



Cambio Cosmic Kompletterande användarundersökning maj 2006 -Redovisning av användarenkäten-

UsersAward och Vårdförbundet
I samarbete med Läkarförbundet, SKTF och Kommunal

Projektgruppen för Vård-IT-kartan
Kenneth Jönsson, Kommunal
Anders von Heijne, Läkarförbundet
Karin Nilsson-Lång, SKTF
Torbjörn Lind, UsersAward
David Liljequist, Vårdförbundet

(C) UsersAward 2006

Bakgrund till undersökningen

- ***För snart 2 år sedan gjordes en unik undersökning - Vård-IT-kartan - av användarnas egna erfarenheter av IT-stöden inom vården. Undersökningen genomfördes av UsersAward, Vårdförbundet, Läkarförbundet, Kommunal och SKTF.***
- Det övergripande syftet med Vård-IT-kartan var att bidra med kunskaper om hur IT ska bli ett bättre stöd i den direkta yrkesutövningen. Resultatet visade att de flesta användarna ansåg att deras IT-stöd gjorde nytta för verksamheten och patienter och att det underlättade personalens arbete. Men rapporten visade också att användarnas erfarenheter inte tas tillvara i tillräcklig omfattning när IT-systemen utformas. I flera avseenden påverkade många IT-system snarast arbetsmiljö, arbetsorganisation och vårdkvaliteten negativt.
- Sedan de inledande kartläggningarna gjordes har nya aktörer har tillkommit. En av de viktigaste är Cambio med journalsystemet Cosmic. Det har ett delvis nytt koncept. Kortfattat innebär det ett gemensamt IT-system för primärvård och sjukhusverksamheter som har utbytbara komponenter. IT-systemet ska följa vårdprocessen och erbjuda flexibel anpassning mot de olika verksamheterna. Konceptet svarar på många sätt mot de behov som landstingen har och sju landsting har på kort tid upphandlat systemet.
- Många efterfrågar information om Cosmic och konceptet t.ex:
 - *Vilka är användarnas erfarenheter så långt av systemet?*
 - *Hur har användarna kunnat påverka utformningen och införandet ?*
 - *Hur fungerar den tekniska designen? Är det lätt att lära?*
 - *Hur stöds olika yrkeskategoriers arbetsuppgifter? Ger det en bra överblick över patientinformationen och fungerar det smidigt i arbetet?*
 - *Hur har patientsäkerheten påverkats?*
 - *Hur har kommunikationen mellan vårdenheterna, med apotek osv fungerat?*
- Eftersom systemet var alltför nytt vid tiden för vår första undersökning har det känts angeläget att nu genomföra en användarundersökning av Cambio Cosmic och bidra till kunskapen om Cosmics kvaliteter och brister genom att redovisa användarnas erfarenheter från de landsting som har haft systemet eller delar av systemet i drift under en lite längre tid.
- *Då detta är en kompletterande användarundersökning har vi utelämnat bakgrundbeskrivningar och resonemang avseende införandemetoder, teknisk design, påverkan på arbetsresultat osv. Här vill vi istället hänvisa till Vård-IT-kartans generella slutsatser och analyser. Lämpligen läses de två rapporterna parallellt .*

Slutsatser av undersökningen

- **Införandet av Cambio Cosmic har medfört stora problem för verksamheterna, användarna och patienter.**
- **Orsaken till problemen är avsaknad av verksamhetsstyrning. tex anser bara 2 av 10 införandet sker med tillräcklig medverkan från användare och verksamhet , ännu färre att man tar användarnas förslag till förbättringar tas tillvara.**
- Undersökningen visar att användarna har dåliga erfarenheter av Cosmic. T.ex.:
- Systemet är trögt och tidsödande. Det handlar dels om långa svarstider, dels på att gränssnitt och funktioner inte stöder vårdarbetet på ett bra sätt. Bara 3 av 10 anser att Cosmic inte styr arbetet på ett bevarande sätt och bara 3 av 10 att det förhindrar att fel begås i vårdarbetet.
- Det går inte att lita på systemets driftsäkerhet.
- Det är komplext och användarna har svårt att få överblick över relevant patientdata.
- Framförallt delen *läkemedel* innebär en fara för patientsäkerheten.
- Ordbehandling för journal, blanketter och intyg är undermåliga och saknar självklara funktioner som t.ex. bra stavningskontroll.
- Många användare har svårt att förstå begrepp används och IT-systemet uppfattas som dåligt anpassat till de specifika behov som verksamheterna har.
- Listan över problem är mycket lång.
- De flesta användare är inte nöjda när det gäller hur systemet underlättar arbetet eller bidrar till verksamhetsnyttan. Cosmic hindrar användarna från att utföra arbetet effektivt .”Så allvarlig kritik har vi inte tidigare undersökningar sett mot något journalsystem” säger Torbjörn Lind, projektledare på UsersAward. Cosmics koncept med en sammanhållen patientinformation längs hela vårdflödet är vad användare och landsting efterfrågat. Många användare i undersökningen påpekar att man tror fortfarande tror på konceptet, men i användningen är nackdelarna mycket stora.
- **Varför har det blivit så här:**
- **Några orsaker användarna pekar på är:**
- **Verksamhetsstyrningen har varit för svag**
- **Användarna beskriver hur man har försökt att påverka utformningen av system och arbetssätt men inte fått tillräckligt gehör för sina synpunkter. Bara 2 av 10 användare är nöjda med det inflyandet och ännu färre, 1 av 10, med hur uppföljningen sker.**
- **Ibland har användarna lämnats helt ensamma med att anpassningen av systemet, vilket har medfört att begrepp, sökord och arbetssätt utvecklats vildvuxet. Det har skapat svårigheter att söka rätt information.**
- **Vården är en mångfacetterad och komplex verksamhet. Det tar lång tid att utveckla system som stöder de olika delarna effektivt.**
- **Cambio saknade den nödvändiga verksamhetskompetensen när systemet först utvecklades. Cambio saknade den nödvändiga verksamhetskompetensen när systemet först utvecklades. Vårdpersonalen förväntade sig ett färdigt system, men ständiga problem vid införande av nya versioner har tvingat personalen att bli en del av själva produktutvecklingen.**
- **Tekniken har inte fungerat.**
- **Överdrivna förväntningar och löften från leverantören har skapat ett starkt tryck på leveranser. Cambio har inte testat systemet tillräckligt. Tekniker och IT-personal i landstingen har haft svårigheter att konfigurera systemet på rätt sätt och stödet från Cambio har inte varit tillräckligt.**

Korta fakta om undersökningen

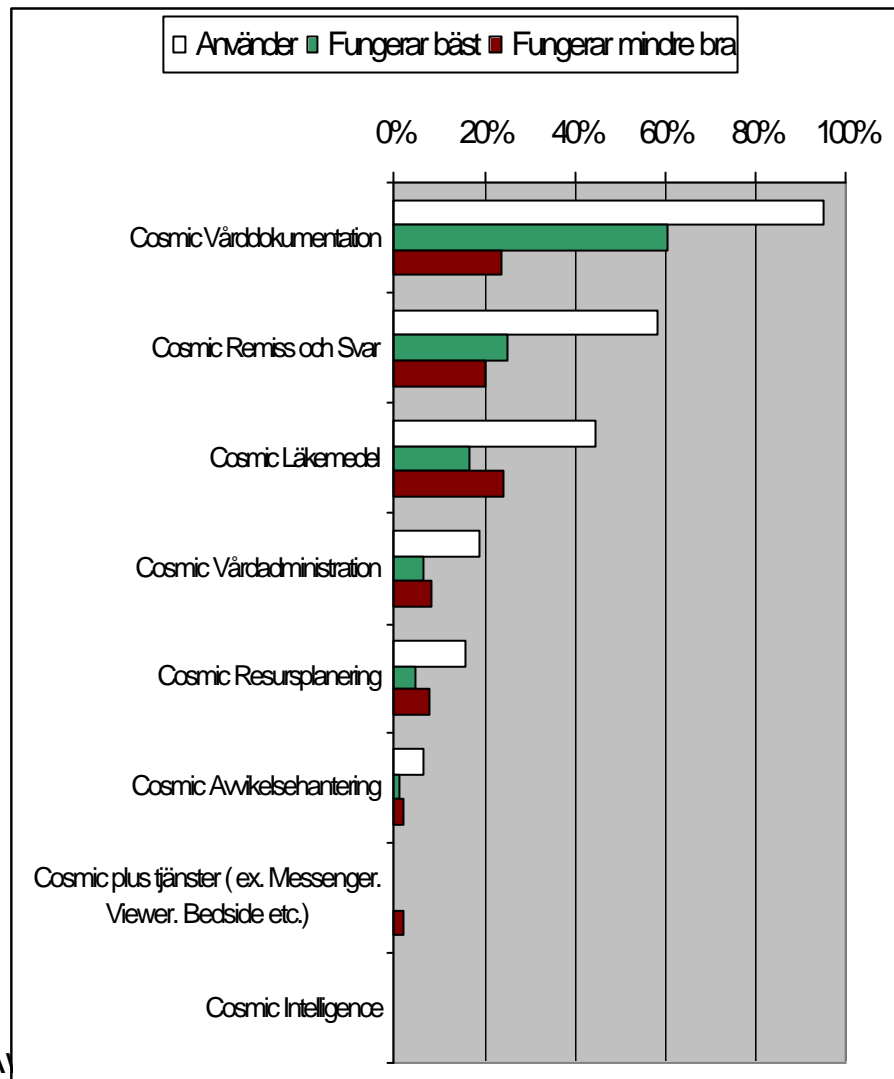
- Webundersökning
 - Undersökningen genomfördes med hjälp av mail till Vårdförbundets kontakter och medlemmar i verksamheter som förmodades ha använt Cosmic en tid. Ca 1000 e-brev skickades ut. Svar kom från 727 användare .
 - I tillägg till användarundersökningen har Usersaward genomfört intervjuer och observationsstudier av Cosmic.. De har ingen betydelse för resultatet av undersökningen, men har varit viktig för förståelsen och tolkningen av användarnas erfarenheter i undersökningen. Redovisningen av studierna sker i form av ett separat examensarbete.
- Drygt 700 användare i undersökningen
 - 120 administratörer, läkarsekreterare
 - 96 läkare
 - 42 paramedicinare
 - 379 sjuksköterskor
 - 59 undersköterskor
 - 34 andra yrken
- Användarerfarenheter från 4 län
 - Kronoberg, Stockholm, Uppsala och Värmland
 - 2/3 av svaren kommer från Landstinget Uppsala
- 90 % har använt systemet längre än 6 månader
 - 60% mer än 1 år
- Hälften av användarna har använt andra system tidigare
 - Vanliga är Melior, Infomedix, BMS , Cambio 2000, TakeCare och Journal III
- 85% av användarna kommer från sjukhusverksamheter
 - Resterande 15% är primärvård.
- De flesta använder journaldelen i Cosmic
 - 95% Journal och 60% Läkemedel
- Hur gjordes undersökningen
 - Webbenkät till vårdförbundets kontakter på förmodade Cosmicarbetsplatser, som spridit den vidare till andra yrkeskategorier.
- Hur mäter vi nöjda användare
 - **Andel nöjda användare** : Svartalternativ 4-6 på en 6 gradig skala jämfört med alla användarsvar.
 - **Genomsnittsomdöme** är medeltalet för alla användare som angivit svar mellan 1 och 6. **Godkända kriterier ska ha ett genomsnittsomdöme på fyra eller högre.**
- Reservationer
 - Generellt för undersökningen ger användarna Cosmic låga eller mycket låga omdömen, men Cosmicinstallationerna skiljer sig dock kraftigt åt i flera avseenden mellan de olika enheterna. Trots det stora antalet svar är variationerna för stora för att kunna fångas helt. Resultatet utesluter t.ex. inte att det finns verksamheter där systemet fungerar relativt väl. Erfarenheter från dessa är dock inte generellt spridda.
 - Då det är svårt att exakt beräkna och kontrollera urval i denna typ av undersökning får resultatet betraktas med försiktighet. Det stora antalet användare ger enligt vår uppfattning en hygglig bild av Cosmicanvändningen. Undersökningen speglar främst generella kvaliteter och brister i IT-systemet.
 - Resultaten kan inte direkt jämföras med andra system som t.ex. bara finns inom primärvården eller bara i sjukhusverksamheter i andra avseende än användarnas nöjdhet med de delar man använder.

Vilka delar av Cosmic används?

Cosmic har införts i olika takt och i olika grad i verksamheterna. Ingen verksamhet använder Cosmics alla delar fullt ut. I undersökningen har användarna fått svara på vilka delar av systemet man använder och vilka delar som fungerar bra respektive fungerar mindre bra.

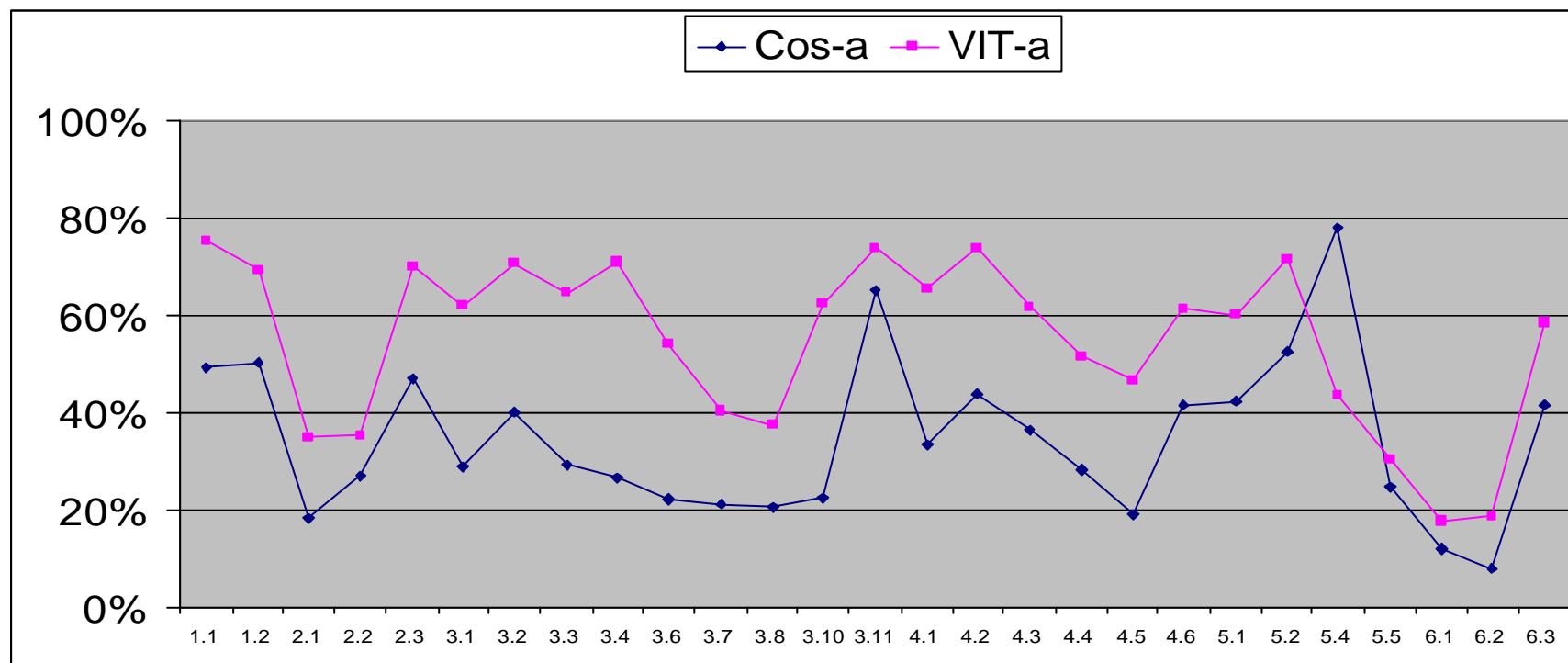
- Cosmic Vårdokumentation
 - Kallas normalt journal, används mest, 95%. 60% tycker den fungerar bra, 20% att den fungerar mindre bra
- Cosmic Remiss och svar
 - RoS används av nästan 60% av användarna. Nästan hälften av de som använder den menar den fungerar bra och 1/3 att den fungerar mindre bra.
- Cosmic läkemedel
 - Används av drygt 40%. Mer än hälften anser den fungerar mindre bra och 1/3 att den fungerar bra.
- Cosmic vårdadministration
 - Eller PAS som delen oftast kallas används av 20% hälften anser den fungerar mindre bra och 1/3 att den fungerar bra.
- Cosmic Resursplanering
 - Innehåller bl. tidbok används av ca 15% av användarna.
- Övriga delar
 - används ännu av mycket få

Många användare har svårigheter att känna igen beskrivningen av Cosmics delar och siffrorna bör därför tolkas med stor försiktighet.



Hur nöjda är Cosmic användarna?

Genom användarenkäter undersöker Usersaward hur nöjda användarna är med sitt IT-system. Användarna tar ställning till ett trettiotal kriterier/frågor. I diagrammet nedan ges en översiktlig bild av andelen nöjda användare i Cosmicundersökningen i jämförelse med Vård-IT-kartan (VIT). Diagrammet syftar endast till att visa skillnaderna. En tydligare redovisningen av de enskilda kriterierna finns på sidan 8.



- **Kommentarer till diagrammet**
- Generellt ger användarna Cosmic låga omdömen i de flesta avseenden. Det gäller nyttan för verksamheten, införandet och uppföljningen, den tekniska designen och påverkan på arbetet.
- Anmärkningsvärt låga omdömen får snabbhet och driftsäkerhet och patientintegritet.
- I två avseenden ger användarna Cosmicanvändningen godkänt. Det gäller tillgången på datorer i IT-miljön och att Cosmic ger bra information om vad andra vårdenheter gjort med patienten. Omdömet på denna senare punkt är t.o.m. mycket högt.

Användarkommentarer om Cosmic

- Administratörer och läkarsekreterare
 - 'Svårt att hantera de olika blankettmodulerna - intyg brev m m. Cosmic är svårt att skriva i och svåröverskådligt.
 - 'Skrivdelen är förfärlig, ingen stavningskontroll etc,
 - Jag blir utslängd, programmet stängs ned, långa väntetiden när man byter mellan den olika översikterna, kan inte ställa in besöksöversikten innan den börjar arbeta/söka.
- Läkare
 - I aktuell journal är det svårt att få överblick. Filtreras man finns risk att viktig information inte ses. Nya sökord i läkarjournalen helt onödigt och svårarbetat. Läkemedelsmodulen är mycket svårarbetad. Den tar lång tid att använda och ger dålig överblick. Det blir ständigt fel och till slut struntar man i att lägga in ordinationer. Delen med receptförskrivning och e-recept är däremot bra
- Paramedicinare
 - 'Den utgör ett första försök att integrera olika yrkesgruppers journaler till en enda journal (via vårdplansdelen). För att detta skall fungera krävs dock att alla användare har kunskap hur och var man skall skriva i journalen. Likaså krävs att de mallar och sökord som används är sammanlänkade på något sätt.
- Sjuksköterskor
 - 'Förhindra denna tröghet i systemet - idag har vi haft timglas hela tiden i tidbok och journal- detta hindrar oss i vårt arbete , och försenar oss i Tele-Q. Stressigt! kan ej förstå varför systemet är så trögt - en enda lång väntan!
 - Systemet är inte till för oss som har ett praktiskt arbete. Sitter man bara och skriver är det nog bra, men jag kan i stort sett aldrig bara sitta och skriva utan blir hela dagen avbruten i skrivandet och tvingas klicka in mig gång på gång
- Undersköterskor
 - 'Systemet passar inte på en akutmottagning som har 200 patienter per dygn. Tar för lång tid att dokumentera och patienterna blir lidande.
- Andra (tekniker)
 - 'Jag arbetar mest i Systemadministrationsdelen, vilken är mycket tungarbetad och krånglig. Det är stor risk för att man gör något fel.

Hur fungerar Cosmic i verksamheten?

Diagrammet visar i detalj andelen nöjda användare i Vård-IT-kartan (VIT-a) och Cosmicanvändarna (Cos-a). Tex framgår det att bara 23 % av användarna i Cosmic är nöjda med svarstiderna i systemet medan motsvarande andel för vård-IT-kartan var 62%)

Kommentarer till diagrammet

Nytta. För Cosmic är bara hälften av användarna nöjda med nyttan, medan för VIT-kartan 3 av 4 användare är nöjda.

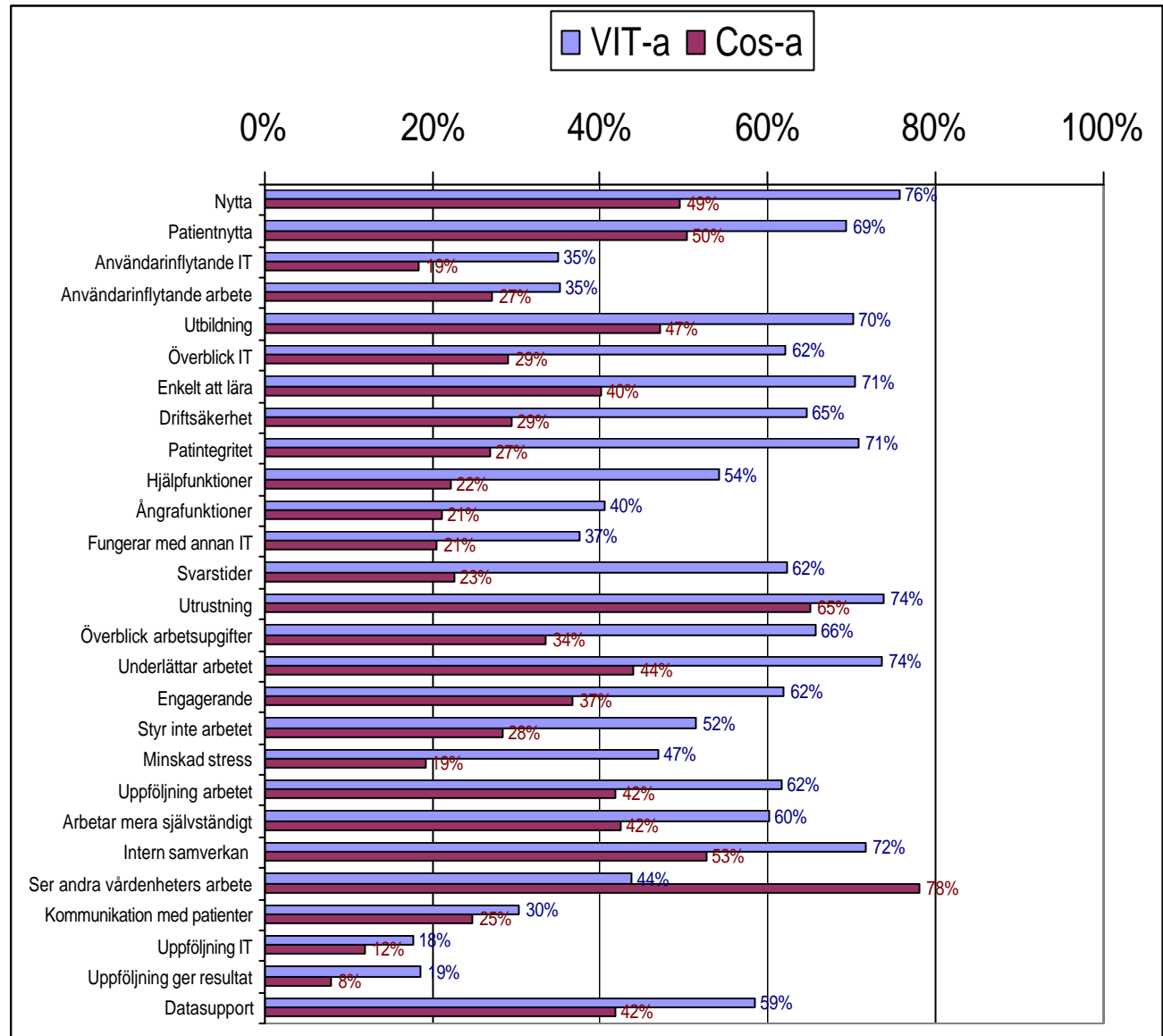
Användarinflytande. Få användare är nöjda med användarnas medverkan i utformningen både för Cosmic och Vård-IT-kartan. Detsamma gäller för uppföljningen av användarkrav. Det är ett allmänt problem att användarna inte engageras mera i utvecklingen och införandet.

Tekniken. Kravet på att IT-systemet ska vara snabbt och driftsäkert är centralt för de flesta verksamhetsstödande IT-system. Cosmicanvändarna är inte nöjda i detta avseende. Väntetider har negativ påverkan också på andra faktorer tex stress och om systemet styr arbetet på ett onödigt eller besvärande sätt.

Påverkan på arbetet. Det är bara hälften så många användare i Cosmic som anser att det underlättar arbetet jämfört med VIT-kartan.

Kommunikation och samverkan. I ett avseende förefaller Cosmic överlägset: Användarna är nöjda med att man kan se andra vårdenheters arbete.

Vidare framgår det att IT-systemen generellt har svagt stöd för kommunikationen med patienterna

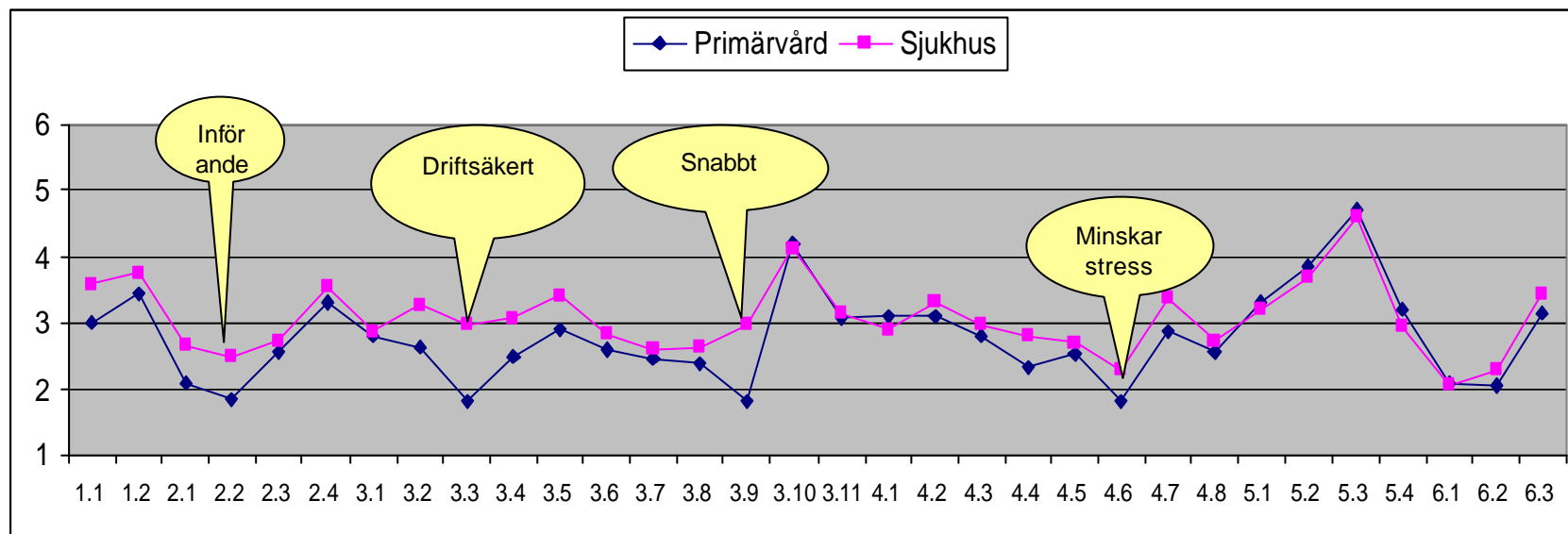


Sammanfattning av Enkätresultat

- **Nytta (5 av 10 nöjda)**
 - För verksamhetsnyttan och patientnytta är bara 5 av 10 användare Cosmic användare nöjda. Ett genomsnittsomdöme på 3,4 respektive 3,6 är mycket lågt jämfört med andra undersökningar.
 - Den främsta nyttan med Cosmic ligger enligt användarna i att man fått en elektronisk patientjournal. Man anser också att recept och e-recept innebär en klar förbättring mot tidigare.
 - Samtidigt har systemet andra brister t.ex. i läkemedelsmodulen, tidboken, blanketter och intyg som bidrar till ett lågt medelbetyg. Ett genomsnittsomdöme på 3,4 respektive 3,6 är mycket lågt jämfört med andra undersökningar
- **Införande (2 av 10 nöjda)**
 - Införande av nya moduler och versioner av systemet har orsakat bekymmer för samtliga verksamheter. Krav på förbättringar från användarna har i nya versioner av systemet ofta inneburit att gamla fel i systemet återkommit och nya tillkommit.
 - Användarna anser att deras synpunkter tagits tillvara i mycket liten grad (2 Av 10 nöjda) och att ide'erna bakom inte varit tillräckligt förankrade i verksamheten (2 av 10).
 - Utbildningen är 5 av 10 nöjda med.
- **Teknik (3 av 10 nöjda)**
 - Systemets driftsäkerhet och snabbhet är bara 3 av 10 nöjda med. Användarna ofta får vänta på att systemet ska svara på deras kommandon och Cosmic kraschar okontrollerat mitt under arbetet. Ju fler användare och ju mer patientdata som systemet innehåller desto mer tilltar problemen, enligt användarna. Bara 4 av 10 anser att systemet är lätt att lära och enkelt att förstå. Det enda användarna är riktigt nöjda med är tillgången till datorer och utrustning. Knappt 4 av 10 är nöjda med skyddet för patientintegriteten, vilket är allvarigt lågt. Ungefär lika många anser att integrationen med andra system man använder i arbetet fungerar bra .
- **Påverkan arbete (3 av 10 nöjda)**
 - Bara 3 av 10 anser att Cosmic ger överblick över och 4 av 10 att det underlättar arbetet.
 - Bara 3 av 10 är nöjda med att det inte styr arbetet på ett bevärande sätt och att det hindrar att fel begås i vårdarbetet.
- **Kommunikation o samverkan (5 av 10 nöjda)**
 - 5 av 10 anser att självständigheten i arbetet och samverkan inom enheten har påverkats positivt och hela 8 av 10 att man kan följa vad andra vårdenheter gjort med patienten. Däremot anser bara 3 av 10 att patientkontakterna har underlättas.
- **Uppföljning (2 av 10 nöjda)**
 - Uppföljningen av användarkrav och verksamhetens behov anser bara 2 av 10 fungerar tillfredställande.
 - Supporten fungerar bättre än uppföljningen, 5 användare av 10 nöjda.
- **Cosmic får sämre omdömen än andra journalsystem**
 - På nästan alla punkter får Cosmic betydligt lägre omdömen än genomsnittet för systemen i VIT-kartan. Cosmic har visserligen ambitionen att fungera både i primärvård och i sjukhusverksamheter men lyckas dåligt i båda verksamheterna.
 - Alla användarkategorier ger Cosmic underkänt. Läkare, läkarsekreterare och sjuksköterskor är mest kritiska.
 - Sämst fungerar läkemedelsordinationen och de administrativa delarna.
- **Cosmics kvaliteter**
 - Cosmic har kvaliteter. Det är bättre med datajournaler än pappersjournaler, enligt användarna Journal och recept fungerar bäst. Positivt är också att personalen kan följa vad andra vårdenheter har gjort med patienten

Skillnader mellan installationer i primärvård och på sjukhus.

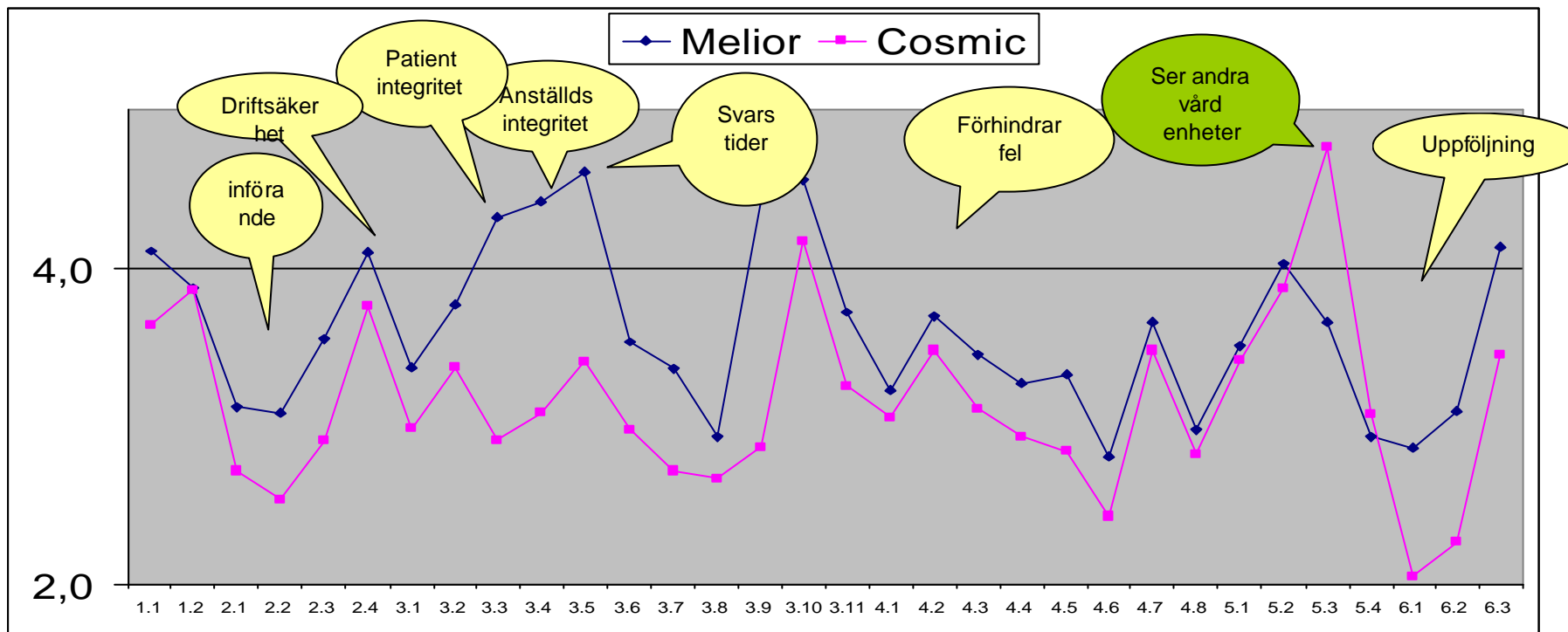
Det är vanligt att man använder ett IT-system i primärvården och ett annat i sjukhusverksamheter. Orsaken är att arbetsrutinerna skiljer sig åt. Det är en vanlig uppfattning att Cosmic fungerar bättre för sjukhusverksamheter än för primärvården. I diagrammet nedan redovisas genomsnittsomdömet för Cosmic-användarna i de båda verksamheterna.



- I stort har ger primärvården och sjukhusen samma låga omdömen om Cosmic. Men på fyra områden finns markanta skillnader. Det gäller införandet (genomsnittsomdöme 1,9 mot 2,5). Det gäller driftsäkerhet(1,8 mot 3,4), snabbhet(1,8 mot 2,9) Generellt använder Vårdcentraler fler delar av systemet (t.ex. tidbok och annan administration) och användarna rapporterar större problem med driftsäkerhet och snabbhet.
- Antalet besvarat enkäter i primärvården är 110 mot 617 för Sjukhusverksamheterna. Primärvårdsvaren kommer från Kronoberg och Uppsala.

Cosmic och Melior-användare med samma användningstid

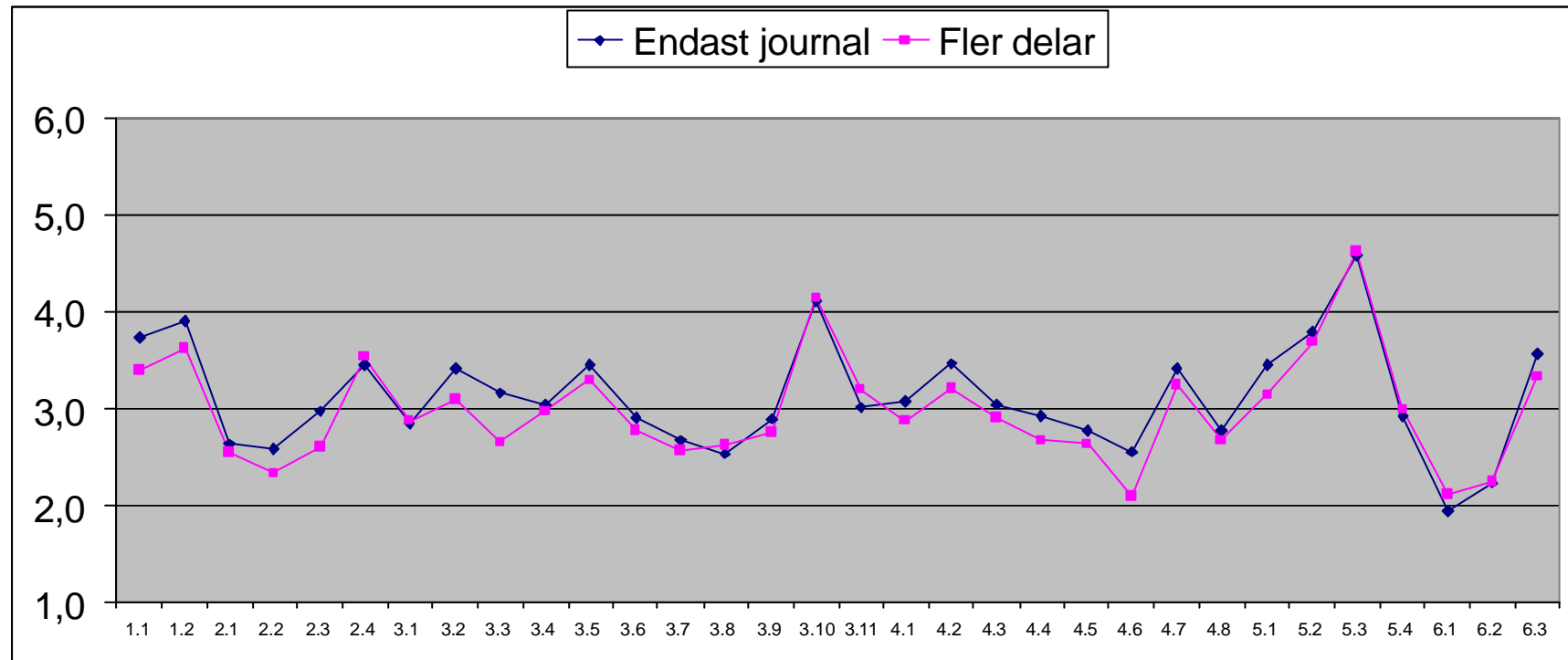
Användningstiden har stor betydelse för hur väl systemet fungerar för användaren. I diagrammet ovan jämförs de användare som använt IT-systemet mer än 1 men högst i 2 år för Cosmic respektive Melior. Melior-användarna i jämförelsen kommer från en landstingsundersökning.



- **Kommentarer till diagrammet**
- Generellt får båda systemen låga omdömen från sina användare.
- Stora skillnader till Melior och låga omdömen får Cosmic för svarstider, driftsäkerhet och patientintegritet, hjälp och ångra funktioner
- Notera att båda systemen har låga omdömen för underlättar arbetet och ger överblick över arbetet
- Också i jämförelse med Melior-installationen får Cosmic bra omdömen för att användarna lätt kan "se andra vård enheters arbete".

Bara journal eller fler delar?

Det har betydelse vilka delar av IT-systemet som användaren arbetar med. Fler delar som fungerar väl tillsammans underlättar arbetet. När några delar fungerar mindre bra minskar effekten av och fördelarna med integrationen. I diagrammet nedan jämförs de som bara använder journaldelen (vårdokumentation) med de som använder fler delar.



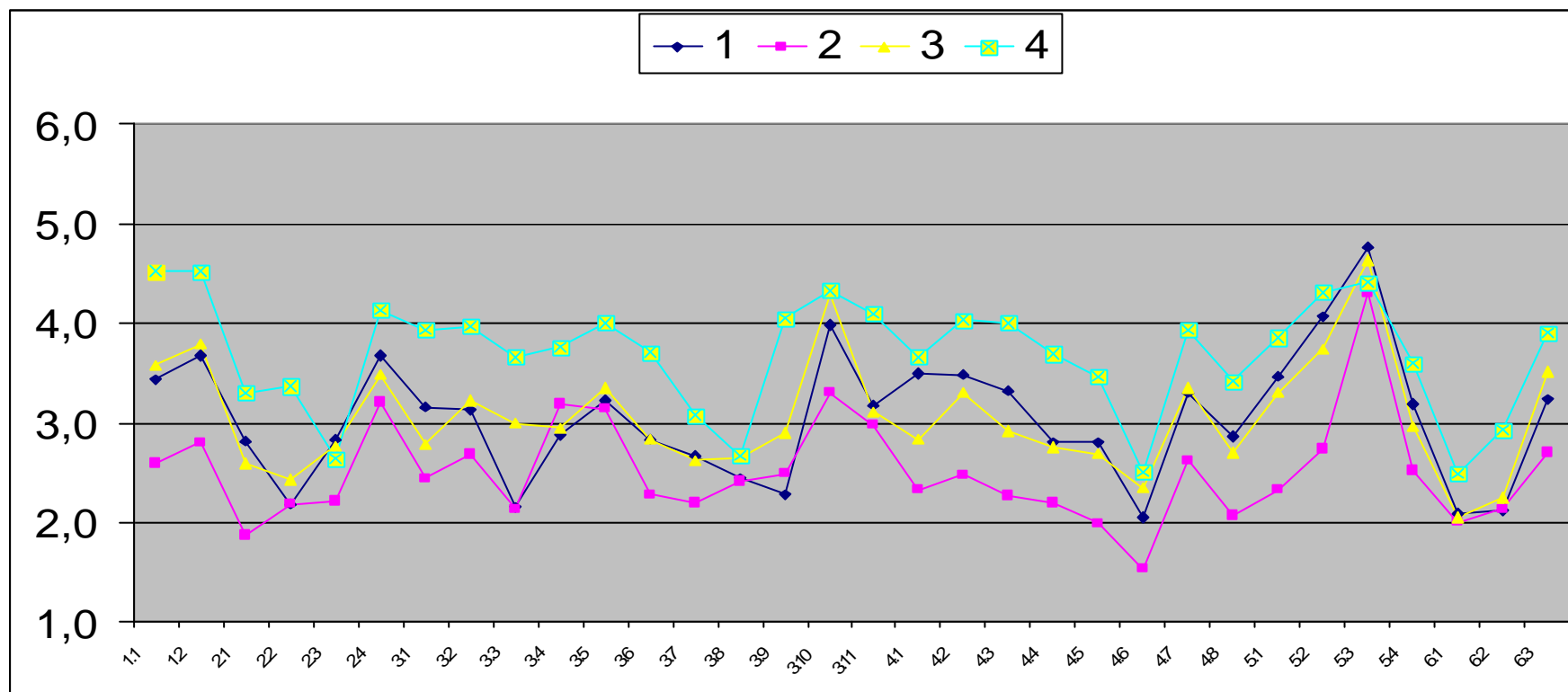
- **Kommentarer till diagrammet**

- Likheterna mellan de två grupperna är mycket stora. Det finns dock ett par skillnader. Det ena är att stress och strul i arbetet påverkats negativt ju fler delar som används. Också driftsäkerheten är användarna mindre nöjda om man använder fler delar.

- Diagrammet ger ett visst stöd för uppfattningen att journaldelen är den som fungerar bäst för användarna.
- 200 av 737 användarna uppgav att de endast använder journal.

Har användarnas medverkan haft betydelse?

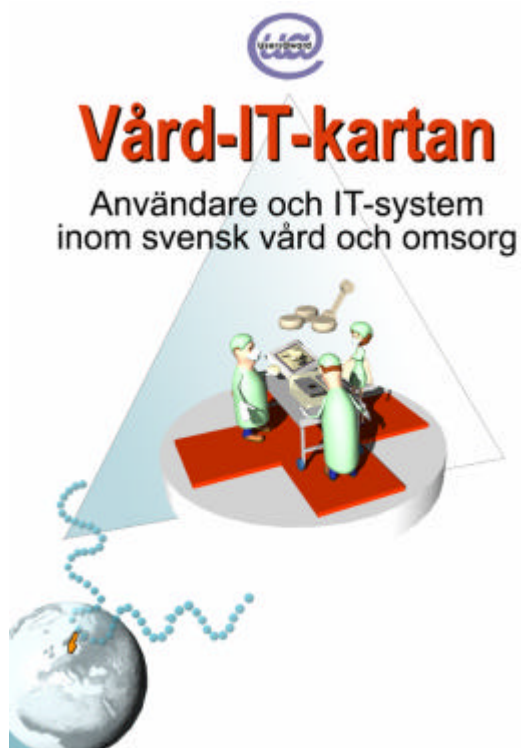
Att införandemetoderna har betydelse för resultatet av IT-investeringen har Usersawards tidigare undersökningar visat (tex Industri-IT-kartan).



Kommentarer

- Diagrammet visar att installation 4 som har de mest nöjda användarna har användarnas inflytande på systemet varit större (användarna har t.ex. i hög grad påverkat vilka delar av systemet som ska användas). Driftsäkerheten och de tekniska problemen är också mindre, och Cosmic bidrar i högre grad till verksamhetsnytta och till att underlätta arbetet.
- Antalet svar från installation 4 är relativt få, men tycks bekräfta erfarenheten att användarmedverkan har positiv påverkan på systemets effektivitet.

- Förklaring
- Installation 1 huvudsakligen av vårdcentraler
- Installation 2 sjukhus med kort användningstid
- Installation 3 huvudsakligen sjukhus med lång användningstid
- Installation 4 sjukhus med lång användningstid.



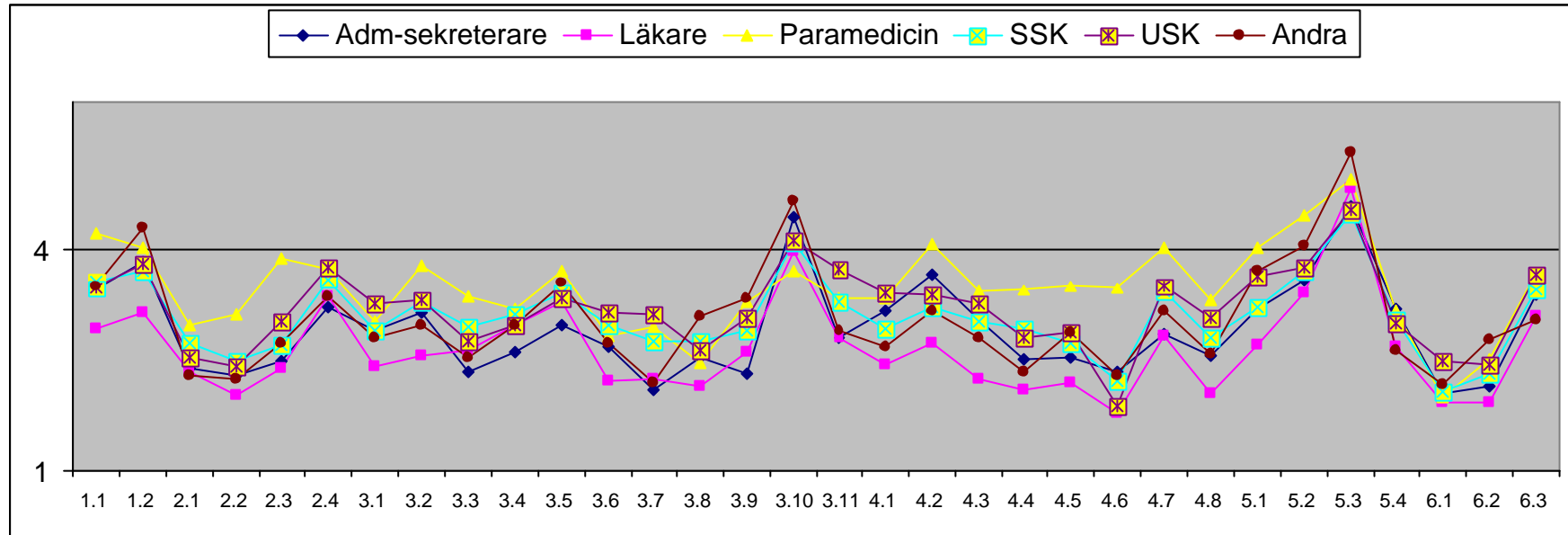
Cambio Cosmic

Bilagor

Kompletterande användarundersökning
maj 2006

-

Cosmic och användarkategorierna



Användarnas omdömen ligger under 4,0 i medeltal på alla punkter utom "tillgång till datorer" och "kan se andra vårdenheters arbete". Paramedicinare något mer positiva. 7 av kriterierna får godkänt dvs har ett medeltal på 4,0 eller högre.

Administratörer och läkarsekreterare

- Trots att vi har jobbat med systemet i över ett år och att man flera gånger har uppgraderat systemet har vi endast gått utbildning inför starten. De manualer på förändringar i samband med uppdateringarna som man får utskickade är svårbegripliga med begrepp som man inte använder i dagligt tal eller som i andra sammanhang betyder något annat.
- Jag tror säkert att Cosmic är bra men tyvärr har utbildningen varit bristfällig och man vet för lite om vad man kan göra i Cosmic p g a detta är det svårt att svara på frågan. När vi gick utbildningen så var allt nytt, de flesta hade aldrig jobbat med datajournaler tidigare och därför koncentrerade man sig på det grundläggande men nu skulle det vara värdefullt med en uppföljning där man lär sig ytterligare saker/finesser om systemet.
- Uppdatera på kvällstid då det inte är så mycket aktivitet vad gäller skrivande av journalanteckningar, inte när man sitter och skriver journaler på dagtid. Vid uppdatering stängs hela datorn ner och det är mycket irriterande. Ibland har hela anteckningar gått förlorade, så man får börja om från början på diktatet och skriva om allting.
- Alla blanketter fungerar jättedåligt, dels är det brist på blanketter för t ex olika slags remisser eller intyg, dels går det ofta ej att spara dem och de är krångliga att använda! Detta tar mycket tid! Detta gäller alltså främst blanketter inom journalskrivningen, eftersom vi i remiss och svar endast får använda röntgenblanketten, som ej heller är bra!
- Överta blanketter och remisser från Profdoc:s Journal III, som fungerade mycket bra och framför allt alltid gick att spara. Nu kan man ibland spara och ibland inte och kan plötsligt kastas ut ur hela programmet varvid dokumentet man skrev på är helt förlorat! Man väljer att göra så mycket som möjligt i word, vilket inte är bra. Man kan inte lita på COSMIC! Det är dessutom otydligt i och med att man i journalen har svårt att se vem som skrivit ett visst dokument utan att öppna dokumentet ifråga. Det står bara brev och datum men flera personer kan ju ha skrivit brev eller intyg samma datum.
- Systemet är trögt, användarvänligt, överskådligt, omständligt. Det vi tidigare gjorde på en halv dag tar minst hela dagen med Cambio, eftersom det är så många olika omständliga moment man måste göra. Fel kallelser har gått ut till fel patienter. Ej patientsäkert! Vi blir serverade en massa information som vi inte vill veta, t.ex. anteckningar från VC, andra kliniker. Vid behov ska man kunna gå in och få sådana uppgifter. Läkarna är behöriga men inte övrig personal!
- Jag kan inte rekommendera detta system. Det är inte mycket som fungerar i dagsläget. Man kan inte lita på systemet, blir utslängd, hängningar, mycket klick. Vid varje uppdatering händer det något som inte är bra för övriga system, något som har trillat bort etc.
- Vårdokumentationen är enligt mitt tycke ej användarvänlig. Programmet låser sig alltför ofta för uppdateringar eller fel och vid dessa tillfällen försvinner allt det man ej har hunnit spara ner. Det har hänt att diktat har försvunnit från digitala dikteringslistan så att behandlare fått göra om dessa. Detta är ej bra för patientsäkerheten. Det s k stavningsprogram som finns är som ett "stort skämt". Fungerar ej!!!

Läkare

- Systemet är alldeles för långsamt, detta är ett arbetsmijöproblem. Det får inte ta 10 min att korrigera en medicinlista(kanske 3 till 4 läkemedel: Man kan bara se labbsvar från mycket kort tid bakåt vilket innebär att man måste ändra och uppdatera.) Klumpigt system med vårdåtagande/vårdåtgärd som kräver många klick. är inte att söka och till att kontrollera hur mina hypertoni-patienter ligger till i blodtryck. Kan inte söka vilka patient som har viss medicin t ex vid indragning. Journalsystemet är svåröverskådligt.
- Cosmic genererar medicinskt farligt mycket text, där det är svårt/omöjligt att filtrera fram det väsentliga. Inom akutverksamhet utgör detta en reell fara, då det inte finns tid för omfattande sökning i Cosmic i samband med akuta situationer
- Sammanfattningsvis kan man säga att läkemedelsdelen inte bara har medfört en otrolig ökad tidsåtgång (trots god datavana) och krångel, utan dessutom de facto innebär en säkerhetsrisk! Mer än en gång har sjuksköterskorna inte kunnat se läkemedlen patienten står på, utan de har funnit på pappersjournal eller som muntliga besked. Jag tror att det är en tidsfråga innan någon patient kommer till skada.
- Journaldelen är undermålig, med alldeles för många och krångliga steg. Det är egendomligt att man inte tagit lärdom av andra datajournalssystem, som exempelvis Profdoc. Datajournaler är en fantastisk utveckling, men systemen måste innebära en förbättrad arbetssituation och inte en försämring!
- Systemet är för långsamt! Det tar för lång tid att skriva/ändra/signera/ hämta andra uppgifter. Bättre integrering med labb/röntgen, patolog osv. Det krävs för att ersätta överblickbarheten i pappersjournalen.
- Läkemedelsmodulen måste snarast göras om. I nuvarande version utgör den en fara för patienter och tar alldeles för mycket tid i anspråk för enkla ordinationer. Samtliga ordinerade läkemedel måste kunna synas i samma fönster.
- Systemet har så mycket brister så det är skandal att man lyckats sälja det. Det är en amatörmässig halvmesyra med stora ambitioner. Det är ologiskt, följer inte vanliga standards och har många buggar. Man köper ett skal som man sedan själv som användare ska fylla med ett innehåll. Det låter användarvänligt och bra? I verkligheten ställs för stora krav på oss vanliga användare. Det kanske skulle ha funkade om grunden inte hade brister. Utvecklingen av systemet tar orimligt mycket tid för oss i vården och utvecklingen går för långsamt. Produkten är fortfarande efter ett års arbete med uppdateringar, fixar, m.m. gravt undermålig.
- Journalmallarna är dåliga när det gäller dokumentation från annan vårdpersonal. Anteckningarna blir mycket långa och svåröverskådliga. Vips- systemet är inte bra. Dessa svåröverskådliga data innebär en risk ur patientsynpunkt eftersom viktiga uppgifter kan "försvinna" i textmassan. Systemet med filtrering fungerar inte alls på ett smidigt sätt.
- Det tar väsentligt mycket längre tid att använda Cosmic och få en överblick över patienten jämfört med en pappersjournal Det finns en rad småförändringar som skulle göra att systemet fungerade bättre, typ förenklingar så att man inte behöver göra så många knapptryckningar 25 ggr per dag och patient!!! Detta system är en bra början och det finns en del positiva sidor men mycket behöver utvecklas vidare och det känns inte på lång väg "färdigt".

Sjuksköterska

- man har flera inloggningar för varje patient, tar lång tid att hämta data, flera rullistor, det man oftast använder ligger sist, urdåligt system, en stor stressfaktor.
- OFTA störningar i form av långsam aktivitet, systemet hänger sig/låser sig, man blir utkastad. Gäller alla delar .
- Programmet är för tillfället mest anpassat för läkare och eventuellt sekreterare. Sökvägar och kort kommandon måste läggas om för att systemet ska fungera bättre.
- Det behöver bli lättare att få en överblick över patienten. Som det är nu är det svårt för en sjuksköterska att se ett konsultsvar eftersom jag måste aktivera full behörighet. Det är svårt att lära sig Cosmic speciellt om man har lite datorvana
Det finns för många onödiga klick som gör att det tar extra lång tid.
- Cosmic tar lång tid. För att ett datorjournalssystem skall fungera inom den pressade tiden som råder på ett sjukhus skall det gå fort att dokumentera och programmet får absolut INTE haka upp sig!!!!
- För mkt klickande när man ska kontaktregistrera. Skulle kunna kontaktregistrera patienter som man haft under en dag på samma gång. När man skriver enligt Vips ska sökorden komma i den ordningen man väljer. Om man väljer flera sökord så ska man kunna skriva en åtgärd efter varje status.
- Cosmic måste i avsevärd grad anpassas till "min egen" verksamhet, sökord är fel, vårdplaner innehåller massor som inte är relevant och saknar det mesta som krävs för psykiatrisk verksamhet, inte minst vår öppenvård och speciellt som i vårt fall där vi bedriver LRV-vård med integrerad öppenvård. Detta är närmast omöjligt att dokumentera på ett enkelt och relevant sätt. Om bara pappersjournalen finns på avd. är den överlägsen den datoriserade i nästan alla avseenden, allt går mycket fortare och enklare om jag ska signera ett papper än om jag ska logga in på en dator.
- Införandet av detta system har lett till att vi arbetar framför datorerna mera än tidigare, mindre tid för patienterna. Alldeles för mycket klickande för att komma till rätt ställe t.ex. utskrifter. med tanke på att personalen 1 år efter införandet inte kan systemet är ett tecken på hur tung och svår arbetat det är!!!

Paramedicinare

- Förenkling av möjligheten att filtrera i journalanteckningar. Önskar mer praktiska råd kring journalskrivandet i vårdplansdelen där man dokumenterar tvärprofessionellt, d.v.s. sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Sättet att dokumentera var något som varje enhet själva fick lära sig utan tydliga instruktioner, vilket lett till ett sammelsurium av olika sätt att dokumentera och en oredighet i journalerna. Hade varit bra med tydlig ledning/instruktion eller mall för detta från början för att skapa gemensamt sätt att dokumentera på. Farligt att låta fler enheter experimentera fram olika dokumentationsrutiner, leder till felaktigt inlärande och så småningom oenighet kring hur man skall skriva.
- Som det ser ut nu saknas kunskapen att använda programmet på ett optimalt sätt, liksom samarbetet kring mallar och sökord. Detta tillsammans med att programmet är rörigt och inte särskilt användarvänligt medför att tanken att sammanlänka alla journaler till en enda journal förblir en utopi. Cosmic behöver bli mer användarvänlig, det känns som Microsofts program för 15 år sedan. Inloggning och journaluppgifterna måste komma fram snabbare. Filtringen behöver bli mycket enklare och säkrare. Det är orimligt att behöva filtrera igenom 50 anteckningar i taget!
- Lyssna på diktat fungerar nästan aldrig. Önskemål att kunna följa mätvärden över tid på ett enkelt sätt. Det som vi har fyllt i en kolumn, ny kolumn för varje datum. Lösa papper som idag ska scannas in i Kovis borde kunna hämtas upp under adekvat sökord i stället för att gå in i Kovis och leta.
- Tydligare sökord så att man vet exakt vad man kan och inte kan skriva på ett visst sökord. Möjlighet att själv kunna lägga in en mall och förskrivna meningar utan att behöva kontakta support/liknande. Möjlighet att skicka remissvar (sjukgymnast) till läkare och inte behöva använda bevakning. Jag tror att bevakningarna irriterar läkarna. Möjlighet att ha sin tidbok och tidsregistrering i Cosmic, i "nära anslutning till journalen", istället för att behöva gå in i IMX.
- Otymligt fortfarande även om mallar används, kräver vid ordination att du går in från personlig mall flera ggr till respektive. avdelningsmall. Mycket tidsödande liksom signering av allehanda dokument som tex. tidigare ordinationer av dropp, kontrasignering av epikriser och egna diktat, hantering av provsvar som jag först själv får sortera, dokumentera i Cosmic, diagnossätta, svar skall ges till patient inremitterande, samt administrera i IMX. Min administrativa tid har ökat med 20-30%, vilket tas från patienttiden då den totala tiden inte ökar.

Undersköterskor

- Cosmic 'strular, hänger upp sig, låser sig helt och hållet, långsam så man kan bli tokig. Fungerade detta bättre, så vore Cosmic jättebra.
- Ökad snabbhet. Behovet av serverkapacitet måste ha kommit som en överraskning. Jag vill inte bli utkastad så snabbt när jag arbetar. Effektiviteten minskar avsevärt om man ska logga in "femtielva" gånger om dagen.
- Tydligare text om vilken patient man har uppe. För många musklick för varje moment.
- Det tar alldeles för lång tid att växla mellan de olika funktionerna i programmet.
- Mindre klickande med musen. Man borde kunna vara inloggad på mer en dator. Behålla inställningar ex för besökslistan, inkorgen.
- 'Det går snabbt och lätt att få fram uppgifter medan man har patienten i telefonen, när det gäller öppenvård t.ex. kan jag se om ett e-recept är skickat.
- Det tillkommer och försvinner sökord. Det är också svårt att veta om man ska använda "åtgärd" eller "utvärdering" vid dokumentation, det skiftar. Svårt att förstå betydelsen av vilket som ska användas.

Andra yrkeskategorier

- Man skulle behöva backa bandet och inte göra massa nya funktioner innan de vi har fungerar tillfredsställande.
- Jag skulle vilja att det skulle finnas en "röd tråd" från det att en remiss kommer in tills vårdtillfället är avslutat. Vi använder idag ROS-delen till en viss del samt journaldelen. Har tittat på PAS-delen men den har stora brister idag och måste förbättras för att kunna användas inom slutenvården.
- Ser inte patientens adress utan att behöva klicka mig fram flera steg. Saknar ett "fält" där jag kan föra fortlöpande ant. utan journalföring. Kan ej få fram väntetider för patienter. m.m.
- Mycket letande i systemet eftersom en remiss kan vara elektronisk eller pappersremiss. Ibland inscannad före remissen är besvarad och ibland inte. Finns ingen röd tråd mellan en remiss och besök/operation. Vet aldrig om en remiss ska besvaras efter ett besök eller operation om inte det framkommer i journaltexten att patienten kom via remiss.
- Trots att vi har jobbat med systemet i över ett år och att man flera gånger har uppgraderat systemet har vi endast gått utbildning inför starten. De manualer på förändringar i samband med uppdateringarna som man får utskickade är svårbegripliga med begrepp som man inte använder i dagligt tal eller som i andra sammanhang betyder något annat.
- Administrationsdelen fungerar hyfsat men det finns en del utveckling som behöver genomföras för att få ett snabbare, enklare och säkrare arbetsflöde.
- 'Det finns många förbättringsförslag inlagda. Om dessa förslag skulle genomföras så skulle funktionaliteten förbättras.
- "Har dåliga erfarenheter av systemet; fr a kopplingen till olika röntgenkrav. Massor av fel - patientsäkerheten upplevs vara hotad; remisser "försvinner", hamnar fel, är felmärkta m.m. Många förändringar krävs för att röntgenverksamheten ska fungera i samverkan med Cosmic. Krav måste tas på allvar, förändringar genomföras innan systemet tas i bruk.