

Vi lever i en foranderlig verden og det vi en gang lærte, blir modifisert, langsomt og umerkelig til vi plutselig ser at det som en gang var « slik skal det gjøres » har blitt til « slike gjør jeg det »

Vi håper at denne faste spalten i Utposten skal bidra til at flere leger deler sine personlige løsninger på hverdagens utfordringer med Utpostens lesere.

*Slik gjør (nå)
jeg det!*

Telefontilgjengelighet ved halv-øyeblikkelig hjelp

Det store flertall av norske legekontorer strever med telefontilgjengeligheten. Vi vet at publikum står i kø alt for lenge for å nå oss på telefon og vi vet at vi ikke klarer å løse dette problemet på en fullgod måte. Bjørn Otterlei har i Utposten nr 4/2000 en god beskrivelse av hvordan det kan gå når legekantoret går til innkjøp av en topp moderne telefonsentral: teknikken er god men hvem skal klare å besvare alle henvendelsene når de kommer? Til en viss grad tror vi publikum faktisk må finne seg i at de ikke når fram på første forsøk, hvilke andre serviceorganer klarer å ta unna alle henvendelser til enhver tid? På vårt kontor prøver vi forøvrig å lære pasientene at mandag morgen er det verste tidspunktet å ringe på, for da ringer «alle» på en gang. «Ring heller litt utpå formiddagen eller utover i uka for da er det lettere å komme gjennom».

Vi har et spesielt ansvar for å ta telefonen raskt når det haster. 113-nummeret gjelder jo de virkelig akutte tilfellene, men ofte føler pasientene at det haster litt men nøler med å bruke 113-nummeret. På vårt kontor har vi en telefonsentral av noe eldre dato uten mulighet for egen «akutt-linje». Å kjøpe ny sentral så lenge den nåværende fungerer godt fristet ikke, men etter tips fra boka «Fastlegen» av Gisle Roksdund (red.) har vi gått til innkjøp av en mobiltelefon (med kontantkort!) som kun brukes for inadgående telefoner av typen halv-øyeblikkelig hjelp. Vi har svært strenge rutiner på bruk av denne telefonen, alle som prøver å bestille resepter, vanlig time osv på dette nummeret blir høflig, men *meget bestemt* avvist og får vite at de nå blokkerer en viktig linje for hastetelefoner!

Denne ordningen har vi nå hatt i to år og den fungerer svært godt. AMK-sentralen, hjemmesykepleien og mange pasienter har kommet med positive kommentarer. Medarbeiderne på kontoret som håndterer henvendelsene på denne telefonen opplever ikke den som en merbelastning da det kun er to til fire henvendelser pr dag. De tar den med seg på laboratoriet, i pausen og på skiftestua og prioriterer den først når det kimer i telefoner over hele kontoret, den vanlige telefonen har da andre prioritet.

Jannike Reymert

