmittaukset. Äänet jakaantuvat melko tasaisesti ei osaamista lainkaan, vähäistä osaamista ja jonkin verran osaamista osalle (kaikki 27,3 %). Muutama vastanesta on ollut sitä mieltä, että jatkossa osastonsihteeriltä vaaditaan melko suurta tai suurta osaamista suorittamaan pieniä hoitotoimia.



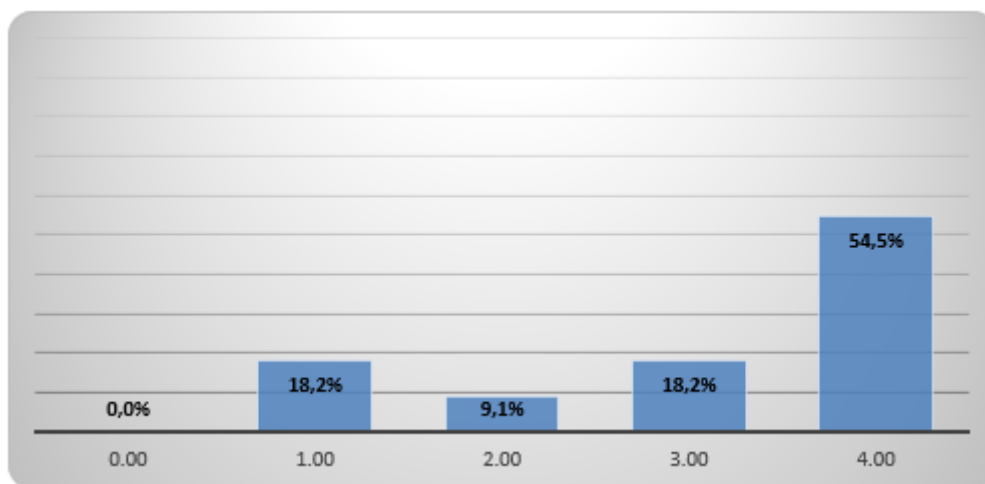
KUVIO 14. Suorittaa pieniä hoitotoimia kuten esim. verenpaineenmittaukset

Kysyttäessä osastonsihteerin toimimista sairaanhoitaja-osastonsihteerityöparina (kuvio 15) tai lääkäri-osastonsihteerityöparina (kuvio 16), vastaajat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista (54,5 %) tulevaisuudessa sekä sairaanhoitaja- että lääkärityöparina työskennellessään. Loput äänet sairaanhoitaja-työparina toimimisessa jakaantuivat melko suurta osaamista (18,2 %) ja jonkin verran osaamista (9,1 %), vähäistä osaamista (9,1 %) ja ei osaamista lainkaan (9,1 %) kesken.



KUVIO 15. Toimii sairaanhoitaja-osastonsihteerityöparina

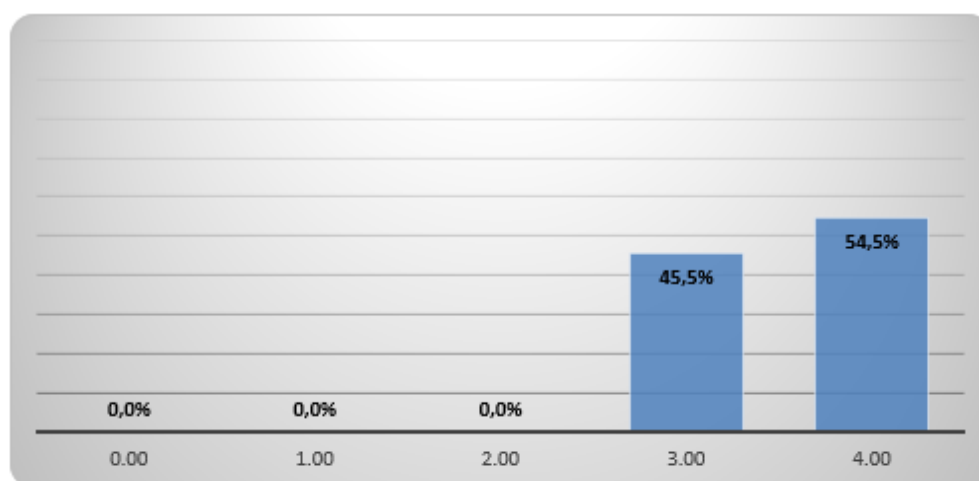
Lääkäri-osastonsihteerityöparina toimimisen (kuvio 16) loput äänet jakaantuivat tasaisesti vähäistä osaamista (18,2 %), jonkin verran osaamista (9,1 %) ja melko suurta osaamista (18,2 %) välille.



KUVIO 16. Toimii lääkäri-osastonsihteerityöparina

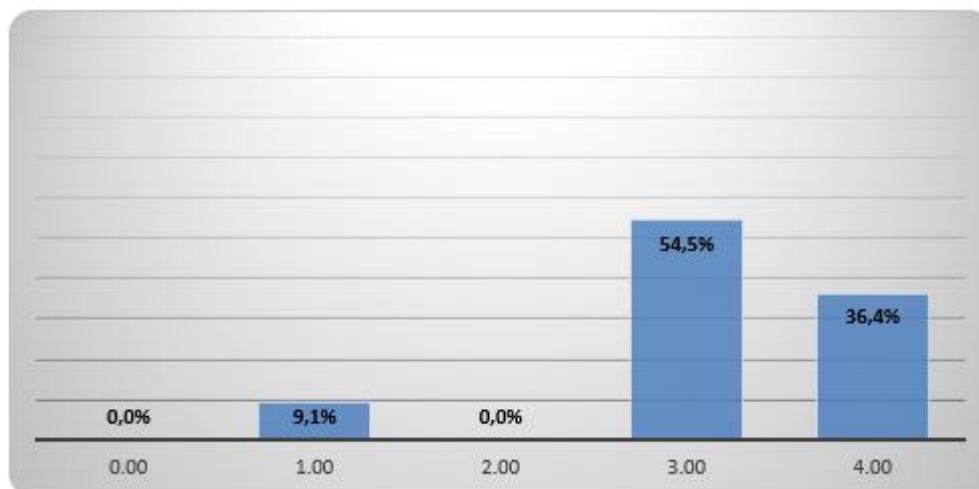
6.3.3 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen

Kysymyslomakkeen kolmannella sivulla vastaajat arvioivat osastonsihteerin tulevaisuuden viestintä- ja vuorovaikutusosaamista. Kuviosta 17 nähdään, että vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista (54,5 %) tai melko suurta osaamista (45,5 %) toimiessaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri väestö-, ikä- ja muiden erityisryhmien kanssa.



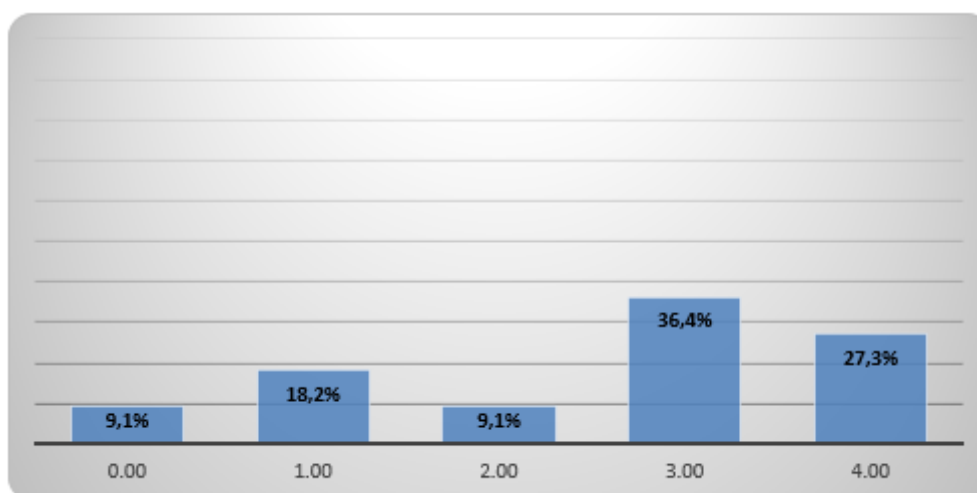
KUVIO 17. Toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri väestö-, ikä- ja muiden erityisryhmien kanssa

Vastaajien mielestä tarvitsevat melko suurta (54,5 %) tai suurta (36,4 %) osaamista tulevaisuudessaakin laatiessaan työhönsä liittyviä asiakirjoja (kuvio 18).



KUVIO 18. Laatii työhönsä liittyvä asiakirjoja

Kysyttäessä osastonsihteerin osaamista kirjallisten tiedotteiden laatisesta (kuvio 19) äänet jakaantuivat tasaisesti. 36,4 % vastaajista oli sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee melko suurta osaamista ja 27,3 % suurta osaamista. Ei osaamista lainkaan sekä jonkin verran osaamista 9,1 % mielestä, vähäistä osaamista 18,2 % vastaajista.

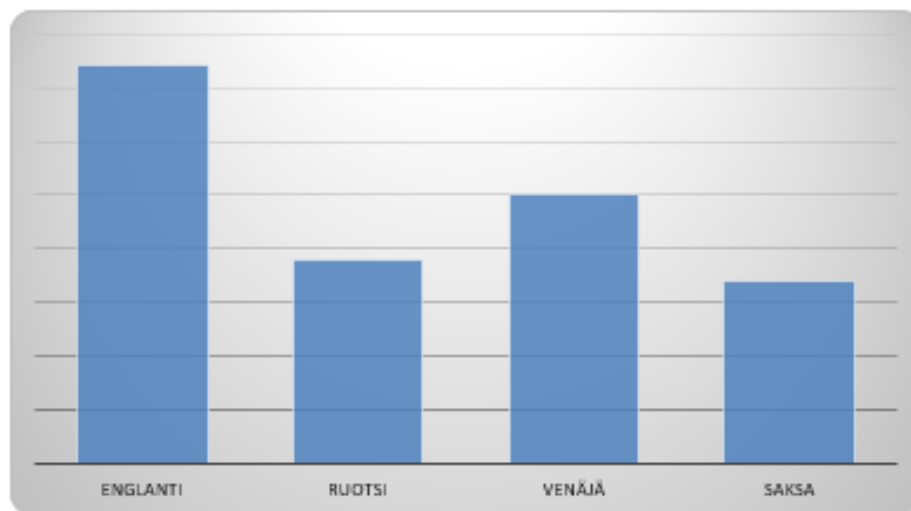


KUVIO 19. Laatii kirjallisia tiedotteita

6.3.4 Kielitaito

Kysymyslomakkeen neljännellä sivulla kysyttiin vastaajien mielipidettä osastonsihteerin kielitaitovaatimuksista. Kysyttäessä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamista kielissä englanti, ruotsi, venäjä ja saksa (kuvio 20), vastaajien mielestä englannin kielen taidossa osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista (72,7 %), loppujen (27,3 %) mielestä melko suurta osaamista. Ruotsin kielen osaamisessa äänissä oli melko paljon hajontaa, 45,5 % mielestä tarvitaan jonkin verran osaamista, 27,3 % mielestä melko suurta osaamista, 18,2 % jonkin verran osaamista ja 9,1 % mielestä

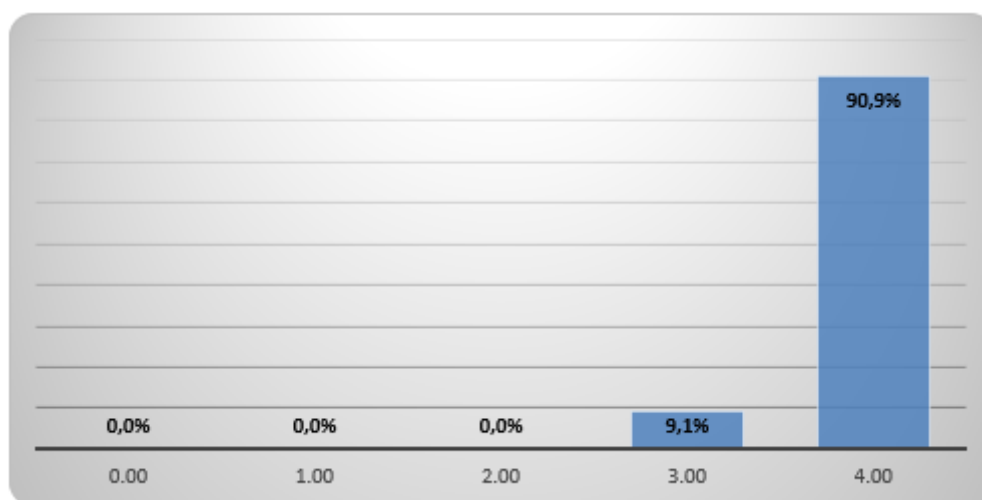
ei osaamista lainkaan. Venäjän kielen taidossa äänet jakaantuivat melko tasan vähäisen osaamisen (27,3 %), jonkin verran osaamista (27,3 %) ja suurta osaamista (27,3 %) kesken. 18,2 % mielestä tarvitaan melko suurta osaamista venäjän kielessä. Vastaajien mielestä saksan kielen osaamista osastonsihteerin tarvitsee tulevaisuudessa vähän (45,5 %), jonkin verran (36,4 %) tai melko suuresti (18,2 %).



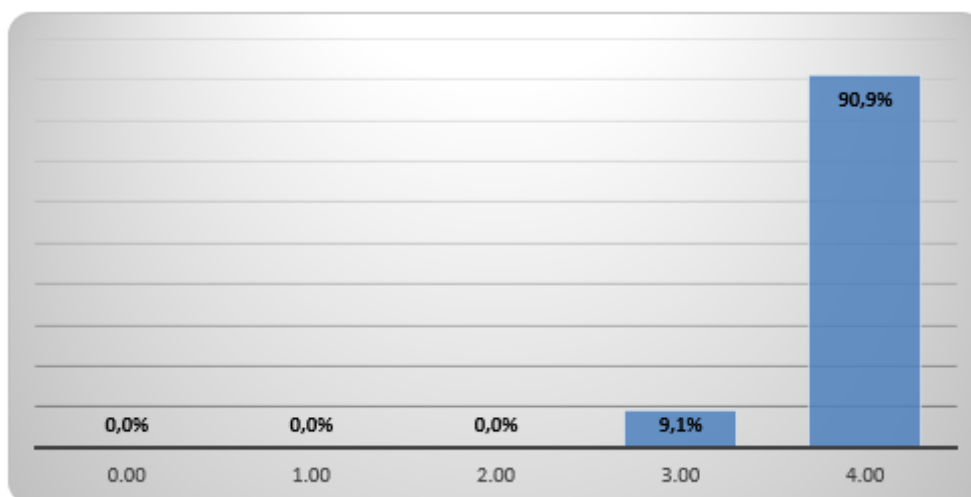
KUVIO 20. Osastonsihteerin kielitaitovaatimukset

6.3.5 Tietojärjestelmä- ja teknologiaosaaminen

Kyselylomakkeen viidennellä sivulla kysyttiin, millaista tietojärjestelmä- ja teknologiaosaamista osastonsihteerin tulee tarvitsemaan. Vastaajat olivat liki yksimielisiä siitä, että osastonsihteerin tarvitsee tulevaisuudessa suurta osaamista (90,9 %) potilastietojärjestelmien (kuvio 21) sekä sähköisen asioinnin ja mobiiliohjelmien hallitsemisessa (kuvio 22), vain 9,1 % mielestä tarvitaan melko suurta osaamista.

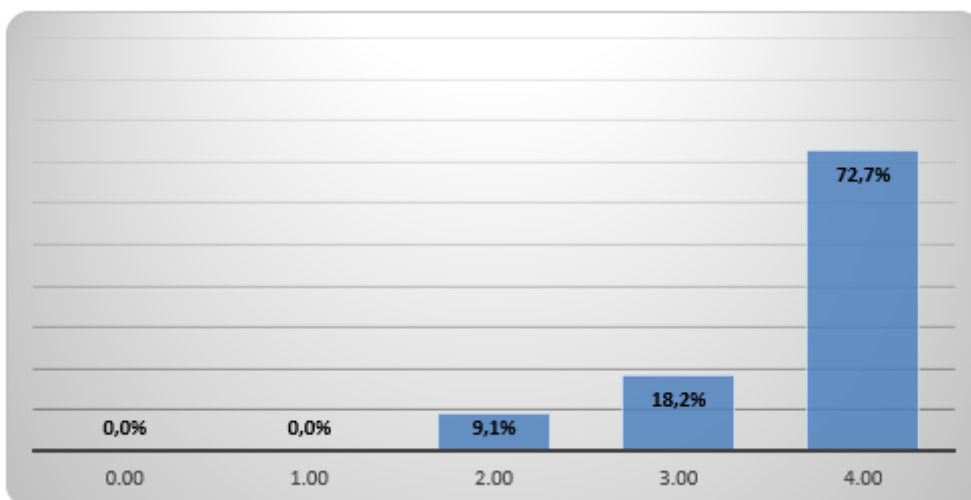


KUVIO 21. Hallitsee potilastietojärjestelmät



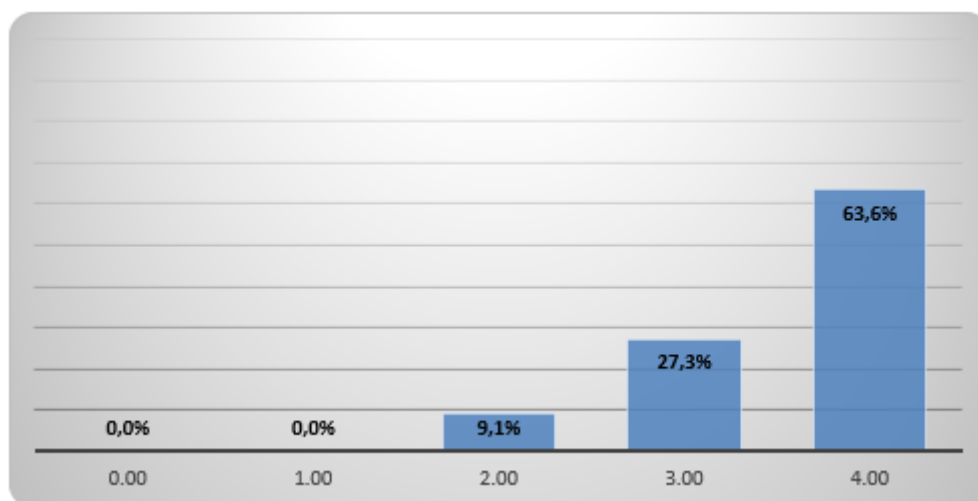
KUVIO 22. Hallitsee sähköisen asioinnin sekä mobiiliohjelmat

Kysyttäessä osastonsihteerin osaamisen tarvetta potilaiden/asiakkaiden ohjaamisessa ja neuvomisessa tietojärjestelmien käytössä vastaajat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että tarvitaan suurta osaamista (72,7 %). 18,2 % mielestä melko suurta ja 9,1 % jonkin verran osaamista (kuvio 23).



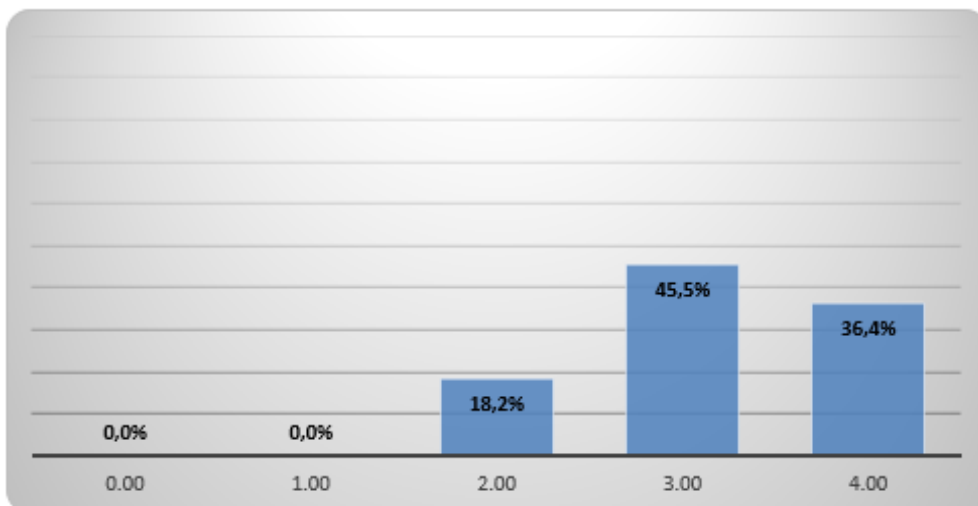
KUVIO 23. Ohjaa ja neuvoo potilaita/asiakkaita tietojärjestelmien käytössä

Vastaajien mielestä osastonsihteerin rooli kasvaa tulevaisuudessa tietojärjestelmien kehittämisessä (kuvio 24). 63,3 % vastanneista oli sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista, 27,3 % mielestä melko suurta osaamista ja loput 9,1 % mielestä jonkin verran osaamista.



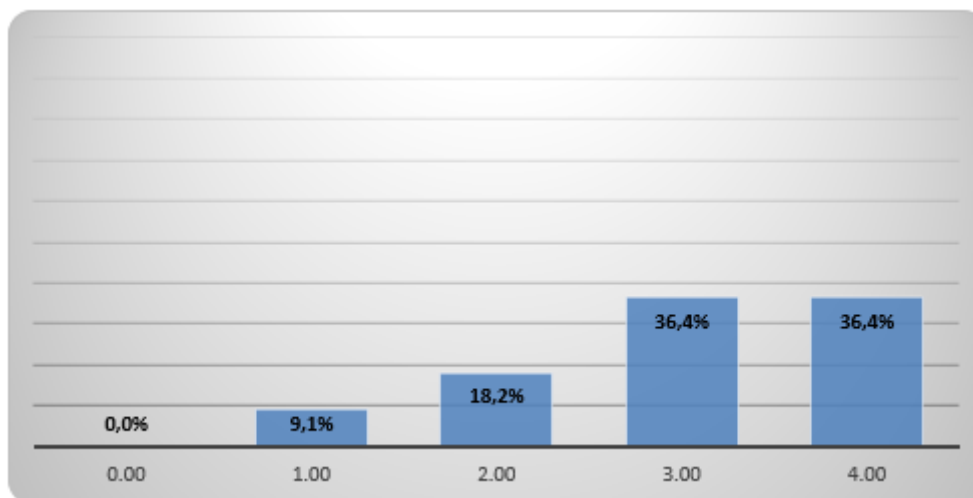
KUVIO 24. On mukana kehittämässä tietojärjestelmiä

Kysyttäessä osastonsihteerin roolia asiantuntijana erilaisissa työryhmissä (kuvio 25), 45,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee melko suurta osaamista, 36,4 % mielestä suurta osaamista ja 18,2 % jonkin verran osaamista.



KUVIO 25. Toimii asiantuntijana ja osallistuu erilaisiin työryhmiin

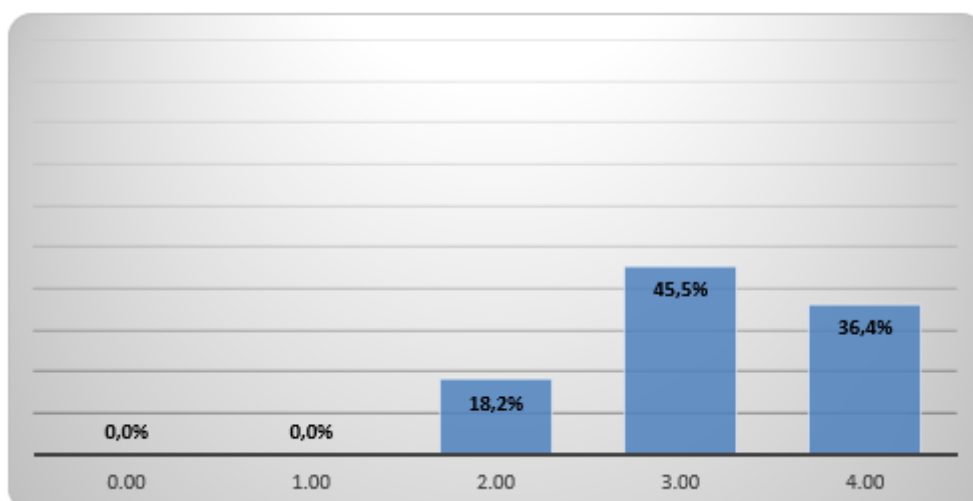
Kysyttäessä osastonsihteerin toimimista ohjaajana ja kouluttajana (kuvio 26) äännet jakaantui melko tasaisesti. 36,4 % vastaajista oli sitä mieltä, että osastonsihteerin tarvitsee suurta osaamista ja 36,4 % suurta osaamista. Jonkin verran osaamista 18,2 % ja vähäistä osaamista 9,1 % mielestä.



KUVIO 26. Toimii ohjaajana ja kouluttajana

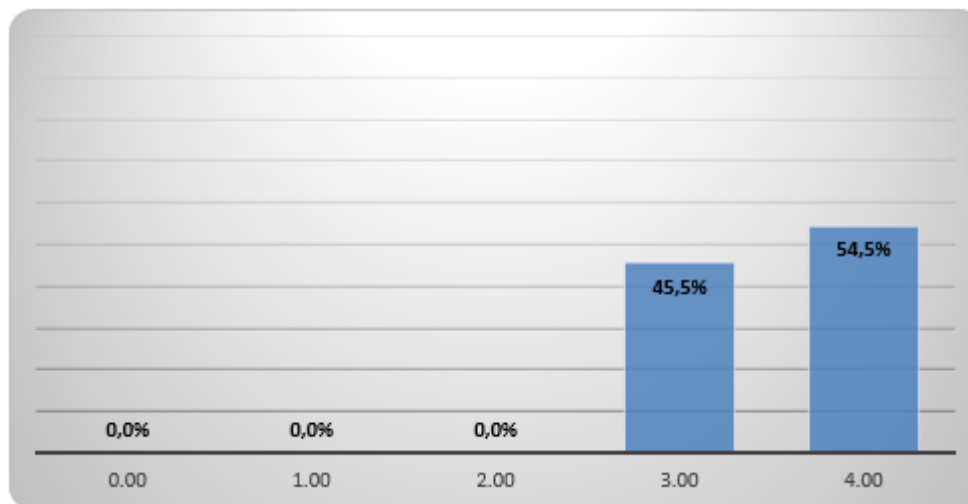
6.3.6 Palveluprosessiosaaminen

Kyselylomakkeen kuudennella sivulla kysyttiin, millaista palveluprosessiosaamista osastonsihteerin tulee tarvitsemaan. Vastaajien mielestä osastonsihteerin tulee hallita tulevaisuudessa useita eri potilasprosesseja (kuvio 27). 45,5 % mielestä tarvitaan melko suurta osaamista, 36,4 % mielestä suurta osaamista ja 18,2 % mielestä jonkin verran osaamista.



KUVIO 27. Hallitsee useita potilasprosesseja

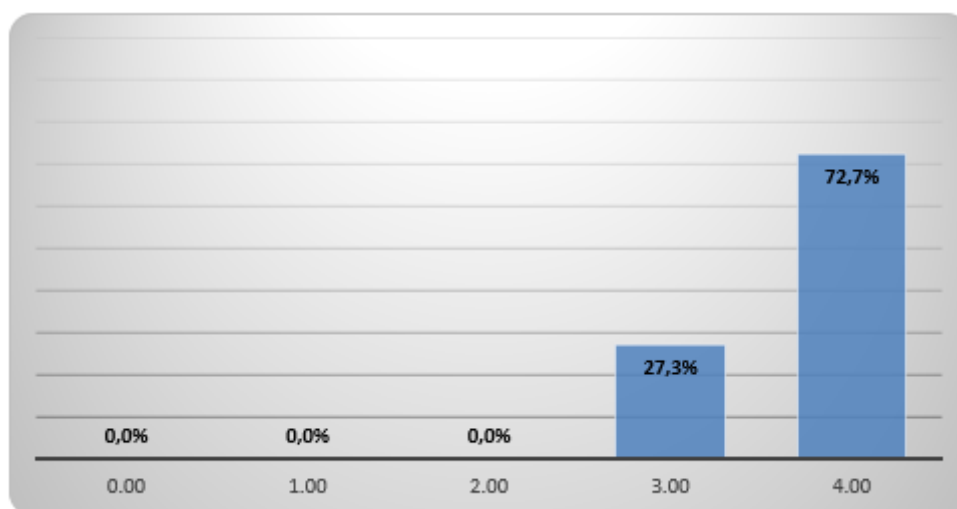
Kysyttäessä osastonsihteerin osaamista hallita useita työpisteitä (kuvio 28) äännet jakaantuivat suuren osaamistarpeen (54,5 %) ja melko suuren osaamisen (45,5 %) kesken. Useiden työpisteiden hallintaa tarvitaan osastonsihteerin työssä jatkossakin.



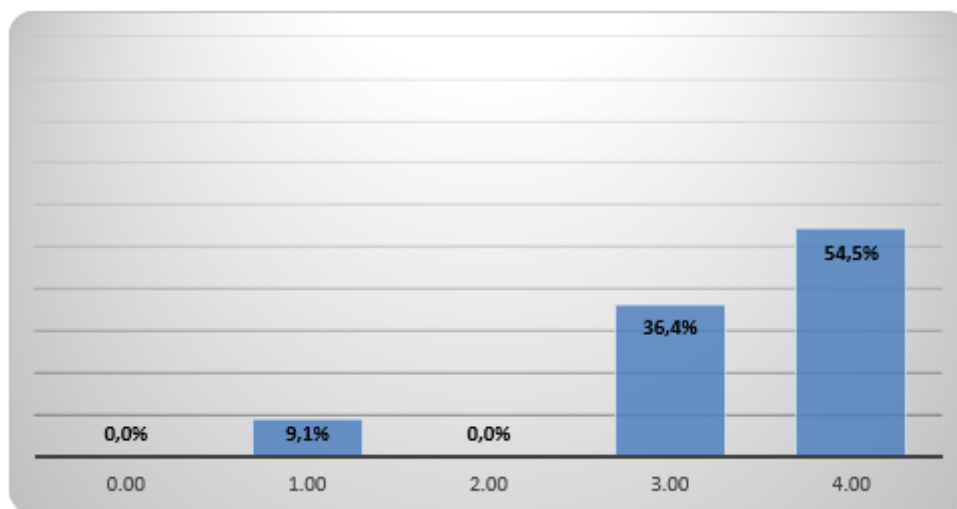
KUVIO 28. Hallitsee useita työpisteitä ja siirtyy sujuvasti tehtävästä toiseen

6.3.7 Strateginen osaaminen

Kyselylomakkeen seitsemännellä sivulla kysyttiin osastonsihteerin tulevaisuuden strategiaosaamista. Vastaajien mielestä osastonsihteerin tulee tuntea lainsäädännön vaatimukset työssään (kuvio 29). 72,7 % mielestä osastonsihteerin tarvitsee lainsäädännön tuntemisessa suurta osaamista, 27,3 % mielestä melko suurta osaamista. Kysyttäessä seuraako osastonsihteerin tulevaisuudessa toiminnan laadullisia tavoitteita huomioiden lainsäädännön (kuvio 30), vastaajien mielestä (54,5 %) tarvitaan suurta osaamista ja melko suurta osaamista (36,4 %). 9,1 % vastaajista oli sitä mieltä, että osaamistarve on vähäistä.



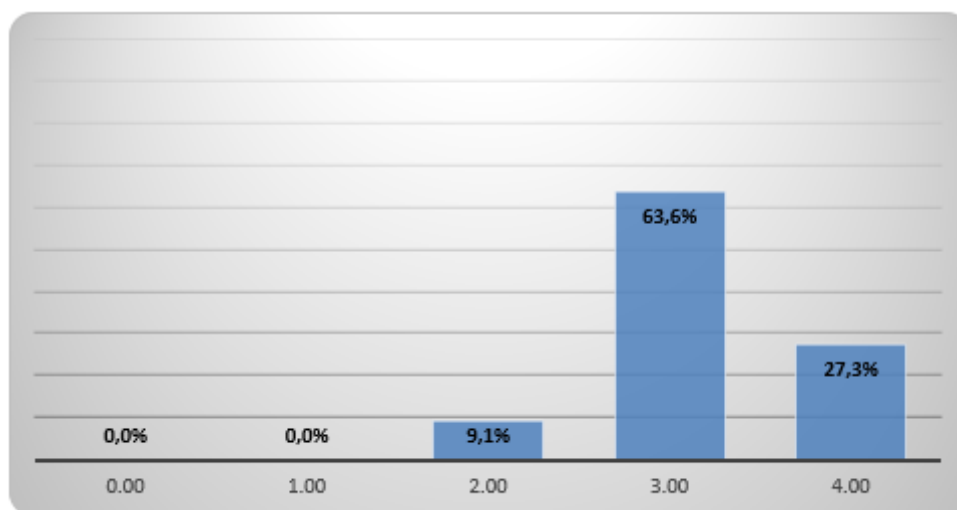
KUVIO 29. Tuntee lainsäädännön vaatimukset työssään



KUVIO 30. Seuraa toiminnan laadullisia tavoitteita huomioiden lainsäädännön

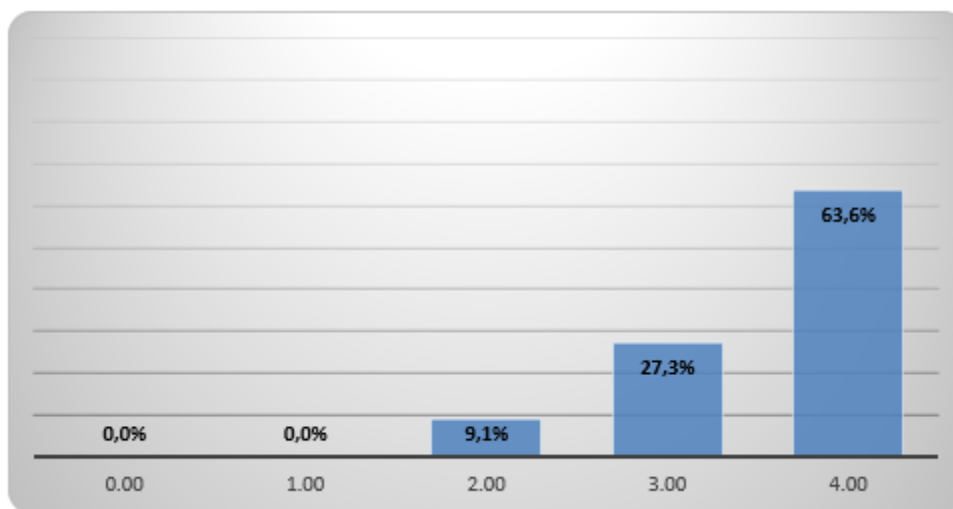
6.3.8 Oma kehittyminen, työn ja työyhteisön kehittäminen

Kysymyslomakkeen kahdeksannella sivulla kysyttiin vastaajien mielipidettä osastonsihteerin osaamista omaan kehittymiseen sekä työn ja työyhteisön kehittämisessä. Kysyttäessä vastaajien mielipidettä osastonsihteerin osaamisesta ennakoida työhönsä ja työyhteisön toimintaan liittyviä kehittämistarpeita (kuvio 31), 63,6 % mielestä osastonsihteerin tarvitsee melko suurta osaamista, 27,3 % mielestä suurta osaamista ja 9,1 % mielestä jonkin verran osaamista.



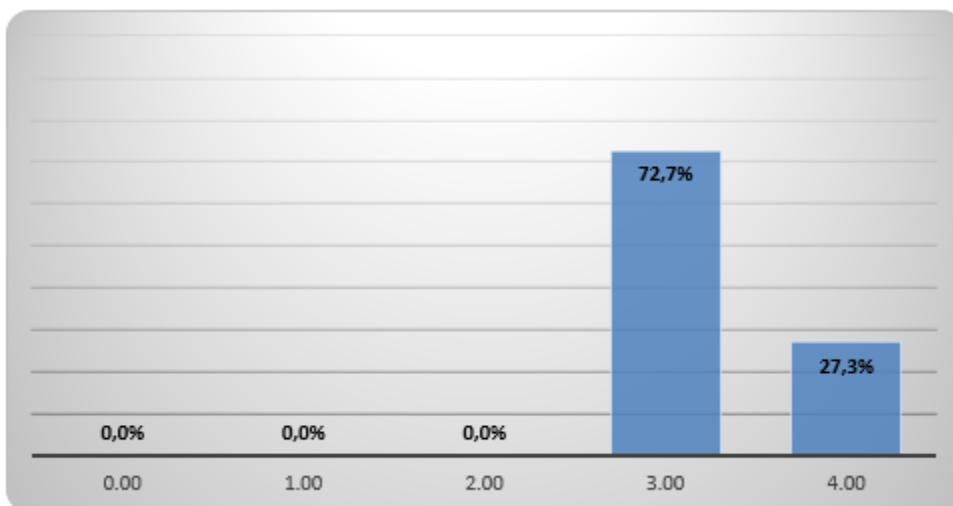
KUVIO 31. Osaa ennakoida työhönsä ja työyhteisön toimintaan liittyviä kehittämistarpeita

Oman ammattitaidon kehittämisessä (kuvio 32) osastonsihteerit tarvitsevat vastaajien mielestä suurta osaamista (63,3 %), melko suurta osaamista (27,3 %) tai jonkin verran osaamista (9,1 %)



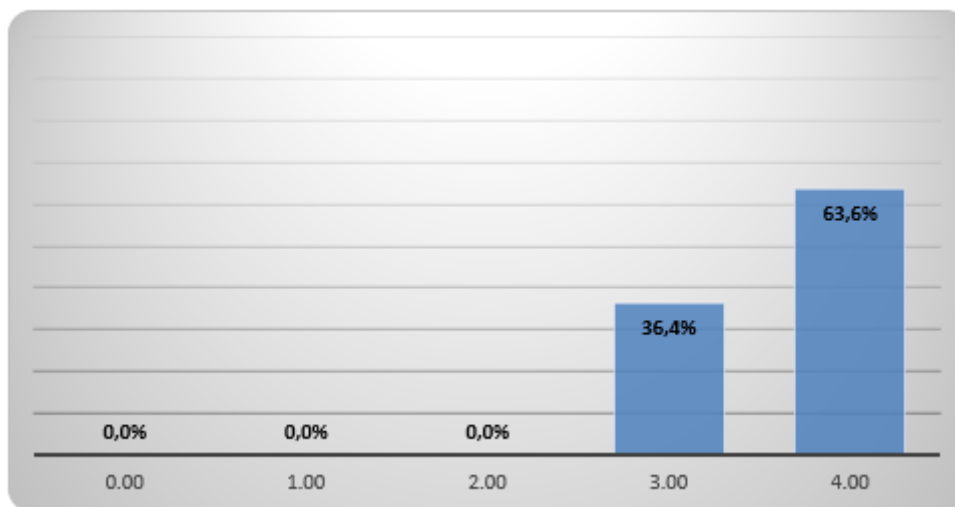
KUVIO 32. Kehittää omaa ammattitaitoaan

Vastaajien mielestä osastonsihteerit tarvitsevat tulevaisuudessa melko suurta osaamista (72,7 %) tai suurta osaamista (27,3 %) jakaa omaa osaamistaan ja tietämystään laajemminkin kuin oman yksikön tasolla (kuvio 33).



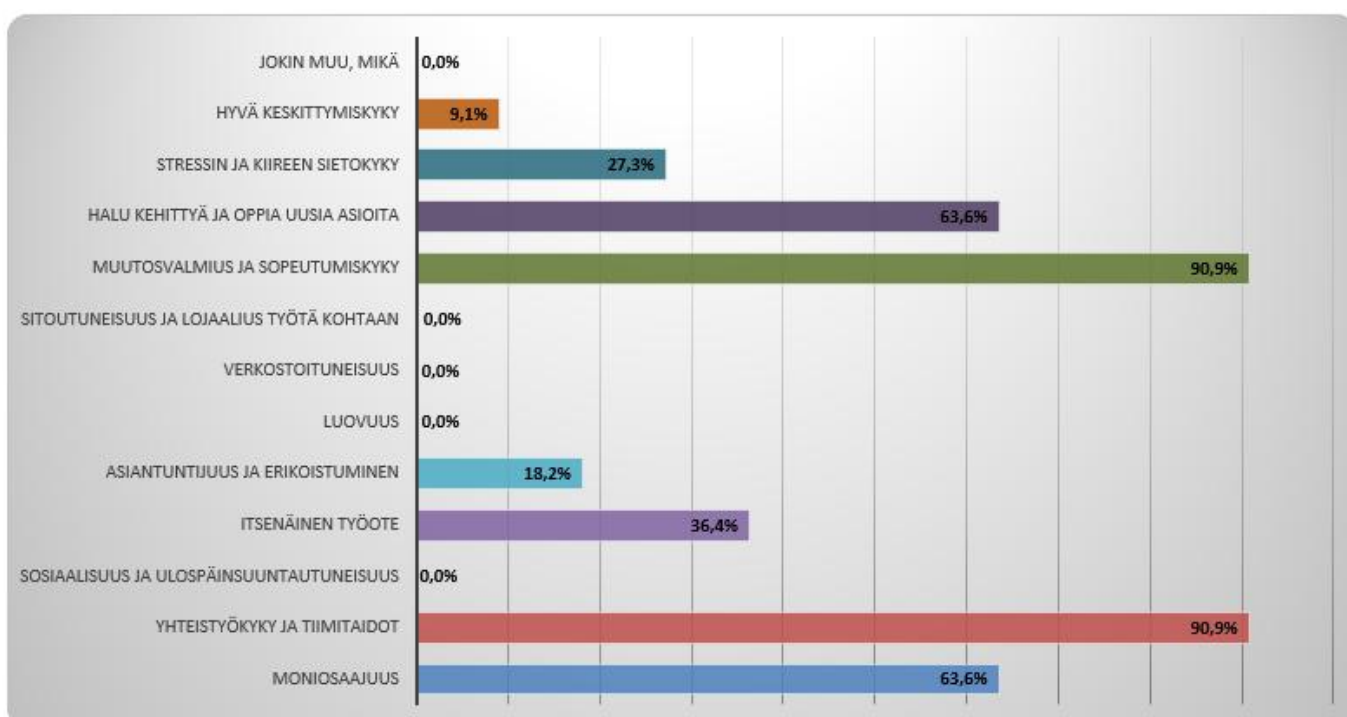
KUVIO 33. Jakaa omaa osaamistaan ja tietämystään laajemminkin kuin oman yksikön tasolla

Kysyttäessä osastonsihteerin osaamista käyttää tiimissä omaa osaamistaan, äänet jakaantuivat suuren osaamistarpeen (63,3 %) ja melko suuren osaamisen (36,4 %) kesken (kuvio 34).



KUVIO 34. Käyttää monipuolisesti tiimissä omaa osaamistaan

Kyselyssä haluttiin tiedustella myös osastonsihteerin tulevaisuuden ominaisuuksia (kuvio 35), tärkeimmiksi nousivat yhteistyökyky ja tiimityötaidot sekä muutosvalmius ja sopeutumiskyky 90,9 %. Moniosaajius (63,3 %) sekä halu kehittyä ja oppia uusia asioita (63,3 %) näyttäytyivät seuraavaksi tarpeellisina ominaisuuksina. Itsenäinen työote (36,4 %), stressin ja kiireen sietokyky (27,3 %), asiantuntijuus ja erikoistuminen (18,2 %) sekä hyvä keskittymiskyky (9,1 %) koettiin myös tärkeinä. Vastanneet eivät kokeneet, että sosiaalisuus ja ulospäin suuntautuneisuus, luovuus, verkostoituneisuus sekä sitoutuneisuus ja lojaalius työtä kohtaan olisivat lainkaan tärkeitä.



KUVIO 35. Osastonsihteerin neljä tärkeintä ominaisuutta tulevaisuuden työelämässä (n=11)

6.3.9 Avointen kysymysten vastauksia

Kyselylomakkeen kymmenennellä sivulla oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisenä kysymyksenä oli, millaista muuta osaamista mielestänne osastonsihteeri tarvitsee. Vastaajien mielestä osastonsihteerillä tulee olla hyvät asiakaspalvelutaidot ja kyky ymmärtää sekä kohdata erilaisia asiakkaita, hänellä tulee olla kyky kehittää toimintoja sekä osallistua niiden parantamiseen, sitoutumista työelämän muutoksiin, yhteistyökykyä ja joustavuutta.

Vastaajien mielestä osastonsihteeri tarvitsee erilaisten tietoteknisten taitojen kehittämistä, mobiilipalvelujen tuntemista ja niiden soveltamista sairaalassa käytössä oleviin järjestelmiin. Sähköinen asiointi ja digitalisaatio mullistavat toimintaympäristöä ja potilaan hoitaminen muuttuu enemmän sähköiseen muotoon ja osastonsihteeri tarvitsee osaamista erilaisten mobiilisovellusten hyödyntämisessä. Tämä vaatii uusien toimintatapojen ja hoitoprosessien opettelemista ja sisäistämistä. Erilaisten sähköisten työkalujen käyttö ja niiden opastaminen tulee olla sujuvaa.

Osastonsihteerin tulee tuntea erilaisia kulttuureita ja osata huomioida erityistarpeet asiakaspalvelussa. Hyvän kielitaidon omaaminen tulee kasvamaan terveysturmatkailun ja maahanmuuton lisäntyessä.

Osastonsihteeri tulee tarvitsemaan myös taitoa perehdyttämiseen sekä oman tiedon jakamiseen työyhteisön hyväksi. Hänellä tulee olla organisointikykyä ja kykyä johtaa omaa työtään. Erään vastaajan mielestä osastonsihteeri tarvitsee myös asiakirjojen ja käytössä olevien lomakkeiden tuntemista sekä ymmärtää niiden käyttötarkoituksen.

Eräs vastaaja kirjoittaa: *”Sihteerien työtehtävät siirtyvät tulevaisuudessa asiakirjojen hallinnasta enemmän asiakaspalveluun sekä tarvetta olisi myös pienimuotoisten hoidollisten tehtävien osaamiselle, jolloin esim. lääkäri-sihteeri-työparin vastaanotto toiminta voisi laajentua. Sairaanhoidajan työpanosta tarvittaisiin vain vaativampiin hoidollisiin tehtäviin sekä potilasohjaukseen.”*

Kyselyn toisessa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin, millainen koulutus vahvistaisi edellä kuvattuja osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksia. Vastaajien mielestä osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksia tukisi sekä nykyinen lähihoitajakoulutus, jossa on suuntautumismahdollisuus asiakaspalvelu- ja tietohallinnon osaamisala sekä kaupallinen tutkinto merkonomi tai ammattikorkeakoulun tradenomien tutkinto.

Lähihoitajan koulutus vahvistaisi yhden vastaajan mielestä lääkäri-osastonsihteeri- sekä sairaanhoitaja-osastonsihteeri-työparityöskentelyä. Yksi vastaajista mainitsi, että on tärkeää, että lähihoitajan asiakaspalvelun ja tietohallinnon osaamisala saisi jatkua, nimeä sekä opintosuunnitelman sisältöä voitaisiin kehittää. Ehdotettiin, että koulutuksen sisällössä olisi enemmän toimistupuolen osaamista ja hoitupuolen osaamista nykyistä vähemmän. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että

osastonsihteerin työ vaatii tulevaisuudessa ammattikorkeakoulutasoisen tutkinnon, tai esimerkiksi ammattikorkeakoulututkinnon, jossa on yhteys terveydenhuoltoon.

Lisäksi katsottiin, että atk-osaamista pitäisi vahvistaa ja kielikurssit tukisivat kielellisiä taitoja. Osastonsihteeille ehdotettiin lisäksi asiakaspalvelukoulutusta, esiintymis-/ohjaajakoulutusta, atk-lisäkoulutuksia, kielikursseja sekä työkiertoa. Yhden vastaajan mielestä jatkossa kaivataan myös hoidollista koulutusta.

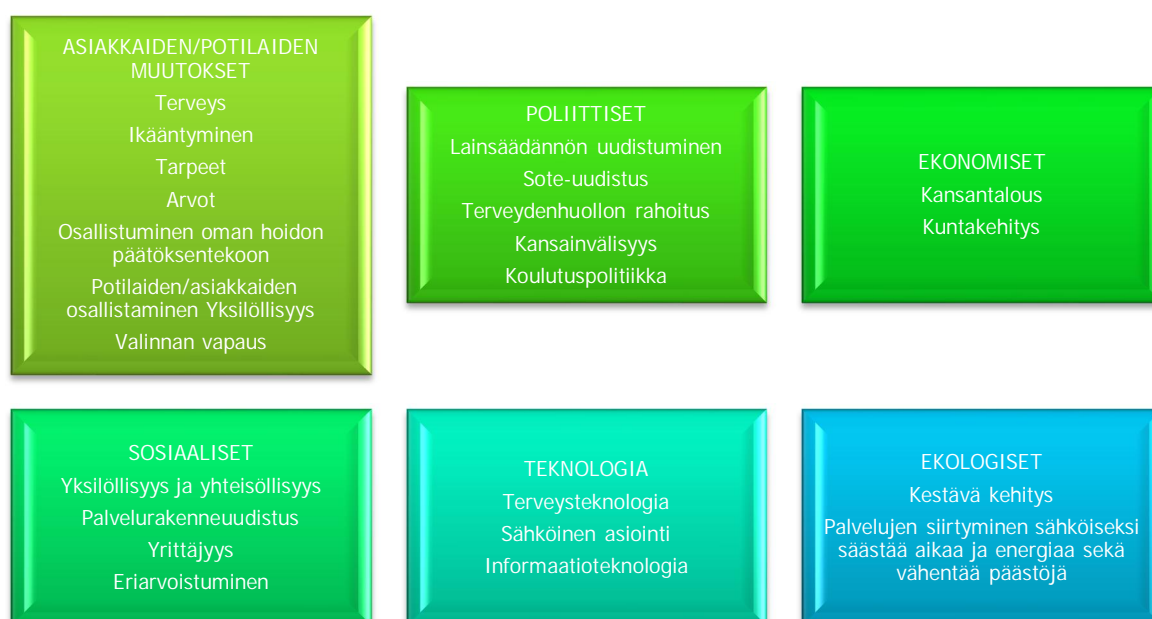
7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia sekä esitetään osastonsihteerin tulevaisuuden tavoiteprofiili.

7.1 Erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutokset

Tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristöön kohdistuu tulevina vuosina entistä enemmän muutospaineita. Lainsäädännön uudistuminen, talouden kiristyminen, maahanmuuton lisääntyminen, tietojärjestelmien ja sähköisen asioinnin uudistukset, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus sekä varmasti myös potilaiden valinnan vapaus ja asiakkaiden odotusten muuttuminen pakottavat muuttamaan toimintatapoja ja sitä kautta ne vaikuttavat eri ammattiryhmien osaamisvaatimuksiin. Osaavan ja ammattitaitoisen työvoiman saatavuus tulee olemaan haaste monelle organisaatiolle. (Ryynänen ym. 2004; Vuorenkoski ja Konttinen 2008; Rousku 2008.)

Erikoissairaanhoidon potilaille palvelujen saatavuus ja esteettömyys paranevat sähköisten ratkaisujen avulla. Potilaita vastuutetaan huolehtimaan omasta terveydestä yhteistyössä ammattihenkilöiden kanssa ja terveyden seurantaan otetaan käyttöön erilaisia seurantalaitteita. Palveluprosesseja tullaan uudistamaan asiakaslähtoisemmiksi ja kustannustehokkaammaksi. Sähköiset järjestelmät muuttavat työtä ja potilaiden ja hoitotyön ammattilaisten välinen kanssakäyminen siirtyy sähköiseksi ja virtuaalisesti tapahtuvaksi. Tulevaisuudessa asiakaslähtöisyys näyttäytyy entistä suuremmissa roolissa erikoissairaanhoidossa. Kuviossa 36 kuvataan APESTE-analyysillä erikoissairaanhoidon toimintaympäristön vaikuttavia tekijöitä. Apeste-analyysia käytetään muutostekijöiden kartoittamiseen organisaation yrityksen toimintaympäristöstä ja hyödynnetään tarkastellessa tulevaisuuden muutoksia. (Laihonen, 2005.)



KUVIO 36. APESTE-analyysi tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä (Laihonen 2005 mukailleen.)

7.2 Tulevaisuuden osastonsihteerityön osaamistarpeet

Teoriaosuudessa kuvatut erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutokset heijastuivat selkeästi ensimmäisen vaiheen asiantuntijahaastatteluissa. Haastatteluissa voimakkaimmin nousivat esille asiakaspalvelu- sekä tietotekninen osaaminen, kun puhelinpalvelu sekä sähköiset palvelut laajenevat. Tietotekninen näppäryys ja luovuus sekä erilaisten sovellusten hallitseminen, opastus ja neuvonta tulevat olemaan keskeisessä osassa osastonsihteerien työkuva. Samanlaisia käsitteitä on tulevaisuuden työelämän vaatimuksissa. (Pietilä 2016; Mäenpää 2016.) Vastauksissa oli havaittavissa erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutos sekä tulevaisuudessa vaadittava entistä vahvempi osaamis- ja vaatimustaso. Työnjako eri ammattiryhmien välillä uudistuu ja muuttuu.

Tutkimusosion haastatteluvaiheessa eräs haastateltavista toteaa ja haluaa muistuttaa: *”Ehdottoman tärkeää on muistaa kaikessa muutoksessa, että Suomessa julkinen sektori on yhteiskunnan hyvinvointia luova rakenne ja sen kuuluu tarjota yhdenvertaiset palvelut kaikille. On huomioitava, että aina on potilaita, jotka eivät pysty toimimaan viimeisimpien normien mukaan, muistettava yhteiskunnan heikimpien jäsenten huomioiminen.”*

Surveypal-kyselyn tuloksista on selkeimmin havaittavissa asiakaspalveluosaaminen. Vastanneiden mielestä osastonsihteerin tulee tarvitsemaan osaamista myös asiakkaiden tarpeiden tunnistamisessa ja ennakoinnissa. Lisäksi hyvin voimakkaasti esille nousee kyky arvioida, onko potilaalla kykyä ottaa tietoa vastaan (mm. sähköisten lomakkeiden osalta ja virtuaaliympäristössä). Vastaajat arvioivat, että osastonsihteerin tulee hallita asiakkaan palvelu sairaalan eri tietokanavissa (mm. mobiili- ja virtuaaliympäristössä).

Vastaajien mielestä osastonsihteerin tulee tuntee julkisen sektorin toimintaympäristöä, hän myös ennakoii ja kehittää uusia toimintatapoja omassa toimintaympäristössään ja välittää terveyttä edistäviä ohjeita sairaalan eri tietokanavissa. Vastaajien mielestä osastonsihteerin ei erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä tee tulevaisuudessakaan pieniä hoitotoimia tai valmistelisi potilasta polikliinisiin tutkimuksiin. Sen sijaan katsottiin, että osastonsihteerin toimii sekä sairaanhoitaja-osastonsihteerityöparina että lääkäri-osastonsihteerityöparina.

Vastausten perusteella osastonsihteerin tarvitsee erittäin paljon osaamista toimiakseen erilaisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa sekä laatiessaan työhönsä liittyviä asiakirjoja ja hiukan vähemmän osaamista kirjallisten tiedotteiden laatimisessa. Englanti näyttäisi kyselyn perusteella olevan tulevaisuudessakin suurella roolilla kielitaitovaatimuksissa. Venäjän kielen osaajia tullaan tarvitsemaan varmasti myös.

Vastaajien mielestä erittäin suurta osaamista osastonsihteerin tarvitsee tulevaisuudessa potilastietojärjestelmien hallinnassa sekä sähköisen asioinnin ja mobiiliohjelmien hallinnassa. Ja kuten

haastatteluissa, myös kyselystä tulee ilmi voimakkaasti ohjaus- sekä kehittämisosaaminen tietojärjestelmien osalta ja osastonsihteeri tulee toimimaan asiantuntijana erilaisissa työryhmissä. Osastonsihteerin tulee hallita useita potilasprosesseja sekä siirtyä sujuvasti työpisteestä ja tehtävästä toiseen. Hän tuntee lainsäädännön vaatimukset sekä seuraa toiminnan laadullisia tavoitteita.

Osastonsihteeri ennakoii oman työnsä sekä työyhteisön toimintaan liittyviä kehittämistarpeita ja kehittää omaa ammattitaitoaan. Hän myös jakaa omaa osaamistaan sekä tietämystään ja käyttää omaa osaamistaan monipuolisesti tiimissä. Vastaajien mielestä osastonsihteerin tärkeimmät ominaisuudet tulevaisuudessa ovat yhteistyökyky ja tiimityötaidot.

7.3 Osastonsihteerin tulevaisuuden tavoiteprofiili

Tulevaisuudessa osastonsihteeri työskentelee siis toimintaympäristössä, jossa toiminnat ja prosessit on suunniteltu Lean-mallin mukaisesti, niissä ei ole hukkaa ja tieto kulkee sujuvasti tietojärjestelmästä toiseen. Potilasiin/asiakkaisiin ollaan yhteydessä virtuaalisesti ja asiakaspalvelu muuttuu enemmän sähköisesti tapahtuvaksi. Kasvokkain kohtaamisia on vähemmän. Asiakaspalvelutaito ja viestintä- ja vuorovaikutustaidot korostuvat, kun asiakas ei näe ilmeitä ja eleitä. Osastonsihteeriltä odotetaan yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, muutos- ja sopeutumiskykyä, moniosaajuutta, halua kehittyä ja oppia uutta sekä itsenäistä työtettä. Kuviossa 37 on kerätty osastonsihteerin tulevaisuuden tavoiteprofiili; kvalifikaatiot eli osaamistarpeet.



KUVIO 37. Osastonsihteerin tulevaisuuden tavoiteprofiili

Jatkotutkimusaiheet

Tutkimusta olisi mielenkiintoista jatkaa osaamisen johtamisen näkökulmasta. Tässä työssä on tutkittu millaista osaamista meillä tulisi olla tulevaisuuden haasteiden edessä ja jatkotutkimuksessa olisi mielekästä tutkia organisaation osaamisen kehittämistä johtamisen näkökulmasta. Erinomainen jatkotutkimusaihe voisi olla myös työyhteisöosaaminen tiimityössä sekä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Osaamisen näkökulmasta olisi mielenkiintoista tarkastella oppilaitosten asettamia kompetensseja suhteessa työelämän vaatimuksiin.

8 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin sekä tutkimustyön tuloksia, että koko prosessin onnistumista omasta oppimisen näkökulmasta.

8.1 Tulosten tarkastelua

Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksia seuraavan vuosikymmenen aikana ja kartoittaa, miten se muuttaa osastonsihteerityön osaamistarpeita. Tutkimuksen tuloksissa ilmeni, että osastonsihteerin työkuva ja sitä kautta osaamisen vaatimukset ovat muuttumassa. Työkuva muuttuu eniten asiakaspalvelun sekä tietoteknisten taitojen osalta. Tietoteknillisten taitojen merkityksen nähtiin kasvavan ja korostuvan tulevaisuudessa verkostoitumisen ja verkkoympäristöissä tapahtuvan toiminnan seurauksena. Rynnäsen ym. (2004) tulevaisuustyöryhmän, Vuorenkoski ja Konttinen (2008) sekä Rouskun (2008) arvioinnissa päädyttiin tämän tutkimuksen kanssa yhteneväisiin johtopäätöksiin erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksista ja digitalisaation voimakkaasta laajenemisesta.

Opinnäytetyön tulosten mukaan erilaiset ohjaus-, neuvonta- ja kehittämistehtävät tulevat työllistämään tulevaisuudessa osastonsihteeireitä. Osastonsihteeriltä tullaan edellyttämään enenevässä määrin kykyä muutoksen hallintaan, sillä työnkuva ja toimintaympäristö tulevat kehittymään jatkuvasti. Sopeutuakseen näihin muutoksiin osastonsihteerin tulisi pystyä omaksumaan uusia asioita nopeasti ja kyettävä ottamaan vastaan uusia haasteita. Tämä vaatii osastonsihteeriltä innokkuutta oman itsensä kehittämiseen sekä luottamaan omaan ammatilliseen osaamiseensa.

Hyvä osastonsihteerii viihtyy toimistotyössä, jossa erilaiset sairaudet ja elämän koko kirjo on nähtävillä. Hän hallitsee työssään tarvittavat ohjelmistot. Hän on sosiaalinen ja tarttuu toimeen innostuneella ja määrätietoisella otteella. Hän omaa hyvän paineensietokyvyn eikä säikähdä kiirettä, on joustava sekä tulee hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Osastonsihteerii pitää monipuolisesta työnkuvasta ja haasteista. Asiakaspalvelu on hänen vahvuuksiaan ja hänelle on tärkeää, että asiakas tuntee saaneensa hyvän henkilökohtaisen palvelun ja että hänen asiansa on hoidettu hyvin. Osastonsihteerii on työssään aktiivinen ja tekee työtehtävissä huolellisesti loppuun. Työyhteisössä hän pyrkii luomaan toimivaa ja hyvää työilmapiiriä omalla tekemisellään ja huomioidamalla muita työyhteisön jäseniä. Hän kantaa huolta siitä, että myös tavanomaisesta kuviosta poikkeavat potilasasiat menevät sairaalakoneistossa eteenpäin.

Tutkimuksen haastatteluosiossa eräs haastateltavista toteaa: *”Selvää on, että osaamisessa ei koskaan saavuteta sitä tasoa, että kaikilla olisi saman tasoinen osaaminen, vaan se on hyvin henkilöriippuvainen. Joillakin osaaminen on laajaa, ehkä vähän pinnallisempaa, sitten on yksittäisiä ihmisiä, joilla on hyvin spesifistä ja syvää osaamista, eli osaavat jonkun asian todella hyvin, mutta sitten kokonaisuus ei ole hanskassa. Tässäkin tärkeää on, että lähiesimies tuntee oman*

henkilöstönsä ja sen osaamisen ja minkäläistä osaamista tarvitaan tietyissä yksiköissä, jotta henkilöstöä koulutetaan oikeaan suuntaan.”

Työkuvan muuttuessa entistä enemmän verkkoympäristössä tapahtuvaksi asiakaspalveluksi ja tehtävänkuvan muuttuessa niin voimakkaasti, olisi hyvä miettiä onko nimike osastonsihteeri tulevaisuudessa enää ajankohtainen tehtävänkuvaan. Myös oppilaitosten opintosuunnitelmia nimenomaan erikoissairaanhoidon tarpeisiin olisi hyvä miettiä. Lähihoitajan koulutus on lähempänä hoitotyötä, kun taas kaupalliset koulutukset, merkonomi ja tradenomi, ovat liike-elämän tarpeisiin kehitettyjä. Tulevaisuuden osaamistarpeita on syytä tarkastella järjestelmällisesti, samoin koulutuksen sisältöä suhteessa työelämän osaamistarpeisiin.

Tutkimustulokset jäivät melko hillityiksi, muutokset näyttäytyivät melko pieninä. Osastonsihteerin työ lienee muuttumassa enemmän osaamiskeskustyoškentelyksi, jossa pystytään paremmin syventämään osaamista tietyillä ydinosaamisalueilla, esimerkiksi lähete- ja ajanvarauskeskuksissa. Työskentely kasvokkain asiakkaiden kanssa vähenee voimakkaasti ja osastonsihteeri työskentelee tulevaisuudessa pääsääntöisesti sähköisissä virtuaaliyhteyksissä ja hallitsee monenlaisia sovelluksia sähköisen asioinnin maailmassa. Osastonsihteeri tarvitsee vahvaa kieli- ja esiintymistaitoa erilaisissa ohjaustilanteissa.

8.2 Etiikka ja luotettavuus

Tutkimusetiikka edellyttää, että tutkija noudattaa tutkimusta tehdessään eettisiä periaatteita mm. toimeksiantajien ja tutkimuskohteiden suhteen. Tutkijan on huolehdittava, että tutkimuksen kysymyksenasettelu ja tavoitteet, aineiston keruu ja analysointi, tulosten esittely eikä aineiston säilytys loukkaa kohderyhmää. Tutkijan on otettava huomioon myös lainsäädäntö ja tutkija on itse vastuussa tekemistään valinnoista. (Vilka 2007, 89 – 91.)

Tutkimusprosessin tulosten puolueettomuutta edesauttaa, että tutkijalla ja tutkittavalla on mahdollisimman etäinen suhde (Vilka 2007). Prosessin alussa tutkijana koin haasteelliseksi sen, että olen ollut mukana monissa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kehitysprojekteissa ja näin ollut hyvin lähellä tutkittavaa asiaa. Opinnäytetyön ohjaajalta sain työskentelyn alkaessa erinomaiset neuvot, miten voi ottaa etäisyyttä, jotta työhön saadaan mahdollisimman objektiivinen kuva, eikä tutkija itse vaikuta saatuihin tuloksiin. Haastatteluissa vältin ohjailemasta haastateltavaa, keskustelu käytiin ennalta annettujen kysymysten pohjalta. Haastatteluissa tehdyt lisäkysymykset olivat vain tarkentavia kysymyksiä. Surveypal-kyselyssä taas etäisyys tutkittavaan säilyy, koska siinä tutkija ei tapaa tutkittavaa.

Tutkimustyöhön haettiin tutkimuslupa KYSin kliinisten henkilöstöpalveluiden palvelujohtajalta ennen työn aloittamista, lisäksi tutkimuksen tekemisestä ilmoitettiin KYSin henkilöstöjohtajalle.

Työssä on kunnioitettu haastateltavien lausuntoja. Haastateltavat olivat kiinnostuneita aiheen valinnasta ja he suhtautuivat vakavasti haastatteluun. Kaikki haastateltavat olivat todella miettineet kysymyksiä ja olivat paneutuneet aiheeseen. Kyselytutkimuksen vastauksista on vaikea sanoa, paneutuivatko vastaajat huolellisesti aiheeseen ja vastasivatko rehellisesti. Avoimissa vastauksissa ei tullut ilmi, että kysymyksiä olisi ymmärretty väärin, joten oletetaan, että kysymykset ymmärrettiin, kuten ne oli tarkoitettukin. Sekä haastattelukutsun että kyselytutkimuksen mukana oli saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen tavoitteista.

Osallistuminen niin haastatteluihin kuin kyselytutkimukseenkin on ollut vapaaehtoista ja vastaaminen haastattelukutsuun tai vastaaminen kyselyyn on katsottu suostumukseksi osallistua tutkimukseen. Haastatteluissa eikä kyselyssä kerätty henkilö- tai taustatietoja. Haastatteluun osallistuneet henkilöt valittiin heidän asiantuntijuutensa perusteella. Osastonsihteerin tulevaisuuden osaamistarpeiden visio perustuu nykyisyyteen ja on riskinä, että saatu aineisto kuvaa enemmän nykytilannetta kuin tulevaisuutta. Tämän opinnäytetyön raportointi on tehty mahdollisimman rehellisesti; tulokset ovat suoraan tutkimusaineistosta eikä muiden tuloksia ole esitetty omina.

Opinnäytetyön lähteet ovat pääsääntöisesti tuoreita ja ne ovat primaarilähteitä. Ne lähteet, joiden ikä ylittää yli kymmenen vuotta, ovat mukana, koska käsitteet eivät ole muuttuneet tänä aikana, esimerkiksi Kaplanin ja Nortonin (1995) tasapainotetun tuloskortin malli tai sitten kyseisestä näkökulmasta ei ole tehty tuoreempia tutkimuksia. Internet-lähteet ovat luotettavien tahojen julkaisemia ja perustuvat tutkittuun tietoon. Kuviot, joita olen käyttänyt opinnäytetyöraportissa, on tehty itse mukailien lähdemateriaalia tai kuviot ovat toimeksiantajan lähdemateriaalista otettuja.

8.3 Opinnäytetyöprosessin tarkastelua

Haastattelut tukivat hyvin luettua materiaalia erikoissairaanhoidon toimintaympäristön muutoksista ja katsontakanta oli hyvin samanlainen asiantuntijoilla. Haastateltavien valinta palveli mielestäni hyvin tarkoitusta. Ensimmäisen vaiheen haastattelut nauhoitettiin ja tutkijana itse pystyin keskittymään kuuntelemaan haastateltavaa. Vasta haastattelutallenteita kuunnellessa ymmärsin monessa kohden, mitä haastateltava oli jollain asialla tarkoittanut ja asian merkitys avautui toisella lailla.

Hankalin ja lopputuloksen kannalta tärkein osuus oli luoda mahdollisimman käyttökelpoinen sekä ymmärrettävä kyselylomake. Kyselylomakkeen laadintaan jäi varsin vähän aikaa kesälomakauden lähestyessä jo kiivaasti. Itse kyselylomakkeen raamit oli helppo kasata asiantuntijahaastattelun aineiston pohjalta. Kyselylomaketta testattiin kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä kysymyksiä muokatessa. Useiden sanamuotoilujen jälkeen kysymyslomakkeisto saatiin käyttökelpoiseksi. Vastaajien määrä jäi kuitenkin hiukan vajaaksi siitä, mitä olin itse toivonut. Kesäaika lienee vaikuttanut vastaajien kiinnostukseen kyselyä kohtaan, vaikka vastausaikaa jatkettiin ja kyselystä laitettiin muistutus. Vastausten vähäisyydestä huolimatta kyselyn vastauksista on selkeästi näh-

tävissä ne samat suuntalinjat mitä työelämän tulevaisuuden tutkimuksissa sekä asiantuntijahaastatteluissakin oli ollut.

Tutkimussuunnitelmaan olin laatinut tutkimustyön SWOT-analyysin. Analyysiin oli kirjannut heikkouksiksi aiemman tietoperustani osastonsihteerin työstä, joka voi estää työn näkemistä objektiivisesti. Arvioin myös, että toimintaympäristön muutosvauhti saattaa olla liian nopeaa ja tutkijana minä tai tutkittavat eivät pysty hahmottamaan tarpeeksi kauas. Ajankäytön hallinta sekä sisäisen motivaation löytäminen katsoin myös heikkouksiksi. Uhkiksi ajattelin, että tutkimus ei pysy rajatulla alueella tai lähdemateriaalia on liian suuri määrä. Katsoin myös, että oikeanlaisen materiaalin löytäminen sekä kysymyspatteriston tekeminen saattaisivat aiheuttaa haasteita.

Koin, että vaikka minulla on vahva aiempi tietoperusta osastonsihteerin työstä, pystyin laittamaan itseni tutkijan asemaan ja katsomaan tutkimusta objektiivisesti. Viitekehyksen tarkka rajaus ja hyvä perehtyminen aihealueeseen mahdollistivat pysymään tutkittavassa asiassa. Prosessin aikana tehtiin tarkennuksia, jotta tutkimuksessa pysyttiin viitekehysessä. Minulla oli myös mahdollisuus keskustella alan asiantuntijoiden kanssa työtä tehdessä, jolloin pystyin peilaamaan omia ajatuksiani näissä keskusteluissa. Parasta oli, että motivaatio opinnäytetyön aiheeseen säilyi koko ajan. Minun on helppo sitoutua pitkän aikavälin työskentelyyn ja minulla riittää kunnianhimoa sekä lannistumattomuutta tehdä perusteellista työtä.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti monin tavoin tradenomin opintoja, mutta edisti myös omaa ammatillista kehittymistä. Suurin oppi ja kehittyminen tulivat eri tutkimusmenetelmiin perehtymällä. Tutkimuksen tekeminen syvensi tietoutta erilaisista tutkimustavoista sekä miten erilaisilla menetelmillä niitä voidaan toteuttaa. Keväällä 2016 alkanut tutkimus- ja kehittämismenetelmien kurssi sattui ajallisesti oivalliseen aikaan oman opinnäytetyöni aloituksen suhteen. Oma innostumiseni tutkimusta kohtaan näkyi varmasti niin opinnoissa koulupäivissä kuin työkavereille työpäivinä. Työkaverini jaksoivat kuitenkin koko ajan kuunnella työni edistymistä. Opin myös, että tutkiminen ja kirjoittaminen ovat usein ainoa tie asioiden syvällisempään ymmärtämiseen.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut sekä fyysisesti että henkisesti raskasta ja hyvin aikaa vievää, mutta todellakin antoisaa ja opettavaista. Mielestäni tutkittavan asian tulee olla tutkijalle tärkeä ja mielenkiintoinen, jotta projektin jaksaa alusta loppuun kunniakkaasti. Tutkimuksen raportointi onnistui mielestäni hyvin. Suurin kiitos kuuluu perheenjäsenilleni, jotka jaksoivat tukea ja kannustaa minua sekä ymmärsivät ”poissaolohetkeni” kirjoittaessani raporttia, kun halusin pysyä suunnittelemassani aikataulussa.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AHTIAINEN, Pasi. 2010. Sihteereille oma yksikkö. Henkreikä 3/2010. Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tiedotuslehti s. 20 – 21

ELINKEINOELÄMÄN KESKUSLIITTO EK. 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. [Viitattu 2016-10-19.] Saatavissa: www.ek.fi/julkaisut

HIETANEN, Olli. HEINONEN, Sirkka. KAHILAINEN, Juha. KIISKILÄ, Kati. TAPIO, Petri. WILENIUS, Markku 2003. Tulevaisuusajattelun haasteita: Tietoyhteiskunta ja kestävä kehitys. Julkaisussa: Kamppinen, Matti, Kuusi, Osmo ja Söderman, Sari (toim.) Tulevaisuustutkimus. Perusteet ja sovelluksia. 2.p. Helsinki: Tammer-Paino Oy, 408 – 409.

HILTUNEN, Leena. s.a. Metodina kyselytutkimus. Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 2016-06-05.] Saatavissa: <http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus2.pdf>

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko, ja SAJAVAARA, Paula. 2015. Tutki ja kirjoita. 20.p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

KAPLAN, Robert S. NORTON, David P. 1995. Putting the Balanced Scorecard to Work. 1995. In public: Shaw, Douglas G. Schneier, Graig Eric. Beatty, Richard W. Baird, Lloyd S. The Performance Measurement, Management and Appraisal Sourcebook. Massachusetts: Human Resource Development Press, Inc. 66. [Viitattu 2016-07-26.] Saatavissa: https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=ZT57xSrPJ5YC&oi=fnd&pg=PA66&dq=balance+scorecard+kaplan+norton&ots=BXV_IMmY3r&sig=caIaFydJZ24KcAyPUEdSe9Lh1cY&redir_esc=y#v=onepage&q=balance%20scorecard%20kaplan%20norton&f=false

KIVIMÄKI, Kirsi. 16.12.2015. Kysely Kliinisille sihteeripalveluille - Oman työn ja työyhteisön kehittäminen 2015. [Luentomateriaali.] Sijainti: Kuopio: Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri. Kliiniset henkilöstöpalvelut

KLIINISET HENKILÖSTÖPALVELUT. 2016. eHRM. Uranetti. Osaamisarvio. [verkkoaineisto]. Kuopio: Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri [intranet]

KONTTINEN, Arja. SAIRANEN, Antti. 2015. Osastonsihteerin ja tekstinkäsittelijän työnkuvan standardointi-projektin loppuraportti. Sijainti: Kuopion yliopistollinen sairaala. Kliiniset henkilöstöpalvelut.

KUNTATYÖNANTAJAT. 2013. Joka kolmas jää eläkkeelle vuoteen 2021 mennessä. [Viitattu 2016-08-17]. Saatavissa: <http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/2013/Sivut/elakepoistuma.aspx>

KUNTATYÖNANTAJAT. 2014. KVTES 2014 - 2016. Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus. Suomen Kuntaliitto. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://flash.kuntatyönantajat.fi/kvtes-2014-2016/html/>

KVANTIMOTV. 2007-08-18. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. [Viitattu 2016-07-28.] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html>

LAIHONEN, Harri. 2005-05-23. Peste-analyysi (STEEP-analysis). [Luentomateriaali.] Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2016-09-27.] Saatavissa: http://matwww.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatkosems04/liitteet/JOS_hypermedia_Laihonen200505.pdf

MALASKA, Pentti. 2003. Vuorovaikutustarpeiden yhteiskunta. Julkaisussa: Kamppinen, Matti, Kuusi, Osmo ja Söderman, Sari (toim.) Tulevaisuustutkimus. Perusteet ja sovelluksia. 2.p. Helsinki: Tammer-Paino Oy, 389 - 403.

- MÄENPÄÄ, Mikko. 2016. Millainen on työn ja työmarkkinoiden tulevaisuus? Sitra. Työpaperi. [Viitattu 2016-05-26]. Saatavissa: https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Millainen_on_tyon_ja_tyomarkkinoiden_tulevaisuus.pdf
- MÄKELÄ, Pentti. 2016-04-12. [AC-luento.] Kvalitatiiviset menetelmät. Kuopio: Savonia ammatti-korkeakoulu.
- MÖNKKÖNEN, Kaarina. ROOS, Satu. 2010. Työyhteisötaidot. 2.p. Unipress.
- NORDEN. 2008. Future competencies – A report from the Think Tank on future Competencies. Copenhagen: Nordic Council of Ministers. [Viitattu 2016-06-04]. Saatavissa: http://nvl.org/Portals/0/DigArticle/48/ntt_rapport_sum_2007_en.pdf
- OJASALO, Ritva. MOILANEN, Teemu. RITALAHTI, Jarmo. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- OPETUSHALLITUS. 2012. Sihteerin ammattitutkinto 2012. Näyttötutkinnon perusteet. Määräys 19/011/2012. Opetushallitus. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: http://www.oph.fi/download/141495_Sihteerin_at2012_netti.pdf
- OPETUSHALLITUS. 2014 a. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja. Ammatillisen tutkinnon perusteet. Määräys 79/011/2014. Opetushallitus. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: http://www.oph.fi/download/162460_sosiaali_ja_terveysalan_pt_01082015.pdf
- OPETUSHALLITUS. 2014 b. Liiketalouden perustutkinto, merkonomi. Ammatillisen tutkinnon perusteet. Määräys 59/011/2014. Opetushallitus. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: http://www.oph.fi/download/162223_liiketalouden_pt_01082015.pdf
- PAAVOLA, Olli. 2016-10-05. [Luento.] Tulevaisuuden työelämä. Kuopio: Talentree Oy.
- PIETILÄ, Marjatta. 2016. Työelämä muuttuu – oletko mukana? [Artikkeli.] Tradenomi 2/2016.
- POHJOIS-SAVON SAIRAANHOITOPIIRI. 2016. Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän virkojen ja toimien kelpoisuusvaatimukset 1.6.2016 alkaen. [Pöytäkirjan liite.] Kuopio: Kuopion yliopistollinen sairaala. Hallintokeskus 2016.
- PUSKALA, Varpu. 2010. KYSille urauurtava organisaatio. Henkreikä 2/2010. Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tiedotuslehti s. 7 – 11
- PYÖRIÄ, Pasi. 2006. Tietotyö Suomessa – teoreettisia ja empiirisiä huomioita. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2006 [Viitattu 16.4.2016] Saatavissa: https://www.researchgate.net/profile/Pasi_Pyoeriae/publication/239599486_Tietoty_Suomessa_-_teoreettisia_ja_empiirisi_huomioita/links/0deec51c96da1114b4000000.pdf
- ROUSKU, Kimmo. 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjien tietoteknologiatarpeet vuonna 2030. Julkaisussa: VUORENKOSKI, Lauri. KONTTINEN, Mauno. SINKKONEN, Minna (toim.). 2008. Signaaleja, Stakesin tulevaisuusraportti. Helsinki. [Viitattu 2016-08-31]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76185/T12-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- RYYNÄNEN, Olli-Pekka. KINNUNEN, Juha. MYLLYKANGAS, Markku. LAMMINTAKANEN, Johanna. KUUSI, Osmo. 2004. Suomen terveydenhuollon tulevaisuudet, Skenaariot ja strategiat palvelujärjestelmän turvaamiseksi. Eduskunnan kanslian julkaisu 8/2004. Helsinki: Suomen eduskunnan tulevaisuusvaliokunta. [Viitattu 2016-08-18]. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/ekj_8+2004.pdf
- SAIRAANHOITOPIIRI-PSSHP.FI. 2013. Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri. [Viitattu 2016-07-22] Saatavissa: <https://www.psshp.fi/sairaanhoitopiiri>
- SAVONIA. 2016. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Osaamistavoitteet. Kansallinen viitekehys. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://portal.savonia.fi/amk/fi/opiskelijalle/opetussuunnitelmat?yks=KK&krtid=979&tab=2>

TERVEYDENHUOLTOLAKI 1326/2010. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-06-05.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

VIITALA, Riitta. 2005. Johda osaamista! – Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3.p. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy

VIITALA, Riitta. 2013. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. 4.p. Helsinki. Edita Publishing Oy

VILKKA, Hanna. 2007. Tutki ja Mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. [Viitattu 2016-07-15]. Saatavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

VUORENKOSKI, Lauri. KONTTINEN, Mauno. 2008. Tulevaisuuden asiakkaat ja palvelut – Stakesin tulevaisuusverstaan anti. Julkaisussa: VUORENKOSKI, Lauri. KONTTINEN, Mauno. SINKKONEN, Minna (toim.). 2008. Signaaleja, Stakesin tulevaisuusraportti. Helsinki. [Viitattu 2016-08-31]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76185/T12-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

WACHTER. Robert M. 2016. The Hospital Visit of the Future. Chief of the Division of Hospital Medicine. Author of the Digital Doctor. University of California, San Francisco. [Viitattu 2016-11-01.] Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=pO3hXIA86D8>

LIITE 1: ENSIMMÄISEN VAIHEEN HAASTATTELUPYYNTÖ JA KYSYMYKSET

Hei,

opiskelen Savonia ammattikorkeakoulussa Liiketaloutta ja teen opinnäytetyönäni Osastonsihteerin tulevaisuuden osaamistarpeet Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Tutkimuksessani pyrin kartoittamaan, minkälaisia muutoksia on odotettavissa tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä ja miten ne vaikuttavat osastonsihteeiltä vaadittavaan osaamiseen.

Tutkimus jakautuu kahteen osaan, asiantuntijahaastatteluun sekä näiden haastatteluiden pohjalta tehtävään kyselytutkimukseen, joka kohdennetaan laajemmalle asiantuntijaryhmälle.

Valitsin Sinut ensimmäisen vaiheen haastateltaviin. Vastaukset tulevat vain minun käyttöni ja ne ovat ehdottoman luottamuksellisia. Tutkimusraportointi tehdään siten, ettei yksittäisiä vastauksia pysty identifioimaan.

Toivon, että Sinulla olisi tunnin verran aikaa haastatteluun oheisten kysymysten rungolla.

1. Minkälainen kuva sinulla on osastonsihteerin ammatillisesta osaamisesta tämän hetkessä erikoissairaanhoidossa?
2. Miten erikoissairaanhoidon toimintaympäristö tulee mielestäsi muuttumaan seuraavan kymmenen vuoden aikana?
3. Miten edellä mainitut muutokset tulevat vaikuttamaan eri ammattiryhmien väliseen työnjatkoon?
4. Mitkä ja miten terveydenhuollon sähköiset tietojärjestelmät ja muu teknologia tulevat muuttumaan seuraavan vuosikymmenen aikana?
5. Vaikuttavatko edellä mainitut muutokset osastonsihteerin työn osaamistarpeisiin ja minkälaista osaamista erikoissairaanhoidon osastonsihteerin työssä mielestäsi tarvitaan tulevaisuudessa?

LIITE 2: TOISEN VAIHEEN SURVEYPAL-KYSELYN SAATEKIRJE

Hyvä vastaaja!

Opiskelen Savonian ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa ja tutkin opinnäytetyönäni osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksia Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Tutkimuksessani pyrin kartoittamaan, minkälaisia muutoksia on odotettavissa erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä sekä miten ne vaikuttavat osastonsihteeiltä vaadittavaan osaamiseen. Tutkimuksen teemana on myös löytää tulevaisuuden osastonsihteerin osaamisprofiilimalli, jotta pysyisimme jo nyt rekrytoidessamme uusia työntekijöitä ottamaan huomioon tulevaisuuden tarpeet.

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada Teiltä tietoa siitä, millaista osaamista osastonsihteerin mielestänne tarvitsee tulevaisuuden erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä. Kysely on kohdennettu erikoissairaanhoidon asiantuntijoille, hoitotyön johdolle sekä ammatti- ja aikuiskoulutuskeskuksen ja ammattikorkeakoulun opettajille.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaukset tulevat vain tutkijan käyttöön ja ovat luottamuksellisia. Tutkimusraportointi tehdään siten, ettei yksittäisiä vastaajia pysty identifioimaan.

Kiitän jo etukäteen vastauksestanne!

Mahdollisia lisätietoja voitte tiedustella osoitteella XXX

LIITE 3: TOISEN VAIHEEN SURVEYPAL-KYSELY

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihteerit tarvitsee tulevaisuudessa?

ASIAKASPALVELUOSAAMINEN



Seuraava

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihtööri tarvitsee tulevaisuudessa?

TOIMINTAYMPÄRISTÖOSAAMINEN

	Ei osaamista	Suuri osaaminen
Tuntee julkisen sektorin toimintaympäristön *	<input type="range" value="50"/>	
Ennakoi ja kehittää uusia toimintatapoja omassa toimintaympäristössä *	<input type="range" value="50"/>	
Välittää potilaille terveyttä edistäviä ohjeita sairaalan eri tietokanavissa *	<input type="range" value="50"/>	
Hallitsee potilaan valmistelun polikliinisiin tutkimuksiin *	<input type="range" value="50"/>	
Suorittaa pieniä hoitotoimia kuten esim. verenpaineenmittaukset *	<input type="range" value="50"/>	
Toimii sairaanhoitaja-osastonsihteerityöparina *	<input type="range" value="50"/>	
Toimii lääkäri-osastonsihteerityöparina *	<input type="range" value="50"/>	

Edellinen

Seuraava

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihteerit tarvitsee tulevaisuudessa?

VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSTAITOT

Toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri väestö-, ikä- ja muiden erityisryhmien kanssa *

Ei osaamista

Suuri osaaminen



Laatii työhönsä liittyviä asiakirjoja *




Laatii kirjallisia tiedotteita *



Edellinen

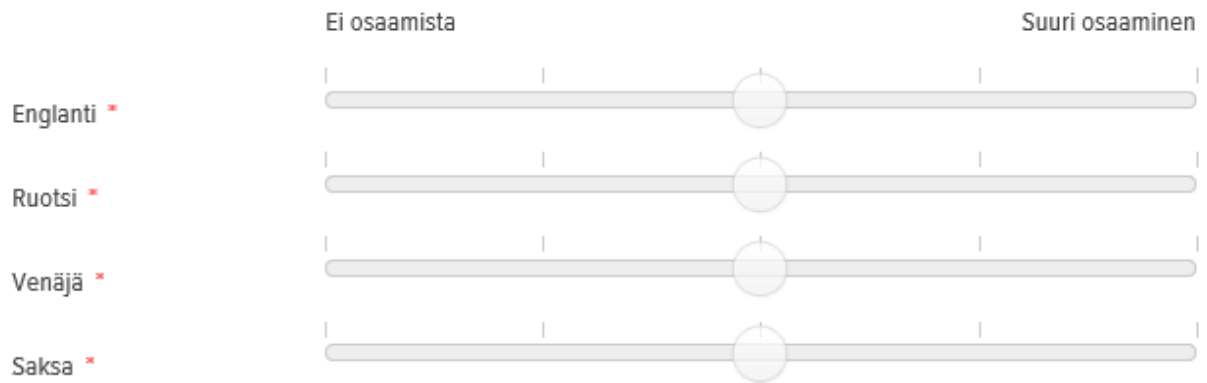
Seuraava

16%

Powered by SurveyPal 

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihtööri tarvitsee tulevaisuudessa?

KIELITAITO



Edellinen

Seuraava

25%

Powered by [SurveyPal](#)

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihteerit tarvitsee tulevaisuudessa?

TIETOJÄRJESTELMÄ- JA TEKNOLOGIAOSAAMINEN

	Ei osaamista	Suuri osaaminen
Hallitsee potilastietojärjestelmät *	<input type="range" value="50"/>	
Hallitsee sähköisen asioinnin sekä mobiiliohjelmat *	<input type="range" value="50"/>	
Ohjaa ja neuvoo potilaita/asiakkaita tietojärjestelmien käytössä *	<input type="range" value="50"/>	
On mukana kehittämässä tietojärjestelmiä *	<input type="range" value="50"/>	
Toimii asiantuntijana ja osallistuu erilaisiin työryhmiin *	<input type="range" value="50"/>	
Toimii ohjaajana ja kouluttajana *	<input type="range" value="50"/>	

Edellinen

Seuraava

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihtööri tarvitsee tulevaisuudessa?


PALVELUPROSESSIN OSAAMINEN



Edellinen

Seuraava

41%

Powered by SurveyPal 

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihteerit tarvitsee tulevaisuudessa?

STRATEGINEN OSAAMINEN



Edellinen

Seuraava

50%

Millaista osaamista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä työskentelevä osastonsihteerit tarvitsee tulevaisuudessa?

OMA KEHITTÄMINEN, TYÖN JA TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMINEN

Osaava ennakoita työhönsä ja työyhteisön toimintaan liittyviä kehittämistarpeita *



Kehittää omaa ammattitaitoaan *



Jakaa omaa osaamistaan ja tietämystään laajemminkin kuin oman yksikön tasolla *



Käyttää monipuolisesti tiimissä omaa osaamistaan *



Edellinen

Seuraava

Mitkä seuraavista ovat mielestäsi osastonsihteerin neljä tärkeintä ominaisuutta tulevaisuuden työelämässä?*

- Moniosaajuus
- Yhteistyökyky ja tiimitaidot
- Sosiaalisuus ja ulospäinsuuntautuneisuus
- Itsenäinen työote
- Asiantuntijuus ja erikoistuminen
- Luovuus
- Verkostoituneisuus
- Sitoutuneisuus ja lojaalius työtä kohtaan
- Muutosvalmius ja sopeutumiskyky
- Halu kehittyä ja oppia uusia asioita
- Stressin ja kiireen sietokyky
- Hyvä keskittymiskyky
- Jokin muu, mikä

Edellinen

Seuraava

66%

Millaista muuta osaamista mielestänne osastonsihteerin tarvitsee tulevaisuudessa?*

Millainen koulutus mielestänne vahvistaisi edellä kuvattuja osastonsihteerin tulevaisuuden osaamisvaatimuksia?

Haluaisitteko sanoa vielä jotain?

Edellinen

Lähetä vastaukset