



Hva bruker sykepleierne tiden sin på?

Analyse av arbeidsoppgaver og tidsbruk

I august 2015 gjennomførte det danske analyse- og konsulentfirmaet Wilke en undersøkelse for Ascom med det formål å finne ut hvordan arbeidsdagen arter seg på en typisk dansk sykehusavdeling. Analysen ble gjennomført på 3 avdelinger på 3 danske sykehus i perioden 13. august til 3. september 2015. Nedenfor presenterer vi konklusjonene fra analysen.

” Alle faggrupper på sykehusene er utsatt for tidspress. For sykepleierne betyr det mindre tid med pasientene. Men hva om det kan utvikles relevante løsninger som kan spare tid, slik at vi får mer tid til rådighet med pasientene? Dette spørsmålet har vi forsøkt å svare på gjennom en analyse, som ved hjelp av observasjoner og intervjuer med sykepleiere beskriver og setter ord på hvordan hverdagen deres er. Ut av dette har vi fått en forståelig og aktuell fremstilling, som kan være til nytte for alle som arbeider med å forbedre pasientopplevelsen på danske sykehus.

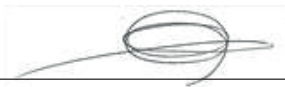
”

Morten Schrøder, Direktør, Wilke



Jens Andersen
Salgsdirektør

ascom



Morten Schrøder
Direktør

w | Wilke

Innhold

Bakgrunn	05
Konklusjoner	06
Tid med pasientene	08
Dokumentasjon og administrasjon	10
Koordinering	12
Det er ikke stegene som betyr noe	14
Forstyrrelser	16
Andre observasjoner	20
Sykepleierne	22

Bakgrunn

Analysen ble gjennomført som en antropologisk studie med observasjonsstudier av i gjennomsnitt 7 timers varighet på en dagvakt, og oppfølgende dybdeintervju av 1 times varighet.

5 sykepleiere fra 3 hjerteavdelinger ble fulgt i analysens datainnsamlingsperiode. Hjerteavdelingene ble valgt til analysen fordi de på mange måter er representative for de øvrige medisinske avdelingene på sykehus, både i forhold til størrelse, pasientflyt, organisasjonsstruktur og bruken av medisinteknisk utstyr og pasientovervåking.

Dessuten er det enkelt å sammenligne hjerteavdelinger, ettersom de vanligvis har den samme typen pasienter, diagnoser, prosesser, utstyr og personale. De tre avdelingene var organisert på samme måte, med 2 team med ansvar for 12 pasienter per team, og noen med en gangvakt – en funksjon som ble ivaretatt av enten en sykepleier eller en assistent.



5 sykepleiere



observasjon 7 timer



samtale 1 time

Konklusjoner



Sykepleieren på en hjerteavdeling er først og fremst opptatt av å kunne hjelpe pasientene med ro, oversikt og stor faglig dyktighet. Undersøkelsen viser at 21 pst. av den samlede tiden i løpet av en dag brukes til interaksjon med pasientene. Dette tilsvarer 1 time og 26 minutter.

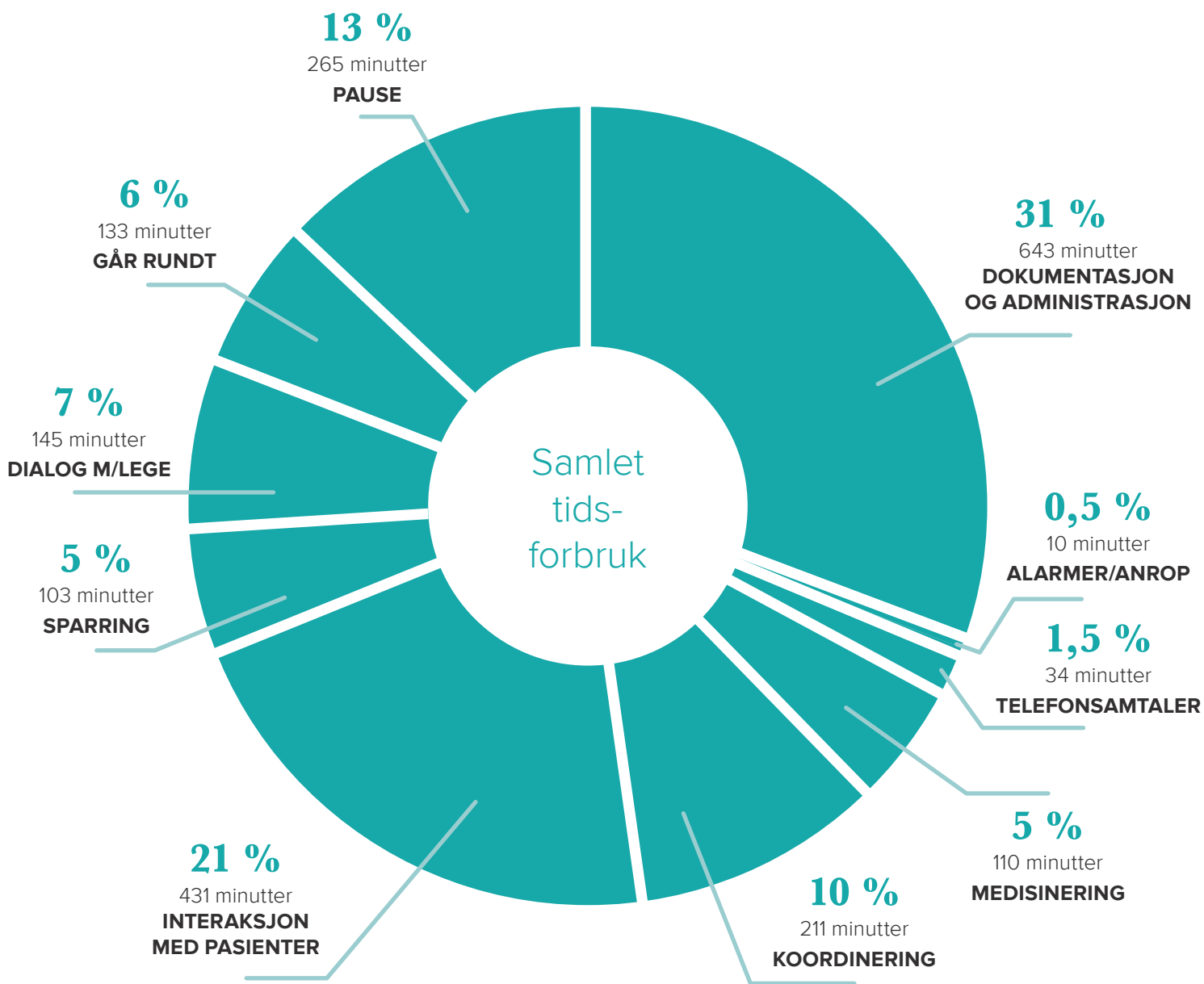


31 pst. av dagen (2 timer) går med til dokumentasjon og administrasjon, som er den mest tidkrevende av arbeidsoppgavene. Tar man en nærmere kikk på hva dokumentasjon og administrasjon består i, viser det seg at en sykepleier i gjennomsnitt bruker 1 time og 4 minutter på å dokumentere i ulike systemer og 51 minutter på å lese seg opp på 5–6 pasienter. En viktig årsak til at det brukes så mye tid på dokumentasjon og administrasjon, er at sykepleierne daglig utfører dobbeltarbeid, fordi data skal dokumenteres og noteres i flere systemer.



Forstyrrelser tar også mye tid. Hver gang en sykepleier flytter seg fra A til B, forstyrres hun ca. 1/3 av gangene. De mange forstyrrelsene bidrar til en ineffektiv arbeidsflyt, feil og unødvendig stress.

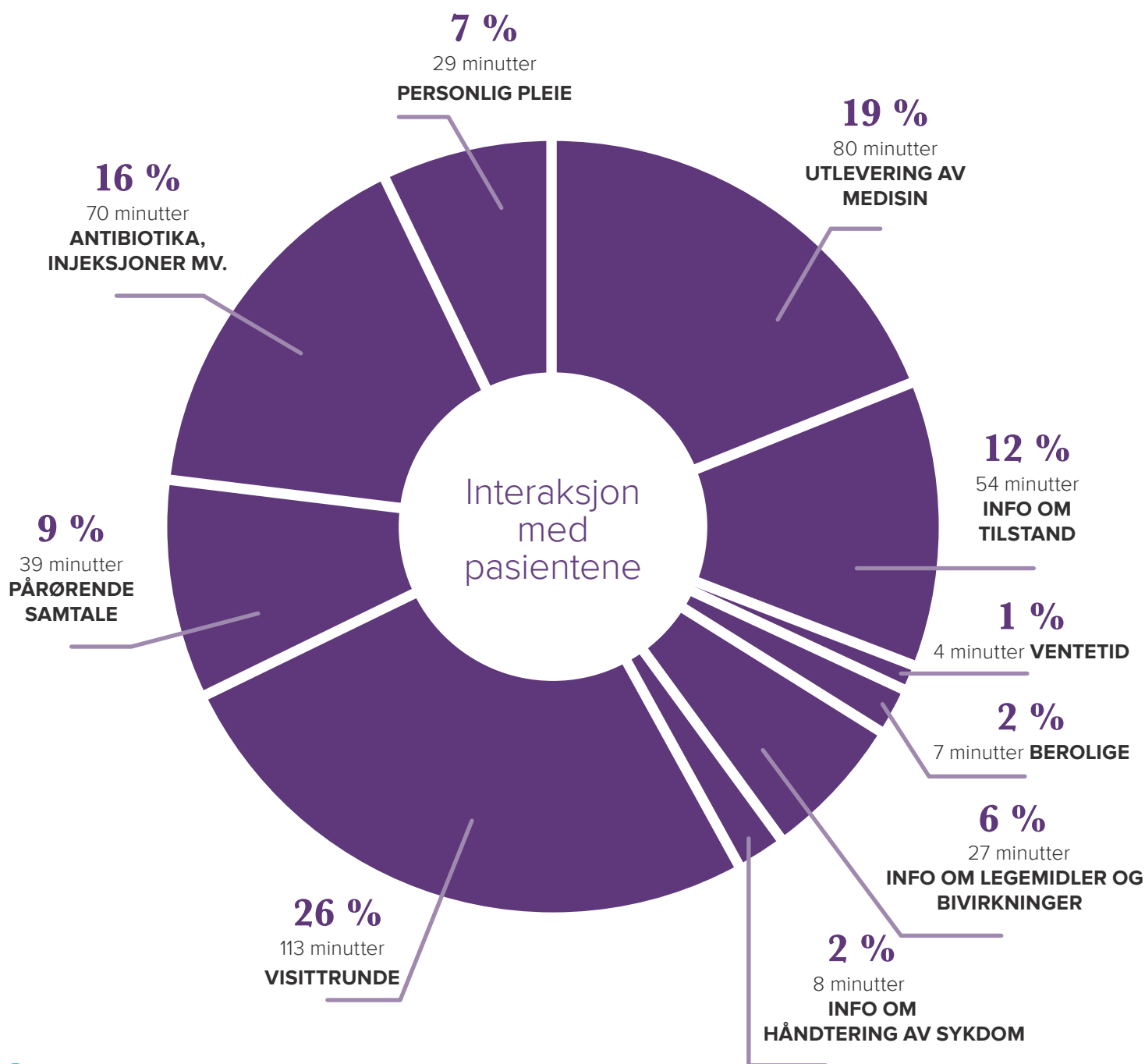
På de neste sidene utdypes de ulike konklusjonene ...



Alle grafene i rapporten viser det samlede tidsforbruket for alle 5 sykepleierne.

Tid med pasientene

Sykepleierne bruker 21 pst. av tiden sin sammen med pasientene.
Men hva består pasienttiden av?



DIREKTE PASIENTKONTAKT

I gjennomsnitt brukte sykepleierne 2 pst. av den samlede pasienttiden i løpet av en hel arbeidsdag til å berolige pasientene. I undersøkelsen var det bare én av de 5 sykepleierne som brukte tid på dette.

2 pst. av pasienttiden ble brukt til å informere pasientene om håndteringen av sykdommen deres. Også her var det bare én av sykepleierne som var med i undersøkelsen, som hadde dette som oppgave da undersøkelsen ble gjennomført.

Knapt 6 pst. av den samlede pasienttiden ble brukt til å informere pasientene om legemidler og bivirkninger. Dialog hvor pårørende var til stede, tok opp 9 pst. av pasienttiden. Det ble brukt litt mer tid på å informere om tilstanden og fremtidig plan – 12 pst. av den samlede pasienttiden.

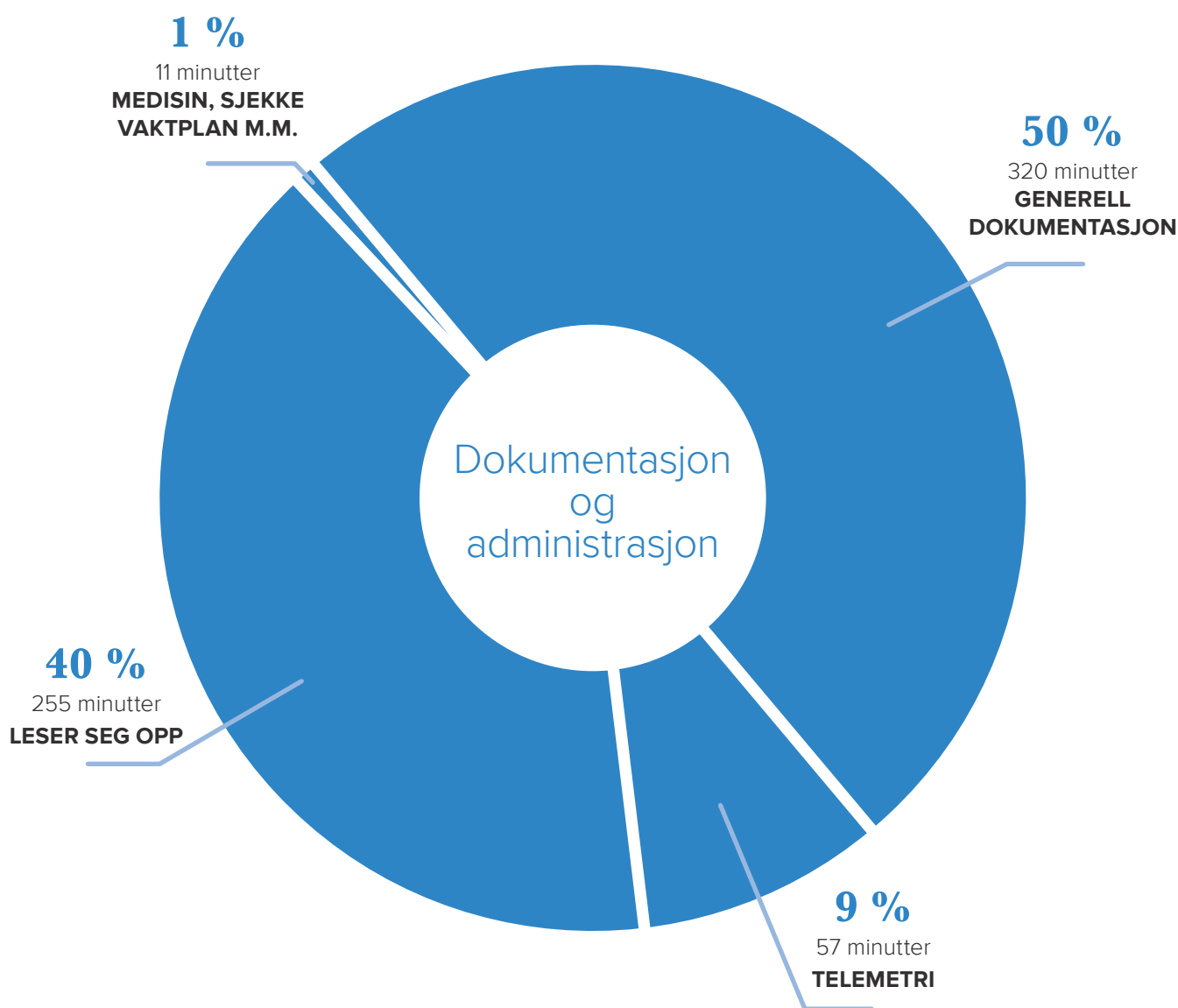
” Hvis jeg hadde hatt mer tid, ville jeg ha brukt den på å informere pasienten om hvorfor han skulle gjennomgå denne undersøkelsen. Det virker faktisk som om han ikke er klar over det. ”

KONSULTASJONER OG UTLIVERING AV MEDISINER

Totalt går 61 pst. av pasienttiden med til konsultasjoner, medisinutlevering og pasientovervåking: Visitttrunder 26 pst., medisinutlevering 19 pst., pasientovervåking 16 pst.

Dokumentasjon og administrasjon

Det som tar mest tid i det sykepleiefaglige arbeidet, er administrative oppgaver og dokumentasjon. 31 pst. av arbeidstiden til sykepleierne – eller 2 timer og 9 minutter – tilbringer de bak dataskjermen, foran planleggingstavlen, i medisinrommet mv.



DATAREGISTRERING

Det sykepleierne bruker mest tid på, er den generelle dokumentasjonen på kontoret. Dette utgjør 50 pst. av den samlede administrasjonstiden. Tidsforbruket kan for en stor del forklares med at sykepleierne skal dokumentere og notere de samme opplysningene i flere systemer. Det gjelder bl.a. opplysninger om legemidler som både skal registreres i EPJ og i det kliniske logistikksystemet. Diverse verdier (blodtrykk, respirasjon, temperatur, væske osv.) skal noteres både i forbindelse med vanlig dokumentasjon og i EPJ. Pasientplaner og svar skal registreres i EPJ og i det kliniske logistikksystemet.

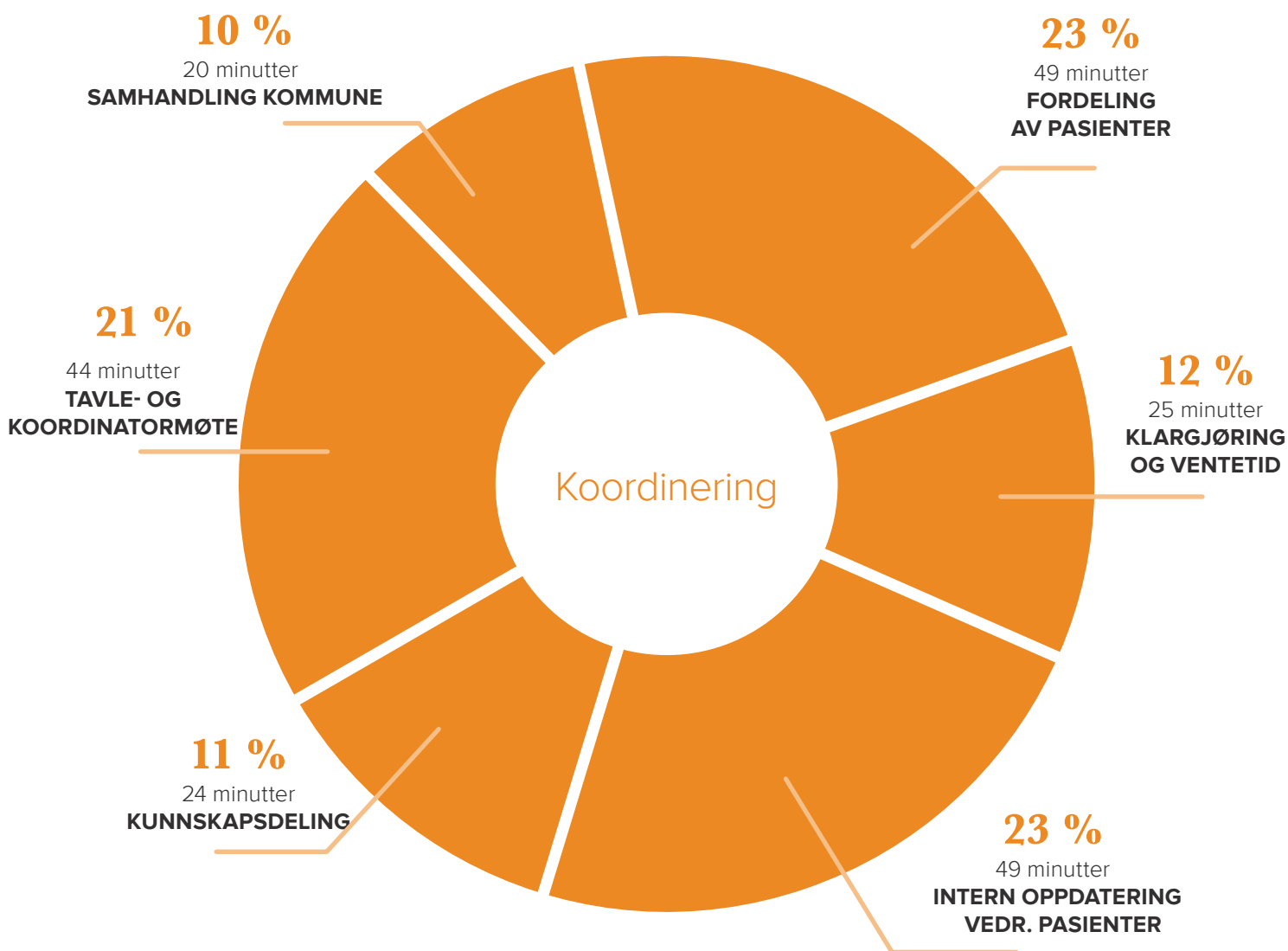
LESE SEG OPP PÅ PASIENTER

Sykepleierne bruker også mye tid på å lese seg opp på pasientene. 40 pst. av den samlede administrasjonstiden går med til denne oppgaven.

Sykepleierne bruker hver dag 2 timer av arbeidsdagen på å dokumentere og orientere seg i pasientopplysninger, noe som gjør det til den mest tidkrevende aktiviteten av alle i analysen. De resterende 10 prosentene av administrasjonstiden går med til pasientovervåking, legemiddeladministrasjon, sjekke vaktplaner, skrive e-post mv.

Koordinering

Koordinering – med hverandre internt på avdelingen, med leger og andre fagpersoner på andre avdelinger og med eksterne enheter, fyller også opp mye av sykepleiernes hverdag. Koordinering er den tredje mest tidkrevende posten i arbeidsregnskapet og utgjør 10 pst. av den samlede arbeidstiden.



INTERN PLANLEGGING OG UTVEKSLING AV INFORMASJON

De to koordineringsoppgavene som tar aller mest tid, er fordelingen av pasienter når sykepleierne møter opp om morgenen, og den interne oppdateringen på pasienter. Til sammen utgjør disse oppgavene 46 pst. av all koordinering.

Tavlemøter/koordinatormøter står for 21 pst., mens 11 pst. går med til kunnskapsdeling. Samler man disse fire områdene under én felles paraply – planlegging og overlevering av informasjon – danner det seg et bilde av faste, rutinemessige koordineringsoppgaver som tar forholdsvis mye tid: Til sammen fire femtedeler av det totale tidsforbruket brukes til koordinering.

” Jeg får sjelden tid til å gjøre alle de tingene jeg gjerne ville gjort, og jeg får ofte dårlig samvittighet hvis jeg for eksempel ikke har nådd alt på min vakt og er nødt til å overlate noe til kveldsvakten. ”

EKSTERN KOORDINERING TAR MINST TID

Klargjøring av pasienter og ventetid på portører utgjør 12 pst. av koordineringsoppgavene. Koordinering vedr. kommunesamhandling tar minst tid.

Det er ikke stegene som betyr mest

En vanlig oppfatning, blant både sykepleierne selv og utenforstående, er at sykepleierne tilbringer det meste av arbeidsdagen på farten. Undersøkelsen viser at dette bildet er misvisende. Sykepleierne bruker faktisk bare 6 pst. av den samlede arbeidstiden på å gå rundt. Dette er likevel avhengig av hvordan de fysiske rammene er – jo flere enmannsrom, jo mer gange vil det være.

MANGE STEG ER KNYTTET TIL PRAKTISKE OPPGAVER

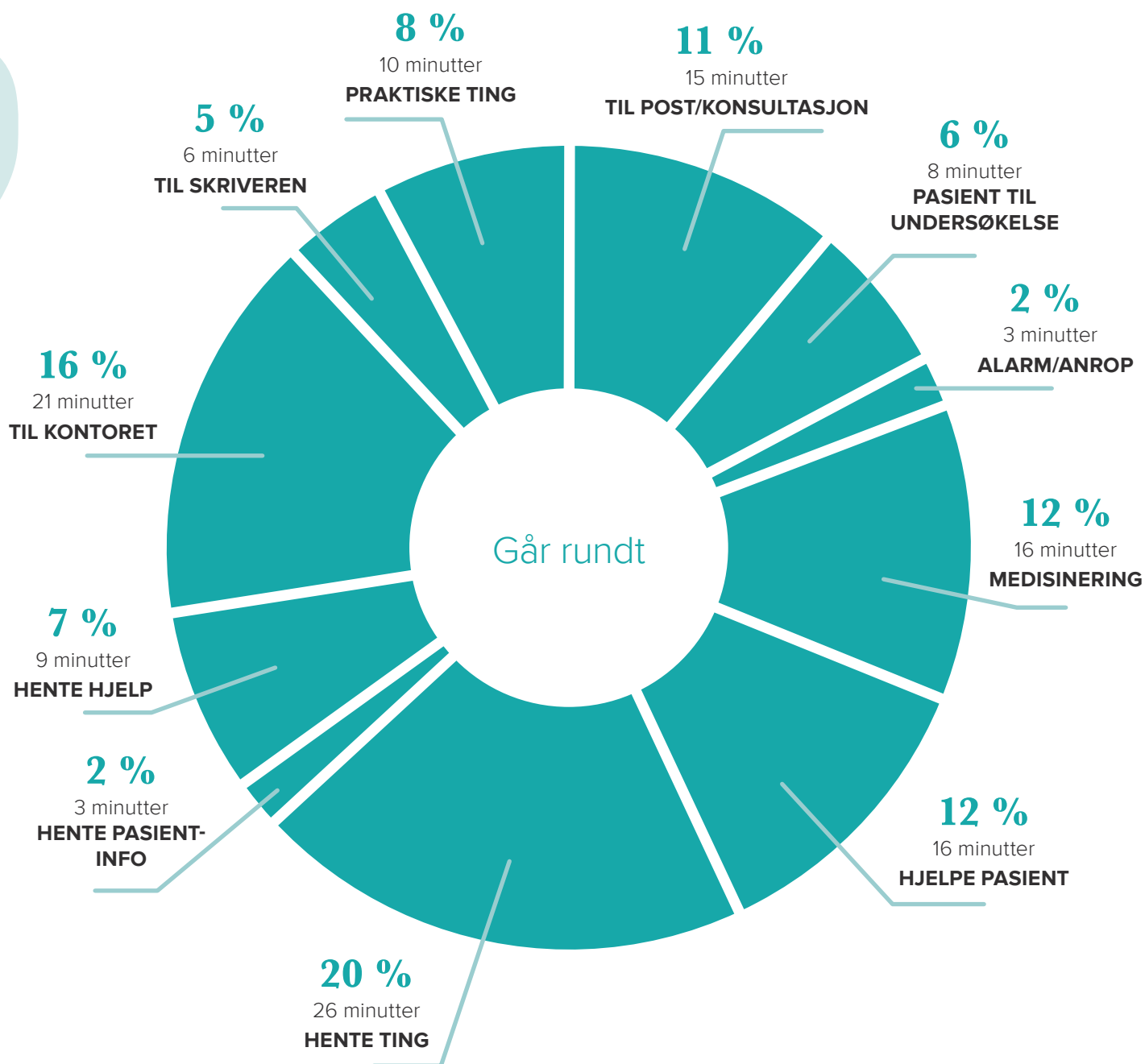
Ser man på hva sykepleierne bruker stegene på, viser det seg at det primært dreier seg om praktiske oppgaver. Det blir brukt mest tid på å hente ting. 20 pst. av tiden man bruker til å bevege seg rundt går med til dette. Til samme kategori hører: Gå til kontoret, som tar nest mest tid (16 pst.); Praktiske ting (8 pst.); Gå til skriveren (5 pst.); Finne fram pasientopplysninger på datamaskinen eller sengeposten (2 pst.).

I alt er halvparten av alle de stegene sykepleierne går knyttet til praktiske oppgaver, og de bruker bare ca. 15 minutter av arbeidsdagen på å hente ting og data.

BARE HALVPARTEN AV ALLE STEG GÅR TIL PASIENTENE

Sykepleierne er selvfølgelig også mobile i forhold til pasientene, men kanskje noe mindre enn ventet. For eksempel står pasientanrop for bare 2 pst. av den tiden sykepleierne er på farten.





Forstyrrelser

En av de aller største utfordringene for sykepleierne er forstyrrelser. Undersøkelsen tegner et bilde av et arbeidsmiljø som er preget av mange avbrytelser, enten i form av telefoner, alarmer, pasientanrop eller kolleger som bryter inn midt i arbeidet.

” Forrige natt våknet jeg opp til lyden av en alarm og var helt oppkavet. ”

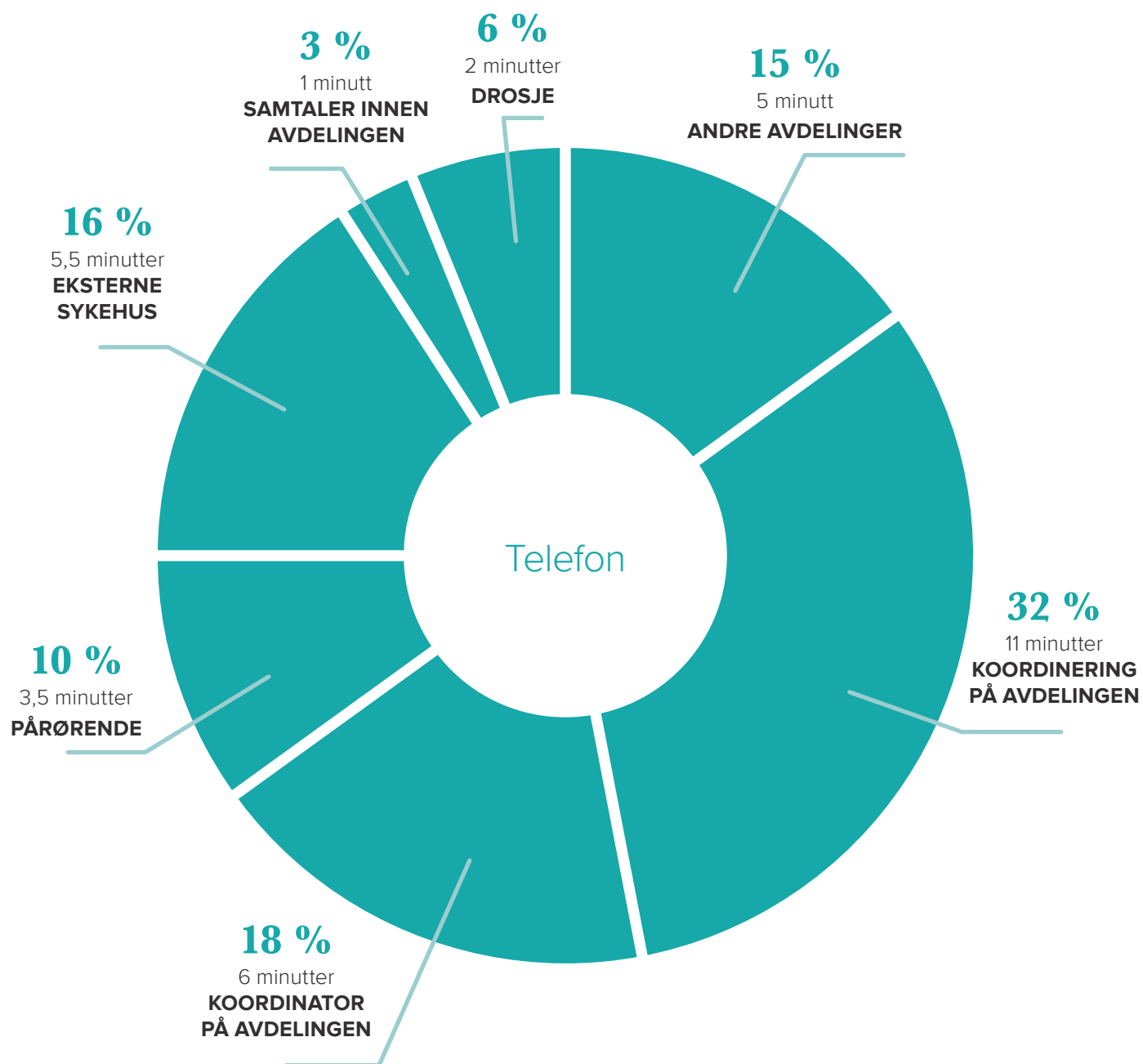
Generelle observasjoner i undersøkelsen viser at en sykepleier på en vanlig dag håndterer:

-  10–30 alarm- og pasientanrop
-  3–7 utgående telefonsamtaler
-  5–11 inngående telefonsamtaler

En forstyrrelse kan koste opptil 15 minutter, før sykepleieren mentalt er tilbake til den opprinnelige oppgaven. Selv om sykepleierne ikke beveger seg så mye rundt som forventet, viser undersøkelsen at de blir forstyrret 1/3 av de gangene de flytter seg fra A til B.



” De må svare på alarmer, anrop og gi assistanse. Det blir mange avbrytelser. ”



KORTE TELEFONSAMTALER FORSTYRRER

Noe av det som sykepleierne opplever som mest forstyrrende, er telefoner som ringer. Til sammen bruker de knapt 2 pst. av arbeidstiden på telefonsamtaler. Det høres kanskje ikke mye ut, men sammen med konsekvensene av avbrytelsene føler sykepleierne at det har stor betydning for arbeidsflyten. Ineffektivitet, unødvendig stress og risiko for feil er alle parametere som øker i takt med omfanget av forstyrrelser og avbrytelser.

DET ER SYKEPLEIERNE SELV SOM RINGER

De som oftest får telefonene til å ringe, er sykepleierne selv. 32 pst. av oppringningene vedrører intern koordinering på avdelingen. I tillegg kommer oppringninger fra avdelingskoordinatoren, som utgjør 18 pst. og koordinering med andre avdelinger, som står for 15 pst. av oppringningene. I alt kommer 50 pst. av alle oppringninger og dermed forstyrrelser fra egne rekker.

PÅRØRENDE RINGER OGSÅ

Det er ikke så mange år siden pårørende måtte møte opp for å få snakke med en sykepleier, eller var henvist til å snakke med en avdelingssykepleier ved telefonisk kontakt. I dag kan man ringe opp og få den tildelte sykepleieren på tråden. Det er en forbedring av servicenivået, men kan være et forstyrrende element i sykepleiernes hverdag.

Andre tilfeller der telefonen blir brukt noe, er innenfor ekstern koordinering med andre sykehus og bestilling av drosje.

Andre observasjoner

Da undersøkelsen ble gjennomført, ble det gjort en rekke andre observasjoner. Det viser seg bl.a. at:



Jo bedre sykepleierne kjenner en pasient, jo mindre tid bruker de på forberedelser og administrasjon knyttet til den aktuelle pasienten.



Prosessene og organiseringen av avdelingene er forskjellig, og dette har betydning for tidsforbruket.

- Noen avdelinger fordeler for eksempel pasientene meget raskt. Andre bruker mer tid fordi alle deltar i gjennomgangen av alle pasientene – også dem de ikke har ansvar for.
- Noen sykepleiere er med på konsultasjoner, andre ikke.
- Noen avdelinger har annet personale som er ansatt for å ivareta den personlige pleien av pasientene, andre ikke.



Sykepleierne får inn mange pasientanrop som de ikke gjør noe med, fordi det ikke er relatert til dem, da alle anrop går til alle. Kontoret er ofte et sted der sykepleierne sitter i venteposisjon, f.eks. før konsultasjon.



Det er et stort informasjons- og dokumentasjonsbehov ved sengekanten, men ikke mange verktøy som støtter dette.



Telefonoppringningene kommer "ufiltrert" og har en varierende grad av viktighet.





Sykepleierne

Undersøkelsen viser at det er en uoverensstemmelse mellom sykepleiernes forventninger til sykepleiegjerningen og virkeligheten på sykehusavdelingene. Oversikt, empati og faglig dyktighet er nøkkelord for sykepleierne, men de opplever at de har for lite tid til pasientene, at systemene er en jungel å finne fram i, og at de ikke kan utføre arbeidet sitt på en ordentlig måte.

Når man spør sykepleierne hvor mye tid de selv mener at de har med pasientene, svarer de 5–20 pst. De har altså en oppfatning av å ha mindre tid enn de i realiteten har i analysen, som viser at den gjennomsnittlige pasienttiden er 21 pst.

FORVENTNINGER OG REALITETER

På tvers av avdelingene fremhever sykepleierne følgende ønsker for å kunne gjøre jobben sin:



Å ha mer tid til å gå i dybden med den enkelte pasient, og å sørge for at pasienten og de pårørende føler seg godt behandlet.



At det er god arbeidsflyt, og at det ikke er lang ventetid på legen og for mange forstyrrende telefonsamtaler.



Å ha nok oversikt, ro og stabilitet til å kunne utføre arbeidet sitt på en ordentlig måte.



Å være i forkant med oppgavene.



Det ovenstående står i kontrast til de arbeidsforholdene som undersøkelsen avdekker. Blant sykepleierne i undersøkelsen kommer dette til uttrykk i uttalelser som viser både frustrasjon og resignasjon.

Det verste er ikke å kunne utføre arbeidet mitt ordentlig, både for min egen del og overfor pasienten.

Med tiden bygger man opp et filter for å kunne overleve i denne jobben. Jeg er nødt til å si til meg selv at det kommer en kollega etter meg, som tar over. Så det er greit at jeg ikke rekker alt.

Vi er nødt til å senke servicenivået. Vi gjør så godt vi kan, selv om det ikke er godt nok. Vi får vi se hvor lenge vi holder ut.

Det er ikke alltid jeg har tid til å følge pasientene. Det betyr at noen pasienter skrives ut uten å ha fått en veiledning i hva de skal gjøre om de senere får vondt.

Det skjer mange feil og vi rapporterer dem som utilsiktede hendelser.

TILTAK SOM KAN GJØRE SYKEPLEIERNES HVERDAG LETTERE



Ingen av sykepleierne forventer å få mer tid til rådighet, men tiden kunne utnyttes bedre, slik at travelheten og de negative følgevirkningene blir mindre. Det gjelder alt fra konkrete feil, som at medisinen ikke blir gitt i rett tid, og at hjertemålere ikke avleses korrekt, til å sørge for at pasientene virkelig er smertestilte og har fått informasjon om hvilke legemidler de får, samt videre forløp.



Det området der sykepleierne kan se det største forbedringspotensialet, er tilgjengeligheten av pasientopplysninger. Når de blir spurt om hva de anser som det største behovet i behandlingssituasjonen, peker de på tilgang til pasientopplysninger ved sengekanten hos pasienten. Det vil si mulighet for å se medisinlister, blodprøvesvar og basale pasientverdier som blodtrykk, puls, temperatur, oksygennivå, vekt, høyde og kostregistrering i sanntid. Dette opplysninger som man i dag bare får tilgang til på datamaskinene på kontoret.



Sykepleierne mener at det å være mobil også må bety at pasientdata er mobile og følger sykepleieren rundt, enten i form av en datamaskin eller berøringsskjerm på sengepostene eller på en mobiltelefon, som sykepleieren bærer på seg. Utover å ha tilgang til pasientdata, når og hvor som helst, ser de også en effektiviseringsmulighet i å kunne oppdatere pasientopplysninger på stedet. Å skulle skrive målingene ned på papir på sengeposten og gå tilbake til kontoret og taste dette inn igjen i flere systemer, oppleves som unødig tidkrevende. Et mer samordnet system, felles innlogging og mobil tilgang ville være til hjelp i den mobile hverdagen og frigjøre mer tid til det sykepleiefaglige arbeidet.

