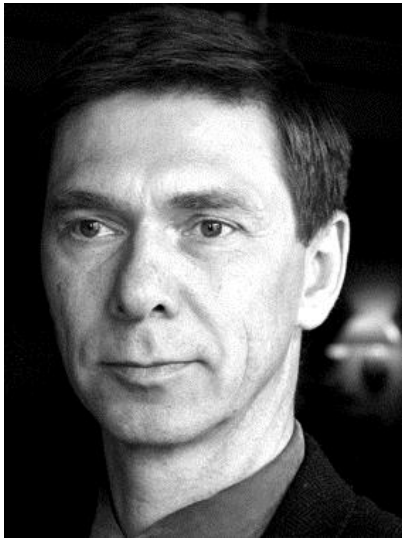


Hvordan redusere ventetiden for time hos fastlegen?



Reidar Moskvill
Storgata Legesenter
Notodden
[rmosk@online.no]



Bakgrunn

- Publikum ønsker kort ventetid for å få time hos fastlegen
- Ventetiden hos oss varierte blant 3 kolleger med likt antall på listene og felles hjelpepersonell
- Hos andre kolleger med lang liste var ventetiden kort, mens kolleger med kort liste kunne ha lang ventetid
- Det er altså ikke sikkert at fastlegens listelengde bestemmer ventetiden



Hypoteser

- Legens arbeidsform avgjør om ventetiden blir kort eller lang
- Ventetiden kan endres gjennom kartlegging og bevisstgjøring av de mekanismer som virker inn i hverdagen

Hvordan vurderer pasientene ved vårt legesenter ventetiden?

- Spørreskjema (se neste lysbilde) ble utfylt av alle pasienter som kom til konsultasjon i en uke hos samtlige leger
- Kun få følte at de ikke hadde fått tilfredsstillende vurdering og timetildeling
- Mange svært fornøyd med lett tilgang på ø-hjelp-timer
- Likevel ønsket vi å bedre praksis for ventetiden for vanlige timer

Ved timebestilling

Ditt eget ønske : Time hvor fort?

- Samme dag
- Innen dager
- Ikke vesentlig

Hva fikk du ?

- Samme dag
- Etter dager
- Etter uker

Var du tilfreds med tildelingen? - Sett kryss på linjen! –

--

U

--

U

Svært
Tilfreds

Meget
misfornøyd

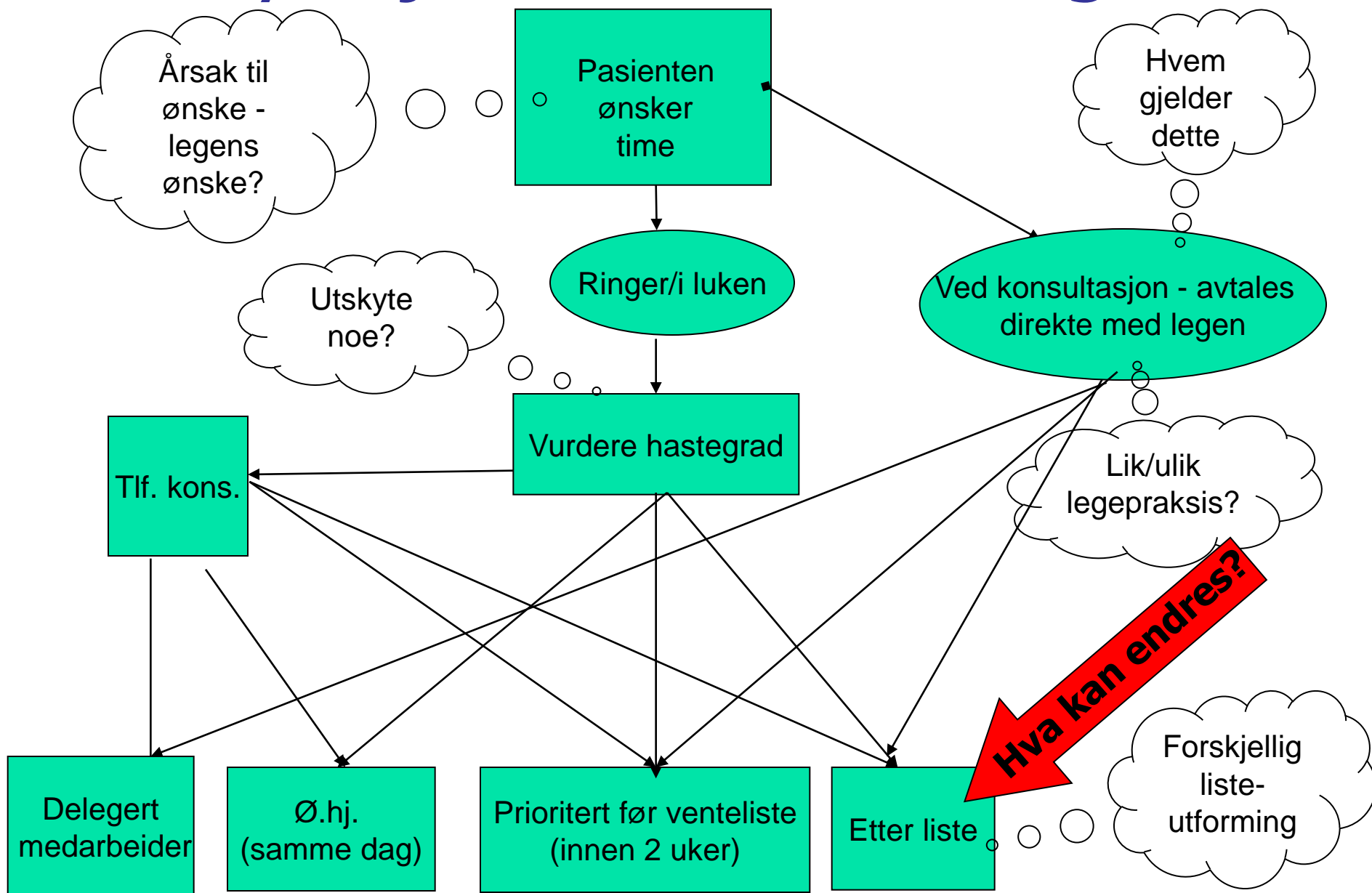
Hadde vi ulik praksis og prioritet for sammenlignbare pasienter?

- Vi fant ingen åpenbare forskjeller mellom legene i forhold til pasientenes diagnoser.
- Vi satt opp tilnærmet lik tid mellom kontrollene for samme type fysisk lidelse (DM/hypertensjon/o.l).
- Vi fant at en av legene satt opp hyppigere kontakt ved psykisk sykdom enn de 2 øvrige.
- Forskjellene var først og fremst at vi hadde forskjellige pasientpopulasjoner.

Hva gjorde vi for å bedre tilgjengeligheten?

- Flytskjema ga fokus på dynamikken for timebestilling (se neste lysbilde)
- Opprettelse av ny kategori: HASTETIME
- Drøfting av fellesstrategier for prioritering i timebok generelt, og i forhold til visse kontroller:
 - INR
 - Velregulerte diabetikere
- Bevisstgjøring om hvem som bestemmer kontrollintervall og betydningen av dette

Flytskjema timebestilling



Vi opprettet flere timekategorier for leger med ventetid > 3 uker

- **Hastetime** - 3 timer hver dag som ikke skal brukes før det er 2 uker igjen til timen
 - NY
- **Alminnelig time** etter aktuell ventetid
 - som før
- **Ø.hj.time** - kan ikke deles ut før samme dag
 - som før

Hvem bestemmer når pasienten skal komme tilbake?

- Hvem setter opp timene?
 - av 50 oppsatte timer 1 uke frem i tid hadde legen selv satt opp 30
- Legens egen vurdering av kontrollbehov er viktigere enn sekretærens
- Bevisstgjøring av legene om dette faktum

Kjennskap til den enkelte leges praksis

- Vi bruker Mediatas statistikkprogram til sammenligning av legenes praksiser
- Ut fra dette visste vi at 50 av våre 70 diabetikere gikk hos meg
- Kontrollrutiner for diabetikerne gjør stort utslag i timeboka

Felles strategi for prioritering og rutiner i timebok

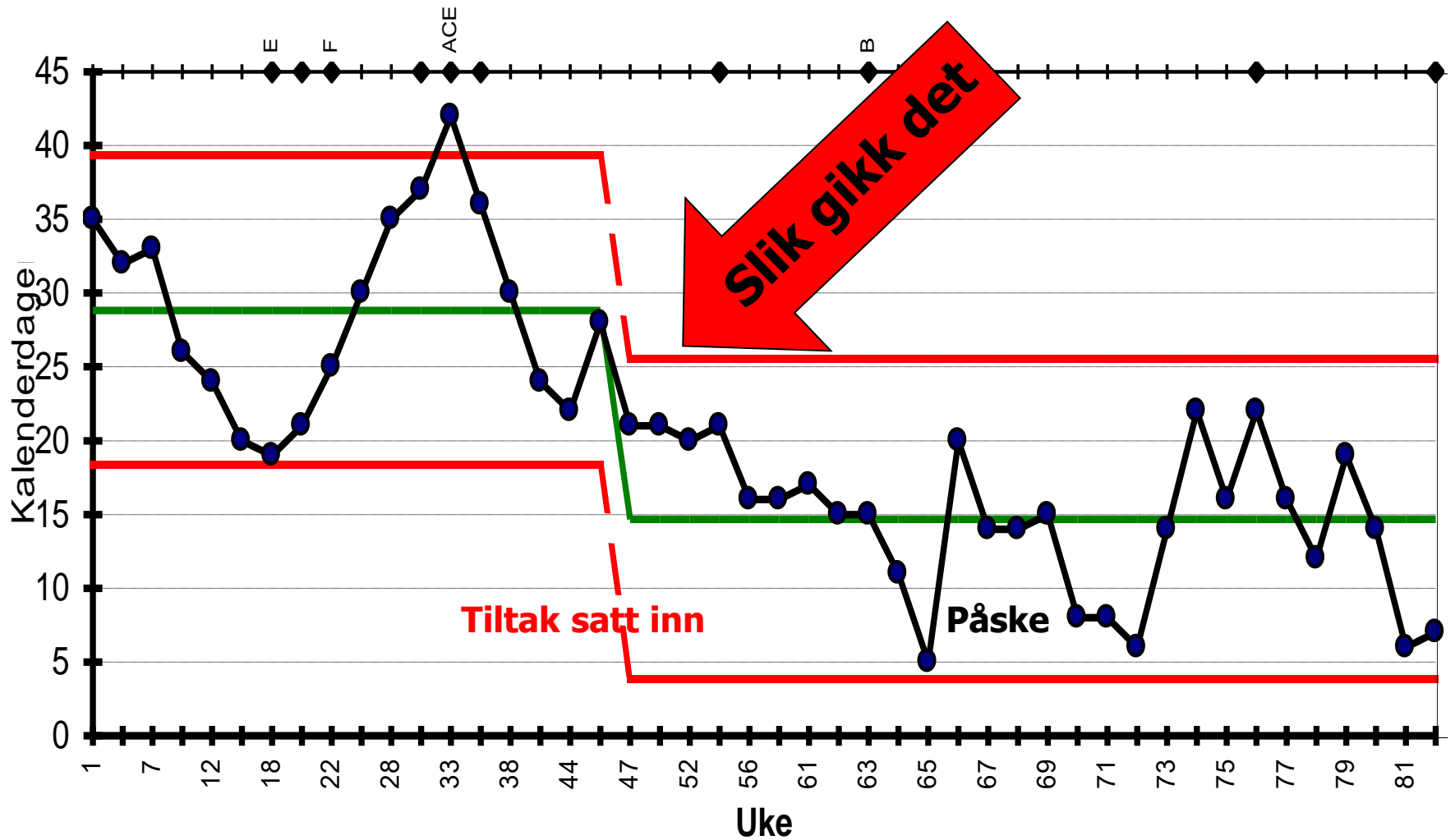
- Diskusjoner i flere kontormøter om hvordan vi prioriterer og setter opp uprioriterte timer
- Hvis ventetiden ikke er viktig for pasienten, skal time settes opp på en dag der det fortsatt er 2 andre ledige timer
- Kontrollrutiner:
 - INR-pasienter skulle (fortsatt) ikke til legetime
 - DM pasienter med god metabolsk kontroll ble overført fra legetime hvert kvartal til legetime hvert halvår (lab-ktr hvert kvartal)

Hva prøvde jeg selv å gjøre i tillegg til fellesstrategiene?

- "One-touch" strategi:
Gjør mest mulig ferdig her og nå
- Ikke sett opp noen til konsultasjon bare for at de skal sitte der mens en henvisning eller attest skrives
- Ikke utsett en nødvendig konsultasjon til i morgen

Ventetid på ordinær time

Reidar Moskvil



Erfaringer om teamarbeid

- Timebestillinger må håndteres etter felles prinsipper som alle må følge.
- Dette krever praktisk samarbeid og drøfting mellom alle, leger og hjelpepersonell, på legesenteret.
- Dette er ingen engangshendelse, men må være en vedvarende prosess:

"Hvordan vil vi ha det hos oss"

Hvordan beholde lav ventetid?

- Kontrollere aktuell ventetid hver uke
- Fortsatt fokus på ventetiden på personalmøter
- Reagere raskt ved tendens til økt ventetid med oppretting av flere tilgjengelige timer
- Erstatte gamle vaner med nye vaner