

Frederikssund Kommune
Center for Sundhed og Forebyggelse

Øget produktivitet og effektivitet

Analyse af brugertidsprocenter
(BTP) i Døgnplejen

Connector



Baggrund og formål

Connector har i maj-juli 2021 gennemført en foranalyse, hvor der anbefales en række indsatser, der kan bidrage til at sikre en mere effektiv styring og et gennemsigtigt ressourceforbrug, og som indgår som et af de fire identificerede spor, der skal arbejdes videre med i udvikling af Døgnplejen. De øvrige spor er: robust organisering/ledelsesspænd, attraktiv arbejdsplads og høj patientsikkerhed.

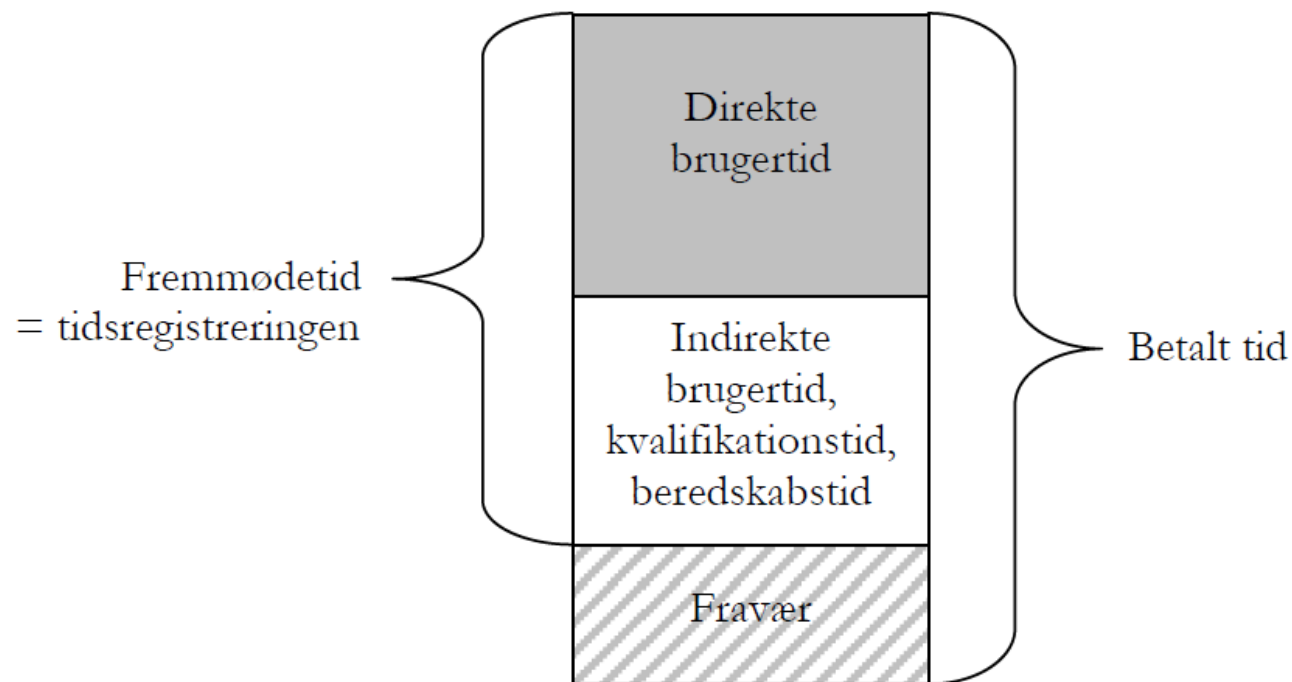
Et væsentligt første skridt i forbindelse med mere effektiv styring er gennemførelse af en BTP (analyse af brugertidsprocenter).

Målet med gennemførelse af en BTP i Døgnplejen er at blive klogere på, hvordan vi bruger tiden på tværs af forskellige opgavetyper og faggrupper i Døgnplejen. Det gør vi, fordi Døgnplejens opgaver og organisation i disse år er under forandring. Der kommer flere og flere ældre, og der er kommet flere og mere komplekse opgaver. Disse ændringer kan føre til, at vi bruger vores tid på en anden måde end før, men vi ved for lidt om det.

En brugertidsmåling vil gennem indsigt i tidsanvendelsen også være med til at skabe grundlaget for en vurdering af, om de nuværende forudsætninger for timeprisberegning er retvisende.

BTP-model over tidsforbrug i hjemmepleje

- Der tages i beregning af BTP i Døgnplejen udgangspunkt i Socialministeriet og KL's model til opgørelse af brugertidsprocenter i ældreplejen
- Der tidsregistreres inden for fire hovedkategorier (Direkte brugertid, Indirekte brugertid, Kvalifikationstid og Beredskabstid) samt en række underkategorier, tonet til de specifikke behov for indsigt i Døgnplejen
- BTP opgøres for hhv. sygepleje og hjemmepleje, herunder delegeret sygepleje, samlet og fordelt på støtte til praktiske opgaver, personlig støtte og sygepleje (dag, aften og nat)
- BTP giver indsigt i tidsanvendelse i forhold til fremmødetid samlet og fordelt på områder og opgavetyper.



Tidskategorier



Direkte brugertid: Tid brugt direkte med borgerne, hvor medarbejder løser opgaver, herunder har kontakt med samarbejdspartnere eller dokumenterer, mens vedkommende er sammen med borgeren, herunder Personlig hjælp og pleje; Praktisk hjælp; Overdragede (delegerede) sygeplejeopgaver; Opgaver uden for opgørelsen



Indirekte brugertid: Tid brugt på opgaver relateret til borger(e), hvor borger ikke er til stede, fx når medarbejder er på kontor/i bil, og er i kontakt med samarbejdspartnere, dokumenterer eller er på vej fra A til B, herunder Kontakt; Fællesopgaver vedr. flere borgere; Vejtid



Kvalifikationstid: Tid brugt på udvikling og uddannelse, møder samt organisering og planlægning, herunder Udvikling og uddannelse; Møder (inkl. pauser); Organisering og planlægning.



Beredskabstid: Fx planlagt eller ikke planlagt ventetid.

Tidsmåling: Proces og resultat

Efter fælles afstemning af skema til udfyldelse under medarbejdernes vagter blev projekt og tidsmålingsmetode introduceret til repræsentanter for ledere og planlæggere på et møde den 18. januar.

Alle medarbejdere i Døgnplejen, som løser borgerrettede opgaver, inkl. vikarer, har tidsregistreret i en 14-dags periode fra mandag den 31. januar (fra morgenvagt) til og med søndag den 13. februar 2022 til og med nattevagt.

Hver enkelt medarbejder har noteret i et papirskema (ét skema pr. arbejdsdag), som blev samlet sammen af planlægger/på kontoret.

Leder eller planlægger har så vidt muligt præudfyldt/sorteret:

- i områder: Vest, Øst 1, Øst 2, Aften og Nat
- i faggrupper: SSH, SSA, hjemmehjælper, ufaglært, elev, ergoterapeut, andet

Registreringen gav i alt 1.630 udfyldte skemaer, der blev indtastet og databehandlet af Connector, herunder

- 183 skemaer udfyldt af sygeplejersker, inkl. 24 eksterne vikarer
- 1.447 skemaer udfyldt af andre medarbejdere, inkl. 115 eksterne vikarer og 22 interne afløsere

Den fulde tidsmåling samt data og model overdrages til Frederikssund Kommune til reference og eventuel gentagelse af måling.

Brugertidsmåling i Døgndøgplejen 2016

Frederikssund Kommune gennemførte primo 2016 en brugertidsmåling i Døgndøgplejen, som viste følgende:

- En gennemsnitlig direkte brugertidsprocent på fritvalgsydelse for medarbejdere i Døgndøgplejen, ekskl. sygeplejersker, på hverdage på 53,3 pct. (59,6 pct. i weekender).
- En gennemsnitlig direkte brugertidsprocent blandt sygeplejersker i Døgndøgplejen (ekskl. akutteam, sygepleje, inkontinenskl. på hverdage på mellem 26 pct. og 42 pct.
- En gennemsnitlig direkte brugertidsprocent på akutteam, sygepleje og inkontinenskl., som ved måling endnu ikke var lagt sammen med Døgndøgplejen, på 26,4 pct. på hverdage og 27,1 pct. i weekender.

Det blev vurderet realistisk, at man kunne nå en brugertidsprocent på 58 pct. til 60 pct., som er det kommuner almindeligvis vil gå efter i forhold til fritvalgsydelse. Det blev også for sygeplejerskerne vurderet en god mulighed for forbedring af den direkte brugertidsprocent.

I forlængelse af brugertidsmålingen i 2016 blev der besluttet en række tiltag i forbindelse med effektivisering af Døgndøgplejen, der skulle bidrage til at øge den direkte brugertidsprocent. Det betød bl.a.:

- At medarbejderne begyndte at køre ud hjemmefra, hvilket forudsatte indførelse af elektronisk nøglesystem i stedet for nøgleboks
- At man reducerede kraftigt i antallet af møder i Døgndøgplejen, en udvikling der har været forstærket yderligere under Covid19
- At man løbende har arbejdet på at styrke brugen af kommunens sygeplejeklinikker.

Brugertidsprocent i Døgnplejen 2022

Den netop gennemførte brugertidsmåling viser en generelt højere direkte brugertidsprocent blandt alle medarbejdergrupper i Døgnplejen end i 2016, hvilket er uddybet på de følgende sider.

Det forventes generelt, at man ved gennemførelse af en måling som nærværende, hvor medarbejderne over en periode på 14 dage måler hele deres arbejdsdag, kan nå en direkte brugertidsprocent i dagtid på > 40 pct. for sygepleje og > 60 pct. for hjemmepleje.

Ifølge den gennemførte måling bruger:

- **sygeplejerskerne 50 pct.** af deres fremmødetid i dagvagt i direkte brugertid,
- mens de øvrige **medarbejdere bruger i gennemsnit 64 pct.** af deres fremmødetid i dagvagt i direkte brugertid.

Døgnplejen lever i måleperioden således fint op til måltal for direkte brugertidsprocent i forbindelse med hhv. syge- og hjemmepleje.

Det vurderes, at Døgnplejens evne til at sikre en høj direkte brugertid generelt kan blive sendt under pres i den kommende tid. Der må således i forbindelse med gennemførelse af den besluttede og planlagte udviklingsplan for Døgnplejen forventes at være et betydeligt behov for at anvende tid på møder, faglig sparring og andre aktiviteter med henblik på praksisnær udvikling. En udfordring der understreges af, at man i måleperioden har haft et relativt højt sygefravær, hvilket alt andet lige forventes at have en betydning for den direkte brugertid, idet fx kvalifikationstid o. lign. typisk nedprioriteres, ved sygemeldinger. Det skal samtidig ses i lyset af de gennemførte effektiviseringstiltag over de seneste fem-seks år, hvor der fx er reduceret i mødeaktiviteter o. lign.

Højt sygefravær og vikarforbrug i måleperioden

Det bemærkes, at tidsmålingen blev gennemført i en periode (uge 5 og 6) med markant højere sygefravær, herunder Covid19-relateret fravær, og et deraf følgende høj brug af vikarer.

I perioden blev:

- Godt 13 pct. af sygeplejeruterne udfyldt af eksterne vikarer
- 8 pct. af øvrige ruter udfyldt af eksterne vikarer
- 1,5 pct. af øvrige ruter udfyldt af interne vikarer

Sygefravær og deraf følgende vikarforbrug formodes at have en betydning for fordelingen af tidsforbrug, idet vikarer ifølge målingen og som forventet anvender en større andel af deres fremmødetid som direkte brugertid.

Resultatet af brugertidsmålingen bør ses i lyset af disse særlige omstændigheder i perioden for gennemførelse af tidsmålingen.

Tidsmålinger gennemført af vikarer i måleperioden (antal)

	Vest	Øst	Område ej angivet	Aften	Nat
Sygeplejersker, ekstern	5	17	0	2	0
Øvrige, ekstern	22	46	10	13	24
Øvrige, intern	1	13	0	8	0
I alt	28	76	10	23	24

Som det fremgår af tabellen har der været gennemført flest tidsmålinger af vikarer i øst i perioden. Således er mere end tre ud af fire af de skemaer, der er udfyldt af sygeplejevikarer, udfyldt i øst, mens ca. to ud af tre af de skemaer, der er udfyldt af vikarer for øvrige medarbejdere, er udfyldt i øst.

Justering af kørelister i måleperioden

Planlæggerne blev i forbindelse med målingen bedt om at registrere, når de oplevede at være nødt til at justere i kørelister, typisk som følge af sygemeldinger, afmeldinger fra vikarer eller lignende.

Det bemærkes, at disse registreringer ikke er sket systematisk, og der kan således ikke konkluderes noget præcist.

Det kan dog konstateres, at nogle planlæggere i perioden:

- Har oplevet at "presse kørelister", pga. sygemeldinger eller vikarer, der melder fra, fx ved at justere tid afsat til enkelte borgere
- Har flyttet opgaver til andre faggrupper, primært til social- og sundhedsassistenter, som har løst (ikke-delegerede) sygeplejefaglige opgaver, herunder medicindispensering, sårbehandling, kompressionsbehandling og opfølgning
- Har flyttet opgaver, primært rengøring, til andre dage. Det sker også, at man flytter opgaver frem, fx tager et bad en dag før planlagt, når en borger aflyser noget på dagen.

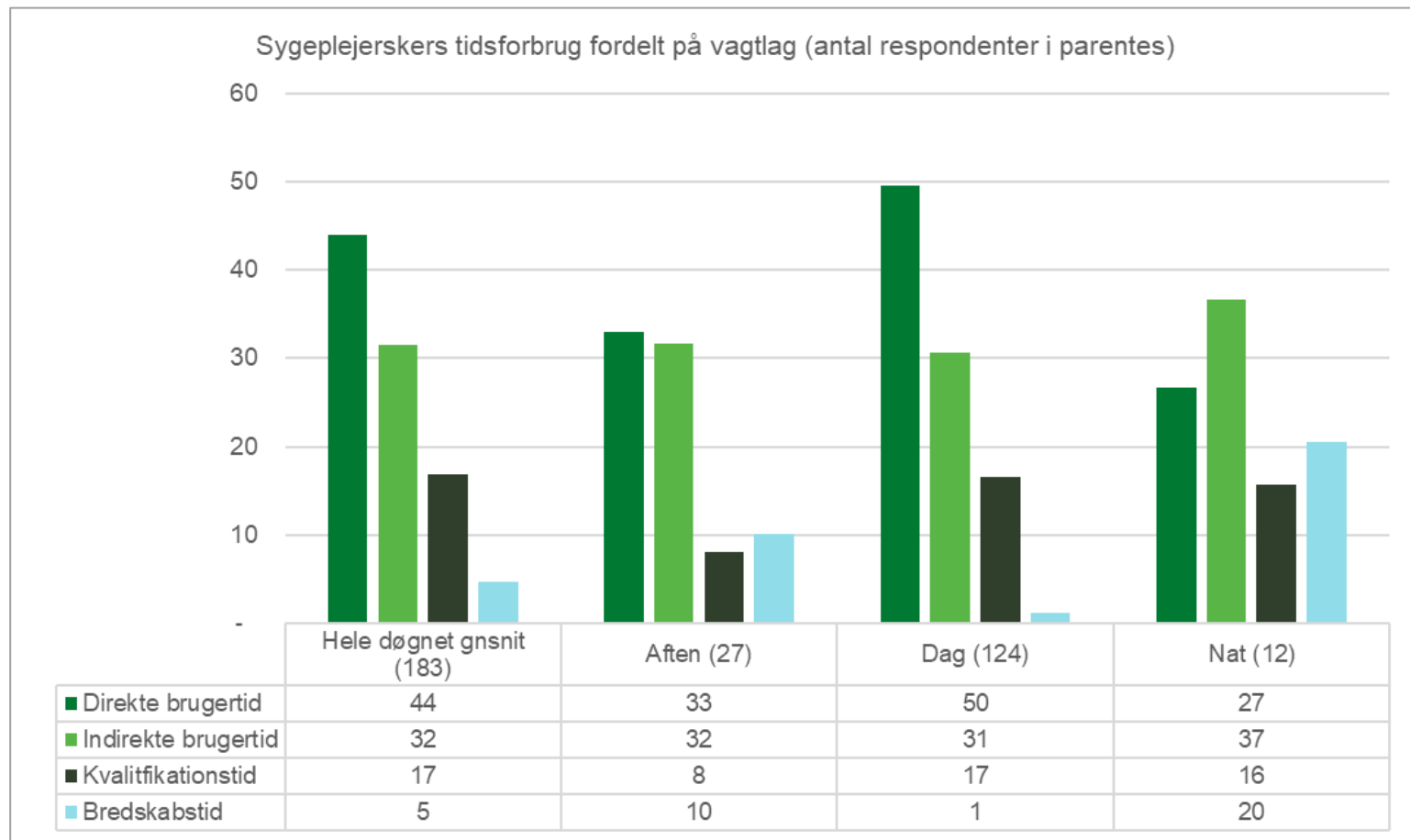
Sammenlignelighed mellem målinger

Det bemærkes, at tidsmålingen i 2016 og den netop gennemførte måling ikke kan sammenlignes én til én. Siden 2016:

- Er der sket en forandring i sammensætningen af de geografiske enheder i Døgnplejen. I 2016 var Døgnplejen således delt i syv distrikter, mens Døgnplejen nu er delt i tre overordnede områder.
- Er alle sygeplejersker integreret i Døgnplejen. Ved målingen i 2016 blev der foretaget særskilte tidsmålinger for hhv. sygeplejersker organiseret i Døgnplejen og de sygeplejersker, herunder akutteam, sygepleje, inkontinensklinikk, der endnu ikke var lagt sammen med Døgnplejen.

Tidsforbrug for sygeplejersker i Døgndøgnet

Sygeplejerskers tidsforbrug fordelt på vagtlag



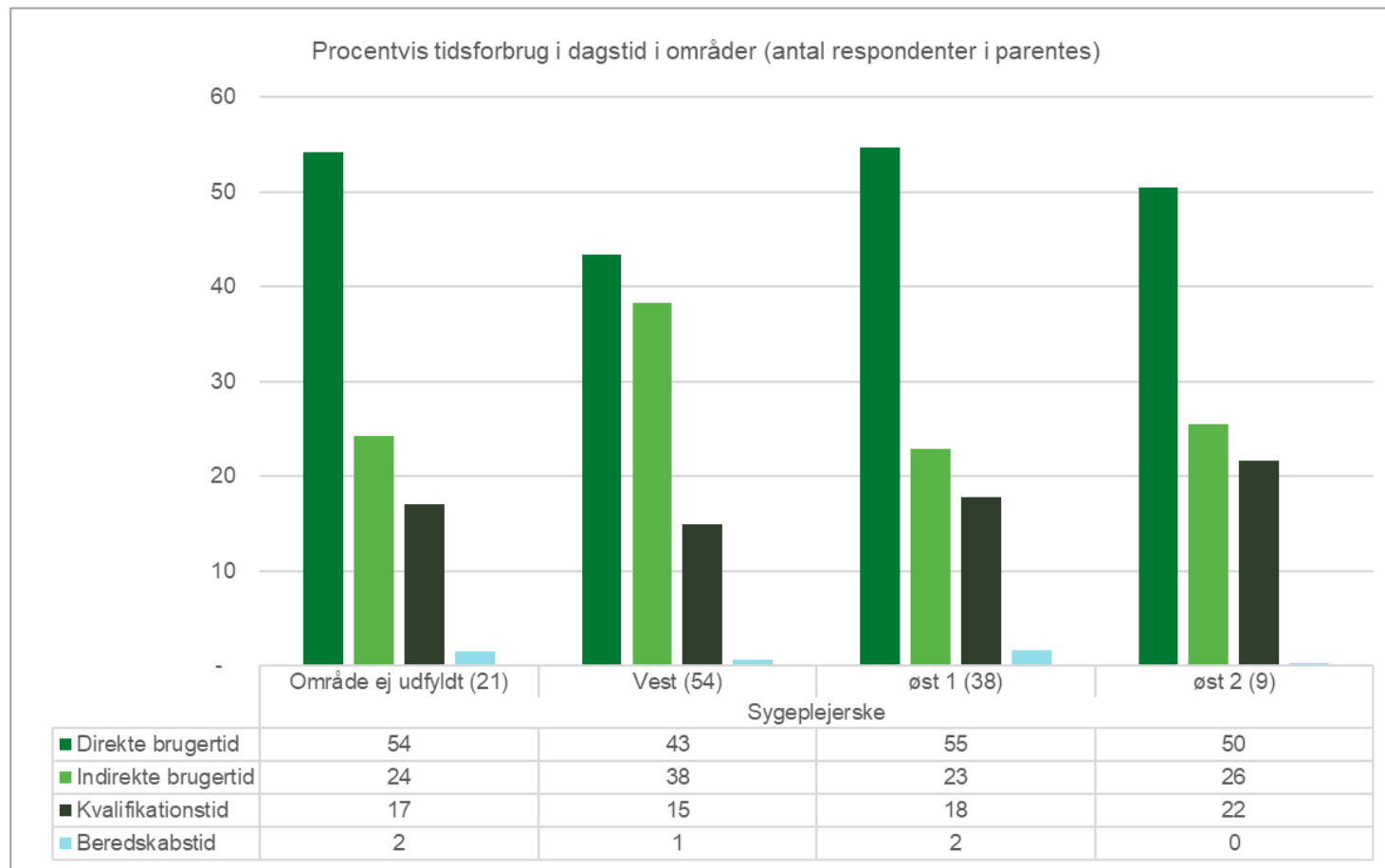
Tabellen og søjlediagrammet til venstre viser, hvordan sygeplejerskerne anvender deres fremmødetid på forskellige tidspunkter af døgnet

Den **direkte brugertid** er registreret som med et gennemsnit på 44 pct. på tværs af døgnet, herunder et gennemsnit på:

- 50 pct. i dagvagt
- 33 pct. i aftenvagt
- 27 pct. i nattevagt

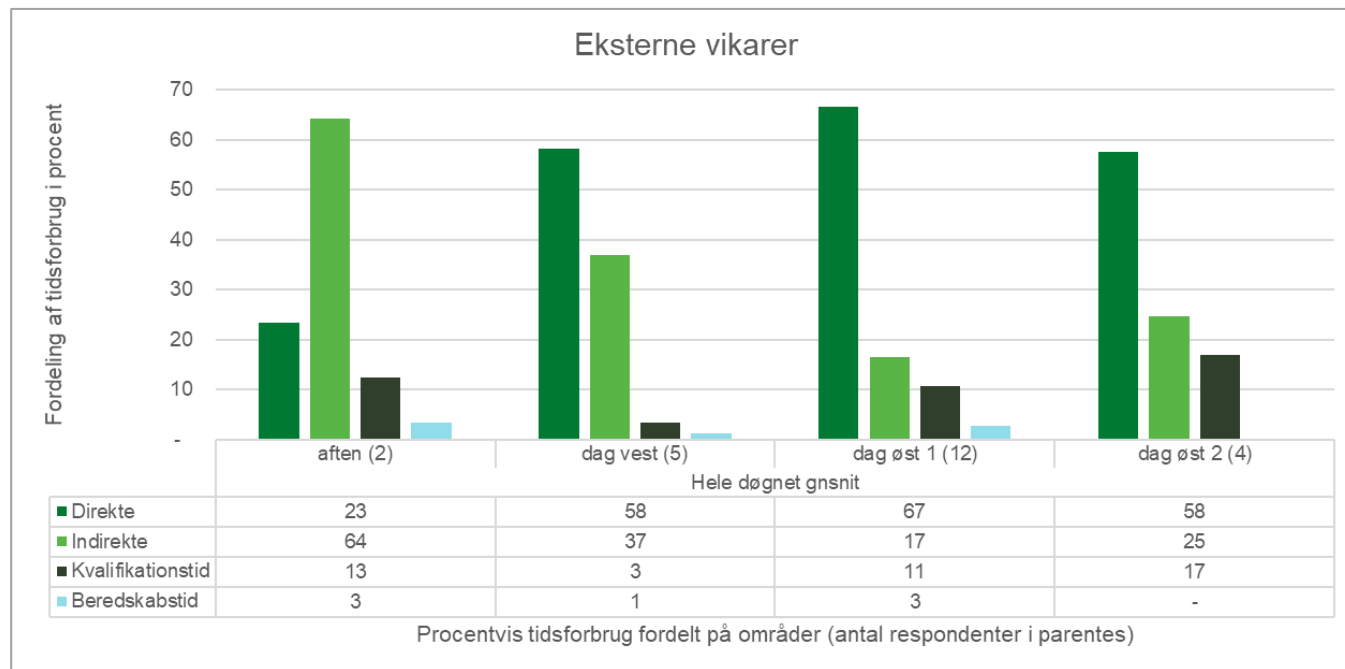
Beredskabstid er betydeligt højere om aftenen (10 pct.) og natten (20 pct.), og udgøres i øvrigt primært af planlagt beredskabstid.

Sygeplejerskers tidsforbrug fordelt på områder



- Tabellen og søjlediagrammet til venstre viser, hvordan sygeplejerskerne anvender deres fremmødetid i dagstid i forskellige geografiske områder
- Sygeplejerskernes **direkte brugertid i dagstid** på tværs af geografiske områder varierer fra hhv. 43 pct. i vest, 50 pct. i øst2 og 55 pct. i øst1.

Eksterne vikarers tidsforbrug – dag og aften



Forskellen i sygeplejerskernes direkte brugertid på tværs af **geografiske områder i dagstid** skal ses i lyset af:

- at mere end hvert tredje skema i øst er udfyldt af eksterne vikarer, som generelt har registreret en højere direkte brugertid end øvrige medarbejdere i perioden
- at mindre end hvert 10. skema i vest udfyldt af eksterne vikarer, og den generelt højere direkte brugertid blandt vikarer har derfor mindre betydning her.

Blandt **eksterne vikarer i aftenvagt** har den direkte brugertid været 23 pct., hvilket dækker over to vikarer, som har anvendt hhv. 30 pct. og 17 pct. af deres fremmødetid i direkte brugertid. Det vurderes at være lavt for vikarer, også i en aftenvagt. Begge har brugt mere end 50 pct. på indirekte brugertid (især kontakt til samarbejdspartnere, administrative opgaver).

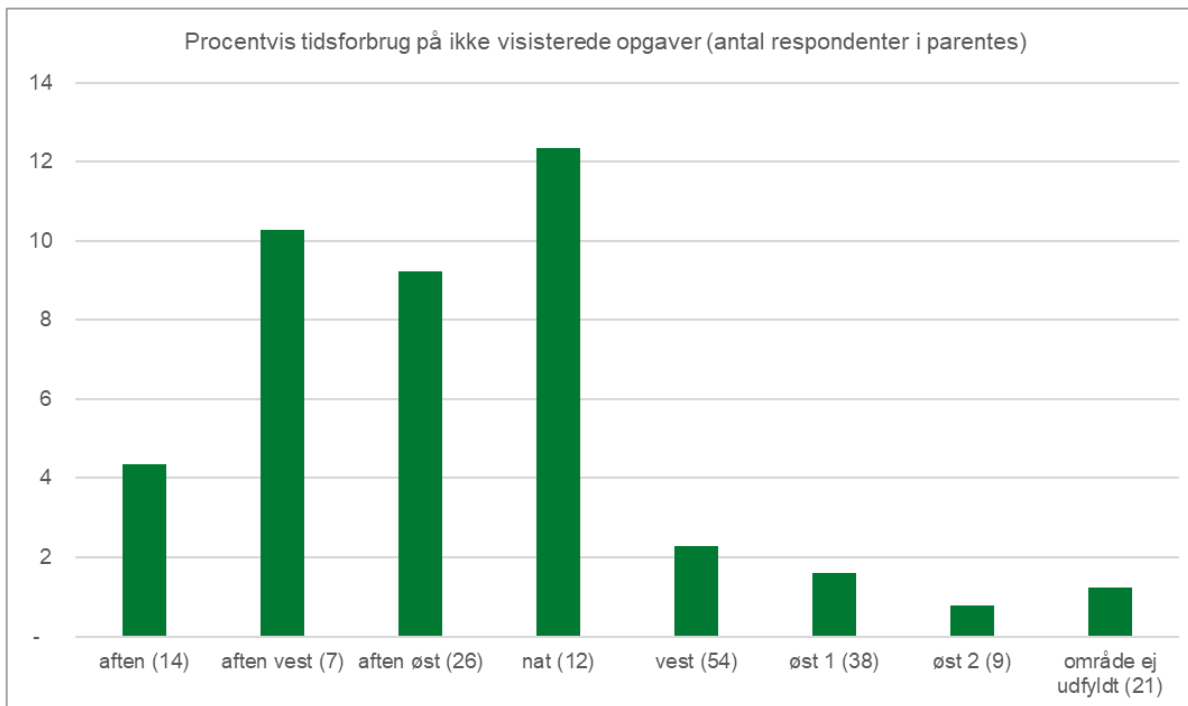
Sygeplejerskers tidsforbrug på ikke-visiterede ydelser, herunder nødkald, akutte ydelser, interne telefonopkald hos borger

I maj-juli 2021 viste en foranalyse i Døgncare en relativ stor forskel mellem hhv. visiteret og disponeret/leveret tid i Cura. Det ledte til en hypotese om, at sygeplejerskerne anvender en stor del af deres arbejdstid på ikke-visiterede ydelser, herunder akutte ydelser*, hos borgerne.

Denne hypotese understøttes ikke af den gennemførte brugertidsmåling. Det kan således konstateres,

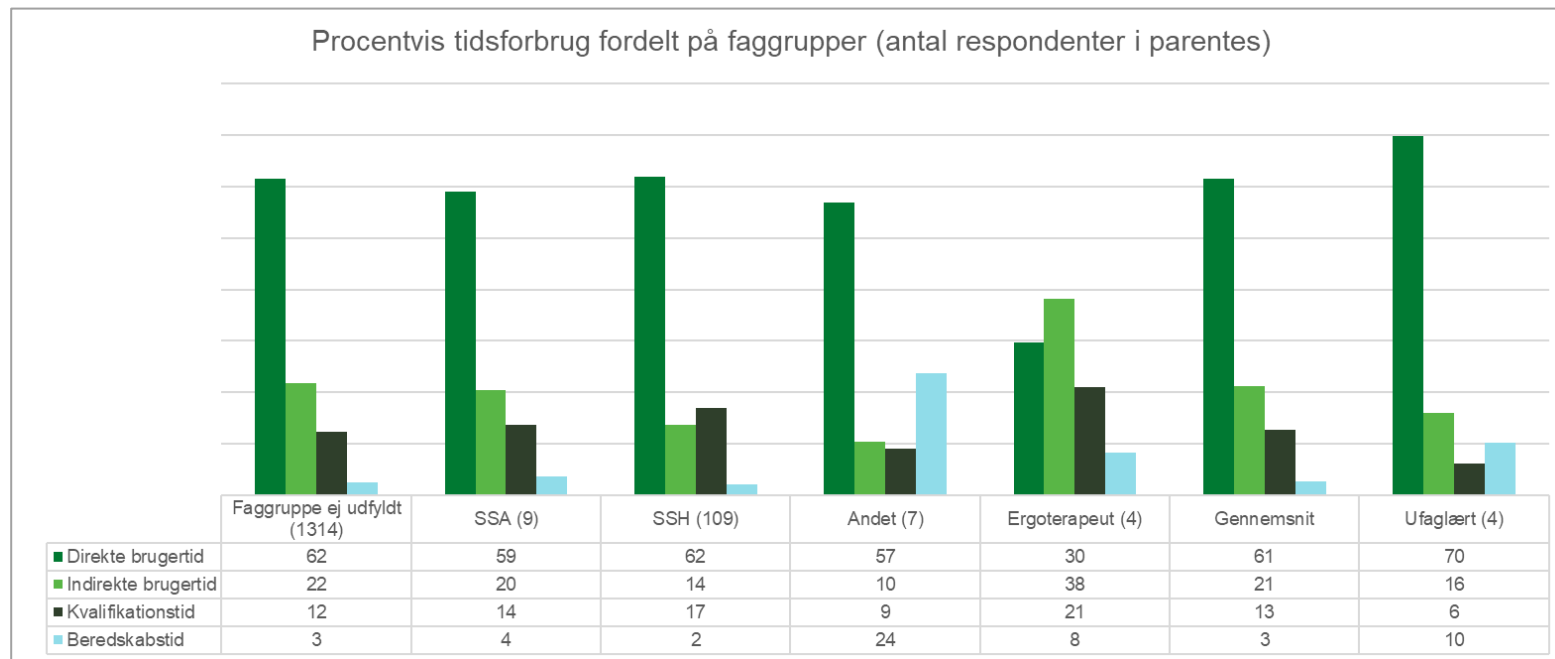
- at sygeplejerskerne i brugertidsmålingen har registreret, at de anvender i gennemsnit **4 pct.** af deres fremmødetid på ikke-visiterede ydelser.
- at de 4 pct. dækker over relativt **store forskelle**, idet der bliver brugt mellem 4 og 10 pct. om aftenen, 12 pct. om natten og mellem 1 og 2 pct. om dagen.

Der kan generelt ikke konstateres særligt store forskelle på tværs af geografiske områder. Indenfor hvert vagtlag.



Tidsforbrug for SSA'er, SSH'er, ergoterapeuter og ufaglærte i Døgnplejen

Tidsforbrug for SSA, SSH m.fl. fordelt på faggrupper

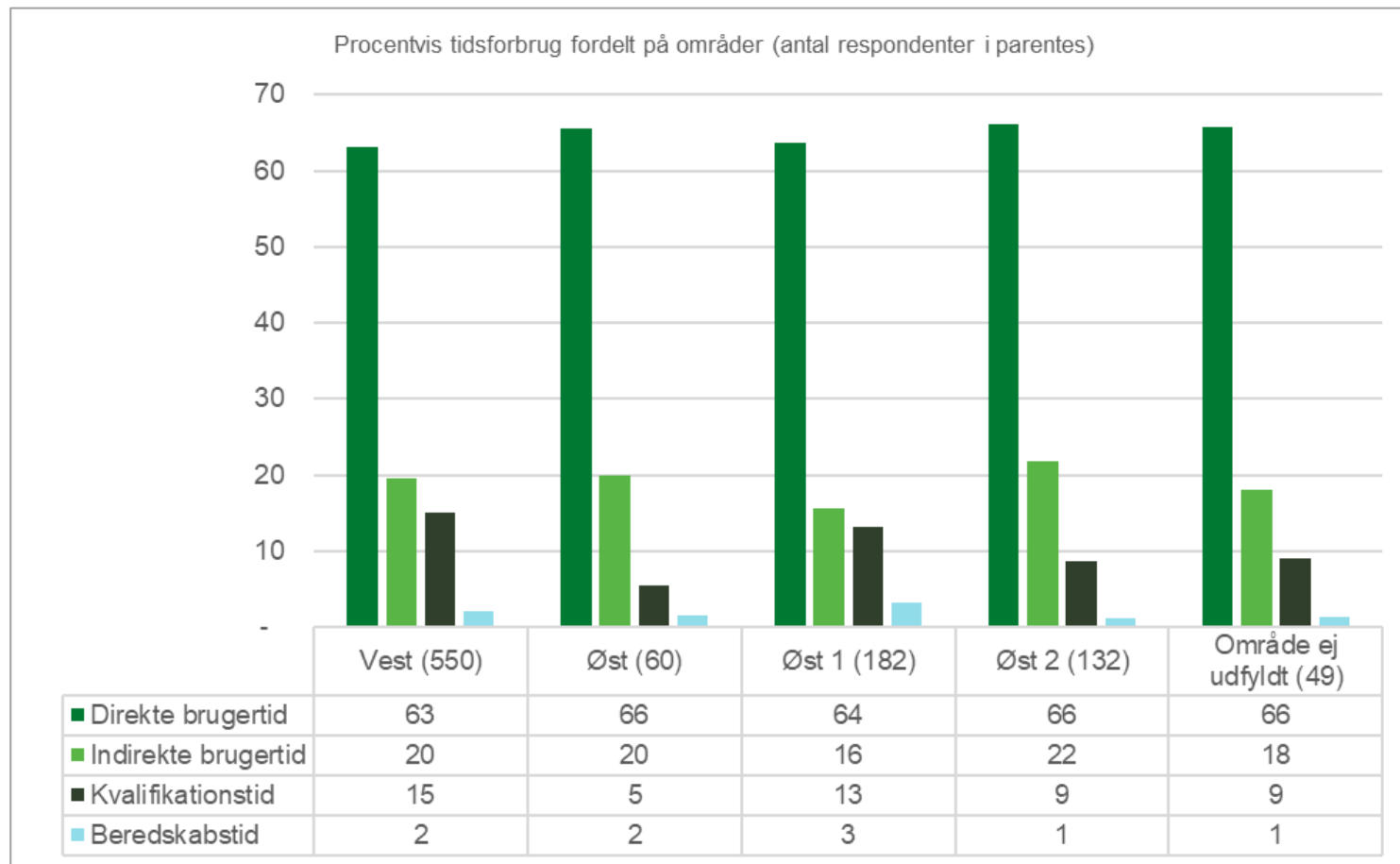


Tabellen og søjlediagrammet til venstre viser, hvordan forskellige faggrupper i Døgnplejen* anvender deres fremmødetid fordelt på overkategorierne direkte brugertid, indirekte brugertid, kvalifikationstid og beredskabstid, når de leverer fritvalgsydelser og delegerede sygeplejeydelser på tværs af døgnet.

- Medarbejderne bruger på tværs af faggrupperne gennemsnitligt **61 pct. af deres arbejdstid** hos borgeren.
- Den **direkte brugertidsprocent** varierer mellem 30 pct. (ergoterapeuter) og 70 pct. (ufaglært).

*Sygeplejerskernes tidsforbrug indgår ikke i denne opgørelse.

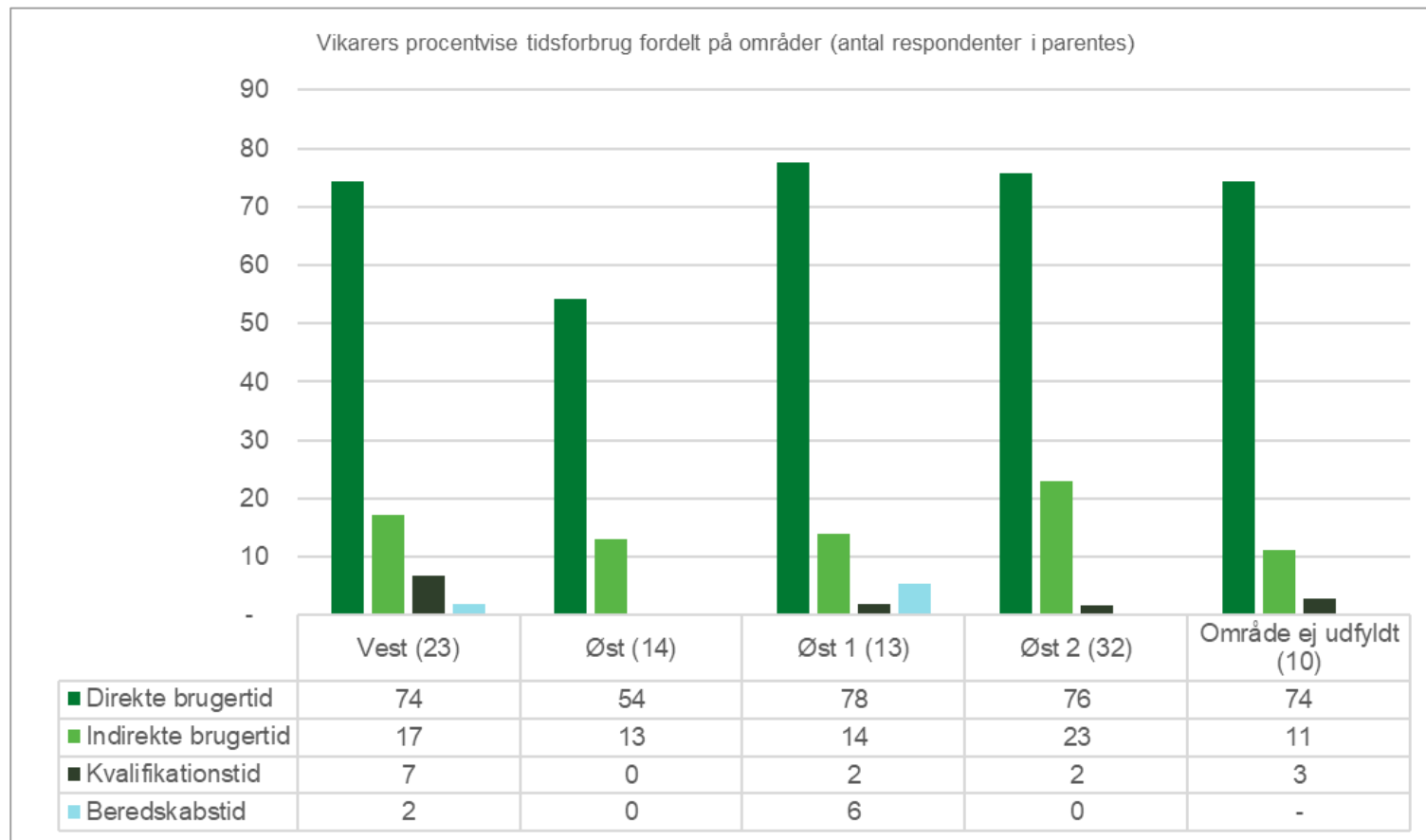
Tidsforbrug for SSA, SSH m.fl. fordelt på områder



I dagstid ligger den gennemsnitlige direkte brugertid samlet set på 64 procent.

Det dækker over en forskel tværs af geografiske områder mellem 63 pct. i vest og 66 pct. i øst 2.

Tidsforbrug for vikarer fordelt på områder



Hvis man ser isoleret på vikarer i dagstid, har de på tværs af områderne registreret en direkte brugertid på gennemsnitligt:

- 72 pct for eksterne vikarer
- 73 pct. for interne afløsere.

Generelt ligger den direkte brugertid for vikarer som forventet væsentligt højere end øvrige medarbejdere.

Tidsforbrug på overdragede sygeplejeopgaver

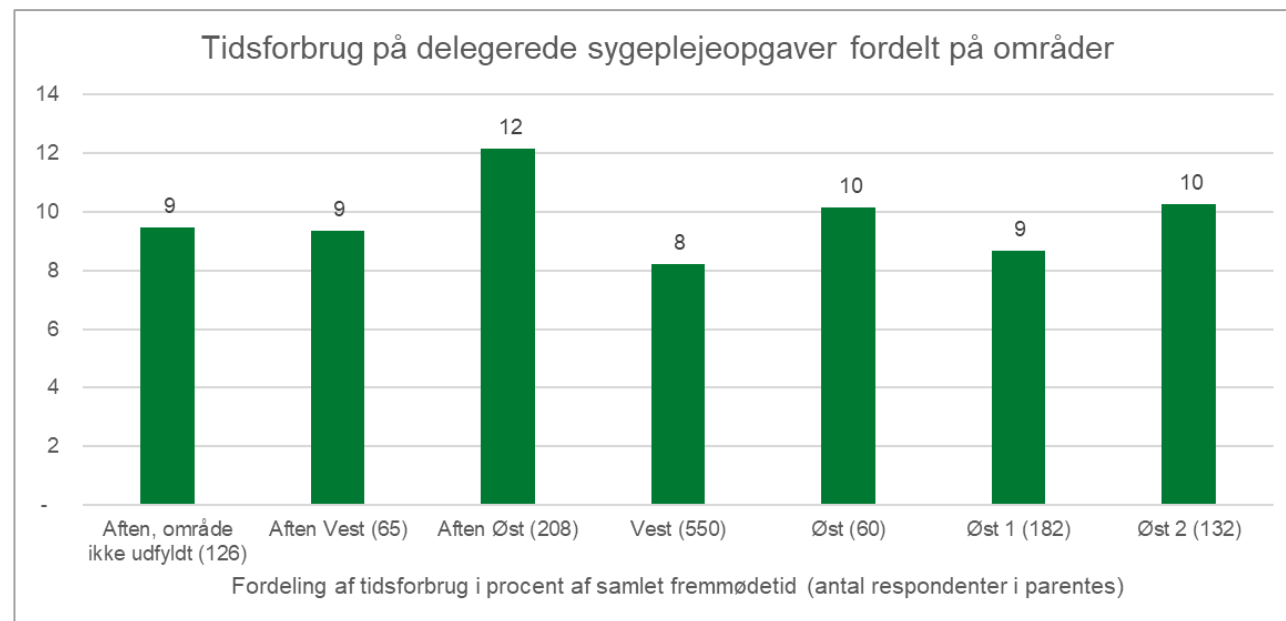
75 pct. af medarbejderne fra andre faggrupper end sygeplejersker i Døgnsplejen har registreret, at de har anvendt tid på overdragede (delegerede) sygeplejeopgaver.*

Der er registreret et gennemsnit på i alt **9 pct. af fremmødetid** på sygeplejeopgaver, hvilket dækker over et spænd mellem 8 pct. og 10 pct. i dagvagt, og 9 pct. og 12 pct. i aftenvagt.

Samlet set har medarbejderne i øst registreret en anelse mere tid af deres samlede fremmødetid på delegerede sygeplejeopgaver end i vest. Det gælder både i dagvagt og i aftenvagt.

Kun knapt 10 pct. af respondenterne har udfyldt, hvilken faggruppe, de tilhører, hvorfor der ikke skelnes imellem faggrupper her. Det kan dog konstateres, at SSH'er og ufaglærte som ventet generelt bruger mindre tid på delegerede sygeplejeopgaver end SSA'er.

**Ergoterapeuter og nattevagter indgår ikke i opgørelsen af tid anvendt på overdragede sygeplejeopgaver.*



Tidsforbrug på diverse kategorier under indirekte brugertid og kvalifikationstid

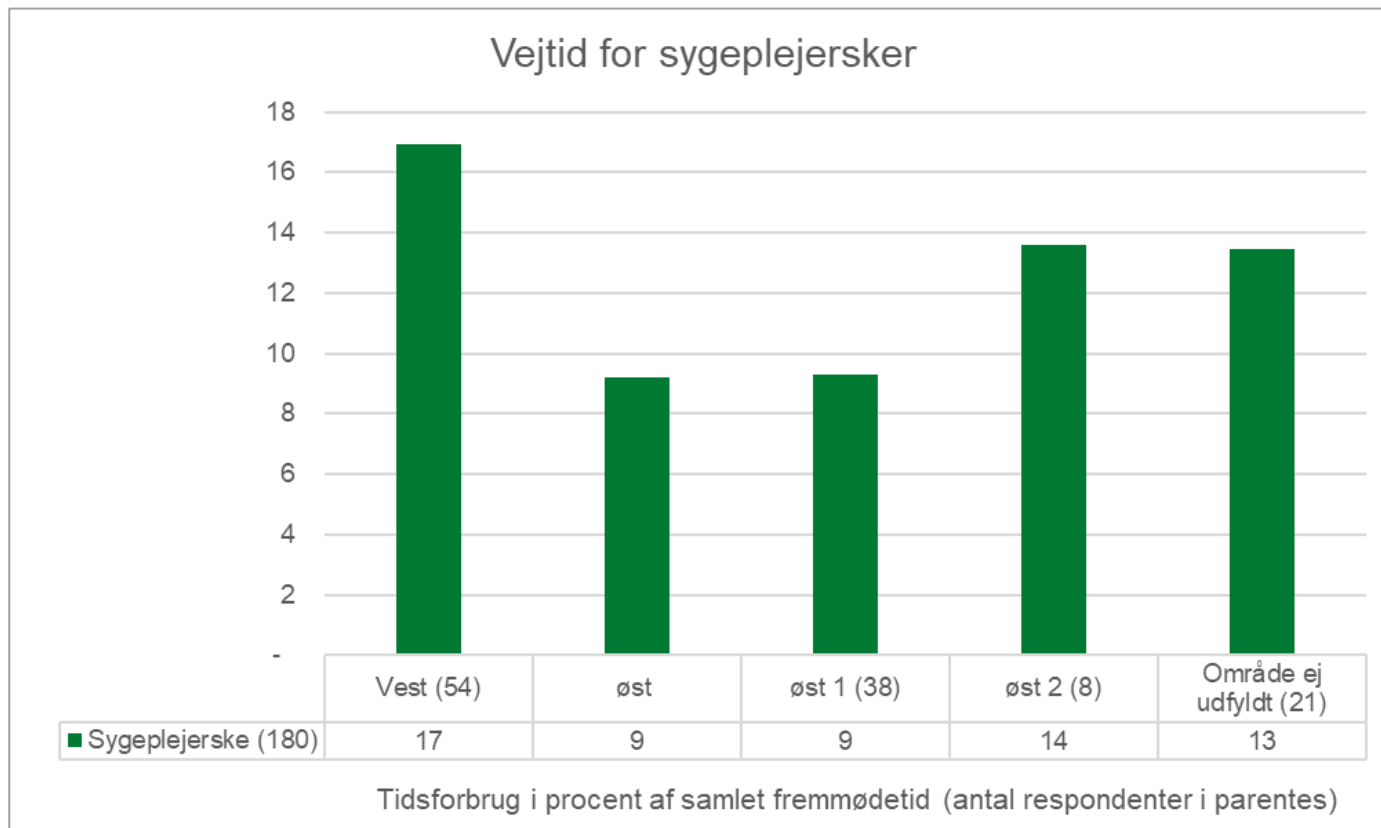
Tidsforbrug på vejtid for sygeplejersker

Sygeplejersker bruger på tværs af vagtlagt og geografiske områder i gennemsnit 15 pct. af deres fremmødetid på vejtid.

I dagvagt er der i gennemsnit registreret 14 pct. på vejtid.

I aftenvagt er der i gennemsnit registreret 17 pct. på vejtid, herunder 14 pct. i øst og 24 pct. i vest

I nattevagt er der i gennemsnit registreret 15 pct. på vejtid.

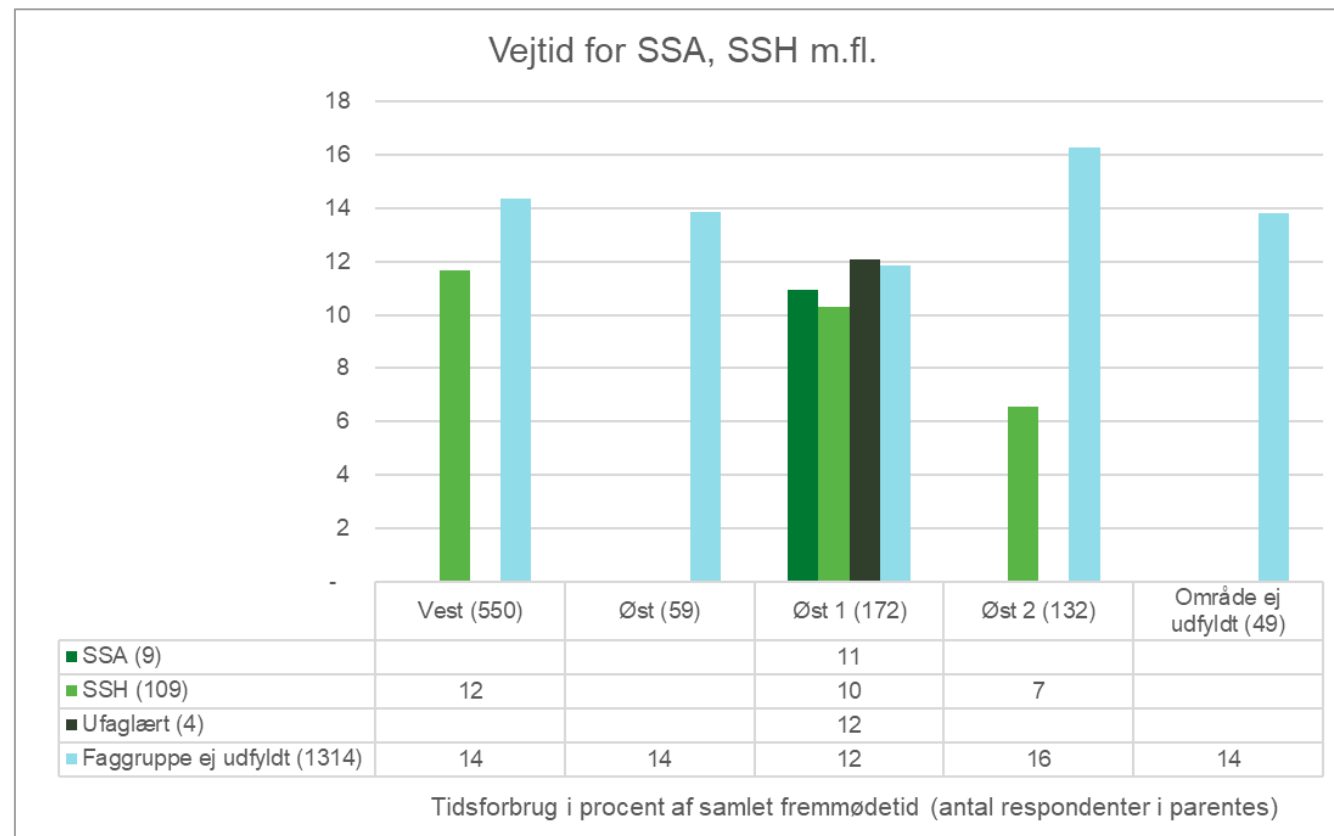


Tidsforbrug på vejtid for SSA, SSH m.fl.

Medarbejderne fra andre faggrupper end sygeplejersker (SSA, SSH m.fl.) har i gennemsnit registreret 16 pct. af deres fremmødetid på vejtid.* Som det fremgår af tabellen, har de fleste medarbejdere ikke udfyldt faggruppe, hvorfor der ikke kan konkluderes på forskelle mellem faggruppers vejtid.

Ift. vagtlag og områder, kan det konstateres, at:

- Dagvagter har registreret et gennemsnit på 14 pct. af deres fremmødetid på vejtid med en variation mellem 11 pct. i øst 1, 14 pct. i vest og 16 pct. i øst 2.
- Aftenvagter har registreret et gennemsnit på 20 pct. af deres fremmødetid på vejtid, med en variation mellem 18 pct. i øst og 25 pct. i vest.
- Nattevagter har registreret et gennemsnit på 29 pct. af deres fremmødetid som vejtid.

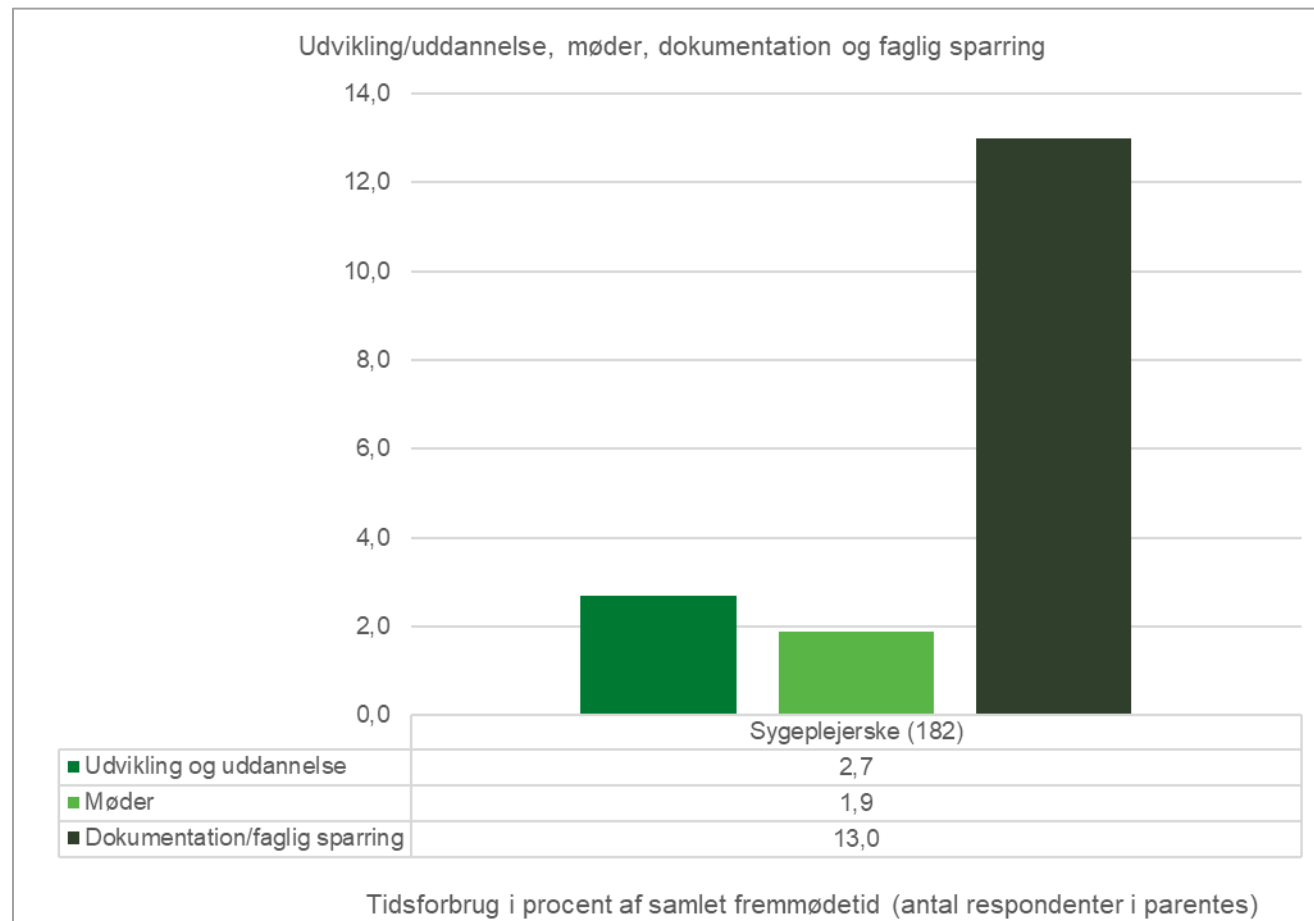


*Ergoterapeuters vejtid indgår ikke i søjlediagrammet, men de bruger i gennemsnit 8 pct. af deres fremmødetid på vejen

Tidsforbrug på udvikling/uddannelse, møder, dokumentation og faglig sparring for sygeplejersker

Sygeplejersker har på tværs af vagtlagt og geografiske områder i gennemsnit registreret:

- 2,7 pct. af deres fremmødetid som anvendt på udvikling og uddannelse, hvilket omfatter at undervise og modtage undervisning
- 1,9 pct. af deres fremmødetid som anvendt på møder, hvilket omfatter personale-, planlægningsmøder, ledelsesmøder/dialog med ledelsen samt øvrige møder
- 13 pct. af deres fremmødetid som anvendt på dokumentation og faglig sparring, som foregår andre steder end hos borgeren.

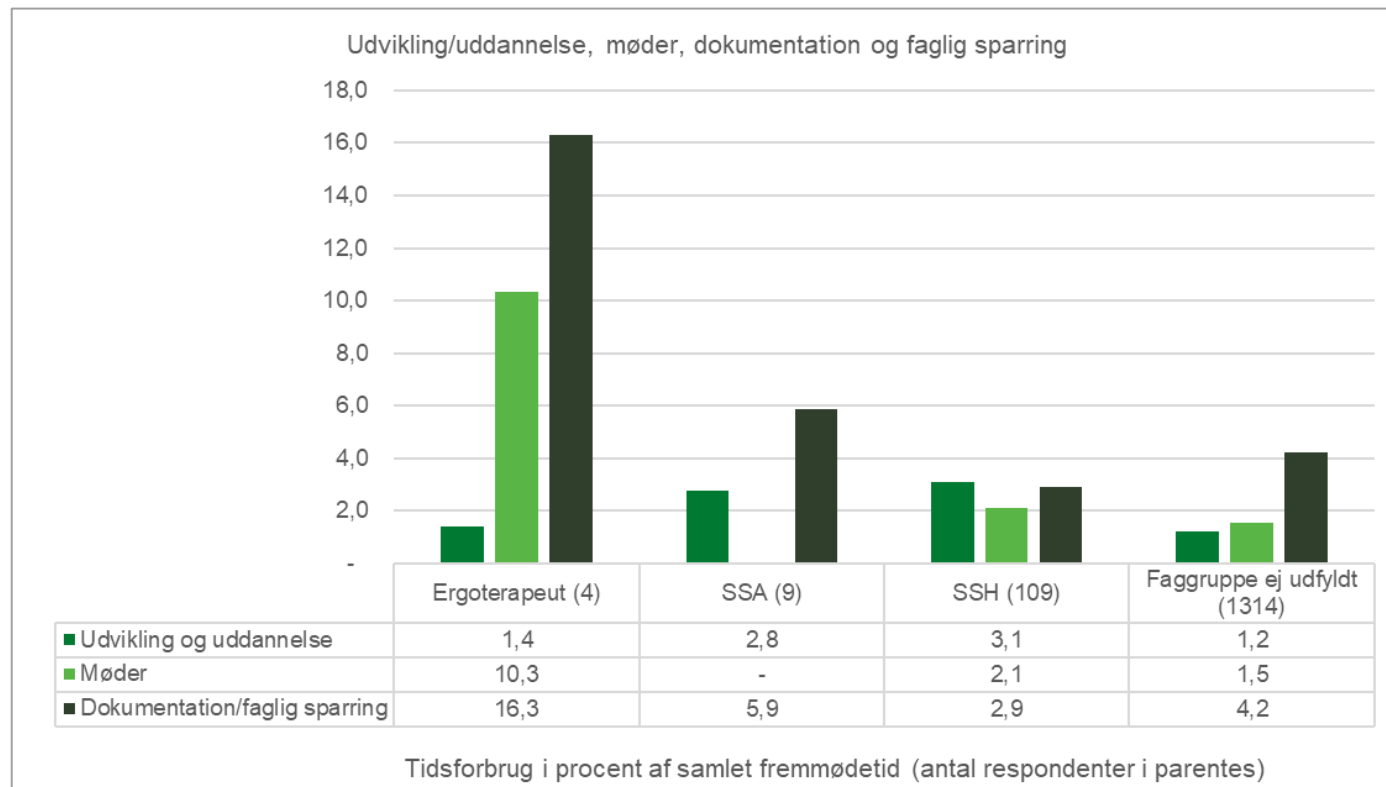


Tidsforbrug på udvikling/uddannelse, møder, dokumentation og faglig sparring for SSA, SSH m.fl.

Medarbejderne fra andre faggrupper end sygeplejersker (SSA, SSH m.fl.) har i gennemsnit registreret:

- 1,4 pct. af deres fremmødetid som anvendt på udvikling og uddannelse, hvilket omfatter at undervise og modtage undervisning
- 1,6 pct. af deres fremmødetid som anvendt på møder, hvilket omfatter personale-, planlægningsmøder, ledelsesmøder/dialog med ledelsen samt øvrige møder
- 4,1 pct. af deres fremmødetid som anvendt på dokumentation og faglig sparring, som foregår andre steder end hos borgeren.

Fordeling mellem faggrupper fremgår af søjlediagrammet, idet det bemærkes, at de fleste respondenter ikke har udfyldt faggruppe.



The word "Connector" is centered in a white, sans-serif font. It is surrounded by a cluster of green dots and thin lines of varying sizes and orientations, creating a network-like or molecular structure. The dots are scattered around the text, with some connected by short lines, suggesting a web of connections or data points.

Connector