

23. marts 2016
16/00085-3

Undersøgelse blandt HK-lægesekretærer om brug af registreringer

Om undersøgelsen:

OAo har i samarbejde med HK-Kommunal undersøgt lægesekretærers forhold til registrering og dokumentation. Undersøgelsen bygger på en spørgeskemaundersøgelse med 352 besvarelser blandt HK-lægesekretærer i de danske regioner. Spørgeskemaundersøgelsen er lavet på baggrund af kvalitative interviews af tillidsrepræsentanter indenfor gruppen.

Formålet med undersøgelsen har været at afdække lægesekretærernes arbejdsopgaver indenfor registrering og dokumentation, og hvad de oplever som understøttende eller hindrende for deres arbejde. Undersøgelsen skal give politikere og ledere indblik i de udfordringer lægesekretærerne dagligt møder i deres arbejde og vise, hvad de største muligheder og udfordringer er indenfor området.

Undersøgelsens resultater:

Registrering og dokumentation er en stor del af lægesekretærernes administrative arbejde. Det er en vigtig opgave at løse i sundhedssektoren, fordi det blandt andet bruges til at måle kvaliteten i sundhedsvæsenet. Interviewene fra undersøgelsen viser, at lægesekretærerne opfatter registreringer som en vigtig og meningsfuld opgave for deres faggruppe.

Men undersøgelsen viser også at registreringer og dokumentationskrav er steget markant og at opgaverne ofte er kilder til frustrationer hos HK'erne.

Derudover bliver HK'erne sjældent taget med på råd, når systemerne for registrering og dokumentation skal udvikles. Der mangler lydhørhed i systemet. Der er også problemer med at kommunikere formålet med registreringer til HK'erne.

Undersøgelsen viser at 88% procent af de adspurgte vurderer at den tid der går til registrering og dokumentation er blevet markant eller noget større indenfor de seneste to år. Samtidig siger 75% af de adspurgte at registrering og dokumentation i høj eller nogen grad er kilde til frustration i hverdagen. Frustrationerne bunder blandt andet i tidsforbruget. Men også at andre faggrupper enten ikke registrerer godt nok eller at det går ud over patienterne, at de andre faggrupper bruger tid på registreringer. Gennemsnitligt mener respondenterne at over 30% af dokumentationskravene er unødvendige.

Resultaterne i tal:

- 75% af lægesekretærene mener i nogen eller høj grad at registreringer og dokumentation er kilde til frustration i hverdagen (30% i høj grad).
- Årsagerne til frustrationen er:
 - Tidsforbruget udgør for stor en del af deres arbejdsdag. 58% siger altid eller ofte. (11% altid).
 - Tiden de bruger på at registrere kunne de bruge bedre på deres andre opgaver, 57% siger altid eller ofte (14% altid).
 - Andre faggrupper registrerer ikke godt nok, 54 % siger altid eller ofte (15% altid)
 - Fordelingen over, hvem der skal registrere hvad, går ud over patienterne, 52% siger altid eller ofte (18% altid).
 - De skal registrere de samme oplysninger i flere papirer/systemer, 46% siger altid eller ofte (14% altid).
 - De har svært ved at se formålet med det de registrerer, 41% siger altid eller ofte (8% altid)
 - De skal registrere ensartet for alle patienter, selvom de ikke har behov, 33% siger altid eller ofte (9% altid)
- 88% af de adspurgte vurderer at tidsforbruget der går til registrering og dokumentation er blevet noget eller markant større indenfor de seneste 2 år. (48% markant større)
- Gennemsnitligt mener respondenterne at over 30% af registrerings og dokumentationskravene er unødvendige.
- 58% mener i lav grad eller slet ikke, at der er lydhørhed overfor HK'ernes frustrationer i forbindelse med krav til registrering.
- 55% mener i lav grad eller slet ikke, at der er lydhørhed overfor HK'ernes ideer i forbindelse med registreringer
- 52% synes i lav grad eller slet ikke, at der gives tilstrækkelig information om hvad dokumentationen skal bruges til. 48% synes derimod at der i nogen eller høj grad gives tilstrækkelig information om dette.

Undersøgelsens spørgeskema er sendt ud pr. mail til 2056 HK lægesekretærer i de danske regioner. Af dem har 352 fuldført besvarelsen, hvilket giver en svarprocent på 17%.

Figur 1 – Registreringer og dokumentationskrav som kilde til frustration

I hvilken grad oplever du, at registreringer og dokumentationskrav er en kilde til frustration i din arbejdsdag?	Total	
	Procent	Antal
I høj grad	30%	104
I nogen grad	45%	157
I lav grad	20%	70

Slet ikke	6%	21
Total	100%	352

Figur 1 viser at 75% mener at registreringer eller dokumentationskrav i høj eller nogen grad er kilde til frustration.

Følgende spørgsmål (2-8) udgør elementer i overspørgsmålet "Hvorfor oplever du registreringer og dokumentationskrav som frustrerende?"

Figur 2 – Frustrationskilde: Tidsforbrug

Tidsforbruget, der bruges på registrering udgør for stor en del af min arbejdsdag	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	11%	37
Ofte et problem	47%	156
Sjældent et problem	36%	118
Aldrig	3%	11
Ved ikke	3%	9
Total	100%	331

Figur 2 viser at 58% af respondenterne mener, at det altid eller ofte er et problem, at tidsforbruget for registreringer udgør for stor en del af deres arbejdsdag.

Figur 3 - Frustrationskilde: Tiden bruges bedre på andre opgaver

Tiden jeg bruger på registrering kan bruges bedre på mine andre opgaver	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	14%	46
Ofte et problem	43%	142
Sjældent et problem	33%	108
Aldrig	6%	20
Ved ikke	5%	15
Total	100%	331

Figur 3 viser at 57% af respondenterne mener altid eller ofte det er et problem, at tiden de bruger på at registrere kunne de bruge bedre på deres andre opgaver.

Figur 4 – Frustrationskilde: Manglende formål

Jeg har svært ved at se formålet med det jeg skal dokumentere	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	8%	27
Ofte et problem	33%	109
Sjældent et problem	35%	115
Aldrig	20%	67
Ved ikke	4%	13
Total	100%	331

Figur 2 viser at 41% af respondenterne mener, at det altid eller ofte det er et problem, at de har svært ved at se formålet med det de skal dokumentere.

Figur 5 – Frustrationskilde: Ensartet registrering

Jeg skal registrere ensartet for alle patienter, selvom de ikke har behov for det	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	9%	29
Ofte et problem	24%	80
Sjældent et problem	32%	107
Aldrig	15%	49
Ved ikke	20%	66
Total	100%	331

Figur 5 viser, at 33% af respondenterne mener, at det altid eller ofte er et problem, at de skal registrere ensartet for alle patienter, selvom de ikke har behov.

Figur 6 - Frustrationskilde: Dobbeltregistrering

Jeg skal registrere de samme oplysninger i flere forskellige papirer/systemer	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	14%	46
Ofte et problem	32%	105
Sjældent et problem	35%	116
Aldrig	15%	50
Ved ikke	4%	14
Total	100%	331

Figur 6 viser at 46% af respondenterne mener, at det altid eller ofte er et problem, at de skal registrere samme oplysninger i flere forskellige papirer/systemer.

Figur 7 – Frustrationskilde: Andre faggruppers registrering

Andre faggrupper registrerer ikke godt nok	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	15%	51
Ofte et problem	39%	130
Sjældent et problem	21%	70
Aldrig	4%	13
Ved ikke	20%	67
Total	100%	331

Figur 7 viser at 54% af respondenterne mener det altid eller ofte er et problem, at andre faggrupper ikke registrerer godt nok.

"Kodning og registrering osv. er vigtigt at det varetages af HK'erne, fordi det kræver korrekt registrering og det er de, de eneste der kan finde ud af".

Figur 8 – Frustrationskilde: Arbejdsfordeling

Fordelingen af hvem der skal registrere hvad, går ud over tiden til patienterne	Total	
	Procent	Antal
Altid et problem	18%	61
Ofte et problem	34%	113
Sjældent et problem	25%	84
Aldrig	8%	27
Ved ikke	14%	46
Total	100%	331

Figur 8 viser at 52% af respondenterne mener det altid eller ofte er et problem, at fordelingen over, hvem der skal registrere hvad, går ud over patienterne.

”Det hele hænger sammen. Behandlere bruger meget tid – så hvis man kan få flytte tid fra behandlere til HK’erne vil det være god idé”.

”Det er jo HK’ernes opgave at dokumentere det, som de andre faggrupper oplever. Men de dokumenterer så meget, at de ikke kan følge med og derfor er både læger og sygeplejersker selv nødt til også at dokumentere”.

”Dokumentation er det eneste redskab til at måle kvalitet. Men hvem skal måle det? Vi som lægesekretærer burde lave dokumentationen”.

Figur 9 – Tidsforbruget til registreringer og dokumentation de seneste 2 år

Vurderer du, at tidsforbruget der går til registrering og dokumentation inden for de seneste 2 år er blevet:	Total	
	Procent	Antal
Markant større	48%	169
Noget større	40%	142
Det samme	11%	39
Noget mindre	1%	2
Markant mindre	0%	0
Total	100%	352

Figur 9 viser, at 88% af de adspurgte vurderer, at tidsforbruget der går til registrering og dokumentation er blevet noget eller markant større indenfor de seneste 2 år.

”Man bør forsøge at gøre opmærksomme på de udfordringer, der opleves og gøre opmærksomme på det tidsforbrug, der bliver brugt på registrering som konsekvens af politiske beslutninger fra Christiansborg”.

”Alt hvad der gøres og laves skal nærmest dokumenteres. Det er jo det vi har oplevet de sidste 5-6-7 år, en kraftig stigning i dokumentationskrav”.

Figur 10 – Andel unødvendige dokumentations- og registreringskrav

Hvor stor en andel af de samlede dokumentations- og registreringskrav, er efter din vurdering unødvendig?	Total	
	Procent	Antal
0-10%	16%	55
11-20%	15%	52
21-30%	21%	74
31-40%	13%	44
41-50%	14%	50
51-60%	7%	23
61-70%	6%	20
71-80%	5%	17
81-90%	3%	12
91-100%	1%	5
Total	100%	352

Figur 10 viser hvor stor en procentdel af dokumentations og registreringskravene, der vurderes som unødvendige. Gennemsnitligt synes respondenterne at 34% af registreringerne er unødvendige.

”Kodning og administrationsarbejde er ikke noget handicap i sig selv. Men vi skal se på om der nogen der er lige meget”.

Figur 11 – Lydhørhed overfor HK'eres ideer

I hvilken grad er der lydhørhed overfor HK'ernes ideer i forbindelse med registrering?	Total	
	Procent	Antal
I høj grad	5%	18
I nogen grad	39%	139
I lav grad	40%	142
Slet ikke	15%	53
Total	100%	352

55% mener i lav grad eller slet ikke at der er lydhørhed overfor HK'ernes ideer i forbindelse med registreringer.

"Det overblik som lægesekretærer har, er guld værd, når der skal effektiviseres og indføres nye systemer. Fordi de netop har overblikket over de samlede patientforløb og alle processerne i forbindelse med et patientforløb. Men de bliver sjældent hørt. Årsagen til at de ikke tages med på råd er bl.a. at folk ikke ved hvad de laver, de er ikke gode til at gøre opmærksomme på deres problemer og deres afgørende viden".

Figur 12 – Lydhørhed overfor HK'ernes frustrationer

I hvilken grad er der lydhørhed overfor HK'ernes frustrationer i forbindelse med krav til registrering?	Total	
	Procent	Antal
I høj grad	3%	11
I nogen grad	39%	136
I lav grad	44%	155
Slet ikke	14%	50
Total	100%	352

Figur 12 viser, at 58% mener i lav grad eller slet ikke at der er lydhørhed overfor HK'ernes frustrationer i forbindelse med krav til registrering

"Registreringer er præget af beslutninger ovenfra, hvor man ikke lytter til dem som har fingeren på pulsen. Få fat på dem der sidder med det i hverdagen. Få HK'erne på banen, de sidder med en massiv viden og en utrolig disciplineret tilgang".

"Indføre færre regler og mere sund fornuft".

Figur 13 – Information om brug af dokumentation

Gives der i tilstrækkelig grad information om hvad dokumentationen skal bruges til?	Total	
	Procent	Antal
I høj grad	8%	29
I nogen grad	40%	140
I lav grad	44%	156
Slet ikke	8%	27
Total	100%	352

Figur 13 viser at 52 % synes i lav grad eller slet ikke at der gives tilstrækkelig information om hvad dokumentationen skal bruges til. 48% synes derimod at der i nogen eller høj grad gives tilstrækkelig information om dette.

”Det kan kun hjælpe at se det større billede. Det er ikke altid man ved, hvad formålet er. Vi skal kunne forstå hele systemet og have visualiseret hvad det gør gavn for”.

Figur 14 – Administrative fejl og utilsigtede hændelser

Indberetter du administrative fejl som utilsigtede hændelser?	Total	
	Procent	Antal
Altid	9%	31
For det meste	22%	77
Sjældent	48%	168
Aldrig	22%	76
Total	100%	352