



# Brug af EOJ og FSIII i den kommunale hjemmepleje

---

Af rapportering for 2. runde af deep-dive analyse

December 2023

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

# Ledelsesresumé

I 2022 gennemførte PA Consulting en deep-dive analyse af den faktiske brug af omsorgsjournalsystemer (EOJ) og Fælles Sprog III (FSIII) i fire kommuner (deep-dive runde 1). I 2023 er der i en deep-dive runde 2 indsamlet og analyseret data fra yderligere 7 kommuner med henblik på at styrke datagrundlaget fra den oprindelige analyse. Det er resultaterne af dette arbejde, der afrapporteres her.

Det er en selvstændig konklusion, at hovedlinjerne i nøgleobservationer og konklusioner fra runde 1 er bekræftet – og i en række tilfælde skærpet med resultaterne af analysens runde 2 (ledelsesresumé for 1. runde af deep-dive analysen er vedlagt i bilag A).

Analysearbejdet indgår i et bredere arbejde igangsat af KL med henblik på at forbedre den måde, der arbejdes med dokumentation i den kommunale ældrepleje.

## NØGLEOBSERVATIONER

Dokumentation er meget mere end at ”skrive til skuffen”. Brug af EOJ er en integreret del af opgaveløsningen, der også omfatter planlægning og vidensdeling

Der er betydelige variationer i dokumentationspraksis på tværs af kommuner, enheder og de enkelte medarbejdere

Mange medarbejdere på tværs af kommuner giver konkrete eksempler på situationer, hvor FSIII og EOJ opleves som unødigt besværligt, forvirrende og tidskrævende i det daglige arbejde

## ÅRSAGER

Opbygningen af FSIII, implementeringen af metoden i EOJ og understøttelsen af konkrete arbejds gange ligger i nogle tilfælde langt fra medarbejdernes daglige opgaver

Flere kommuner giver udtryk for, at de i deres implementering af FSIII og EOJ har truffet dårlige beslutninger pga. manglende viden

Indsatser til fastholdelse af god dokumentationspraksis (eks. oplæring af nye medarbejdere og løbende fokus i hverdagen) prioriteres i mange kommuner kun i begrænset omfang

## ANBEFALINGER

### I den enkelte kommune

Der er behov for et vedholdende og systematisk fokus på, hvad god praksis er ift. dokumentation og brug af EOJ

### Fælleskommunalt

Der er behov for en revision af FSIII med afsæt i kommunale erfaringer fra de seneste års implementering og drift.

Der er behov for en klar og tydelig retning for brug af FSIII, opsætning af EOJ samt implementering af FSIII i EOJ

# Indhold

---

1. Indledning	4
2. Brug af EOJ i hverdagen	7
3. Estimeret tidsforbrug	14
4. Datadrevet forbedring af dokumentationspraksis	20

## Bilag

A. Ledelsesresumé fra 1. runde af deep-dive analysen	24
--	----





# 01

---

Indledning





# KL's deep-dive analyse af dokumentation i ældreplejen

Nærværende analyse af dokumentationspraksis i ældreplejen i ni udvalgte kommuner er igangsat af KL, som del af et bredere arbejde med henblik på at forbedre måde, der arbejdes med dokumentation i den kommunale ældrepleje.

I starten af 2022 igangsatte KL et arbejde med at styrke kommunernes muligheder for at sikre en nemmere og bedre dokumentationspraksis. I den forbindelse gennemførte PA Consulting en deep-dive analyse af den faktiske brug af omsorgsjournalsystem (EOJ) og Fælles Sprog III (FSIII) i fire kommuner (deep-dive runde 1).

I forlængelse heraf har KL taget initiativ til, at der i 2023 er indsamlet og analyseret data fra yderligere 7 kommuner med henblik på at styrke datagrundlaget fra den oprindelige analyse (deep-dive runde 2).

## Baggrund

Formålet med deep-dive runde 2 har været at styrke analysens repræsentativitet ved at sikre et større datagrundlag på tværs af kommunale forskelle i relation til geografi, organisering, arbejdsgange og implementeringsstrategi mv. Det har endvidere været en ambition for analysen at udvide genstandsfeltet, så det i udvalgte kommuner også omfatter arbejdsgange og dokumentationspraksis for medarbejdere tilknyttet plejecentre samt evt. andre faggrupper i hjemmeplejen. Samtidig har det været en ambition, at analysen i kraft af et stærkere datagrundlag skal kunne bidrage med ny viden om best practise og mulige årsager til de variationer i dokumentationspraksisser, der er på tværs af faggrupper og kommuner.

Analysens resultater skal lokalt og fælleskommunalt anvendes til at skabe bedre betingelser for en smidig og formålsfokuseret dokumentationspraksis, hvor tiden brugt på den nødvendige og tilstrækkelige dokumentation minimeres.

Analysen indgår i et bredere arbejde igangsat af kommunerne og KL, som handler om at sikre en smidig og effektiv dokumentationspraksis. KL's bestyrelse godkendte i januar 2023 programmet 'Afbureaukratisering og mere enkel og hensigtsmæssig dokumentation', som er en fokuseret og flerstrengt indsats målrettet dokumentationspraksissen i ældreplejen.

Udover nærværende rapport er der udarbejdet kommunespecifikke afrapporteringer til hver af de deltagende kommuner.

## Datagrundlag for runde 2

- Deep-dive analysens runde 2 omfatter data fra i alt 9 kommuner:
  - 7 Cura-kommuner, hvorfra der er indhentet data i 2023
  - 2 Cura-kommuner fra deep-dive analysens runde 1, hvorfra der er indhentet data i 2022
- De deltagende kommuner repræsenterer samlet set et bredt udsnit af kommuner fordelt med forskelle i størrelse, geografi, organisering mv.
- Der er trukket en uges logdata for i alt ca. 500 medarbejdere fordelt på 6 faggrupper i den kommunale hjemmepleje:
  - 98 sygeplejersker
  - 126 SSA
  - 172 SSH
  - 19 Uuddannede
  - 79 Visitorer
  - 4 Hjælpe-middelvisitorer
- For 2 af de deltagende kommuner er der endvidere trukket logdata for knap 70 udførende medarbejdere på plejecentre.
- Der er i alle kommuner gennemført 2-4 fokusgrupper med deltagelse af 2-7 medarbejdere i hver fokusgruppe.

# Uddybende om fremgangsmåde og datagrundlag

Der er anvendt samme grundlæggende fremgangsmåde i alle deltagende kommuner. Der er dog en række forskelle i datagrundlaget på tværs af de enkelte kommuner.

- Nogle kommuner har trukket logdata på betydeligt flere medarbejdere end andre kommuner. Det betyder, at resultaterne statistisk set er mere valide for nogle kommuner end for andre, særligt ved analyse på vagtlag- og distriktsniveau.
- Der er mindre forskelle i antallet af fokusgrupper samt antal og sammensætning af deltagere i de enkelte fokusgrupper. Konkret betyder det, at de forskellige faggrupper i forskellig grad har været repræsenteret i de enkelte kommuner.

Nedenstående tabel og figur viser eksempler på henholdsvis et udsnit af logdata og en grafisk fremstilling af én medarbejders aktivitet i EOJ i løbet af en uge, hvor hver linje repræsenterer enten læseaktivitet (blå) eller skriveaktivitet (rød) for en given vagt, så to linjer udgør det samlede billede af al aktivitet i EOJ på en given vagt.

Bruger ID	Brugernavn	Dato og tid	Borger ID	Aktuel fase - beskrivelse
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:42:41.000		
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:06.000	Borger_843	Mit overblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:11.000		Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:16.000	Borger_844	Mit overblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:22.000	Borger_844	Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:38.000		Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:47.000	Borger_671	Mit overblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:48:50.000	Borger_671	Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:49:15.000	Borger_671	Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:49:22.000		Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:49:37.000	Borger_845	Mit overblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:49:40.000	Borger_845	Borgeroverblik
Medarbejder_49	Social og sundhedsjælp	09-01-2023 06:49:54.000		Borgeroverblik

## DATA-INDSAMLING

Der er analyseret logdata for i alt mere end 500 medarbejdere fordelt på seks faggrupper i hjemmeplejen (SSA, SSH, sygeplejersker og visitatorer i samtlige kommuner og uuddannede og hjælpe-middelvisitatorer i udvalgte kommuner). I to kommuner er der endvidere trukket logdata for medarbejdere tilknyttet plejecentre. De udtrukne data er anonymiseret ift. borgere og medarbejdere.

## INTERVIEWS OG FOKUSGRUPPER

Der er afholdt fokusgruppeinterview med udvalgte medarbejdere fra hjemmepleje, visitation og i to kommuner tillige fra plejecentre. Konkret er der i fokusgrupperne anvendt en semi-struktureret tilgang, der tager afsæt i medarbejdernes egen fortælling om deres daglige brug af EOJ og FSIII, og det, der i den forbindelse er let/svært og vigtigt for dem.

## VALIDERING OG TILTAG

Der er gennemført indledende og opfølgende samtaler med udvalgte chefer, ledere, udviklingsmedarbejdere og EOJ-ansvarlige i de enkelte kommuner for at validere resultater fra dataindsamling og fokusgrupper samt at drøfte observationer, udfordringer og forslag til videre indsats. Der har på tværs af de deltagende kommuner været forskel på omfang og repræsentation i disse møder.



# 02

---

Brug af EOJ i  
hverdagen





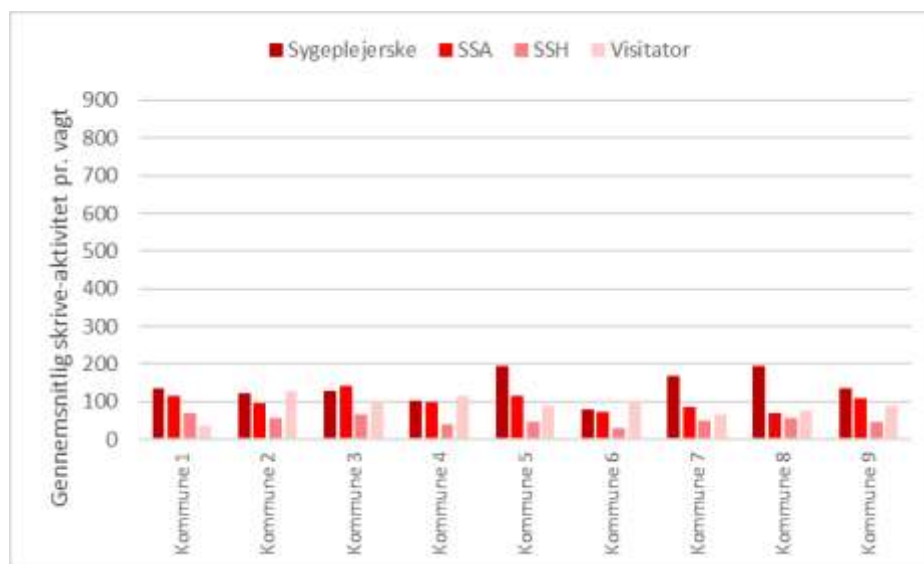
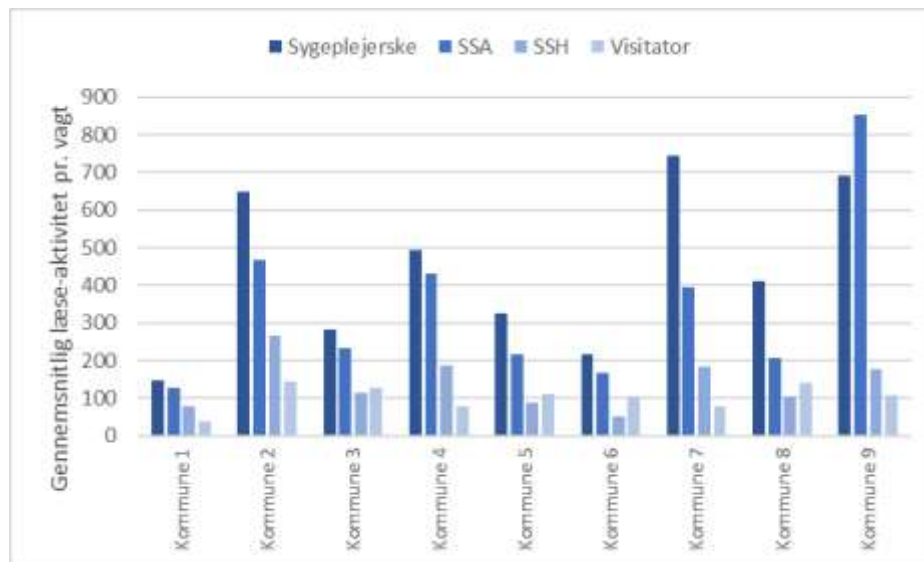
# Gennemsnitlig aktivitet pr. vagt fordelt på faggrupper

**Analysen viser, at der er betydelige forskelle på den gennemsnitlige aktivitet – både på tværs af faggrupper og på tværs af kommuner. Forskellen mellem kommuner er særligt tydelig, når det gælder læseaktivitet.**

- Sygeplejersker og SSA'er de to faggrupper, der målt på enkeltstående aktiviteter i systemet er mest aktive i EOJ i løbet af en gennemsnitlig vagt.
- Det er også de to faggrupper, hvor der er størst forskel mellem kommunerne med størst aktivitet og kommunerne med mindst aktivitet. Det gælder særligt for læseaktivitet, hvor forskellen er en faktor 5.
- For SSH'er er der samme forskelle på tværs af kommuner som for SSA'er og sygeplejersker, men med betydeligt mindre udsving.
- Visitatorer er den faggruppe, der har de største udsving i skriveaktivitet på tværs af kommuner, mens læseaktiviteten generelt er mere ensartet.
- Generelt er der på tværs af faggrupper mindre udsving i omfanget af skriveaktivitet på tværs af de deltagende kommuner.

*De to figurer viser, hvor mange gange i løbet af en vagt en given faggruppe i gennemsnit foretager henholdsvis en læseaktivitet (blå) og en skriveaktivitet (rød) i en given kommune. En læseaktivitet skal forstås som et opslag (eks. at se sin køreliste eller at gå ind på seneste observation for en borger). En skriveaktivitet skal forstås som en registrering (eks. at markere en opgave som fuldført, at skrive en observation på en borger eller at gemme en sagsfremstilling).*

**Det skal understreges, at antallet af aktiviteter ikke kan tages som et direkte udtryk for medarbejdernes tidsforbrug (se kapitel 3).**

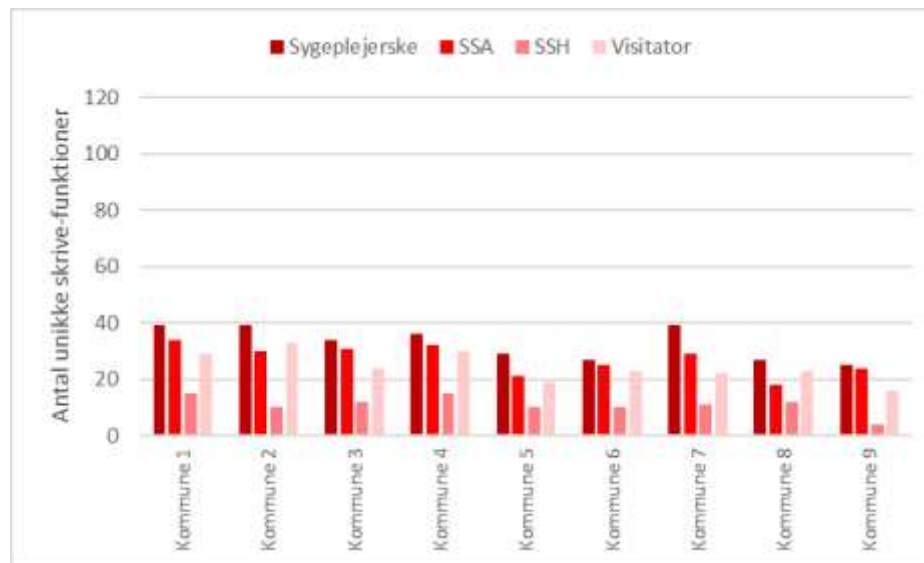
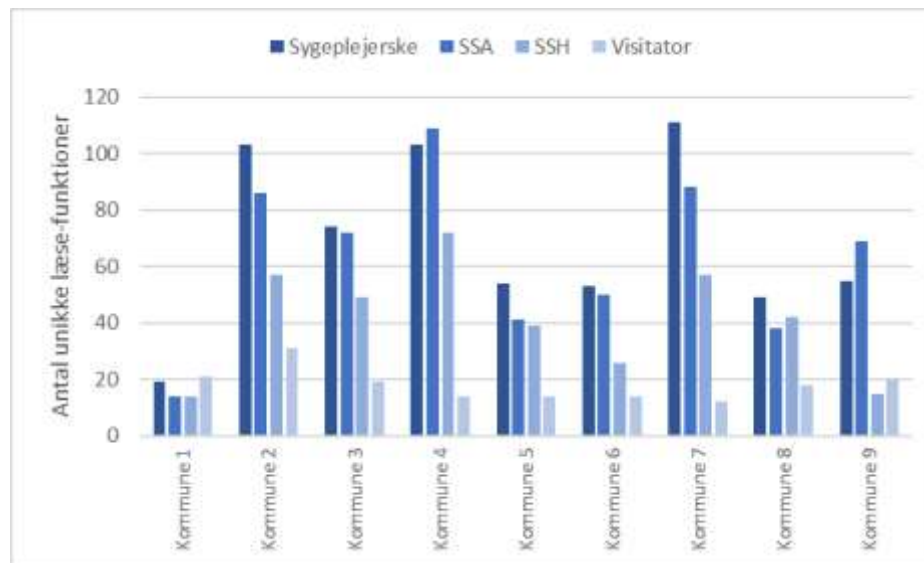


# Antal unikke funktioner i EOJ fordelt på faggrupper

Analysen viser, at der er stor forskel på, hvor mange unikke funktioner i EOJ de forskellige faggrupper anvender, og at der er væsentlige forskelle på tværs af de deltagende kommuner, særligt ift. læsefunktioner.

- Sygeplejersker er den gruppe, der anvender flest forskellige funktioner i EOJ, både ift. læse- og skriveaktivitet.
- SSA'erne anvender næsten samme antal funktioner som sygeplejerskerne, men der er stor indbyrdes forskel på SSA'ernes opgavesammensætning. Derfor minder nogle SSA'er mere om SSH'er i deres brug af EOJ.
- SSH'erne er den faggruppe, der har de mest ensartede opgaver. Alligevel er der betydelige forskelle i antallet af forskellige funktioner på tværs af de deltagende kommuner.
- Visitatorer er den gruppe, der på tværs af de deltagende kommuner er mest ensartet i deres brug af EOJ ift. antallet af forskellige funktioner.

De to figurer viser, hvor mange forskellige unikke funktioner i EOJ, der anvendes af de forskellige faggrupper i en given kommune ifbm. henholdsvis læseaktiviteter (blå) og skriveaktiviteter (rød) i løbet af en vagt. Eksempler på læsefunktioner er borgeroverblik, observation og levering af aftalen. Eksempler på skrivefunktioner er aftale, besøg og planlagt ydelse.



# Sygeplejerske – Gennemsnitlig aktivitet og antal unikke funktioner



Analysen viser, at der er karakteristiske forskelle på tværs af kommunerne, når det gælder sygeplejerskers læseaktivitet i EOJ, mens sygeplejerskernes brug af EOJ er mere ensartet på tværs af kommuner, når det gælder skriveaktivitet. Mønstret ift. læseaktivitet går igen på tværs af de udførende faggrupper (sygeplejerske, SSA og SSH).

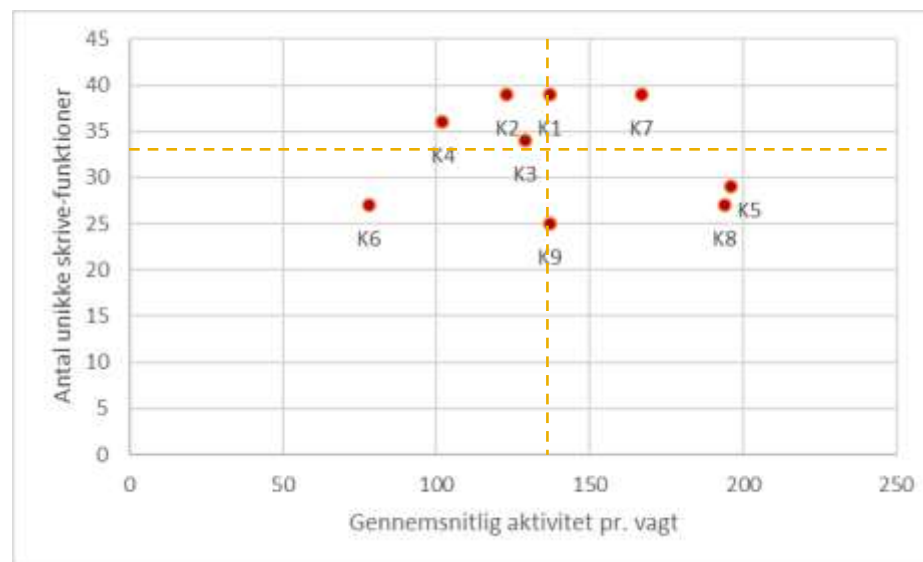
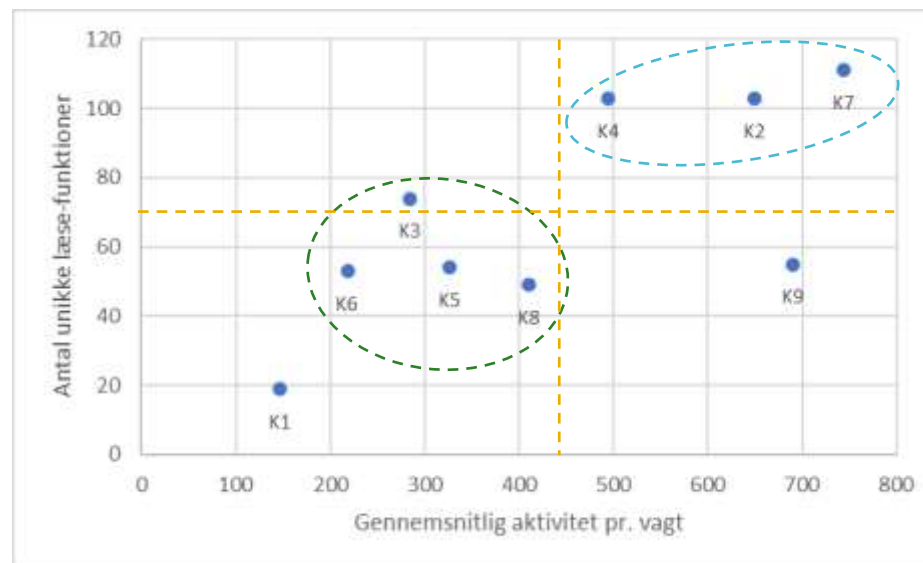
## Læseaktivitet

- Fire kommuner er karakteriseret ved, at sygeplejerskerne i disse kommuner ligger på eller lige under gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (grøn markering).
- Tre kommuner er karakteriseret ved, at sygeplejerskerne i disse kommuner ligger noget over gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (lyseblå markering).
- En kommune er karakteriseret ved at ligge markant over gennemsnit ift. aktivitet pr. vagt og lidt under gennemsnit ift. antal unikke funktioner, mens den sidste kommune ligger meget lavt på begge parametre.

## Skriveaktivitet

- Alle ni kommuner er karakteriseret ved, at sygeplejerskerne ligger nogenlunde tæt omkring gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner.
- Spredningen, særligt ift. aktivitet pr. vagt, er mindre end for læseaktiviteten, og der er ikke identificeret tværgående mønstre hverken på tværs af læse- og skriveaktivitet eller på tværs af faggrupper.

De to figurer viser forholdet mellem gennemsnitlig aktivitet pr. vagt og antallet af unikke funktioner, der anvendes i EOJ for en given faggruppe i hver af de ni kommuner. Den øverste figur viser læseaktivitet (blå) og den nederste figur viser skriveaktivitet (rød). Gule streger markerer gennemsnit.







# SSA – Gennemsnitlig aktivitet og antal unikke funktioner

Analysen viser, at der er karakteristiske forskelle på tværs af kommunerne, når det gælder SSA'ernes læseaktivitet i EOJ, mens SSH'ernes brug af EOJ er mere ensartet på tværs af kommuner, når det gælder skriveaktivitet. Mønsteret ift. læseaktivitet går igen på tværs af de udførende faggrupper (sygeplejerske, SSA og SSH).

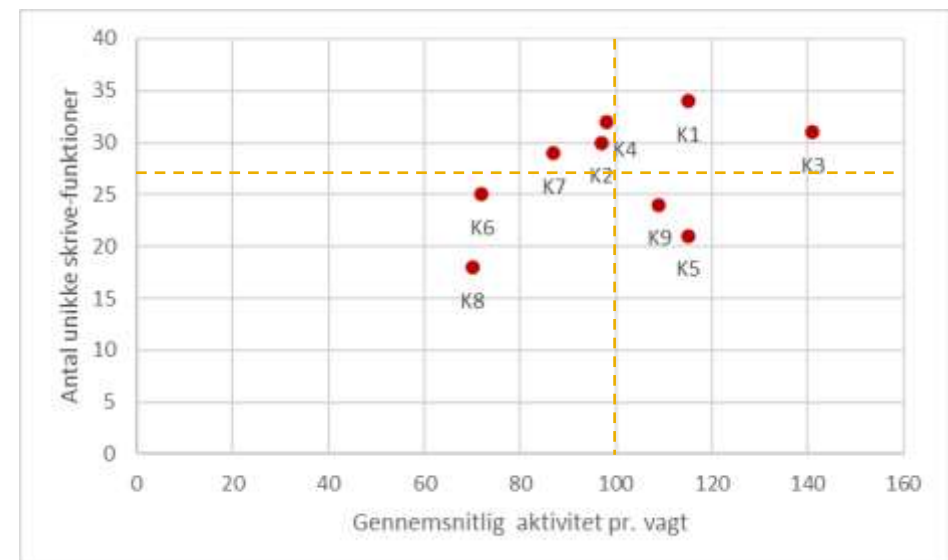
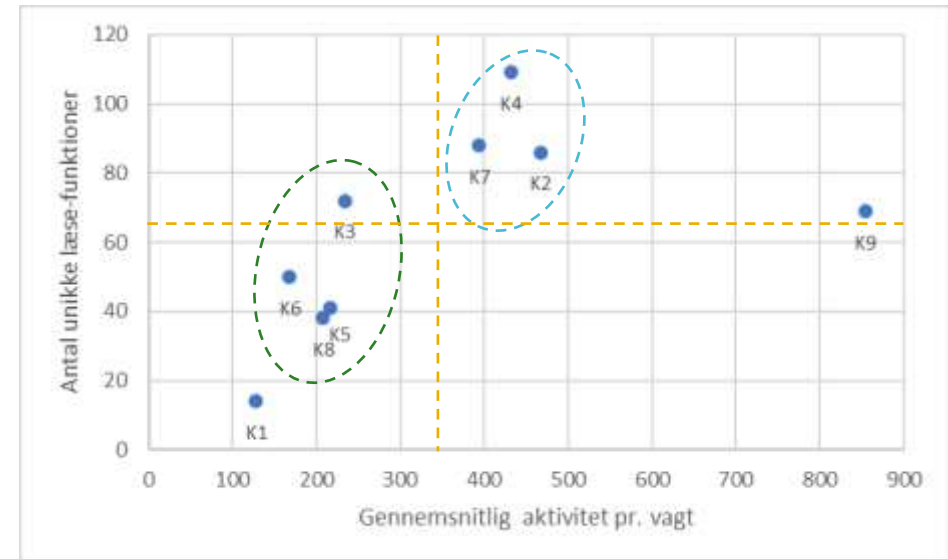
## Læseaktivitet

- Fire kommuner er karakteriseret ved, at SSA'erne i disse kommuner ligger på eller noget under gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (grøn markering).
- Tre kommuner er karakteriseret ved, at SSA'erne i disse kommuner ligger noget over gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (lyseblå markering).
- En kommune er karakteriseret ved at ligge markant over gennemsnit ift. aktivitet pr. vagt og lidt under gennemsnit ift. antal unikke funktioner, mens den sidste kommune ligger meget lavt på begge parametre.

## Skriveaktivitet

- Alle ni kommuner er karakteriseret ved, at SSA'erne ligger nogenlunde tæt omkring gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner.
- Spredningen, særligt ift. aktivitet pr. vagt, er mindre end for læseaktiviteten, og der er ikke identificeret tværgående mønstre hverken på tværs af læse- og skriveaktivitet eller på tværs af faggrupper.

De to figurer viser forholdet mellem gennemsnitlig aktivitet pr. vagt og antallet af unikke funktioner, der anvendes i EOJ for en given faggruppe i hver af de ni kommuner. Den øverste figur viser læseaktivitet (blå) og den nederste figur viser skriveaktivitet (rød). Gule streger markerer gennemsnit.





# SSH – Gennemsnitlig aktivitet og antal unikke funktioner

Analysen viser, at der er karakteristiske forskelle på tværs af kommunerne, når det gælder SSH'ernes læseaktivitet i EOJ, mens forskellene på tværs af kommuner er mindre karakteristiske, når det gælder skriveaktivitet. Mønsteret ift. læseaktivitet går igen på tværs af de udførende faggrupper (sygeplejerske, SSA og SSH).

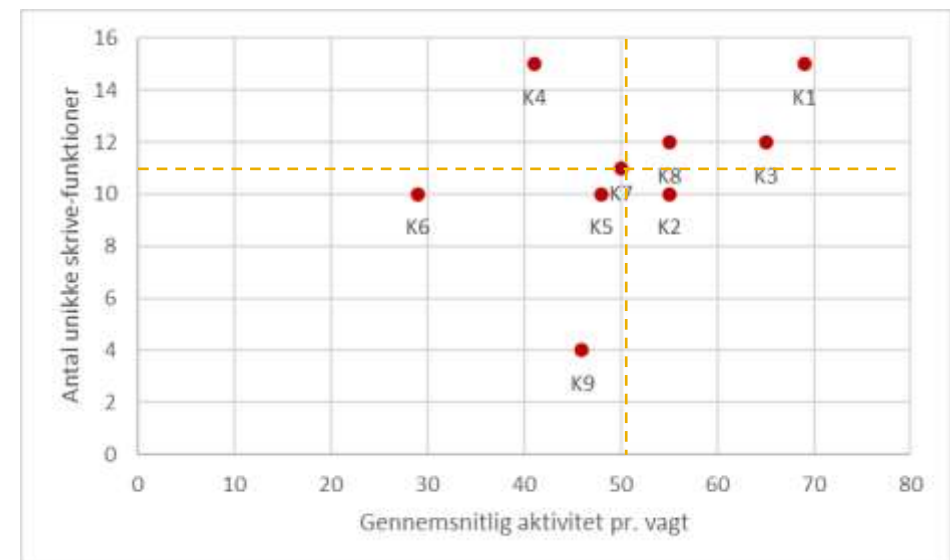
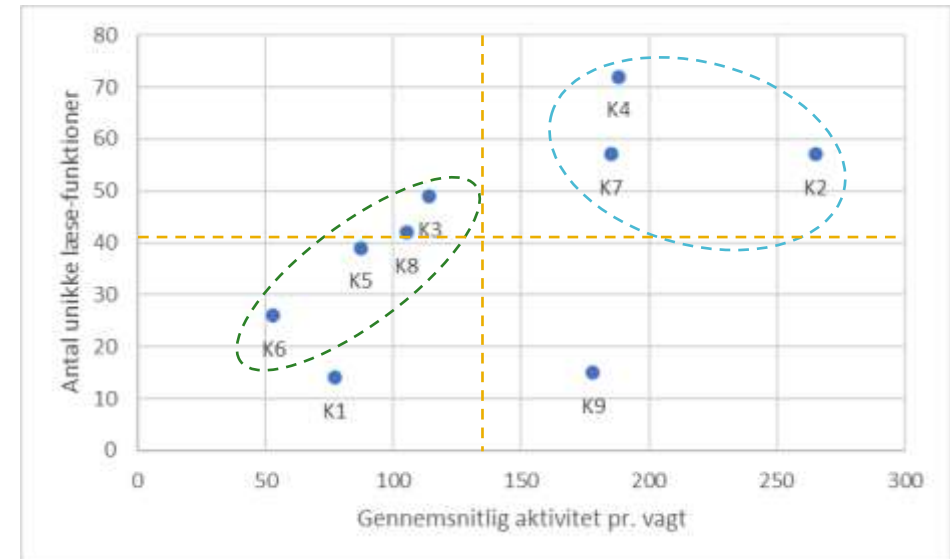
## Læseaktivitet

- Fire kommuner er karakteriseret ved, at SSH'erne i disse kommuner ligger på eller noget under gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (grøn markering).
- Tre kommuner er karakteriseret ved, at SSH'erne i disse kommuner ligger noget over gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner (lyseblå markering).
- To kommuner er karakteriseret ved at ligge markant under gennemsnit ift. antal unikke funktioner, mens de ift. aktivitet pr. vagt ligger henholdsvis noget under og noget over gennemsnit..

## Skriveaktivitet

- Hovedparten af de ni kommuner er karakteriseret ved, at SSH'erne ligger nogenlunde tæt omkring gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner. Enkelte kommuner afviger dog markant på én af de to parametre.
- Spredningen, særligt ift. aktivitet pr. vagt, er mindre end for læseaktiviteten, og der er ikke identificeret tværgående mønstre hverken på tværs af læse- og skriveaktivitet eller på tværs af faggrupper.

De to figurer viser forholdet mellem gennemsnitlig aktivitet pr. vagt og antallet af unikke funktioner, der anvendes i EOJ for en given faggruppe i hver af de ni kommuner. Den øverste figur viser læseaktivitet (blå) og den nederste figur viser skriveaktivitet (rød). Gule streger markerer gennemsnit.





# Visitor – Gennemsnitlig aktivitet og antal unikke funktioner

Analysen viser, at der er forskelle på tværs af kommunerne, når det gælder visitorernes brug af EOJ, men at forskellene for hovedparten af kommunerne ikke er lige så tydelige, som for de udførende faggrupper (sygeplejersker, SSA og SSH).

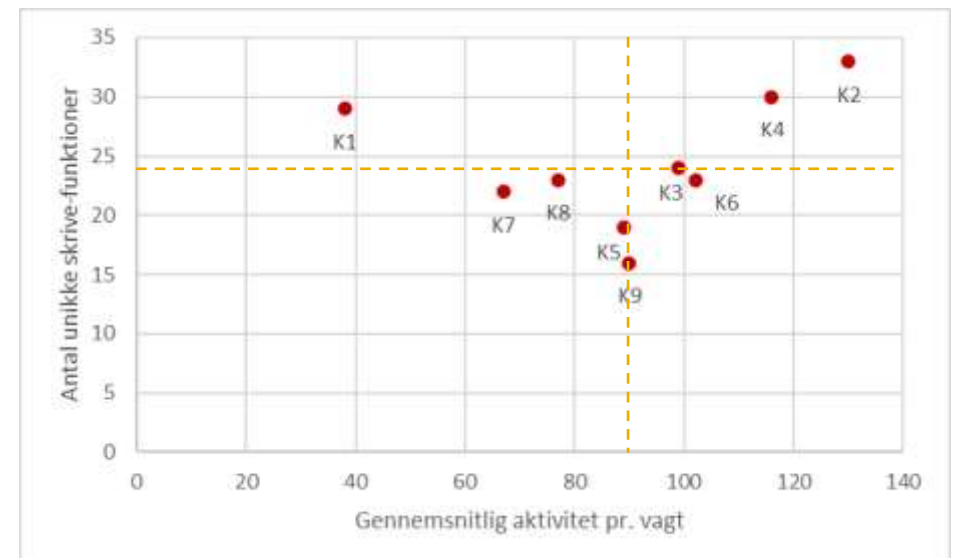
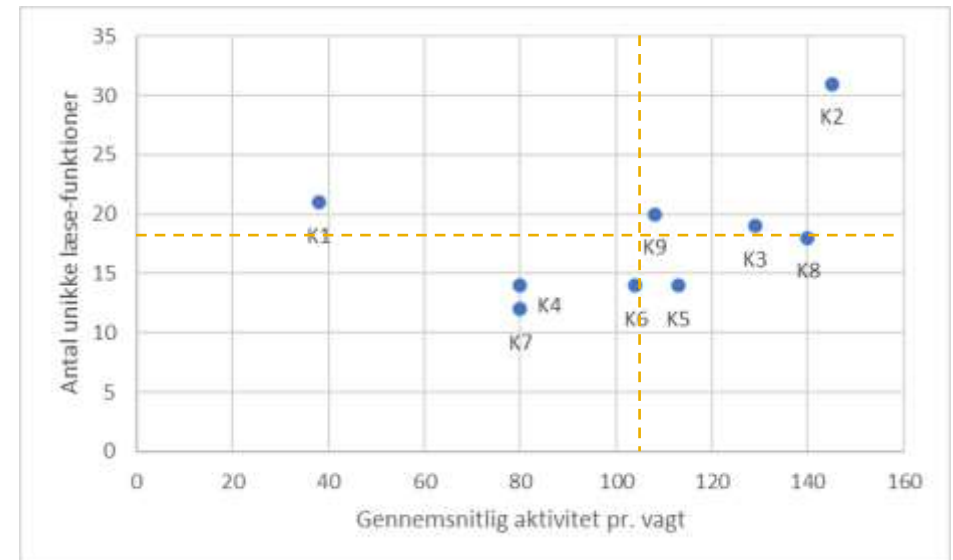
## Læseaktivitet

- Syv af de ni kommuner er karakteriseret ved, at visitorerne ligger nogenlunde tæt omkring gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner.
- To kommuner skiller sig ud ved, at visitorerne ligger betydeligt over eller betydeligt under gennemsnittet for alle kommuner på én af de to parametre.
- For disse to kommuner har visitorernes brugsprofil tilnærmelsesvis samme brugsprofiler som for de udførende faggrupper.

## Skriveaktivitet

- Seks af de ni kommuner er karakteriseret ved, at visitorerne ligger nogenlunde tæt omkring gennemsnittet for alle kommuner både ift. aktivitet pr. vagt og ift. antal unikke funktioner.
- Tre kommuner skiller sig ud ved, at visitorerne ligger noget over eller under gennemsnittet for alle kommuner på én eller begge parametre.
- For to af disse tre kommuner har visitorerne næsten samme brugsprofil for deres skriveaktivitet som for deres læseaktivitet.

De to figurer viser forholdet mellem gennemsnitlig aktivitet pr. vagt og antallet af unikke funktioner, der anvendes i EOJ for en given faggruppe i hver af de ni kommuner. Den øverste figur viser læseaktivitet (blå) og den nederste figur viser skriveaktivitet (rød). Gule streger markerer gennemsnit.

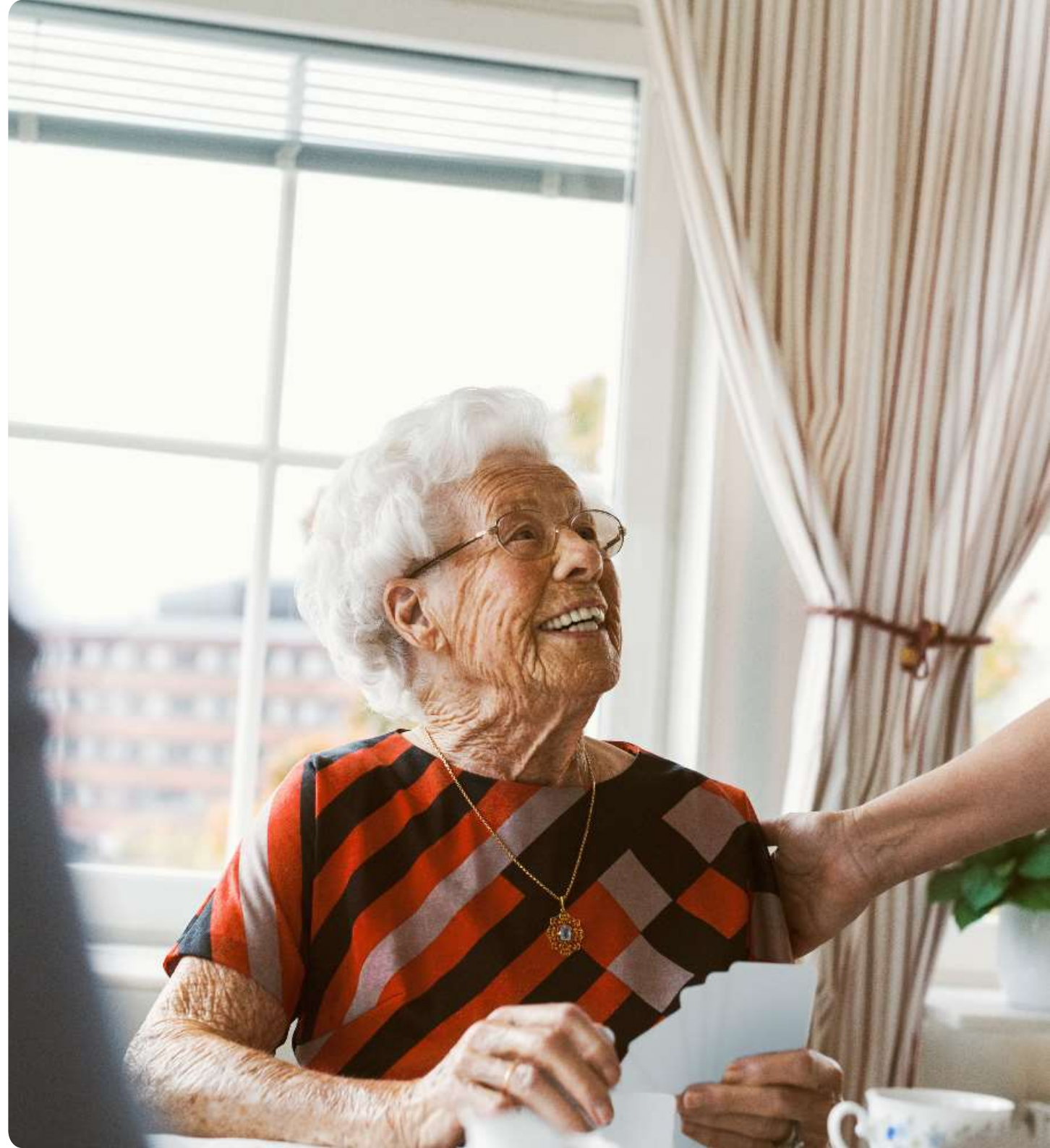




# 03

---

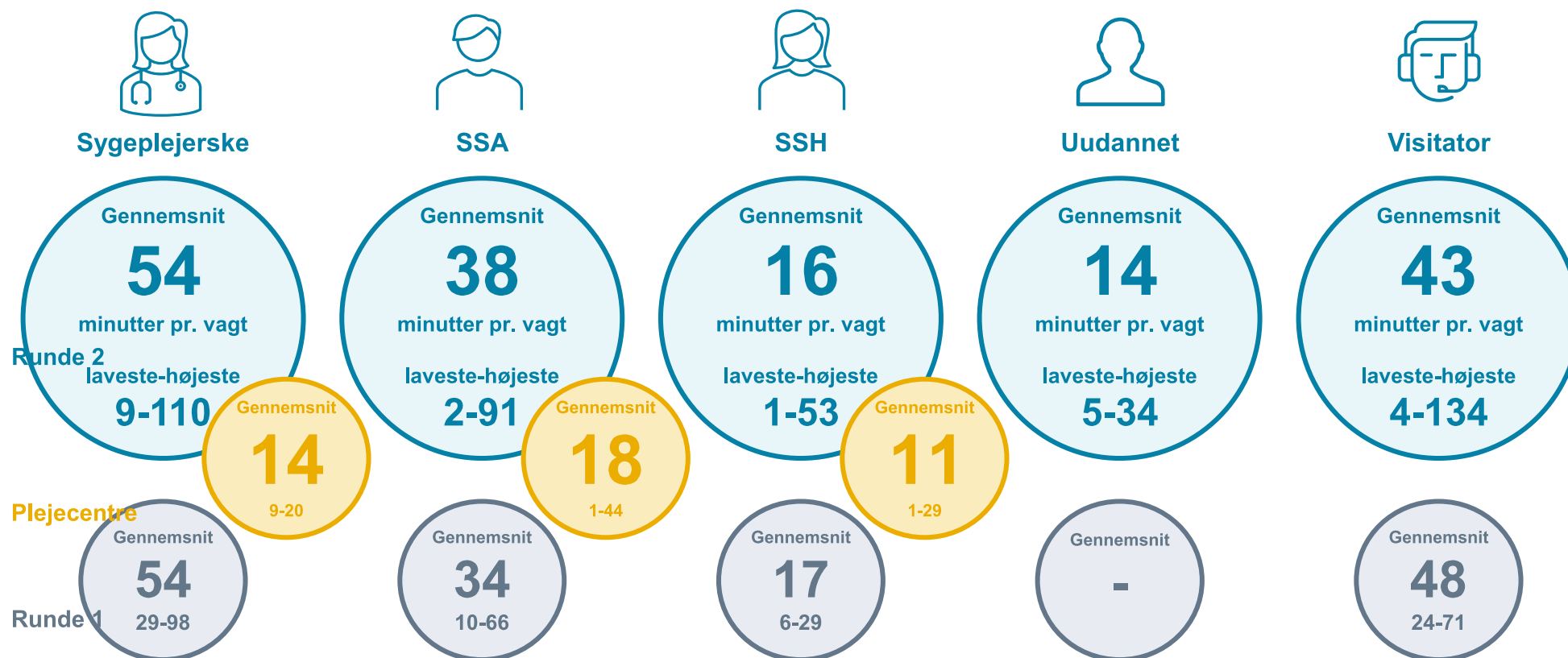
Estimeret  
tidsforbrug



# Estimeret gennemsnitligt tidsforbrug pr. vagt

Analysen viser, at der er betydelige forskelle på, hvor meget tid de enkelte faggrupper bruger på EOJ i løbet af en vagt. Analysen viser samtidig, at der er store indbyrdes forskelle på tidsforbruget blandt de enkelte medarbejdere i en given faggruppe og på tværs af de deltagende kommuner. Endelig viser analysen, at tidsforbruget i EOJ er betydeligt lavere på plejecentre end i hjemmeplejen.

- Estimatet omfatter alene medarbejdernes aktive tid i EOJ. Dokumentation i andre programmer eller på papir indgår ikke. Det samme gælder relaterede opgaver, eks. telefonopkald eller mødeaktivitet og koordination med kolleger uden for EOJ.
- Der er tale om et retningsgivende estimat, ikke en præcis opgørelse. Estimatet er robust ift. at kunne vurdere forskelle og ligheder, eks. på tværs af kommuner, faggrupper og organisatoriske enheder (distrikter, hjemmepleje/plejecentre m.m.).

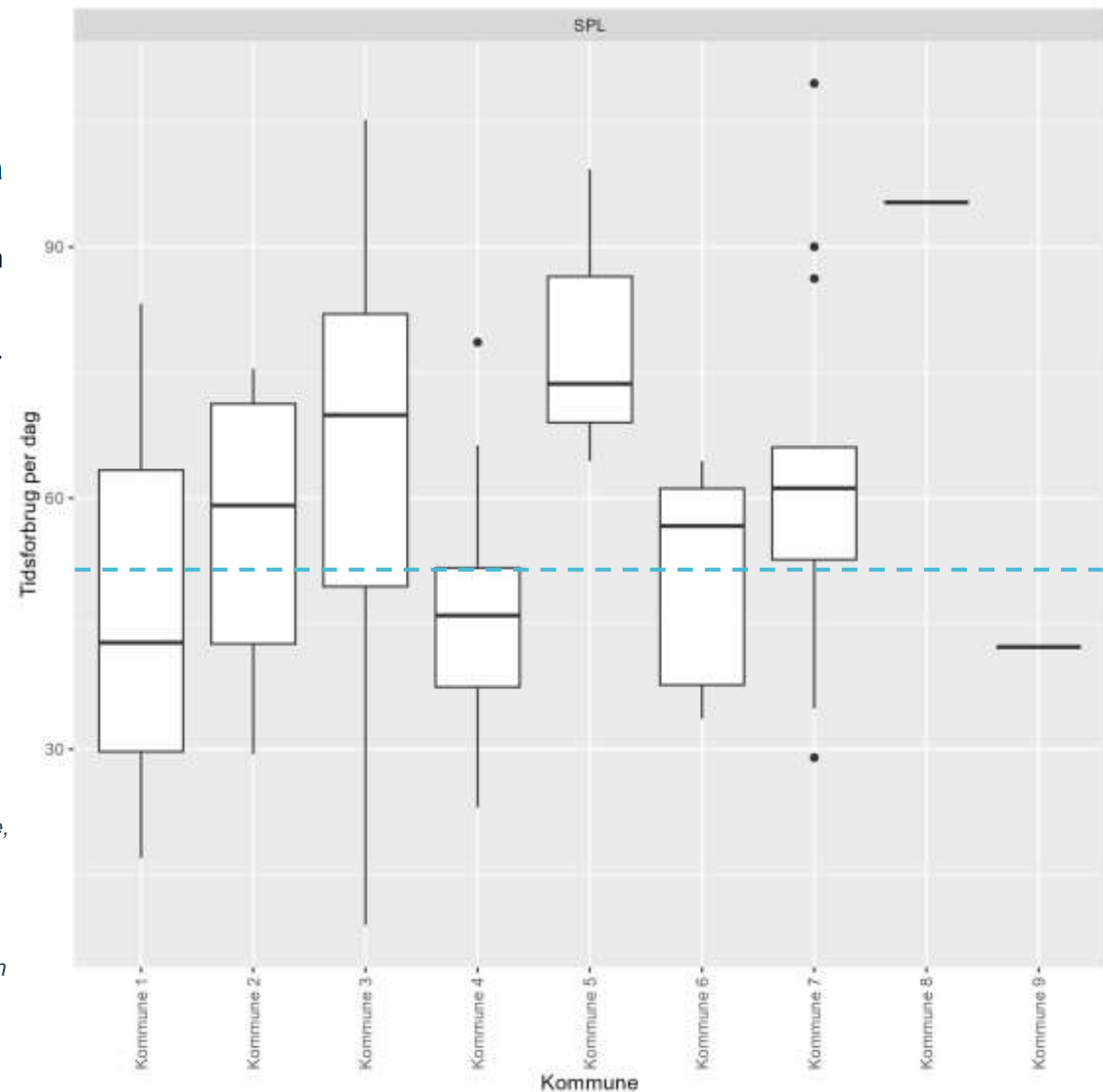




# Sygeplejerske – estimeret tidsforbrug pr. vagt

**Analysen viser, at der i de fleste kommuner er betydelig spredning i det estimerede tidsforbrug for sygeplejersker, men at de fleste observationer – med undtagelse af en enkelt kommune – falder inden for et mere afgrænset tidsinterval omkring gennemsnittet på 54 minutter pr. vagt.**

- I fire kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et 30 minutters interval. For to af disse kommuner er spredningem af de øvrige observationer stor eller meget stor (kommune 1 og 3), mens den for de to øvrige kommuner er begrænset eller meget begrænset (kommune 2 og 6).
- I tre kommuner ligger halvdelen af observationerne inden for et interval på 15-20 minutter. For to af disse kommuner er spredningem af de øvrige observationer stor med egentlige outliers (kommune 4 og 7), mens spredningen for den sidste kommune er begrænset (kommune 5).
- I to kommuner er datagrundlaget så begrænset, at der ikke kan tolkes på det (kommune 8 og 9).



Figuren viser spredningen af samtlige observationer, dvs. enkeltmedarbejdere, inden for faggruppen fordelt på kommuner. Tyk, sort streg er medianen, den hvide kasse udgøres af de midterste 50% af alle observationer (fra 25-percentilen til 75-percentilen), de tynde streger markerer observationer under 25-percentilen og over 75-percentilen med undtagelse af egentlige outliers, der er markeret med en sort prik. Når der kun er en enkelt tyk streg, er der kun én observation i gruppen. Blå stiplede linje markerer gennemsnittet.

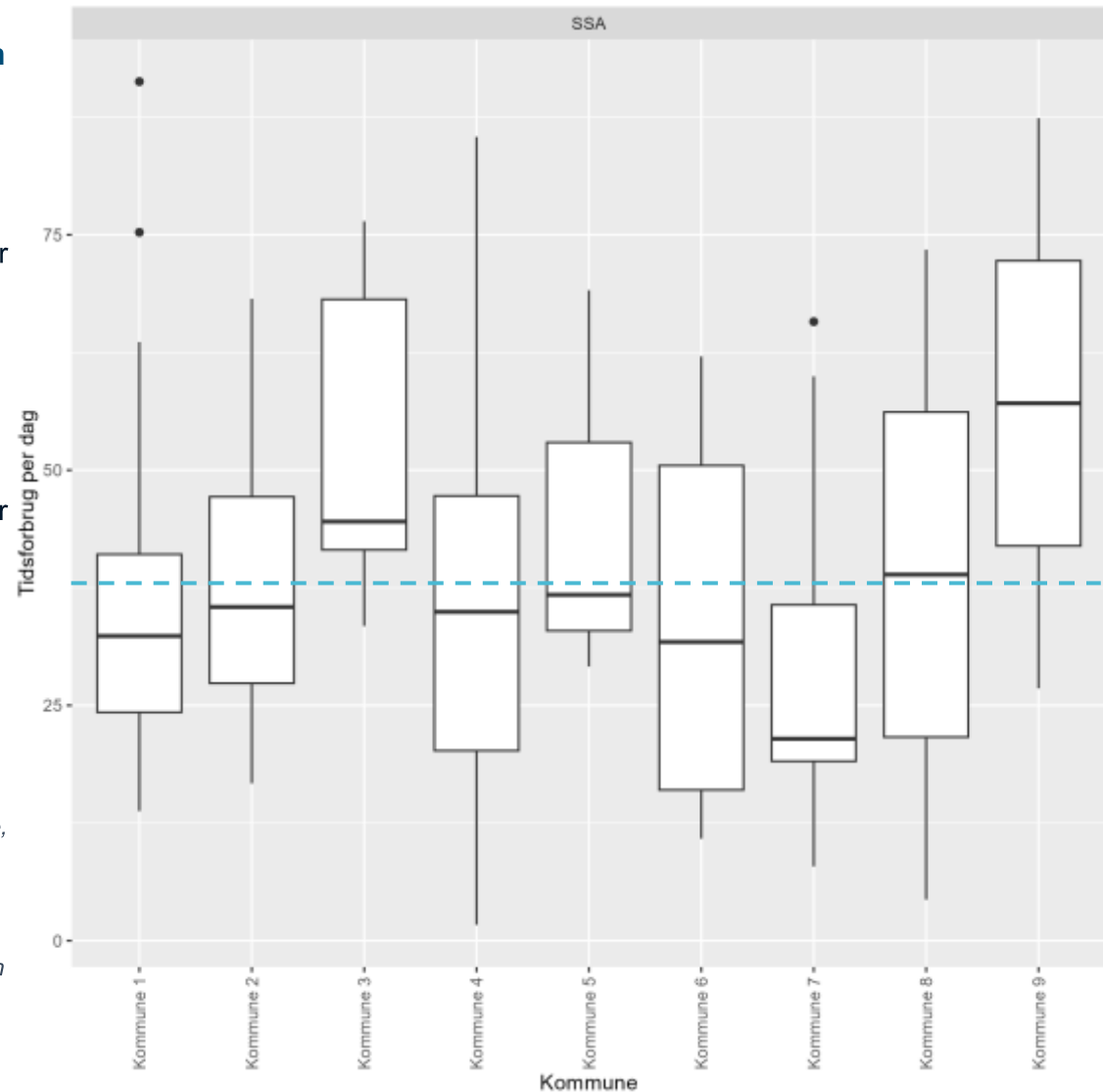
**Det skal understreges, at antallet af observationer i nogle kommuner er begrænset. Der er derfor betydelig usikkerhed i nogle kommunespecifikke estimater.**



# SSA – estimeret tidsforbrug pr. vagt

Analysen viser, at der i de fleste kommuner er en del spredning i det estimerede tidsforbrug for SSA'er, men at hovedparten af observationerne falder inden for et mere afgrænset tidsinterval omkring gennemsnittet på 38 minutter pr. vagt.

- I fem kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et 30 minutters interval. For tre af disse kommuner er spredningen af de øvrige observationer stor eller meget stor (kommune 4, 8 og 9), mens den for de to øvrige kommuner er meget begrænset (kommune 3 og 6).
- I fire kommuner ligger halvdelen af observationerne inden for et interval på 15-20 minutter. For tre af disse kommuner er spredningen af de øvrige observationer stor med flere egentlige outliers (kommune 1, 2 og 7), mens spredningen for den sidste kommune er begrænset (kommune 5).



Figuren viser spredningen af samtlige observationer, dvs. enkeltmedarbejdere, inden for faggruppen fordelt på kommuner. Tyk, sort streg er medianen, den hvide kasse udgøres af de midterste 50% af alle observationer (fra 25-percentilen til 75-percentilen), de tynde streger markerer observationer under 25-percentilen og over 75-percentilen med undtagelse af egentlige outliers, der er markeret med en sort prik. Når der kun er en enkelt tyk streg, er der kun én observation i gruppen. Blå stiplede linje markerer gennemsnittet.

**Det skal understreges, at antallet af observationer i nogle kommuner er begrænset. Der er derfor betydelig usikkerhed i nogle kommunespecifikke estimater.**





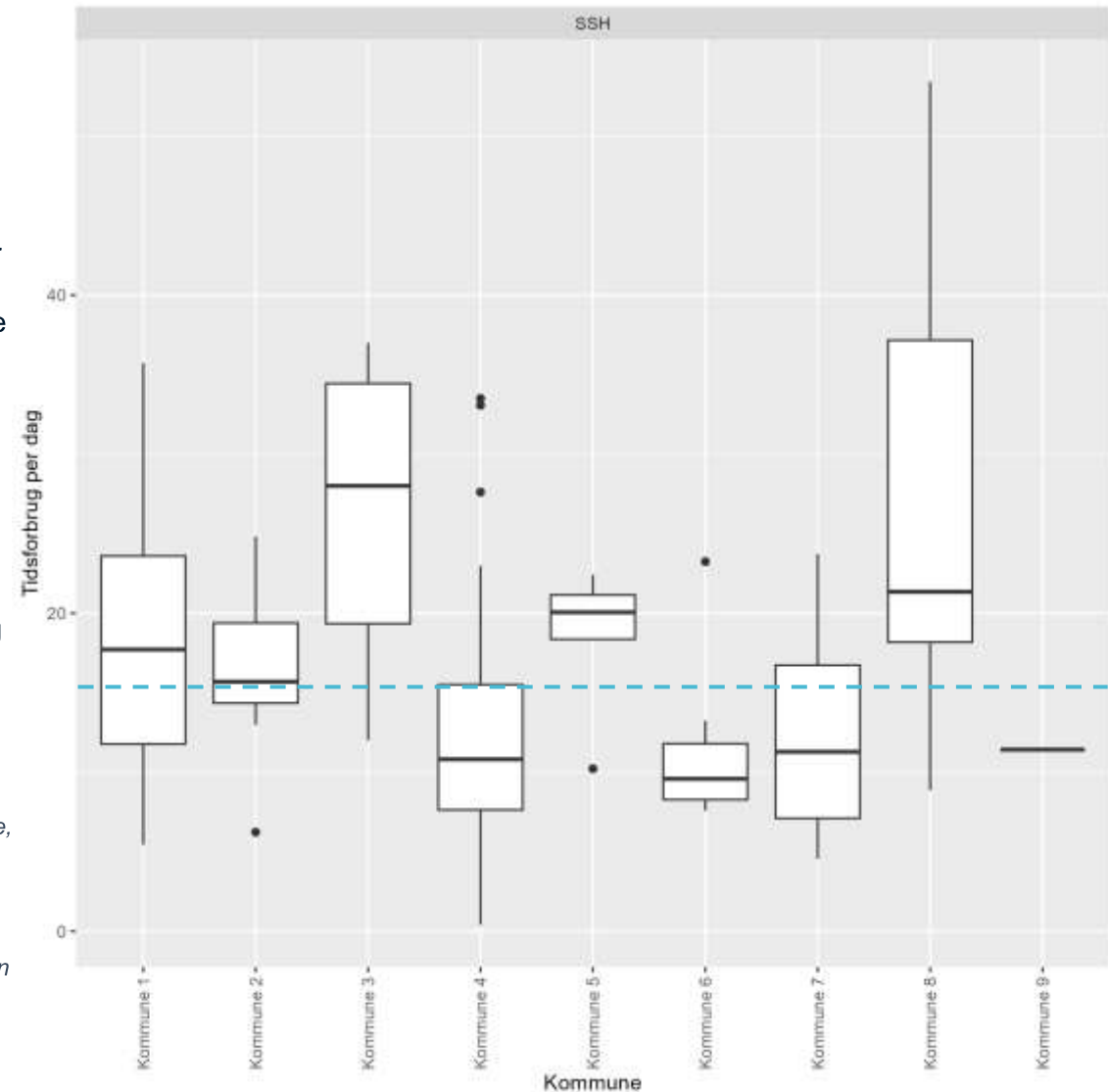
# SSH – estimeret tidsforbrug pr. vagt

**Analysen viser, at der er betydelig forskel på spredningen i det estimerede tidsforbrug for SSH'er på tværs af kommunerne, og at der er relativt stor forskel på, hvor kommunerne ligger ift. gennemsnittet på 16 minutter pr. vagt.**

- I to kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et interval på 15-20 minutter. For én af disse kommuner er der stor spredning i de øvrige observationer (kommune 8), mens der er mindre spredning for den anden (kommune 3).
- I tre kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et interval på 10-12 minutter. For to af disse kommuner er spredningen af de øvrige observationer begrænset (kommune 4 og 7), mens spredningen for den sidste kommune er stor (kommune 1).
- I tre kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et interval på 5-8 minutter og med begrænset spredning af de øvrige observationer bortset fra enkelte outliers (kommune 2, 5 og 6).
- I en enkelt kommune er datagrundlaget så begrænset, at der ikke kan tolkes på det (kommune 9).

Figuren viser spredningen af samtlige observationer, dvs. enkeltmedarbejdere, inden for faggruppen fordelt på kommuner. Tyk, sort streg er medianen, den hvide kasse udgøres af de midterste 50% af alle observationer (fra 25-percentilen til 75-percentilen), de tynde streger markerer observationer under 25-percentilen og over 75-percentilen med undtagelse af egentlige outliers, der er markeret med en sort prik. Når der kun er en enkelt tyk streg, er der kun én observation i gruppen. Blå stiplede linje markerer gennemsnittet.

**Det skal understreges, at antallet af observationer i nogle kommuner er begrænset. Der er derfor betydelig usikkerhed i nogle kommunespecifikke estimater.**





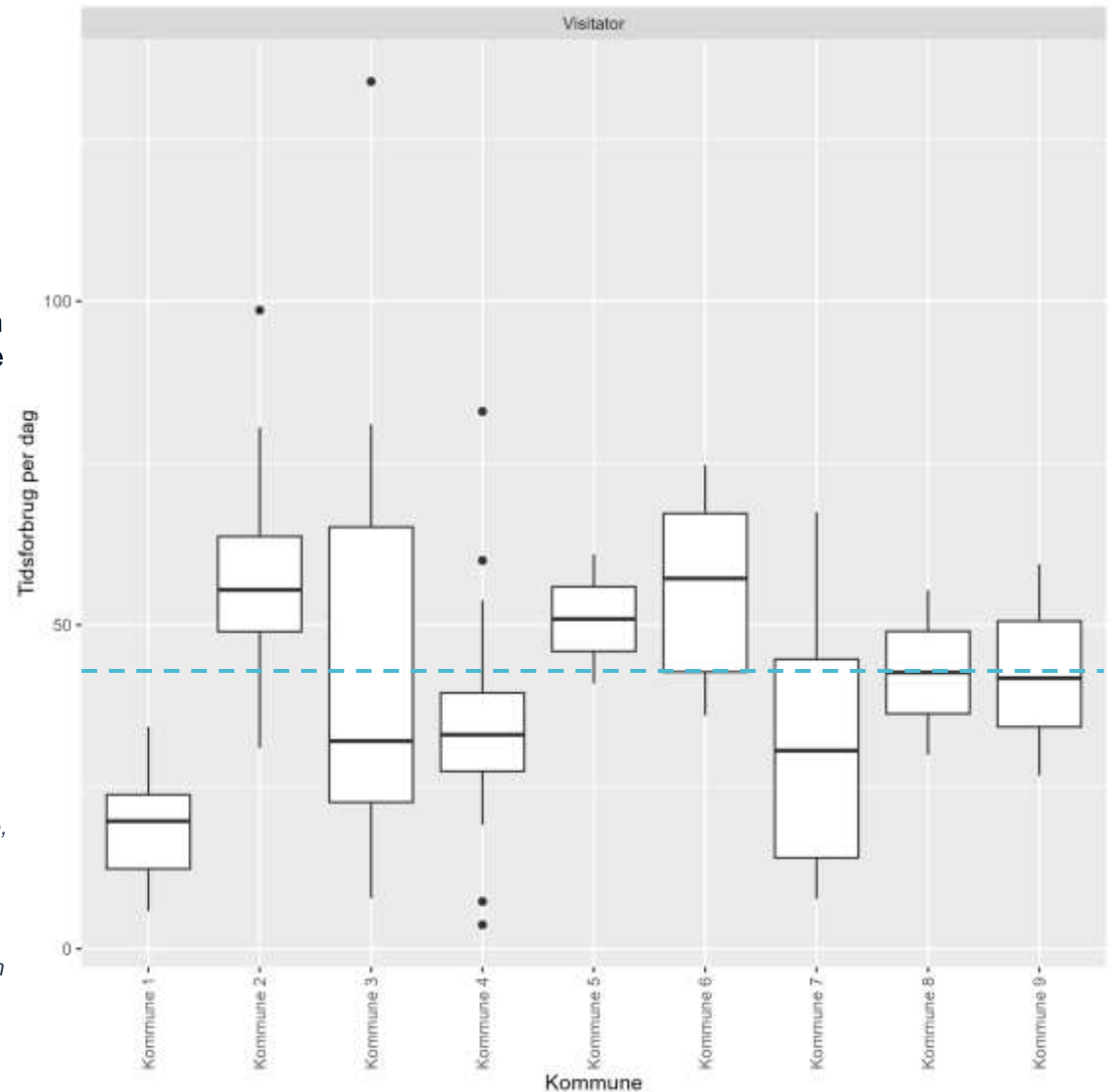
# Visitor – estimeret tidsforbrug pr. vagt

**Analysen viser, at der er betydelig forskel på spredningen i det estimerede tidsforbrug for visitatorer på tværs af kommunerne, og at der er relativt stor forskel på, hvor kommunerne ligger ift. gennemsnittet på 43 minutter pr. vagt.**

- I seks kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et interval på 10-12 minutter. For to af disse kommuner er der stor spredning og enkelte outliers i de øvrige observationer (kommune 2 og 4), mens spredningen for de fire andre kommuner er meget begrænset (kommune 1, 5, 8 og 9).
- I to kommuner ligger halvdelen af alle observationer inden for et interval på 20-30 minutter og med begrænset eller meget begrænset spredning af de øvrige observationer (kommune 6 og 7).
- I en enkelt kommune er halvdelen af alle observationer spredt inden for et interval på 50 minutter og med begrænset spredning af de øvrige observationer bortset fra en enkelt outlier (kommune 3).

Figuren viser spredningen af samtlige observationer, dvs. enkeltmedarbejdere, inden for faggruppen fordelt på kommuner. Tyk, sort streg er medianen, den hvide kasse udgøres af de midterste 50% af alle observationer (fra 25-percentilen til 75-percentilen), de tynde streger markerer observationer under 25-percentilen og over 75-percentilen med undtagelse af egentlige outliers, der er markeret med en sort prik. Når der kun er en enkelt tyk streg, er der kun én observation i gruppen. Blå stiplede linje markerer gennemsnittet.

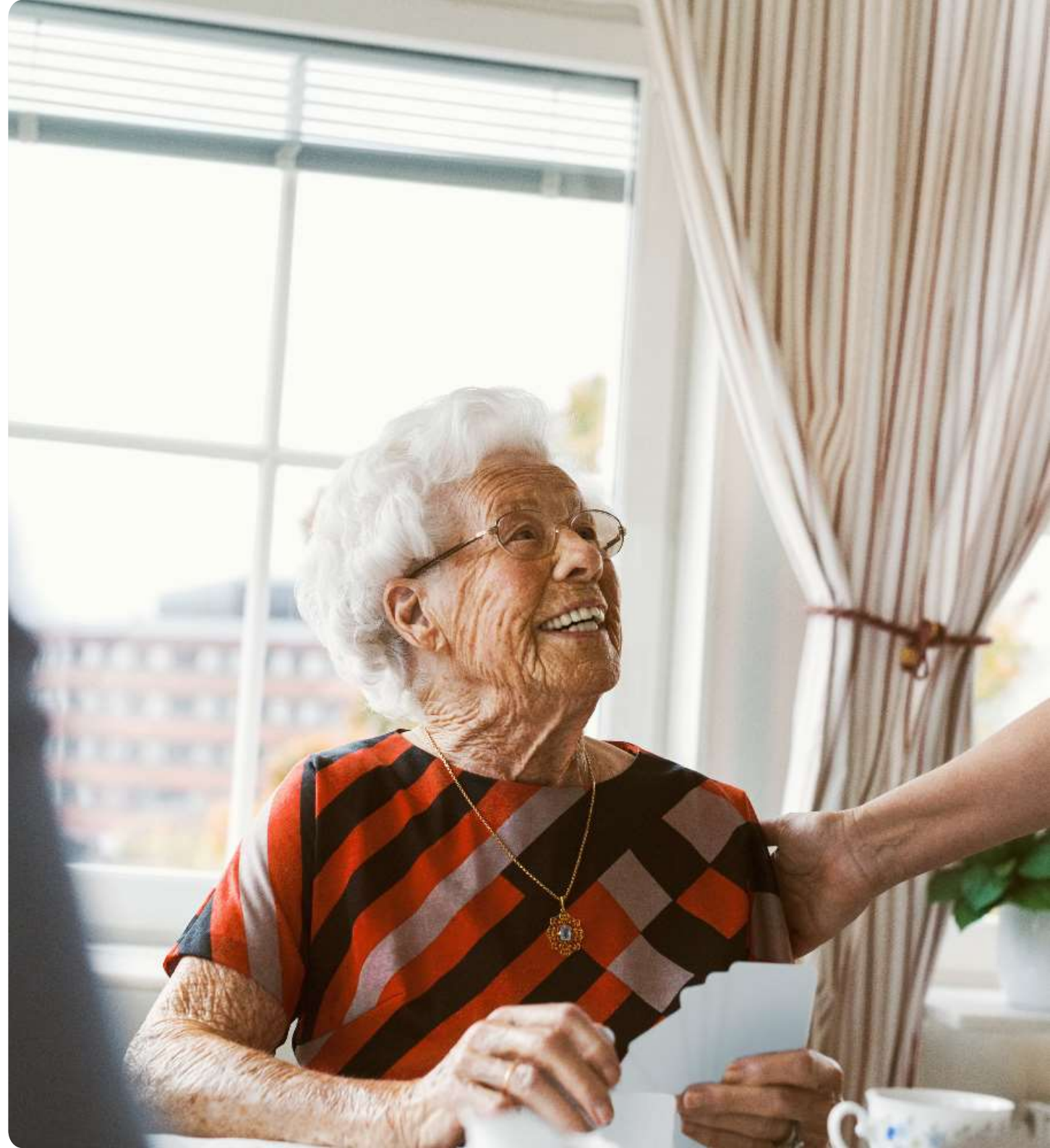
**Det skal understreges, at antallet af observationer i nogle kommuner er begrænset, og at der derfor er usikkerhed i nogle kommunespecifikke estimater.**



# 04

---

Datadrevet  
forbedring af  
dokumentations-  
praksis



# Datadrevet forbedring af dokumentationspraksis

Udover nærværende rapport er der udarbejdet kommunespecifikke afrapporteringer til hver af de deltagende kommuner.

Flere af de deltagende kommuner har i processen givet eksempler på, hvordan de – blandt andet med afsæt i resultaterne fra nærværende analyse – allerede arbejder eller ønsker at arbejde mere datadrevet med dokumentationspraksis – og med forbedringsarbejde i det hele taget.

Dette kapitel sammenfatter nogle af de indledende erfaringer med anvendelse af analyseresultaterne fra nærværende analysearbejde i en række konkrete eksempler på, hvordan den enkelte kommune kan anvende resultaterne af denne type analyse som afsæt for at arbejde datadrevet med forbedring af sin dokumentationspraksis.

## TILGANG TIL FORBEDRINGSARBEJDE

De deltagende kommuner kan overordnet inddeles i tre grupper ift. hvordan de arbejder med at forbedre dokumentationspraksis:

- Nogle kommuner har gennem flere år arbejdet systematisk med at forbedre dokumentationspraksis og brug af EOJ og har en stærk organisering og klare processer for det. Analyseresultaterne indgår som led i det løbende forbedringsarbejde (enkelte af disse kommuner ser arbejdet med en styrket dokumentationspraksis som del af et bredere forbedringsarbejde med fokus på værdier og faglighed).
- Nogle kommuner står overfor eller har netop igangsat en større forbedringsindsats eller decideret re-implementering, hvori analyseresultaterne skal indgå. Der er ambitioner om en stærkere fremadrettet indsats i relation til dokumentationspraksis og brug af EOJ, men tidligere indsats har ikke været systematiske og prioriteret.
- Nogle kommuner er nysgerrige på mulighederne for at arbejde mere datadrevet med forbedringsarbejdet, og har deltaget i analysearbejdet for at lære mere. Kommunerne har ikke en klar plan for anvendelse af analyseresultaterne, og der er ikke en stærk organisering og klare processer for forbedringsarbejdet i relation til dokumentationspraksis og brug af EOJ.

## BRUG AF HYPOTESER

Resultaterne af logdata-analysen kan bruges som grundlag for at opstille hypoteser om, hvor der kan ligge forbedringsmuligheder ift. medarbejdernes dokumentationspraksis og brug af EOJ.

Flere af de deltagende kommuner anvender i deres fortolkning af logdata-analysen deres kendskab til kommunens faggrupper, distrikter og teams samt implementeringsindsats som en aktiv del af arbejdet med at tolke data og opstille hypoteser om mulige forbedringspunkter.

På de følgende tre sider er der givet udvalgte eksempler på hypoteser, der er opstået som led i analysearbejdet.



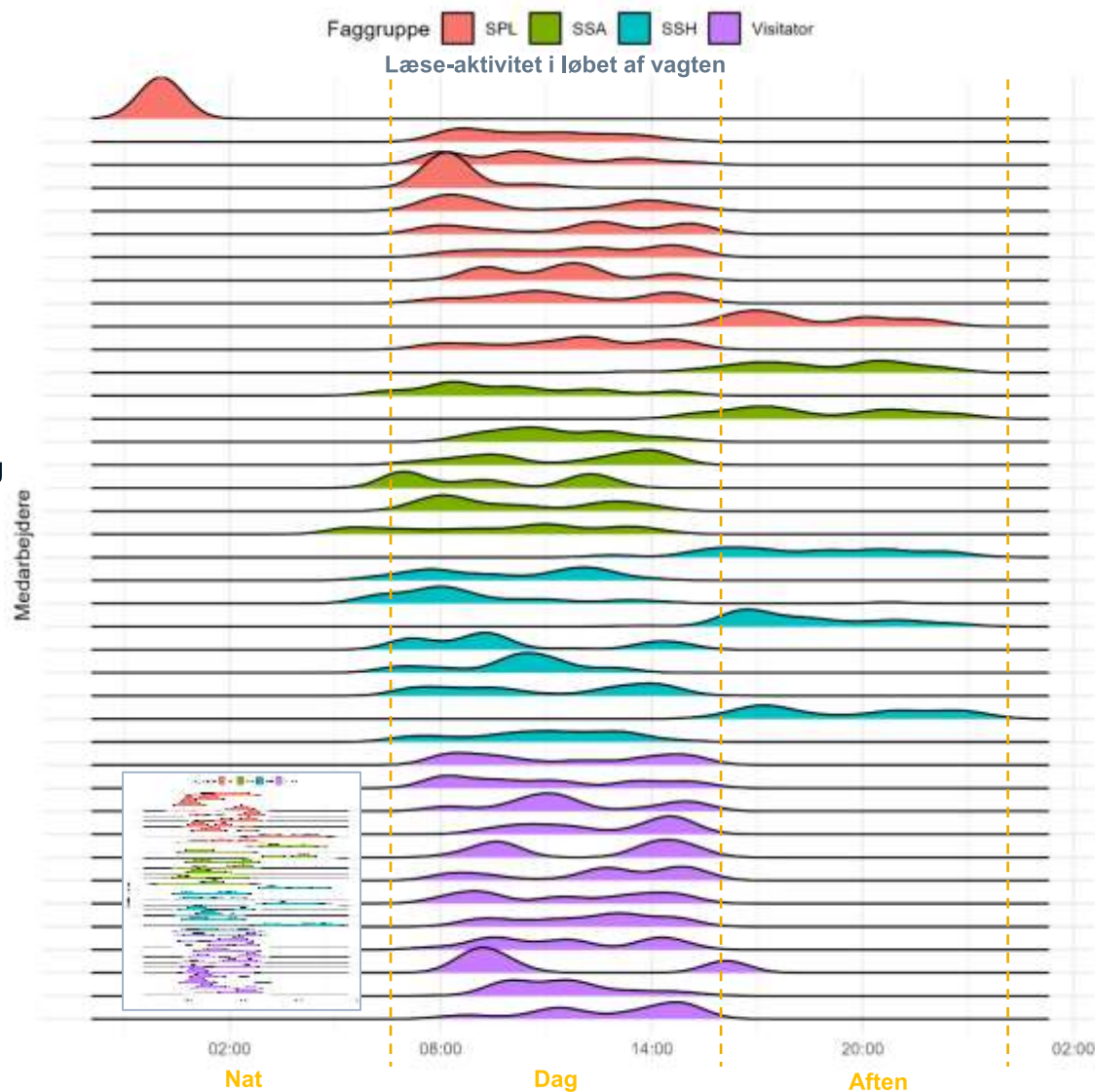
# Eksempler på forbedringshypoteser – aktivitet i løbet af vagten

Denne side sammenfatter en række eksempler på hypoteser vedrørende mulige forbedringsindsatser, der er opstået i dialogen med konkrete kommuner, og som udspringer af analyseresultater i relation til medarbejdernes brug af systemet i løbet af vagten.

- **Tidstro dokumentation.** Der er betydelig forskel på, hvornår i løbet af en vagt den enkelte medarbejder skriver og læser (se figuren). En gennemgang af disse mønstre kan give indikationer på, om systemet understøtter de arbejdsopgaver medarbejderne har og/eller om medarbejderne anvender systemet optimalt, eks. at der bliver 'samlet til bunke' på aftenvagter.
- **Forskelle på tværs af vagtlag, distrikter og organisering (eks. plejecentre og selvstyrende teams).** Der er forskel på, hvordan medarbejderne anvender EOJ afhængig af både vagtlag, distrikt og organisering. En sammenligning på tværs kan give indikationer på både bedste praksis og mangelfuld dokumentation. Eks. er der ift. organisering indikationer på, at både plejecentre og selvstyrende teams generelt anvender EOJ mindre og har en anden arbejdsdeling mellem faggrupperne ift. dokumentation.

Figuren viser, hvornår i løbet af en vagt medarbejdere i en af de deltagende kommuner er aktive i EOJ på et givent døgn. Hver række i figuren repræsenterer én medarbejder, og farvekoden angiver faggruppe. Det farvede felt for én medarbejder repræsenterer den samlede aktivitet i EOJ i løbet af vagten. Eksempelvis angiver én stor 'pukkel', at al aktivitet ligger inden for en kortere tidsperiode, mens et langt, fladt område angiver, at aktiviteten er jævnt fordelt i løbet af vagten.

Figuren viser udelukkende læse-aktivitet. Ved at sammenholde med skrive-aktivitet kan der opnås yderligere indsigt omkring medarbejdernes brug af EOJ i løbet af vagten (lille figur nederst til venstre viser skrive-aktivitet for samme døgn).



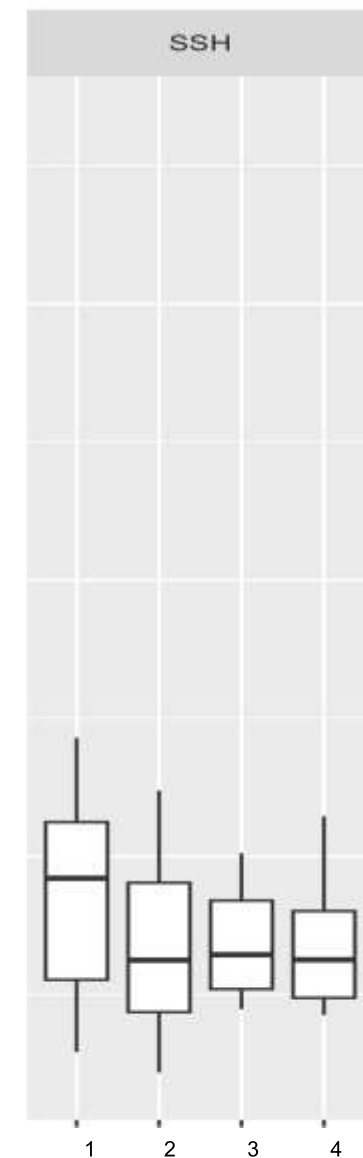
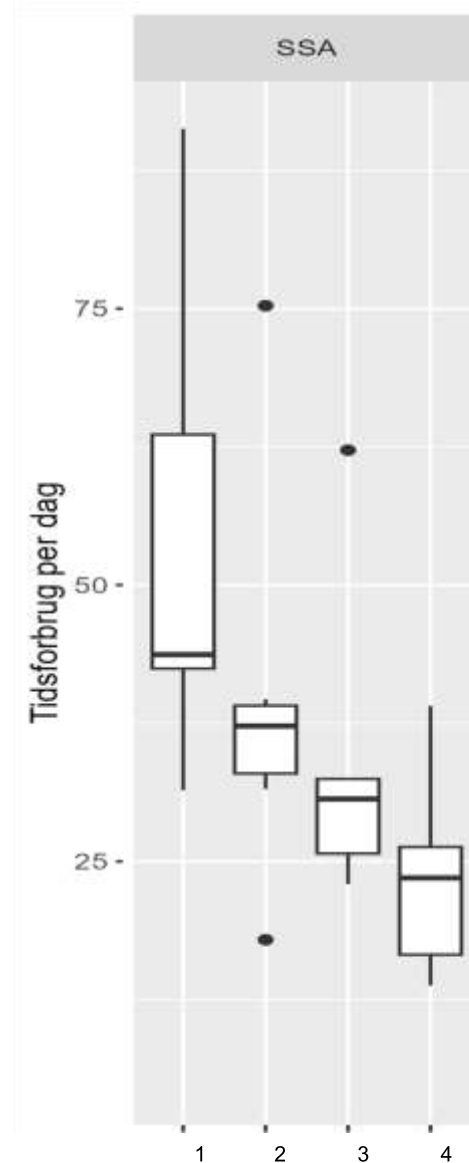
# Eksempler på forbedringshypoteser – estimeret tidsforbrug

Denne side sammenfatter en række eksempler på hypoteser vedrørende mulige forbedringsindsatser, der er opstået i dialogen med konkrete kommuner, og som udspringer af analyseresultater vedr. det estimerede tidsforbrug.

- **Betydelig forskel i tidsforbrug for samme faggruppe på tværs af distrikter.** Hvis ét distrikt ligger markant over eller under de øvrige distrikter i estimeret tidsforbrug, kan det være en indikation på en dokumentationspraksis, som enten kan forbedres eller som de øvrige distrikter kan lære af.
- **Stor spredning blandt medarbejdere i ét distrikt.** Hvis der er markant større forskel på tidsforbruget blandt medarbejderne i et distrikt end i de øvrige distrikter, kan det være en indikation på manglende lokal implementering af ensartet dokumentationspraksis.
- **Flere medarbejdere med 'nul-dokumentation'.** Hvis flere medarbejdere i kommunen har et estimeret tidsforbrug tæt på 0 minutter for en gennemsnitlig vagt, kan det være en indikation på, at der er behov for at skærpe fokus på nødvendigheden af dokumentation.

Figuren viser spredningen af samtlige observationer, dvs. enkeltmedarbejdere, inden for to forskellige faggrupper fordelt på hjemmeplejedistrikter i en af de deltagende kommuner. Tyk, sort streg er medianen, den hvide kasse udgøres af de midterste 50% af alle observationer (fra 25-percentilen til 75-percentilen), de tynde streger markerer observationer under 25-percentilen og over 75-percentilen med undtagelse af egentlige outliers, der er markeret med en sort prik.

**Det skal understreges, at antallet af observationer i nogle distrikter er begrænset, og at der derfor er betydelig usikkerhed i nogle af disse estimater.**

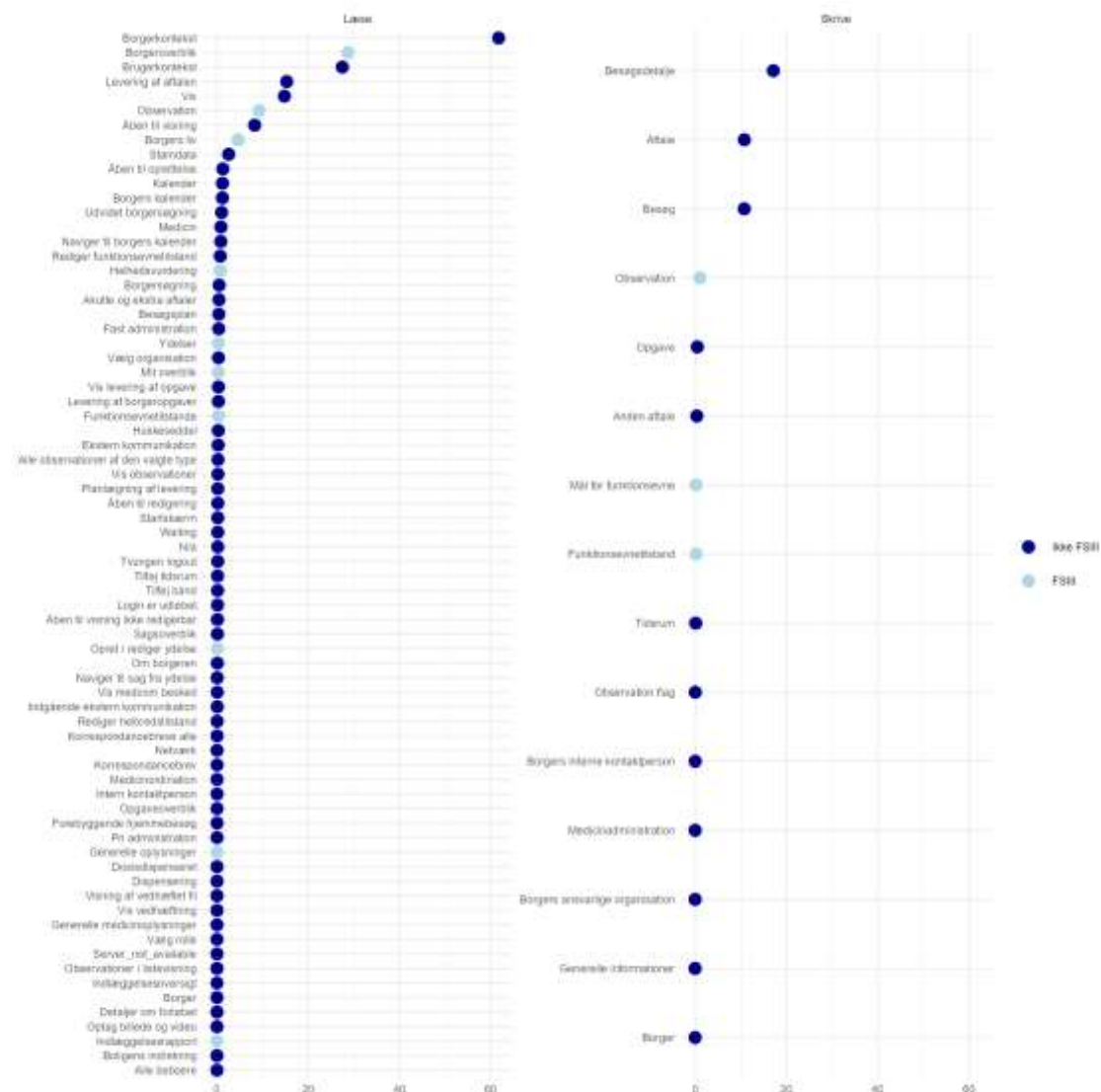


# Eksempler på forbedringshypoteser – unikke funktioner

Denne side sammenfatter en række eksempler på hypoteser vedrørende mulige forbedringsindsatser, der er opstået i dialogen med konkrete kommuner, og som udspringer af analyseresultater vedr. antallet af unikke funktioner anvendt af de enkelte faggrupper.

- Det samlede antal unikke funktioner.** Faggrupperne i nogle kommuner anvender betydeligt flere unikke funktioner end i andre kommuner (og har ofte også mere aktivitet; jf. kap. 2). En gennemgang af, hvilke unikke funktioner der anvendes af en faggruppe kan give indikationer på, hvilke typer af information og/eller hvilke dele af systemet nogle medarbejdere kan have svært ved at finde og navigere rundt i.
- Overraskelser i top 5-7.** Det er gennemgående for alle deltagende kommuner, at hovedparten af aktiviteten ligger på de 5-7 mest anvendte funktioner. Det er særlig vigtigt at undersøge, om der er overraskelser blandt disse, eks. flere funktioner med delvist overlappende funktionalitet, funktioner, der ikke burde blive anvendt så meget eller omvendt funktioner, der bliver anvendt langt mindre end forventet.
- Systemfunktioner på listen.** I nogle kommuner optræder der en del systemfunktioner på listen, eks. waiting, server not available samt login-relaterede beskeder, hvilket kan være en indikation på problemer med den tekniske opsætning eller helt basale brugerkompetencer.

Figuren viser, hvilke funktioner i EOJ-systemet en given faggruppe i én af de deltagende 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.





# A

---

Ledelsesresumé  
fra 1. runde af  
deep-dive  
analysen





# Ledelsesresumé fra 1. runde – 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 fra 1. runde – 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>EOJ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mange medarbejdere giver konkrete eksempler på arbejdsgange 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>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 arbejdsgange 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>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>		

---

**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](#)

This report has been prepared by PA Consulting Group on the basis of information supplied by the client, third parties (if appropriate) and that which is available in the public domain. No representation or warranty is given as to the achievability or reasonableness of future projections or the assumptions underlying them, targets, valuations, opinions, prospects or returns, if any, which have not been independently verified. Except where otherwise indicated, the report speaks as at the date indicated within the report.

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

**All rights reserved © PA Knowledge Limited 2023**

This report is confidential to the organisation named herein 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.