

Medisinskfagleg vurdering og behandling av pasientar med trong for ø.hj.-tenester på dagtid

Stryn helsesenter

Stryn helsesenter er eit kommunalt legekontor, med fire legar og ein turnuslege, alle med kommunale oppgåver i tillegg til listeansvar. Listepopulasjonen er 4300. I tillegg har kontoret vikaransvar for tre solopraksisar. Total populasjon ca 8000. 3,3 årsverk hjelpepersonell med fem personar i deltidstillingar. Kommunelege I er dagleg leiar av kontoret.

Forbetringsgruppa

Leiar: Lege Mark Al-Persson

Helsesekretær Kirsten Berstad

Tilretteleggjar: Lege Anne Stubdal

Tidlegare erfaring med systematisk kvalitetssikring ved legekontoret

Siste åra har det vore ustabil legedekning med mykje vikarar (>20 stk!) og ingen stabil leiing ved kontoret. Derfor er det ikkje noko systematisk kvalitetssikringsarbeid utover laboratoriearbeidet i regi av Noklus. Det er utarbeidd ei kvalitetshandbok i 1999, revidert i 2004, men no moden for ny revisjon.

Val av forbettingsområde

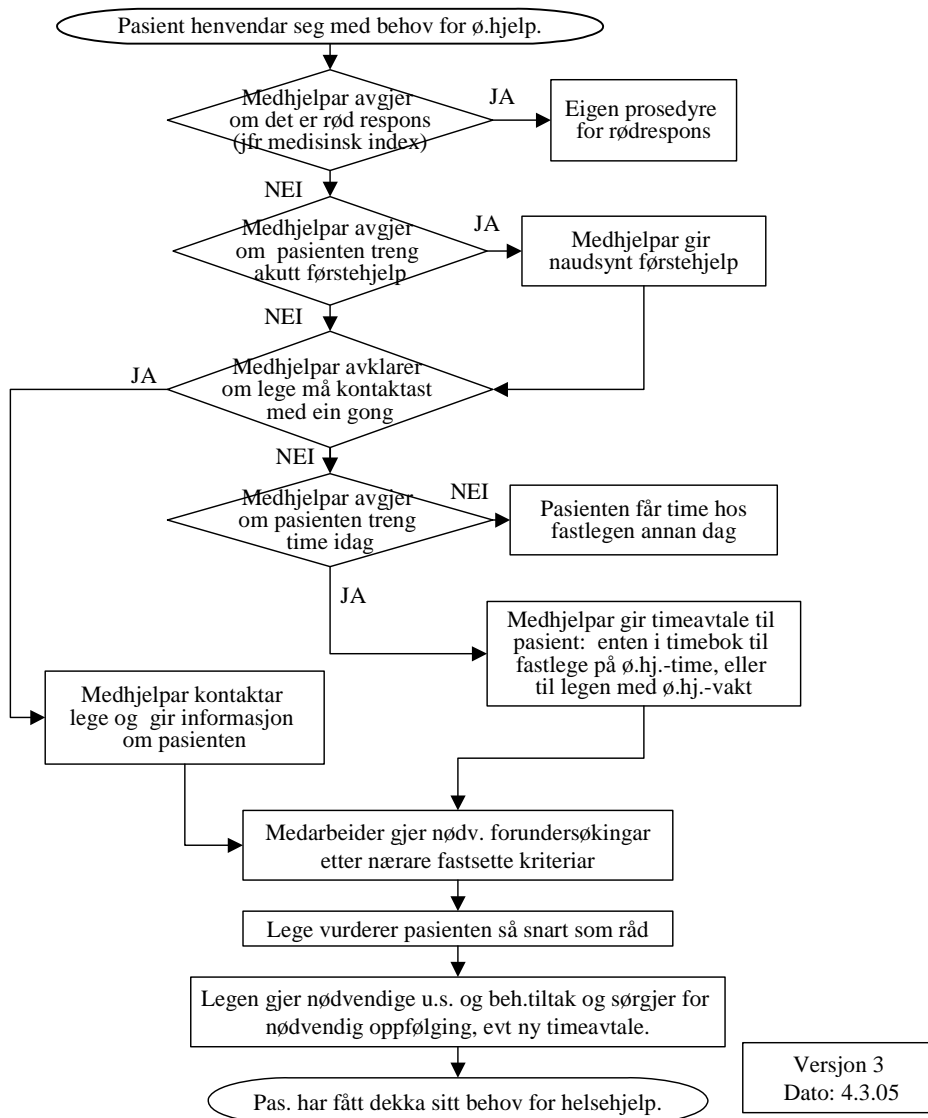
Etter ønske frå medarbeidarane ville vi forbetre prioritering og pasientflyt ved henvendingar om øyeblikkeleg hjelp. Vi såg fleire flaskehalsar og forbettingspotensiale på dette området:

- Medarbeidarar har vanskar med å sile ut dei rette pasientar som treng akutthjelp
- Kunnskap og trening i førstehjelp er for dårleg.
- Det manglar prosedyrar for aktuelle forundersøkingar.
- Omsorg og observasjon til pasient (og evt pårørande) i ventetid kan forbeistrast

Vi teikna eit prosesskart over vurderingar av øyeblikkeleg hjelp, slik vi ynskte at det skulle gjerast på kontoret (sjå neste side):

Medisinskfagleg vurdering og behandling av pasientar med behov for ø.hj. tenester på dagtid ved Stryn legekontor

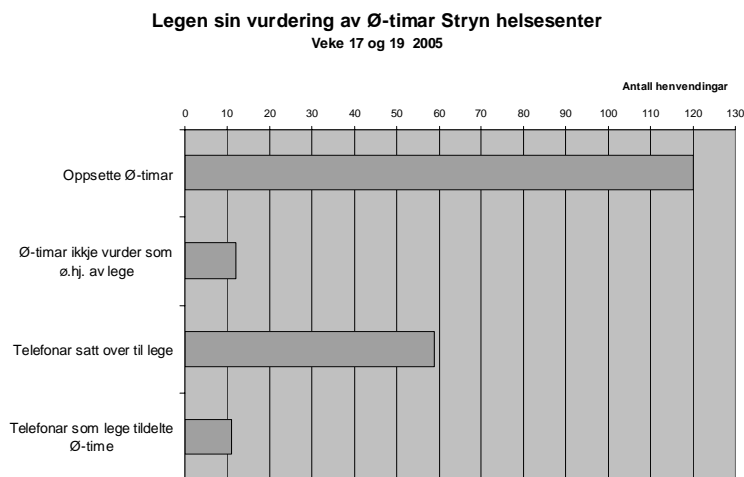
Målgruppe: Pasientar med behov for ø.hj. på dagtid
Oppgåve: Gjere ei vurdering av og gi adekvat hjelp til pasientane.
Målsetting: Rett behandling til rett pasient. Rask nok vurdering og behandling. Tydelege råd og vidare avtalar. Trygge og nøgde pasientar



Versjon 3
 Dato: 4.3.05

Kartlegging og analyse

Vi registrerte alle ø.hj.-henvendingar i veke 17 og 19 for å undersøke i kva grad medarbeidarane og legane sine vurderingar av behovet for ø.hj. stemte overens :



Registreringane syner at personalet gjer gode vurderingar av trong for ø.hj. Berre om lag 8 prosent av oppsette timer og 16 prosent av telefonar vart vurderte på annan måte av legane.

Vi utforma spørjeskjema der vi spurte medarbeidarane om:

- Ønske og behov for opplæring og betre organisering av arbeidet i ekspedisjon og laboratorium
- Korleis dei opplevde sitt arbeid med øyeblikkeleg hjelp-situasjonar
- Kva tiltak dei trur er nyttige for kvalitetsforbetring på området

Gjennomførte tiltak

Med utgangspunkt i svara frå medarbeidarane sette vi i verk desse tiltaka:

- Ansvarleggjing av kvar einskild medarbeidar til å ta hand om pasienten
- Opplæringsprogram ut frå medarbeidarane sine ønske, delvis i samarbeid med ambulansetenesta
- Omorganiserer arbeidet i ekspedisjon/lab/sentralbord
- Ta i bruk timebok på laboratorium
- Ny telefonsentral med telefonsvarar og ø.hj.-nummer
- Innførte prosedyre for enkle forundersøkingar
- Installerer ”Medarbeiderråd for legevakter og allmennlegekontorer” frå GRUK

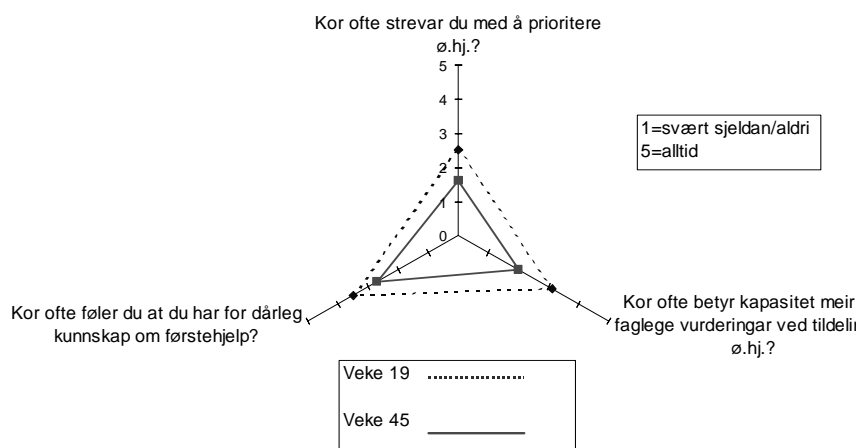
Evaluering av tiltaka

Etter at tiltaka var innførte, gjentok vi spørreundersøkinga for medarbeidarane. Svara viser at dei opplevde større meistring enn før i høve til arbeidet på dette området:

Medarbeidarane si oppleving av arbeidet med ø.hj.-situasjonar

Stryn helsesenter Veke 19 og 45

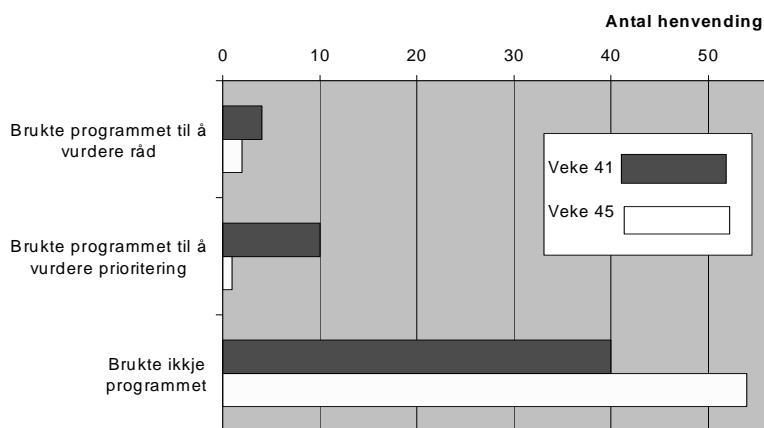
n=5



Telefonråd til medarbeidarane blei innført i veke 41. Vi registrerte kor ofte dette verktøyet vart brukt ved henvendingar om øyeblikkeleg hjelp:

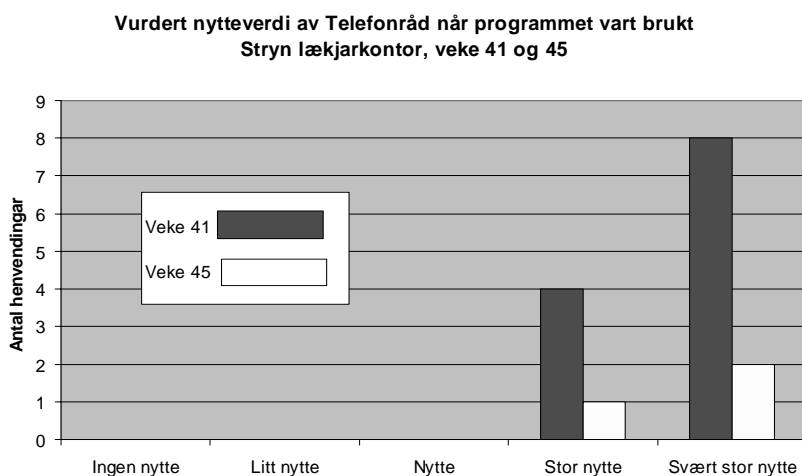
Bruk av Telefonråd ved Stryn lækjarkontor i veke 41

52 registrerte henvendingar om ø.hj.



Registreringa syner at verktøyet berre vart nytta når det var trong for det. Medarbeidarane sin erfaring var god nok som grunnlag for å ta avgjerd i dei fleste situasjonane.

Samtidig vart verktøyet opplevd som svært nyttig av medarbeidarane:



Konklusjon

- Systematisk internundervisning gir gevinst for både medarbeidarar og pasientar
- Programvare for beslutningsstøtte gir god fagleg støtte for medarbeidarane
- Omlegging av telefonsentral og arbeidsrutinane på lab og i ekspedisjon var ein viktig faktor for betra medarbeidar-tilfredsheit.
- Medarbeidarane opplevde at arbeidet vart lettare og mindre stressande etter forbetringstiltaka

Resultata syner også at tilfredsheit for medarbeidarane har auka, fagleg kunnskap har auka, og arbeidsrutinar har blitt betre.

Gjennomføringa av forbetningsarbeidet

Alle på kontoret var ivrige og deltok i arbeidet, sjølv om det medførte meirarbeid. Tidvis vart det mykje arbeid, spesielt for tilretteleggjar. Det var ikkje avsett ekstra tidsressurs til det praktiske arbeidet, og mykje måtte gjerast på fritid og på bekostning av andre oppgåver.

Metodikken vart greitt akseptert. Ein del frustrasjonar over mangelfull datakunnskap hos tilretteleggjar i samband med å lage presentasjonar. Litt samarbeidsproblem i prosjektgruppa midtvegs i prosjektet løyste seg ved at vi sette av tid til planlegging og intern informasjon ein halvtime kvar veke. Vi hadde god hjelp frå veileder, som også deltok på personalmøte to gongar i prosjektperioden. Arbeidet var krevjande, men interessant.

Læringsnettverket

Veldig nyttig og ikkje minst triveleg med nettverks-samlingar. Både legar og medarbeidar var fornøgde med dette. Kanskje litt for intenst og gjennomorganisert og for lita tid til uformelle samtalar og erfaringsutveksling mellom dei ulike legesentra. Bra med god tid mellom samlingane. Veiledninga var svært god.

Viktigaste lærdommar

Kvalitetsarbeid kan være kjekt når det fungerer som eit samarbeidsprosjekt og ein har ein metode som fungerer. Dette har kanskje vore eit lite "puff" til å halde fram. Erfaringsutveksling med andre legekontor er svært viktig og det sterkaste argument for å setje i gong nye læringsnettverk!

Vidareføring .

Har planar om å kvalitetssikre medikamentforskrivning og reseptfornyning etter same modell – fått gode tips frå dei andre kontora. Ikkje nødvendig med nytt læringsnettverk i denne omgang.
