
Revisionsrapport
***Granskning av
systemförvaltning för
journalssystemet
Cosmic***

***Landstinget i Jönköpings
län***

*Janne Swenson
Eva Lidmark*

21 januari 2014



Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Uppdrag och revisionsfrågor	3
1.3. Avgränsning, metod och genomförande	4
1.4. Läsanvisning	4
2. Iakttagelser och bedömningar	5
2.1. Etablerad systemförvaltningsmodell	5
2.1.1. Bedömning	6
2.2. Rutiner för att utvärdera och förbättra systemet.....	6
2.2.1. Bedömning	7
2.3. Omhändertata användarnas önskemål	7
2.3.1. Bedömning	9
2.4. Användare utbildas och ges stöd	9
2.4.1. Bedömning	11
2.5. Rutiner för att värdera och genomföra anpassningar enligt externa krav (t ex patientsäkerhet)	11
2.5.1. Bedömning	12
3. Har landstingsstyrelsen en ändamålsenlig styrning och uppföljning av systemförvaltningen avseende journalsystemet Cosmic?14	
4. Enkätresultat	16

Sammanfattning

PwC har av revisorerna i Landstinget i Jönköping i uppdrag att granska systemförvaltningen för journalsystemet Cosmic.

Vår bedömning är att det inom landstinget finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning av systemförvaltningen avseende journalsystemet Cosmic. En av de främsta anledningarna menar vi, är att förekomsten av och följsamheten till förvaltningsplanen genomsyrar hela förvaltningsprocessen på ett mycket positivt sätt. Representationen från såväl IT-centrum som Folkhälsa och sjukvård (FS) i systemförvaltningens organisation säkerställer att verksamhetskunnande och IT-kunnande samorganiserar.

Vad gäller hur brukarnas synpunkter på befintlig och önskad funktionalitet hanteras samt hur krav på patientsäkerhet i systemförvaltningsprocessen beaktas och hanteras kan vi konstatera att det inom båda dessa områden finns en tillfredsställande hantering inom systemförvaltningsmodellen. Det finns dock en förbättringspotential i hur prioriteringar och beslut kring ändrad funktionalitet kommuniceras till användarna.

Vår övergripande bedömning består i följande slutsatser och rekommendationer;

- Landstinget har en etablerad modell för systemförvaltning. Modellen beaktar vikten av ständig utveckling av såväl arbetssätt och rutiner, som programvara och teknik i samverkan med verksamheterna och leverantörer.
- Det finns en process och organisation för hur utvärdering och förbättringar i systemet ska gå till. Vi bedömer både process och organisation som ändamålsenliga. Däremot visar svaren på enkäten att kännedom om process och organisation bland användarna behöver öka.
- Vi bedömer också att det finns utrymme för förbättringar sett till kommunikation kring planerade och beslutade förbättringar i Cosmic då denna information idag inte finns tillgänglig för användarna.
- Tillämpningen av den övergripande målsättningen i prioriteringsprocessen bedömer vi som ändamålsenlig och tillfredsställande. Precis som företrädarna själva lyfter fram måste kommunikationsinsatser intensifieras för att på så sätt skapa förståelse och tydliggöra för verksamheten vilka prioriteringar som görs. Ett förbättringsområde är mätningar i utnyttjandet av elektroniskt utbildningsmaterial.
- Det finns en tillfredsställande organisation för att utbilda användare och ge dem stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet. Ett förbättringsområde som inbegriper såväl systemförvaltningens organisation som verksamhetschefernas ansvar är frågan om deltagande på utbildningar i Cosmic. Det är av stor vikt att verksamhetschefer säkerställer att deras

superanvändare ges möjlighet att delta på de utbildningar som FS arrangerar. På samma sätt måste verksamhetscheferna säkerställa att samtliga medarbetare deltar i de utbildningar som superanvändarna ger för användarna. Vi rekommenderar också att FS systematiskt följer upp att de utbildningar som ges till superanvändarna motsvarar deras behov.

- Det finns en tillfredsställande organisation för att utbilda användare och ge dem stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet.
- Det finns rutiner för att värdera och genomföra nödvändiga anpassningar i systemet och arbetsprocesser enligt externa krav, som patientsäkerhet och därtill hörande lagstiftning. Vi bedömer att systemförvaltningen för Cosmic skapar förutsättning för ett arbetssätt som stödjer patientsäkerheten. En utmaning som går utanför landstingets systemförvaltningsmodell är den om bristfällig funktionalitet i Cosmic där leverantören inte säger sig kunna åstadkomma en lösning. Denna fråga hanteras i den nationella kundgrupp för Cosmic-landsting som landstinget ingår i.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Landstinget har infört Cosmic, ett IT-stöd i sjukvården för vårdadministration, dokumentation och logistik. Det ska stödja alla delar av det strategiska målet God vård. Ett bra införande och en välfungerande integration av IT-stödet är en förutsättning för att åstadkomma bästa möjliga kliniska vård och resultat.

Betydelsen av nya arbetssätt betonas starkt. Cosmic har införts i hela primärvården och stora delar av specialistsjukvården. Införandet slutfördes under 2012 och övergick sedan direkt i ett kontinuerligt förbättringsarbete. Tidigare är en granskning gjord av införandeprojektet för Cambio Cosmic och i mars 2011 gjordes en uppföljning av den granskningen. Under 2011 genomförde Socialstyrelsen (SoS) en verksamhetstillsyn av införande, drift och användning av Cambio Cosmic i Landstinget i Jönköpings län.

Det framgår i SoS verksamhetstillsyn att det krävs förbättringar inom områden som är relaterade till brukarperspektiv. Det framgår även i SoS verksamhetstillsyn att det krävs förbättringar inom områden som är relaterade till patientsäkerheten¹.

Fokusområden i denna granskning är brukarperspektiv/funktionalitet och patientsäkerhet. Genom att granska landstingsstyrelsens styrning och uppföljning av systemförvaltningen inkluderas aktuella fokusområden.

1.2. Uppdrag och revisionsfrågor

PwC har av revisorerna i Landstinget i Jönköping i uppdrag att granska systemförvaltningen för journalsystemet Cosmic. Detta för att analysera hur väl denna möter förväntat behov. Granskningen avser att besvara nedanstående revisionsfråga.

Har landstingsstyrelsen en ändamålsenlig styrning och uppföljning av systemförvaltningen avseende journalsystemet Cosmic?

Hur hanteras brukarnas synpunkter på befintlig och önskad funktionalitet?

Hur beaktas och hanteras krav på patientsäkerhet i systemförvaltningsprocessen?

Följande revisionskriterier/kontrollmål bildar utgångspunkt för granskningen:

- Att det finns en etablerad systemförvaltningsmodell,

¹ I augusti 2012 avslutade Socialstyrelsen sitt ärende med bedömningen att relevanta åtgärder vidtagits från landstingets sida.

- att det finns dokumenterade rutiner för att utvärdera och vid behov förbättra systemet så att det stödjer verksamhetsprocesserna,
- att det finns rutiner för att kunna omhänderta användarnas önskemål och behov av utvecklad funktionalitet som prioriteras enligt en årlig plan,
- att användare utbildas och ges stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet,
- att det finns rutiner för att värdera och genomföra nödvändiga anpassningar i systemet och arbetsprocesser enligt externa krav (t ex patientsäkerhet och därtill hörande lagstiftning).

1.3. Avgränsning, metod och genomförande

Granskningen har utförts genom intervjuer med nyckelpersoner inom landstinget samt inläsning och genomgång av dokumentation och annat relevant material. Följande roller har intervjuats;

- Systemägare Cosmic, FS
- Systemförvaltare Cosmic, FS
- Programledare Cosmic för helheten, FS och IT-centrum
- IT-direktör, IT-centrum
- IT-systemförvaltare Cosmic, IT-centrum
- Enhetschef Kundcenter, IT-centrum

Vidare har ett möte med Cosmics användargrupp genomförts.

Det breda brukarperspektivet har tillgodosetts genom en webbaserad enkät som distribuerats till Cosmicanvändare inom ortopedi, ögon respektive medicinsk rehab vid de tre sjukhusen. Dessutom omfattas även Cosmicanvändare inom delar av primärvården av denna enkät. De vårdcentraler som webbenkäten omfattat är Apladalens vårdcentral, Bankeryds vårdcentral, Bräcke Diakoni, Vårdcentralen Nyhälsan, Eksjö vårdcentral, Rosenlunds vårdcentral, Skillingaryds vårdcentral, Sävsjö vårdcentral, Vråens vårdcentral och Wetterhälsan.

1.4. Läsanvisning

Rapporten inleds med iakttagelser och bedömningar relaterat till revisionskriterier/kontrollmål. Därefter besvaras revisionsfrågorna. Enkätresultatet presenteras i sin helhet i bilaga 1.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1. Etablerad systemförvaltningsmodell

I landstinget finns "Ramverk för systemförvaltning" sedan mars 2010. Utifrån detta ramverk togs "Systemförvaltningsplan för Vårdtjänster" fram i juli 2010 och har reviderats sedan dess². Systemförvaltningsplanen togs fram under införanderprojektet för Cosmic och har, sedan övergången till förvaltning 2012, vidareutvecklats. Vårdtjänster omfattas, per oktober 2013, av 15 förvaltningsobjekt/system och projekt som främst riktar sig till medarbetare i vården. Huvudsystemet i vården är Cosmic.

Förvaltningsobjektet Vårdtjänster omfattar både IT-stöden i sig och principerna för hur IT-stöden samspelar med verksamheten. Förvaltning och utveckling har därför två olika delar. Dels hur IT-stöden används i vården och dels en mer teknisk sida avseende själva funktionen och driften. Systemförvaltning innebär en ständig utveckling av såväl arbetssätt och rutiner, som programvara och teknik i samverkan med verksamheterna och leverantörer. Detta är även nära kopplat till utveckling av vårdprogram, uppföljning etc.

Ägarskapet för förvaltningsobjektet Vårdtjänster ligger på FS. Utveckling och förvaltning sker i nära samarbete mellan IT-system/modulförvaltare på IT-centrum och system/modulförvaltare på FS.

Systemförvaltningen bygger på behovet av att kunna samorganisera verksamhetskunnande och IT-kunnande. Den ska vara ett stöd för verksamheterna i att förtydliga IT-systemens användning och nytta i verksamheten. Vidare är förvaltningens syfte att skapa värde för patient och vårdgivare, att skapa förutsättningar för att ge rätt vård utifrån rätt information till rätt patient vid rätt tidpunkt. Detta ställer krav på strategisk planering, tydlig ansvarsfördelning samt kliniska processer/stödprocesser i samverkan.

I "Systemförvaltningsplan för Vårdtjänster" redovisas de forum, grupper och funktioner som finns för att säkerställa en fungerande systemförvaltning. Även ansvar och befogenheter per gruppering beskrivs i dokumentet likväl som mötesfrekvens.

Forum, grupper och funktioner är;

- Programstyrgrupp Vårdtjänster
- Styrgrupp Vårdtjänster
- Systemförvaltare (en från FS och en från IT)
- Förvaltningsgrupp
- Användargrupp

² 2013-10-22, version 1.1

Användargruppen, som är en av de grupperingar som företräder brukarperspektivet för Cosmic, leds av systemförvaltare och består av utsedda användarrepresentanter, som använder Cosmic i sin verksamhet. I användargruppen ingår representanter från förvaltningsgruppen, primärvården och slutenvården.

Utöver användargruppen finns ett kontaktpersonsnätverk i form av en grupp per sjukvårdsområde. Nätverket fångar upp behov, krav, önskemål och förväntningar samt används för att förmedla information från förvaltningsgruppen.

Faktagrupper, medicinska programgrupper och landstingets säkerhetsgrupp används vid behov som referensgrupper för olika frågor och kan därmed också kunna sägas företräda användarperspektivet.

2.1.1. Bedömning

Vi konstaterar att landstinget har en etablerad modell för systemförvaltning. Modellen beaktar vikten av ständig utveckling av såväl arbetssätt och rutiner, som programvara och teknik i samverkan med verksamheterna och leverantörer. Vi bedömer att modellen är ändamålsenlig.

2.2. Rutiner för att utvärdera och förbättra systemet

Förbättringsförslag relaterat till Cosmic kommer in dels via IT-centrums Service Desk, dels via förslag direkt till FS. Även planerad utveckling från systemleverantören och åtgärder som vidtagits efter incidenter eller avvikelser hanteras enligt rutinen.

Alla planerade förbättrings- och utvecklingsprojekt registreras i planeringsverktyget Kanban. Därefter klassificeras ärendet efter typ av ärende och omfattning i timmar som det potentiella projektet uppskattas till. Ärenden prioriteras även enligt Cosmics övergripande målsättning beskriven i punkt 2.3.

Den uppskattade storleksordningen styr vilka ärenden som styrgruppen tar beslut om ska gå vidare till projekt. Ärenden som uppskattas ta över 100 timmar att genomföras förs över till styrgruppen för beredning och prioritering innan denna typ av ärenden initieras.

Alla projekt enligt kategorierna *pågående*, *avslutade*, *ej startade*, *beslutade men ej startade*, *klara för beslut* respektive *projektkandidater*, sammanställs månadsvis i dokumentet "Månatlig projektöversikt". I sammanställningen framgår prioritering och tidsuppskattning.

Vid våra intervjuer har det framgått att det är en utmaning med volymen av projekt och utveckling som sker parallellt. Dessutom har landstinget aktivt avvaktat med att införa många önskemål från införandefasen vilket skapat en eftersläpning i utvecklings- och förbättringsarbetet. Förvaltningsorganisationen upplever också viss frustration över att de påverkas av många ärenden som ligger utanför systemförvaltningens påverkan, exempelvis omorganisationer som i sig kräver förändringar i Cosmic. Detta anses vara en stor bidragande orsak till att

förbättringar i systemet behöver omprioriteras med konsekvensen att planerade förbättringar önskade av användare försenas. Vissa av dessa externa förändringar har dessutom lågt värde sett till nyttan för användarna vilket i sig är en kommunikationsmässig utmaning. Den bristfälliga funktionaliteten i Cosmic vad gäller smidig hantering av landstingets organisatoriska förändringar är sedan länge en identifierad brist i systemet.

Ett område som tas upp är att det upplevs vara svårt att nå ut med information till användare när till exempel nedprioriteringar av beslutade projekt måste ske. Detta är något som också återspeglas i svaren i enkäten. Detta kan resultera i att användare som framfört utvecklingsbehov känner sig åsidosatta. Företrädarna för FS ger också exempel på att användare inte uppmärksammat att lösningen är implementerad. Detta kan bero på att det hinner gå lång tid mellan önskemålet uttrycks till att förändringen är gjord.

I enkäten ställdes frågan "Vet du hur du ska gå tillväga om du har synpunkter och/eller önskemål om förbättringar som gäller arbetssätt eller tekniken i Cosmic". Här ses en stor spridning i svaren, 47 % anger värde 0,1 eller 2 på en sex-gradig skala där värde 0 motsvarar svaret "Nej, inte alls". 51 % anger värde 3, 4 eller 5 där värde 5 motsvarar svaret "Ja, helt och hållet".

På frågan "Har du kännedom om landstingets organisation för att omhänderta synpunkter och/eller önskemål som gäller arbetssätt eller tekniken i Cosmic" anger 67 % värde 0,1 eller 2 på en sex-gradig skala där värde 0 motsvarar svaret "Nej, inte alls".

Vad gäller användarnas uppfattning om återkoppling på lämnade synpunkter och/eller önskemål, ses även här en stor spridning i svaren. En majoritet (41 %) anger värde 0,1 eller 2 på en sex-gradig skala där värde 0 motsvarar svaret "Nej, inte alls". 31 % anger värde 3, 4 eller 5 där värde 5 motsvarar svaret "Ja, helt och hållet" medan 27 % inte har någon åsikt i frågan.

2.2.1. Bedömning

Det finns en process och organisation för hur utvärdering och förbättringar i systemet ska gå till. Vi bedömer både process och organisation som ändamålsenliga. Däremot visar svaren på enkäten att kännedom om process och organisation bland användarna behöver öka. Vi bedömer också att det finns utrymme för förbättringar sett till kommunikation kring planerade och beslutade förbättringar i Cosmic. Idag finns inte denna information tillgänglig för användarna.

2.3. Omhändertar användarnas önskemål

Frågan om rutiner för att omhänderta användarnas önskemål och behov av utvecklad funktionalitet måste belysas ur tre styrningsperspektiv; det nationella, regionala samt det lokala. Detta för att förstå de olika nivåer som brukarnas synpunkter på befintlig och önskad funktionalitet gör sig gällande i.

Vad gäller det **nationella perspektivet** har Landstingen i Jönköping, Kalmar, Kronoberg, Uppsala, Värmland, Västmanland och Östergötland³, samt Capió, St Görans Sjukhus, ett etablerat samarbete kring Cosmic sedan flera år tillbaka. Syftet är att samarbeta gentemot leverantören Cambio kring förvaltning och utveckling av Cosmic. Det finns en kundgrupp Cosmic (KGC), som utgörs av samtliga IT-direktörer eller motsvarande. Kundgruppen har under det senaste året intensifierat sina diskussioner med Cambio för att komma tillrätta med leverantörens problem som bristfälliga leveranser, bristfällig hantering av felärenden och ändringshantering, för långa ledtider mellan idé till användbar produkt osv. En rad åtgärder har vidtagits från leverantörens sida och från kundsidan fortsätter strävan att agera som *en* beställare.

Även **regionalt** sker en styrning av Cosmic. Landstingsdirektörerna i sydöstra sjukvårdsregionen tog våren 2013 beslut om att regionen gemensamt ska införa de nästkommande modulerna i Cosmic. Uppdraget för verksamheterna är att identifiera, dokumentera och förankra hur en likformighet och samordning av Cosmic kan förbättra och samordna vårdprocesser inom och mellan landstingen. Enligt företrädarna för systemförvaltningen av Cosmic är detta det största samverkansprojektet i de tre landstingen någonsin. Den största utmaningen ligger i att få verksamheterna att arbeta likartat i de tre landstingen.

Ökat fokus på såväl den nationella som regionala styrningen kommer troligen, enligt företrädarna för systemförvaltningen av Cosmic, att innebära att användarna i det egna landstinget upplever att det blir svårare än idag att få gehör för förslag om förändringar i Cosmic. Kommunikationsinsatserna för att förklara de övergripande vinsterna med nationell och regional styrning av Cosmic måste med all säkerhet intensifieras enligt landstingets företrädare.

Vad gäller det **lokala perspektivet** utgår det från Systemförvaltningsplan för Vårdtjänster som beskrivs i kommande stycke.

Det finns en etablerad process för hur brukares synpunkter hanteras för befintlig och önskad funktionalitet som är beskriven i punkt 2.2. Vidare finns en fastlagd rutin för ärendehantering samt metoder för hur ärenden kategoriseras, analyseras avseende nytta, prioriteras och eventuellt genomförs. Till stöd i prioriteringsarbetet används den övergripande målsättningen för Cosmic;

- 1. Patientsäkerhet** – Användaren ska kunna ge en säker och tillförlitlig vård vilket kräver ett pålitligt och säkert system tillsammans med systematiska arbetssätt.
- 2. Faktabaserade beslut** – Användaren ska kunna tillhandahålla en vård och behandling baserad på trovärdiga och tillförlitliga fakta.
- 3. Hög kvalitet** – Användare och ledare på olika nivåer ska kunna följa vilken kvalitet som ges på vård och behandling med hjälp av tydliga rapporter. Systemet

³ Jämtland anslöt under sommaren 2013 med planerat införande under 2014.

och arbetsrutiner ska underlätta för användaren att följa riktlinjer och vårdprogram.

4. Användarvänlighet – Användaren ska uppleva att IT-stödet underlättar arbetet.

5. Kostnadseffektivitet – IT-stödet och arbetsrutiner ska tillsammans spara resurser i form av mindre dubbeldokumentation, "rätt" undersökningar och prover tas samt, smartare sätt att arbeta etc.

Nyttan av de fem perspektiven ovan vägs mot den resursinsats som krävs för utvecklingsinsatsen. Företrädare för systemförvaltningen menar att volymen ärenden, i kombination med nationella och regionala hänsyn och krav, parat med begränsade resurser gör prioriteringsarbetet komplext och ställer stora krav på kommunikationsinsatser gentemot användare. Det framgår vid träffen med användargruppen att de inte har full insikt i den planerade utveckling som är kommunicerad. Detta bekräftas även med enkätfrågan som avser användarnas kännedom om vilken vidareutveckling som är beslutad för Cosmic. Där anger 39 % av de som besvarade enkäten att de inte alls har någon kännedom om detta, vilket tyder på att informationen inte alltid når fram.

Nyheter i systemet annonseras på intranätet via "Cosmicnytt" men det finns även planer att regelbundet distribuera ett nyhetsbrev där samlad information om historiska nyheter finns.

Av enkäten framgår att de vanligaste sätten att ta del av information och nyheter om Cosmic är via Cosmicnyheter på intranätet, via superanvändare och via arbetsplatsträffar.

2.3.1. Bedömning

Det finns en komplexitet i att ta hand om användares önskemål då förändringar i systemet ska beaktas i tre nivåer, nationellt, regionalt och lokalt. Vi bedömer tillämpningen av den övergripande målsättningen i prioriteringsprocessen som ändamålsenlig och tillfredsställande. Precis som företrädarna själva lyfter fram måste kommunikationsinsatser intensifieras för att på så sätt skapa förståelse och tydliggöra för verksamheten vilka prioriteringar som görs. Ett förbättringsområde är mätningar i nyttjandet av elektroniskt utbildningsmaterial.

2.4. Användare utbildas och ges stöd

FS utbildar verksamheternas superanvändare i systemet. Utbildningen omfattar såväl Cosmics funktionalitet som det rekommenderade arbetssättet.

Repetitionsutbildningar hålls kontinuerligt för superanvändare samt även utbildningar för uppdatering kring nyheter. FS skyldighet är att tillhandahålla utbildningar men det är verksamhetschefer som tillser att superanvändare deltar på dessa. FS ansvarar också för att ta fram manualer och utbildningsmaterial vilka är publicerade på intranätet. Vad gäller användningen av användarmanualer uppfattar representanter för FS att vissa handhavandefel beror på att framtagna lathundar inte används i tillräckligt stor utsträckning.

Superanvändarna utbildar i sin tur slutanvändarna inom sitt respektive verksamhetsområde. Superanvändare/utbildare utses på varje klinik och ska av verksamhetschefen ges förutsättningar att uppfylla nedanstående kriterier:

- Ha god kunskap om kliniken som helhet, alla dess verksamheter och flöden.
- Ha en god helhetsbild över Cosmic och dess olika moduler.
- Ha spetskompetens inom minst 1 av modulerna.
- Vara handledare i Cosmic inom kliniken.
- Ansvara för utbildning och information gällande ny funktionalitet i Cosmic till samtliga medarbetare inom kliniken enligt landstingsövergripande manualer och riktlinjer.
- Utbilda nya medarbetare och studenter kontinuerligt.
- Svara för daglig support till användarna.

I enkäten ställdes frågan om deltagande i Cosmic-utbildning. 19 % av de som besvarat enkäten anger att de inte deltagit i någon användarutbildning. 61 % angav att de deltagit i utbildning anordnad och genomförd av den egna enhetens superanvändare. På frågan om man är nöjd med utbildningen anger 77 % värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret "*Ja, helt och hållet*" och värde 0 motsvarar svaret "*Nej, inte alls*". I kommentarerna efterfrågas dock möjlighet till repetitionsutbildning/kontinuerlig utbildning/årliga utbildningar.

Av de 20 % som angivit att man deltagit i utbildning till superanvändare anordnad av FS, anger även här 77 % värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret "*Ja, helt och hållet*" och värde 0 motsvarar svaret "*Nej, inte alls*". I kommentarerna efterfrågas möjligheten att ge återkoppling på utbildningen för att på så sätt kunna förbättra den allteftersom. Även här kommenteras behovet av repetitionsutbildningar.

Av de kommentarer som lämnats oberoende vilken utbildning användaren har genomgått märks t ex önskemål om möjlighet till återkommande utbildning och att det är viktigt att utbildarna har kunskap om verksamheterna då Cosmic bygger på förändrat arbetssätt.

I samtliga kommentarsfält relaterat till frågor om utbildning ges flera positiva kommentarer till superanvändarna och den viktiga funktion de fyller.

Vad gäller supportärenden finns sedan 1 nov 2013 en ny funktion inom IT-centrums servicedesk som ska hantera Cosmics supportärenden. Detta för att landstingets slutanvändare ska ha en väg in för supportärenden. Syftet är att förbättra supportupplevelsen och skapa ett mervärde för användaren. Funktionen hanterar initialt teknikrelaterade frågor men även verksamhets- och användarfrågor ska på sikt inkluderas. Vidare finns det planer för att FS ska få tillgång till ärendehanteringssystemet. Idag hanteras de frågor som kommer till FS i ett eget spår och detta ska på sikt upphöra. En synergieffekt av centralisering av

supportärenden är att FS avlastas och att IT-centrums ärendesystem nyttjas. Detta skapar förutsättning för bättre uppföljning av ärendestatistik samt möjliggör för användarna att följa sitt ärende via det ärendenummer som genereras, något som är efterfrågat enligt användargruppen.

På enkätfrågan *"Vet du vart eller till vem du ska vända dig för att få support/hjälp med olika problem i Cosmic"* angav 88 % värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret *"Ja, helt och hållet"* och värde 0 motsvarar svaret *"Nej, inte alls"*. Av kommentarerna framgår att superanvändarna fyller en viktig funktion i detta avseende. Vad gäller tillgång på support anger 69 % värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret *"Jag får hjälp direkt"* och värde 0 motsvarar svaret *"Jag får vänta alldeles för länge"*. 18 % av de som besvarat enkäten har ingen åsikt i frågan.

2.4.1. Bedömning

Vi bedömer att det finns en tillfredsställande organisation för att utbilda användare och ge dem stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet.

Ett förbättringsområde som inbegriper såväl systemförvaltningens organisation som verksamhetschefernas ansvar är frågan om deltagande på utbildningar i Cosmic. Det är av stor vikt att verksamhetschefer säkerställer att deras superanvändare ges möjlighet att delta på de utbildningar som FS arrangerar. På samma sätt måste verksamhetscheferna säkerställa att samtliga medarbetare deltar i de utbildningar som superanvändarna ger för användarna. Vi rekommenderar också att FS systematiskt följer upp att de utbildningar som ges till superanvändarna motsvarar deras behov.

2.5. Rutiner för att värdera och genomföra anpassningar enligt externa krav (t ex patientsäkerhet)

Rutiner för att värdera och genomföra anpassningar för externa krav följer samma process om är beskriven ovan.

Den övergripande målsättningen för införande av Cosmic tillsammans med nya arbetssätt listas i fem punkter där patientsäkerhetsperspektivet kommer först som den viktigaste punkten;

1. **Patientsäkert** - säker och tillförlitlig vård kräver ett pålitligt och säkert system tillsammans med systematiska arbetssätt
2. **Faktabaserade beslut** – trovärdig och tillgänglig fakta
3. **Hög kvalitet** – genom att följa riktlinjer och vårdprogram
4. **Användarvänligt** – underlättar arbetet
5. **Kostnadseffektivt** – mindre dubbelarbete, rätt undersökningar och prover, effektiva arbetssätt

Fokus på patientsäkerhet i systemförvaltningen av Cosmic tar sig uttryck på olika sätt. FS har nära samverkan med chefläkarna, kontinuerliga kontakter med verksamheten för att inhämta synpunkter och behov mm. Det pågår också kontinuerlig utbildning i användandet av Cosmic med fokus på följsamhet till gällande rutiner. Alla nyheter kring Cosmic uppdateras kontinuerligt via kontaktpersonsnätverket, utbildningar samt via nyhetsflödet på landstingets intranät.

I praktiken handlar patientsäkerhetsarbetet i Cosmic om att via systemet tillhandahålla beslutsstöds mallar, vårdplans mallar byggda på vårdriktlinjer, läkemedels mallar, gemensam läkemedels lista, journalvy med tydlig sökbarhet mm. Andra exempel är förbättring av logg-kontroller, fortsatt uppbyggnad av journal mallar och läkemedels mallar, tydliggörande av vårdrelation, behörighet osv.

Systemförvaltningen för Cosmic använder sig dessutom av ett rapportverktyg, kallat Diverportalen, för att ta fram underlag för kontinuerlig uppföljning av patientsäkerheten. Exempel på kontrollrapporter som stödjer patientsäkerhetsarbetet, är statistik över antal patienter väntande till första besök, antal återinskrivna, antal signerade anteckningar, antal avbokningar/ombokningar, receptförskrivning, epikriser m.m. Dessa rapporter uppdateras varje dygn och respektive verksamhetschef avgör vem/vilka inom verksamheten som ska ha behörighet till dessa rapporter. Det är verksamhetschefen som ansvarar för de eventuella åtgärder som ska vidtas vid avvikelser mot uppställda mål relaterat till parametrarna ovan.

En annan aspekt av patientsäkerheten är enkätfrågan om användaren anser sig ha tillräckliga kunskaper för att använda Cosmic. Där anger 90 % värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret "Ja, helt och hållet" och värde 0 motsvarar svaret "Nej, inte alls". Flera kommentarer handlar om behov av fördjupning och antaganden om att det finns funktioner som inte är kända och som vid kännedom skulle kunna leda till ökad effektivitet i användandet.

Även deltagande i utbildningar för Cosmic-användare kan sägas ha en koppling till patientsäkerhetsperspektivet. I enkäten framgår det att 19 % av de som besvarat enkäten angett att de inte har deltagit i användarutbildning.

En annan fråga i enkäten som har bäring på patientsäkerhetsaspekten är om användaren upplever patientinformationen i Cosmic som överskådlig. 72 % angav värde 3, 4 eller 5 på en sex-gradig skala där värde 5 motsvarar svaret "Ja, helt och hållet" och värde 0 motsvarar svaret "Nej, inte alls".

2.5.1. Bedömning

Vi bedömer att det finns rutiner för att värdera och genomföra nödvändiga anpassningar i systemet och arbetsprocesser enligt externa krav (t ex patientsäkerhet och därtill hörande lagstiftning). Vi bedömer att systemförvaltningen för Cosmic skapar förutsättning för ett arbetssätt som stödjer patientsäkerheten.

En utmaning som går utanför landstingets systemförvaltningsmodell är den om bristfällig funktionalitet i Cosmic där leverantören inte säger sig kunna åstadkomma en lösning. Denna fråga hanteras i den nationella kundgrupp för Cosmic-landsting som landstinget ingår i.

3. *Har landstingsstyrelsen en ändamålsenlig styrning och uppföljning av systemförvaltningen avseende journalsystemet Cosmic?*

Vår bedömning är att det inom landstinget finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning av systemförvaltningen avseende journalsystemet Cosmic. En av de främsta anledningarna menar vi, är att förekomsten av och följsamheten till förvaltningsplanen genomsyrar hela förvaltningsprocessen på ett mycket positivt sätt. Representationen från såväl IT-centrum som FS i systemförvaltningens organisation säkerställer att verksamhetskunnande och IT-kunnande samorganiserar.

Vad gäller hur brukarnas synpunkter på befintlig och önskad funktionalitet hanteras samt hur krav på patientsäkerhet i systemförvaltningsprocessen beaktas och hanteras kan vi konstatera att det inom båda dessa områden finns en tillfredsställande hantering inom systemförvaltningsmodellen. Det finns dock en förbättringspotential i hur prioriteringar och beslut kring ändrad funktionalitet kommuniceras till användarna.

Vår övergripande bedömning består i följande slutsatser och rekommendationer;

- Landstinget har en etablerad modell för systemförvaltning. Modellen beaktar vikten av ständig utveckling av såväl arbetssätt och rutiner, som programvara och teknik i samverkan med verksamheterna och leverantörer.
- Det finns en process och organisation för hur utvärdering och förbättringar i systemet ska gå till. Vi bedömer både process och organisation som ändamålsenliga. Däremot visar svaren på enkäten att kännedom om process och organisation bland användarna behöver öka.
- Vi bedömer också att det finns utrymme för förbättringar sett till kommunikation kring planerade och beslutade förbättringar i Cosmic då denna information idag inte finns tillgänglig för användarna.
- Tillämpningen av den övergripande målsättningen i prioriteringsprocessen bedömer vi som ändamålsenlig och tillfredsställande. Precis som företrädarna själva lyfter fram måste kommunikationsinsatser intensifieras för att på så sätt skapa förståelse och tydliggöra för verksamheten vilka prioriteringar som görs. Ett förbättringsområde är mätningar i nyttjandet av elektroniskt utbildningsmaterial.
- Det finns en tillfredsställande organisation för att utbilda användare och ge dem stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet. Ett

förbättringsområde som inbegriper såväl systemförvaltningens organisation som verksamhetschefernas ansvar är frågan om deltagande på utbildningar i Cosmic. Det är av stor vikt att verksamhetschefer säkerställer att deras superanvändare ges möjlighet att delta på de utbildningar som FS arrangerar. På samma sätt måste verksamhetscheferna säkerställa att samtliga medarbetare deltar i de utbildningar som superanvändarna ger för användarna. Vi rekommenderar också att FS systematiskt följer upp att de utbildningar som ges till superanvändarna motsvarar deras behov.

- Det finns en tillfredsställande organisation för att utbilda användare och ge dem stöd i arbetsprocessen och systemets funktionalitet.
- Det finns rutiner för att värdera och genomföra nödvändiga anpassningar i systemet och arbetsprocesser enligt externa krav, som patientsäkerhet och därtill hörande lagstiftning. Vi bedömer att systemförvaltningen för Cosmic skapar förutsättning för ett arbetssätt som stödjer patientsäkerheten. En utmaning som går utanför landstingets systemförvaltningsmodell är den om bristfällig funktionalitet i Cosmic där leverantören inte säger sig kunna åstadkomma en lösning. Denna fråga hanteras i den nationella kundgrupp för Cosmic-landsting som landstinget ingår i.

4. *Enkätresultat*

Enkäten distribuerades till 995 Cosmicanvändare inom ortopedi, ögon respektive medicinsk rehab vid de tre sjukhusen samt till följande vårdcentraler; Apladalens vårdcentral, Bankeryds vårdcentral, Bräcke Diakoni, Vårdcentralen Nyhälsan, Eksjö vårdcentral, Rosenlunds vårdcentral, Skillingaryds vårdcentral, Sävsjö vårdcentral, Vråens vårdcentral och Wetterhälsan.

Av de som angett sin arbetsplats (92 %) tillhör 36 % ortopediska kliniken, 13 % ögonkliniken och 8 % Eksjö vårdcentral. Resten fördelas mellan övriga arbetsplatser.

Av dessa 995 personer svarade 410 vilket ger en svarsfrekvens på 41 %. Flest svaranden finns bland vårdadministratörer (20 %), läkare (19 %) och sjuksköterskor (18 %).

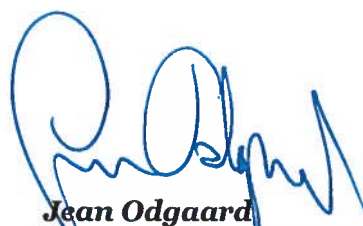
Totalt 61 % anger att de använder Cosmic större delen av arbetstiden följt av 32 % som anger att de använder systemet flera gånger per dag.

Det kompletta enkätunderlaget presenteras i bilaga 1.

21 januari 2014



Janne Swenson
Projektledare



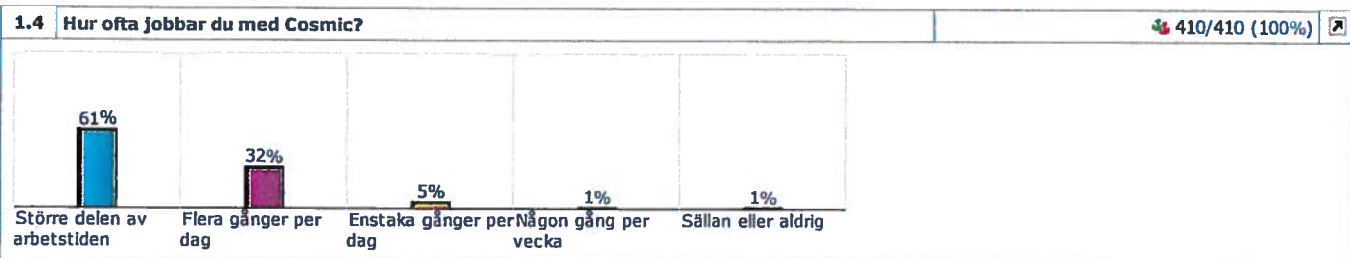
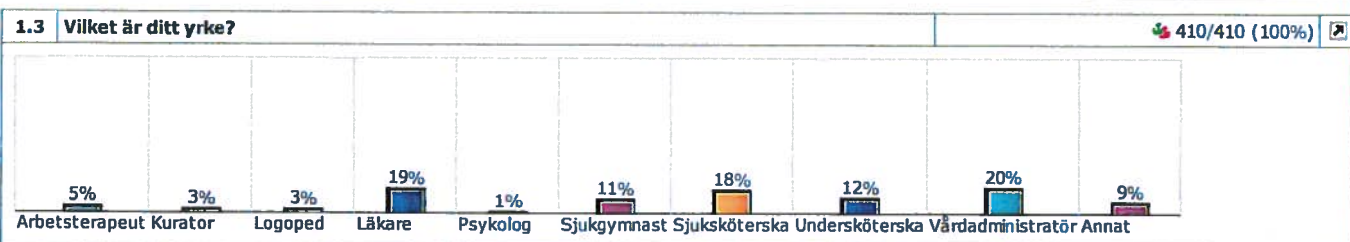
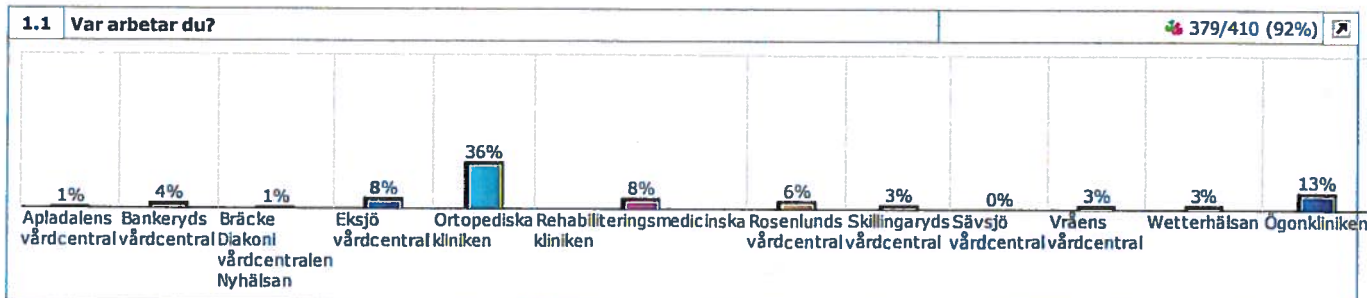
Jean Odgaard
Uppdragsledare

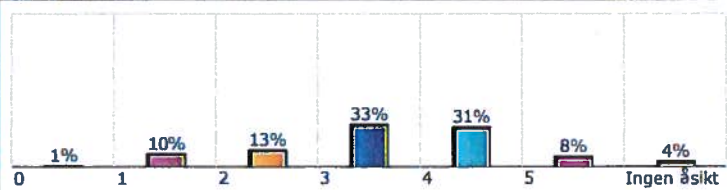
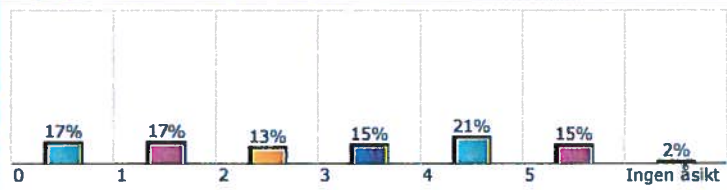
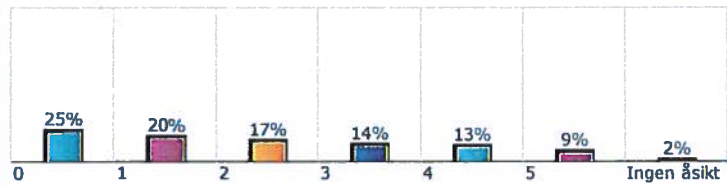
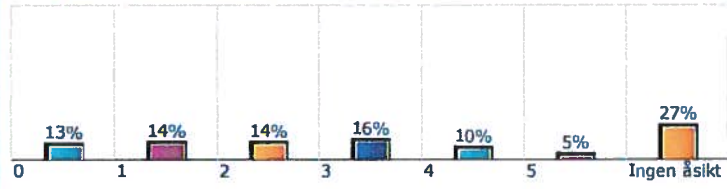
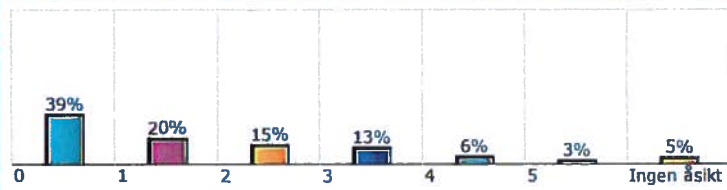
Enkätresultat

Urval

(antal mottagare av enkäten) 995 (100%) (påbörjad, ej slutförd) 34 (3%)
(besvarat enkäten) 410 (41%) (ej öppnat enkäten) 551 (55%)

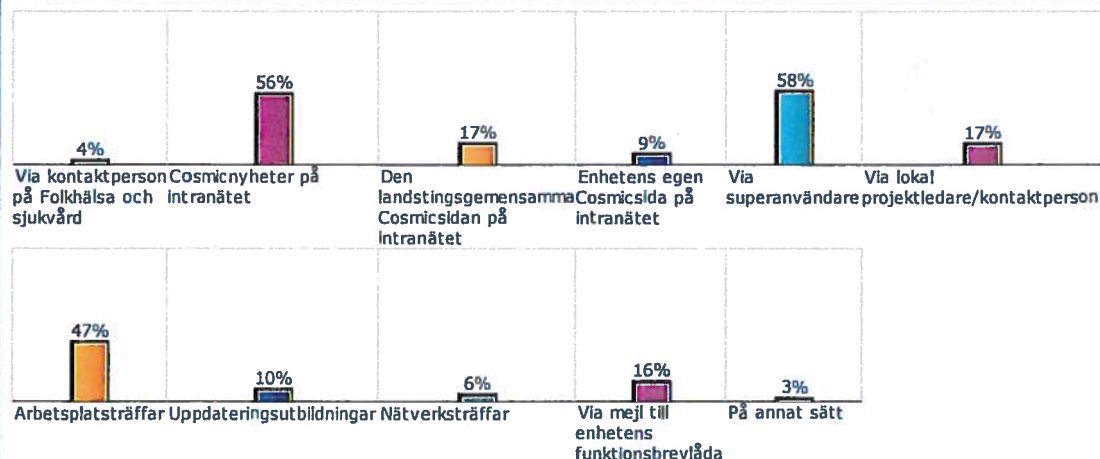
1



2.1 Upplever du att patientinformationen i Cosmic är överskådlig?	410/410 (100%)
 0 = Nej, inte alls 5 = Ja, helt och hållet	
2.2 Vet du hur du ska gå tillväga om du har synpunkter och/eller önskemål om förbättringar som gäller arbetssätt eller tekniken i Cosmic?	410/410 (100%)
 0 = Nej, inte alls 5 = Ja, helt och hållet	
2.3 Har du kännedom om landstingets organisation för att omhänderta synpunkter och/eller önskemål som gäller arbetssätt eller tekniken i Cosmic?	410/410 (100%)
 0 = Nej, inte alls 5 = Ja, helt och hållet	
2.4 Får du återkoppling på de synpunkter och/eller önskemål du lämnat på arbetssätt eller tekniken i Cosmic?	410/410 (100%)
 0 = Nej, inte alls 5 = Ja, helt och hållet	
2.5 Har du kännedom om vilken vidareutveckling som är beslutad för Cosmic?	410/410 (100%)
 0 = Nej, inte alls 5 = Ja, helt och hållet	

3.1 Hur får du information och nyheter om Cosmic (flera alternativ går att välja)?

406/410 (99%)



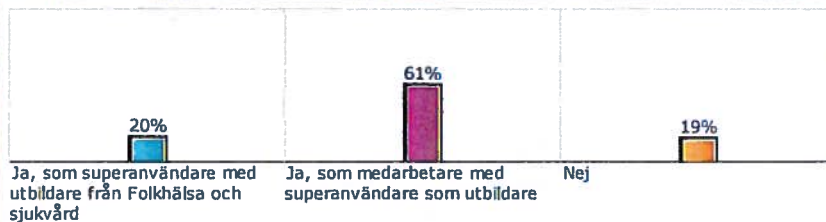
3.2 Kommentar

26/410 (6%)

- o Chefen
- o Cosmic verkar vara svårt att justeras till våra behov vi får i stället anpassa oss till cosmic.
- o Cosmic är inte logiskt och när du är i programmet är det inte tydligt vart du är någonstans...
- o Det kan vara svårt att hitta det man söker om man söker något specifikt i Cosmicmanualen. Skulle vara bättre med tydligare överskrift, ord som bättre beskriver vad manualen innehåller. Som det är nu får man klicka, läsa, leta och leta lite till. När nyheter publiceras är det bra att förklara om det är nyhet för vårdcentraler eller sjukhus - ibland gäller inte nyheten alla.
- o Fönstret kan se annorlunda ut och då ser man att något är ändrat
- o Genom användning.
- o Har aldrig fått någon sådan information
- o Har en mycket bra superanvändare som ger oss nyheter fortlöpande
- o Har även varit superanvändare under förberedelseiden och vårt första år i Cosmic
- o Ibland kommer någon ex från akuten och visar att någonmdul ser annorlunda ut och att vi nu ska klicka där där där och där för att hitta eller registrera något
- o Inga nyheter
- o Jag använder aldrig Cosmic.
- o Jag har förstås tillgång till Cosmic-nyheter på intranätet, men följer dem inte. I allt informationsflöde vi drunknar i totalt, prioriteras det snabbt bort.
- o Jag är själv superanvändare men får ju trots det ingen specificerad information skickad till mig. jag läser det som syns i mitt flöde på intranätet.
- o Jag är själv superanvändare och kontaktperson varför jag då inte får information från kontaktperson eller arbetsplatsträff då det är jag som informerar där.
- o Många synpunkter luftas men man får inte intrycket att något händer med dem...
- o Nyheterna gällde inte just det jag arbetar med därför har jag inte sett nyttan med det för egen del eller gått in och provat, tyvärr
- o På Kontaktpersonnätverken får vi mycket bra information om det som är nytt i cosmic.
- o Saknar uppdateringsutbildningar!!!!
- o Tidschema för patientomhändertagande är så pass pressad att det inte finns någon tid för uppföljning av nyheter inom Cosmic
- o Vi har en vårdadministratör, Therese Henriksson, som är väldigt duktig på Cosmic och informerar om alla nyheter.
- o Via kollegor, högst informellt.
- o Vårdadministratör på APT
- o funkar dåligt
- o ingen information
- o Är superanvändare.

3.3 Har du deltagit i användarutbildning?

410/410 (100%)



3.4 Kommentarer

22/410 (5%)

- Basala delar för att skriva journal och ta fram uppgifter. Jag har sedan lärt mig några mer funktioner när så behövs.
- Det hade behövts fler än 2 superanvändare för oss sekreterare, på tok för lite resurser
- Detta var 2011
- Endast innan införandet. Skulle vara bra med vidareutbildning, man upptäcker hela tiden nya saker. Svårt att veta hur man ska hitta i Cosmic, konstiga "namn" och ingen självklar klickväg.
- Fick utbildning i Cosmic när jag arbetade på vårdavdelning. Har nu arbetat på mottagning drygt ett halvt år. Det är ett helt annat arbetssätt med Cosmic på mottagningen. Känner därför att jag inte har helt koll på hur systemet fungerar och alla funktioner.
- Gick utbildning i Östergötland före anställning i Jönköping.
- Har bara fått genomgång av vår lokala kontaktperson.
- Har nu utsetts till superanvändare på enheten men då finns det ingen utbildning utan då ska man fortsätta i den rollen enbart som "självlärd"
- Hela utbildningen av Cosmic var dålig. Det var alldeles för många saker som man skulle lära sig på alldeles för kort tid. De flesta som utbildade var långt från "verkliga" och kunde bara sin egen "modul". Man fick svar som "det får du fråga XX som kan den den eller den modulen. Det tog lång tid att förstå hur alla moduler hängde ihop.

Viktigt när man gör en sådan här stor förändring av arbetssätt att man som utbildare har kunskap om hur det ser ut på kinkerna.

Sedan är Cosmic checklista något som skapat en massa arbete för vårdadministratörer som ska sitta och rätta efter läkare/sjuksköterskor. VEM KOLLAR ATT VÅRDADMINISTRATÖRERNA GÖR RÄTT??? ELLER ÄR DET SÅ ATT VI ÄR OFELBARA!!!

Läkare/sjuksköterskor bryr sig om inte om att göra rätt när man vet att någon annan sitter och rättar det jag gjort fel.

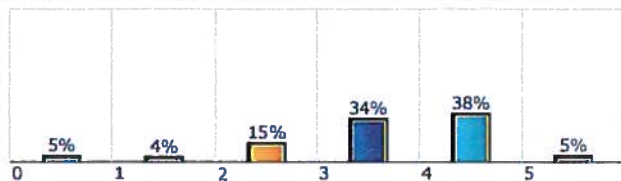
All tidsvinst som gjort med Cosmic har ätits upp av Cosmic checklista.

Hur många vårdadministratörer/superanvändare blev sjukskrivna under/efter införandet av Cosmic? Jag vet att det var så både på min egen klinik och även på andra kliniker

- Ja, teoretiskt när vi införde Cosmic som piloter
- Jag deltog i mötet på Spira där delar av framtidens Cosmic visade men hur det sedan införs och när har jag inte kunskap om.
- Jag lever inte riktigt upp till min superanvändarroll eftersom vi har Therese Henriksson som, som sagt, är väldigt duktig på Cosmic och informellt har fått den rollen på vår mottagning. Har man frågor kring Cosmic vänder sig nog de flesta här till henne snarare än till mig.
- Som medarbetare med annan utbildare då vi var piloter
- Var föräldraledig när dessa genomfördes.
- Var föräldraledig vid införandet av Cosmic
- Var föräldraledig vid införandet och när jag kom tillbaka fick jag genomgång på ca 60 min av min superanvändare, men ingen annan utbildning.
- Vi har emmycket engagerade och duktiga superanvändare som gjorde ett fantastiskt jobb i samband med införandet och som fortsätter guida oss.
- Vid införandet
- Vid start cosmic 2011
- Vissa av frågorna hittills har inget passande svar
- Initial utb samt att de visat någon ändring i systemet.
- vi har inte organisationen med superanvändare hos oss, då vi var de första som startade med Cosmic och har inte kört det fullt ut, men jag är en form av superanvändare för läkarna och håller mig uppdaterad

4.1 Är du nöjd med användarutbildningen som superanvändare?

80/410 (20%)



0 = Nej, inte alls

5 = Ja, fullt ut

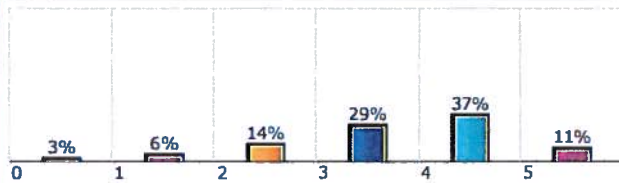
4.2 Kommentarer

14/410 (3%)

- Den var inte tillräckligt omfattande det är mycket man har fått tagit reda på själv och lärt sig av andra och inte Cosmic införande grupp.
- Denna fråga skulle ställts i samband med utbildningen. Vi var många som hade synpunkter på upplägg och i vissa fall kvalitet, men fick inte någon gång under utbildningen göra en utvärdering. Lite konstigt, med tanke på att man då missar chansen att ta till sig synpunkterna och kanske justera följande utbildningar.
- Det här är första gången någon frågar hur utbildningen har varit. Det har inte varit någon evaluering efter genomförda utbildningspass. Till att börja med var utbildningarna väldigt röriga eftersom vi fick det modulvis utan att få någon beskrivning/demonstration av hur modulema hänger samman. Det var även direkt ansvarslost att förvänta att vi själva utan guidning skulle bestämma innehållet i systemet när vi inte förstod konsekvensen av valen. Det har blivit en hel del felaktigheter. Konsekvensen för det är att det försvårar statistikhämtning samt att det blir ologiska registreringar, dubbla benämningar mm.
- Det kunde varit på sin plats att ta tillvara erfarenheterna från de kliniker som redan gått in i Cosmic vid utbildning av superanvändare. Vi fick komma på själva hur man gjorde många gånger. Ingen utbildning alls i operationsbokningar. Då inte Cosmic Craft finns ännu hos oss kunde vi fått hjälp med hur vi skulle göra med dessa bokningar.
- Dom är ofta röriga och för mycket tid läggs på det som komma skall som inte är beslutat, bara vision.
- Då vår mottagnings verksamhet är väldigt olik de flesta andras så var huvuddelen av utbildningen mer eller mindre irrelevant för oss, vilket gjorde det ganska svårt att upprätthålla intresse och uppmärksamhet. Vi skulle ha önskat en betydligt kortare men mer intensiv utbildning som var bättre anpassad för vår verksamhet och i nära anslutning till införandet.
- Ej aktuellt längre. Genomgick utbildning för 3 år sedan.
- Hade varit bra om man haft varje yrkeskategori för sig vid utbildningstillfällena.
- Inte bra att kombinera utbildningstillfällen mottagning/avdelning eftersom många frågor kom från avdelning som inte berörde mottagning. Genom detta blev det ibland oklart vad som gällde.
- Jag är nöjd med den grundutbildning vi fick i Cosmic 2 som superanvändare
- Saknar både repetitionsutbildningar för "oss gamla" samt grundutbildningar för nya superanvändare och medarbetare. Finns inte tid eller kunskap att på enheten ge rätt utbildning i alla Cosmics funktioner.
- Se förra frågan.
- Tyckte det fanns alldeles för mycket utrymme att hitta på egna lösningar i cosmic. Skulle vara hårdare regler gällande dokumentation.
- varför utbildades vi som en grupp och inte enskilt i de olika arbetsbefattningarna. En USK SSK Sekreterare och Läkare har helt skilda behov Ingen orkade utbildas flera dagar i sträck i varje litet område i Cosmic. Detta resulterade att man kunde väldigt lite om alldeles för mycket. Otroligt ineffektivt.

5.1 Är du nöjd med användarutbildningen som medarbetare?

252/410 (61%)



0 = Nej, inte alls
5 = Ja, helt och hållet

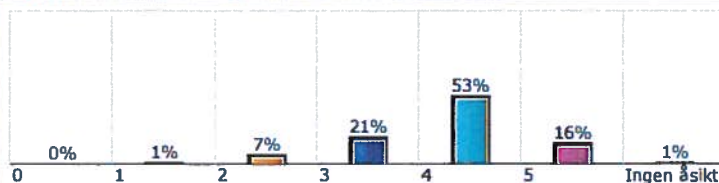
5.2 Kommentarer

25/410 (6%)

- Behövs mer repetitionstillfällen och viktigt att alla gör lika.
- Det kunde blivit bättre
- Det var väldigt mycket, så det blev som "korvstoppling" i huvudet, nu fattar jag inte att jag kunnat lära mig så mycket....
- För mycket på en gång. Anpassningen till ens arbetsområde var inte optimal, vi fick lära oss rena sekreteraruppgifter. Systemet är så oöverskådligt att det var som att svälja en hel pizza i en tugga.
- För snabb, superanvändaren är super och jobbat mycket i/med cosmic samt utvecklat och jobbat massor innan vi ens hade sett systemet. Svårt då tycker jag.
- Första utb helt ok. Svagare vidareutbildning vid förändring
- Hade gärna varit superanvändare.
- Ja, men det var länge sedan!
- Jag fick ingen introduktion i Cosmicarbetet på mottagningen. Fick sitta med lite övningsuppgifter själv vid något tillfälle. Har tittat och lärt mig hur andra gör.
- Jag har synproblem och den utbildningen var inte anpassad
- Just då 2011 var det väl bra. Jag fick veta hur en del av funktionerna skulle användas. Mycket har ju ändrats sedan dess och kan väl säga att jag kanske använder och kan systemet någorlunda till hälften ungefär.
- Kom in i ett tidigt skede Öxnehaga vc, då fanns inte min profession i systemet ännu, sökorden för min profession saknades osv, men utbildarna gjorde sitt bästa.
- Kontinuerlig utbildning måste ske
- Kunde varit mer fokuserat på det jag behöver inte så mycket på administratörers.
- Man fick ett hum om hur det funkar. Svårare när man väl satt igång med Cosmic.
- Nej man hade behövt mycket mer utbildning än de dagar man fick. Man får ju pröva sig fram.
- Nej, när vi sedan introducerade systemet hade vi många superanvändare på plats i det kliniska arbetet, men då var jag inte här utan på andra kliniker på sidoutbildningar. Jag tror det fortfarande ligger mig i fatet.
- När utbildning i flera led sker är det stor risk för att viktig information går förlorad. Information når ibland inte fram till alla. Viktigt att alla får samma information och att alla gör ungefär lika.
- Som pilotvårdcentral hade vi dels utbildning i Jönköping och dels cosmicfolk på plats första dagarna vid uppstart.
- Utbildningen skedde innan systemet var infört. Uppföljande utbildning efter att vi lärt oss systemet och dess brister hade varit önskvärt.
- Viktigt dock med repetitioner årligen
- Vill kunna mera
- det var ju vid införandet och är länge sedan.
- snabbfunktioner??
- utbildningsvyn skulle vara mer lik den "riktiga" man skulle använda just på sin arbetsplats.

6.1 Anser du att du har tillräckliga kunskaper för att använda Cosmic?

410/410 (100%)



0 = Nej, inte alls
5 = Ja, fullt ut

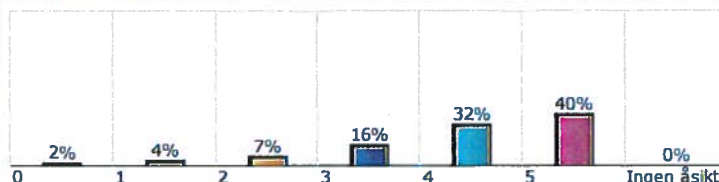
6.2 Kommentar

18/410 (4%)

- Det är svårt att få en övergripande bild över hur flödet ser ut på olika nivåer. Hur kassans moduler skiljer sig med det Cosmic som jag använder osv.
- Efter snart 3 års användande kan jag använda tillämpliga delar, ja. Man ser då också saker som definitivt borde förbättras!!
- För det arbetsuppgifter som jag ska göra så är jag relativt uppdaterad.
- För mitt dagliga arbete har jag tillräckliga kunskaper men det finns säkert flera finesser som jag inte känner till men hade kunnat använda om jag visste att de finns. Dålig uppdatering och utbildning kring detta för oss "vanliga" användare. Informationen stannar någonstans på vägen och når inte oss som behöver den.
- I de lägen jag inte vet finns superanvändare tillgängliga och i andra fall behöver jag inte kunskapen för mitt arbete.
- I det stora hela men finns alltid fördjupning att lära sig.
- Ja, men inte på ett effektivt sätt, och säkert inte så mycket som jag skulle kunna utnyttja systemet om jag bara kunde.
- Jag har ju jobbat i det under mer än ett år så det hoppas jag
- Jag klarar mig utmärkt i arbetet men det finns säkert flera kluriga lösningar som jag inte vet om.
- Kan de funktioner vi behöver använda oss av. Alla kliniker/enheter har inte samma behovsnivå.
- Lär mig hela tiden.
- Man lär sig något nytt varje dag efter 2,5 år och då oftast v någon kollega som visar.
- Stöter man på något man inte kan så är det alltid någon annan att fråga
- Svårt att komma ihåg hur man gör om man inte använder vissa delar så mycket
- Tar tid att hitta alla användningsomr, finns nog massor av fördelar och information man kan få fram om man kan systemet. Tid att sitta och "harva" har man definitivt inte som sjuksköterska. Man får lära en bit i taget vart efter man använder systemet. Svårt att veta hur/var man ska skriva i journalen. Tilläggs ska att vi hade ett MYCKET lättarbetat system innan dvs Medidoc. Cosmic är som ett skrivbord fullt med papper!
- går att förbättra .
- som sjukgymnast är vi hänvisade till att skriva journaler på egen hand.
- till det jag behöver

6.3 Vet du vart eller till vem du ska vända dig för att få support/hjälp med olika problem med Cosmic?

410/410 (100%)



0 = Nej, ingen aning
5 = Ja, i alla lägen

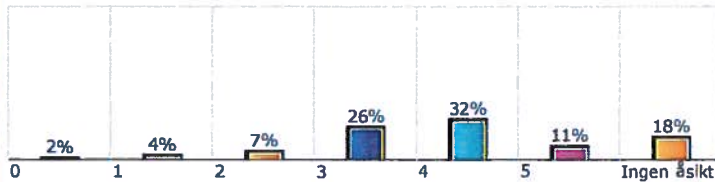
6.4 Kommentar

14/410 (3%)

- 1. Ansvarig sekreterare.
- 2. Maila ngn i cosmicgruppen
- 3. Anmäler fel till IT-enheten.
- IT-kontaktpersonerna på vårdcentralen
- Jag vänder mig till superanvändare, men de är inte alltid tillgängliga på arbetsplatsen.
- Jag vänder mig till vår superanvändare.
- Kontakter IT-ansv på enheten, som sen får gå vidare....
- Men får man hjälp?
- Min kollega som är superanvändare.
- Om inte min IT samordnare kan fixa det på kliniken så har jag inte tid att sitta i telefon och ledas genom olika instanser och personer som inte vet hur de skall lösa problemet. Cosmic är anpassat för alla och allra mest för ekonomen som skall få ut sin statistik. Därför passar det inte alls för den enskilda läkaren som vill endast se pat journal läkista och kunna diktera.
- Ringer IT-centrum
- Sekreterare eller kollegor
- Till superanvändare som fixar "lokala" problem och vidarebefodrar allmänna frågor/problem till "Cosmic-folket"
- Vi går med alla våra frågor till vår lokala cosmicbud. Sedan förmedlar hon vidare om det är något hon ej klarar av.
- det är den interna supporten som jag menar
- superanvändare

6.5 Hur upplever du tillgång på support?

410/410 (100%)



0 = Jag får vänta alldeles för länge
5 = Jag får hjälp direkt

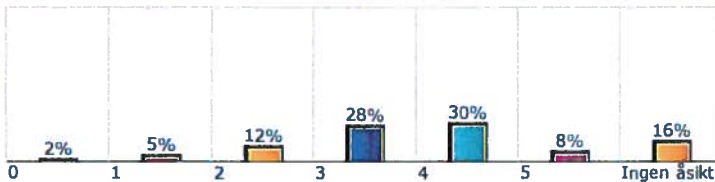
6.6 Kommentar

19/410 (5%)

- Behöver förbättras. Det måste få support mycket snabbare än idag.
- Den är OK på superanvändarnivå.
- Frågar superanvändaren på kliniken.
- Från IT-centrum får jag i regel hjälp direkt. När det gäller saker som jag behöver hjälp att lösa från Folkhälsa och sjukvård kan det ibland ta mycket lång tid, om jag ens någonsin får något svar. Men det är olika vilken modul det gäller. Verkligt akuta saker har jag löst genom att ringa någon av superanvändarna som utbildade från början, de andra kan vara svåra att nå.
- Får hjälp oftast med en gång av våra egna superanvändare.
- Har blivit betydligt bättre sedan 4 november, innan dess kunde man mail till sjukvårdens it-stöd och få vänta flera månader på svar.
- Har inte behövt använda support så mycket vi har löst det mesta själva på enheten.
- Hjälp direkt av superanvändare med det de kan fixa. MYCKET lång väntan från "Cosmic-folket" vad gäller de allmänna frågorna/problemen.
- Kan vara bättre ibland väldigt svårt att få tag i dem som ansvarar inom Cosmic.
- Ofta ingen där när man ringer eller så är de ute på tjänsteärenden så att man "fångar dem i flykten" och så känner man att man stör. Ok, det senare är mitt problem, för man får alltid ett bra bemötande.
- Ok.
- På vår enhet har vi ibland väntat i över ett års tid på att få förändringar gjorda i vår Cosmiceenhet. Vi har många önskemål om förbättring och utveckling av hur vi arbetar smidigast i Cosmic utifrån vår verksamhet, men tyvärr så känns det mycket svårt att få den support och handledning vi skulle behöva för att få till detta.
- Svårtillgängliga.
- Via vårt lokala ombud går det snabbt med återkoppling. Även i stort går det relativt fort.
- Våra superanvändare på kliniken är toppen och kan nästan allt...så det är inte ofta vi ber om hjälp.
- det är den externa supporten som jag menar
- jag vänder mig till vår superanvändare.
- kontorstid.
- via våran vårdadministratör

6.7 Hur upplever du den information som kommuniceras om driftstörningar

410/410 (100%)



0 = Obefintlig/Otydlig
5 = Korrekt och tydlig

6.8 Kommentar

5/410 (1%)

- Bra att skriva på Intranätet, viktigt att informationen uppdateras minst 1 gång/halvtimme, det blir mycket oroligt när Cosmic ligger nere.
- Ligger intranätet också nere, snabb information ut i funktionsbrevlådan (om den fungerar).
- Rapporteras på intranät och per mail men ej alla gånger man hunnit läsa igenom innan. Oklart vilka konsekvenserna blir på aktuellt arbete.
- Tyvärr har det varit uppgraderingar under helger och på dagtid som har gjort det svårt att arbeta. Mindre sådant senaste tiden.
- helt ok.
- så tydligt det går via superanvändare.