

# Meningsfuld dokumentation

En datadrevet  
tilgang til  
forbedringsarbejdet

Morten Ejlersen,  
programleder, KL  
[moe@kl.dk](mailto:moe@kl.dk)





# Baggrund

**Nytårstalen 2022**

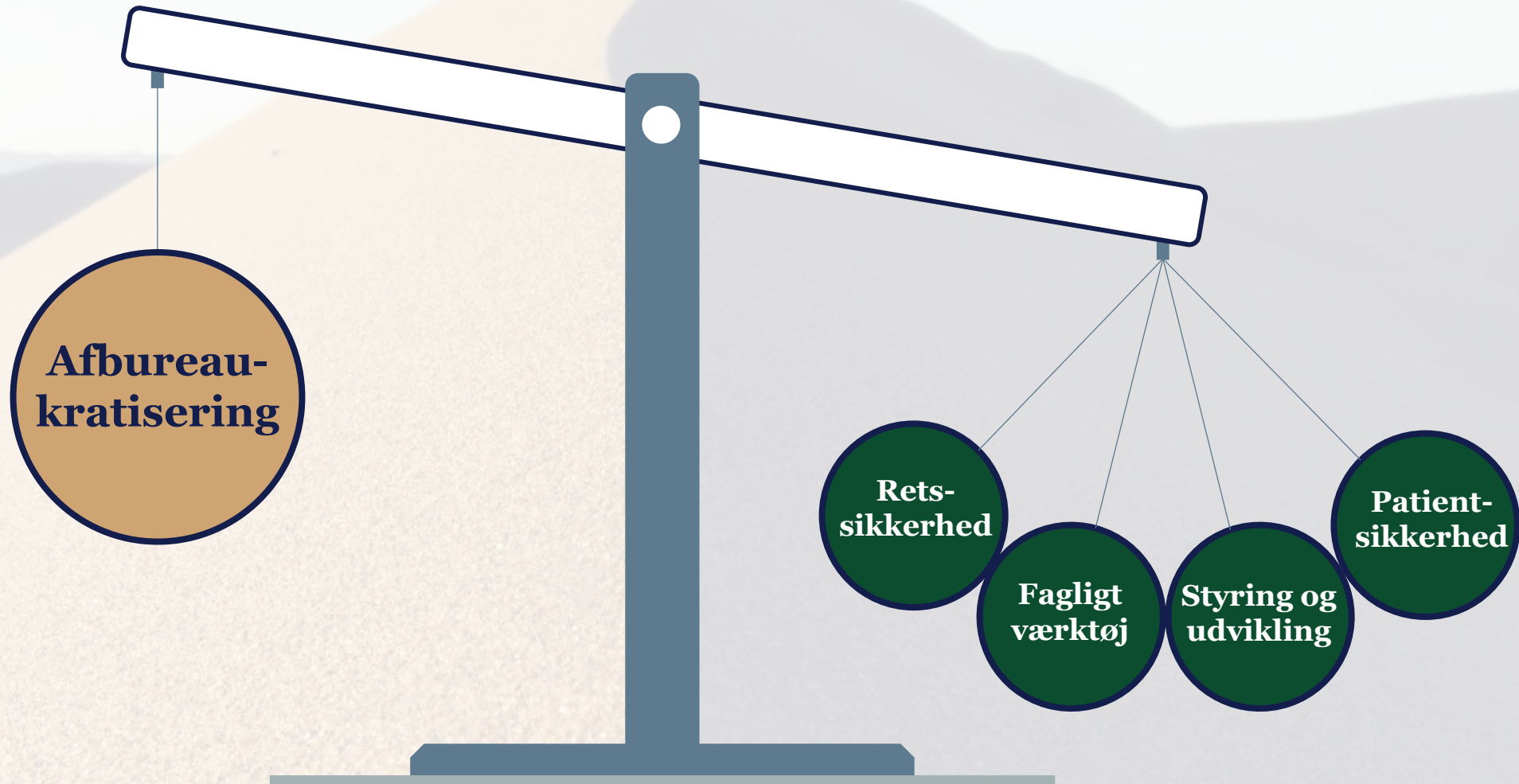
Politisk fokus på afbureaukratisering og dokumentation

Bl.a. båret frem af anekdotiske fortællinger



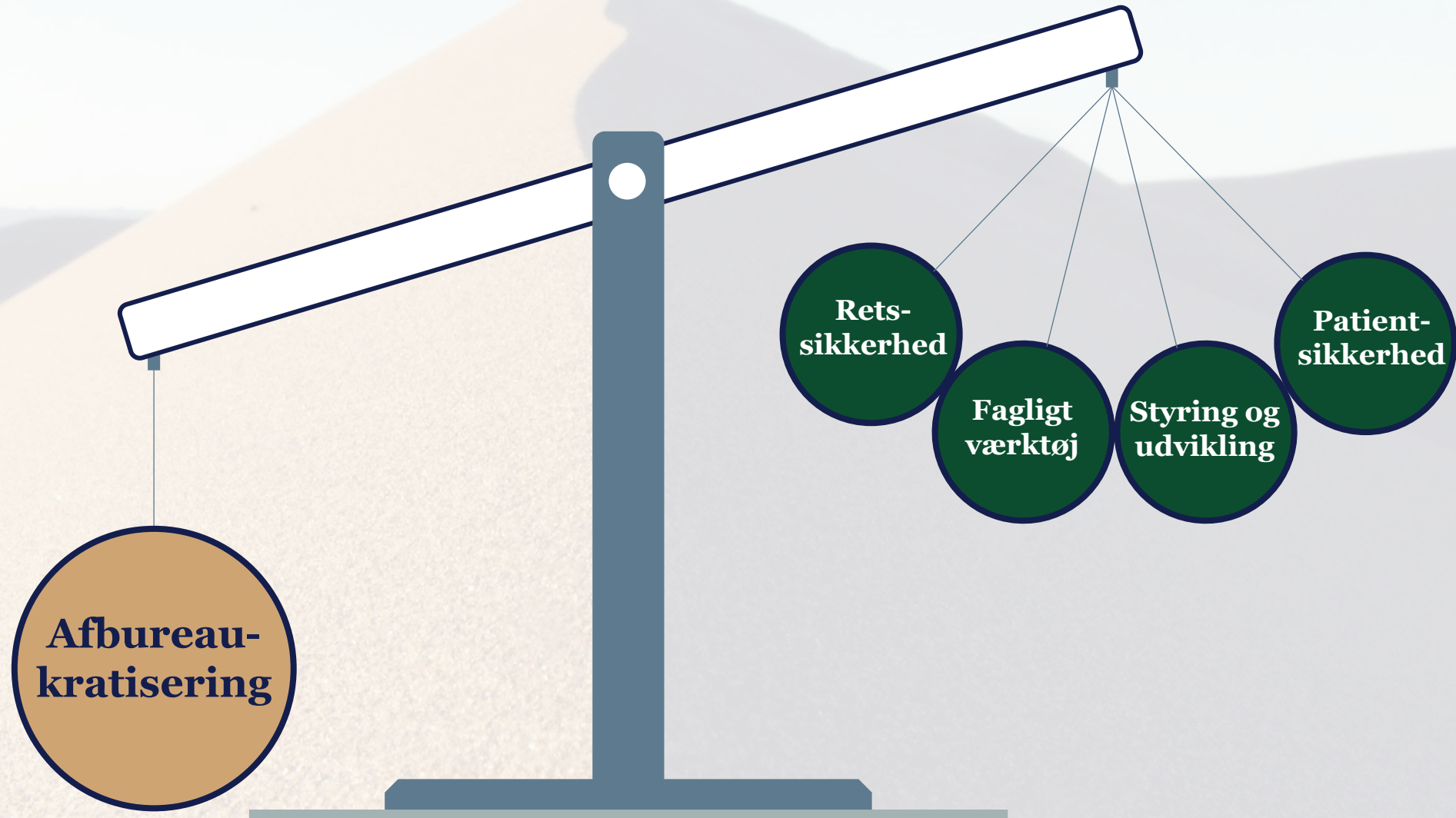
# Den rette balance?

KL



# Den rette balance?

KL



# Program

Afbureaukratisering og mere enkel og hensigtsmæssig dokumentation.



MÅL

INDSATSER

**1**  
Vi skriver de vigtigste oplysninger én gang / forbedring af dokumentationsøjeblikket

- 1.1 En simplere dokumentationsmetode ●
- 1.2 Mindre dokumentation - Færre tilstande ●
- 1.3 Lettere at videregive observationer for hjælperne og alene dokumentere afvigelser ●
- 1.4 Implementering af 'sammenhæng mellem FSIII funktionsområder' i IT-systemerne ●
- 1.5 Målretning af dokumentation på plejehjem og midlertidige pladser ●

**2**  
Relevant viden om borgeren kan findes i simple overblik / forbedring af læseøjeblikket

- 2.1 Mulige relevante overblik ●
- 2.2 Støtte til kravspecifikation ●
- 2.3 Støtte til samarbejde og koordinering ●
- 2.4 Implementering af 'sammenhæng mellem FSIII funktionsområder' i IT-systemerne ●

**3**  
Lokal forankring og anvendelse af data i centrum

- | LOKAL FORANKRING                                    | DATAKVALITET OG DATAANVENDELSE                                   |
|---|--|
| 3.1 Kortlægning af implementering og udfordringer ● | 3.5 Etablering af en fælles kvalitetsorganisation for kommuner ● |
| 3.2 Bedre data-kvalitet lokalt ●                    | 3.6 Gevinstrealisering af FSIII ●                                |
| 3.3 Understøtte ledelser ●                          | 3.7 'Data i det nære' ●  |
| 3.4 Netværk af 'velfærds-kommuner' ●                | 3.8 Etablering af ledelsesnetværk om datadrevet ledelse ●        |

**4**  
Gennemsigtighed i krav til dokumentation fra statslige tilsyn

- 4.1 Et dataunderstøttet tilsyn ●
- 4.2 Understøttelse af sammenhæng mellem tilsynets målepunkter og FSIII ●
- 4.3 Koordinering og gennemsigtighed i statslige tilsyn ●



# Revidering og forenkling af FSIII



## Baggrund #2

### Evaluering af Fælles Sprog III

#### Formål

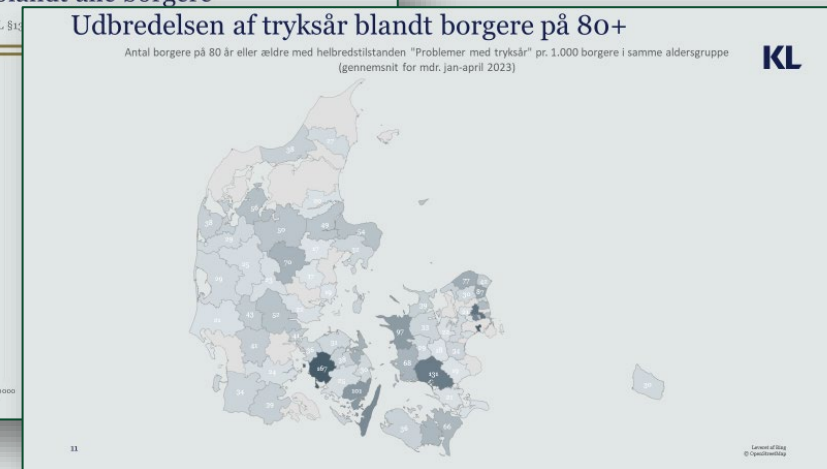
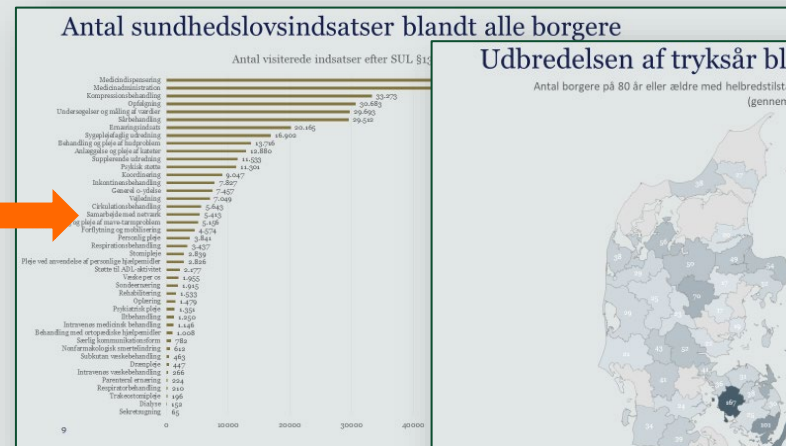
- A. Nemmere og mere meningsfuldt
- B. Bedre datakvalitet og anvendelse af data

#### Tre overordnede fokuspunkter:

1. Metode og datastandard
2. Implementering og konfigurationer (inddata)
3. Fælleskommunale uddata (databehandling og -anvendelse)

Program		KL	
Afbureaukratisering og mere enkel og hensigtsmæssig dokumentation.			
<b>MÅL</b>	<b>1 Vi skriver de vigtigste oplysninger én gang / forbedring af dokumentationsøjeblikket</b>	<b>2 Relevant viden om borgeren kan findes i simple overblik / forbedring af læseøjeblikket</b>	<b>3 Lokal forankring og anvendelse af data i centrum</b>
<b>INDSATSER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 En simple dokumentationsmetode ●</li> <li>1.2 Mindre dokumentation - Færre tilstande ●</li> <li>1.3 Lettere at videregive observationer for hjælpere og alene dokumentere afvigelser ●</li> <li>1.4 Implementering af 'sammenheng mellem FSIII funktionsområder' i IT-systemerne ●</li> <li>1.5 Målbretning af dokumentation på plejehjem og midlertidige pladser ●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Mulige relevante overblik ●</li> <li>2.2 Støtte til kravspecifikation ●</li> <li>2.3 Støtte til samarbejde og koordinering ●</li> <li>2.4 Implementering af 'sammenheng mellem FSIII funktionsområder' i IT-systemerne ●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Kortlægning og implementering af indforbringere ●</li> <li>3.2 Bedre datakvalitet lokalt ●</li> <li>3.3 Understøtte ledere ●</li> <li>3.4 Netværk af 'velforde' kommuner ●</li> </ul>
		<b>4 DATARVALITET OG DATAANVENDELSE</b>	<b>4 Gennemsigthed i krav til dokumentation fra statslige tilsyn</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>3.5 Etablering af kvalitetsorganisation for kommuner ●</li> <li>3.6 Gavnst-realisering af FSIII ●</li> <li>3.7 'Data i det nære' ●</li> <li>3.8 Etablering af ledelsesnetværk om databrevet ledelse ●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Et dataundersøgt tilsyn ●</li> <li>4.2 Understøtte af sammenheng mellem tilsynets målepunkter og FSIII ●</li> <li>4.3 Koordinering og gennemsigthed i statslige tilsyn ●</li> </ul>

## Fælleskommunale data fra KL Gateway



# Om analysen



- Gennemført i 2022 af PA Consulting
- Fire kommuner
- Afgrænset til udkørende hjemme- og sygepleje
- Visitatorer, sygeplejersker, assistenter og hjælpere
- 3-7 medarbejdere fra hver faggruppe, i hver kommune
- 8 fokusgruppeinterviews
- Opfølgende samtaler

## ‘Metodiske isbryderarbejde’

## Indsamling af logdata



# Eksempel på datatræk – her én sygeplejerske

## Observationer:

- Aktiv i store dele af vagten
- Jævn fordeling ml. læse- og skriveaktiviteter
- Fokusgrupper peger på løbende behov for at tilgå informationer om borgere



Sygeplejerske

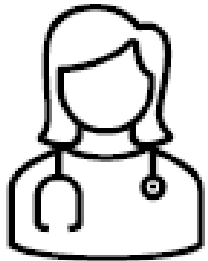
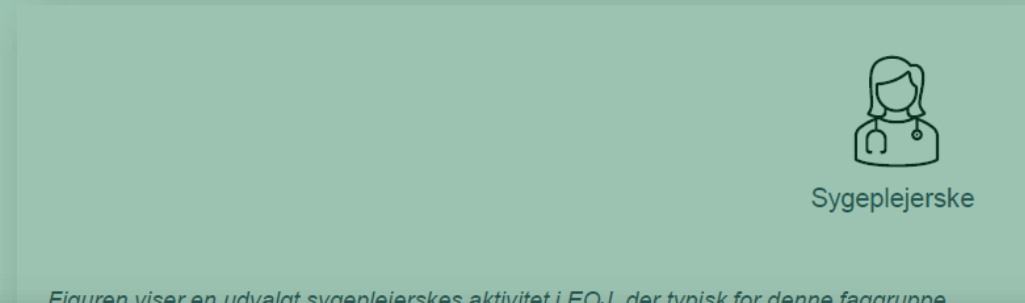
Figuren viser en udvalgt sygeplejerskes aktivitet i EOJ, der typisk for denne faggruppe (bilag A indeholder supplerende figurer for udvalgte brugere fra de tre øvrige kommuner i analysen). Hver linje i figuren svarer til en ugedag, og x-aksen viser tidspunkt på døgnet. Prikkerne viser, hvornår brugeren 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.





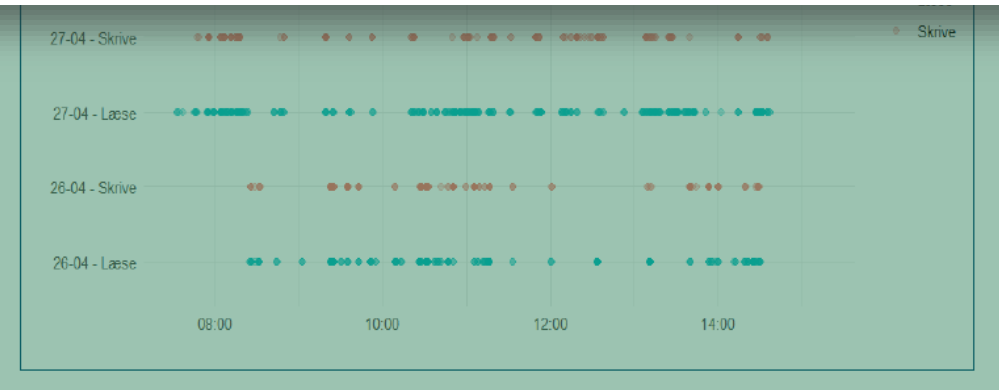
# Eksempel på datatræk – her én sygeplejerske



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.***

løbende behov for at tilgå informationer om borgere

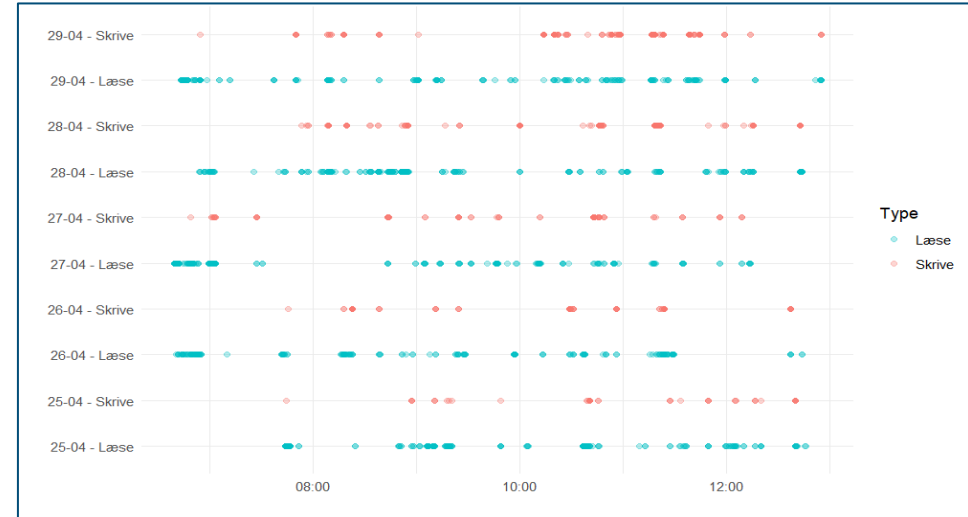


# Fire eksempler på datatræk

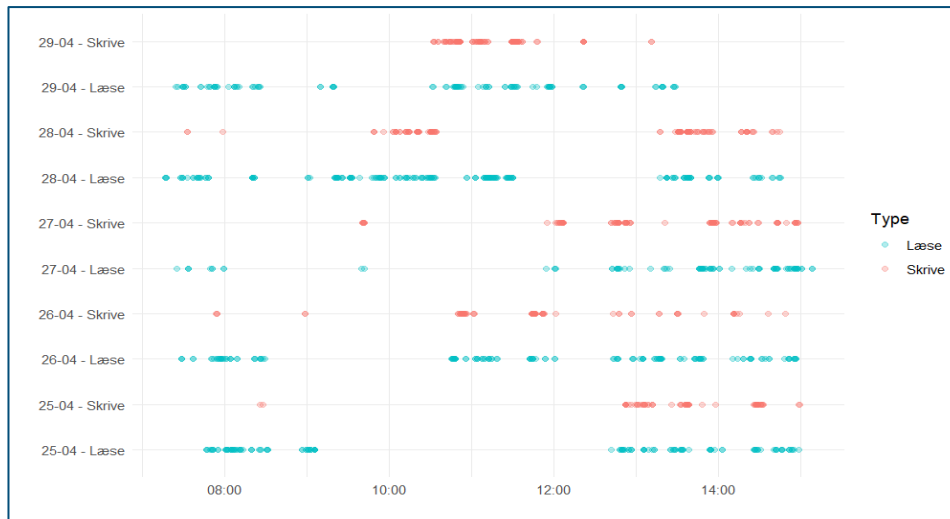
### Sygeplejerske



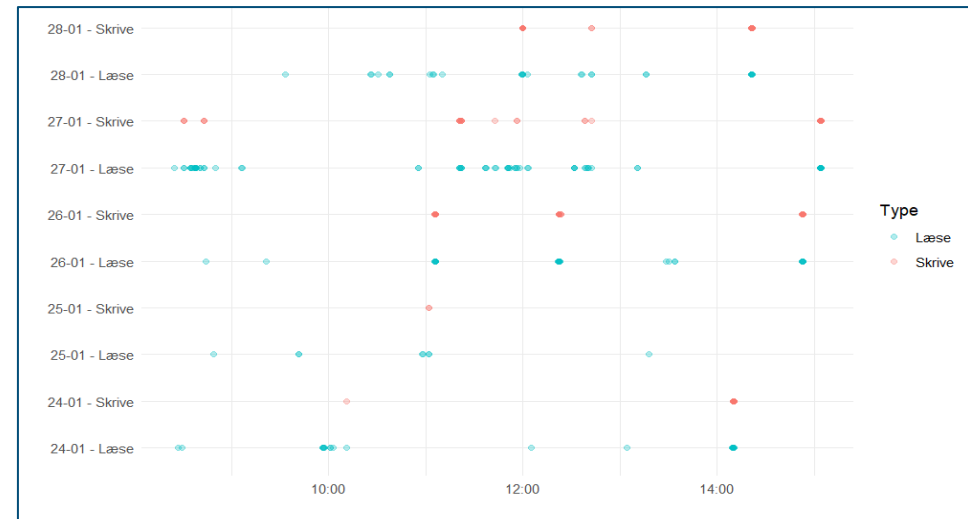
### SSA



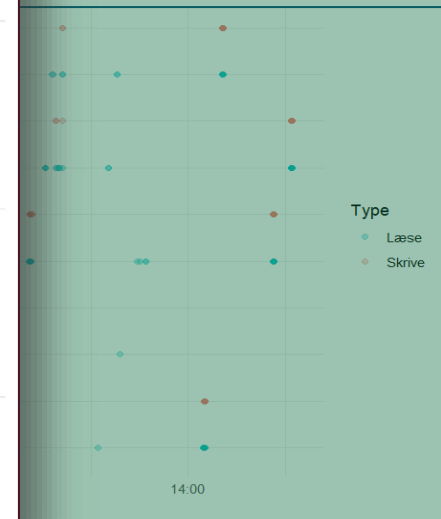
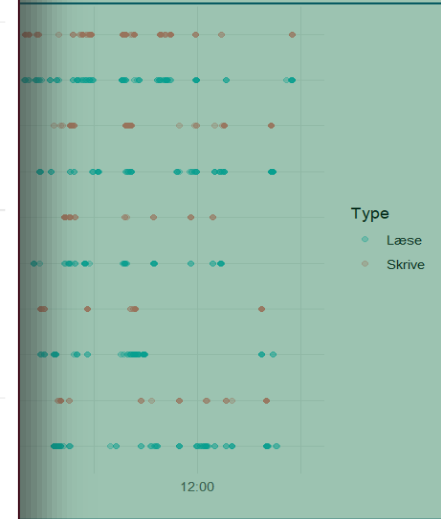
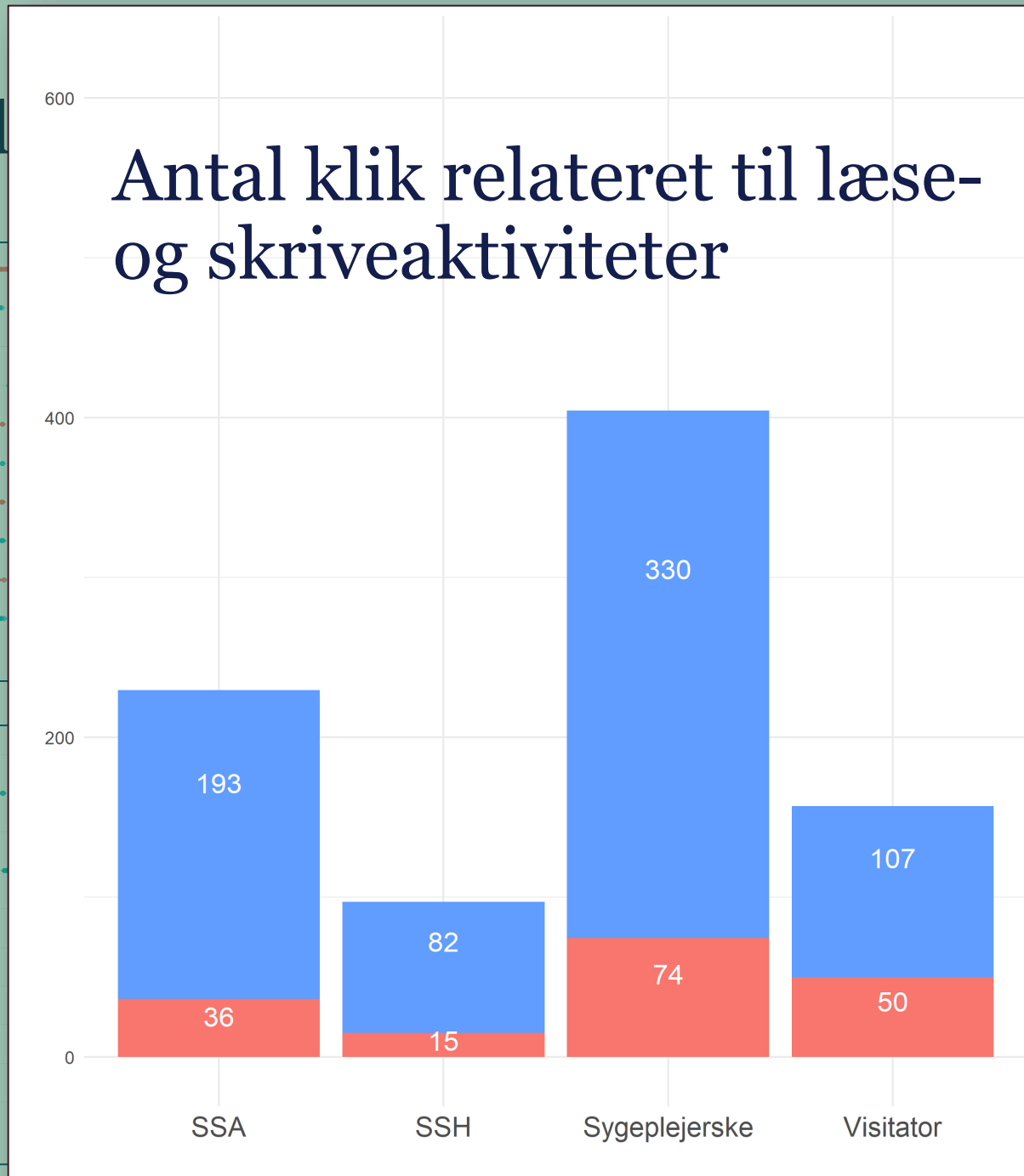
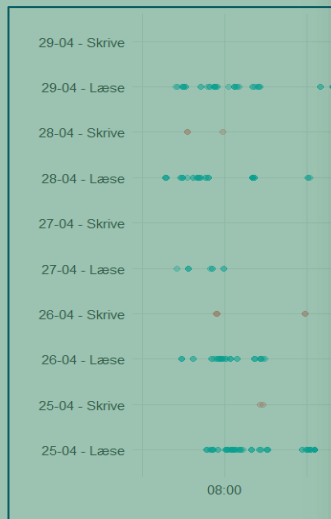
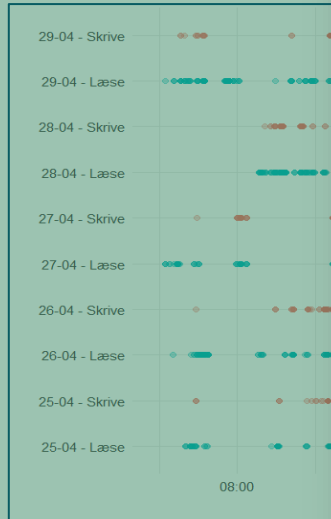
### Visitor



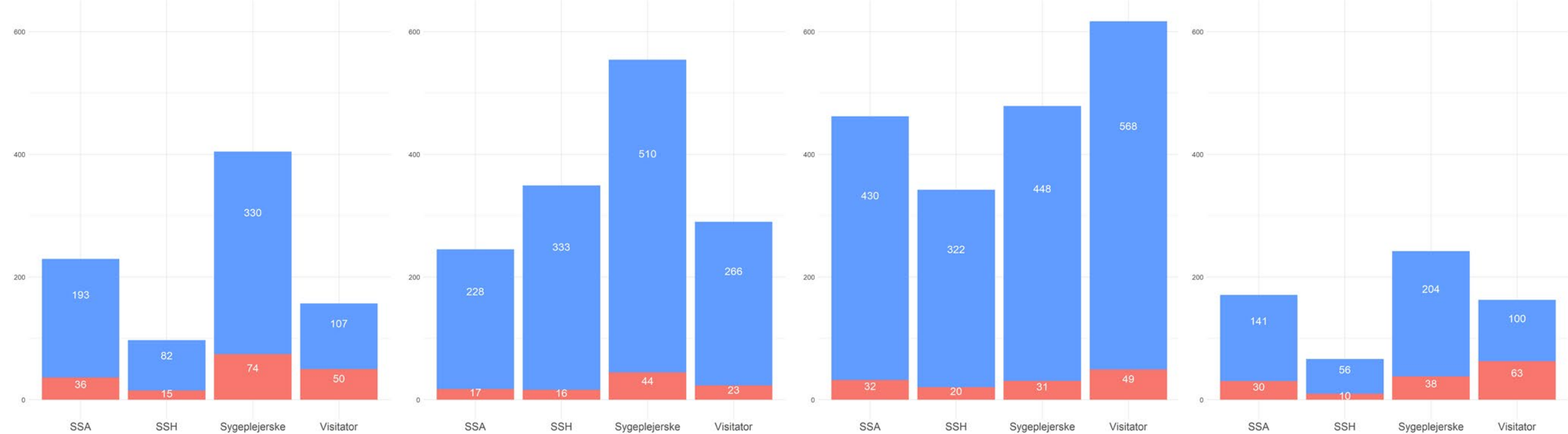
### SSH



# Fire eksempl







Figuren viser, fordelingen af medarbejdernes daglige læse- og skriveaktivitet i EOJ på tværs af de fire faggrupper (gennemsnitligt antal klik pr. vagt). Højden på søjlerne repræsenterer den samlede aktivitet for hver faggruppe, mens de røde og blå farver repræsenterer henholdsvis læse- og skriveaktivitet. 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 kan derfor ikke tolkes som et udtryk for, at det ene system er mere eller mindre komplekst at anvende end det andet.

## Variationer (brug af EOJ)

- På tværs af kommuner
- På tværs af faggrupper
- På tværs af individer

## Skrive/læse aktiviteter

- Der læses mest
- Visitatorer adskiller sig

## Tilbagemeldinger fra fokusgrupper

- Vigtigt at føle sig godt klædt på for at levere ydelse
- Et ønske om at spille hinanden gode ved at overlevere
- Generelt mere komplekse og uregelmæssige forløb

# Anvendte dele af system og FSIII

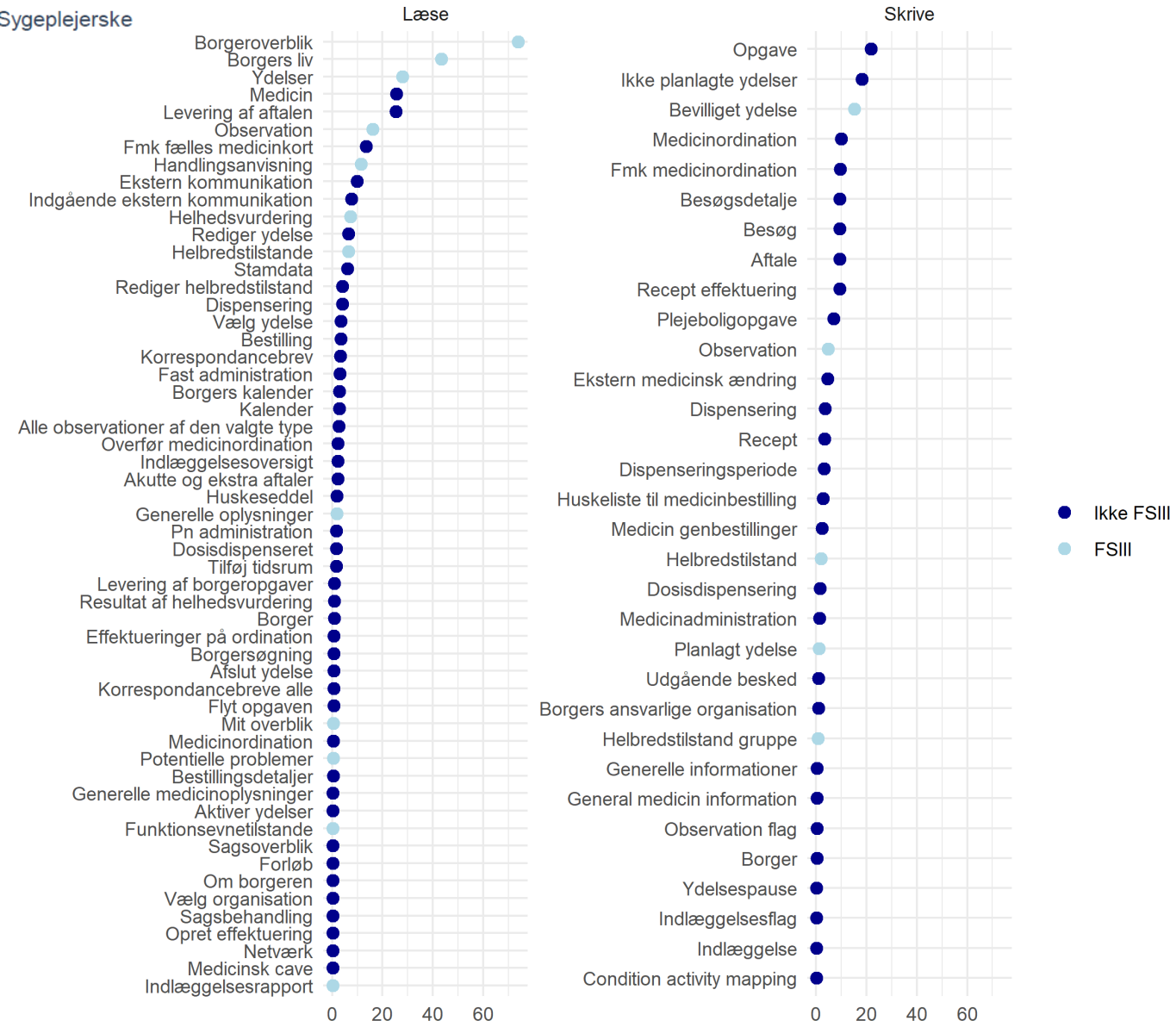
## Observationer:

- De fem mest anvendte funktioner udgør mellem 33-68 pct. af aktiviteten i begge systemer.
  - Overblik, observationer og medicin
- Sygeplejersker anvender flest forskellige funktioner
- Anvender fortrinsvist FSIII ved læseaktiviteter

**Tilsvarende figurer for assistenter, hjælpere og visitatorer**



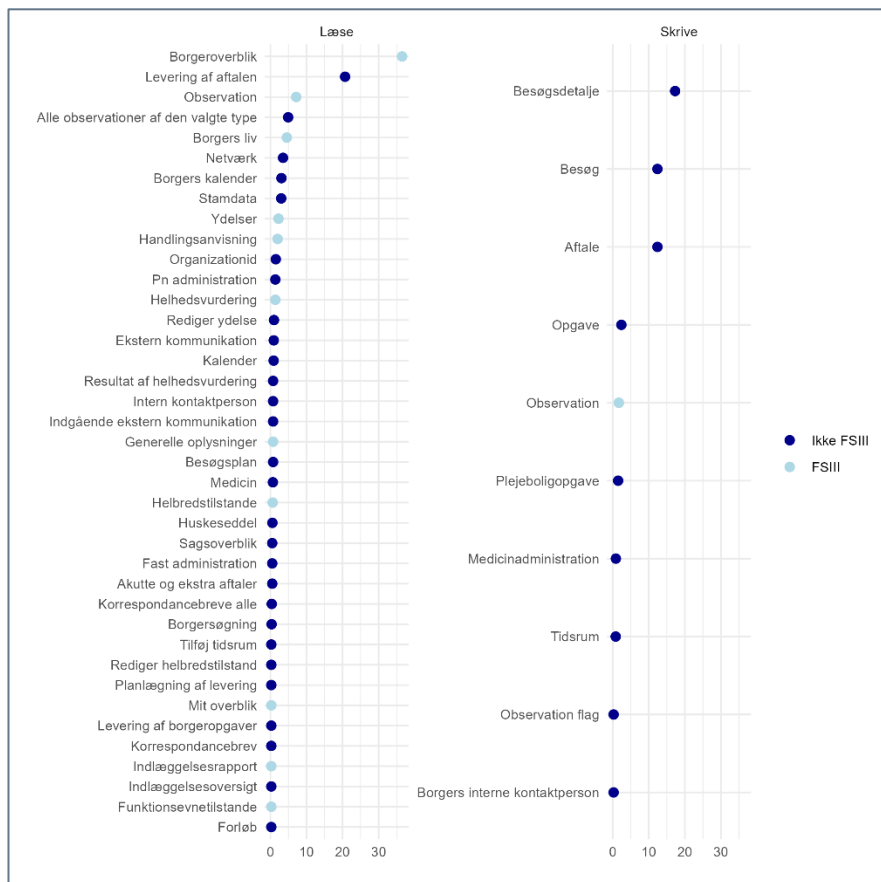
Sygeplejerske



Figuren viser et gennemsnit af, hvilke funktioner sygeplejerskerne i én kommune anvender i EOJ-systemet. Opdelt på ikke-FSIII og FSIII

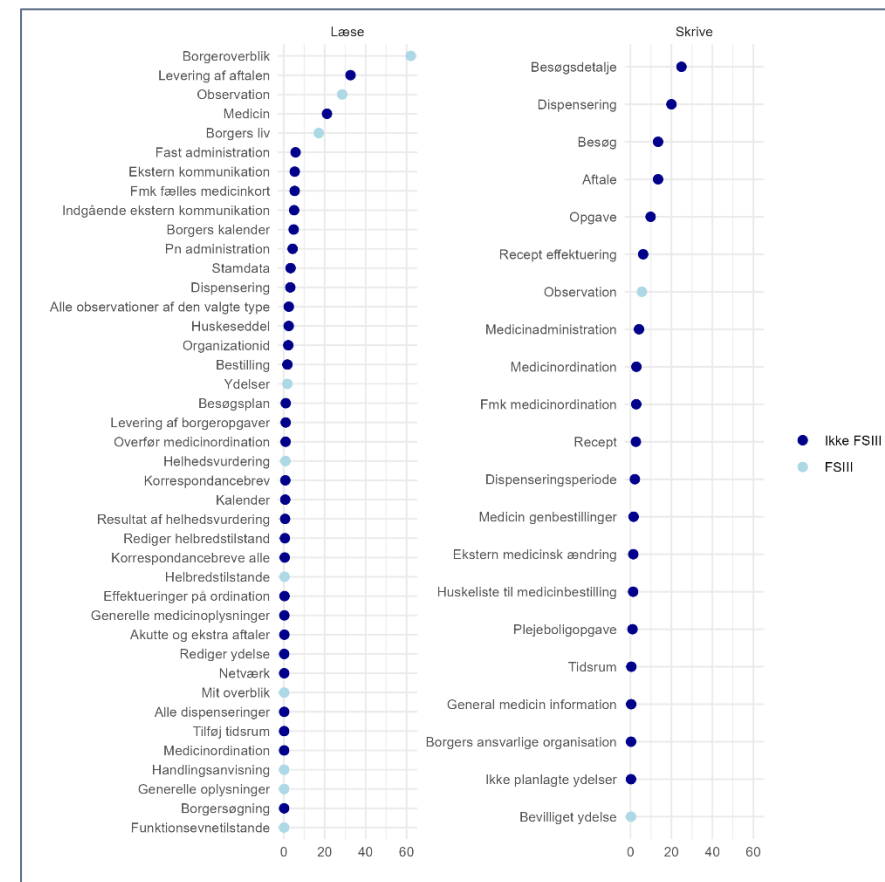
# Eksempel: forskellige roller i samme kommune

## SSH i kommune X



VS

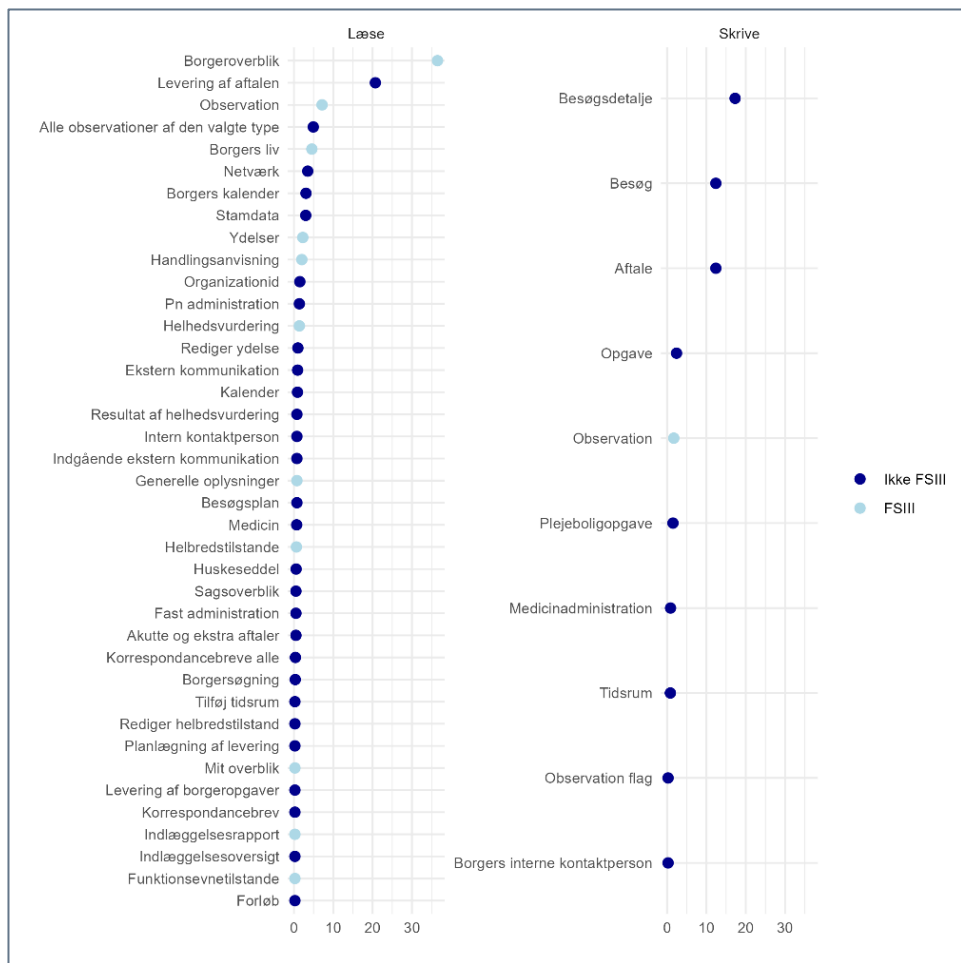
## SSA i kommune X





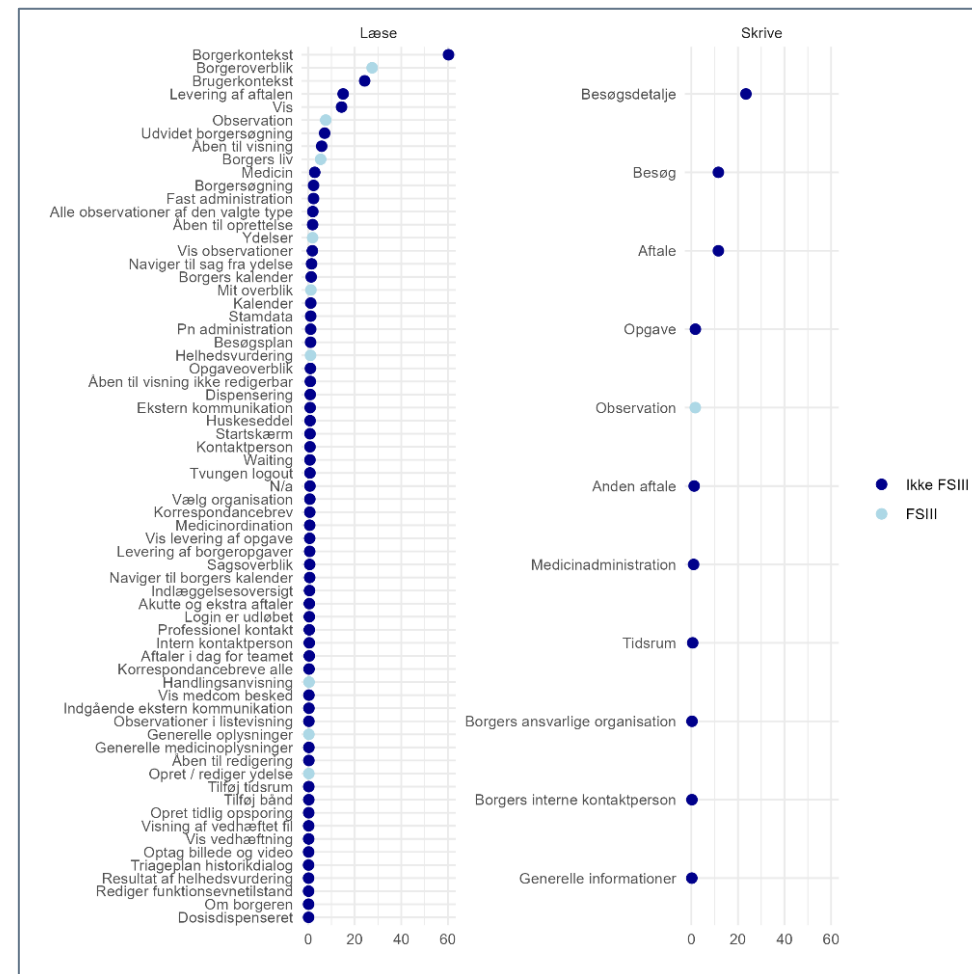
# Eksempel: samme rolle i forskellige kommuner

## SSH i kommune X



VS

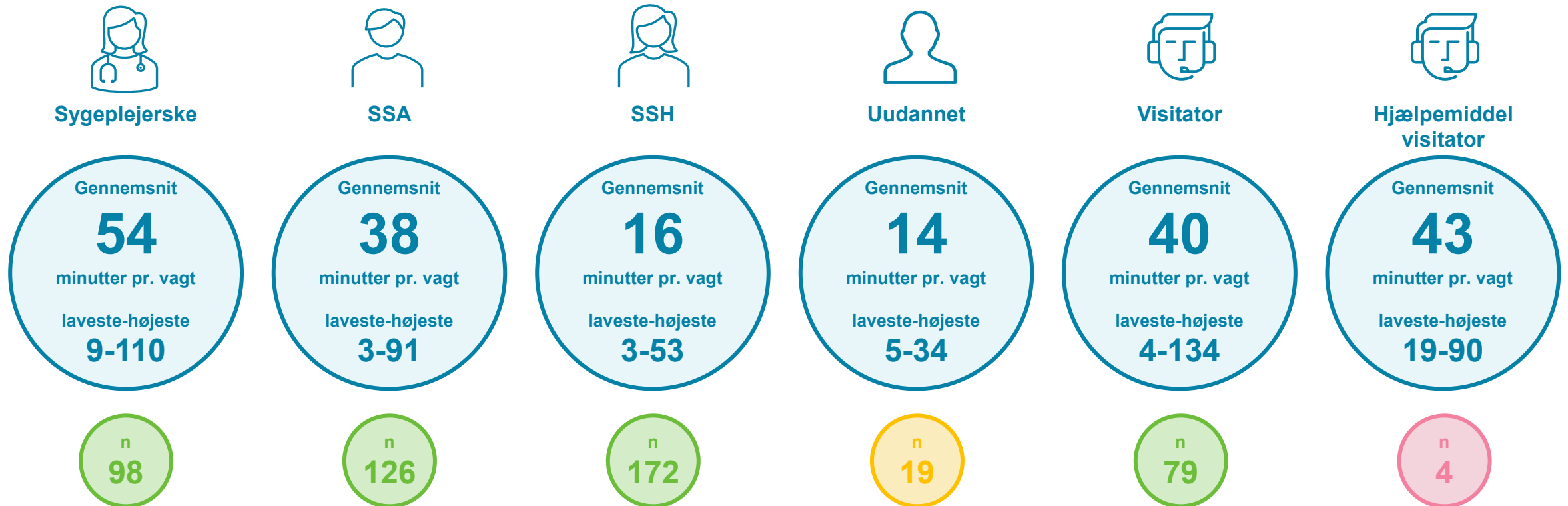
## SSH i kommune Y



## ”Dokumentationspraksis i den kommunale ældrepleje del 2” er på vej!

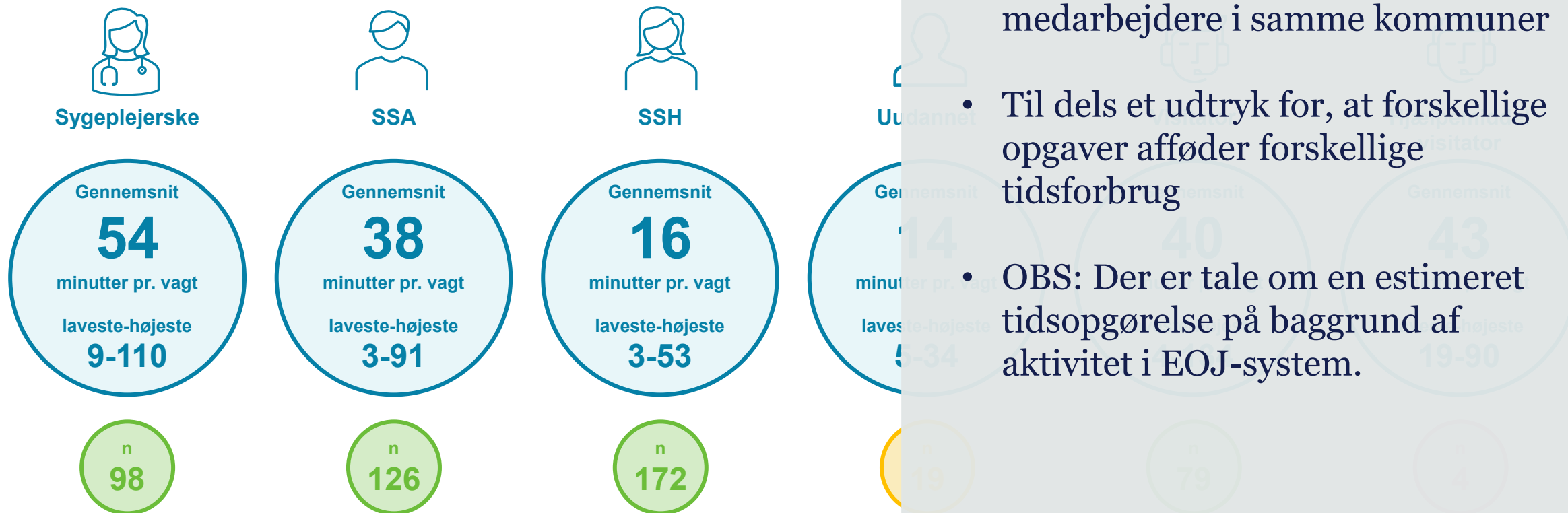
- Styrket datagrundlag med deltagelse af yderligere 7 kommuner
- 2-4 fokusgruppeinterviews i hver kommune
- Aktivitetsdata fra ca. 550 medarbejdere
- Fokus på nye emner, herunder dokumentation på plejecentre og i selvstyrende teams
- Fokus på lokalt at understøtte faglige ledelse med data gennem lokale rapporter

# Estimeret tidsforbrug





# Estimeret tidsforbrug

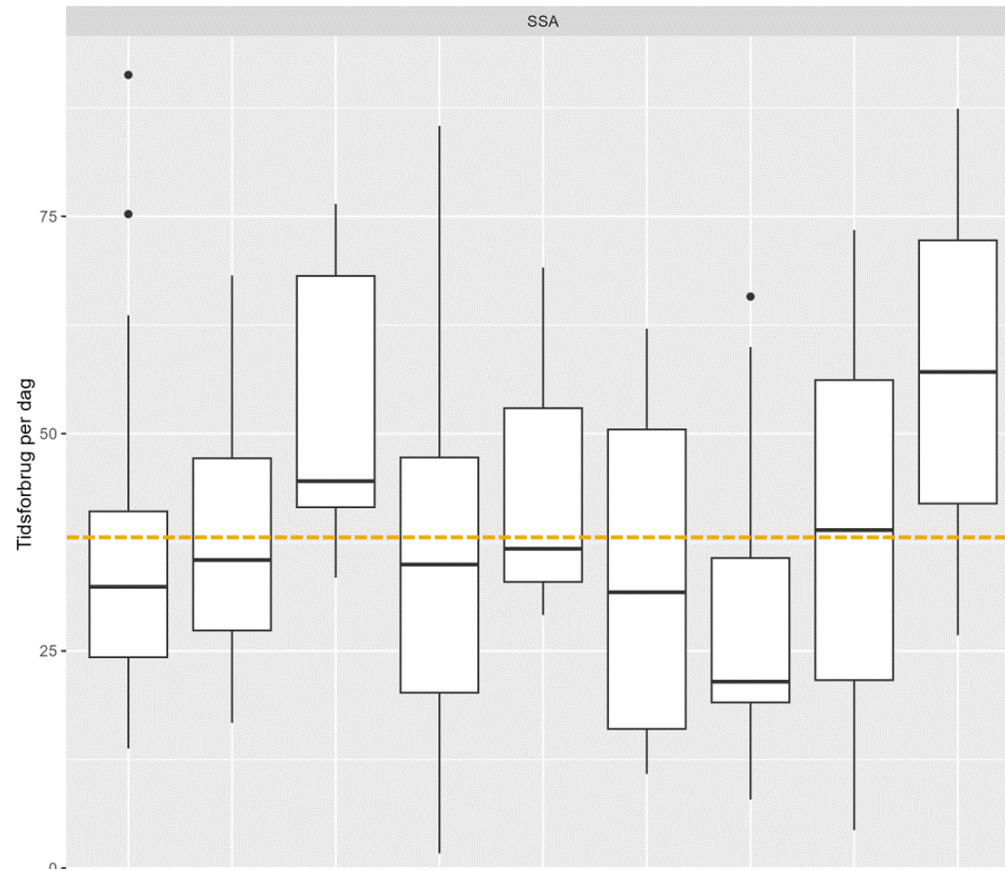


## Observationer:

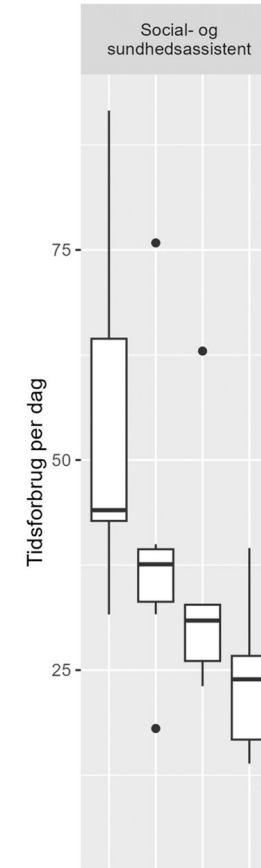
- Forskel i tidsforbrug på tværs af kommuner og på tværs af medarbejdere i samme kommuner
- Til dels et udtryk for, at forskellige opgaver afføder forskellige tidsforbrug
- OBS: Der er tale om en estimeret tidsopgørelse på baggrund af aktivitet i EOJ-system.

# Eksempel på kilde til datadrevet forbedringsarbejde: Tidsforbrug i EOJ pr. vagt for SSA

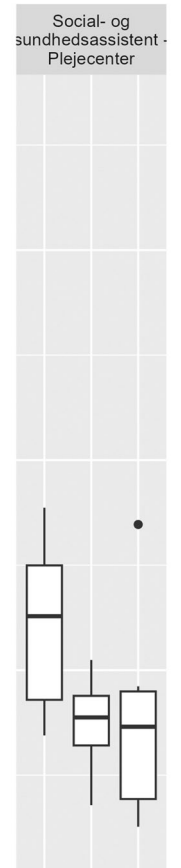
### Sammenligning på tværs af kommuner



### Lokale distrikter



### Lokale plejecentre



VS



SSA

Gennemsnit

**38**

minutter pr. vagt

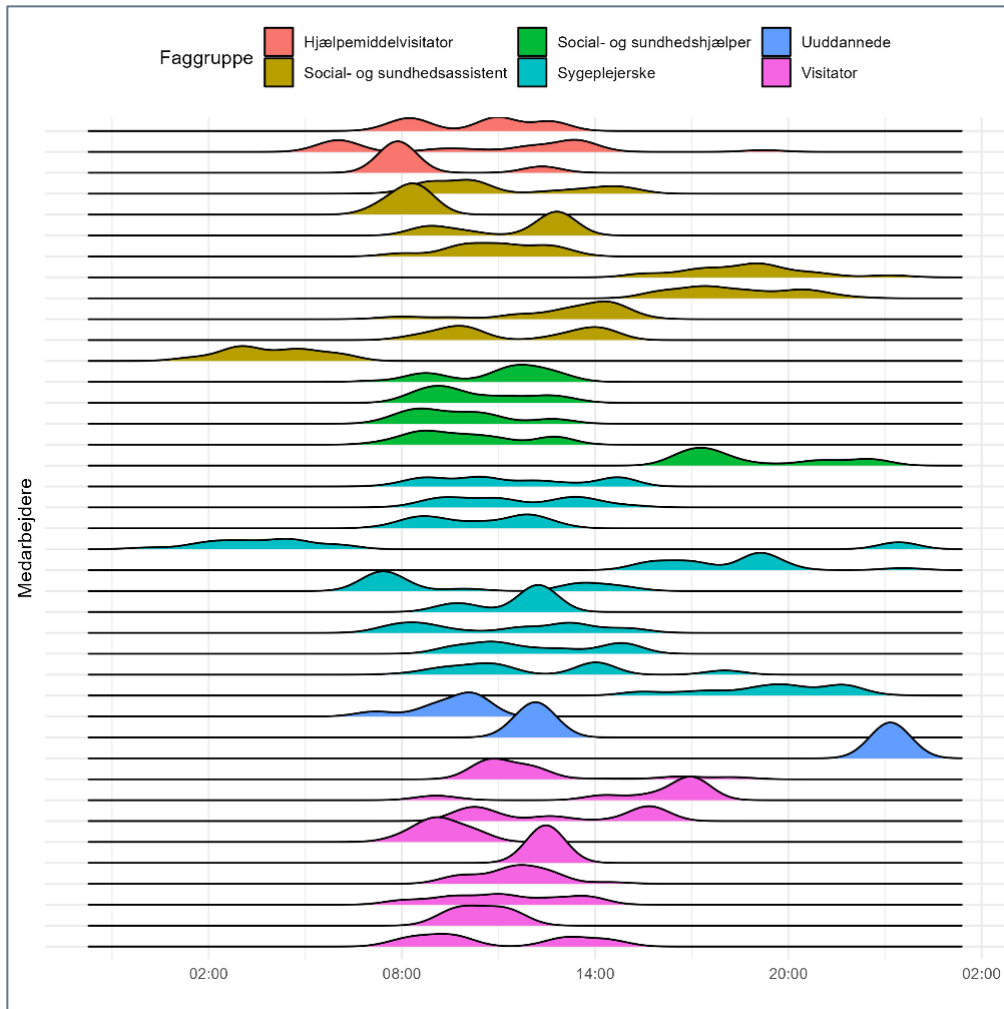
laveste-højeste

**3-91**

n

**126**

# Eksempel på kilde til datadrevet forbedringsarbejde: Skriveaktivitet i løbet af vagten?



## Observationer:

- Generelt forskelle i hvordan og hvor meget systemerne anvendes. Også forskelle i *hvornår* systemerne anvendes
- Skyldes forventeligt forskelligt opgaveindhold, kompetencer og personlige præferencer
- Men også eksempler på, at der ‘samles til bunke’

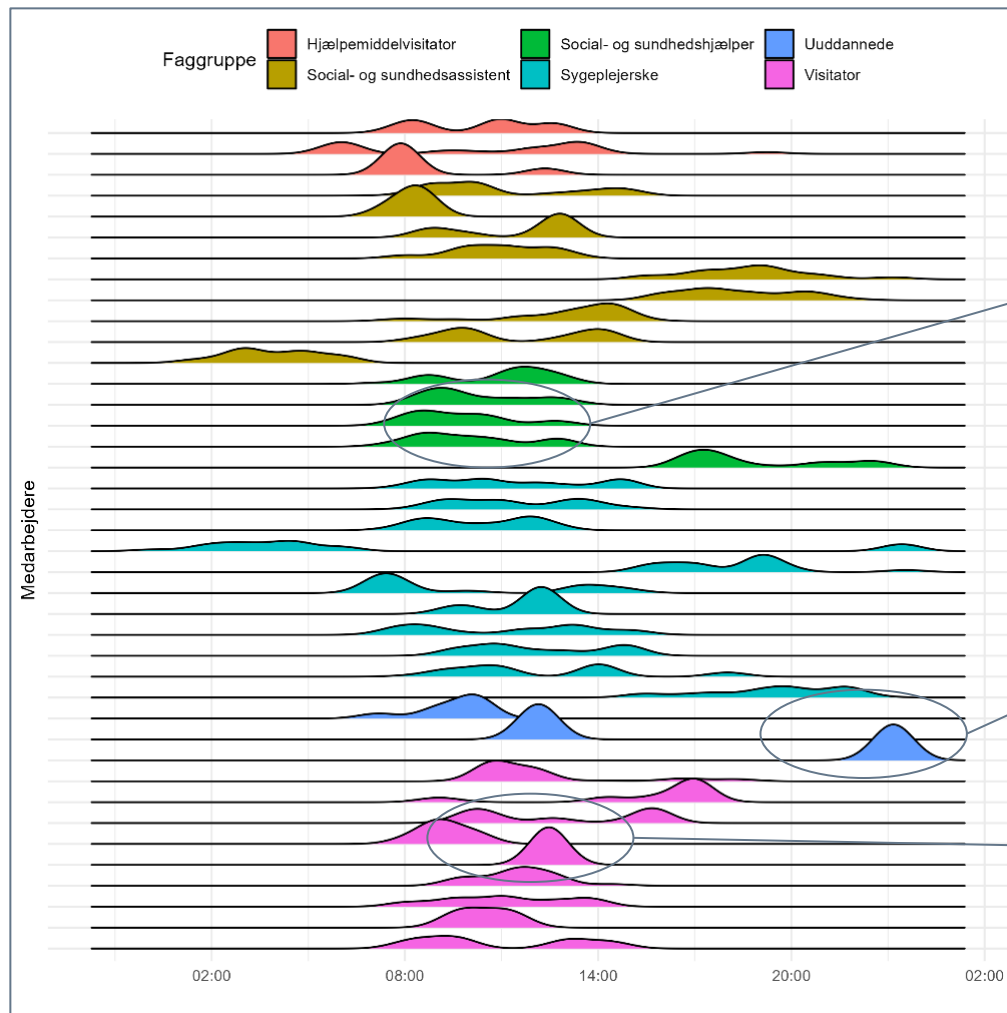


Visitator

*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 skrive-aktivitet i E.O.J. for udvalgte medarbejdere. Figuren dækker et fuldt døgn, så det er muligt at se dag-, aften- og nattevagt. Hver linje er én medarbejder.

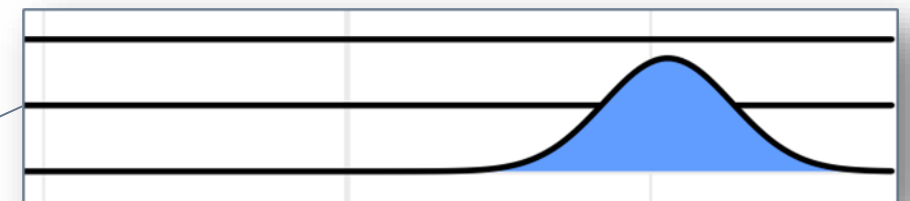
# Eksempel på kilde til datadrevet forbedringsarbejde: Skriveaktivitet i løbet af vagten?



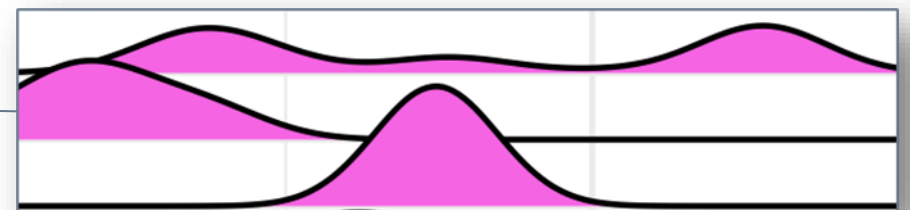
Tre hjælpere med aktivitet i hele vagten



Udannet med al aktivitet sidst i vagten



Tre visitatorer med forskellig aktivitet



Figuren viser skrive-aktivitet i EOJ for udvalgte medarbejdere. Figuren dækker et fuldt døgn, så det er muligt at se dag-, aften- og nattevagt. Hver linje er én medarbejder.

## Central udfordringer og anbefalinger fra del 1

### FSIII

- FSIII opleves unødigt detaljeret, men samtidigt forståelse for behov for struktur og detalje.
- Hvad skal stå hvor?

### EOJ

- Tidskrævende og unødigt komplicerede arbejdsgange
- Udbredt grad af 'work arounds'

### Implementering

- Sidemandsoplæring helt afgørende
- Fortsat nødvendigt med genimplementeringer af EOJ (og FSIII)

### Daglig praksis

- Hvad opfattes som nødvendigt og tilstrækkeligt?
- Nogle visitatorer og udfører har svært ved at forstå, at dok. understøtter flere samtidige formål

### Anbefalinger til KL

- **Evaluer**ing af implementering og drift
- Mere aktiv rolle med at sætte **tydelig retning for brug af FSIII og opsætning af EOJ**
- **Styrket dialog med systemleverandører**
- **Dialog med faglige org./uddannelser** om bedste praksis for dokumentation

### Lokale anbefalinger

- **Vedholdende og systematisk fokus**
- **Tjeklister, guides og løbende sparring virker!**





Tak for ordet

Kontakt: [moe@kl.dk](mailto:moe@kl.dk)

*KL modtager gerne henvendelser fra kommuner, som har interesse i at være med i en eventuel del 3 af analysen om EOJ-systemer.*

[Link til første delanalyse](#)