

# Medicinska sekreterare om Cosmic i Susa- regionerna

PM baserad på enkätundersökning



# Innehållsförteckning

<b>Inledning.....</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattade slutsatser.....</b>	<b>3</b>
<b>Om Undersökningen .....</b>	<b>3</b>
<b>Införandet av Cosmic i Sussa-regionerna .....</b>	<b>4</b>
<b>Fritextsvar .....</b>	<b>8</b>
<b>Slutsatser .....</b>	<b>9</b>

## 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-regionerna<sup>1</sup> i samband med införandet av journalsystemet Cosmic. Mot bakgrund av detta har Vision genomfört en enkätundersökning med medicinska sekreterare som är medlemmar i förbundet.

## 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.

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

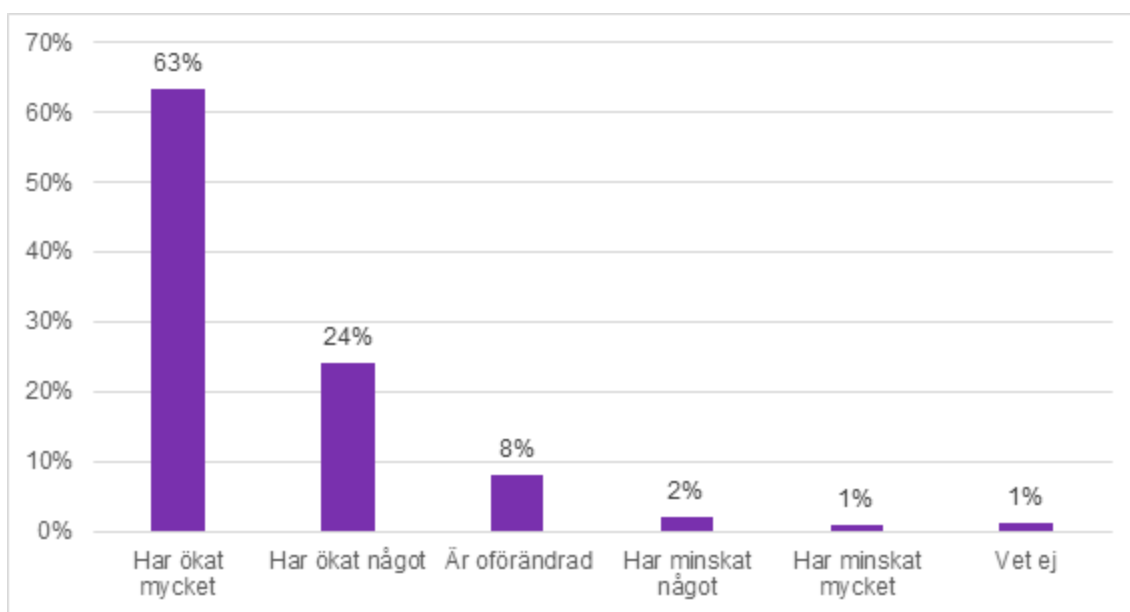
---

<sup>1</sup> Sussa står för "Strategisk utveckling av sjukvårdsstödjande applikationer"

## 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.

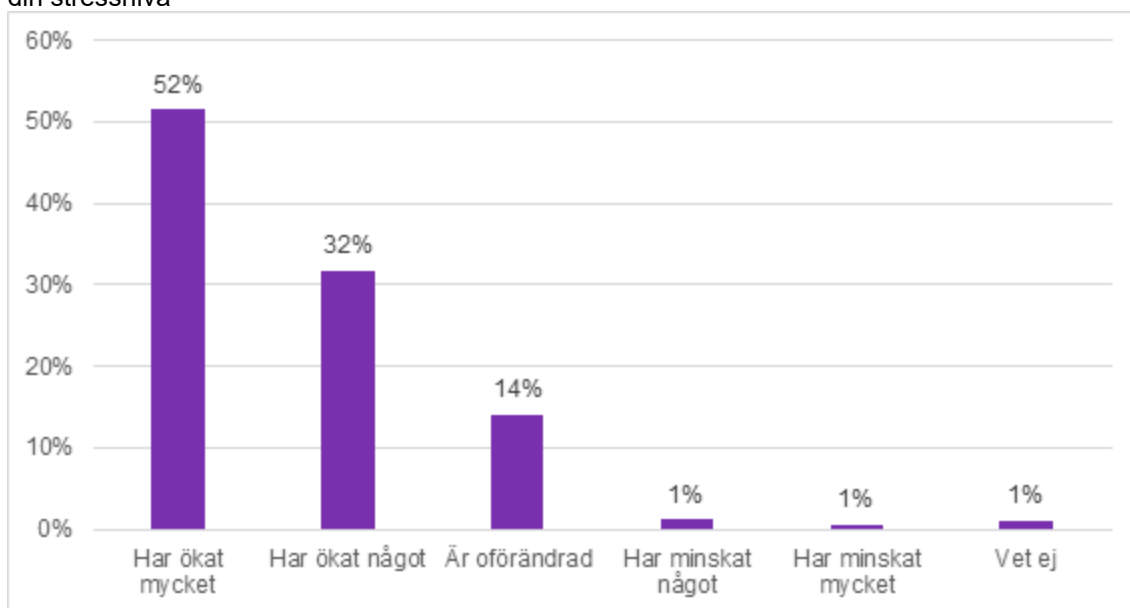
Figur 1: Fråga ” Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din arbetsbelastning”



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.

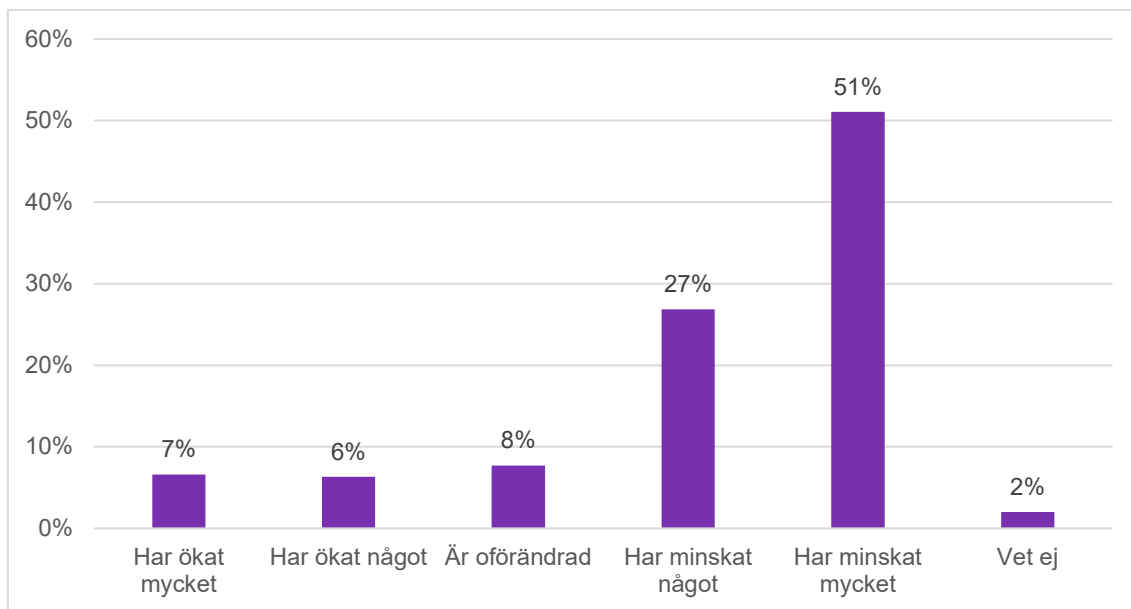
Detta bekräftas i fritextsvaren, där många beskriver att arbetsmoment som tidigare varit snabba nu blivit betydligt mer tidskrävande.

Figur 2: Fråga ”Hur upplever du att införandet av journalsystemet Cosmic har påverkat följande: din stressnivå”



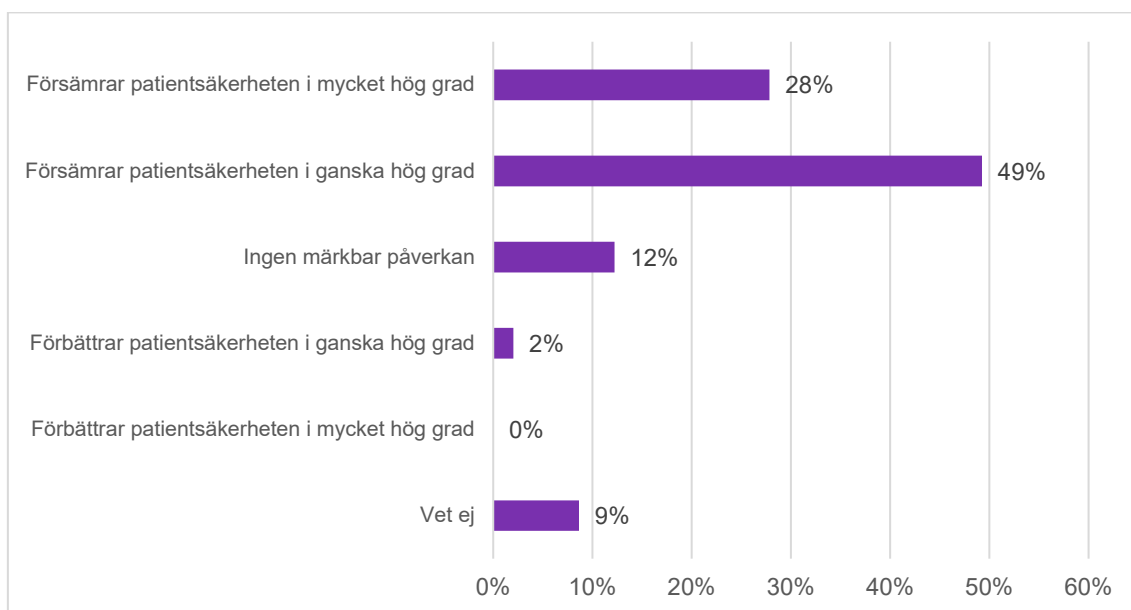
Kommentar: Även vad gäller stressnivån har införandet av Cosmic haft uppenbart negativa konsekvenser för medicinska sekreterare. Hela 83 procent upplever att den har ökat varav över hälften att den ökat mycket.

Figur 3: 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.

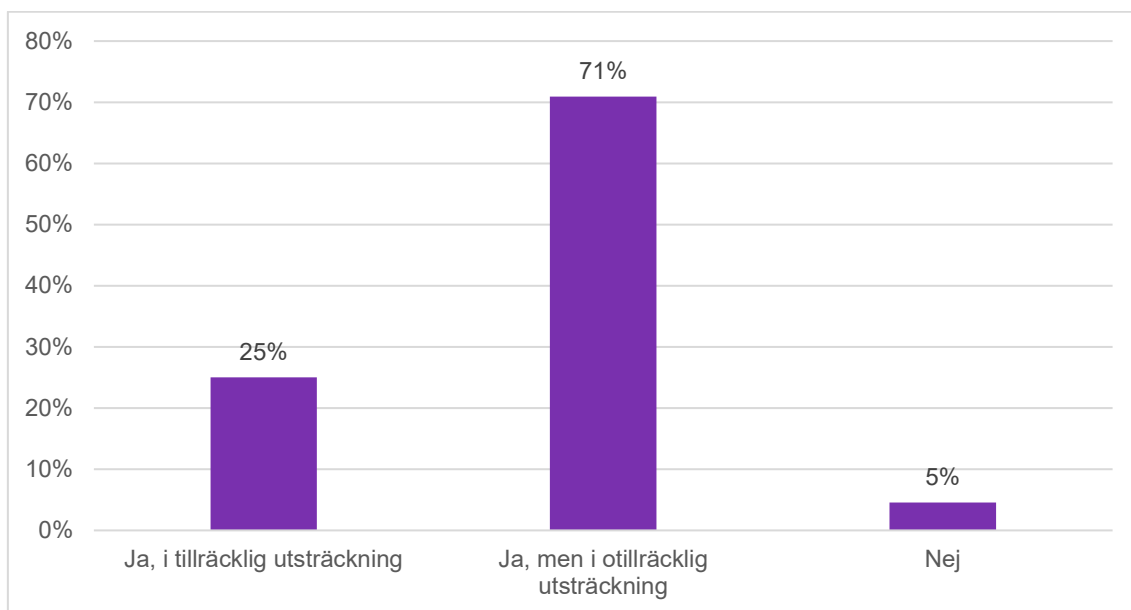
Figur 4: Frågan ”I vilken utsträckning upplever du att införandet/användningen av Cosmic påverkar patientsäkerheten?”



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



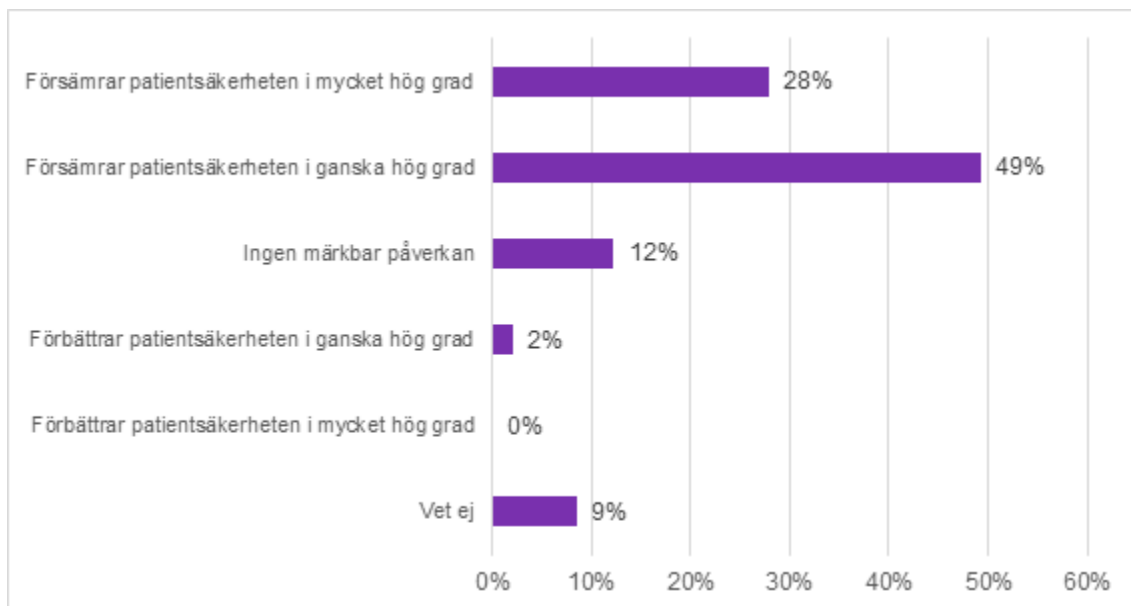
Kommentar: I tidigare rapporter har Vision kunnat påvisa att tillgång till kompetensutveckling i hög utsträckning påverkar medarbetares oro eller tillförsikt vid införandet av nya system.<sup>2</sup> Medicinska sekreterare har i de allra flesta fall fått tillgång till kompetensutveckling men en övervägande 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*.

<sup>2</sup> "AI – Kollega eller konkurrent", Vision 2025

Figur 6: 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.

## Fritextsvar

Undersökningen innefattade även fritextfrågor. De nedanstående citaten utgick från frågan *"Beskriv med egna ord hur du har upplevt införandet av Cosmic och hur det eventuellt påverkat dig och din arbetsmiljö."*

På ett övergripande plan kan sägas att fritextsvaren är övervägande negativt inställda till införandet av Cosmic. Det finns exempel på arbetsplatser där det fungerat bättre men de fritextsvar som utgår från detta perspektiv är i tydlig minoritet. Många respondenter pekar på en pressad situation för medicinska sekreterare i allmänhet som förvärrats av journalsystemsbytet.

*"Besparingar gör att det är färre sekreteraretjänster samtidigt som vi fått mer att göra."*

*"Det kommer att kosta personal som knäcker sig och det kommer att bli väldigt dyrt med alla dessa ändringar som måste göras."*

Effektiviteten beskrivs ha försämrats märkbart, systemet beskrivs som "segt som sirap", "ett trask vi sitter fast i" och som "en resa 25-30 år bakåt i tiden".

*"Något som skulle ha tagit 5 minuter att göra tog 1.5 timme."*

Det finns också en tydlig oro för patientsäkerheten med exempel på säkerhetsbrister, och flera uppger att arbetsglädjen har minskat kraftigt.

*"Det är lätt att komma in på fel patient vilket ger en patientsäkerhet"*

Svaren visar också att många upplever att utbildning, stöd och förberedelser inför införandet varit otillräckliga. Ett återkommande tema är att medicinska sekreterares kunskap och erfarenhet inte tagits tillvara i tillräcklig utsträckning. Respondenterna efterfrågar större delaktighet i beslut, utveckling och införande av nya journalsystem, samt bättre utbildning, support och anpassning till verksamhetens faktiska arbetsflöden.

*"Otillräcklig utbildning i en lärmiljö som inte ser ut som systemet som vi ska arbeta i."*

*"Ett journalsystem påverkar hela arbetsdagen och i förlängningen även patientsäkerheten. Därför behöver utvecklingen ske tillsammans med dem som faktiskt använder systemen i verkligheten."*

I fritextsvaren framgår att journalsystemet orsakat stora arbetsmiljöproblem för medicinska sekreterare. Många beskriver ökad arbetsbelastning, ökad stress, tekniska problem och ett system som upplevs som svårarbetat och dåligt anpassat till deras arbetsuppgifter. Det mycket stora antalet fritextsvar, 769 svar samt omfattningen på dessa indikerar ett enormt stort engagemang och en påtagligt allvarlig situation, särskilt vad gäller respondenternas arbetsmiljö.

*"Cosmic är ett arbetsmiljöproblem och en risk för patienternas mående och säkerhet."*

*"Trots att det gått över ett år sedan införandet är det fortfarande mycket stress oro för att man är rädd att göra fel"*

*"Mycket mer stress. Har gråtit på jobbet."*

# 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. 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 av vården ska lyckas behöver SKR och arbetsgivare vända trenden med medicinska sekreterare som den grupp anställda som minskat mest i regionerna under den senaste femårsperioden.<sup>3</sup>
- **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 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.

---

<sup>3</sup> [Personalen i Välfärden 2025](#)



Kontakt vid frågor  
om undersökningen

Anton Landehag  
Strateg  
[anton.landehag@vision.se](mailto:anton.landehag@vision.se)

Viktoria Hellström  
Strateg

Visions medlemmar leder, utvecklar och administrerar välfärden och jobbar i kommuner, regioner, privata företag eller kyrkan. Många är också studenter med siktet 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.