

DEN DIGITALISEREDE LÆGESEKRETÆR

SAMMENHÆNG OG DATA-ARBEJDE I SUNDHEDSVÆSENET

CLAUS BOSSEN, PERNILLE BERTELSEN, NAJA HOLTEN MØLLER

AARHUS UNIVERSITET, AALBORG UNIVERSITET, KØBENHAVNS UNIVERSITET



DIGITALISERING: HVAD GØR DEN VED PROFESSIONERNE?

-
- Automatisering → færre opgaver, *mindre* arbejde
 - kompleksitet automatiseres, *afkvalificering*
 - Ny teknologi → nye opgaver, *mere* arbejde
 - nye komplekse opgaver, *opkvalificering*
 - Reorganisering → opgaver *omfordeles* mellem professioner

DIGITALISERING: HVORFOR LÆGESEKRETÆRER?

I krydsfeltet af digitaliseringens forskellige konsekvenser

En truet løsning på nogle af sundhedsvæsenets udfordringer

DET DIGITALE KRYDSFELT: - FOR 18 ÅR SIDEN

2001

Lægeseekretærens nye udfordring

HK KOMMUNAL
BLADET

11. januar 2001, Kommunalbladet, Søren Frederiksen..., 769 ord, Id: Y0348481

De elektroniske patientjournaler (EPJ) truer **lægeseekretærene**, hvis ikke der satses massivt på efteruddannelse, mener eksperter. Men EPJ får paradoksalt nok afdelingerne til

2003

Ny teknik skal spare lægeseekretærer

HK KOMMUNAL
BLADET

11. september 2003, Kommunalbladet, Mette Mørk..., 598 ord, Id: e01be1d4

Århus Amt satser på, at ny teknologi kan spare op mod 360 **lægeseekretærer** væk. »Det er skudt langt d
passe deres patiente

2004

Lægeseekretærer skal have nye opgaver

HK KOMMUNAL
BLADET

6. maj 2004, Kommunalbladet, Mogens Jepsen..., 354 ord, Id: e01ea27e

Indførelse af **talegenkendelse** gør, at en stor del af **lægeseekretærens** opgaver forsvinder. Men på Vejle Sygehus er man i gang med at finde på nye titler og ansvarsområder til **lægeseekretæren**.

DET DIGITALE KRYDSFELT: – FOR 50 ÅR SIDEN

”Der blev talt en del om ... de moderne sygehuse med EDB-behandling, der allerede er i gang flere steder i landet”

- Første lægesekretærkursus 1967, *Lægesekretærnyt*, 1968, nr. 1

”... en meget spændende ting på programmet, nemlig EDB-udviklingen indenfor sygehusvæsenet. ... Civilingeniør Rovsing fremhævede, at hovedårsagen til fejl og skuffelser ved etablering af dataanlæg er dårlig instruktion af personalet”

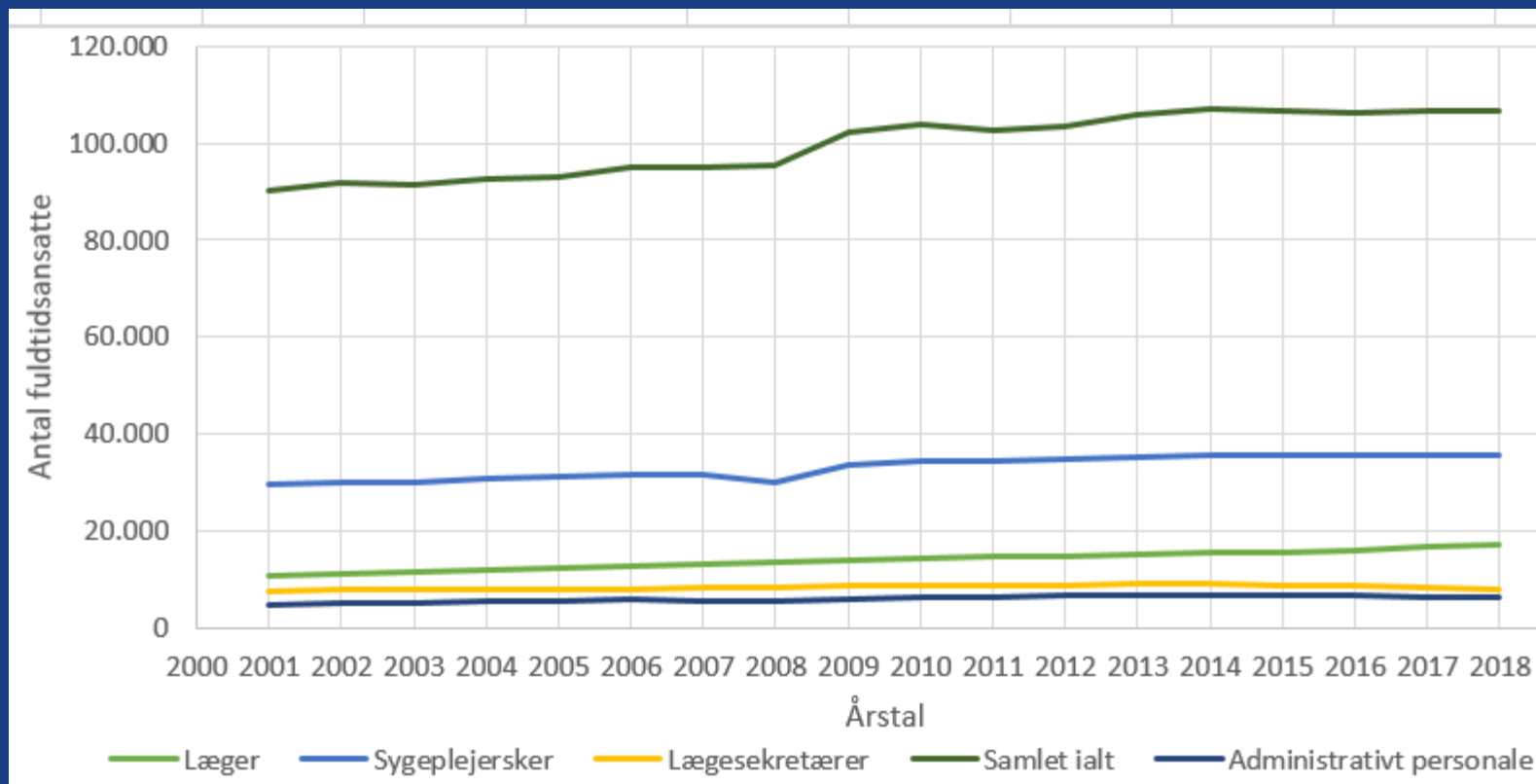
- Lægesekretærkursus 1970, *Lægesekretærnyt*, 1970, nr. 3

”Mange havde nok frygtet, at overgange til EDB ville overflødiggøre en del personale. Dette blev i hvert fald afkræftet...”

- Første uge-kursus i EDB for lægesekretærer, *Lægesekretærnyt*, 1971, nr. 4



UDVIKLING: - OVER TID



Udvikling 2001-2018,
Antal fuldtidsansatte
Stigning:

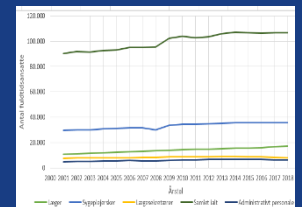
I alt:

Alle	18%
<i>Lægesekretærer</i>	6%
Adm. Personale	39%
Sygeplejersker	20%
Læger	57%

UDVIKLING: ÅRSAGER TIL RELATIVT STAGNATION?

Lægesekretærernes opgaver

- Bliver overflødige p.g.a. digitalisering
- Overtages af andre professioner
- Nye opgaver i forbindelse med digitalisering og omstrukturering overovertages andre professioner
- Ledelser og andre *forestiller* sig at lægesekretærernes opgaver bliver overflødige i forbindelse med digitalisering



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

1. Skriver – en smule

25% af arbejdstiden

- *”Men det er der nogle, der stadig har en forestilling om, ... at det er det, lægesekretærer gør: At de sidder med propper i ørerne og skriver journaler. Det er helt forkert.”*
- Afdelingschef, Sygehus 1



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

2. Første og sidste kontakt med patienterne

- *” [Vi er] bindeled mellem patienten og lægen. Vi sidder med kontakten som regel først til patienten og har også tit den afsluttende kontakt”*
 - Lægeseekretær, Hospital 1
- *”Det er sekretærerne, du møder som den første, og det er også sekretæren, der får skældud af patienten eller den pårørende, hvis der er et eller andet galt, fordi som regel er det sådan, at de får afreageret, når de går ind til lægen...”*
 - Lægeseekretær, Hospital 2
- *”Du skal ikke kunne tage en konflikt, du skal kunne dæmpe en konflikt. Du skal kunne ned gå ad konfliktrampen og få den anden med. Det er ikke altid, det lykkes, men det er en af vores fornemste opgaver, synes jeg, det er faktisk at få slukket ildebrande.”*
 - Lægeseekretær, Hospital 1



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

3. Optimering af behandlingsforløb: Centralisering, specialisering

- *"Vi er limen. Vi binder enderne sammen. Vi følger op på, at patientforløb er strømlinede og sker i den rigtige rækkefølge og så hurtigt som muligt, som det skal gøres."*
 - Lægeseekretær, Sygehus 1
- *"... hvis man får undersøgelsen koordineret, så de ikke skal herind fire gange, men bare én gang, altså sådan noget. Så tænker man, yes!"*
 - Lægeseekretær, Sygehus 4
- *"Vi er gode til at få tingene til at hænge sammen, få tingene til at glide, sammenhæng, få bundet knuderne på de løse ender"*
 - Lægeseekretær, Hospital 4



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

4. Dokumentation, registrering, data-træk og -validering

- *” De har jo en god indsigt i sundhedsvæsenets organisation, i patientflow, i de administrative arbejdsgange omkring patientflowet, registreringspraksis. Særligt i forhold til registreringspraksis har den gruppe en viden, som ingen af de andre grupper har. Ingen. ”*
 - Cheflæge, Sygehus 1
- Sikring af, at patientjournaler er komplette
- DRG-kodning, kliniske kvalitetsdata-baser, pakkeforløb



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

5. Administrativ støtte til klinikere og ledelses-support

- *” Vi servicerer lægen, vi servicerer sygeplejersken, pædagogen eller hvem vi nu har på afdelingen, men det er patientens forløb, vi ligesom samlet har en aktie i. At få det til at hænge sammen.”*
 - Ledende lægesekretær, Sygehus 2
- *”Det er en kæmpe misforståelse ... at lægesekretærer er bare sådan nogle, der sidder med propper i ørerne og skriver. ... det kunne vi snakke om for 15 år siden ... De er jo en organisatorisk støttefunktion, som er til på afdelingerne, modsat statsfunktionerne, som jo typisk ligger langt fra afdelingerne, både fysisk og organisatorisk. Sygehusledelsens og regionens stabsfunktioner er jo ikke afdelingsnære. Så vores støtteapparat i afdelingerne, det er lægesekretærene”*
 - Cheflæge, Hospital 1



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

Det unævnelige – og det er ikke brexit

- Flytter registrering og dokumentation fra lægesekretærer til læger
 - Fald i DRG-indkomst
- Fyringer (og delvis genansættelse af lægesekretærer)
- Mere monotont arbejde – f.eks. Fejllister
- Ny-organisering af procedurer og processer



HVAD LAVER LÆGESEKRETÆRERNE?

Opsummering

Fra 'lægens sekretær' til

- Patient-kontakt & support
- Optimering af patientforløb
- Dokumentations-specialister
- Data validering og analyse
- Ledelses-support



LÆGESEKRETÆRERNES FREMTID?

1. Synlighed: Værdsat lokalt, usynlige centralt

- *” Vi får det jo at vide i min egen afdeling, af ledelse og andre grupper ..., at vi er uundværlige, så her føler vi os ikke utrygge eller oversete.”*
 - *Ledende lægesekretær, Sygehus 2*
- *“... i det store og hele, så kan man godt gå hen og få det indtryk, at vi er bare dem, der sidder i front og laver en hel masse, som ingen rigtigt ved, hvad er.”*
 - *Ledende lægesekretær, Hospital 2*
- *”....vi er nødt til at anerkende, at vi skal arbejde lidt mere end nogle af de andre faggrupper. Fordi vi er en lidt overset gruppe, så vi er nødt til at gøre lidt mere for at blive set.”*
 - *Lægesekretær, Hospital 1*

LÆGESEKRETÆRERNES FREMTID?

1. Synlighed: Værdsat lokalt, usynlige centralt

Udvikling 2001-2018,

Antal fuldtidsansatte

Stigning:

I alt:

Alle 18%

Lægesekretærer 6%

Adm. Personale 39%

Sygeplejesker 20%

Læger 57%

Lægesekretærernes opgaver

- Bliver overflødige p.g.a. digitalisering
- Ledelser *forestiller* sig at lægesekretærernes opgaver bliver overflødige i forbindelse med digitalisering
- Overtages af andre professioner
- Nye opgaver i forbindelse med digitalisering og omstrukturering overtages andre professioner

LÆGESEKRETÆRERNES FREMTID?

2. Op- eller nedkvalificering?

USA (Det unævneliges oprindelses-land)

- Medical scribes - nedkvalificering
- Clinical documentation improvement specialists – opkvalificering

Danmark

- Digitalisering – nye opgaver
- Centralisering & specialisering – koordination af patientforløb
- Øget krav til data – komplette journaler, kodning, data-validering & -analyse

DEN DIGITALISEREDE LÆGESEKRETÆR: EN TRUET DEL AF LØSNINGEN

- Afgørende for et sammenhængende og effektivt sundhedsvæsen
 - Kan frigøre læger og sygeplejersker fra administration til patienter
 - Deres fremtid afhænger af *synlighed* i ledelser
 - -og af dynamikken med andre professioner
-
- ”Hvis læge og sygeplejersker bruger 5% mindre af deres tid på administration, vil det frigøre 300 overlægeårsværk og 1.700 sygeplejerskeårsværk”
 - DL Magasinet, mart 2019

LÆS MERE

- Bertelsen, P. (2005). Hvad laver lægesekretærene, når de ikke er sekretærer for lægerne? In. Aalborg: Virtuelt *Center for Sundhedsinformatik*, Aalborg Universitet.
- Bertelsen, P. (2007). Vil elektroniske patientjournaler overflødiggøre lægesekretærer på de danske sygehuse. *Tidsskrift for Arbejdsliv nr. 3*, s28-43
- Bossen, C., Groth Jensen, L., & Witt, F. (2012, February). Medical secretaries' care of records: the cooperative work of a non-clinical group. In *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work* (pp. 921-930). ACM. <https://doi.org/10.1145/2114572>
- Bossen, C., Chen, Y., & Pine, K. H. (2019). The emergence of new data work occupations in healthcare: The case of medical scribes. *International Journal of Medical Informatics*, 123, 76-83
- Møller, N. H., & Vikkelsø, S. (2012). The Clinical Work of Secretaries: Exploring the Intersection of Administrative and Clinical Work in the Diagnosing Process. In J. Dugdale, et al (Eds.), *From Research to Practice in the Design of Cooperative Systems: Results and Open Challenges* (pp. 33-47): Springer London.
- Møller, N. H., & Bjørn, P. (2011). Layers in Sorting Practices: Sorting out Patients with Potential Cancer. *Computer Supported Cooperative Work*, 20(3), s123-153.

TAK FOR AT I LYTTETED

Spørgsmål og kommentarer er velkomne



DEN DIGITALISEREDE LÆGESEKRETÆR

SAMMENHÆNG OG DATA-ARBEJDE I SUNDHEDSVÆSENET

CLAUS BOSSEN, PERNILLE BERTELSEN, NAJA HOLTEN MØLLER

AARHUS UNIVERSITET, AALBORG UNIVERSITET, KØBENHAVNS UNIVERSITET