

## **Forbedring av telefontilgjengelighet**

### **Kommunelegekontoret i Måløy**

Kommunelegekontoret utgjør det totale legetilbudet i Vågsøy kommune med 6300 innbyggere. Kontoret har seks leger, fem fastleger samt turnuskandidat. Tilsatt hjelpepersonell er 5,2 stillinger, fordelt på en sykepleier og seks legesekretærer. Budsjett og driftsansvar er tillagt leder av Familie og Helse, faglig ansvarlig er kommuneoverlegen.

Legetjenesten har egen telefonsentral, lokalisert til resepsjon, bemannet av to, tidvis tre arbeidsplasser.

---

#### **Forbedringsgruppa**

Anne Karin Holvik, legesekretær  
Berit Kongsvik, legesekretær  
Trond Inselseth, kommuneoverlege

#### **Tidligere erfaring med forbedringsarbeid**

Kontoret har rutinemessig avsatt en time ukentlig, torsdag morgen, der det er rom for drøfting av organisering, kommunikasjon, rutiner, løpende vansker som trenger tiltak. Det har her ved flere anledninger blitt gjort forbedringsarbeid, men ikke systematisk over tid med påfølgende evaluering.

#### **Valgt prosjekt.**

Et naturlig objekt for forbedringsarbeid er telefontilgjengeligheten ved kontoret, ettersom vi stadig møter mishagsyttringer og negative reaksjoner fra brukere som opplever lang køtid og vansker med å komme til. Fra personalet som arbeider i resepsjonen registreres stress i forhold til opplevd utilstrekkelighet med mange innkommende samtaler som skal besvares samtidig med øvrig resepsjonsarbeide.

#### **Kartlegging og analyse**

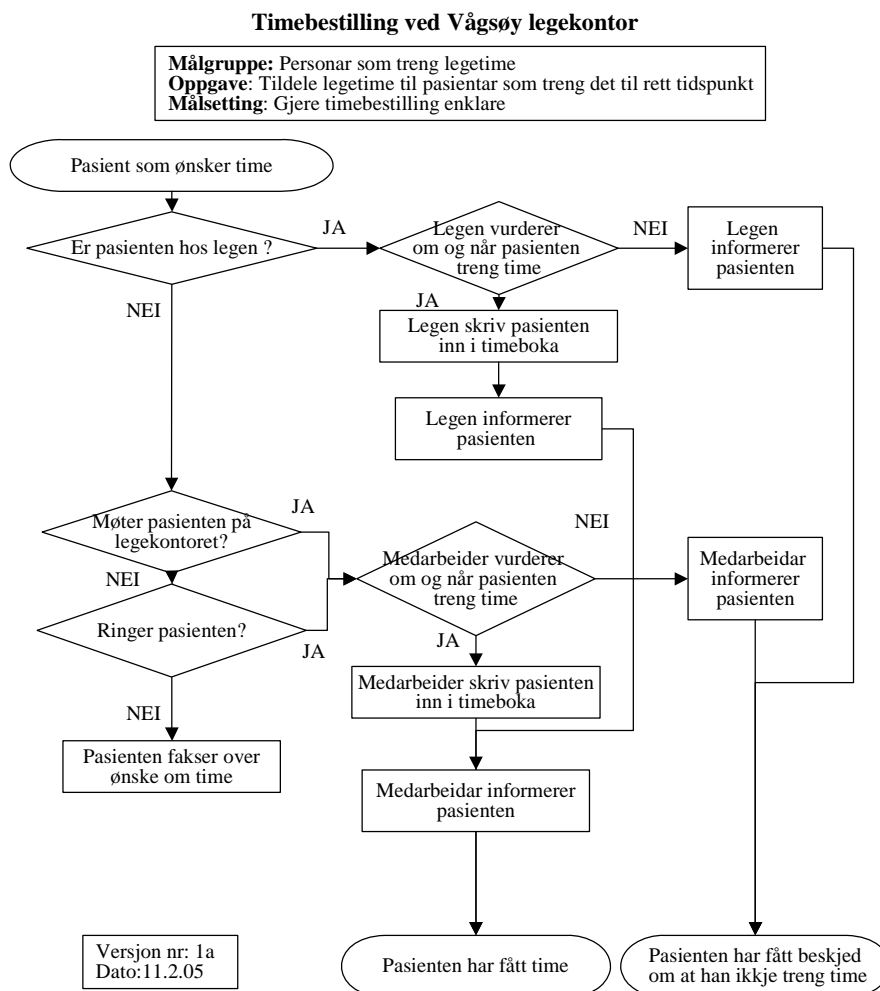
Det ble fort klart at det var nødvendig å registrere mengde og art av telefonhenvendelser for å finne ut hvor innsatsen skulle rettes. I tillegg ville det være ønskelig å vite mer om omfanget av samtidighet og ventetid for innringer. Data ble innhentet ved opptelling av samtaler i forhåndsangitt kategori ved sentralbord og gjennom innhenting av tekniske data via teleoperatør.

Fordeling av kategoriene etter to ukers registrering var:

Kategori	Andel i prosent
Timebestilling	56
Reseptbestilling	15
Sykmeld./rekvisisjoner	9
Medisinsk råd/veil.	8
Prøvesvar/rtg.svar	7
Øvrig helsetj/ 2.linje	4
Øyeblikkelig hjelp/nød	1

Teletekniske data viste innkommende samtaler i overkant av 500 pr. uke, der hver fjerde innringer ble satt i samtalekø med varierende ventetid. Telefonintensiteten varierte sterkt gjennom dagen med størst aktivitet i tiden 09.30 - 11.00, og ikke uventet mandag som ukens mest hektiske dag.

Fokus i prosjektet ble naturlig nok timebestilling, som utgjorde godt over halvparten av henvendelsene. Vi tegnet et prosesskart over denne aktiviteten:



### Forbedringstiltak

Følgende intervensjoner ble planlagt og iverksatt:

- Systematisk informasjon til alt personale om det planlagte forbedringsprosjektet
- Oppfordring og nødvendig opplæring av leger og turnuskandidat til selv å tildele kontrolltime ved legebesøk der dette var ønskelig
- Løpende evaluering og oppfølging i personalmøte

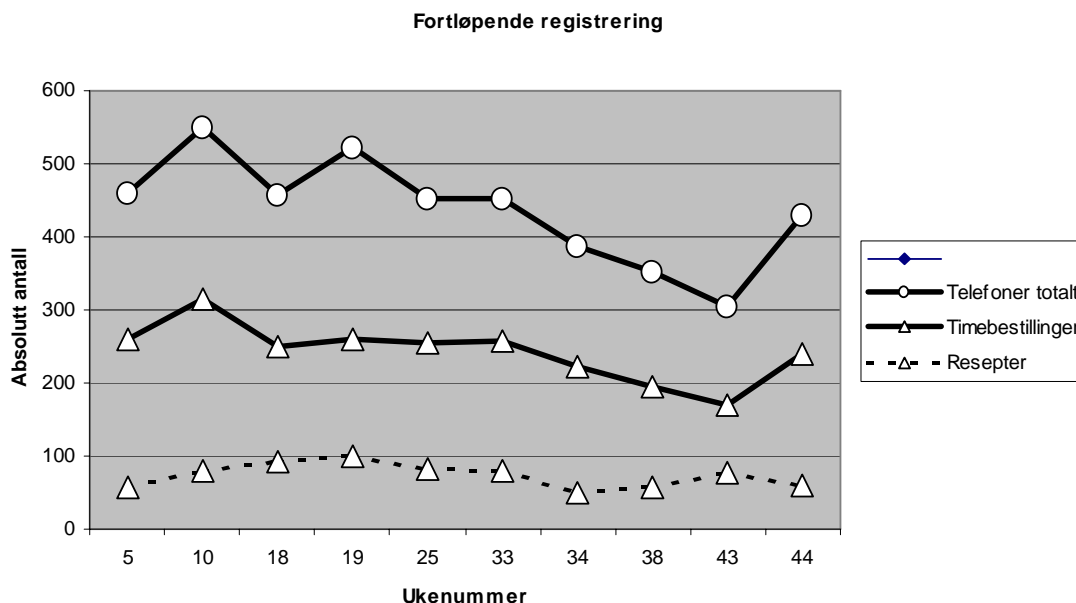
Etter hvert fant prosjektgruppa også å ville utvide innsatsen til å gjelde reseptbestilling. Det førte til at også følgende tiltak ble iverksatt:

- Apoteket kopierer utekspedert blåresept
- Postkasse er opphengt for innlevering av kopi på utekspedert blåresept på faste medisiner. Ny resept kan hentes påfølgende dag.
- Tiltaket meddelt i lokalpresse
- Alle leger oppfordres til innskjerping i utstedelse av reitirete resepter på fastmedisin
- Leger og personale fortløpende orientert i personalmøte

Endelig har vi i løpet av prosjektperioden besluttet å opprette mulighet for timebestilling samt bestilling av fastmedisin via egen internettside. Ordningen er virksom og publisert i lokalavisen. Bruken er økende og vil ventelig kunne gi et vesentlig bidrag til vår målsetning om bedret telefontilgjengelighet i tiden som kommer.

### Resultater

Antallet telefoner til kontoret ble fortløpende registrert i perioden fra uke 5 til 44:



I forhold til målsettingen om å bedre telefontilgjengelighet har vi i alle fall delvis oppnådd målsettingen. Ved å sammenligne antall henvendelser første halvår med andre halvår ser vi følgende :

Kategori	Antall henvendelser 5 første registreringer	Antall henvendelser 5 siste registreringer	Prosentvis reduksjon
Totale antall telefoner	2443	1928	21
Antall timebestillinger	1337	1085	19
Antal telefonresepter	414	323	22

Noe sent i prosjektåret innså forbedringsgruppen at våre tiltak kun ville kunne påvirke timebestillinger som gjelder forutsigbare bestillinger og kontrolltimer for kroniske tilstander. Vi fant derfor ut at det var nødvendig å registrere hvor stor andel av timebestillinger pr telefon som gjelder kontroll og hvor mange gjelder nye problemstillinger/øyeblikkelig hjelp. Etter registrering over to uker er det klart at bare 30 prosent av timebestillingene nå gjelder kontrolltimer.

### Ringvirkninger av forbedringsarbeidet

Arbeidet har involvert hele kontoret og alle har vist vilje til endring. Prosjektarbeidet har bare hatt positive effekter, som for eksempel:

- Bedre rutiner i reseptforskrivning
- Økt fokus på telefontilgjengelighet i hele personalgruppen
- Økt forståelse for systematisk kvalitetsforbedring
- Forsering av hjemmeside med internettbasert bestilling
- Bedring av legenes homogenitet i rutiner
- Bedret arbeidsmiljø for hjelpepersonalet
- Flere fornøyde brukere

### Læringsnettverket

Fylket er stort og selv med sentralt møtested blir reisetid en uheldig faktor. Vi i Vågsøy mener at antall samlinger har vært passe i forhold til oppgaven og vi har hele tiden hatt god oppfølging og veiledning og hjelp fra fylkeslegen.

Systematisk forbedringsarbeid tar tid. Vi føler at resultatene for vår del forsvarer tidsbruken. Det er imidlertid viktig å merke seg at de færreste kommuner har planlagt og budsjettet for slikt arbeide i tilstrekkelig grad. Spesielt bør en merke seg at prosjektmidler kan være nødvendig, særlig for å sikre frikjøp av legetid, dersom det skal satses på nasjonale prosjekter.

Nesten like viktig som resultatet av eget arbeid har vært få del i de andre kontorenes arbeid, resultater, og deres vurderinger og kommentarer til eget arbeid.

Viktigste lærdom har vært at vi forstår betydningen av:

- Definere problem/oppgave
- Registrere utgangsdata
- Evaluere og redefinere problem/oppgave
- Oppfølging av resultater

Gitt tid og rom vil vi trolig fortsette forbedringsarbeidet etter samme metode. Det området vi helst vil ta fatt på er rutiner i samarbeidet med hjemmebaserte tjenester vedrørende resepter, medikamentstyring og tilsyn.

---