

# Hvordan er ventetiden på legekontoret vårt?



Kirsti Malterud  
Fjellsiden legesenter  
Bergen

[[kirsti.malterud@isf.uib.no](mailto:kirsti.malterud@isf.uib.no)]

# Det var en mandag morgen...

- Legesekretæren: "Nå er det jammen lang ventetid her..."
- Kirsti: "Stemmer det? La oss se på ventetidoversikten vår."

# Ventetidoversikten

var allerede etablert som et virkemiddel for rutinemessig registrering og overvåking av ventetid på Fjellsiden legesenter:

- Hvordan kan vi si noe om ventetiden vår?
  - Hvordan er den akkurat nå?
  - Hvordan varierer ventetiden mellom legene?
  - Hvor stabile er mønstrene vi ser?
- I denne lysbildeserien presenterer vi opplegget vårt og noen spørsmål og svar i kjølvannet av replikkvekslingen en mandag morgen i juni 2006

# Fjellsiden legesenter

## – legene og timeboken

- 5 leger
  - 4 halvtids, 1 heltids
- Winmed journalsystem m/ timebok
- Hva slags timer har vi i timeboken:
  - **P-timer** – 20 min (vanl timer uten spes prioritet)
    - **Det er disse timene vi registrerer ventetid for**
  - H-timer – 20 min, ledig inntil dagen før
  - T-timer – 10 min
  - Ø-timer – 10 min, ledig inntil samme dag
    - **Alle legene har rikelig Ø-timer hver dag**

# Registrering og overvåking av ventetiden

- Datakilde og registreringsrytme:
  - Timeboken hver mandag morgen (tar 5 minutter)
- System:
  - Excel-ark m grafikk (se neste lysbilder)
- Enhet:
  - For hver lege teller vi hvor mange virkedager ('klikk') det er før en arbeidsdag da legen har 2 ledige timer
    - >5 klikk = > 1 uke, > 10 klikk = > 2 uker osv

Microsoft Excel - Ventetid.xls

File Rediger Vis Sett inn Format Verktøy Data Vindu Hjelp Adobe PDF

100%

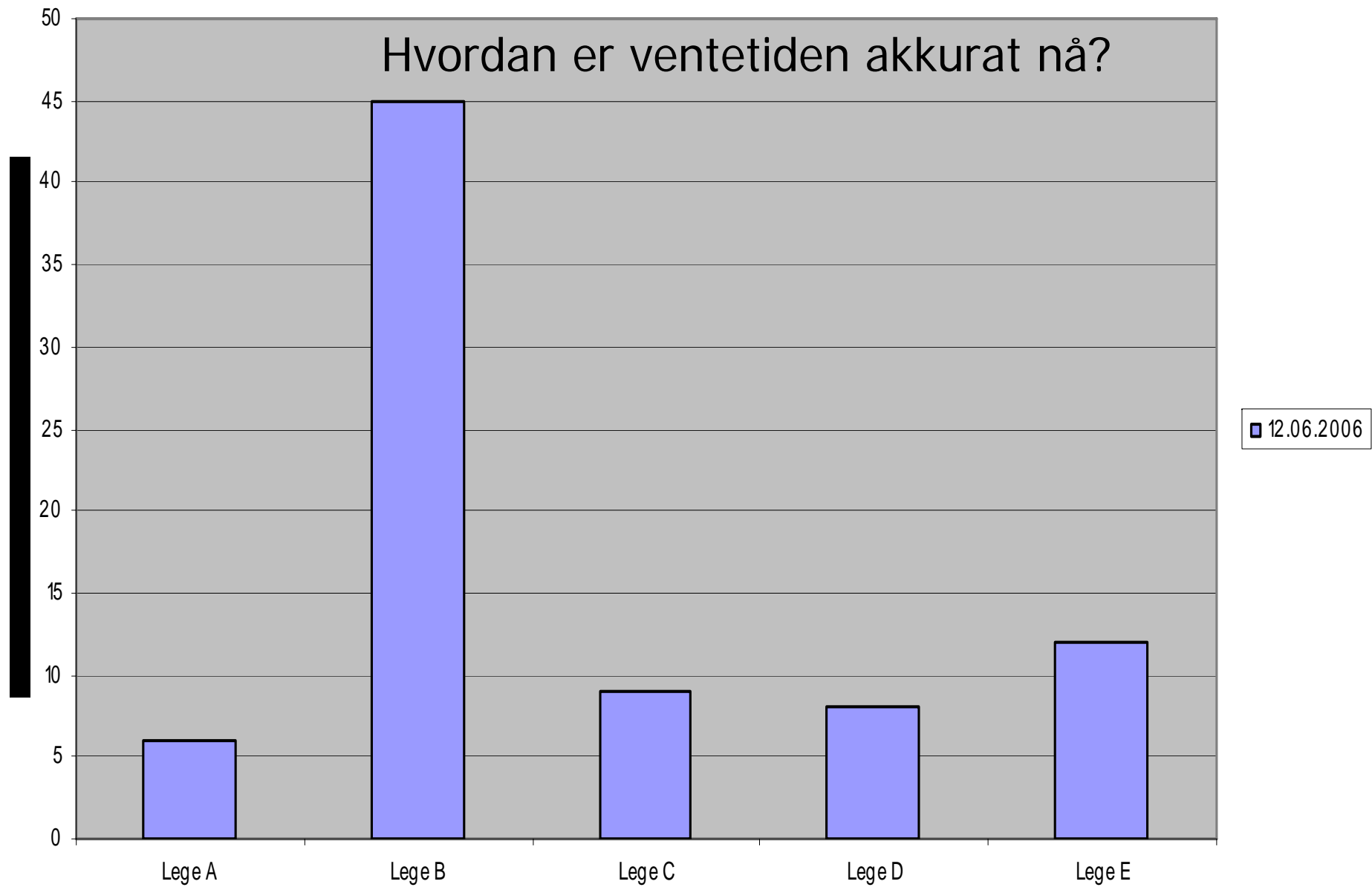
Arial 10 F K U

P31

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2	<b>VENTETID FOR TIME HOS LEGENE VED FJELLSIDEN LEGESENTER</b>									
3	<b>(kalenderdager unntatt lørd/søndag til neste 2 ledige ordinære timer som ikke er Ø)</b>									
4										
5										
6		<b>Lege A</b>	<b>Lege B</b>	<b>Lege C</b>	<b>Lege D</b>	<b>Lege E</b>				
7	02.01.2006	1	5	5	4	13				
8	09.01.2006	1	10	4	9	18				
9	16.01.2006	5	11	5	8	14				
10	23.01.2006	1	15	5	3	13				
11	30.01.2006	1	10	9	8	8				
12	06.02.2006	1	10	5	8	13				
13	13.02.2006	0	15	5	9	13				
14	20.02.2006	0	10	5	14	14				
15	27.02.2006	6	15	10	14	13				
16	06.03.2006	5	11	9	9	13				
17	13.02.2006	1	11	12	10	15				
18	20.03.2006	5	6	12	4	9				
19	03.04.2006	11	15	14	5	27				
20	24.04.2006	6	16	10	9	18				
21	02.05.2006	15	10	7	12	16				
22	08.05.2006	15	10	8	9	12				
23	22.05.2006	6	15	18	9	13				
24	29.05.2006	11	20	13	9	9				
25	06.06.2006	9	19	9	7	8				
26	12.06.2006	6	45	9	8	12				
27										

Diagrammet på neste  
 lysbilde lager du ved å  
 merke raden for den  
 aktuelle datoen og klikke  
 her

12.06.2006



# Noen svar og nye spørsmål

- En av legene (lege B) har lang ventetid denne mandagen – 9 uker!
  - Er dette typisk for lege B?
- De andre legene har 1-2 ukers ventetid
  - Er dette typisk for de andre legene?
- Har legesenteret lang ventetid?



Microsoft Excel - Ventetid.xls

File Rediger Vis Sett inn Format Verktøy Data Vindu Hjelp Adobe PDF

100%

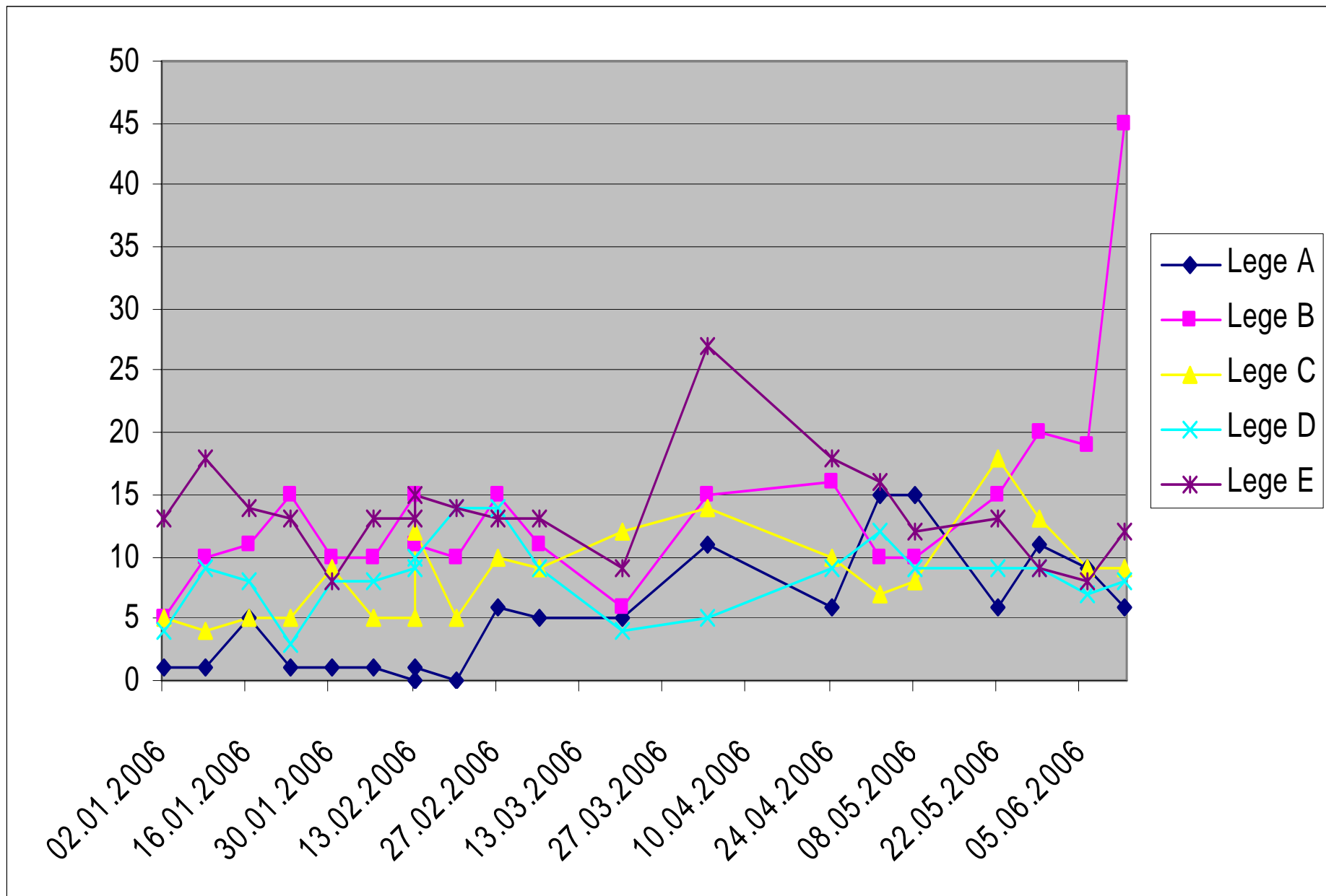
Arial 10 F K U

K21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2	<b>VENTETID FOR TIME HOS LEGENE VED FJELLSIDEN LEGESENTER</b>									
3	<b>(kalenderdager unntatt lørd/søndag til neste 2 ledige ordinære timer som ikke er Ø)</b>									
4										
5										
6		<b>Lege A</b>	<b>Lege B</b>	<b>Lege C</b>	<b>Lege D</b>	<b>Lege E</b>				
7	02.01.2006	1	5	5	4	13				
8	09.01.2006	1	10	4	9	18				
9	16.01.2006	5	11	5	8	14				
10	23.01.2006	1	15	5	3	13				
11	30.01.2006	1	10	9	8	8				
12	06.02.2006	1	10	5	8	13				
13	13.02.2006	0	15	5	9	13				
14	20.02.2006	0	10	5	14	14				
15	27.02.2006	6	15	10	14	13				
16	06.03.2006	5	11	9	9	13				
17	13.02.2006	1	11	12	10	15				
18	20.03.2006	5	6	12	4	9				
19	03.04.2006	11	15	14	5	27				
20	24.04.2006	6	16	10	9	18				
21	02.05.2006	15	10	7	12	16				
22	08.05.2006	15	10	8	9	12				
23	22.05.2006	6	15	18	9	13				
24	29.05.2006	11	20	13	9	9				
25	06.06.2006	9	19	9	7	8				
26	12.06.2006	6	45	9	8	12				
27										

Diagrammet på neste lysbilde lager du ved å merke radene for den aktuelle perioden og klikke her

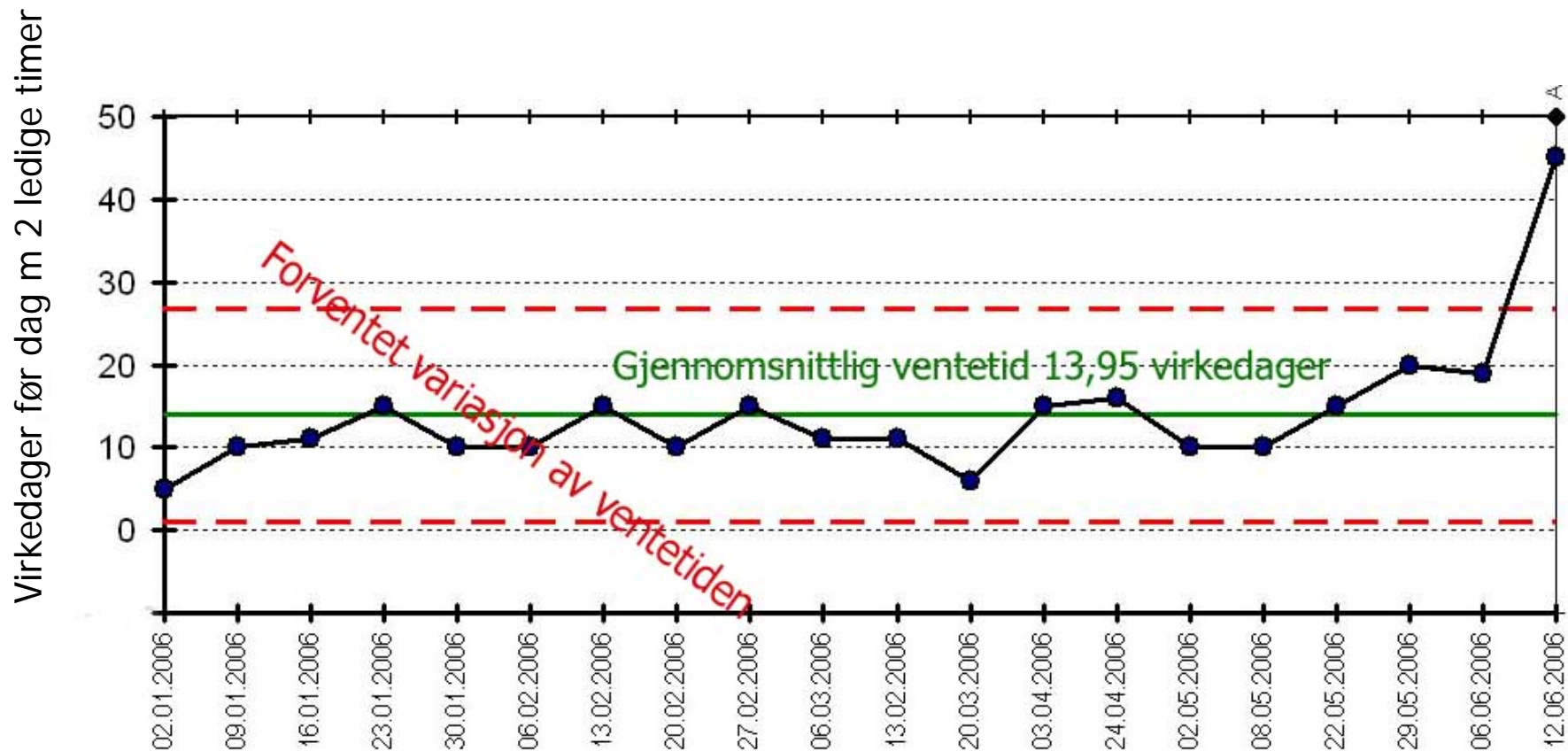
# Hvordan pleier det å være? Forskjeller mellom legene?



# Hva forteller registreringen?

- Lege B pleier å ha noe lenger ventetid enn de andre legene
- Likevel er sjelden ventetiden hos lege B mer enn 3 uker
  - Registreringen er gjort siste mandag før ferie!
- Ventetid hos de andre legene er som regel 1-2 uker

Lege B har vanligvis lengst ventetid.  
Hva er det stabile nivået for ventetiden hos lege B?



Diagrammet er et I-chart laget med SPC (Statistisk prosesskontroll)

# Noen svar denne mandagen:

- Det er vanligvis ikke så lang ventetid hos oss
- Ventetiden varierer noe mellom legene
- Planlagt fravær gjør store utslag og kan gi en ubehagelig opplevelse av lenger ventetid enn det som er tilfelle
- Vi planla ingen nye tiltak for å redusere ventetiden
- Vi så at legesenteret måtte sikre et forsvarlig tilbud til pasientene til legen med lengst ventetid inntil ferien var over

# Nye spørsmål

- Hva vet vi om hva folk ønsker seg?
  - Vi kunne jo gjøre en brukerundersøkelse
  - Det har vi foreløpig ikke gjort i Fjellsiden
- Hva er akseptabel eller ideell ventetid?
  - Det er ikke sikkert at pasientene og legene tenker likt om dette...

# Konklusjon

- Det er lett å gjøre løpende ventetidsregistrering i egen praksis
- Slike data kan gi overraskende og nyttige svar på viktige spørsmål
- Registreringen skaper ingen endring i seg selv, men kan reise spørsmål om det er behov for endringer
- Lykke til i egen praksis!