

Medicinska sekreterare om Cosmic i Sussa- regionerna

PM baserad på enkätundersökning



Innehållsförteckning

Inledning	3
Sammanfattade slutsatser	3
Om undersökningen	3
Införandet av Cosmic i Sussa-regionerna	5
Slutsatser	11

Inledning

Inom vården finns det flera viktiga administrativa yrken som bidrar till att vårdprocesserna fungerar smidigt och effektivt. Exempel på detta är medicinska sekreterare, även kallade vårdadministratörer, vars ansvarsområden handlar om att hantera patientjournaler och medicinsk dokumentation, boka och koordinera patientbesök, kommunicera med patienter, vårdpersonal och andra avdelningar. De sköter också fakturering, försäkringsärenden, jobbar med kodning och statistik. Arbetsuppgifterna är varierade.

Medicinska sekreterare har en nyckelroll i den digitala omställningen av vården. Det är den yrkesgrupp som arbetar i, och har bäst förståelse för, journalsystem. Medicinska sekreterares arbetsbelastning, stressnivå och effektivitet i arbetet påverkas av journalsystemsbyten likväl som patientsäkerheten.

Problemen är välkända och bland annat resulterat i att regeringen tillsatt en haveriutredning, ledd av E-hälsomyndigheten. Fackförbundet Vision har fått rapporter från medicinska sekreterare som är medlemmar och förtroendevalda i förbundet att arbetssituationen förvärrats kraftigt i Sussa-regionerna¹ i samband med införandet av journalsystemet Cosmic. Mot bakgrund av detta har Vision genomfört en enkätundersökning med medicinska sekreterare som är medlemmar i förbundet.

Samtidigt är erfarenheterna av Cosmic inte helt likartade mellan de sju Sussa-regioner vi här har möjlighet att separat redovisa. Även om resultaten genomgående pekar mot betydande problem finns skillnader i hur omfattande konsekvenserna upplevs vara. De regionala variationerna är viktiga eftersom de kan ge vägledning om vilka faktorer som bidrar till ett mer eller mindre framgångsrikt införande. Därför redovisas i denna PM inte bara resultaten för Sussa-regionerna som helhet utan även regionala skillnader.

Sammanfattade slutsatser

- Lyssna på de administrativa proffsen.
- Medicinska sekreterare har en nyckelroll i digitala omställningen och vid införanden av nya journalsystem – använd deras kompetens och uppvärdera den.
- Arbetsmiljökrisen till följd av Cosmic-införandet kräver en egen haveriutredning.
- Alla vinner på en schysst upphandling.

Om undersökningen

Undersökningen genomfördes som en webbenkät under 27 maj–9 juni bland medicinska sekreterare, medlemmar i Vision, och anställda i någon av de nio regioner som gemensamt upphandlat journalsystemet Cosmic. Urvalet var 2 593 personer, varav 1 111 svarade – en svarsfrekvens på 43 procent. Regionerna är Region Blekinge, Region Dalarna, Region Gävleborg, Region Halland, Region Norrbotten, Region Sörmland, Region Västerbotten, Region Västernorrland och Region Örebro. Urvalet var en del av en större undersökning där även medicinska sekreterare från övriga regioner ingick. I denna PM redovisas svaren från sju av de nio regionerna separat. De regioner där antalet respondenter inte var tillräckligt stort för att

¹ Sussa står för "Strategisk utveckling av sjukvårdsstödjande applikationer"

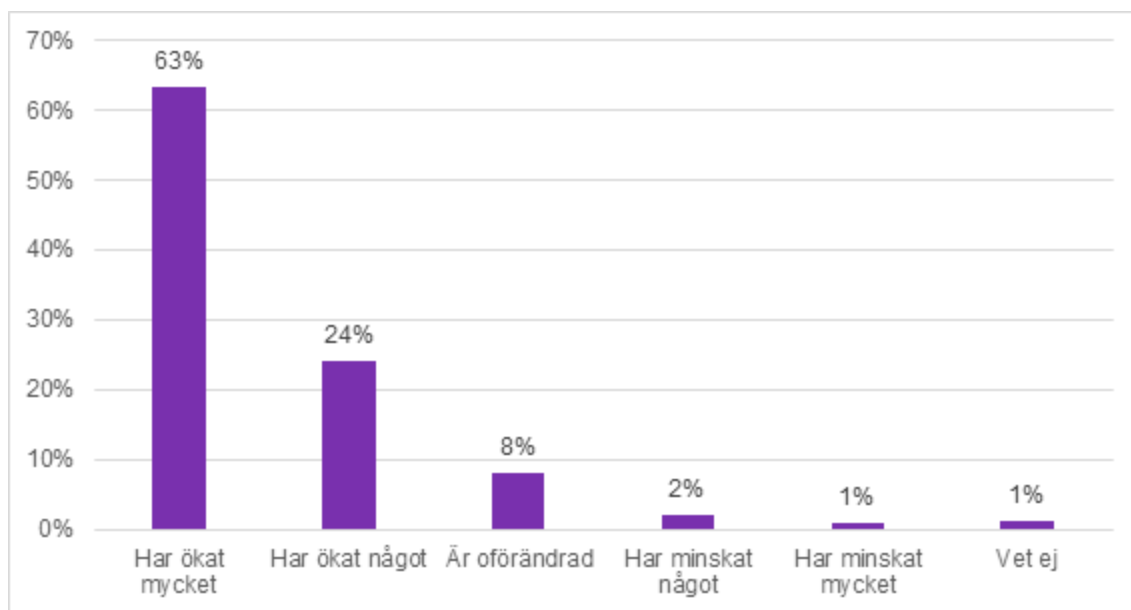
särredovisas är Region Norrbotten och Region Örebro län. I andelen som kallas "totalt" ingår även svaren från Norrbotten och Örebro.

Undersökningen innefattade både frågor med svarsalternativ och fritextfrågor där respondenten själv fick formulera sitt svar.

Införandet av Cosmic i Sussa-regionerna

I Sussa-regionerna har journalsystemet Cosmic införts under de senaste åren. Införandet har kantats av utmaningar och fått mycket medial uppmärksamhet. Vid analys av resultaten från undersökningen är det mycket lätt att se varför.

Figur 1: Fråga ” Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din arbetsbelastning”



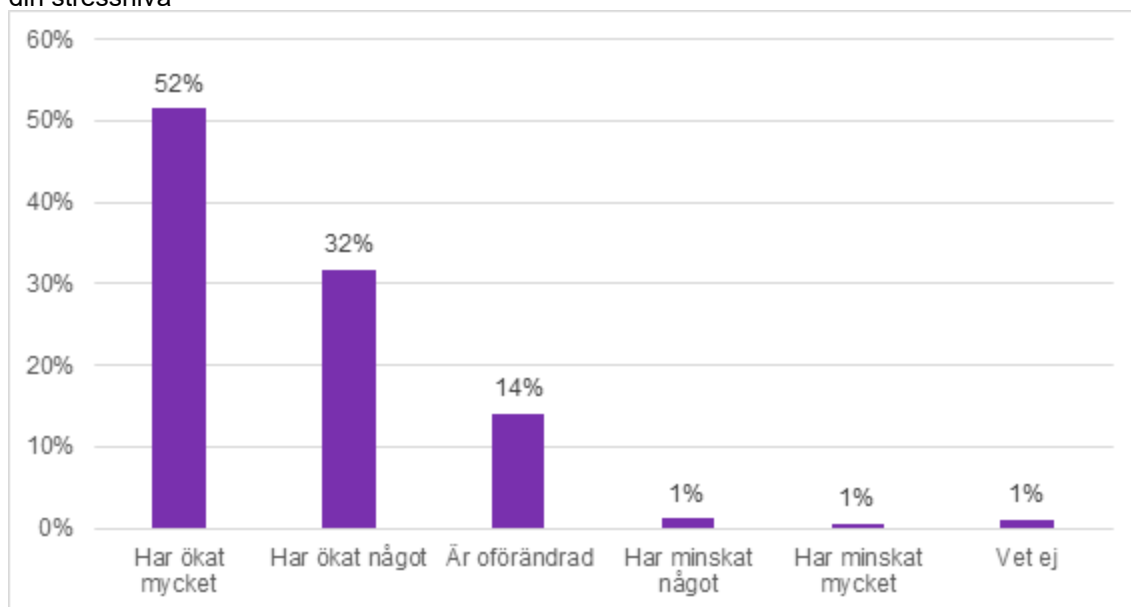
Kommentar: Det är uppenbart att införandet av Cosmic har haft en mycket negativ effekt på medicinska sekreterares arbetsbelastning. 88 procent upplever att den ökat och nästa två av tre, 63 procent att den ökat mycket.

Detta bekräftas i fritextsvaren, där många beskriver att arbetsmoment som tidigare varit snabba nu blivit betydligt mer tidskrävande. Tittar vi närmare på svaren i regionerna sticker Dalarna och Gävleborg ut i negativ bemärkelse med 85 respektive 72 procent av de svarande som anger att arbetsbelastningen ökat mycket.

Figur 2: Fråga ” Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din arbetsbelastning”. Tabell med regionala nedbrytningar

	Har ökat mycket	Har ökat något	Är oförändrad	Har minskat något	Har minskat mycket	Vet ej	Antal svar
Totalt	63,3%	24,2%	8,1%	2,2%	1,0%	1,2%	1095
Region Sörmland	60,9%	29,5%	5,1%	3,8%	0,6%	0,0%	156
Region Blekinge	45,7%	26,6%	10,6%	10,6%	5,3%	1,1%	94
Region Halland	65,3%	24,6%	9,0%	0,0%	0,0%	1,2%	167
Region Dalarna	85,7%	13,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	
Region Gävleborg	72,8%	20,8%	4,8%	0,0%	0,8%	0,8%	154
Region Västernorrland	49,5%	24,2%	20,0%	1,1%	1,1%	4,2%	125
Region Västerbotten	62,6%	28,8%	4,9%	2,5%	0,6%	0,6%	163

Figur 3: Fråga "Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din stressnivå"



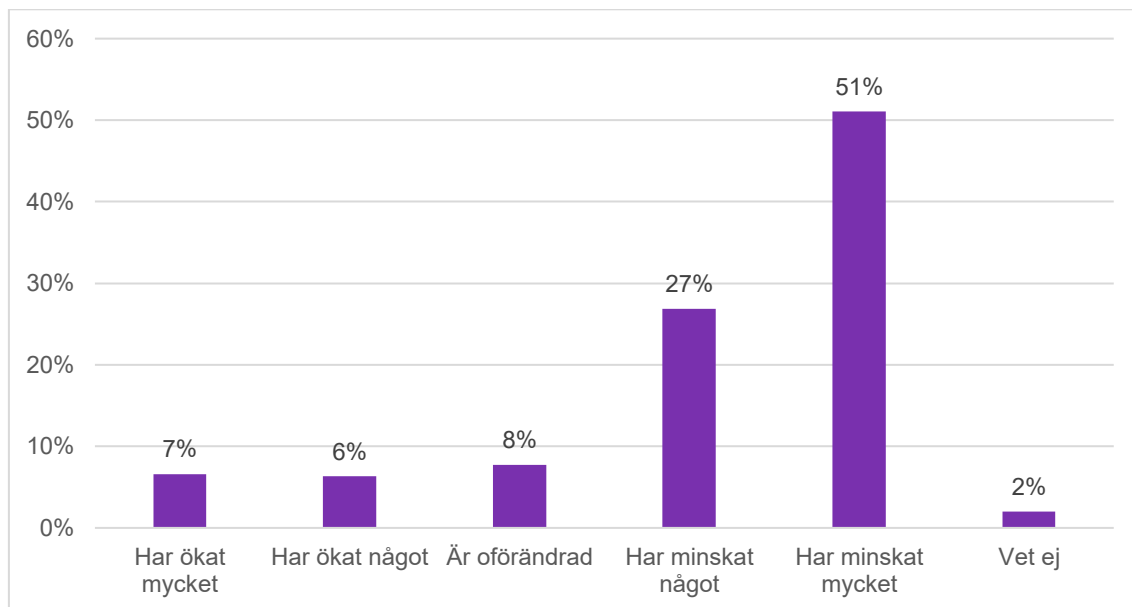
Kommentar: Även vad gäller stressnivån har införandet av Cosmic haft uppenbart negativa konsekvenser för medicinska sekreterare. Hela 83 procent upplever att den har ökat varav över hälften att den ökat mycket.

Återigen är svaren från region Dalarna och Gävleborg mer negativa än övriga regioner med 71 respektive 60 procent av respondenterna som anger att deras stressnivå ökat mycket. Blekinge och Västernorrland har lägre andelar som anger att stressnivån ökat mycket men fortsatt en stor majoritet som anger att den ökat.

Figur 4: Fråga "Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din stressnivå". Tabell med regionala nedbrytningar.

	Har ökat mycket	Har ökat något	Är oförändrad	Har minskat något	Har minskat mycket	Vet ej
Totalt	51,5%	31,7%	14,0%	1,2%	0,5%	1,0%
Region Sörmland	50,3%	33,5%	14,2%	1,3%	0,0%	0,6%
Region Blekinge	33,0%	39,4%	18,1%	3,2%	5,3%	1,1%
Region Halland	49,1%	34,7%	13,8%	0,0%	0,0%	2,4%
Region Dalarna	71,2%	20,9%	5,9%	1,3%	0,7%	0,0%
Region Gävleborg	60,0%	32,8%	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Region Västernorrland	40,4%	35,1%	20,2%	4,3%	0,0%	0,0%
Region Västerbotten	52,5%	32,7%	14,2%	0,0%	0,0%	0,6%

Figur 5: Fråga ” Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: effektiviteten i ditt arbete”



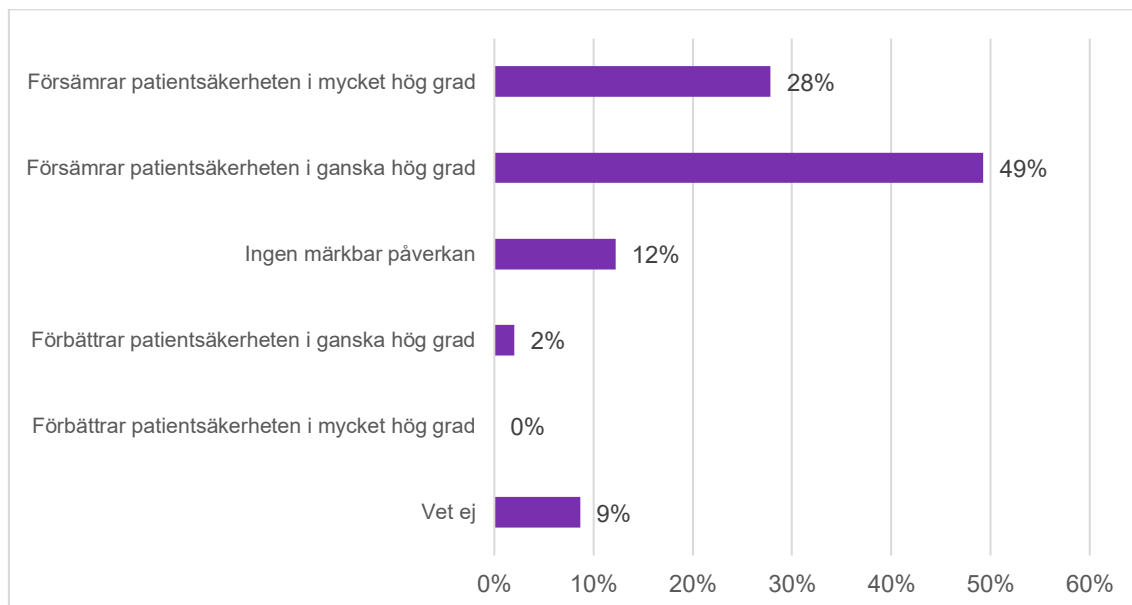
Kommentar: Tillfälliga arbetstoppar i anslutning till att ett nytt system införs kan i vissa fall vara acceptabla men om det inte medför ökad effektivitet bör acceptansen för detta anses vara tveksamt. En stor majoritet, 78 procent, av medicinska sekreterare i Sussaregionerna upplever att effektiviteten i deras arbete minskat till följd av införandet av Cosmic. Över hälften, 51 procent, upplever att effektiviteten i deras arbete minskat mycket.

Även avseende effektiviteten i arbetet anger de medicinska sekreterarna i Dalarna att den minskat mycket i högre grad än i övriga regioner.

Figur 6: Fråga ” Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: effektiviteten i ditt arbete”. Tabell med regionala nedbrytningar.

	Har ökat mycket	Har ökat något	Är oförändrad	Har minskat något	Har minskat mycket	Vet ej	Antal svar
Totalt	6,6%	6,3%	7,7%	26,9%	51,1%	1,5%	1091
Region Sörmland	4,5%	4,5%	8,4%	32,3%	49,7%	0,6%	155
Region Blekinge	4,3%	11,7%	12,8%	38,3%	31,9%	1,1%	94
Region Halland	9,6%	8,4%	8,4%	26,3%	45,5%	1,8%	167
Region Dalarna	5,2%	3,3%	2,6%	14,4%	73,9%	0,7%	153
Region Gävleborg	12,0%	6,4%	1,6%	20,0%	60,0%	0,0%	125
Region Västernorrland	5,3%	8,5%	14,9%	35,1%	35,1%	1,1%	94
Region Västerbotten	4,9%	3,1%	7,4%	27,2%	54,3%	3,1%	162

Figur 7: Frågan "I vilken utsträckning upplever du att införandet/användningen av Cosmic påverkar patientsäkerheten?"



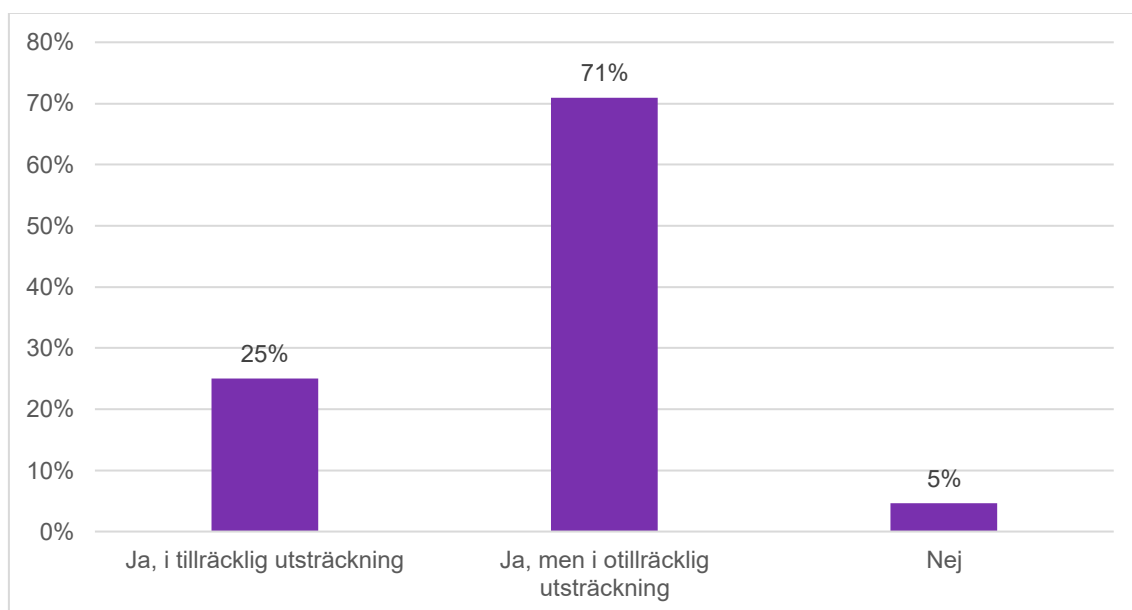
Kommentar: En övervägande majoritet, 77 procent, upplever att patientsäkerheten försämrats till följd av införandet av Cosmic. En låg andel, endast två procent, av respondenterna, upplever att patientsäkerheten förbättrats.

Fritextsvaren innehåller flera konkreta exempel på situationer som respondenterna menar kan innebära risker för patientsäkerheten, såsom svårigheter att få överblick, felregistreringar och fördröjda arbetsflöden.

Figur 8: Frågan "I vilken utsträckning upplever du att införandet/användningen av Cosmic påverkar patientsäkerheten?". Tabell med regionala nedbrytningar.

	Försämrar patient-säkerheten i mycket hög grad	Försämrar patient-säkerheten i ganska hög grad	Ingen märkbar påverkan	Förbättrar patient-säkerheten i ganska hög grad	Förbättrar patient-säkerheten i mycket hög grad	Vet ej	Antal svar
Totalt	27,8%	49,3%	12,2%	2,0%	0,0%	8,6%	1088
Region Sörmland	19,9%	55,1%	16,0%	2,6%	0,0%	6,4%	156
Region Blekinge	24,7%	40,9%	20,4%	4,3%	0,0%	9,7%	93
Region Halland	21,0%	55,7%	12,6%	1,2%	0,0%	9,6%	167
Region Dalarna	52,9%	41,2%	3,3%	0,0%	0,0%	11,7%	60
Region Gävleborg	35,2%	50,4%	4,8%	0,8%	0,0%	2,6%	153
Region Västernorrland	15,8%	48,4%	15,8%	2,1%	0,0%	8,8%	125
Region Västerbotten	28,0%	52,8%	9,9%	2,5%	0,0%	6,8%	161

Figur 9: Fråga "Har du fått utbildning/kompetensutveckling för att kunna arbeta i Cosmic?"



Kommentar: I tidigare rapporter har Vision kunnat påvisa att tillgång till kompetensutveckling i hög utsträckning påverkar medarbetares oro eller tillförsikt vid införandet av nya system.² Medicinska sekreterare har i de allra flesta fall fått tillgång till kompetensutveckling men en övervägande majoritet, nästan 71 procent, upplever att detta varit i otillräcklig utsträckning. Fem procent av respondenterna uppger dessutom att de inte fått någon kompetensutveckling alls.

Fritextsvaren visar att det inte bara handlar om mängden utbildning, utan också om kvaliteten. Många beskriver att utbildningen varit för kort, för generell eller genomförts i en miljö som inte motsvarat den faktiska arbetsvardagen, vilket skapat osäkerhet när systemet väl togs i bruk.

En respondent beskriver att utbildningen var "väldigt kort och ytlig" och att man fick veta att något skulle göras, men inte *hur*.

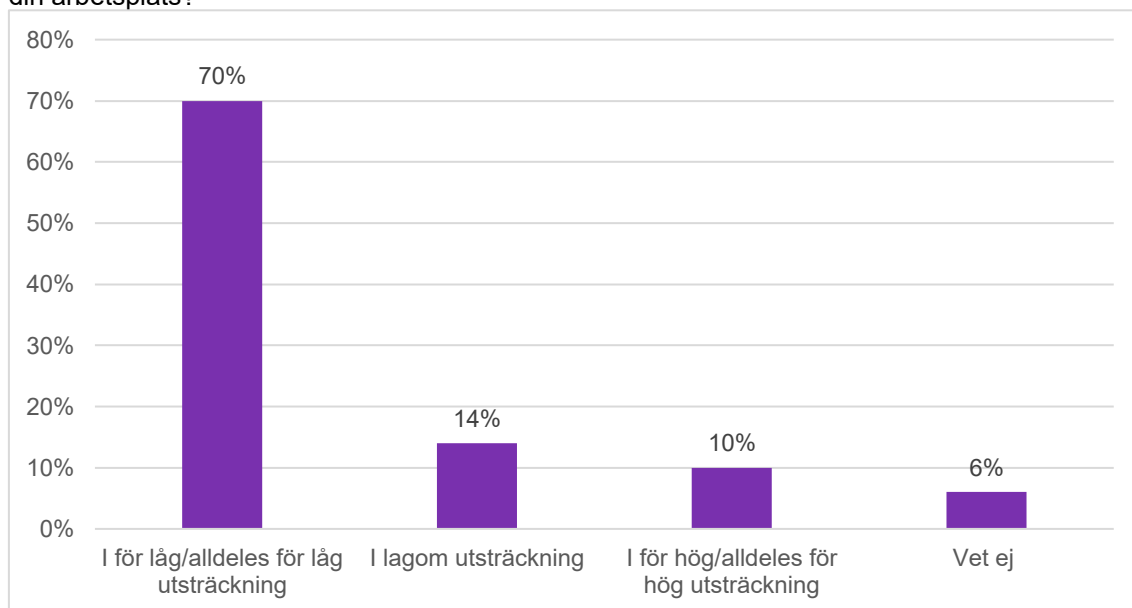
Givet de mönster som vi tidigare sett med region Blekinge som något mer positiv i övriga frågor överraskar det inte att en något högre andel än snittet anger att de fått utbildning/kompetensutveckling i tillräcklig utsträckning för att kunna arbeta med Cosmic.

Figur 10: Fråga "Har du fått utbildning/kompetensutveckling för att kunna arbeta i Cosmic?".
Tabell med regionala nedbrytningar.

	Ja, i tillräcklig utsträckning	Ja, men i otillräcklig utsträckning	Nej	Antal svar
Totalt	24,5%	70,9%	4,6%	1091
Region Sörmland	26,1%	73,2%	0,6%	157
Region Blekinge	35,1%	61,7%	3,2%	94
Region Halland	34,1%	62,9%	3,0%	167
Region Dalarna	24,3%	69,1%	6,6%	152
Region Gävleborg	6,4%	81,6%	12,0%	125
Region Västernorrland	14,9%	79,8%	5,3%	94
Region Västerbotten	27,8%	69,8%	2,5%	162

² "AI – Kollega eller konkurrent", Vision 2025

Figur 11: Fråga ”I vilken utsträckning upplever du att du och dina kollegor (medicinska sekreterare/vårdadministratörer) har fått möjlighet att vara delaktiga i införandet av Cosmic på din arbetsplats?”



Kommentar: Delaktighet och inflytande är centrala perspektiv för Vision. I införandet av Cosmic tycks det av ovanstående enkätsvar uppenbart brustit i Sussa-regionernas arbete. 70 procent upplever att de i alldeles för låg utsträckning fått möjlighet att vara delaktiga i införandet av Cosmic.

Figur 12: Fråga ”I vilken utsträckning upplever du att du och dina kollegor (medicinska sekreterare/vårdadministratörer) har fått möjlighet att vara delaktiga i införandet av Cosmic på din arbetsplats?”. Tabell med regionala nedbrytningar.

	1=I alldeles för låg utsträckning	2	3=I lagom utsträckning	4	5=I alldeles för hög utsträckning	Vet ej	Antal svar
Totalt	49,6%	20,3%	14,0%	7,4%	3,1%	5,5%	1089
Region Sörmland	43,9%	28,7%	13,4%	8,3%	3,8%	1,9%	157
Region Blekinge	40,2%	22,8%	20,7%	9,8%	3,3%	3,3%	92
Region Halland	40,4%	16,9%	21,1%	11,4%	3,0%	7,2%	166
Region Dalarna	51,6%	16,3%	13,1%	7,2%	3,9%	7,8%	153
Region Gävleborg	71,8%	15,3%	4,8%	2,4%	0,0%	5,6%	124
Region Västernorrland	54,7%	23,2%	10,5%	3,2%	2,1%	6,3%	95
Region Västerbotten	51,2%	21,0%	13,0%	6,8%	4,3%	3,7%	162

Slutsatser

Bytet av journalsystem i Sussa-regionerna har medfört enorma arbetsmiljöproblem för medicinska sekreterare i regionerna och måste tas på mycket större allvar politiskt, både regionalt och nationellt, än vad som hittills gjorts. Resultaten från undersökningen får Vision att dra dessa slutsatser:

- **Lyssna på de administrativa proffsen** – att tidigt involvera medarbetare vid upphandling och systemimplementering skapar mer hållbara system, gör att missar kan undvikas och förbättrar såväl arbetsmiljön som, i förlängningen, patientsäkerheten. Medicinska sekreterare besitter unik kompetens inom vårdadministration och kan, rätt använda, avlasta andra professioner och stärka hela vårdkedjan
- **Medicinska sekreterare har en nyckelroll i digitala omställningen och vid införanden av nya journalsystem – använd deras kompetens och uppvärdera den.** Arbetsgivare har inte råd att spara in på värdefull administrativ kompetens utan behöver ta tillvara den – det visar sig särskilt tydligt vid införandet av Cosmic. Resultaten visar att Cosmic kraftigt minskat effektiviteten i vårdsystemet. Samtidigt har arbetsgivare en hög tilltro till digitalisering för ökad effektivitet och för att klara kompetensförsörjningen i välfärden. Om digitaliseringen och AI-omställningen i välfärden ska lyckas behöver arbetsgivare ta till vara på medarbetarnas administrativa kompetens vid införandet av nya system. ända trenden med medicinska sekreterare som den grupp anställda som minskat mest i regionerna under den senaste femårsperioden.³ Något som understryker behovet av möjlighet till såväl kompetensutveckling och omställning.
- **Arbetsmiljökrisen till följd av Cosmic-införandet kräver en egen haveriutredning.** Cosmic-haveriet betalas med våra medlemmars hälsa när de täcker upp för de stora bristerna i systemet. Att det dessutom saknas kollegor och inflytande i verksamheterna innebär stora risker för höga sjuktal och sjukskrivningskostnader. Allt som allt är det ett slöseri med skattemedel. Det är uppenbart att arbetsgivare brustit i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Nästa regering behöver säkerställa långsiktig finansiering av välfärden för en hållbar bemanning samt besluta om sanktionsavgifter för arbetsgivare som inte tar ansvar för den stress och arbetsbelastning (OSA) som den bristande digitala arbetsmiljön bidrar till.
- **Alla vinner på en schysst upphandling.** Om medarbetare och chefer som ansvarar för offentlig upphandling och inköp ges rimliga arbetsförutsättningar och kompetensstöd möjliggörs hållbara upphandlingar som värnar om skattemedel och schyssta villkor för alla inblandade.
- **Regionala skillnader kräver regionalt ansvar.** Resultaten visar att problemen efter Cosmic-införandet varierar mellan Sussa-regionerna. Skillnaderna tyder på att införandeprocessen, utbildningsinsatserna och graden av delaktighet har haft betydelse för hur verksamheterna påverkats. Varje region behöver därför analysera sina egna resultat och identifiera vilka åtgärder som krävs lokalt.
- **Lär av de regioner som lyckats bättre.** Ingen region uppvisar genomgående positiva resultat, men vissa regioner har haft mindre negativa utfall än andra inom enskilda områden. Dessa erfarenheter bör tas tillvara inom Sussa-samarbetet för att stärka fortsatt utveckling och förvaltning av journalsystemet.

³ [Personalen i Velfärden 2025](#)



**Kontakt vid frågor
om undersökningen**

Anton Landehag
Strateg
anton.landehag@vision.se

Visions medlemmar leder, utvecklar och administrerar välfärden och jobbar i kommuner, regioner, privata företag eller kyrkan. Många är också studenter med sikte inställt på arbete inom välfärden. Våra medlemmar finns inom tusentals olika yrken och bildar tillsammans ett värdefullt nätverk. Vi är en feministisk organisation, partipolitiskt obundna och ingår i TCO.