



# Dokumentations praksis i den kommunale ældrepleje

---

Marts 2023

Bringing Ingenuity to Life.  
[paconsulting.com](http://paconsulting.com)



# Ledelsesresumé – observationer om dokumentationspraksis

KL har bedt PA Consulting om at gennemføre en analyse, der undersøger dokumentationspraksis i fire udvalgte kommuner. Fokus har været på medarbejdernes faktiske brug af omsorgsjournalsystem (EOJ) og Fælles Sprog III (FSIII). Analysen bygger på to former for data fra de fire kommuner: For det første er der blevet trukket logdata for i alt mere end 50 medarbejdere fordelt på de fire faggrupper – sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter (SSA), social- og sundhedshjælpere (SSH) og visitatorer. For det andet er der gennemført fokusgrupper med repræsentanter for hver af de fire faggrupper. Nedenstående opsummerer analysens centrale observationer om dokumentationspraksis.

## Dokumentation er en integreret del af opgaveløsningen

- Videndeling og kommunikation om borger i EOJ er afgørende for medarbejdernes opgaveløsning
- Mange og forskelligartede opgaver stiller krav om både hurtigt overblik og korrekt information
- De fire faggrupper har forskellig opfattelse af, hvad der er meningsfuld dokumentation





*Det er helt afgørende for mig, at jeg er klædt godt på til mødet med borger, så jeg fremstår professionel... Jeg er meget afhængig af mine kollegaers observationer... Vi vil jo også gerne spille hinanden gode og hjælpe hinanden, og her er det afgørende, at vi deler det, vi ved.*

 Sygeplejerske

## Der er store forskelle i tidsforbrug og dokumentationspraksis

- Tidsforbrug til at læse og skrive i EOJ afhænger af de konkrete opgaver og varierer på tværs af faggrupper
- Store individuelle forskelle på, hvordan den enkelte medarbejder bruger EOJ i løbet af en vagt
- Lokale forskelle i konfiguration og implementering af EOJ har stor betydning for medarbejdernes daglige dokumentation





## Gennemsnitligt tidsforbrug

 Sygeplejersker:	29-98 min. pr. vagt
 SSA:	10-66 min. pr. vagt
 SSH:	6-29 min. pr. vagt
 Visitator:	24-71 min. pr. vagt

## Faggrupperne bruger FSIII og EOJ meget forskelligt i hverdagen

- Sygeplejersker og SSA'er er mest aktive i EOJ og har en nogenlunde jævn fordeling af læse- og skriveaktivitet. SSH'er er mindst aktive og har primært læse-aktivitet, mens visitatorer har mere skriveaktivitet end de øvrige faggrupper
- Sygeplejersker og SSA'er er de faggrupper, der anvender flest forskellige funktioner i EOJ, mens SSH'er anvender færrest. Visitatorer er den faggruppe, hvor de FSIII-relaterede funktioner fylder mest.

## Karakteristika ved brug af FSIII og EOJ

	Hyppighed	Kompleksitet	FSIII
 Sygeplejersker:	4/5	5/5	3/5
 SSA:	4/5	4/5	3/5
 SSH:	2/5	2/5	2/5
 Visitator:	4/5	4/5	5/5

# Ledelsesresumé – centrale udfordringer og anbefalinger

I de fokusgrupper, der er afholdt som led i analysearbejdet, er medarbejderne i de fire kommuner blevet interviewet om, hvad der ift. dokumentation fungerer godt i dagligdagen, og hvad der fungerer mindre godt. Det har været gennemgående, at deltagerne i fokusgrupperne har været gode til at sætte ord på oplevede problemer, og hvad der fylder i dagligdagen. Det er tydeligt på tværs af de gennemførte fokusgrupper, at der er en tæt sammenhæng mellem metoden FSIII, den måde det daglige arbejde er understøttet i EOJ, de valg den enkelte kommune har truffet ifm. implementering af FSIII og EOJ og den daglige praksis. De centrale udfordringer og deraf følgende anbefalinger er opsummeret nedenfor.

<b>FSIII</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mange udførende medarbejdere oplever FSIII som unødigt detaljeret og rigid i en række situationer, men forstår samtidig, at detaljering og struktur er nødvendig.</li><li>• Flere medarbejdere giver udtryk for, at der i dagligdagen let kan opstå tvivl om, 'hvad der skal stå hvor', eks. ift. funktionsevnetilstande og helhedsvurdering.</li></ul>	<b>Anbefalinger til den enkelte kommune</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfaringer fra flere kommuner viser, at det er nødvendigt med et vedholdende og systematisk fokus på, hvad god praksis er ift. dokumentation og brug af EOJ.</li><li>• Erfaringer fra flere kommuner viser, at tjeklister, guides og løbende sparring med kollegerne bidrager væsentligt til at sikre en ensartet praksis ift. hvad der er nødvendig og tilstrækkelig dokumentation.</li></ul> <b>Anbefalinger til KL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• KL kan med fordel igangsætte en revision af FSIII med afsæt i kommunale erfaringer fra de seneste års implementering og drift.</li><li>• KL kan med fordel tage en mere aktiv rolle over for kommunerne ift. at sætte tydelig retning for brug af FSIII og opsætning af EOJ.</li><li>• KL kan med fordel styrke dialogen med systemleverandører om bedste praksis for implementering af FSIII og understøttelse af arbejds gange i EOJ.</li><li>• KL kan med fordel tage en dialog med faglige organisationer og uddannelser om, hvad der bør være bedste praksis for dokumentation.</li></ul>
<b>EOJ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mange medarbejdere giver konkrete eksempler på arbejds gange i EOJ, både ift. at læse og skrive, som er unødigt komplicerede og tidskrævende i dagligdagen.</li><li>• Flere medarbejdere giver konkrete eksempler på 'work arounds', hvor de ved, de anvender EOJ i strid med, hvordan det er tænkt, for at få hverdagen til at fungere.</li></ul>	
<b>Implementering</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flere medarbejdere – særligt sygeplejersker og visitatorer – giver udtryk for, at sidemands-oplæring er helt afgørende for at få nye medarbejdere hurtigt med ombord.</li><li>• Flere implementeringsansvarlige giver udtryk for, at det har været og fortsat er nødvendigt at genimplementere EOJ og FSIII i kommunen.</li></ul>	
<b>Daglig praksis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flere udførende medarbejdere giver udtryk for, at der blandt kollegerne er meget forskellige opfattelser af, hvad der er nødvendig og tilstrækkelig dokumentation.</li><li>• Flere medarbejdere giver udtryk for, at nogle visitatorer og udførende har svært ved at forstå, at dokumentationen understøtter flere samtidige formål og behov.</li></ul>	

# Indhold

---

Indledning	05
Dokumentation som en del af opgaveløsningen	07
Tidsforbrug og praksis i den daglige dokumentation	13
Faggruppernes brug af FSIII og EOJ i hverdagen	19
<hr/>	
Bilag A-C	29







# 01

---

Indledning

# Indledning – formål og fremgangsmåde

KL har bedt PA Consulting om at gennemføre en analyse, der undersøger dokumentationspraksis i fire udvalgte kommuner. Fokus har været på medarbejdernes faktiske brug af omsorgsjournalsystem (EOJ) og Fælles Sprog III (FSIII).

## Baggrund

Nærværende analyse indgår i et bredere arbejde igangsat af kommunerne og KL, som fokuserer på at skabe et solidt videns- og erfaringsgrundlag for, hvordan kommunerne sammen og hver for sig, kan anvende FSIII-data til styring og kvalitetsudvikling – betinget af effektiv og god daglig brug og registrering.

I den forbindelse har kommunerne og KL et ønske om at afdække, hvor 'i kæden' fra regelgrundlag og retningslinjer over dokumentationsmetode og systemunderstøttelse til konkret implementering og anvendelse i den enkelte kommune, der kan opleves problemer og reelt gennemføres løsninger i forhold til, at registrering foregår hensigtsmæssigt i frontlinjen.

I forlængelse heraf er det i samråd mellem KL og PA Consulting besluttet, at nærværende analyse skal fokusere på at belyse 'de yderste led i kæden', det vil sige, den faktiske brug af EOJ-systemer, herunder særligt FSIII, i den udkørende pleje og sygepleje gennem deep-dives i fire udvalgte kommuner.

Målet har været at bidrage til at afdække medarbejderes og omsorgssystemers anvendelse af FSIII-datastandard, og hertil bidrage til konkrete løsningsforslag, som kan effektivisere arbejdsgange, hvor der dokumenteres, og styrke værdien ved anvendelsen af FSIII-datastandard lokalt og fælleskommunalt.

## Fremgangsmåde og datagrundlag

KL har sammen med PA Consulting identificeret fire kommuner, som har indvilget i at deltage i analysen – Billund, Helsingør, Hjørring og København. De fire kommuner er udvalgt, så de:

- Repræsenterer to forskellige EOJ-systemer, der er bredt anvendt
- Omfatter to jyske og to sjællandske kommuner
- Omfatter en mindre, to middelstore og en meget stor kommune



For hver af de fire deltagende kommuner er der fulgt samme fremgangsmåde i tre trin. Fremgangsmåden er tilrettelagt med henblik på at sikre det mest retvisende billede af den faktiske dokumentationspraksis med mindst muligt ressourcetræk for de deltagende kommuner.

**Trin 1:** Indledningsvis er der trukket og analyseret logdata på 3-7 medarbejdere fra hver faggruppe i de medvirkende kommuner. Dataindsamlingen i trin 1 har dermed været udgangspunkt for at forstå medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder deres faktiske brug af EOJ-system og FSIII. De udtrukne data har været fuldt anonymiseret både ift. medarbejdere og borgere.

**Trin 2:** Der er gennemført i alt 8 fokusgruppeinterviews med sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og visitatorer. De deltagende medarbejdere er så vidt muligt udvalgt blandt superbrugere af FSIII og/eller EOJ-system for at sikre en bedre opsamling af viden og erfaringer. Fokusgrupperne har været afholdt adskilt med henholdsvis sygeplejersker, SSA'er og SSH'er i en gruppe og visitatorer i en anden gruppe. Formålet med denne opdeling har været at afspejle de meget forskelligartede opgaver for henholdsvis udkørende medarbejdere og visitation. Konkret er der i fokusgrupperne anvendt en semi-struktureret tilgang, hvor der er taget udgangspunkt i medarbejdernes egen fortælling om deres daglige anvendelse af EOJ og FSIII, og det, der i den forbindelse er vigtigst for dem.

**Trin 3:** Der er gennemført opfølgende samtaler med implementeringsansvarlige/projektledere i de deltagende kommuner samt med ressourcepersoner fra KL og Kombit i relation til FSIII/EOJ for at validere resultater fra dataindsamling og fokusgrupper samt at drøfte observationer, udfordringer og forslag til anbefalinger.





# 02

---

Dokumentation  
som en del af  
opgaveløsningen

# Dokumentation er en integreret del af opgaveløsningen

Dette kapitel sammenfatter en række observationer om, hvordan medarbejderne arbejder med og oplever dokumentation i hverdagen. Først og fremmest viser kapitlet, at dokumentation er en integreret del af den daglige opgaveløsning, at de mange og forskelligartede opgaver både stiller krav om hurtigt overblik i situationen og om let adgang til detaljeret og præcis information og at de fire faggrupper har forskelligt opfattelse af, hvad der er meningsfuld dokumentation. Sidst i kapitlet opsummeres en række observerede udfordringer og anbefalinger i relation til implementering og daglig praksis.

## Videndeling og kommunikation om borgerne i EOJ er afgørende for medarbejdernes opgaveløsning

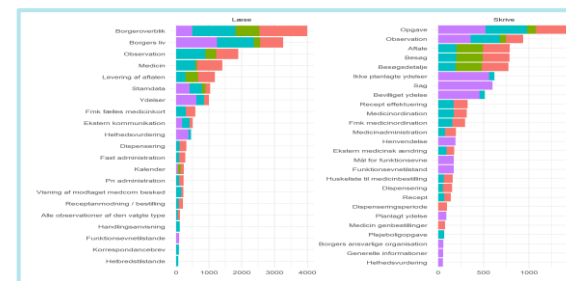
- Analysens data viser, at alle fire faggrupperne generelt læser mere i systemet end de skriver. Der er dog variation i fordelingen af læse- og skriveaktivitet på tværs af de fire kommuner i analysen.
- I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at det er vigtigt for deres opgaveløsning, at de føler sig "klædt" på til mødet med borger, så de kan levere en professionel ydelse

*Det er helt afgørende for mig, at jeg er klædt godt på til mødet med borger, så jeg fremstår professionel... Jeg er meget afhængig af mine kollegaers observationer... Vi vil jo også gerne spille hinanden gode og hjælpe hinanden, og her er det afgørende, at vi deler det, vi ved.*

 Sygeplejerske

## Mange og forskelligartede opgaver stiller krav om både hurtigt overblik og korrekt information

- Analysens data viser, at nogle dele af EOJ-systemet anvendes hyppigere end andre, og at der er forskel på tværs af de fire faggrupper.
- I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at der nogle gange er brug for et hurtigt overblik, og andre gange er brug for detaljeret information. Uanset hvad er det dog helt afgørende for opgaveløsningen, at dokumentationen i situationen er korrekt og ajourført.



## De fire faggrupper har forskellig opfattelse af, hvad der er meningsfuld dokumentation

- Analysens data viser, at der er forskel på, hvor mange forskellige funktioner medarbejderne anvender, når de dokumenterer. Nogle medarbejdere navigerer rundt i store dele af systemet, mens andre medarbejder benytter sig af relativt få funktioner.
- I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de – på tværs af de forskellige faggrupper – har forskellige opfattelse af, hvad der er vigtigt at dokumentere, og hvilket sprog, der skal bruges

*Jeg er meget usikker på, om de ved, hvad det er, vi laver... Det er ikke altid, at udførende kender vores begreber... De forstår ikke, at vi sidder og laver myndighedsafgørelser, og at tingene skal stå på en bestemt måde... Så retter de lige i systemet, fordi de synes, det kan skrives mere simpelt.*

 Visitator



# Videndeling og kommunikation om borgerne i EOJ er afgørende for medarbejdernes opgaveløsning

Analysens data viser, at alle fire faggrupperne generelt læser mere i systemet end de skriver. Der er dog variation i fordelingen af læse- og skriveaktivitet på tværs af de fire kommuner i analysen. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at det er vigtigt for deres opgaveløsning, at de føler sig "klædt" på til mødet med borger, så de kan levere en professionel ydelse.

## Uddybende observationer

- Som det fremgår af figuren til højre, læser de fire faggrupperne mere i systemet end de skriver. Særligt fordelingen mellem læse- og skriveaktivitet for sygeplejerskerne skiller sig ud, da de læser ca. fem gange så meget, som de skriver i systemet. Det samme gør sig gældende for SSH'erne og SSA'erne. Visitorernes aktivitet i systemet er derimod mere jævnt fordelt mellem læse- og skriveaktivitet.
- I fokusgrupperne har flere medarbejderne givet udtryk for, at videndeling og koordination på tværs af de fire faggrupper er afgørende for, at den enkelte medarbejder kan løse sine arbejdsopgaver, fordi de typisk besøger mange forskellige borgere i løbet af en vagt og derfor har brug for at kunne skabe et overblik – både over dagen som helhed og ift. den enkelte borgers situation. Dette overblik er vigtigt for, at medarbejderne føler sig godt "klædt på" og kan levere en professionel ydelse. Næsten alle medarbejdere på tværs af faggrupper har i fokusgrupperne givet udtryk for, at det at fremstå forberedt og professionel er vigtigt for dem.
- Derudover giver flere medarbejderne udtryk for, at borgerne generelt er blevet mere komplekse med flere uregelmæssige forløb, og at der derfor er et øget behov for, at koordinere og kommunikere rundt om den enkelte borger, for at sikre at den rette information gives videre.
- Næsten alle medarbejdere giver nemlig også udtryk for, at det at spille hinanden gode er en grundlæggende del af deres arbejde og at man gerne vil gøre det godt for den næste medarbejder, der møder borger. Derfor er det afgørende for dem, at de arbejder ud fra en dokumentationspraksis, der hjælper dem med at overlevere information på en hurtig og nem måde.



Sygeplejerske

**Det er helt afgørende for mig, at jeg er klædt godt på til mødet med borger, så jeg fremstår professionel... Jeg er meget afhængig af mine kollegaers observationer... Vi vil jo også gerne spille hinanden gode og hjælpe hinanden, og her er det afgørende, at vi deler det, vi ved.**

Figuren viser, fordelingen af medarbejdernes daglige læse- og skriveaktivitet i EOJ på tværs af de fire faggrupper. Højden på søjlerne repræsenterer den samlede aktivitet for hver faggruppe, mens de blå og røde farver repræsenterer henholdsvis læse- og skriveaktivitet.

De to øverste figurer er fra de to kommuner, der anvender system x, mens de to nederste er fra de to kommuner, der anvender system y. En del af den observerede forskel mellem de to undersøgte systemer skyldes, at de to systemer logger aktivitet forskelligt. Forskellen kan derfor ikke tolkes som et udtryk for den direkte forskel i læse- og skriveaktivitet mellem de kommuner, der anvender henholdsvis system x og system y.



# Mange og forskelligartede opgaver stiller krav om både hurtigt overblik og korrekt information

Analysens data viser, at nogle dele af EOJ-systemet anvendes hyppigere end andre, og at der er forskel på tværs af de fire faggrupper. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at der nogle gange er brug for et hurtigt overblik, og andre gange er brug for detaljeret information. Uanset hvad er det dog helt afgørende for opgaveløsningen, at dokumentationen i situationen er korrekt og ajourført.



Sygeplejerske

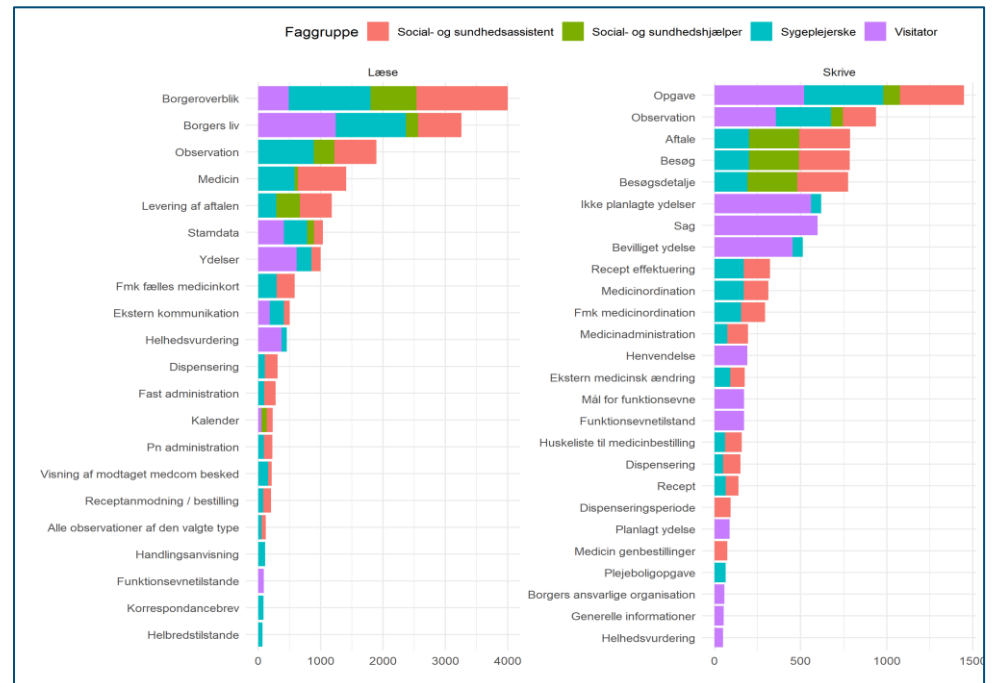
*Når jeg står og skal give medicin, er det helt nødvendigt, at jeg kan se, hvad det er, jeg skal gøre. Den del er faktisk blevet ret god... Det kan være sådan nogle helt simple ting, det er svært at finde ud af, hvis man ikke kender borger... Hvordan kommer man ind? Hvornår blev der sidst fyldt op med forbindinger?*

## Uddybende observationer

- Som det fremgår af figuren, anvendes nogle dele af EOJ-systemet væsentligt mere hyppigt end andre – både når det handler om læse- og skriveaktiviteter. Dette mønster går igen på tværs af de fire faggrupper, på tværs af de deltagende kommuner og på tværs af de to undersøgte systemer. Der er så at sige en række kernefunktioner, der er centrale for medarbejdernes opgaveløsning.
- I fokusgrupperne giver flere medarbejdere udtryk for, at det primære brugerbehov i nogle situationer er et hurtigt overblik over borgerens situation eks. på vej ind til en borger, mens der i andre situationer er behov for udfoldet og detaljeret information, eks. ifbm. opgaver i relation til borgerens medicin.
- Flere medarbejder giver i den forbindelse udtryk for, at det kan være svært at få det ønskede hurtige overblik, enten fordi den nødvendige informationen ligger flere steder i systemet eller fordi det felt, der burde indeholde informationen, ikke er udfyldt. Flere medarbejdere fortæller, at de så typisk er nødt til at bruge tid på at 'klikke rundt' og læse gamle observationer for at få den nødvendige viden.
- Nogle medarbejdere giver udtryk for, at de medarbejdere, der har borger på deres rute og derfor kender borger bedst, har et særligt ansvar for at sikre, at den grundlæggende dokumentation om borger er opdateret og korrekt.
- Endelig giver enkelte medarbejdere udtryk for, at observationer i nogle tilfælde bruges som kommunikationskanal mellem visitation og udførende medarbejdere til at afklare ydelsesniveau for en borger også selvom denne korrespondance ikke hører hjemme i borgers journal, hvor den efterfølgende "støjer" og gør det svært at få overblik.

Figuren viser, hvilke funktioner i et af de to undersøgte EOJ-systemer, der anvendes hyppigst for henholdsvis læseaktivitet og skriveaktivitet. Samtidig viser figuren hvor hyppigt de forskellige funktioner anvendes af hver faggruppe.

Hver søjle repræsenterer det ugentlige gennemsnit pr. medarbejder, og hver af de fire faggrupper er farvekodet, så det er muligt at se forskelle i aktiviteter på tværs af de fire faggrupper.



# De fire faggrupper har forskellig opfattelse af, hvad der er meningsfuld dokumentation

Analysens data viser, at der er forskel på, hvor mange forskellige funktioner medarbejderne anvender, når de dokumenterer. Nogle medarbejdere navigerer rundt i store dele af systemet, mens andre medarbejder benytter sig af relativt få funktioner. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de – på tværs af de forskellige faggrupper – har forskellig opfattelse af, hvad der er vigtigt at dokumentere, og hvilket sprog, der skal bruges.

## Uddybende observationer

- Som det fremgår af figuren, er der forskel på, hvor mange forskellige funktioner de fire faggrupper benytter.
- I det ene system, benytter sygeplejerskerne – og til dels SSA'erne – væsentlig flere forskellige funktioner, når de læser, sammenlignet med SSH'er og særligt visitatorer. I det andet system benytter de fire faggrupper nogenlunde samme antal funktioner, når de læser.
- I begge systemer anvender sygeplejersker, visitatorer og til dels SSA'er klart flest forskellige funktioner, når de skriver, mens SSH'er anvender klart færrest.
- I fokusgrupperne har næsten alle medarbejdere givet udtryk for, at der er forskel på hvilke funktioner de anvender afhængigt af, hvilken faggruppe de tilhører. Der er dermed stor sammenhæng mellem, hvilke opgaver en medarbejder udfører, og hvilke dele af dokumentationen, medarbejderen finder meningsfuld og derfor prioriterer, når de dokumenterer i EOJ-systemet.
- Derudover har flere medarbejdere givet udtryk for, at kravene til dokumentation varierer på tværs af faggrupper, hvilket betyder, at de fire faggrupper har en forskellig forståelse af, hvad der er vigtigt at dokumentere. I forlængelse heraf har flere medarbejdere givet udtryk for, at de ikke ved, hvad de andre faggrupper kan se i EOJ-systemet.
- Enkelte medarbejdere giver desuden udtryk for, at forskellig sprogbrug på tværs af faggrupper giver problemer, når én faggruppe skriver i dele af systemet, som en anden faggruppe opfatter som 'deres', eks. når SSA'er og SSH'er har dokumenteret i felter, der indgår i visitatorernes sagsfremstilling ifbm. myndighedsafgørelser.

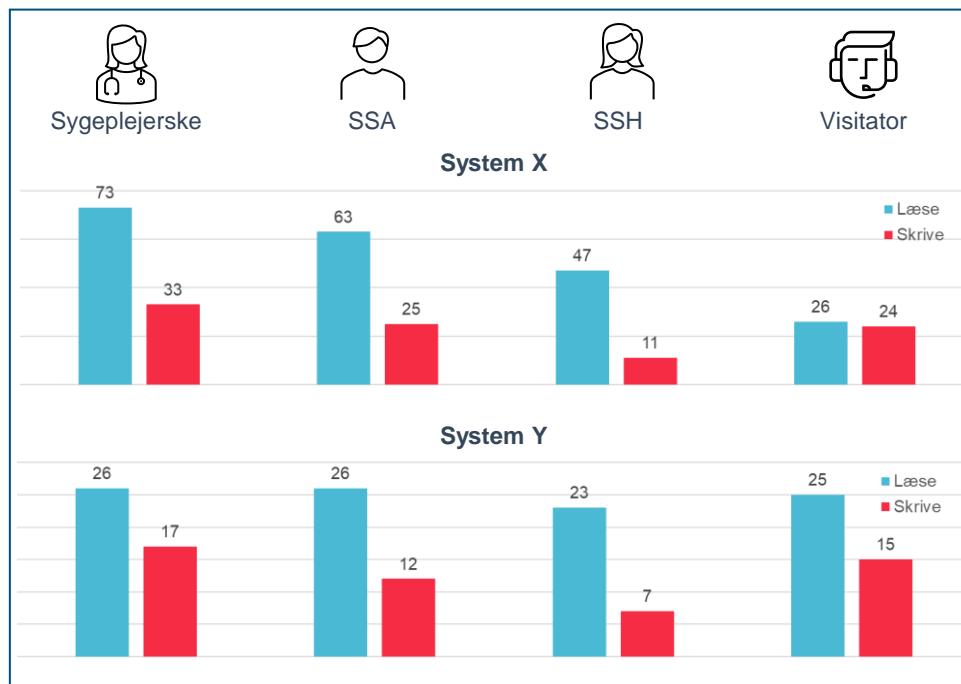


Visitor

*Jeg er meget usikker på, om de ved, hvad det er, vi laver... Det er ikke altid, at udførende kender vores begreber... De forstår ikke, at vi sidder og laver myndighedsafgørelser, og at tingene skal stå på en bestemt måde... Så retter de lige i systemet, fordi de synes, det kan skrives mere simpelt.*

Figuren viser, hvor mange forskellige funktioner i EOJ de fire faggrupper benytter i hver af de to undersøgte systemer, når de henholdsvis læser og skriver i systemet. Den øverste figur omfatter data fra de to kommuner, der anvender system x, mens den nederste figur omfatter data fra de to kommuner, der anvender system y.

En del af den observerede forskel mellem de to undersøgte systemer skyldes, at de to systemer logger aktivitet forskelligt. Forskellen i det faktiske antal forskellige funktioner mellem de to systemer kan derfor ikke tolkes som et udtryk for, at det ene system er mere eller mindre komplekst at anvende end det andet.





# Dokumentation som en del af opgaveløsningen - centrale udfordringer og anbefalinger

Dette kapitel sammenfatter en række observationer om, hvordan medarbejderne arbejder med og oplever dokumentation i hverdagen. Først og fremmest viser kapitlet, at dokumentation er en integreret del af den daglige opgaveløsning, at de mange og forskelligartede opgaver både stiller krav om hurtigt overblik i situationen og om let adgang til detaljeret og præcis information og at de fire faggrupper har forskelligt opfattelse af, hvad der er meningsfuld dokumentation. I forlængelse heraf opsummerer denne side en række observerede udfordringer og anbefalinger i relation til implementering og daglig praksis.





# 03

---

Tidsforbrug og  
praksis i den  
daglige  
dokumentation





# Der er store forskelle i tidsforbrug og dokumentationspraksis

Dette kapitel sammenfatter en række observationer om, hvad der kendetegner medarbejdernes tidsforbrug og praksis i relation til det daglige dokumentationsarbejde. Først og fremmest viser kapitlet, at der er store forskelle på tidsforbruget – både på tværs af de fire faggrupper og mellem de enkelte medarbejdere i en given faggruppe. Det skyldes væsentlige forskelle i, hvilke opgaver de enkelte faggrupper løser, hvordan den enkelte kommune har valgt at implementere og anvende FSIII og EOJ, og hvordan den enkelte medarbejder dokumenterer. Sidst i kapitlet opsummeres en række observerede udfordringer og anbefalinger i relation til FSIII og EOJ.

**Tidsforbrug til at læse og skrive i EOJ afhænger af de konkrete opgaver og varierer på tværs af faggrupper**

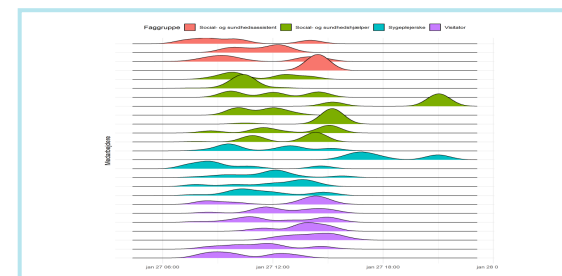
- Analysens data viser, at der er væsentlige indbyrdes forskelle mellem de fire faggrupper ift. hvor lang tid de bruger på at arbejde i EOJ i løbet af en vagt. Samtidig er der store individuelle forskelle på tidsforbruget inden for de enkelte faggrupper.
- I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de konkrete opgaver har væsentlig betydning for tidsforbruget.

## Gennemsnitligt tidsforbrug

	Sygeplejersker:	29-98 min. pr. vagt
	SSA:	10-66 min. pr. vagt
	SSH:	6-29 min. pr. vagt
	Visitator:	24-71 min. pr. vagt

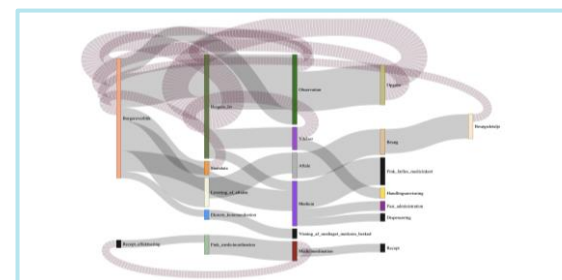
**Store individuelle forskelle på, hvordan den enkelte medarbejder bruger EOJ i løbet af en vagt**

- Analysens data viser, at der er store forskelle på, hvordan de enkelte medarbejdere bruger EOJ. Det gælder både ift. hvornår på vagten medarbejderne anvender EOJ og hvor meget.
- I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at det ofte handler om forskelle i både opgaveindhold, brugerkompetencer og personlige præferencer



**Lokale forskelle i konfiguration og implementering af EOJ har stor betydning for medarbejdernes daglige dokumentation**

- Analysens data viser, at der er væsentlige forskelle på, hvordan det samme EOJ-system bliver anvendt i forskellige kommuner.
- I fokusgrupperne giver flere implementeringsansvarlige udtryk for, at såvel lokale beslutninger om konfiguration af systemet som undervisning og opfølgning har væsentlig betydning





# Tidsforbrug til at arbejde i EOJ afhænger af de konkrete opgaver og varierer på tværs af faggrupper

Analysens data viser, at der er væsentlige indbyrdes forskelle mellem de fire faggrupper ift. hvor lang tid de bruger på at arbejde i EOJ i løbet af en vagt. Samtidig er der store individuelle forskelle på tidsforbruget inden for de enkelte faggrupper. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de konkrete opgaver har væsentlig betydning for tidsforbruget.

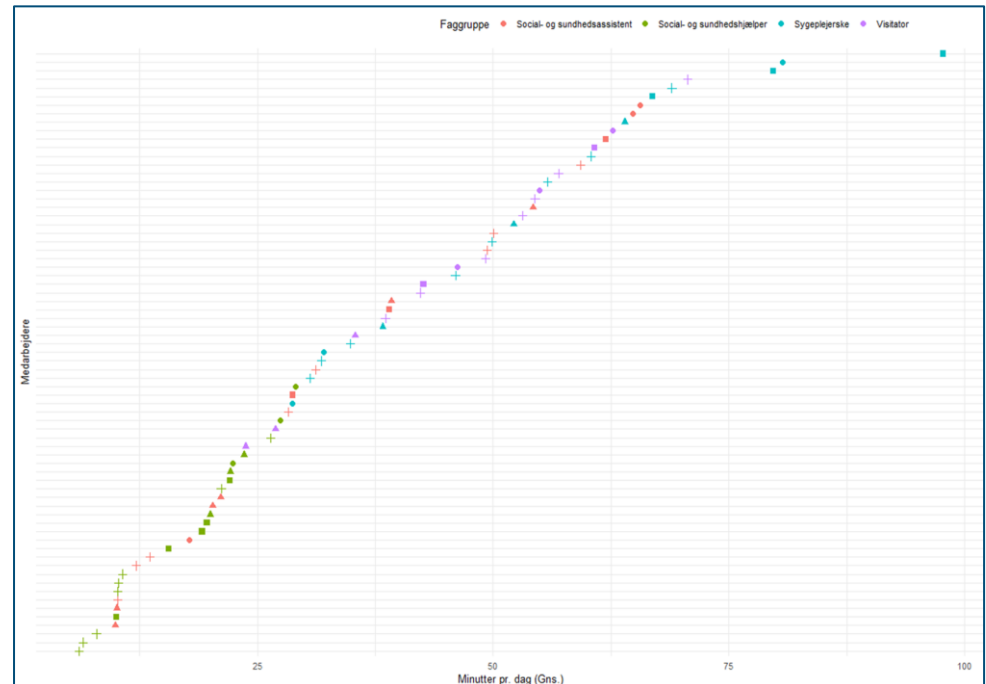
## Uddybende observationer

- Som det fremgår af figuren, er der stor forskel på, hvor meget tid hver af de fire faggrupper bruger på at arbejde i EOJ. Tilsvarende er der betydelige forskelle i tidsforbrug mellem de enkelte medarbejdere i hver af de fire faggrupper. I fokusgrupperne har medarbejderne tilsvarende givet udtryk for, at det daglige tidsforbrug på dokumentation i høj grad er bestemt af de opgaver, der skal udføres på den enkelte vagt.
- Som det fremgår af figuren, har SSH'er – med 17 minutter i gennemsnit pr. vagt – det laveste tidsforbrug i EOJ. I fokusgrupperne har de deltagende SSH'er givet udtryk for, at både læse- og skriveaktivitet opleves som begrænset, og at det primært handler om at orientere sig i kørelister, levering af ydelser samt dokumentation af enkelte observationer.
- Som det fremgår af figuren, har SSA'er – med 34 minutter i gennemsnit pr. vagt – og især sygeplejersker – med 54 minutter i gennemsnit pr. vagt – et noget højere samlet tidsforbrug, men også en stor spredning mellem de enkelte medarbejdere. I fokusgrupperne har SSA'er og sygeplejersker givet udtryk for, at kompleksiteten i opgaver, eks. ift. sårpleje og medicinrelaterede opgaver, stiller væsentlige krav om at læse op og orientere sig i situationen for at kunne udføre sine opgaver korrekt.
- Som det fremgår af figuren, er visitatorerne – med 48 minutter i gennemsnit pr. vagt – næsten på niveau med sygepejerskerne. I fokusgrupperne har flere visitatorer nuanceret dette billede ved at fortælle, at de 'starter' i deres notesbog eller i et tekstdokument, når de er ude hos borger – og derefter samler tankerne og skriver en korrekt sagsfremstilling ind i EOJ efterfølgende. Nogle sygeplejersker har givet udtryk for, at de arbejder på samme måde – både i visitationssammenhæng og i enkelte tilfælde også som udførende.



Figuren nedenfor viser det estimerede daglige tidsforbrug i EOJ for de undersøgte medarbejdere i hver af de fire kommuner. Hver række repræsenterer det daglige gennemsnit for én medarbejder (hver af de fire faggrupper er farvekodet, så det er muligt at se forskelle i tidsforbrug på tværs af faggrupper, tilsvarende er de fire kommuner repræsenteret ved forskellige figurer).

Den konkrete tidsopgørelse for hver faggruppe er behæftet med betydelig usikkerhed. Den observerede indbyrdes forskel på tidsforbrug mellem de fire faggrupper vurderes til gengæld at være sikker.



# Store individuelle forskelle på, hvordan den enkelte medarbejder bruger EOJ i løbet af en vagt

Analysens data viser, at der er store forskelle på, hvordan de enkelte medarbejdere bruger EOJ. Det gælder både ift. hvornår på vagten medarbejderne anvender EOJ og hvor meget. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at det ofte handler om forskelle i både opgaveindhold, brugerkompetencer og personlige præferencer.

## Uddybende observationer

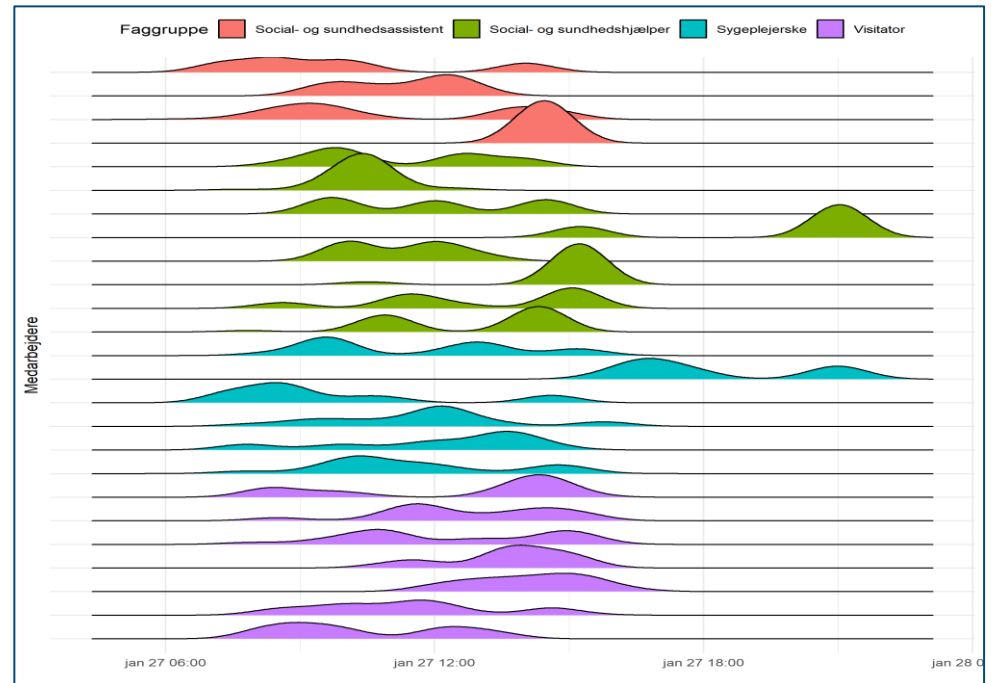
- Som det fremgår af figuren, er der inden for alle fire faggrupper stor forskel på, hvornår i løbet af en vagt, at medarbejderne er aktive i systemet. I fokusgrupperne har flere medarbejdere på tværs af de fire faggrupper givet udtryk for, at der netop er store forskelle på, hvordan de hver især bruger EOJ, og at det både handler om opgaveindhold og om personlige præferencer og måder at gøre tingene på.
- Som det fremgår af figuren, er aktiviteten for de fleste medarbejdere fordelt nogenlunde jævnt over dagen, mens nogle medarbejdere har deres aktivitet i systemet koncentreret på en kortere tidsperiode. En enkelt SSH i figuren har al aktivitet samlet inden for et afgrænset tidsrum først på eftermiddagen, hvilket kan være en indikation på, at der er blevet 'samlet til bunke' i løbet af vagten.
- Det er tilsvarende et gennemgående indtryk fra fokusgrupperne, at langt de fleste medarbejdere giver udtryk for, at de så vidt muligt bestræber sig på at dokumentere tidstro for at sikre, at det bliver gjort, og at de ikke glemmer detaljerne. Flere udkørende medarbejdere giver således udtryk for, at de simpelthen ikke kan huske det, der skal dokumenteres, hvis de venter med at gøre det til senere på vagten.
- I fokusgrupperne har medarbejderne dog samtidig givet flere eksempler på, at der kan opstå situationer, hvor der i de udkørende teams ikke bliver dokumenteret tidstro, eks. fordi en SSH skal have hjælp af en anden i teamet pga. sproglige udfordringer eller fordi to medarbejdere bytter besøg, som derfor krydses af allerede, når der bliver byttet og ikke, når besøget rent faktisk er gennemført.
- Endelig giver mange udførende medarbejdere eksempler på situationer, hvor de skal foretage den samme registrering flere gange, typisk ifbm. observationer der potentielt kan have relevans for flere forskellige funktionsevnetilstande.



Visitor

*Jeg bruger aldrig skærm, når jeg sidder med borger. Jeg bruger min blok. De møder så mange andre, der kigger ned i skærmen hele tiden. Det er vigtigt at skabe kontakt og være nærværende for at kunne forstå borgers situation.*

Figuren viser fordelingen af aktivitet i EOJ i løbet af en dagvagt for udvalgte medarbejdere fra hver af de fire faggrupper i en af de undersøgte kommuner. Hver række repræsenterer aktivitet i løbet af dagen for én medarbejder. Højden på kurven er et udtryk for, hvor stor aktivitet den enkelte medarbejder har i systemet på det pågældende tidspunkt.



# Lokale forskelle i konfiguration og implementering af EOJ har stor betydning for medarbejdernes daglige dokumentation

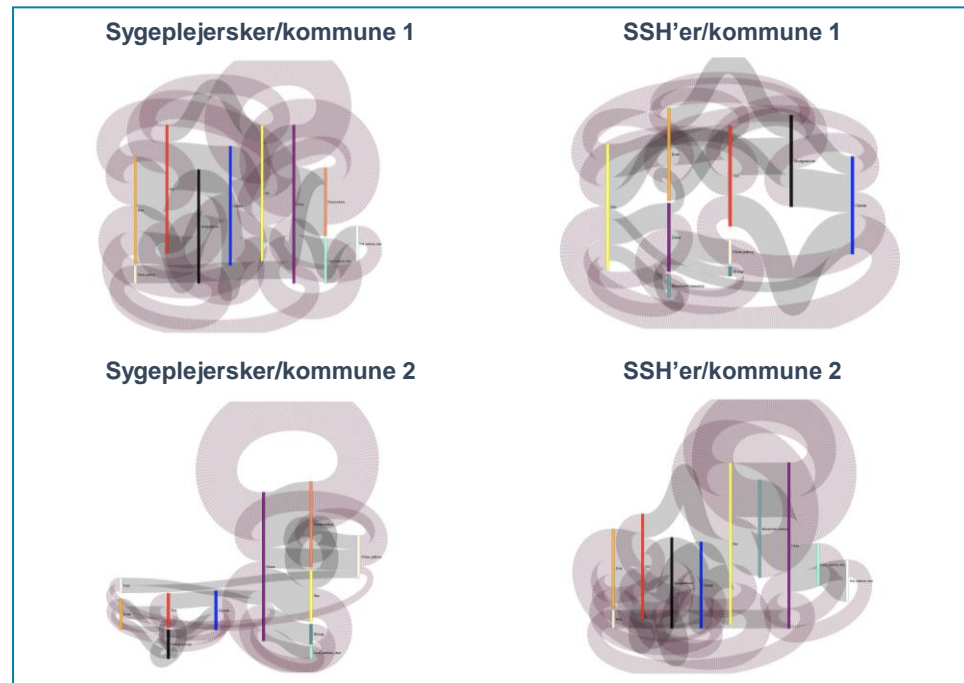
**Analysens data viser, at der er væsentlige forskelle på, hvordan det samme EOJ-system bliver anvendt i forskellige kommuner. I fokusgrupperne giver flere implementeringsansvarlige udtryk for, at såvel lokale beslutninger om konfiguration af systemet som undervisning og opfølgning har væsentlig betydning.**

## Uddybende observationer

- Som det fremgår af figurerne, er det i vid udstrækning de samme funktioner (de farvede klodser), som både sygeplejersker og SSH'er benytter sig af, når man sammenligner de to kommuner, og det er i store træk de samme funktioner, der anvendes af hver af de to faggrupper. Omdrejningspunktet for begge faggrupper er således de funktioner, der på forskellig vis giver overblik over borgers situation og tilstand.
- Som det også fremgår af figurerne, er der forskel på, hvordan de primære 'veje' rundt i systemet ser ud, når man sammenligner på tværs af de to kommuner, og det gælder for både sygeplejersker og SSH'er. For SSH'erne indikerer figurerne, at der er en større ensartethed i medarbejdernes anvendelse af systemet i den ene kommune end i den anden. For sygeplejerskerne er anvendelsen af systemet i begge kommuner mere forskelligartet med flere funktioner i anvendelse og flere forgreninger.
- I fokusgrupperne har både implementeringsansvarlige og medarbejdere i de fire faggrupper fortalt om, hvordan de arbejder med guides, tjeklister og sidemandsoplæring. Hovedparten af disse eksempler handler om brugssituationer, hvor medarbejderne har mulighed for at sidde ved siden af hinanden, eks. fordeling af indkomne opgaver blandt sygeplejersker om morgenen og oprettelse af ny borger i visitationen.
- Der har i fokusgrupperne været færre eksempler på, hvordan kommunerne arbejder med at sikre ensartet dokumentationspraksis og brug af EOJ 'ude på ruten'. En af de undersøgte kommuner har dog givet udtryk for, at de arbejder eksplicit med at nedbringe mængden af unødvendig dokumentation, særligt hos SSH'er.

*Figureerne viser de 30 mest anvendte 'spring' mellem funktioner i EOJ for hhv. Sygeplejersker og SSH'er i to kommuner, der anvender samme system. Figureerne udtrykker med andre ord, hvordan 'rejsen' rundt i EOJ ser ud for disse to faggrupper i to specifikke lokale implementeringer af samme EOJ-system. Som sådan giver figurerne en indikation på, hvor forskelligt det samme system kan anvendes, men viser også underliggende ligheder, idet de anvendte funktioner hovedsagligt er de samme.*

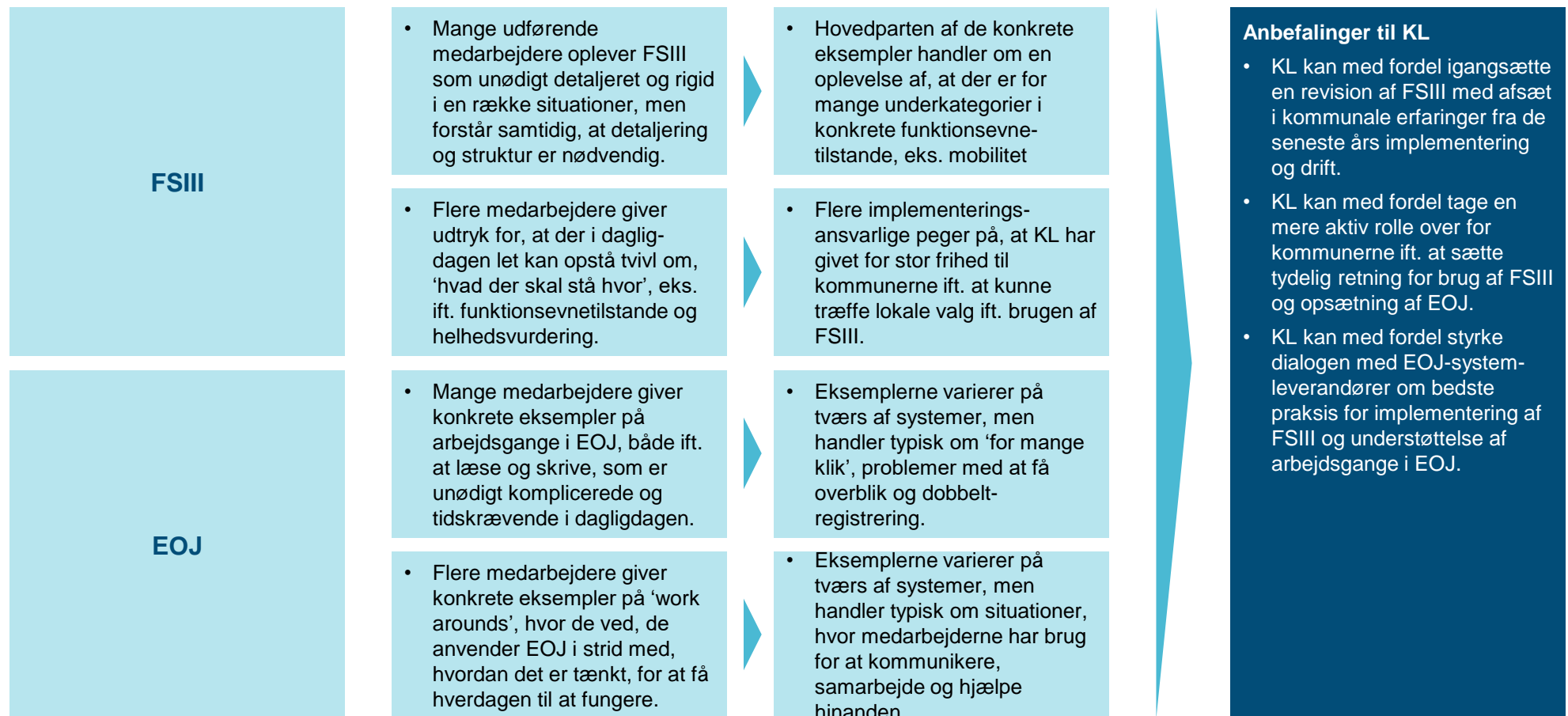
*De farvede klodser repræsenterer de enkelte funktioner. Jo større klods, des hyppigere anvendes denne funktion. De grå 'vejbaner' mellem klodserne viser, hvilke funktioner brugerne inden for en given faggruppe typisk anvender efter hinanden. Jo bredere vejbane, des oftere anvendes de pågældende to funktioner umiddelbart efter hinanden (bilag C indeholder tilsvarende figurer for alle faggrupper og alle kommuner i analysen). Der er ikke noget fast start- og slutpunkt i figuren, fordi den enkelte bruger vil have forskellige veje rundt i systemet fra gang til gang, afhængig af, hvilken opgave der løses, og hvordan brugeren i den konkrete situation er kommet dertil og får 'klikket' sig videre*





# Tidsforbrug og praksis i den daglige dokumentation - centrale udfordringer og anbefalinger

Dette kapitel sammenfatter en række observationer om, hvad der kendetegner medarbejdernes tidsforbrug og praksis i relation til det daglige dokumentationsarbejde. Først og fremmest viser kapitlet, at der er store forskelle på tidsforbruget – både på tværs af de fire faggrupper og mellem de enkelte medarbejdere i en given faggruppe. Det skyldes væsentlige forskelle i, hvilke opgaver de enkelte faggrupper løser, hvordan den enkelte kommune har valgt at implementere og anvende FSIII og EOJ, og hvordan den enkelte medarbejder dokumenterer. I forlængelse heraf opsummerer denne side en række observerede udfordringer og anbefalinger i relation til FSIII og EOJ.





# 04

---

Faggruppernes  
brug af FSIII og  
EOJ i hverdagen

# Faggrupperne bruger FSIII og EOJ meget forskelligt i hverdagen

Dette kapitel beskriver nogle hovedtendenser og mønstre i anvendelsen af EOJ-systemet hos hver af de fire undersøgte medarbejdergrupper – sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social og sundhedshjælpere samt visitatorer. Der har i kortlægning og analyse været fokus på, hvordan og hvor meget EOJ-systemet anvendes af medarbejderne, hvordan medarbejderne bevæger sig rundt i systemet, og hvad der 'fylder' i hverdagen, og hvor stor en andel FSIII-relaterede elementer udgør af den samlede aktivitet i systemet.

<b>Sygeplejerske</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sygeplejerskerne er typisk aktive i EOJ-systemet store dele af deres vagt, og de har typisk en nogenlunde jævn fordeling af læse- og skriveaktivitet.</li><li>• Sygeplejerskerne er den af de fire medarbejdergrupper, der anvender flest forskellige funktioner i EOJ-systemet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●●●●○ Hyppighed i systemanvendelsen</li><li>●●●●● Komplexitet i systemanvendelsen</li><li>●●●○○ Brug af FSIII-relaterede elementer</li></ul>
<b>Social- og sundhedsassistent (SSA)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SSA'erne er typisk aktive i EOJ-systemet meget ofte i løbet af deres vagt, nogle lige så meget som sygeplejerskerne, og de har også typisk en nogenlunde jævn fordeling af læse- og skriveaktivitet.</li><li>• SSA'erne anvender næsten lige så mange forskellige funktioner i EOJ-systemet som sygeplejerskerne.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●●●●○ Hyppighed i systemanvendelsen</li><li>●●●●○ Komplexitet i systemanvendelsen</li><li>●●●○○ Brug af FSIII-relaterede elementer</li></ul>
<b>Social- og sundhedshjælper (SSH)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SSH'erne er typisk kun punktvis aktive i EOJ-systemet i løbet af deres vagt, og der er typisk en væsentligt højere andel af læse- end skriveaktivitet.</li><li>• SSH'erne er den af de fire medarbejdergrupper, der anvender færrest funktioner i EOJ-systemet, særligt ift. skriveaktiviteter.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●●○○○ Hyppighed i systemanvendelsen</li><li>●●○○○ Komplexitet i systemanvendelsen</li><li>●●○○○ Brug af FSIII-relaterede elementer</li></ul>
<b>Visitator</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitatorerne er typisk næsten lige så aktive i EOJ-systemet som sygeplejerskerne, men adskiller sig ved typisk at have længere tidsperioder uden aktivitet, og ved en højere andel af skriveaktivitet end nogen af de øvrige faggrupper.</li><li>• Visitatorerne er den medarbejdergruppe, hvor de FSIII-relaterede elementer fylder mest i deres brug af EOJ-systemet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●●●●○ Hyppighed i systemanvendelsen</li><li>●●●●○ Komplexitet i systemanvendelsen</li><li>●●●●● Brug af FSIII-relaterede elementer</li></ul>

# Sygeplejersker – dokumentationsaktivitet på den daglige vagt

**Analysens data viser, at de undersøgte sygeplejersker er aktive i systemet i store dele af deres vagt, og at der er en jævn fordeling mellem læse- og skriveaktivitet. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de løbende har behov for at tilgå informationer om borgeren, og at det derfor kun er få gange i løbet af en vagt, at de lægger deres tablet fra sig.**



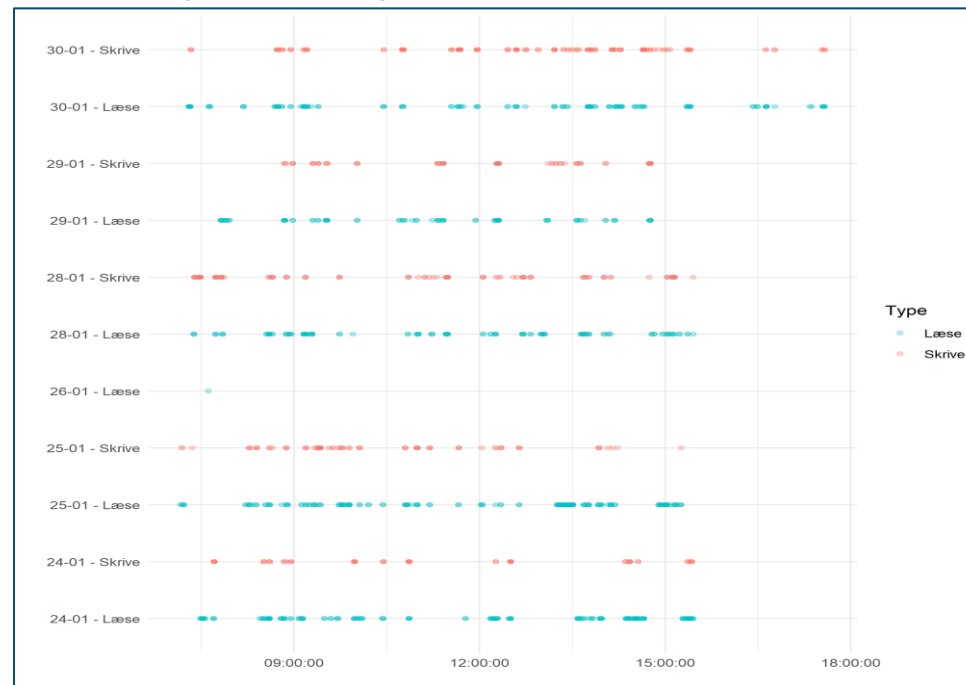
Sygeplejerske

Analysens data og fokusgrupper viser en række gennemgående træk ved sygeplejerskernes daglige arbejde med dokumentation:

- De fleste udkørende sygeplejersker i hjemmeplejen starter arbejdsdagen med at møde ind til en morgenbriefing inden, de kører ud til borgere. Typisk bruges morgenmødet på at gennemgå dagens køreliste i EOJ-systemet samt at drøfte og uddelegere eventuelle fællesopgaver, der er kommet ind dagen før. Derefter forbereder sygeplejerskerne sig på dagens besøg ved at hente forbindelse, plastre og andet materiale, som skal bruges i løbet af dagen. Sygeplejersken anvender primært tablet til at tilgå EOJ-systemet, men nogle sygeplejersker giver udtryk for, at de foretrækker at sidde ved en pc, når de har mere krævende sygeplejefaglige dokumentationsopgaver, eks. udredninger.
- Før og under et borgerbesøg anvendes EOJ-systemet til at læse om borgerens situation og sygeplejefaglige opgaver samt at dokumentere hvad der bliver gjort ift. de konkrete opgaver, eks. status på medicin. Efter et besøg tjekkes opgaven af som dokumentation for, at sygeplejersken har besøgt borgeren og eventuelle observationer og kommentarer tilføjes.
- Som det fremgår af figuren, er den viste sygeplejerske aktiv i systemet store dele af sin vagt – nogle gange punktvis, nogle gange mere kontinuært. Figuren viser også, at der er en nogenlunde jævn fordeling af læse- og skrive aktivitet for de fire dage, hvor den viste sygeplejerske har været på vagt.

Figuren viser en udvalgt sygeplejerskes aktivitet i EOJ, der typisk for denne faggruppe (bilag A indeholder supplerende figurer for udvalgte brugere fra de tre øvrige kommuner i analysen). Hver linje i figuren svarer til en ugedag, og x-aksen viser tidspunkt på døgnet. Prikkerne viser, hvornår brugeren enten læser eller skriver i systemet (der er således to rækker for hver dag – en for skriveaktivitet og en for læseaktivitet).

I de tidsperioder i løbet af dagen, hvor prikkerne ligger meget tæt eller udgør en ubrudt linje, er brugeren konstant eller næsten konstant aktiv i systemet. I de tidsperioder, hvor der er få eller ingen prikker, er brugeren kun punktvis aktiv eller helt inaktiv.





# Sygeplejersker – mest anvendte dele af EOJ og brug af FSIII

Analysens data viser, at der forskel på hvilke funktioner sygeplejersken hyppigst læser og skriver i. Læseaktiviteten vedrører særligt FSIII funktioner, der skaber overblik over borger, mens skriveaktiviteten vedrører funktioner med fokus på koordinering og planlægning, der ikke nødvendigvis knytter sig til FSIII. Sygeplejersken er derfor også en af de fire faggrupper, der anvender flest forskellige funktioner i løbet af en vagt.



Sygeplejerske

## Mest anvendte dele af EOJ-systemet

Sygeplejerskernes aktivitet i EOJ-systemet er kendetegnet ved, at:

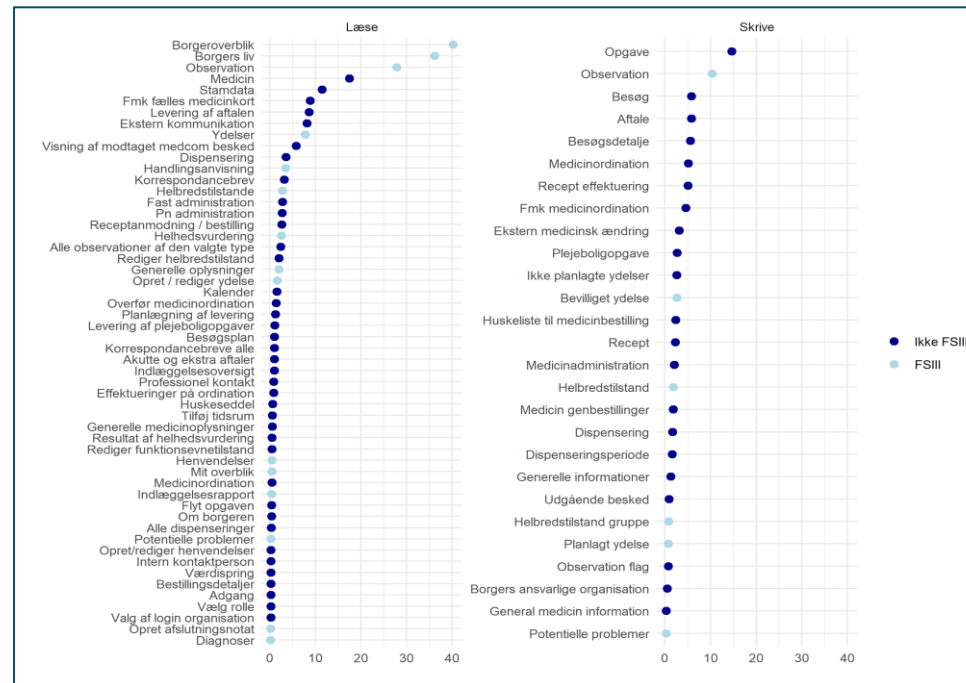
- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 62% og 40% af sygeplejerskernes læseaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at få overblik over borgers liv og situation, herunder observationer fra tidligere besøg, samt medicinrelaterede oplysninger.
- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 68% og 33% af sygeplejerskernes skriveaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at koordinere og planlægge, eks. ift. aftaler og besøg, at overlevere viden, eks. observationer, og at dokumentere, eks. medicinrelaterede oplysninger.
- Sygeplejerskerne er den af de fire medarbejdergrupper, der anvender flest forskellige funktioner i EOJ-systemet. Det gælder både ift. læse- og skriveaktiviteter, og det gælder i begge de undersøgte systemer.
- Ovenstående brugsmønstre og observationer gælder med små variationer på tværs af de undersøgte kommuner og systemer.

## Brug af FSIII

Sygeplejerskernes brug af FSIII er kendetegnet ved, at:

- Hovedparten af læseaktiviteten fokuserer på FSIII-relaterede funktioner, mens det kun er en mindre dele af skriveaktiviteten, der knytter sig til FSIII-relaterede funktioner.
- På tværs af læse- og skriveaktiviteter er observationer om borger det mest benyttede FSIII-element, mens helhedsvurdering, funktionsevnetilstand og ydelse fylder mindre i aktiviteten.

Figuren viser, hvilke funktioner i EOJ-systemet en specifik faggruppe i én af de undersøgte kommuner benytter sig af, og hvor mange gange hver af disse funktioner i gennemsnit bliver benyttet i løbet af en arbejdsdag. På figuren er FSIII-relaterede funktioner markeret med en lysere blå farve, mens øvrige funktioner er markeret med en mørkere blå farve. Da figuren viser data fra en specifik kommune, er den afbillede anvendelse udtryk for, hvordan brug af FSIII-relaterede og øvrige funktioner ser ud i en specifik lokal implementering af ét EOJ-system i én kommune (figurene for hver af de fire faggrupper er vist for samme kommune for øget sammenlignelighed; bilag B indeholder tilsvarende figurer fra de tre øvrige kommuner i analysen).



# SSA'er – dokumentationsaktivitet på den daglige vagt

Analysens data viser, at SSA'erne ligesom sygeplejersken sort set er aktiv i systemet under hele vagten, og at der er en jævn fordeling mellem læse- og skriveaktivitet. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at dokumentationen primært vedrører koordinering og overlevering af viden til kollegaer. Derfor er der kun få perioder, hvor social- og sundhedsassistenten ikke er aktiv i systemet.

Analysens data og fokusgrupper viser en række gennemgående træk ved SSA'ernes daglige arbejde med dokumentation:

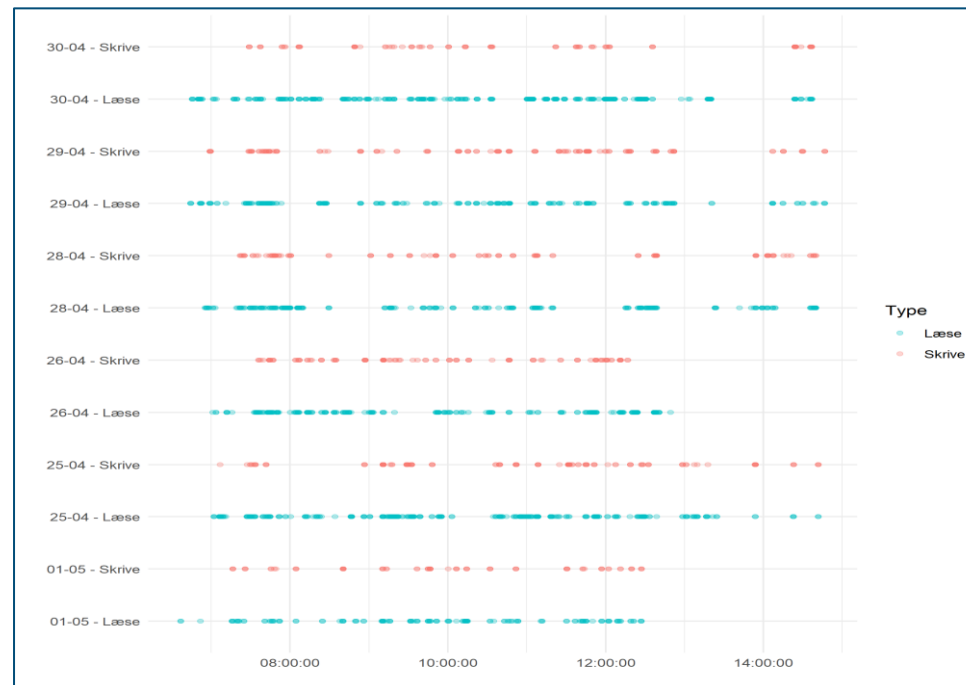
- SSA'ernes hverdag minder meget om sygeplejerskens hverdag og indebærer typisk de samme rutiner. De fleste udkørende SSA'er i hjemmeplejen starter arbejdsdagen med at møde ind til en morgenbriefing inden de kører ud til borgere. Typisk bruges morgenmødet på at gennemgå dagens køreliste i EOJ-systemet samt drøfte og uddelegere eventuelle fællesopgaver i EOJ-systemet, som SSA'en typisk tilgår via en tablet.
- Før og under et besøg anvendes EOJ-systemet til at koordinere og udføre plejeopgaver, typisk omhandler dette grundlæggende pleje og rehabilitering. Efter et besøg tjekkes opgaven af, som dokumentation for at SSA'en har besøgt borgeren.
- Som det fremgår af figuren, er den viste SSA hyppigt aktiv i systemet gennem hele sin vagt, og der er kun få længere perioder uden aktivitet i systemet. Figuren viser også, at der er en nogenlunde jævn fordeling af læse- og skriveaktivitet for de seks dage, hvor den viste SSA har været på vagt.



SSA

Figuren viser en udvalgt SSA's aktivitet i EOJ, der typisk for denne faggruppe (bilag A indeholder supplerende figurer for udvalgte brugere fra de tre øvrige kommuner i analysen). Hver linje i figuren svarer til en ugedag, og x-aksen viser tidspunkt på døgnet. Prikkerne viser, hvornår brugeren enten læser eller skriver i systemet (der er således to rækker for hver dag – en for skriveaktivitet og en for læseaktivitet).

I de tidsperioder i løbet af dagen, hvor prikkerne ligger meget tæt eller udgør en ubrudt linje, er brugeren konstant eller næsten konstant aktiv i systemet. I de tidsperioder, hvor der er få eller ingen prikker, er brugeren kun punktvis aktiv eller helt inaktiv.



# SSA'er – mest anvendte dele af EOJ og brug af FSIII

Analysens data viser, at social- og sundhedsassistenten hyppigt anvender de samme FSIII relaterede funktioner, når de læser i systemet typisk for at skabe overblik over borger eller læse medicinrelaterede oplysninger. Derimod er der større forskel på hvilke funktioner, der skrives i, når man ser på tværs af de fire kommuner.



## Mest anvendte dele af EOJ-systemet

SSA'ernes aktivitet i EOJ-systemet er kendetegnet ved, at:

- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 59% og 47% af SSA'ernes læseaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at få overblik over borgers liv og situation, herunder observationer fra tidligere besøg, samt medicinrelaterede oplysninger.
- Ift. skriveaktivitet er der væsentlig forskel på data fra de to undersøgte systemer. I det ene af de to systemer udgør de fem mest anvendte funktioner 79% af al skriveaktivitet og har fokus på at dokumentere medicinrelaterede oplysninger. I det andet system udgør de fem mest anvendte funktioner kun 36% af al skriveaktivitet og har fokus på at koordinere og planlægge, eks. ift. aftaler og besøg, at overlevere viden, eks. observationer.
- Social- og sundhedsassistenterne anvender næsten lige så mange forskellige funktioner i EOJ-systemet som sygeplejerskerne – dog med en koncentration af skriveaktiviteten på færre funktioner i det ene af de to undersøgte systemer.
- Det er væsentligt at være opmærksom på, at de to systemer logger aktivitet forskelligt, og at en del af den observerede forskel kan skyldes dette forhold.

## Brug af FSIII

SSA'ernes brug af FSIII er kendetegnet ved, at:

- En væsentlig del af læse-aktiviteten fokuserer på FSIII-relaterede områder, først og fremmest overblik over borgeren og observationer, mens det kun er en mindre dele af skrive-aktiviteten, der knytter sig til FSIII-relaterede områder.
- På tværs af læse- og skriveaktiviteter fylder FSIII-elementerne helhedsvurdering, funktionsevnetilstand og ydelse meget lidt i aktiviteten.

Figuren viser, hvilke funktioner i EOJ-systemet en specifik faggruppe i én af de undersøgte kommuner benytter sig af, og hvor mange gange hver af disse funktioner i gennemsnit bliver benyttet i løbet af en arbejdsdag. På figuren er FSIII-relaterede funktioner markeret med en lysere blå farve, mens øvrige funktioner er markeret med en mørkere blå farve. Da figuren viser data fra en specifik kommune, er den afbilledede anvendelse udtryk for, hvordan brug af FSIII-relaterede og øvrige funktioner ser ud i en specifik lokal implementering af ét EOJ-system i én kommune (figurerne for hver af de fire faggrupper er vist for samme kommune for øget sammenlignelighed; bilag B indeholder tilsvarende figurer fra de tre øvrige kommuner i analysen).



# SSH'er – dokumentationsaktivitet på den daglige vagt

Analysens data viser, at de undersøgte SSH'er ikke er nær så aktive i EOJ-systemet som de tre andre faggrupper. Derudover har SSH'erne i højere grad læseaktivitet end skriveaktivitet i systemet. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at de anvender en smartphone i løbet af arbejdsdagen, og at de primært bruger den til at læse op på borger, og at dokumentere, at aftalen er leveret.

Analysens data og fokusgrupper viser en række gennemgående træk ved SSH'ernes daglige arbejde med dokumentation:

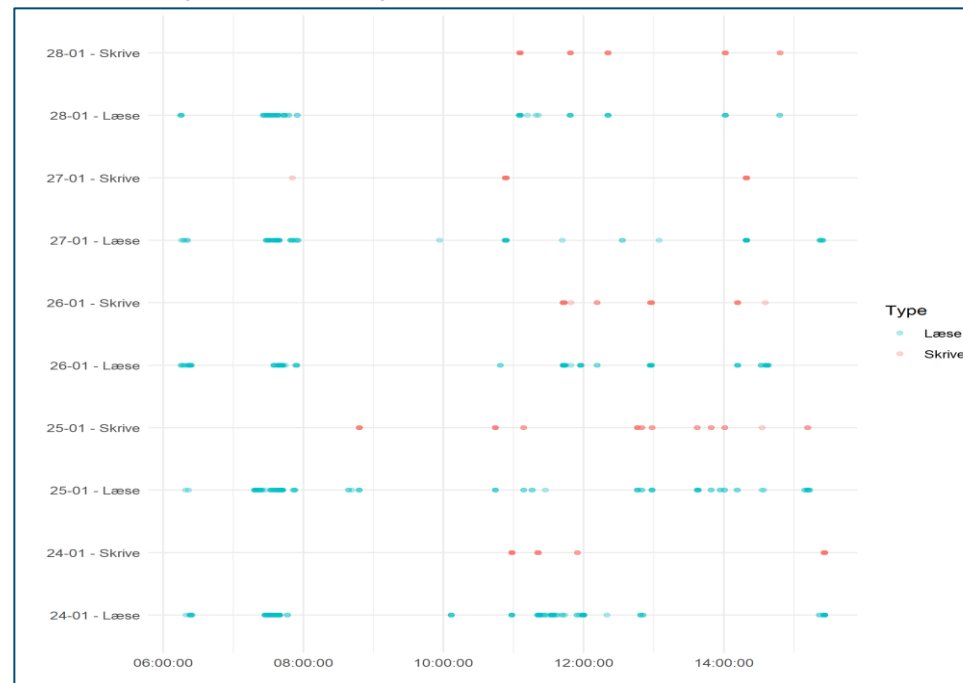
- De fleste udkørende SSH'er i hjemmeplejen starter arbejdsdagen med at møde ind til en morgenbriefing, inden de kører ud til borgere. Deres deltagelse i morgenbriefing er i flere kommuner væsentligt kortere end for SSA'er og sygeplejersker, og de tager hurtigere ud på deres rute. SSH'en tilgår typisk EOJ-systemet via en smartphone og starter ofte dagen med at gennemgå kørelisten.
- Før og under et besøg anvendes EOJ-systemet til at læse i og til at skrive kortere observationer vedrørende det enkelte besøg. SSH'ens primære opgaver omhandler rengøring, tøjvask, personlig pleje og omsorg og hverdagen er typisk bygget op om en række faste rutiner hos den enkelte borger. Derfor er hjælperens hverdag i mindre grad påvirket af uforudsete opgaver sammenlignet med sygeplejerskens og SSA'ens hverdag. Efter et besøg dokumenterer SSH'en, at aftalen er leveret til borgeren i EOJ-systemet.
- Som det fremgår af figuren, er den viste SSH'er kun punktvis aktiv i systemet gennem sin vagt med mange perioder – typisk af mellem en halv og to timers varighed – uden aktivitet i systemet. Figuren viser også, at der er mere læse- end skriveaktivitet på de fem dage, hvor den viste SSH'er har været på vagt.



SSH

Figuren viser en udvalgt SSH'ers aktivitet i EOJ, der typisk for denne faggruppe (bilag A indeholder supplerende figurer for udvalgte brugere fra de tre øvrige kommuner i analysen). Hver linje i figuren svarer til en ugedag, og x-aksen viser tidspunkt på døgnet. Prikkerne viser, hvornår brugeren enten læser eller skriver i systemet (der er således to rækker for hver dag – en for skriveaktivitet og en for læseaktivitet).

I de tidsperioder i løbet af dagen, hvor prikkerne ligger meget tæt eller udgør en ubrudt linje, er brugeren konstant eller næsten konstant aktiv i systemet. I de tidsperioder, hvor der er få eller ingen prikker, er brugeren kun punktvis aktiv eller helt inaktiv.





# SSH'er – mest anvendte dele af EOJ og brug af FSIII

Analysens data viser, at der er en større variation i hvilke funktioner social- og sundhedshjælperen læser i, når man ser på tværs af de undersøgte kommuner. Ser man på hvilke funktioner, der hyppigst anvendes til at skrive i er det dog stort set de samme funktioner på tværs af kommunerne. Social- og sundhedsassistent anvender typisk FSIII relaterede funktioner, når de skriver og i begrænset omfang, når de skriver i systemet.

## Mest anvendte dele af EOJ-systemet

SSH'ernes aktivitet i EOJ-systemet er kendetegnet ved, at:

- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 63% og 58% af SSH'ernes læseaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at få overblik over borgers liv og situation, herunder observationer fra tidligere besøg.
- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 97% og 69% af SSH'ernes skriveaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at dokumentere, eks. ift. aftaler og besøg samt i mindre omfang at overlevere viden, eks. i form af observationer.
- SSH'erne er den af de fire medarbejdergrupper, hvis brug af EOJ-systemet er koncentreret på færrest områder. Det gælder særligt ift. skriveaktiviteter.

## Brug af FSIII

SSH'ernes brug af FSIII er kendetegnet ved, at:

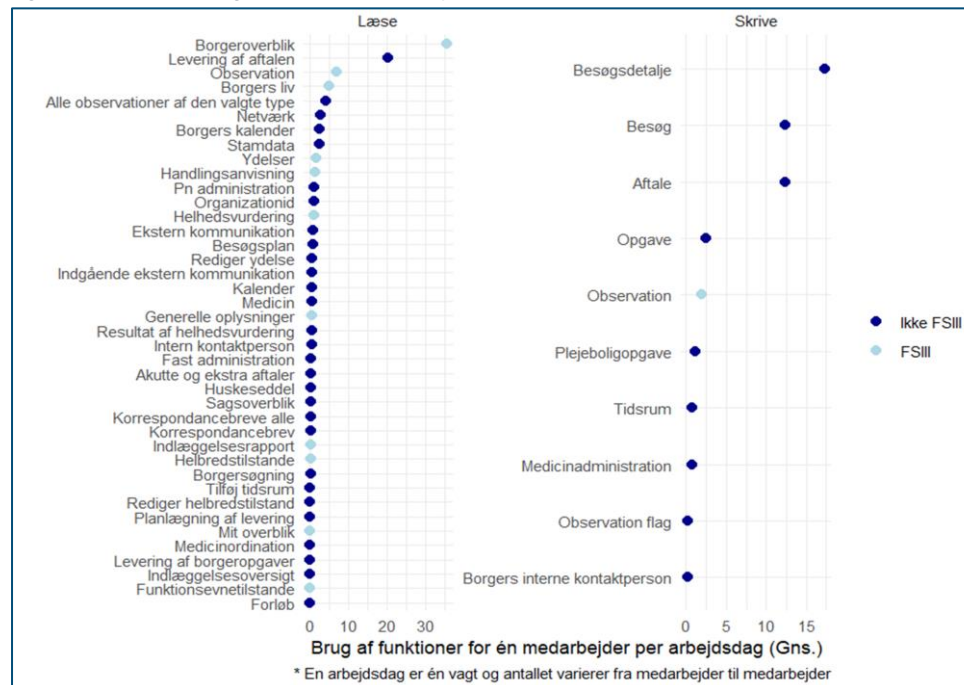
- En væsentlig del af læse-aktiviteten fokuserer på FSIII-relaterede områder, først og fremmest overblik over borgeren og observationer, mens skriveaktiviteten kun i begrænset omfang knytter sig til FSIII-relaterede funktioner (i al væsentlighed observationer om borger).
- På tværs af læse- og skriveaktiviteter fylder FSIII-elementerne helhedsvurdering, funktionsevnetilstand og ydelse meget lidt i aktiviteten.



SSH

Figuren viser, hvilke funktioner i EOJ-systemet en specifik faggruppe i én af de undersøgte kommuner benytter sig af, og hvor mange gange hver af disse funktioner i gennemsnit bliver benyttet i løbet af en arbejdsdag. På figuren er FSIII-relaterede funktioner markeret med en lysere blå farve, mens øvrige funktioner er markeret med en mørkere blå farve.

Da figuren viser data fra en specifik kommune, er den afbillede anvendelse udtryk for, hvordan brug af FSIII-relaterede og øvrige funktioner ser ud i en specifik lokal implementering af ét EOJ-system i én kommune (figurerne for hver af de fire faggrupper er vist for samme kommune for øget sammenlignelighed; bilag B indeholder tilsvarende figurer fra de tre øvrige kommuner i analysen).



# Visitatorer – dokumentationsaktivitet på den daglige vagt

**Analysens data viser, at de undersøgte visitatorer ofte er aktive i systemet i løbet af dagen, men at der også er længerevarende pauser. I fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at deres arbejdsdag både består af sagsbehandling og udkørende besøg. Dokumentationsaktiviteten adskiller sig derfor fra de andre tre faggrupper, da opgaverne både indholdsmæssigt og planlægningsmæssigt har en anden karakter.**

Analysens data og fokusgrupper viser en række gennemgående træk ved visitatorernes daglige arbejde med dokumentation:

- De fleste visitatorer starter arbejdsdagen med at orienterer sig i EOJ-systemet for at se, hvilke opgaver der er kommet ind og identificerer de opgaver, der vedrører den enkelte visitator. Derudover gennemgås nyindkomne fællesopgaver på borgere, som fordeles ud i forskellige teams afhængigt af, hvilket område borgeren tilhører. Derudover gennemgås og besvares andre henvendelser og mails vedrørende visitation af ydelser til borgerne. Visitator anvender primært PC til at tilgå EOJ-systemet, men nogle anvender også tablet ifbm. udkørende besøg.
- Visitatorernes arbejdsopgaver består af flere ret forskelligartede opgaver, herunder først og fremmest sagsbehandling og besøg hos borgere ifbm. visitation, men også en række øvrige koordinationsopgaver. Dokumentationsarbejdet indebærer primært at læse op på borgerens situation og sag, vurdere borgerens behov samt at tildele ydelser. Typisk i en arbejdsgang, der starter med noter på papir eller tablet/pc ude hos borgeren og derefter afsluttes på kontoret, hvor der laves en samlet sagsfremstilling. Her fremhæves funktionsevnevurdering af borgeren og kobling til ydelser som den del, der kræver overvejelse og træning.
- Som det fremgår af figuren, er den viste visitator ofte aktiv i systemet i løbet af sin arbejdsdag, men også med længere tidsperioder uden aktivitet i systemet. Figuren viser også, at der er mere skrive- end læseaktivitet for de fem dage, hvor den viste visitator har været på vagt.



Visitator

Figuren viser en udvalgt visitators aktivitet i EOJ, der typisk for denne faggruppe (bilag A indeholder supplerende figurer for udvalgte brugere fra de tre øvrige kommuner i analysen). Hver linje i figuren svarer til en ugedag, og x-aksen viser tidspunkt på døgnet. Prikkerne viser, hvornår brugeren enten læser eller skriver i systemet (der er således to rækker for hver dag – en for skriveaktivitet og en for læseaktivitet).

I de tidsperioder i løbet af dagen, hvor prikkerne ligger meget tæt eller udgør en ubrudt linje, er brugeren konstant eller næsten konstant aktiv i systemet. I de tidsperioder, hvor der er få eller ingen prikker, er brugeren kun punktvis aktiv eller helt inaktiv.



# Visitatorer – mest anvendte dele af EOJ og brug af FSIII

Analysens data viser, at visitatoren har en væsentlig anden brug af EOJ-systemet end de andre tre faggrupper, både når det gælder læse- og skriveaktivitet. Derudover er visitatoren den faggruppe, hvor FSIII relaterede funktioner fylder mest dette vedrører særligt funktionsevnetilstand, helhedsvurdering og ydelser.



Visitator

## Mest anvendte dele af EOJ-systemet

Visitatorernes aktivitet i EOJ-systemet er kendetegnet ved, at:

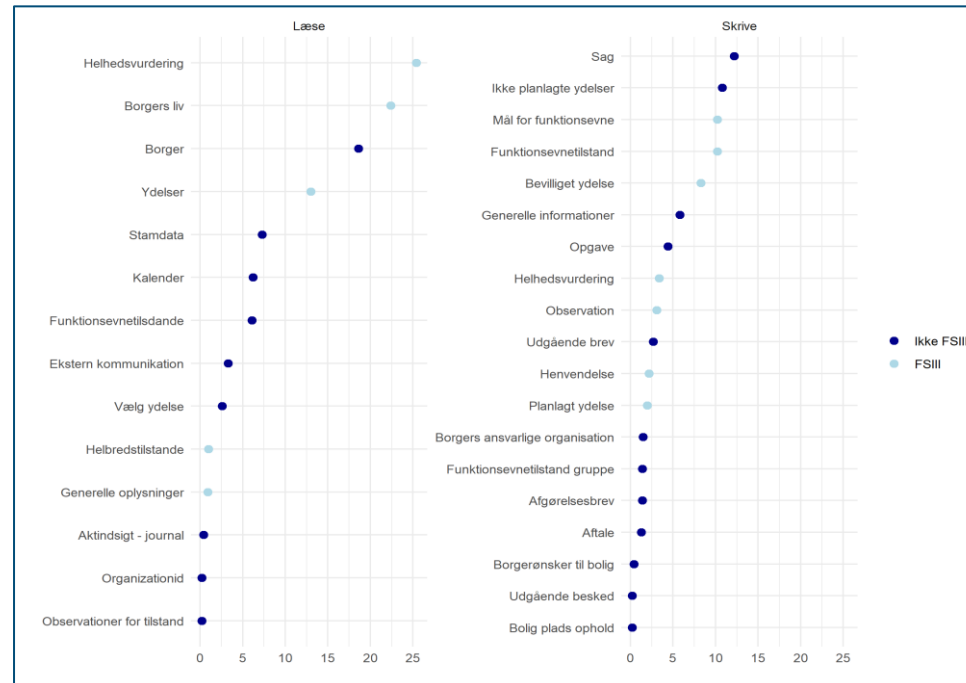
- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 73% og 56% af visitatorernes læseaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på at få et samlet overblik over borgers liv og situation, herunder helhedsvurdering, ydelser og stamdata.
- De fem mest anvendte funktioner udgør hhv. 67% og 40% af visitatorernes skriveaktivitet i de to undersøgte systemer. Fokus er på funktionsevne, sager og ydelser.
- Visitatorerne har en anden brug af EOJ-systemet end de øvrige tre medarbejdergrupper, hvilket er afspejlet i, at de hyppigt anvender en række funktioner, som de øvrige faggrupper ikke eller kun sjældent anvender. Det gælder både ift. læse- og skriveaktiviteter.
- Ovenstående brugsmønstre og observationer gælder med nogle variationer på tværs af de undersøgte kommuner og systemer.

## Brug af FSIII

Visitatorernes brug af FSIII er kendetegnet ved, at:

- Hovedparten af læse-aktiviteten og op mod halvdelen af skrive-aktiviteten fokuserer på FSIII-relaterede områder.
- På tværs af læse- og skriveaktiviteter er helhedsvurdering, funktionsevnetilstand og ydelse blandt de mest benyttede FSIII-elementer.
- Visitatorerne er den faggruppe, hvor de FSIII-relaterede funktioner fylder mest i deres brug af EOJ-systemet.

Figuren viser, hvilke funktioner i EOJ-systemet en specifik faggruppe i én af de undersøgte kommuner benytter sig af, og hvor mange gange hver af disse funktioner i gennemsnit bliver benyttet i løbet af en arbejdsdag. På figuren er FSIII-relaterede funktioner markeret med en lysere blå farve, mens øvrige funktioner er markeret med en mørkere blå farve. Da figuren viser data fra en specifik kommune, er den afbilledede anvendelse udtryk for, hvordan brug af FSIII-relaterede og øvrige funktioner ser ud i en specifik lokal implementering af ét EOJ-system i én kommune (figurerne for hver af de fire faggrupper er vist for samme kommune for øget sammenlignelighed; bilag B indeholder tilsvarende figurer fra de tre øvrige kommuner i analysen).





# A

---

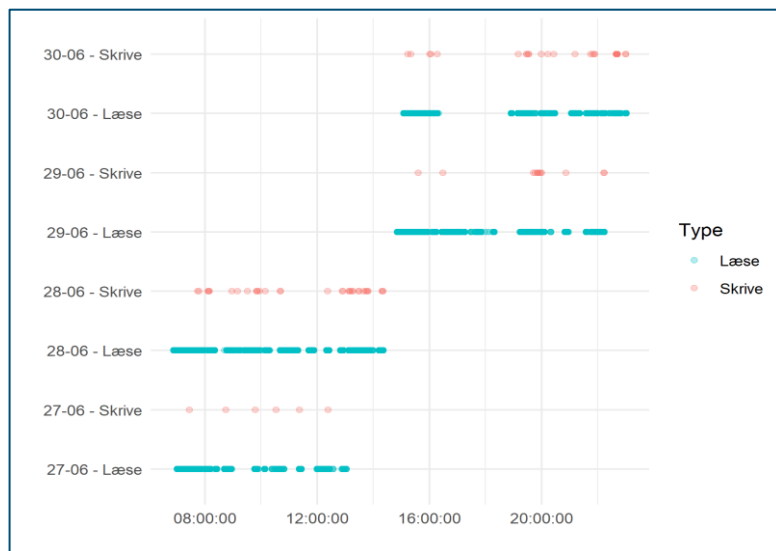
Plot af  
systemaktivitet for  
faggrupper





# Bilag A: Plot af systemaktivitet for sygeplejersker

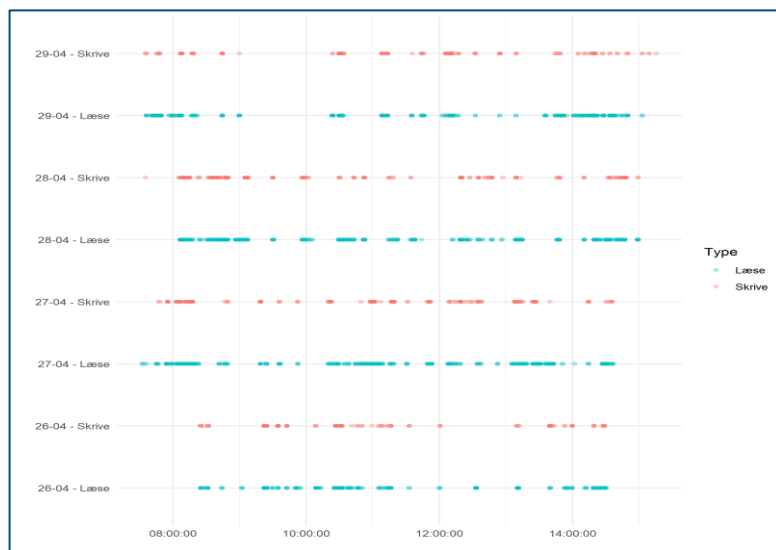
Kommune 1/ System Y



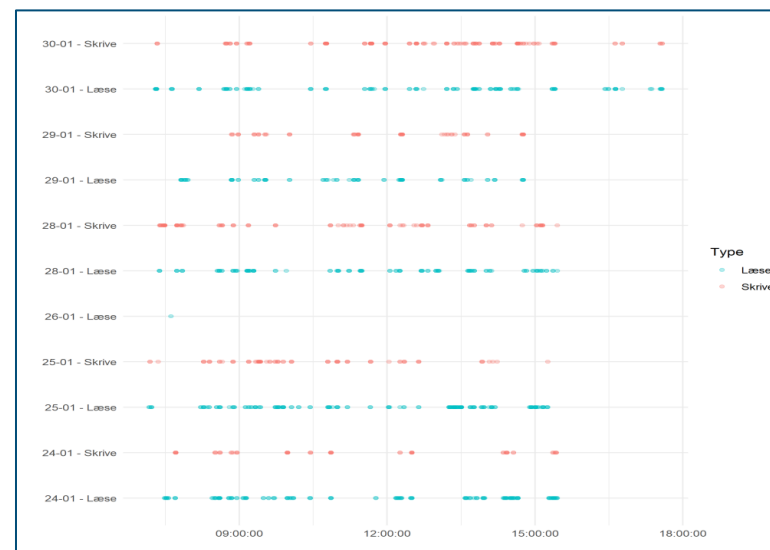
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

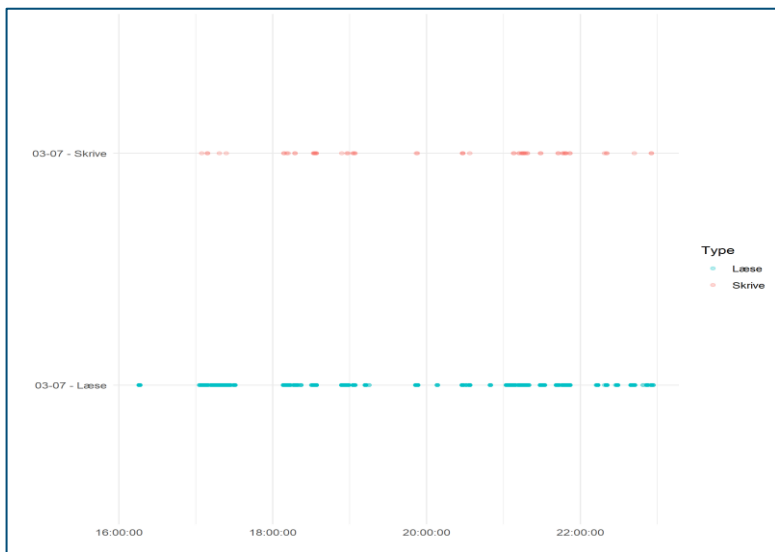


Kommune 4/ System X

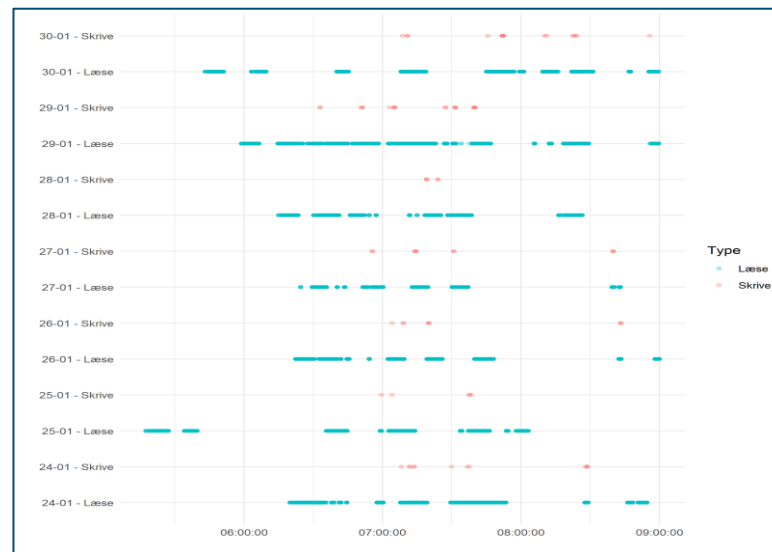


# Bilag A: Plot af systemaktivitet for SSA'er

Kommune 1/ System Y



Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

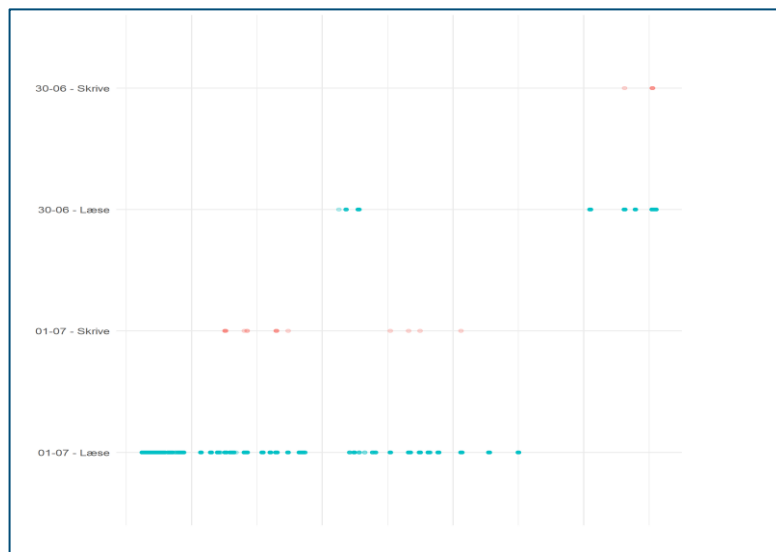


Kommune 4/ System X

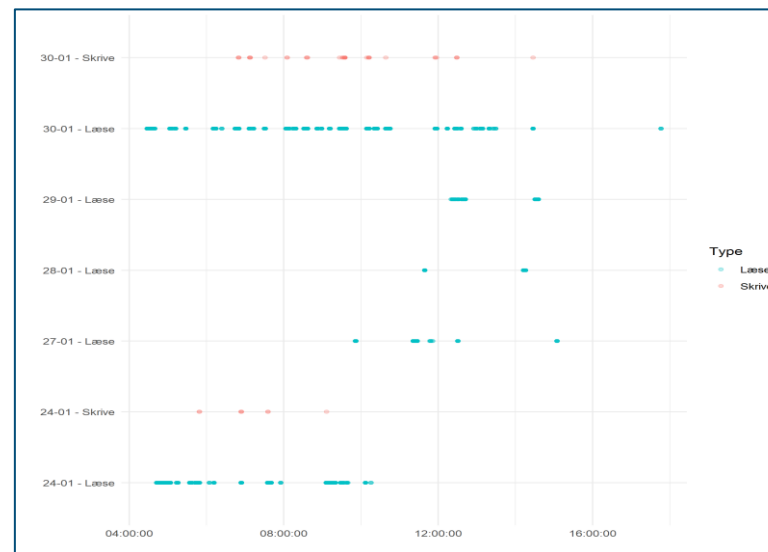


# Bilag A: Plot af systemaktivitet for SSH'er

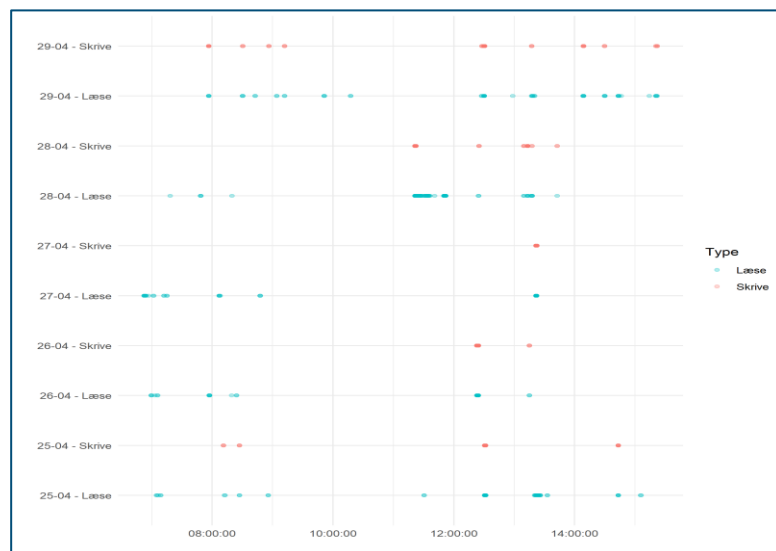
Kommune 1/ System Y



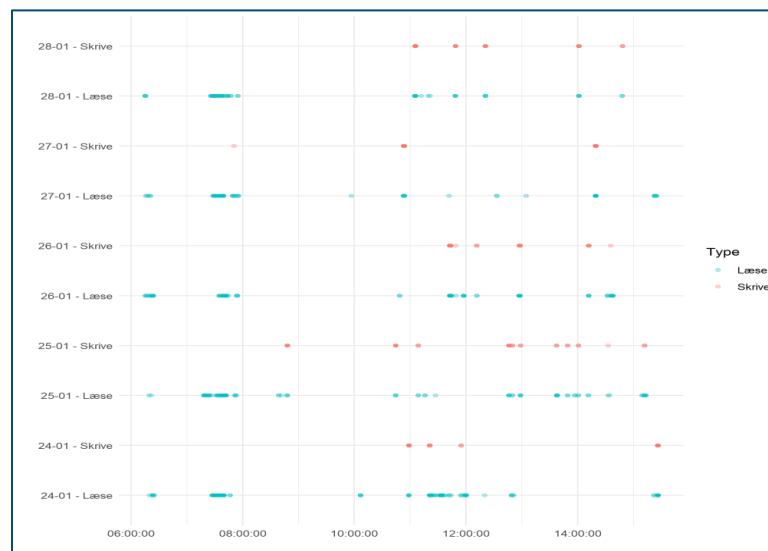
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

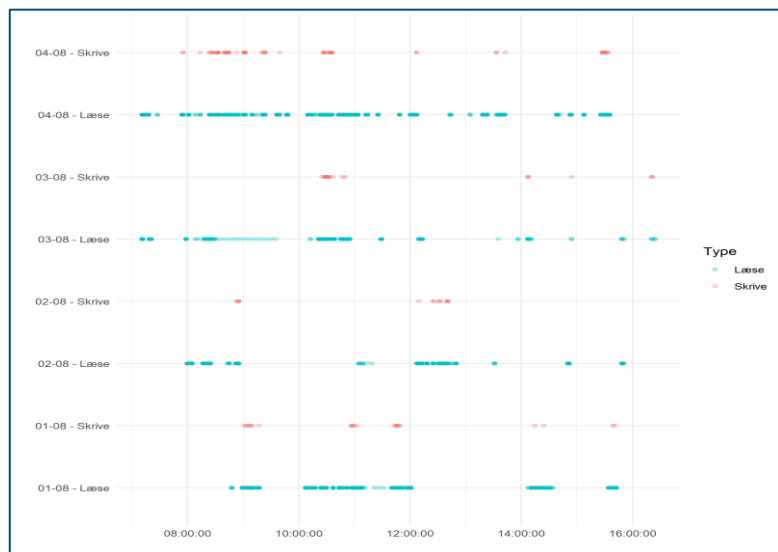


Kommune 4/ System X

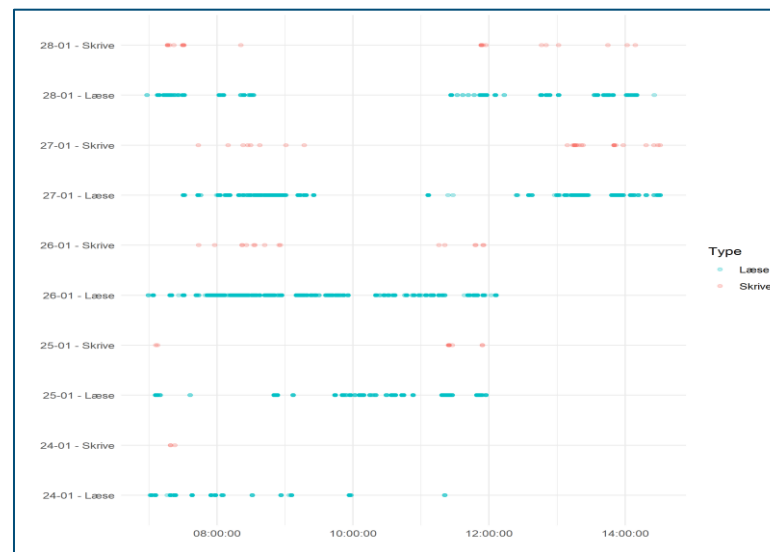


# Bilag A: Plot af systemaktivitet for visitatorer

Kommune 1/ System Y



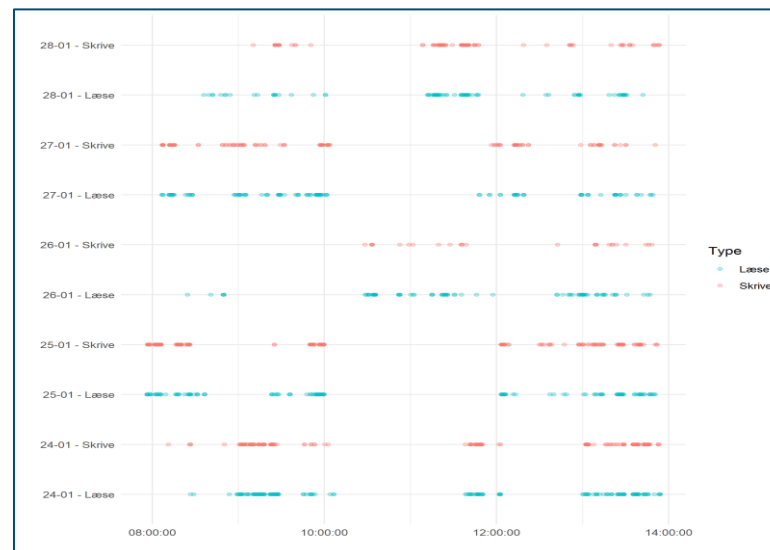
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X



Kommune 4/ System X





# B

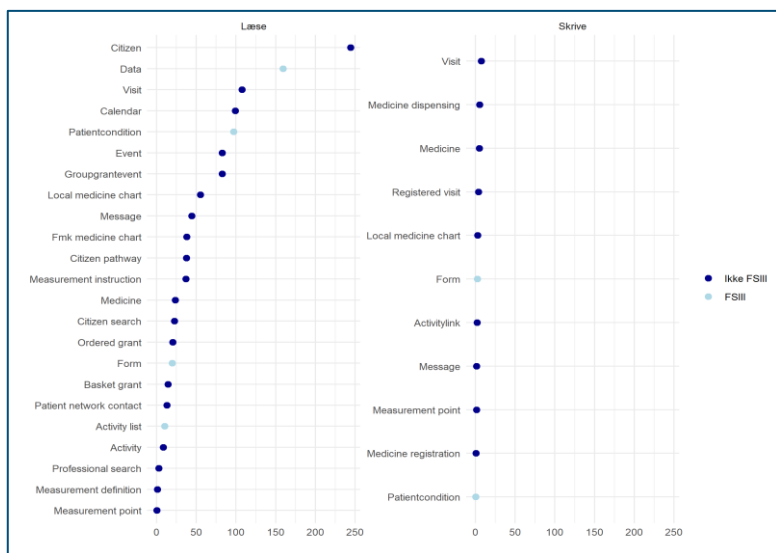
---

Læse- og  
skriveaktivitet i  
EOJ for  
faggrupper

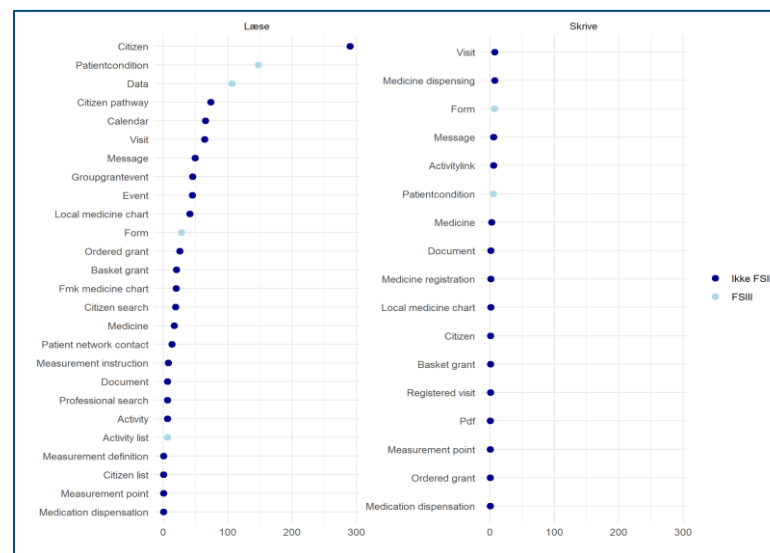


# Bilag B: Læse- og skriveaktivitet for sygeplejersker

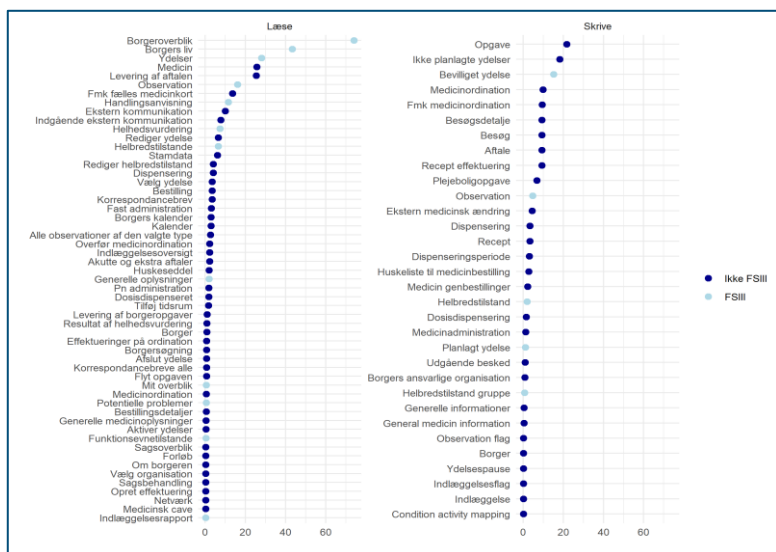
Kommune 1/ System Y



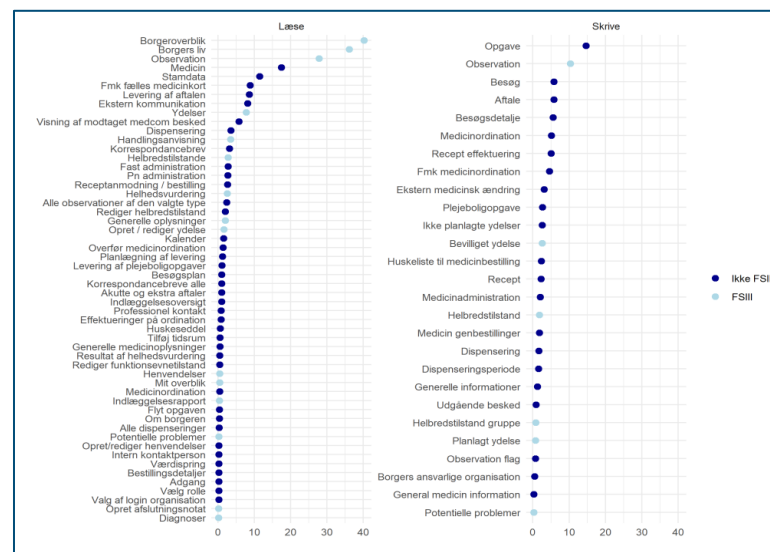
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

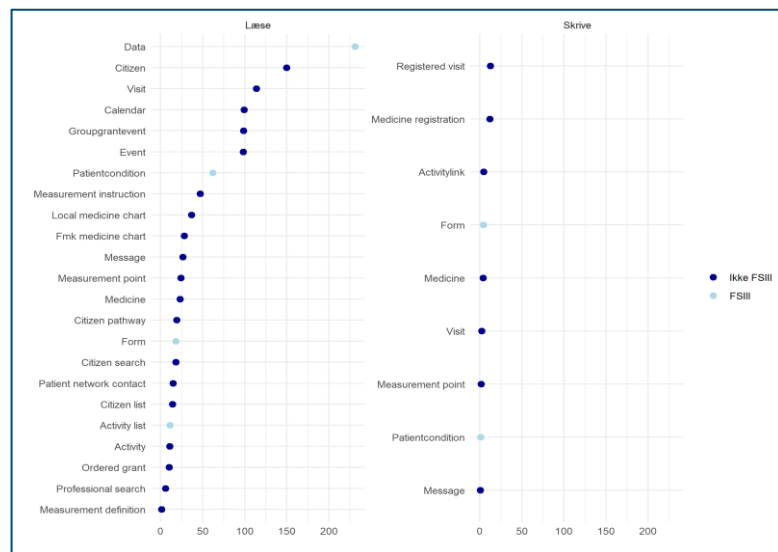


Kommune 4/ System X

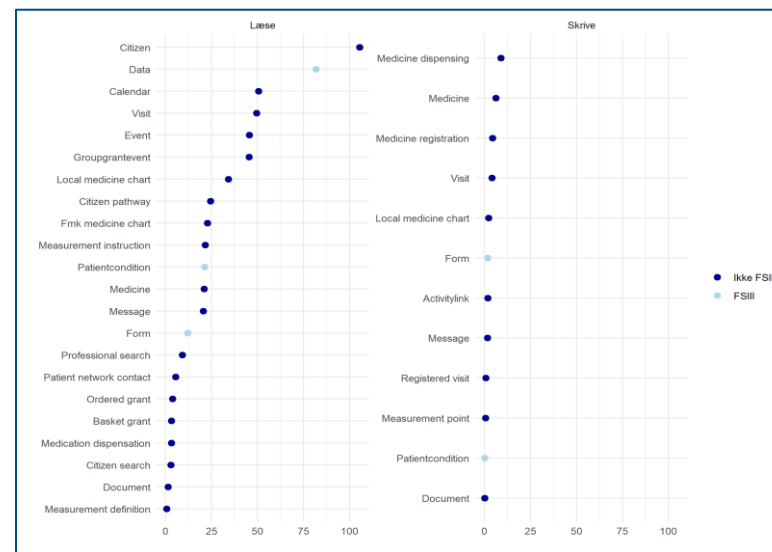


# Bilag B: Læse- og skriveaktivitet for SSA'er

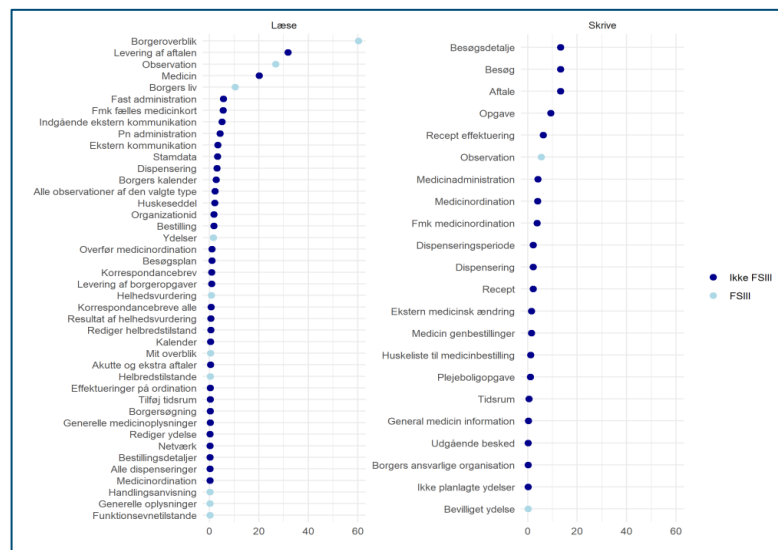
Kommune 1/ System Y



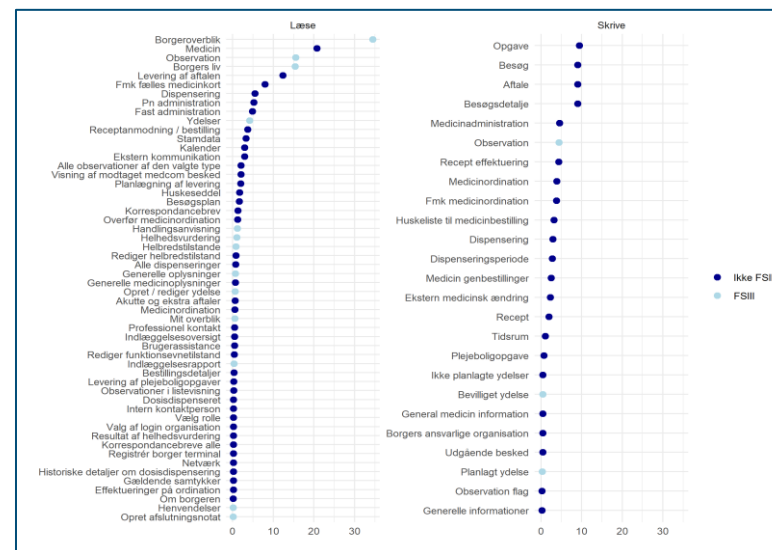
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

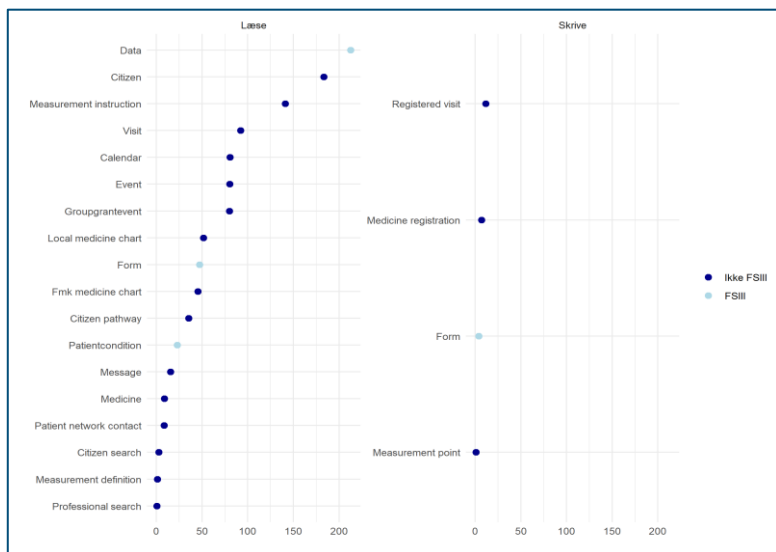


Kommune 4/ System X

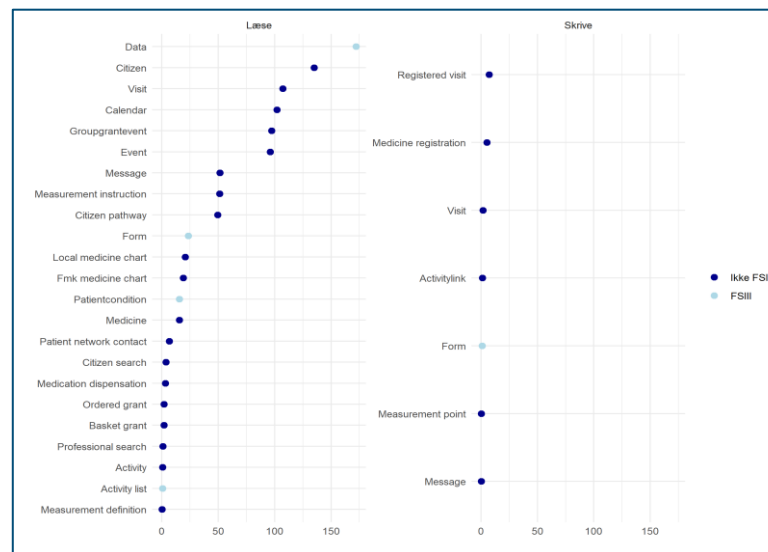


# Bilag B: Læse- og skriveaktivitet for SSH'er

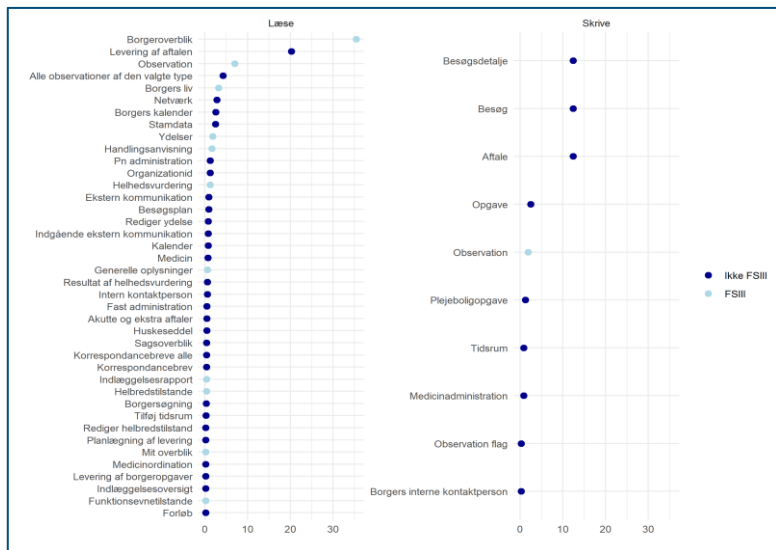
Kommune 1/ System Y



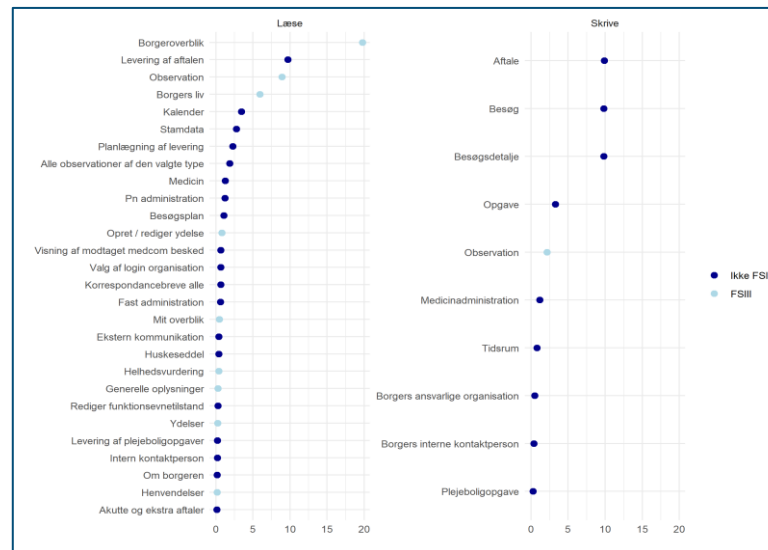
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X



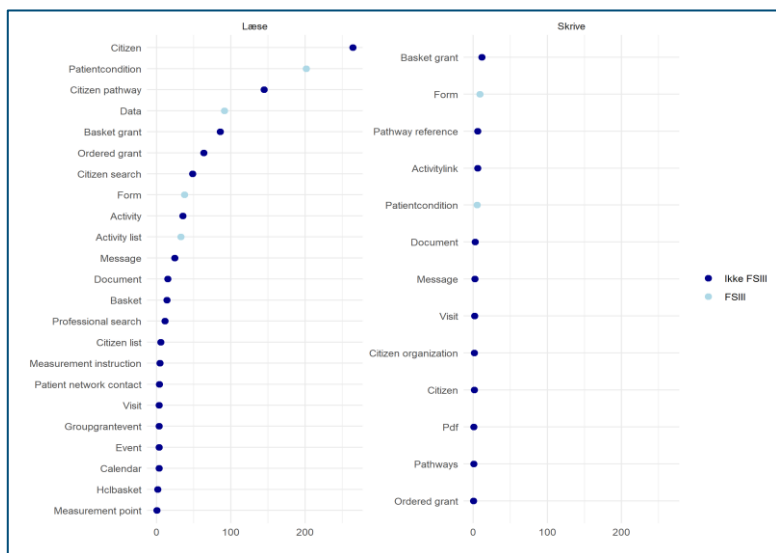
Kommune 4/ System X



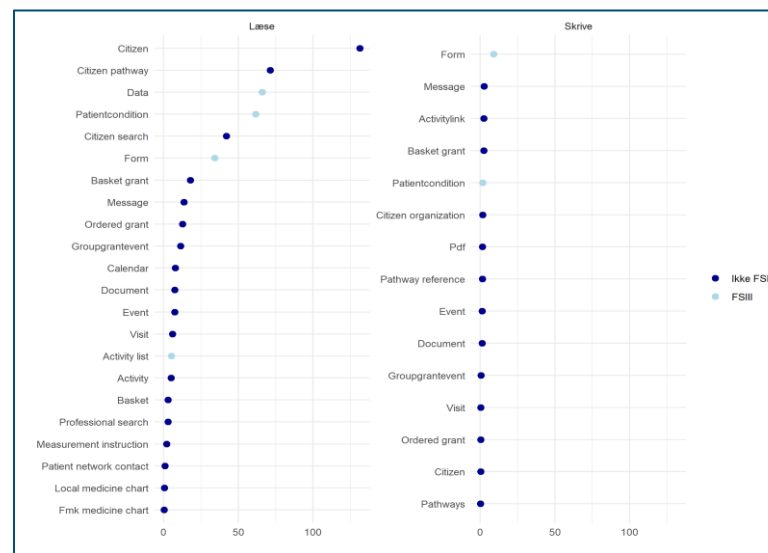


# Bilag B: Læse- og skriveaktivitet for visitatorer

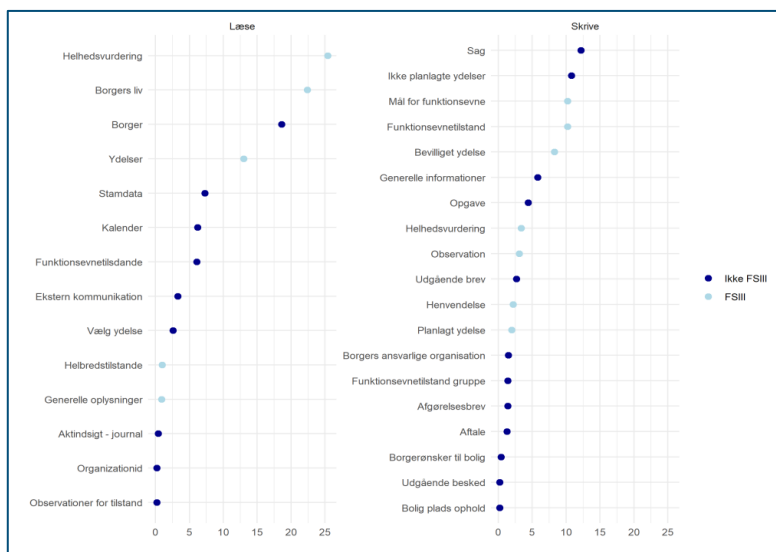
Kommune 1/ System Y



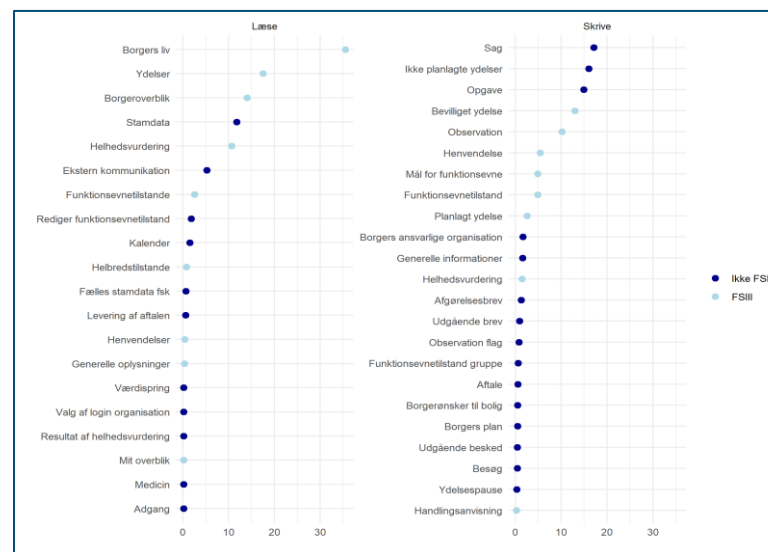
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X



Kommune 4/ System X



# C

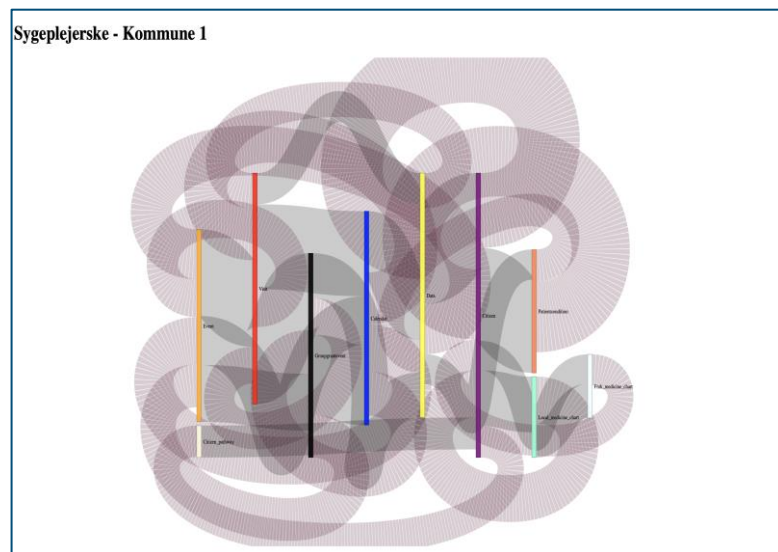
---

## Anvendelses- mønstre i EOJ for faggrupper

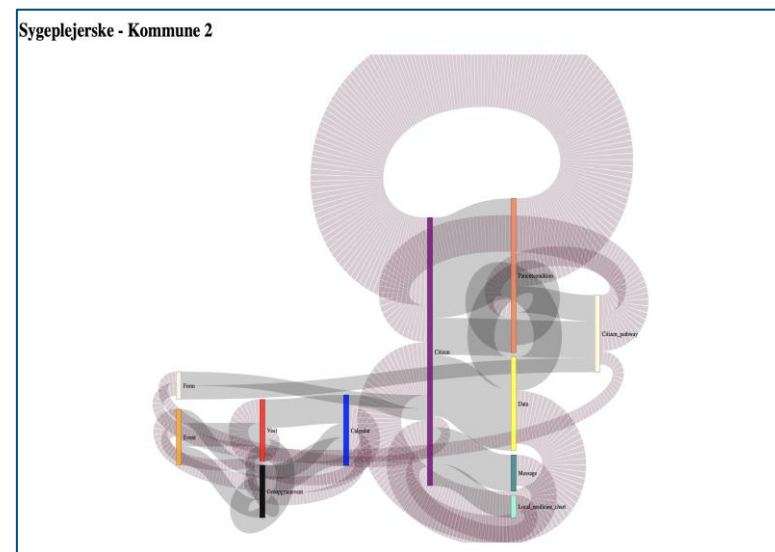


# Bilag C: Anvendelsesmønstre i EOJ for sygeplejersker

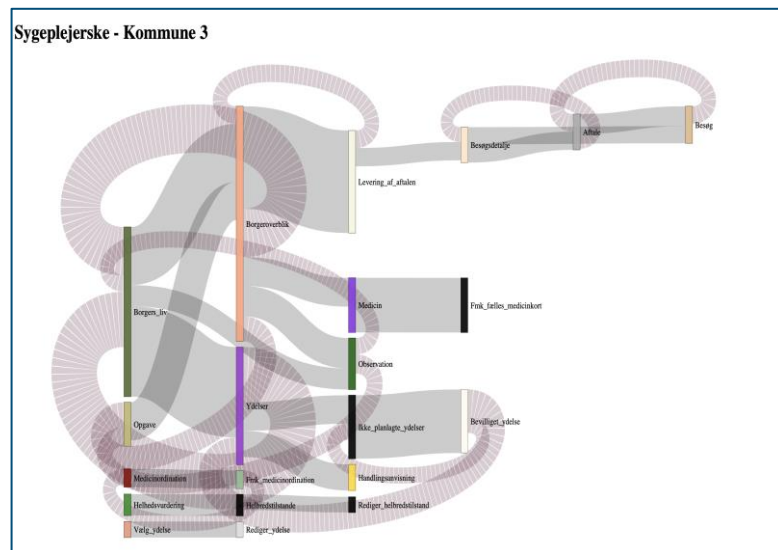
Kommune 1/ System Y



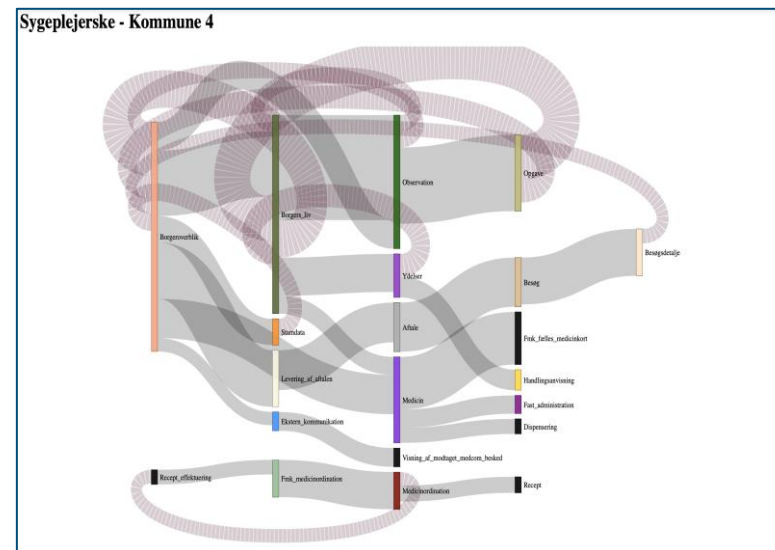
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X



Kommune 4/ System X



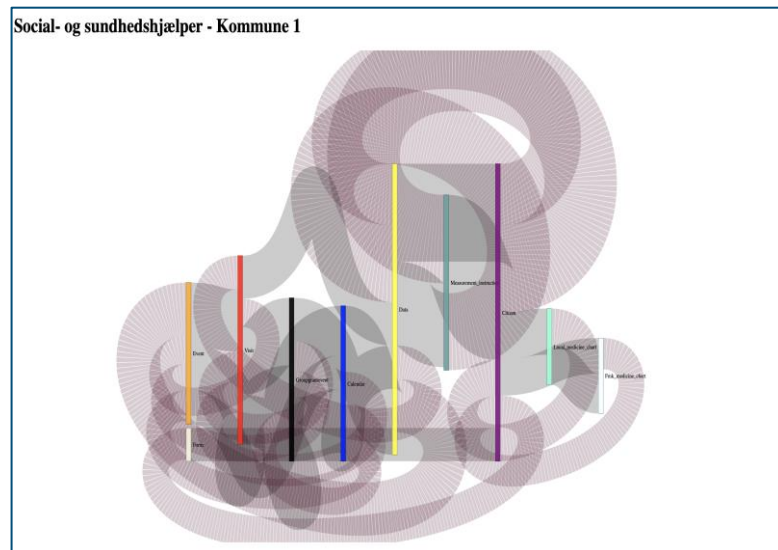




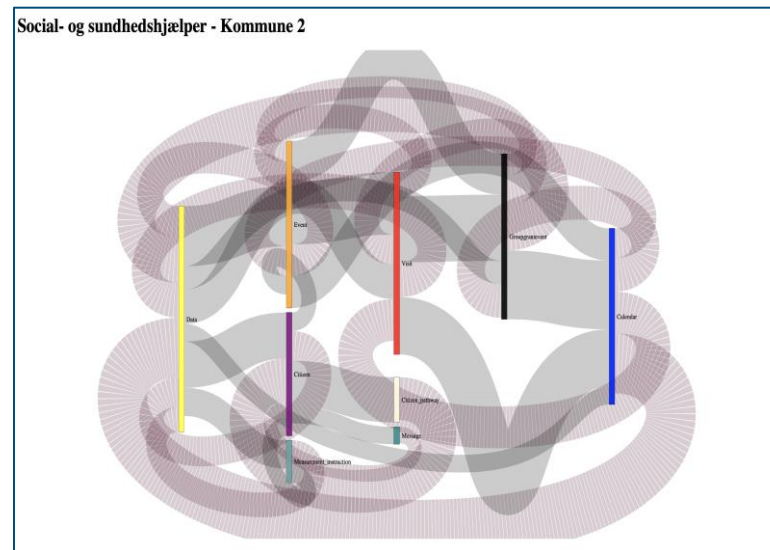


# Bilag C: Anvendelsesmønstre i EOJ for SSH'er

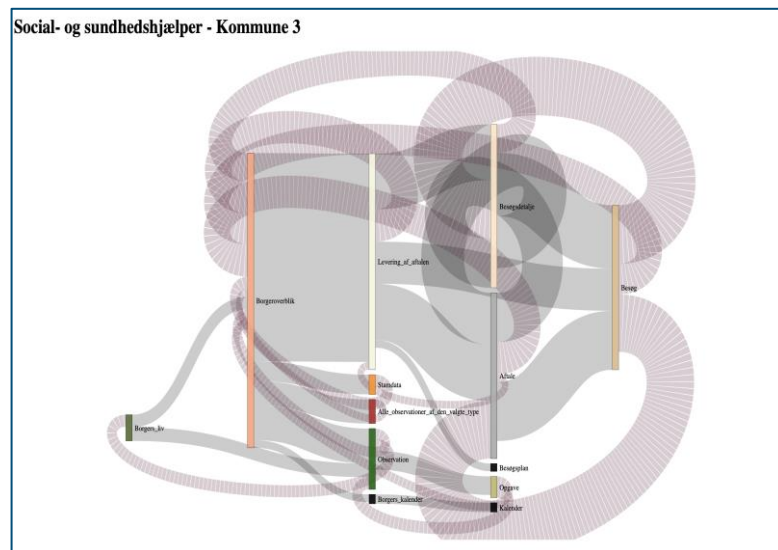
Kommune 1/ System Y



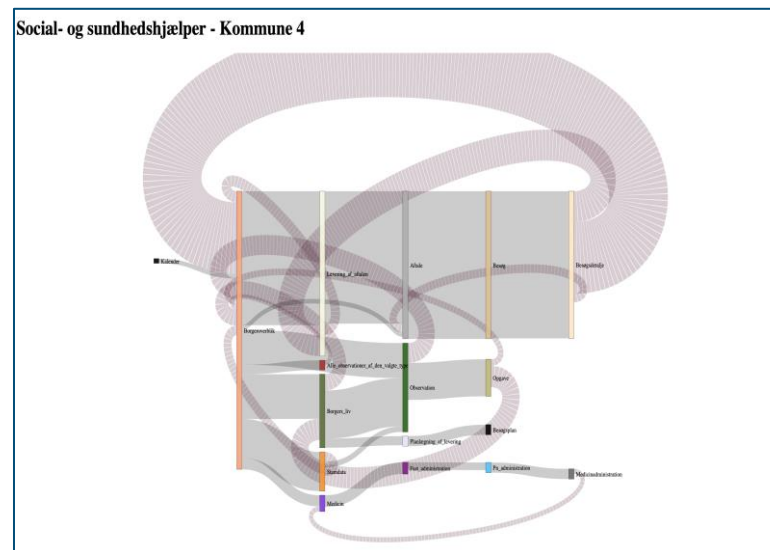
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X

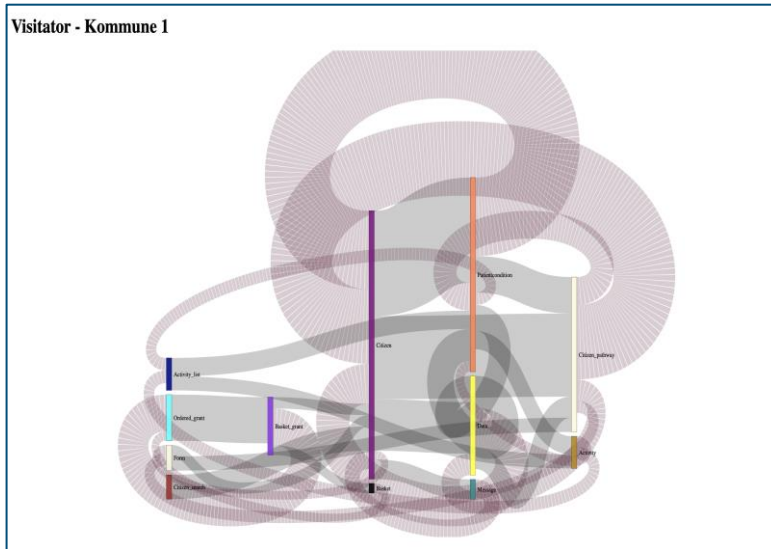


Kommune 4/ System X

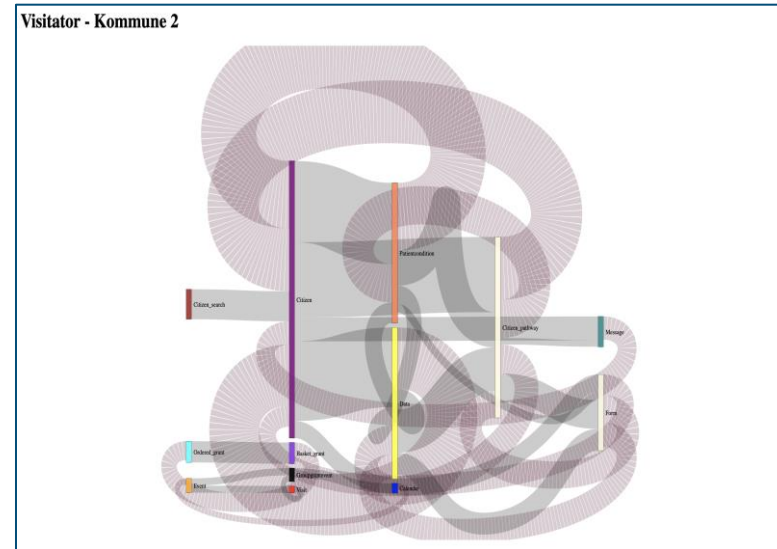


# Bilag C: Anvendelsesmønstre i EOJ for visitatorer

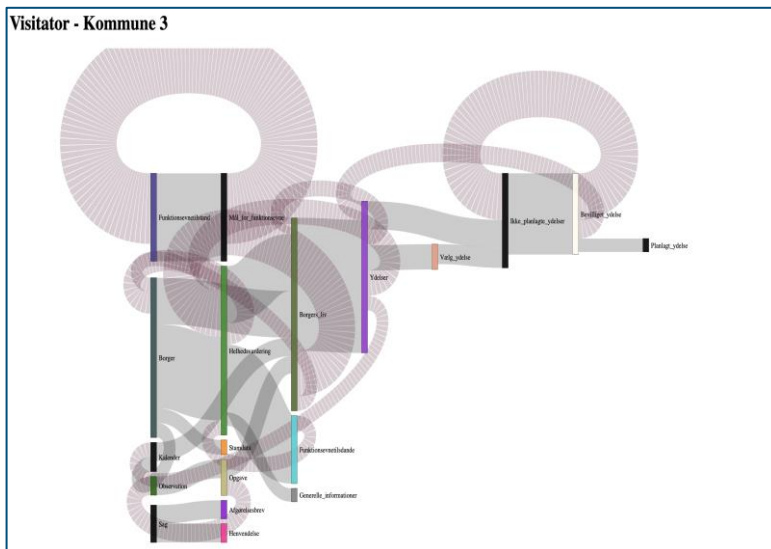
Kommune 1/ System Y



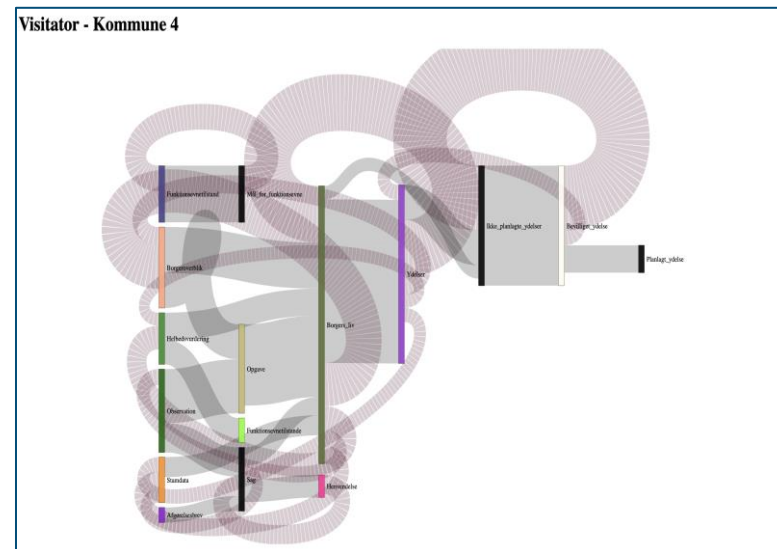
Kommune 2/ System Y



Kommune 3/ System X



Kommune 4/ System X





**Bringing  
Ingenuity  
to Life.**





### Copenhagen Office

Portland Towers  
Göteborg Plads 1  
DK-2150  
Nordhavn  
+45 39 25 5000

### About PA.

We believe in the power of ingenuity to build a positive human future.

As strategies, technologies, and innovation collide, we create opportunity from complexity.

Our diverse teams of experts combine innovative thinking and breakthrough technologies to progress further, faster. Our clients adapt and transform, and together we achieve enduring results.

We are over 4,000 strategists, innovators, designers, consultants, digital experts, scientists, engineers, and technologists. And we have deep expertise in consumer and manufacturing, defence and security, energy and utilities, financial services, government and public services, health and life sciences, and transport.

Our teams operate globally from offices across the UK, Ireland, US, Nordics, and Netherlands.

### PA. Bringing Ingenuity to Life.

---

Discover more at [paconsulting.com](https://paconsulting.com) and connect with PA on [LinkedIn](#) and [Twitter](#)

[paconsulting.com](https://paconsulting.com)

All rights reserved © PA Knowledge Limited 2022

This document is confidential to PA Consulting Group and may not be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical or otherwise, without the prior written permission of PA Consulting Group. In the event that you receive this document in error, you should return it to PA Consulting Group, Portland Towers, Göteborg Plads 1, DK-2150, Nordhavn. PA Consulting Group accepts no liability whatsoever should an unauthorised recipient of this report act on its contents.