



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Ventetid på venterommet



Kristin Prestegaard
Gulset legekontor, Skien
prestegaardk@gmail.com

Bakgrunn

- Gulset legekontor i Skien har tre fastleger og en turnuskandidat
- Medarbeiderne på legekantoret har i lang tid registrert variasjon legene imellom på hvor lang tid pasientene må vente på venterommet før de kommer inn til den avtalte legetimen
- Legene hadde samme oppfatning som medarbeiderne



Bakgrunn

- Vi besluttet på et fagmøte å registrere ventetid på venterommet i den hensikt å
 - bevisstgjøre legene mer på ventetiden
 - vurdere om endring er ønsket og mulig
- Vi ville registrere ventetiden som en del av kvalitetsarbeidet ved legekontoret
- Vi ville benytte audit-skjemaet utarbeidet av kollega Ivar Skeie
 - Se Legeforeningens hjemmesider ('To år sammen'):
<http://www.legeforeningen.no/id/76046.0>



Metode

- Legene krysset selv av på et enkelt audit-skjema i to uker (uke 9 + 10 i 2009)
- Avkrysning for venting
 - < 5 min
 - 5 – 14 min
 - 15 – 29 min
 - 30 – 44 min
 - 45 – 60 min
 - > 60 min
- Vi registrerte ventetiden fra oppsatt time i boka til tidspunktet hvor pasienten kom inn til legen
- Pasienter som kom som øyeblikkelig hjelp samme dag ble registrert å ha ventet < 5 min



AUDITSKJEMA

Lege

Dato	<5 min	5 – 14 min	15 – 29min	30-44min	45-60min	>60min
Sum (antall og %)						



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

RESULTAT AV REGISTRERING

	Lege 1	Lege 2	Lege 3	Lege 4
<5 min	59	107	75	58
5 - 14 min	32	41	41	38
15 - 30 min	3	23	8	14
30 - 45 min		3		2
Sum antall konsultasjoner	94	174	124	112



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

RESULTAT AV REGISTRERING

	Lege 1	Lege 2	Lege 3	Lege 4
<5 min	63 %	61 %	60 %	52 %
5 - 14 min	34 %	24 %	34 %	34 %
15 - 29 min	3 %	13 %	6 %	12 %
30 - 45 min		2 %		2 %
	100 %	100 %	100 %	100 %

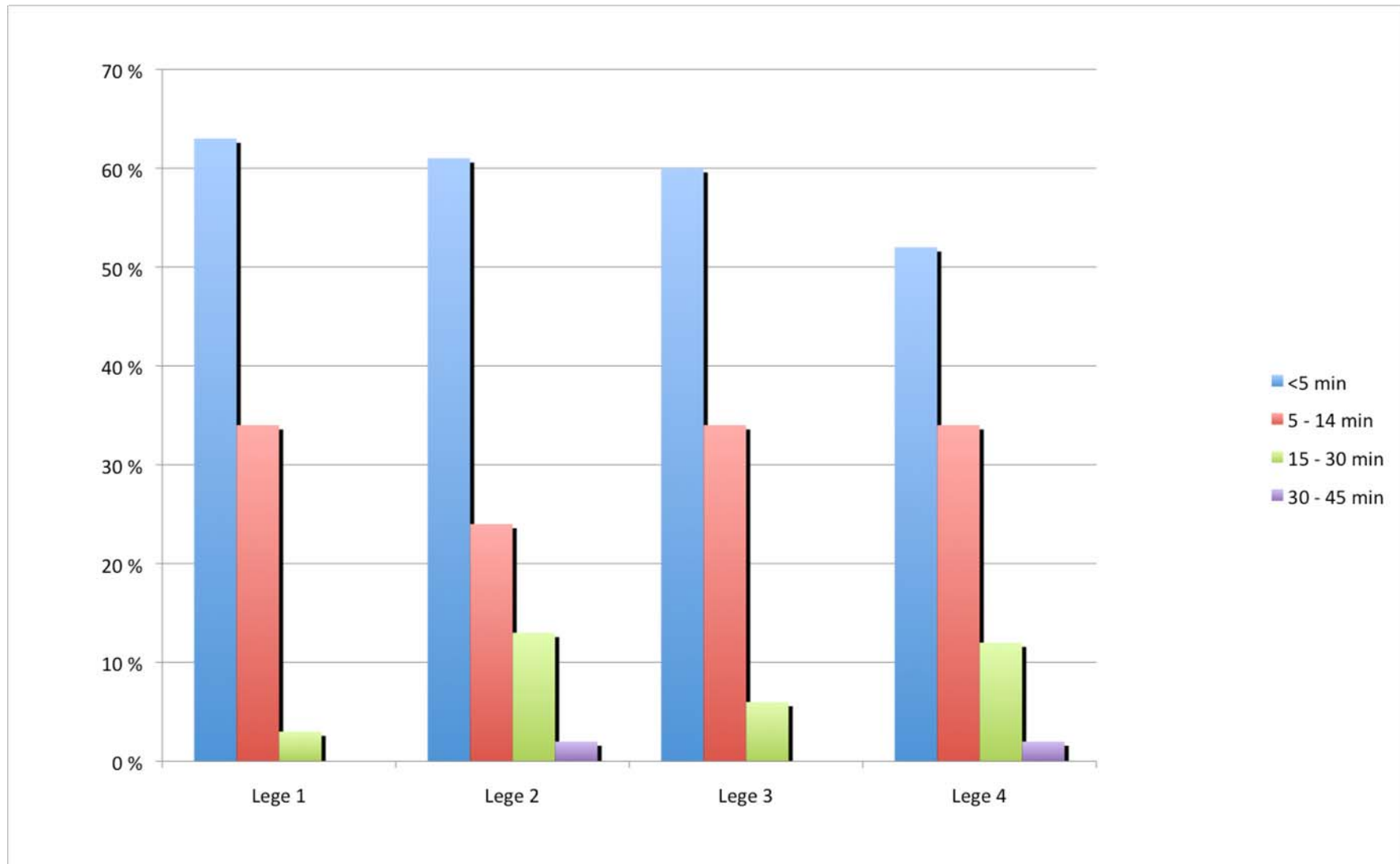


Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

VENTETID PÅ VENTEROMMET



HVA LÆRTE VI (1)?

- Før registreringen hadde vi den oppfatning at en av legene generelt hadde kort ventetid på venterommet
- Den samme legen var flere dager borte i registreringsperioden
- Registreringen viste liten forskjell legene imellom
- Legene ble klart påvirket av registreringen ved en bevisstgjøring på at pasientene ventet



HVA LÆRTE VI (2)?

- Vi er fornøyde med at gjennomsnittlig 89% av alle pasientene ventet < 15 min.
- Variasjon mellom legene var på 84 – 97%
- Metoden var enkel å gjennomføre
- Framover blir det viktig å registrere hva som skjer når ventetiden er over 30 min for å finne mulige årsaker
- Vi ble alle bevisstgjort på bruk av tid



HVA LÆRTE VI (3)?

- Medarbeiderne registrerte at pasienter forventer å komme inn til sin fastlege ut fra hva de er blitt vant til gjennom flere år. De som er vant til å vente, de venter. De som pleier å komme inn til oppsatt tid, henvender seg i luka etter få minutters venting og spør om legen har glemt dem
- Mer behagelig for alle at legene er i rute i forhold til timeboka, klart mindre stress



HVA LÆRTE VI (4)?

- Legene ble mer bevisst og det påvirket resultatene i positiv retning
- Enkel registrering som bevisstgjorde hele kontoret på temaet
- Medarbeiderne vil gjøre samme registrering uten at legene vet om det for å se om resultatet blir det samme.



ANBEFALING TIL ANDRE

- En enkel audit å gjennomføre
- Alle på legekontoret bør delta
- Viktig med diskusjon om temaet i forkant av undersøkelsen for å konkretisere problemstillinger og målsettinger

- LYKKE TIL

