

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!*

Kommunikasjon innad på legekontoret...

Denne gangen burde denne spalte hete «Slik skal vi gjøre det», eller «Slik burde vi gjøre det». Muligens burde overskriften være: «Jeg er møkka lei gule lapper». Men egentlig er det vel medarbeiderne som plages mest med å forsøke å få vår oppmerksomhet, ofte med gule lapper. Så OK. Overskriften blir: «Medarbeiderne er møkka lei gule lapper...»

Et legekontor er en service- og kunnskapsbedrift. Helsesekretærene er vårt ansikt utad og de er oftest den pasientene våre møter først, i luka, på labben eller i telefonen. Pasientene (kundene?) ønsker å få hjelp med et eller annet: en resept, en timebestilling, spørre om prøvesvar, etterlyse en henvisning som ikke har kommet frem eller få behandling ved ukomplisert UVI. Mange ganger har medarbeiderne våre kunnskap og mandat til å hjelpe pasientene uten at vi blir involvert, men ofte trenger de å gi oss en kort beskjed, påminnelse eller muligens en ordre.

Gule selvheftene lapper (Post-it) er en løsning som mange har hatt i mange år. En lite heldig løsning. De er som sokker. De har en fæl tendens til å bli borte. Kanskje finnes det ikke bare en planet med uodde sokker ute i verdensrommet, men også en planet med alle forsvunne gule lapper? Vi trenger en ny løsning.

Sortland legekontor bruker ikke små, gule lapper men A4 ark, som er større og dersom man legger dem i en plastmappe forsvinner de ikke så lett.

«Vi bruker ellers doble plastomslag for å forhindre at beskjeder skal komme bort mellom lege og sekretær. Vi bruker også intern mail der det er naturlig» forteller Arne Vassbotn, kommunelege i Sortland.

Søndre Frydenlund legekontor i Sortland har erstattet lappesystemet med et bok-system. Det vil si at de bruker en notatbok med faste permer der medarbeideren skriver inn

beskjeder til legen. Legen henter boken og signerer når arbeidet er utført og der skrives også eventuelle beskjeder tilbake. Systemet er enkelt å gjennomføre og administrere. I en papirløs verden burde vi kunne bruke pasientjournalen. Og selvsagt går det an:

Anette Fosse i Mo i Rana bruker Infodoc:

«Beskjeder fra sekretærene skrives inn på usignert notat til ansvarlig lege. Der samles det opp i en lang – og til tider uoversiktlig – liste som legen må pløye gjennom i løpet av dagen eller etterpå, og enten sende svar tilbake til sekretæren, eller selv gjøre noe i forhold til pasienten (ringe, innkalle til time, skrive resept, sykemelding osv). Når det haster med svar på en beskjed, settes pasientnavnet opp i timeboka med anmerkning 'se usignert'. Av og til kommer det gul-lapper i posthylla, men det er sjelden.»

Det finnes et tilsvarende system i Winmed. Jeg hadde bestemt at vi skal ta det i bruk. Men på personalmøtet ble det litt hektisk i dag og jeg glemte det. Sannsynligvis er det ikke en tilfeldighet. Til tross for at vi i dag alle bruker EDB-baserte journalsystem, og at vi ikke får papir-epikriser lenger, er der fortsatt en intuitiv skepsis til «ikke materielle» kommunikasjonssystemer. Fullstendig grunnløst selvsagt. For det er ikke beskjeder i EDB systemet som blir borte, men de gule lappene. Trur jeg. Håper jeg. *Anders Svensson*

