

## **Forbetring av medisinskfaglege vurderingar ved telefonhenvendingar**

### **Kommunelegekontoret i Leikanger**

Kontoret dekker kommunen som har 2200 innbyggjarar. Tilsette er to fastlegar og ein turnuslege, ein sekretær i full stilling, to sjukepleiarar i halv stilling. Leiinga av kontoret er lagt til ein av legane.

#### **Forbetringsgruppa**

Leiv Erik Husabø – leiar

Kjellaug Slinde – tilretteleggar

Birgitte Loftesnes Røysum - deltakar

#### **Tidlegare erfaringar med kvalitetssikring ved legekantoret**

Vanlege personalmøte med skiftande tema, ikkje langsiktige prosjekt.

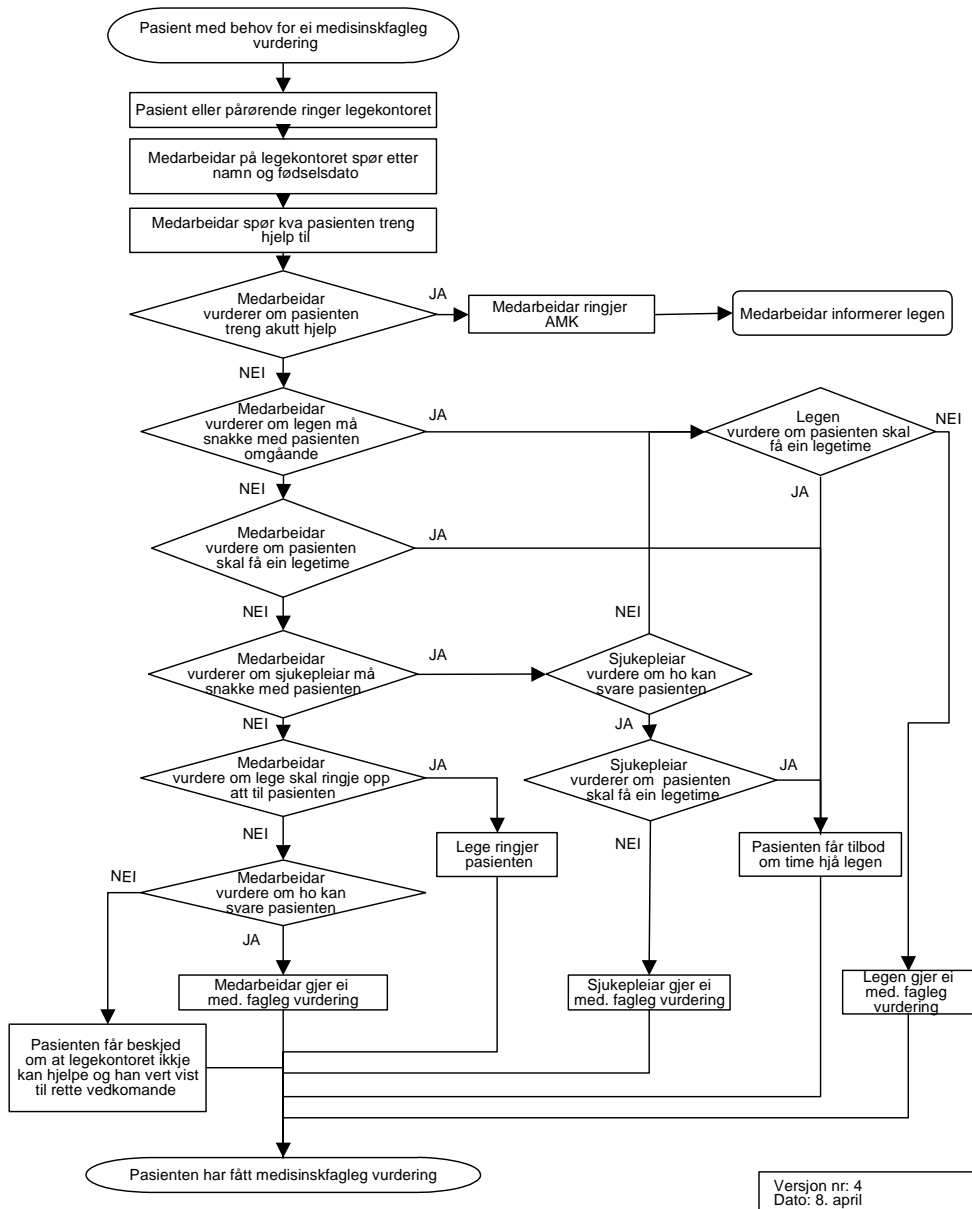
#### **Val av forbetningsområde**

Vi opplevde at vi hadde for stor pågang på telefonen. Mange gonger lovde vi meir enn vi kunne holde når vi skulle ringe tilbake til pasientane. Kommunikasjon om telefonbeskjedar ved hjelp av gule lappar skapte frustrasjon og misforståing.

Målet for forbetningsarbeidet var å betre service for pasientar som trengte medisinskfagleg vurdering. Handteringa av telefonar frå pasientar vart teikna i eit flytdiagram. Diagrammet syner at kontormedarbeidarane hadde ein sentral rolle når det gjaldt å ta i mot, prioritere og formidle henvendingar (sjå neste side):

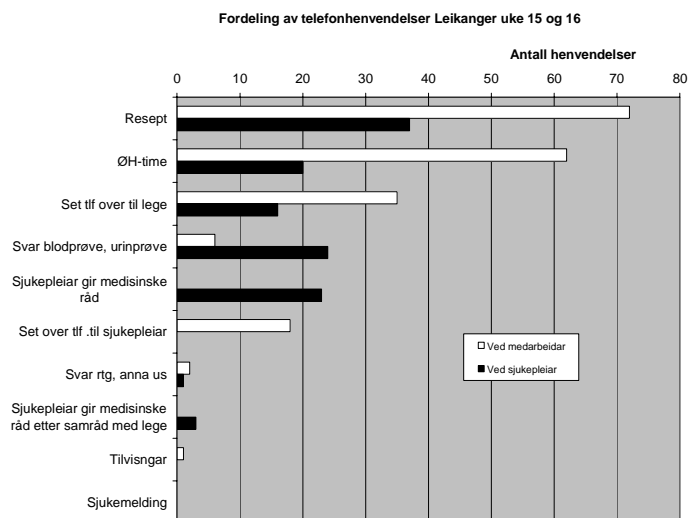
### Medisinskfagleg vurdering til pasientar som ringjer legekantoret Legekantoret på Leikanger

**Oppgave:** Å gi svar til pasientar som ringjer legekantoret med spørsmål som krev medisinskfagleg vurdering  
**Målsetting:** Nøgde pasientar som får tydlege og rett medisinskfagleg vurdering og svar same dag som dei ringjer legekantoret



Versjon nr: 4  
Dato: 8. april

For å få oversikt over mønsteret for telefonar til kontoret, gjorde vi ei registrering i veke 15 og 16. Til saman var det 339 henvendingar i denne perioden, som fordelte seg slik:



Registreringane synte eit større antall telefoner enn vi trudde på førehand. Antalet meldingar på gule lappar var også høgt – i denne perioden ble slike lappar brukt i alt 69 gonger.

### Forbetringsiltak

- Avklarte interne rutinar, der vi definerte kva som er øyeblikkeleg hjelp
- Bestemte at vi ikkje skulle love meir enn 3-5 pasient-telefoner pr. dag frå kvar lege
- Reduserte bruken av gule lappar
- For å redusere tal telefonar skulle legane avtale ny time med pasientane under konsultasjonen og samstundes skrive ut medikament på årsresept der det var mogeleg.
- Informasjonsskriv til pasientane om dei nye rutinane
- Beslutningsstøtte til medarbeidarane ("Medarbeiderråd for legevakter og allmennlegekontorer")

### Resultat

Tiltaka vart gjennomført i perioden juni-august. For å vurdere effekten, gjentok vi registreringane i veke 34-35 og veke 43-45:

	Veke 15/16	Veke 34/35	Veke 43/45
Reseptbestilling	109	93	104
ØH-time	82	83	100
Set telefon over til lege	51	17	7
Svar blodprøve urinprøve	30	27	25
Spl. gir medisinske råd	23	12	9
Set over telf. til spl.	18	11	9
Totale antall	313	243	254

Totalt tal telefonar var noko mindre i dei to siste måleperiodane. Det var ein vesentleg reduksjon i andelen telefonhendingar som vart sette over frå medarbeidarane til lege og sjukepleiar. Sjukepleiarane fekk også færre oppgåver i form av å gi medisinske råd.

Bruken av gule lappar vart også vesentleg redusert gjennom perioden :

	Veke 15/16	Veke 34/35	Veke 43/45
Tal gule lappar inn til legen	69	40	17
Legen ringer pas p.g.a. gul lapp	21	3	1
Anna beskjed inn til legen	2	50	67
Legen ringer pas. pga anna beskjed	9	50	62

Registreringa viste at forbedringstiltaka hadde vesentlig effekt på fleire områder:

- Totalt tal hendingar vart redusert med 16-20 prosent
- Medarbeidarane gjør fleire vurderingar sjølv, dei treng ikkje setja telefonane over til lege eller sjukepleiar så ofte som før
- Medarbeidarane er også meir bevisste på ikkje å love fleire telefonar enn legene kan klare
- Talet på gule lappar er vesentleg redusert. Dette betyr mindre risiko for glipp i kommunikasjonen. Fleire pasientar opplever at kontoret held det vi lover.

#### **Gjennomføringa av forbetningsarbeidet**

Alle deltok på personalmøte. Metoden vart akseptert av alle. Om lag 50 prosent av arbeidet vart gjort utanom arbeidstida.

#### **Ringvirkningar av forbetningsarbeidet**

Vi er blitt meir bevisste på korleis vi løyser oppgåver eller problem ved kontoret

#### **Læringsnettverket**

Det var passe avstand mellom samlingane. Fint med to-dagars samlinger. Vi hadde god veiledning.

#### **Viktigaste lærdommar**

Forbetring krev innsats frå alle, rettleiing er naudsynt. Vi hadde mykje unødvendige problem av datateknisk art. Forbetningsarbeidet krev arbeid og tid for å få resultat. Ein stor del av arbeidet blei gjort utanom arbeidstida. Det var viktig å velje eit område der vi sjølv opplevde at vi hadde problem. Målingane var til stor nytte.

#### **Vidareføring**

Det er viktig å vera i nettverk og skulle legge fram resultat for dei andre kontora. Vi har fått inspirasjon og metode for kvalitetsarbeidet, men kjem til å arbeide i mindre skala i neste runde.