

Hvad bruger sygeplejerskerne deres tid på?

Analyse af arbejdsopgaver og tidsfordeling

I august 2015 gennemførte analyse- og konsulentvirksomheden Wilke en undersøgelse for Ascom med henblik på at opnå indsigt i, hvordan arbejdsdagen former sig på en typisk dansk hospitalsafdeling. Analysen blev gennemført på 3 afdelinger på 3 danske hospitaler i perioden 13. august til 3. september 2015. I det følgende præsenteres analysens konklusioner.

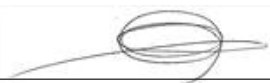
” Alle faggrupper på hospitalerne lider under tidspres. For sygeplejerskerne betyder det mindre tid med patienterne. Men hvad nu hvis der kan udvikles relevante løsninger, som kan spare tid og dermed øge den tid der er til rådighed for patienterne? Det spørgsmål har vi søgt at besvare med en analyse, der gennem observationer og interviews med sygeplejersker sætter billeder og ord på deres hverdag. Det er der kommet en forståelig og vedkommende fortælling ud af til gavn for alle der arbejder med at forbedre patientoplevelsen på de danske hospitaler. ”

Morten Schrøder, Direktør, Wilke



Jens Andersen
Salgsdirektør

ascom



Morten Schrøder
Direktør

w | Wilke

Indhold

Baggrund	05
Konklusioner	06
Tid med patienterne	08
Dokumentation og administration	10
Koordinering	12
Det er ikke skridtene, der tæller	14
Forstyrrelser	16
Yderligere observationer	20
Sygeplejerskerne	22

Baggrund

Analysen blev gennemført som et antropologisk studie med observationsstudier à gennemsnitligt 7 timers varighed i en dagvagt og opfølgende dybdeinterviews à 1 times varighed.

5 sygeplejersker fra 3 hjerteafdelinger blev fulgt i analysens dataindsamlingsperiode. Hjerteafdelingerne blev valgt til analysen, fordi de på mange måder er repræsentative for de øvrige medicinske afdelinger på et hospital, både i forhold til størrelse, patientflow, organisatorisk struktur og brugen af medicoteknisk udstyr og patientmonitorering.

Desuden er hjerteafdelinger let sammenlignelige, da de typisk har den samme type patienter, diagnoser, processer, udstyr og personale. De tre afdelinger var ens struktureret, typisk med 2 teams med ansvar for 12 patienter pr. team og nogle med en gangvagt – en funktion som blev varetaget af enten en sygeplejerske eller en sosuassistent.



5 sygeplejersker



observation 7 timer



samtale 1 time

Konklusioner



Sygeplejersken på en hjerteafdeling er overordnet drevet af at kunne hjælpe patienterne med ro, overblik og stor faglighed. Men undersøgelsen viser, at 21 pct. af den samlede tid i løbet af en dag bruges til interaktion med patienterne, svarende til 1,26 timer.

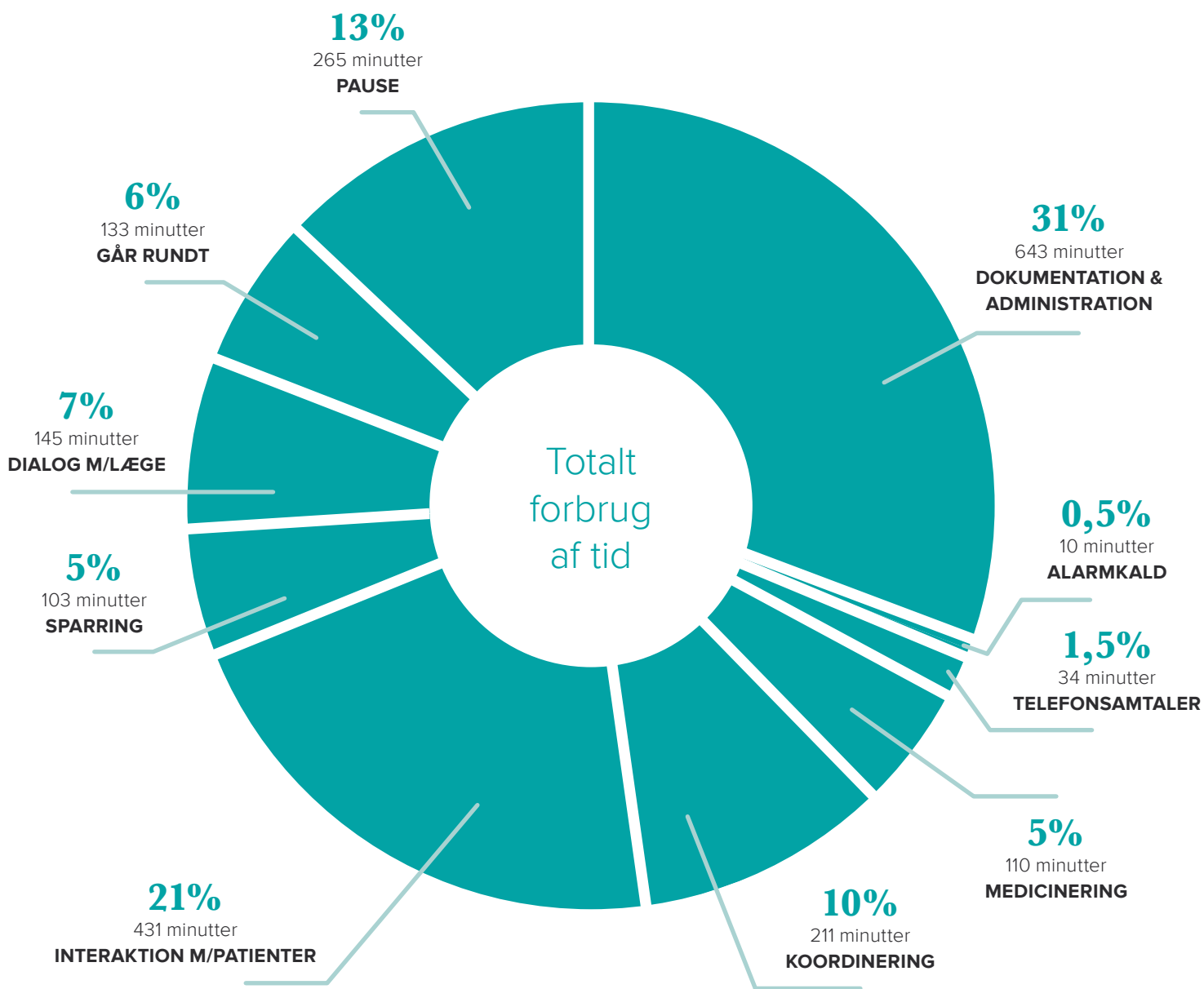


31 pct. af dagen (2 timer) går med dokumentation og administration, som er den mest tidskrævende af arbejdsopgaverne. Kigger man nærmere på, hvad dokumentation og administration består af, viser det sig, at en sygeplejerske i gennemsnit bruger 1 time og 4 minutter på at dokumentere i forskellige systemer og 51 minutter på at læse op på 5-6 patienter. En væsentlig årsag til det betydelige tidsforbrug til dokumentation og administration er, at sygeplejerskerne dagligt udfører dobbeltarbejde, fordi data skal dokumenteres og noteres i flere systemer.



Forstyrrelser fylder meget. Hver gang en sygeplejerske flytter sig fra A-B, forstyrres hun ca. 1/3 af gangene. De mange forstyrrelser medvirker til et ineffektivt arbejdsflow, fejl og unødvendigt stress.

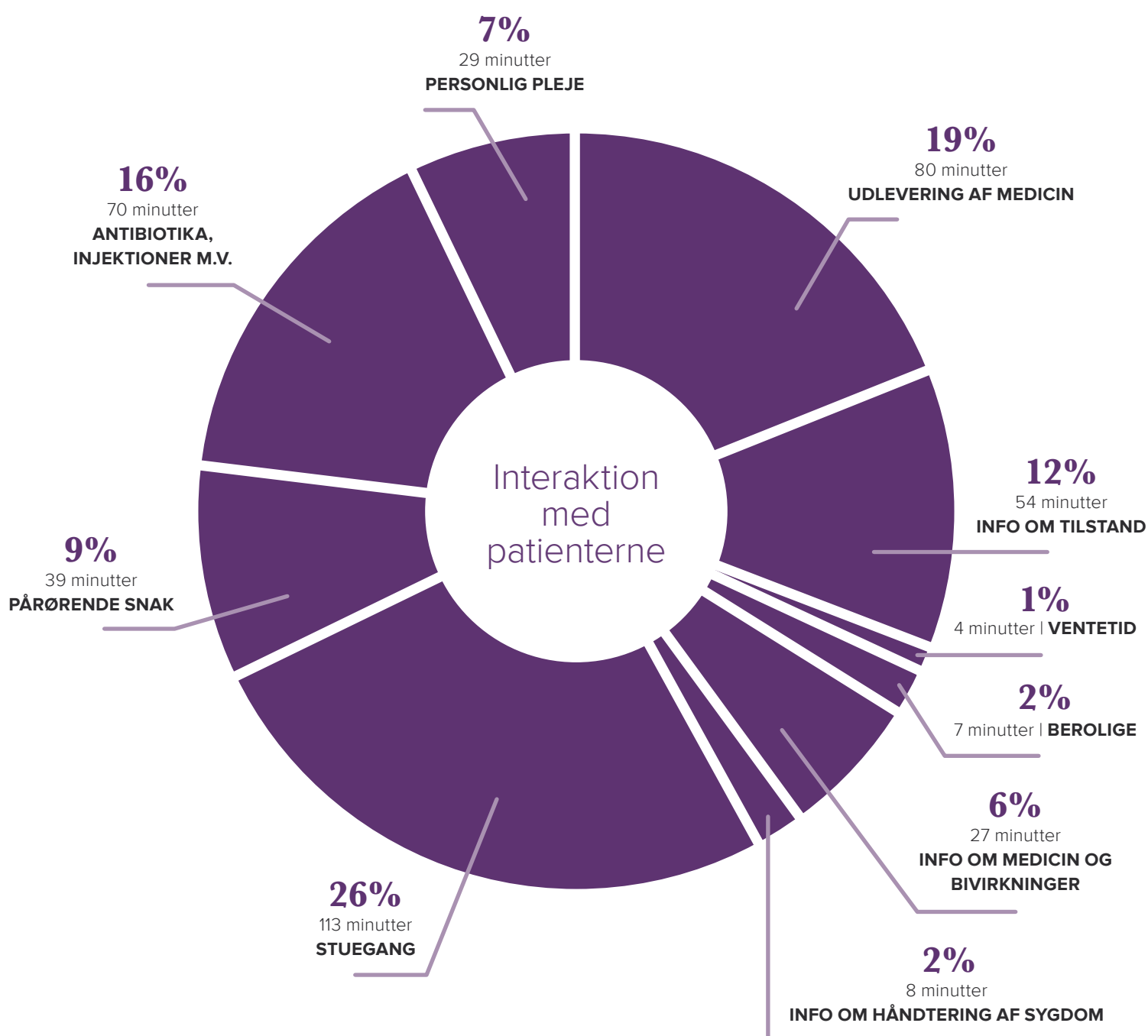
I det følgende uddybes de enkelte konklusioner...



Alle grafer i rapporten viser det samlede tidsforbrug for alle 5 sygeplejersker.

Tid med patienterne

Sygeplejerskerne bruger 21 pct. af deres tid sammen med patienterne. Men hvad består patienttiden af?



DIREKTE PATIENTKONTAKT

I gennemsnit brugte sygeplejerskerne 2 pct. af den samlede patienttid på en hel arbejdsdag til at berolige patienterne, og i undersøgelsen var det kun én af de 5 sygeplejersker, der brugte tid på dette.

2 pct. af patienttiden blev brugt til at informere patienterne om håndtering af deres sygdom. Også her var det kun én sygeplejerske i undersøgelsen, der havde dette som sin opgave under undersøgelsen.

Knap 6 pct. af den samlede patienttid blev brugt til at informere patienterne om medicin og bivirkninger, mens dialog, hvor pårørende var til stede, optog 9 pct. af patienttiden. Lidt mere tid blev brugt på at informere om tilstand og fremtidig plan – 12 pct. af den samlede patienttid.

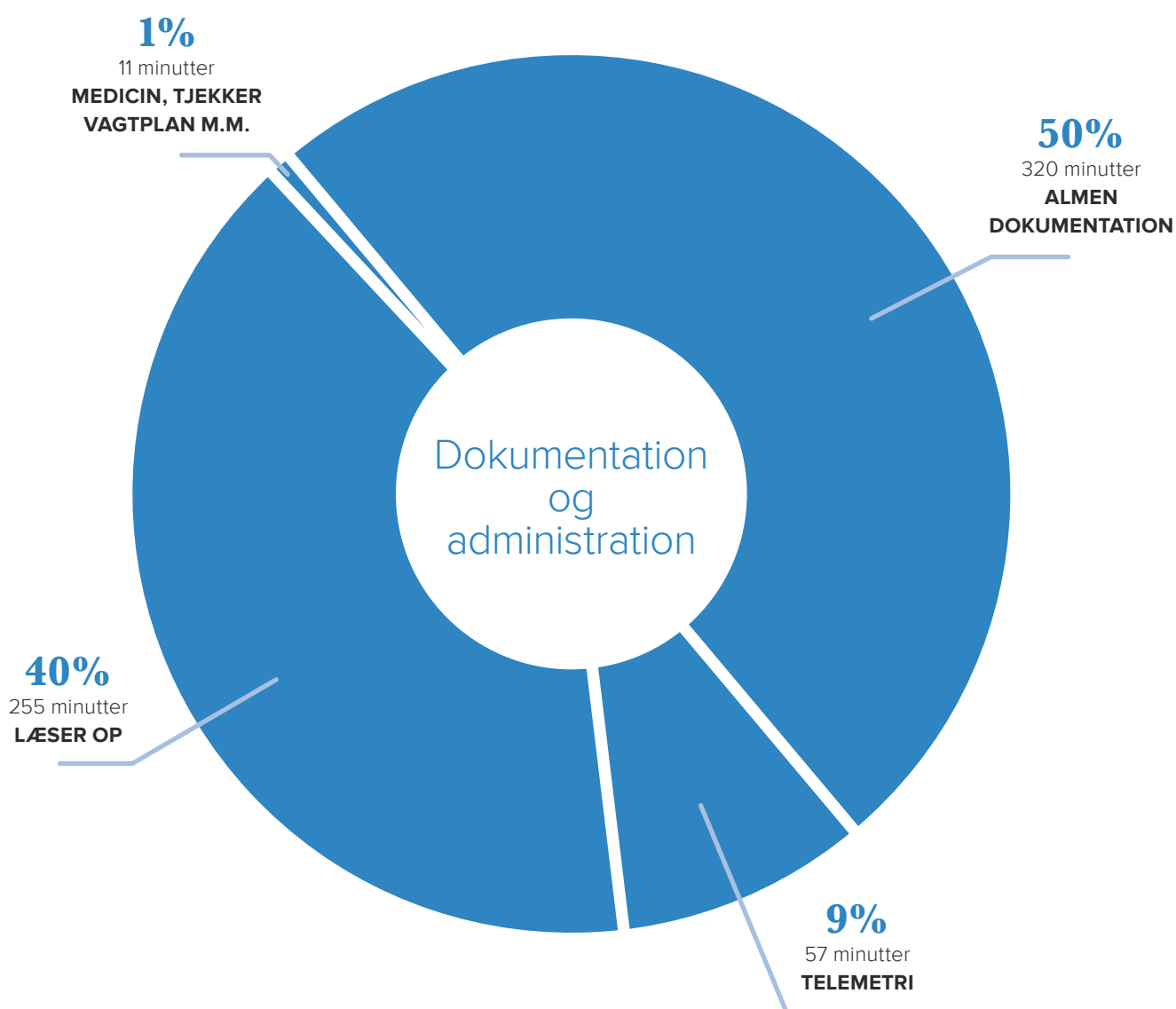
” Hvis jeg havde haft mere tid, ville jeg have brugt den på at informere patienten om, hvorfor han havde fået lavet den undersøgelse. Det virker faktisk som om, han ikke er klar over det. ”

STUEGANG OG MEDICINUDLEVERING

Samlet går 61 pct. af patienttiden med stuegang, medicinudlevering og patientmonitorering: Stuegang 26 pct., medicinudlevering 19 pct., patientmonitorering 16 pct.

Dokumentation og administration

Det, der tager mest tid i det sygeplejefaglige arbejde, er administrative opgaver og dokumentation. 31 pct. af sygeplejerskernes arbejdstid – eller 2 timer og 9 minutter – bliver tilbragt bag computerskærmen, foran planlægningstavlen, i medicinrummet m.v.



DATAREGISTRERING

Det største tidsforbrug går til den almene dokumentation på kontoret og udgør 50 pct. af den samlede administrationstid. Tidsforbruget kan for en stor del forklares med, at sygeplejerskerne skal dokumentere og notere de samme oplysninger i flere systemer. Det gælder bl.a. medicinoplysninger som både skal registreres i EPJ og det kliniske logistiksystem; diverse værdier (blodtryk, respiration, temperatur, væske osv.) som både skal noteres i forbindelse med almen dokumentation og i EPJ; patientplaner og svar som skal registreres i EPJ og i det kliniske logistiksystem.

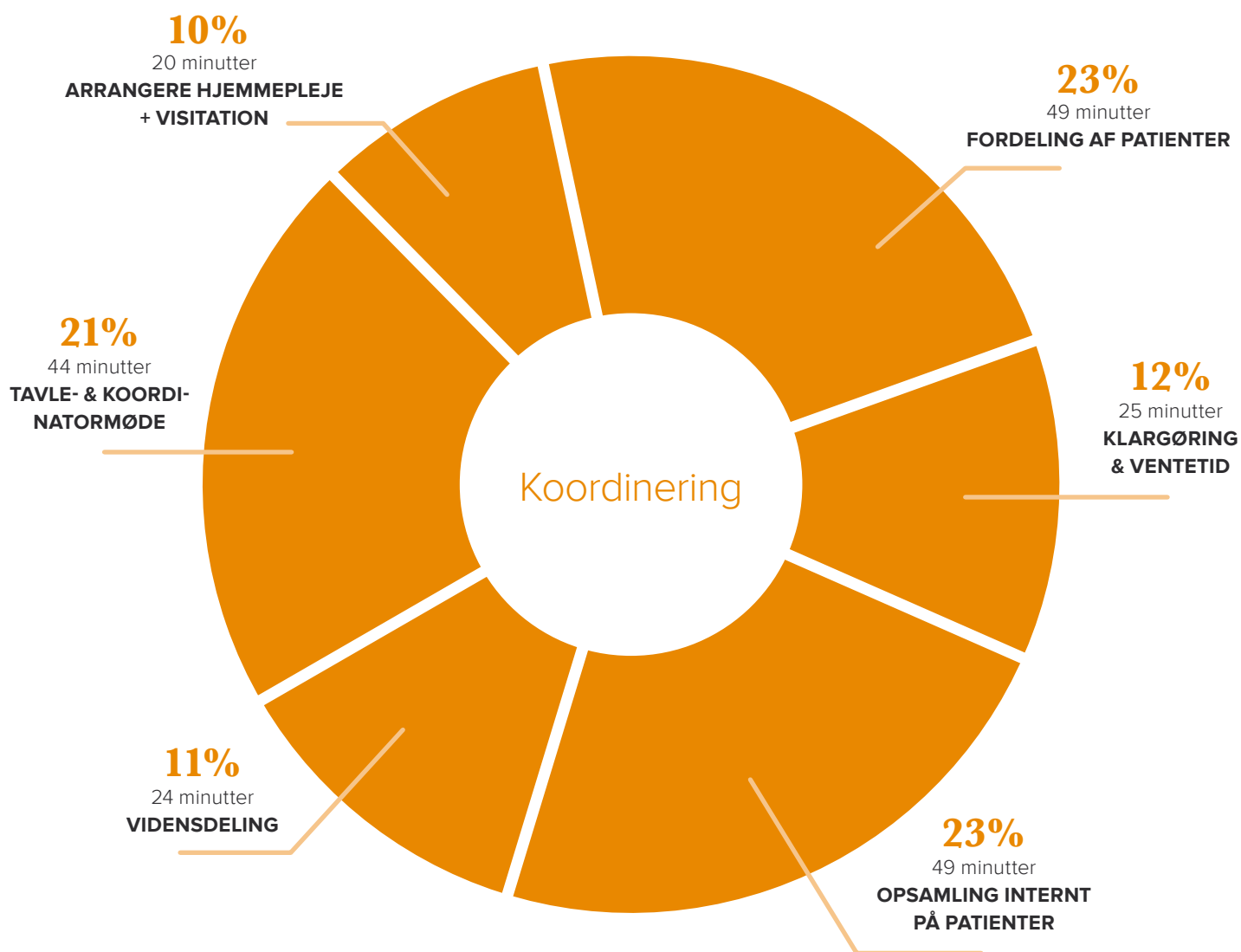
LÆSE OP PÅ PATIENTER

Sygeplejerskerne bruger også meget tid på at læse op på patienterne. 40 pct. af den samlede administrationstid går med denne opgave.

Sygeplejerskerne bruger hver dag 2 timer af arbejdsdagen på at dokumentere og orientere sig i patientdata, hvilket gør det til den mest tidskrævende aktivitet af alle i analysen. De resterende 10 pct. af den administrative tid går med patientmonitorering, medicinadministration, tjekke vagtplaner, skrive mails m.v.

Koordinering

Koordinering – med hinanden internt på afdelingen, med læger og andet fagpersonale på andre afdelinger og med eksterne enheder – fylder også meget i sygeplejerskernes hverdag. Koordinering er den tredje mest tidskrævende post i arbejdsregnskabet og udgør 10 pct. af den samlede arbejdstid.



INTERN PLANLÆGNING OG INFORMATIONSDUDVEKSLING

De to koordineringsopgaver, der tager allermest tid, er fordeling af patienter, når sygeplejerskerne møder ind om morgenen, og opsamling internt på patienter. Tilsammen udgør de 46 pct. af den samlede koordinering.

Tavlemøder/koordinatormøder står for 21 pct. mens 11 pct. går med vidensdeling. Samler man disse fire områder under en fælles paraply – planlægning og overlevering af information – tegner der sig et billede af fast tilbagevendende koordineringsopgaver, der fylder forholdsvis meget: Tilsammen firefemtedel af det samlede tidsforbrug til koordinering.

” Jeg når sjældent alle de ting, jeg gerne ville, og jeg kan godt få dårlig samvittighed, hvis jeg fx ikke har nået alt i min vagt og er nødt til at videregive noget til aftenvagten. ”

EKSTERN KOORDINERING FYLDER MINDST

Klargøring af patienter og ventetid på portører udgør 12 pct. af koordineringsopgaverne. Koordinering med hjemmeplejen og afholdelse af visitatormøder fylder mindst.

Det er ikke skridtene, der tæller



En almindelig opfattelse blandt både sygeplejerskerne selv og udeforstående er, at sygeplejerskerne tilbringer det meste af arbejdsdagen på farten. Det er et forkert billede, viser undersøgelsen. Faktisk bruger sygeplejerskerne kun 6 pct. af den samlede arbejdstid med at gå rundt. Dette afhænger dog af, hvordan de fysiske rammer er – jo flere énsengs-stuer, desto mere gang vil der være.

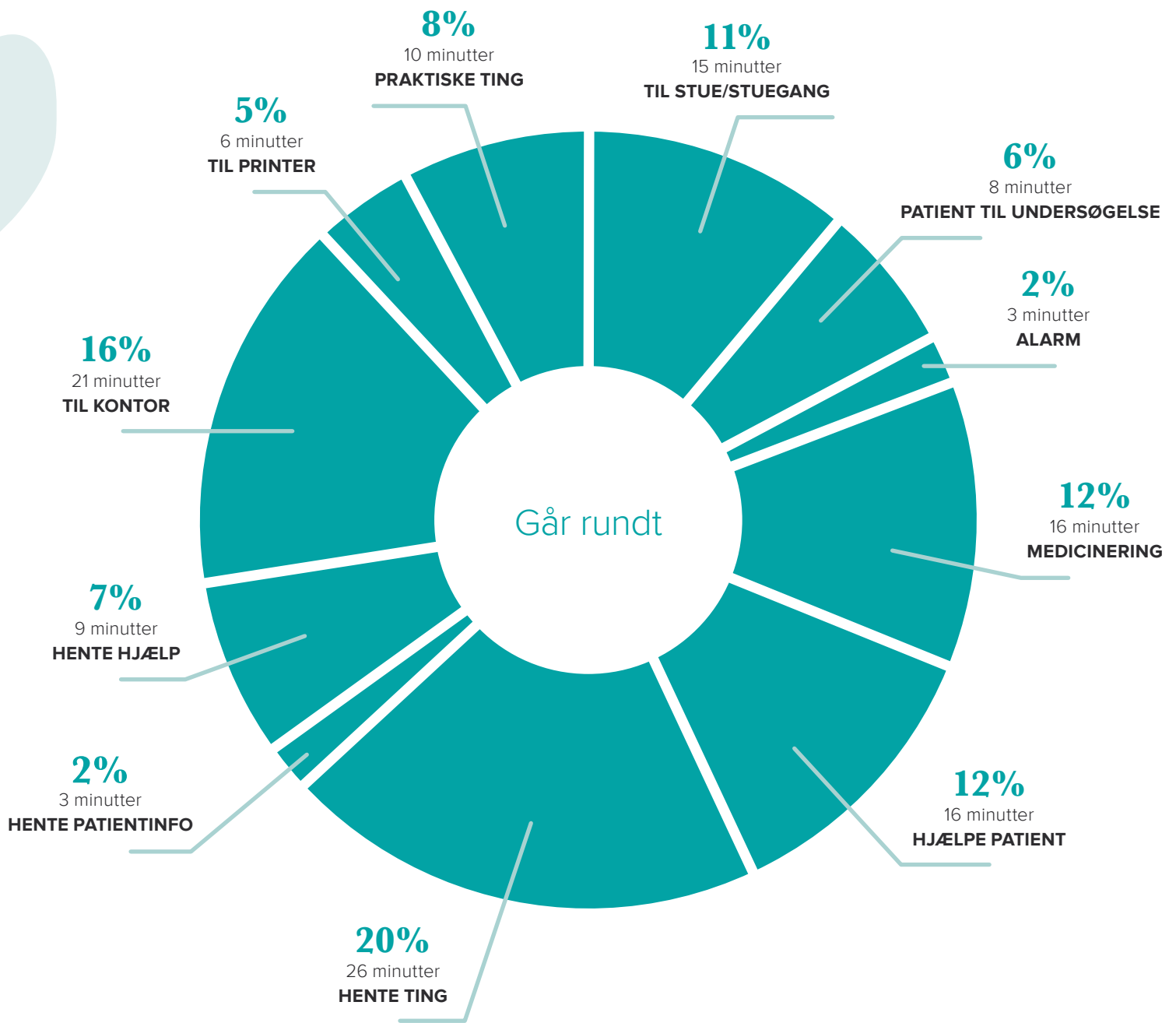
MANGE SKRIDT ER RELATERET TIL PRAKTISKE OPGAVER

Kigger man på, hvad sygeplejerskerne bruger skridtene på, viser det sig, at det primært er praktiske opgaver: "Hente ting" er det, der bruges mest tid på – 20 pct. af tiden, der bruges til at bevæge sig rundt, går med dette. I samme kategori hører at Gå til kontoret, som fylder næstmest (16 pct.); Praktiske ting (8 pct.); Printe (5 pct.); Hente patientoplysninger på computeren eller sengestuen (2 pct.).

I alt er halvdelen af alle de skridt, sygeplejerskerne går, relateret til praktiske opgaver, og de bruger ca. 15 min. af arbejdsdagen alene på at hente ting og data.

BLOT HALVDELEN AF ALLE SKRIDT GÅR TIL PATIENTERNE

Sygeplejerskerne er selvfølgelig også mobile i forhold til patienterne, men måske mindre end man skulle forvente. Fx står patientkald for blot 2 pct. af den tid, sygeplejerskerne er på farten.






Forstyrrelser

En af de allerstørste udfordringer for sygeplejerskerne er forstyrrelser. Undersøgelsen tegner et billede af et arbejdsmiljø præget af mange afbrydelser enten i form af telefoner, alarmer, patientkald eller kollegaer, der bryder ind midt i arbejdet.

” Sidste nat vågnede jeg op til lyden af en alarmkalder og var helt rundt på gulvet. ”

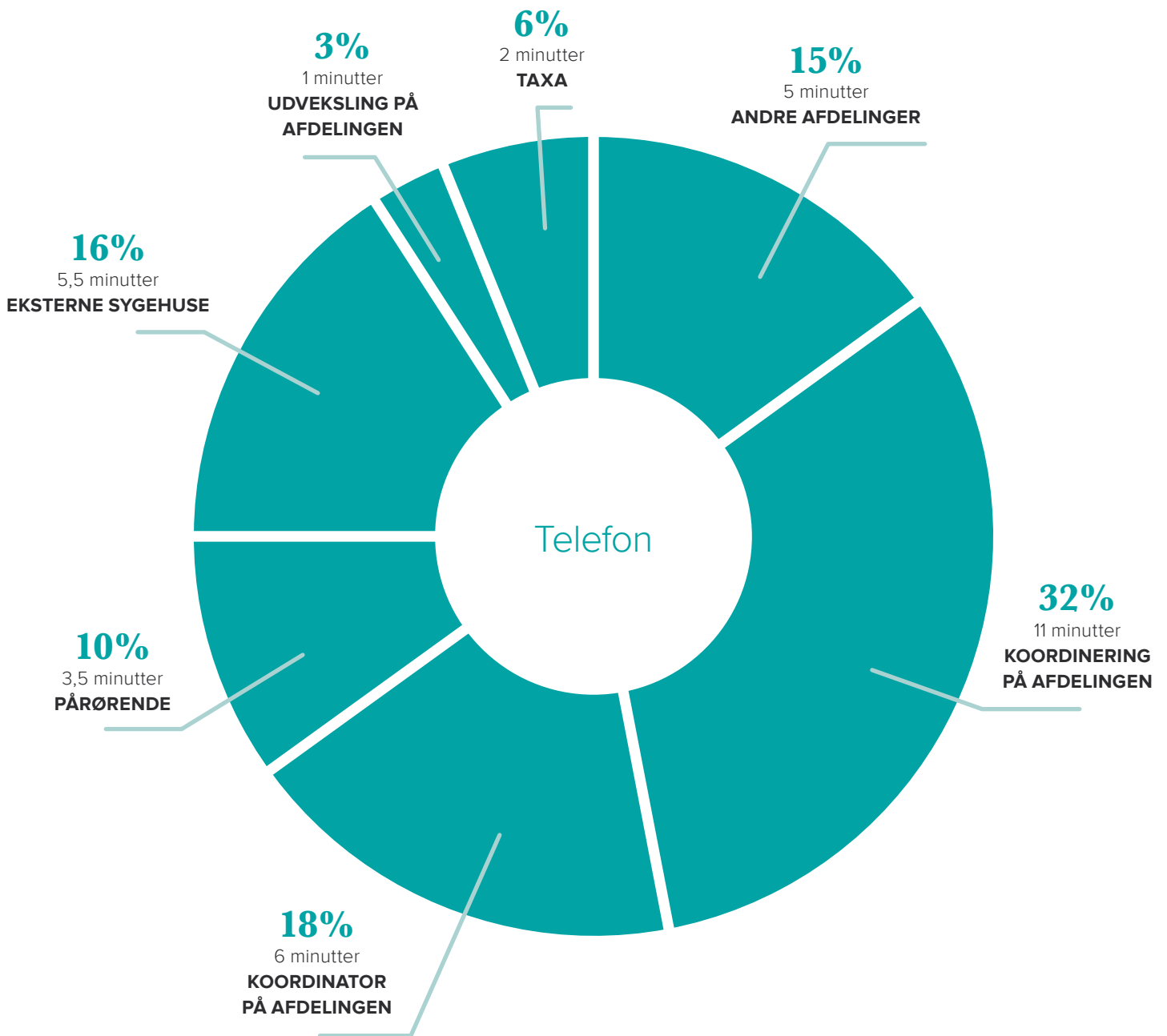
Generelle observationer i undersøgelsen viser, at en sygeplejerske på en typisk dag håndterer:

-  10-30 alarm- og patientkald
-  3-7 udgående telefonsamtaler
-  5-11 indgående telefonsamtaler

En forstyrrelse kan koste op til 15 minutter, før sygeplejersken mentalt er tilbage ved den opgave, hun slap. Selvom sygeplejerskerne ikke bevæger sig så meget rundt, som man kunne forvente, viser undersøgelsen, at de forstyrres 1/3 af de gange, de flytter sig fra A-B.



” Så er der alarm, så er der kald, så er der assistance. Der er mange afbrydelser. ”



KORTE TELEFONSAMTALER FORSTYRRER

Noget af det, som sygeplejerskerne oplever som mest forstyrrende, er ringende telefoner. Samlet bruger de knap 2 pct. af arbejdstiden på telefonsamtaler. Det lyder måske ikke af meget, men sammenholdt med konsekvenserne af afbrydelser føler sygeplejerskerne, at det har stor betydning for arbejdsflowet. Ineffektivitet, unødvendig stress og risiko for fejl er alle parametre, som vokser i takt med omfanget af forstyrrelser og afbrydelser.

DET ER SYGEPLEJERSKERNE SELV, DER RINGER

Dem, der får telefonerne til at ringe hyppigst, er sygeplejerskerne selv. 32 pct. af opringningerne vedrører indbyrdes koordinering på afdelingen. Hertil kan lægges opringninger fra afdelingskoordinatoren, som udgør 18 pct., koordinering med andre afdelinger, som står for 15 pct. af opringningerne. I alt kommer 50 pct. af alle opringninger og dermed forstyrrelser fra egen baghave.

PÅRØRENDE RINGER OGSÅ

Det er ikke så mange år siden, man som pårørende måtte møde op for at få en sygeplejerske i tale, eller var henvist til at tale med en afdelingssygeplejerske ved telefonisk kontakt. I dag kan man ringe op og få den tildelte sygeplejerske i røret. Det er en forbedring af serviceniveauet, men kan være et forstyrrende element i sygeplejerskernes hverdag.

Andre steder, hvor telefonen er lidt i brug, er i den eksterne koordinering med andre sygehuse og taxabestilling.

Yderligere observationer

Under gennemførelsen af undersøgelsen er der gjort en række yderligere observationer. Det viser sig bl.a., at:



Jo mere sygeplejerskerne kender en patient, desto mindre tid bruger de på forberedelse og administration omkring den pågældende patient.



Der er forskel på processer og organisering på afdelingerne, hvilket har betydning for tidsforbruget.

- Nogle afdelinger fordeler fx patienterne meget hurtigt, andre langsommere da alle deltager i gennemgangen af alle patienter – også dem de ikke har ansvar for.
- Nogle sygeplejersker er med til stuegang, andre er ikke.
- Nogle har andet personale ansat til at varetage den personlig pleje af patienterne, andre har ikke.



Sygeplejerskerne får mange kald, som de ikke gør noget ved, fordi de ikke er relateret til dem, da alle kald går til alle. Kontoret er ofte et sted, hvor sygeplejerskerne sidder i venteposition, fx op til stuegang.

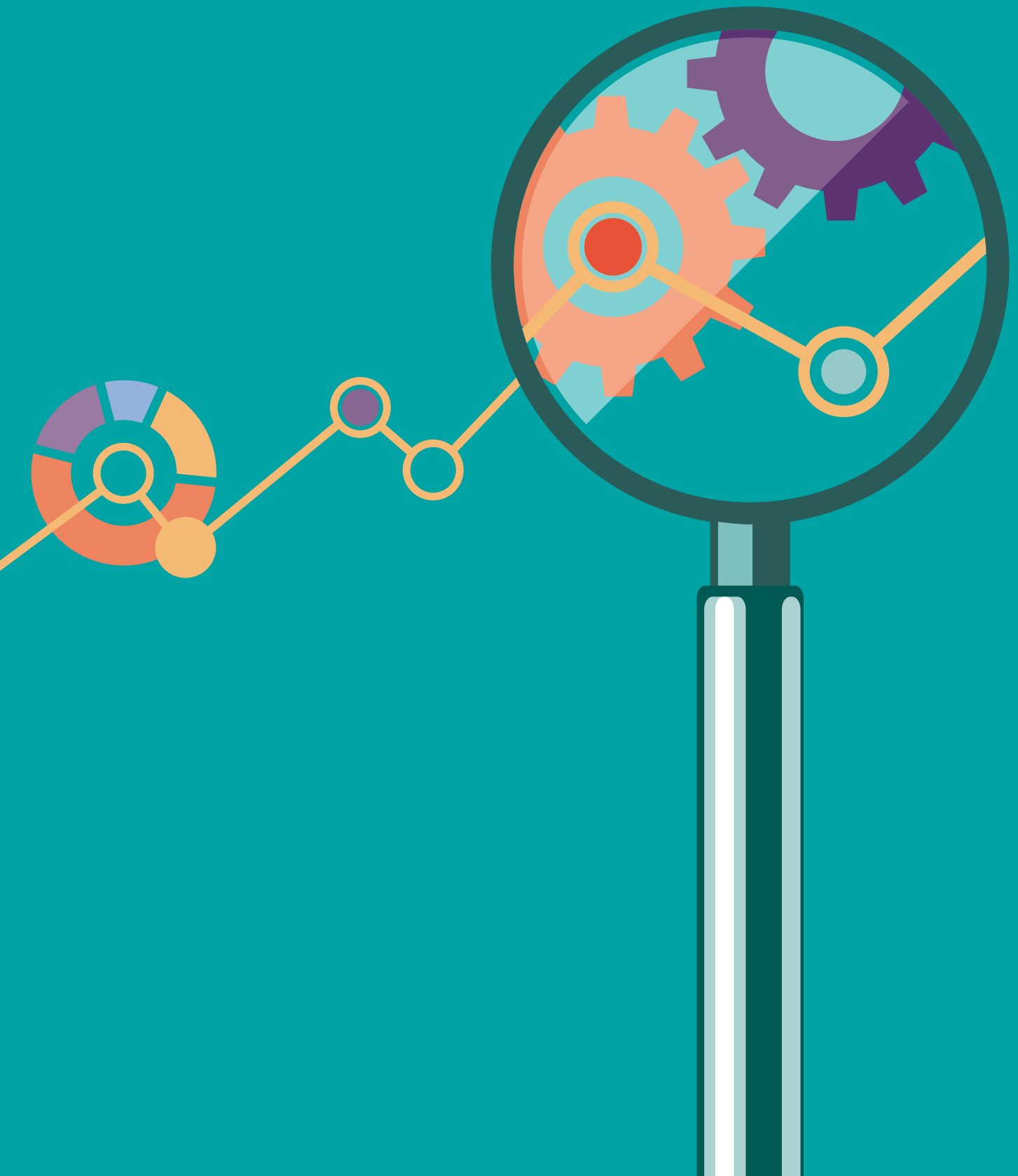


Der er et stort informations- og dokumentationsbehov ved sengekanten, men ikke mange værktøjer understøtter dette.



Telefonopkaldene kommer "ufiltreret" og har en varierende grad af vigtighed.





Sygeplejerskerne

Undersøgelsen viser, at der er en uoverensstemmelse mellem sygeplejerskernes forventninger til sygeplejergerningen og virkeligheden på hospitalsafdelingerne. Overblik, empati og faglighed er nøgleord for sygeplejerskerne, men de oplever, at de har for lidt tid til patienterne, at det er en jungle at finde rundt i systemerne, og de ikke kan udføre deres arbejde ordentligt.

Når man spørger sygeplejerskerne om, hvor meget tid de selv mener, de har med patienterne, svarer de mellem 5-20 pct. De har altså en opfattelse af at have mindre tid, end de reelt har i analysen, som viser, at den gennemsnitlige patienttid er 21 pct.

FORVENTNINGER OG REALITETER

På tværs af afdelingerne fremhæver sygeplejerskerne følgende ønsker til deres gerning:



At have mere tid til at gå i dybden med den enkelte patient, og at sørge for at patienten og de pårørende føler sig godt behandlet.



At arbejdsflowet glider, og der ikke er lange ventetider på lægen og for mange forstyrrende telefonsamtaler.



At have overblik, ro og stabilitet til at kunne udføre sit arbejde ordentligt.



At være på forkant med opgaverne.



Ovenstående står i kontrast til de arbejdsforhold, som undersøgelsen afdækker. Blandt sygeplejerskerne i undersøgelsen kommer dette til udtryk i udtalelser, som viser både frustration og resignation.

Det værste er ikke at kunne udføre mit arbejde ordentlig, både over for mig selv og også over for patienten.

Med tiden opbygger man et filter for at kunne overleve i den her verden. Jeg er nødt til at sige, at der kommer en kollega efter mig, som tager over. Så det er okay, at jeg ikke når det hele.

Vi er nødt til at sænke serviceniveauet. Vi gør det bedste, vi kan, selvom det ikke er godt nok, og så må man jo se, hvor længe man kan være med til det.

Det er ikke altid, jeg har tid til at følge patienterne, og det betyder altså, at nogle patienter udskrives uden at have fået en vejledning i, hvad de skal gøre, hvis de senere får ondt.

Der sker mange fejl, og vi indberetter dem som utilsigtede hændelser.

TILTAG DER KAN GØRE SYGEPLEJERSKERNES HVERDAG LETTERE



Ingen af sygeplejerskerne forventer at få mere tid til rådighed, men tiden kunne udnyttes bedre, så travlheden og de negative følgevirkninger ville blive mindre. Det gælder alt fra konkrete fejl, som at medicinen ikke bliver givet på det rette tidspunkt, og hjertemålere ikke aflæses i korrekt tid til at sikre, at patienterne virkelig er smertestillede og er orienterede om deres medicinering og videre forløb.



Det område, hvor sygeplejerskerne kan se det største forbedringspotentiale, er tilgængeligheden af patientoplysninger. Adspurgt om, hvad de anser som det største behov i behandlingssituationen, peger de på adgang til patientoplysninger ved sengekanten hos patienten. Det vil sige mulighed for at se medicinlister, blodprøvesvar og basale patientværdier som blodtryk, puls, temperatur, iltmængde, vægt, højde og kostregistrering i situationen – oplysninger som i dag kun kan tilgås på computerne på kontoret.



Sygeplejerskerne underforstår det at være mobil med, at patientdata også er mobile og følger sygeplejersken rundt, enten i form af en computer eller touch-skærm på sengestuerne eller på en mobiltelefon, som sygeplejersken bærer på sig. Ud over at have adgang til patientdata, når og hvor det skal være, ser de også en effektiviseringsmulighed i at kunne opdatere patientoplysninger i situationen. At skulle skrive målinger ned på papir på sengestuen og gå tilbage til kontoret og indtaste igen i flere systemer opleves som unødigt tidskrævende. Mere samlede systemer, fælles login og mobil adgang ville understøtte den mobile hverdag og frigøre mere tid til det sygeplejefaglige arbejde.

