



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

timesammedag

Hvordan komme i gang og hvordan unngå fallgruver?



Aage Bjertnæs

spesialist i allmennmedisin og
arbeidsmedisin

Risvollan legesenter, Trondheim

abjertna@online.no

Bedre tilgjengelighet hos fastlegen

- Evalueringen av fastlegereformen påpeker at telefontilgjengeligheten er for dårlig og at ventetiden for å få time er for lang
- Mange av fastlegens pasienter søker hjelp på den lokal legevakt for hendelser som heller burde vært tatt hånd om i kontortiden
- Du kan gjøre noe med dette i din egen praksis!



Hva er **timesammedag (tsd)**?

- **tsd** er en metode for organisering av fastlegens timebok som gjør at pasienter kan bli sett av legen når de har behov for det og når det er bekvemt for dem
- **tsd** gjør at legene og medarbeideren kan administrere praksisen mer effektivt og presis



Norsk forening for
allmenntidisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Tre timebokmodeller

- Tradisjonell modell
 - Alt er forhåndbestilt - øhj og ”samme dag” konsultasjoner blir lagt til, klemte innimellom eller kommer oppå annet arbeid
- Fordelingsmodellen
 - 50% forhåndsbestillinger og øhj tas samme dag - konsultasjoner som ikke haster plasseres senere i uken
- **timesammedag**
 - 50- 65% av timene stilles til rådighet for de som kontakter legekantoret samme dag , både det som haster og det som ikke haster. (*Mark Murray, Kaiser Permanente California*)
 - I dette systemet er det to typer timer:
 - Forhåndsbestilte timer
 - **timesammedag**



Ventetiden kan elimineres

- Med **timesammedag** eksisterer ikke ventetid for konsultasjoner hos fastlegen
- Konsultasjonen finner sted i dag om legen er til stede
- Om legen er borte, får pasienten tilbud om time hos en kollega eller vikar, eller tilbud om å vente til fastlegen er tilbake (ca 50% velger det siste)



Hvor kom ideen fra?



- Systemet er utviklet ved Kaiser Permanente i California i USA for amerikanske allmennleger og har i løpet av få år fått stor utbredelse
- I Norge er systemet videreutviklet av Aage Bjertnæs
- I 2010 er det ca 10 legesenter i Norge som har tatt metodikken i bruk



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Omstilling til **timesammedag**

- Beregn behovet for timer for hver ukedag
- Velg kun to konsultasjonstyper: **Forhåndsbestilte** og **timesammedag timer**. Forhåndsbestilte timer er oppfølging av kroniske sykdommer, langvarige sykdomsforløp og utredninger
- Reduser forhåndbestilte timer i fremtiden. Øk med flere **timesammedag** timer gradvis til dere når målet (65% **tsd** timer mandag og tirsdag, 50% øvrige ukedager)
- Bruk SMS for timebestilling i tillegg til telefon og reduser telefontiden
- Ikke fall tilbake på gamle vaner når dere er i gang!
- Vanligvis vil det ta 4-5 mnd fra man starter planleggingen til man kan praktisere **tsd**



Bruk SMS

- Legg inn melding på telefonsvareren som oppfordrer folk til å bruke SMS (se neste lysbilde)
- Åpen telefon bare 4 timer pr dag (med eget øhj-nummer og hemmelig nummer for samarbeidspartnere er dette tilstrekkelig)
- Bruk også SMS til pasientbeskjeder i stedet for telefon og brev (sparer porto og tid)



Informasjon på telefonsvareren

”Det er mange som ønsker å nå oss, og det kan ta litt tid å komme gjennom på telefonen. Om du vil gjøre det enkelt og spare tid, kan du bruke vårt SMS køfrisystem. SMS-bestillingen kan brukes 24 timer i døgnet, hverdag som helg, 365 dager i året. Du vil etter 15 sekunder få bekreftet at vi har mottatt meldingen din.”



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Informasjon på legesenterets webside

- Vårt bestillings-system ”**timesammedag**” gjør at alle som tar kontakt med oss via SMS eller ringer får time samme dag hos sin fastlege
- Om fastlegen ikke er til stede denne dagen får man tilbud om å sees av legen som har øyeblikkelig hjelp ved senteret.
- Du kan sende melding kvelden før eller samme dag frem til kl 13:00 når du vil komme. Når våre sekretærer kommer på jobb får du endelig melding om timen din
- **SMS-bestilling må ikke benyttes dersom liv og helse er i fare**
- Du kan også ringe legesenterets sentralbord for timebestilling dersom du ikke har mobiltelefon eller kan bruke SMS. Du kan også få pårørende til å bestille time via SMS for deg
- Om timen ikke passer deg gi oss tilbakemelding via SMS



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Informasjon på infokort for utdeling

- Du skriver
 - Legesenter navnet ditt fødselsdatoen din og stikkordsmessig hva det gjelder (unngå sensitive opplysninger!) og sender meldingen til XXXX *
 - En melding kan se slik ut:
 - **ROMSÅS Ola Hansen 040590 ønsker time pga skuldersmerter**
- Tjenesten koster kr. 5.- pr. mottatt melding
- Du kan sende meldingen når som helst på døgnet
- Vi svarer deg så raskt vi kan

** XXXX er kortnummeret til firmaet som drifter systemet*



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFØRENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

timesammedag gjør at

- Ventetiden for konsultasjoner avskaffes
- **timesammedag** forutsier etterspørselen og tilpasser timer deretter
- Tilbud og etterspørsel bringes i balanse
- Forutsigbarheten for pasientene bedres, legen er i rute og pasienten kommer inn til legen til riktig tid (som hos tannlegen!)
- Man får et roligere arbeidsmiljø på kontoret med mindre stress og jag
- Pasienten blir tatt hånd om av sin fastlege som kjenner pasienten og sykehistorien og som kan løse problemet raskere og mer effektivt til større tilfredshet for pasienten
- Legen møter dagsaktuelle problemstillinger, ikke resymeer av historiske hendelser og gamle pasient hypoteser. Dette gjør at legen kan jobbe raskere og mer presis, med enklere problemstillinger, og øker derved sin kapasitet



Norsk forening for
allmenntillegene

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Helsesekretærene får en bedre hverdag:

- Svarer på SMS og fordeler pasientene til riktig lege, slipper å sile pasientene, slipper å lete etter ledige timer
- Kortere åpningstid i telefonen reduserer stress og mas
- Betjener SMS, øhj-telefonen og hemmelig linje hele dagen



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Gode råd med på veien:

- Reduser forhåndsbestilte timer for å øke **timesammedag**-timer
- Ikke sett opp for mange forhåndsbestilte timer i begynnelsen av uka, da er etterspørselen på **timesammedag** størst
- Ha god legedekning etter fellesferien og offentlige fridager
- Unngå unødige kontroller, følg nasjonale retningslinjer .Si: ”*Om du ikke er bra, send en SMS og du får time på dagen*”.
Sykemeld og friskmeld i en seanse
- Om dere ikke har diskutert en felles policy, gjør det nå. Om dere har sprikende meninger om hva som er god medisin, blir det ulike kontrollintervaller legene i mellom.
- Bruk hjemmesiden og annonser når legen er borte – dette reduserer etterspørselen og behov for å se en annen lege



Hva skjer når listen er for stor?

- Legen kan forlenge arbeidsdagen
 - Kan jobbe fortere (10 minutters konsultasjoner)
 - Redusere antall fraværsdager (mindre ferie og kurs)
 - La personalet gjøre pasientrettet arbeid
 - La andre leger ved senteret gjøre jobben
 - Få en juniorpartner(etter 60 år)
 - Redusere listen
-
- Med 1500 pasienter på listen har man vanligvis ingen problemer med å ha **timesammedag** på 4 kontordager/uke
 - **Hvis listen er for lang, finnes det ikke et eneste timelistesystem i verden som løser dette problemet!**



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Mer informasjon finner du her:
<http://www.timesammedag.no>

Lykke til i din egen praksis!



Norsk forening for
allmenntidrett

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid