

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 «slik gjør (nå) 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!*

SMS basert time/reseptbestilling – et nyttig hjelpemiddel for legekantoret?

AAGE BJERTNÆS INTERVJUET AV ANDERS SVENSSON

Et legekantor er en service og kunnskapsbedrift og det er liten tvil om at det å kunne nå legen og legekantoret på telefon er svært viktig. Mange har undersøkt telefontilgjengeligheten til fastlegene. En undersøkelse i Trondheim på midten av 90 tallet, viste at telefontilgjengeligheten bedret seg noe de første årene i fastlegeforsøket, men likevel var det bare 48 prosent som fikk svar på anrop (1). I 2004 var det kun ni av 36 legesentre som hadde god tilgjengelighet (90 prosent sannsynlighet å få svar innen fem minutter) (2). En nasjonal undersøkelse av Hogne Sandvik og Steinar Hunskaar (3) blant 100 tilfeldig valgte fastlegesentre i 2003 viste at bare to av tre anrop til legekantor ble besvart.

Risvollan legesenter i Trondheim er et seks legesenter med 9600 pasienter. De har vært opptatt av telefontilgjengelighet i mange år. De har gjort kartlegginger av telefontilgjengelighet i 2003 og 2004 som viste at 80 prosent av pasientene var fornøyd, men andre målinger gjort av televerket og kommunen viste at tilgjengeligheten ikke var god nok. De har skiftet sentralbord tre ganger i løpet av 30 år uten merkbar bedring.

Risvollan legesenter tilbyr timebestilling/resept bestilling gjennom internett og via telefaks, men det har vist seg at et kun et fåtall pasienter benytter seg av tilbudet.

Aage Bjertnæs, fastlege ved Risvollan legesenter, har sammen med en gruppe data/tele ingeniører funnet en alternativ, moderne løsning på problemet.

«En av mine pasienter som arbeider med WAP baserte tjenester spurte om jeg var interessert i en løsning der pasientene kunne bestille time via SMS. Jeg har vært involvert i en rekke pilotprosjekter innen EDB for legekantor og var i utgangspunktet skeptisk til ytterligere et prøveprosjekt, men det viste seg at han et par dager senere kunne presentere en ferdig løsning»



Så i januar 2005, fikk de 9600 pasientene ved Risvollan tilbud om å bestille time via SMS. Systemet kan nå også brukes til å bestille resepter og attester. Selvsagt er det også mulig å gi beskjed om prøvesvar via SMS på kryptert linje.

Systemet er enkelt for pasienten. Han skriver kodeord, navnet sitt, fødselsdatoen, samt ønske om tidspunkt og hastegrad. Meldingen sendes til oppgitt nummer og han får i løpet av ti sekunder tilbakemelding at legesenteret har mottatt meldingen og at han vil få tilsendt time til sin mobiltelefon.

For legekantoret er også systemet enkelt. SMS tjenesten fordrer internett tilgang men krever ellers ingen installasjon av programvare eller kommunikasjonsløsninger. Medarbeideren åpner kantorets webside hos leverandøren og kan der lese og besvare alle SMS henvendelser. Pasientjournalen åpnes parallelt enten på en annen skjerm eller i et annet skjermbilde. Så kan medarbeideren behandle henvendelsen, gi pasienten time, skrive en resept eller gi beskjed om normale prøvesvar.

Risvollan legesenter har nå brukt systemet i tre måneder. Pasientene har blitt informert om systemet på telefonsvarer,

ved handouts under besøk på legekantoret og gjennom annonser i avisen.

«Så langt vi har vi sett at systemet fungerer godt. Pasienten setter stor pris på å bruke det, da mobiltelefonen aldri er lang unna. Vi får mellom 7–15 meldinger/dag, men vi håper naturligvis at flere kommer å bruke det etter hvert» sier Aage Bjertnæs.

«Mange som ringer til oss når det er stor trafikk og hører på meldingen på telefonsvareren hopper av køen og bruker SMS i stedet. Dette øker muligheten for de som ikke har mobiltelefon, for eksempel de eldre å komme gjennom på telefon. Siden systemet ble innført har vi ikke hatt klager på telefonen vår, det har aldri skjedd før! Systemet virker robust og driftssikkert vi har så langt ikke hatt noen driftsstans.»

Telefontrafikken hos fastlegen har økt etter at fastlegeordningen ble innført og Aage Bjertnæs mener at det er tvingende nødvendig at man forsøker gå nye veier for å løse problemet. Han har derfor takket ja til å være rådgiver for leverandøren Helserespons – WAP the WEB AS i det videre utviklingsarbeidet.

«Web og i særdeles SMS tjenester vil være verdifulle tiltak i tiden som kommer. I et land med 4,9 millioner mobiltelefoner ser vi for oss at dette kan bli et meget viktig hjelpemiddel for oss. De fleste har tilgang mobiltelefon, selv folk i høy alder».

Jeg har prøvd systemet og dersom du er vant ved å skrive SMS meldinger er dette så enkelt og raskt at det faktisk er håp om at dette kan være et alternativ for utålmodige SMS brukere som går lei av å vente i telefonkø mandag formiddag. Hva koster det å ta systemet i bruk? Totalt kr. 1290,- år pr. legekantoret. Pasienten belastes kr. 3,- pr. sendt melding av leverandøren.

Fra Helserespons' nettside

Referanser:

1. Torgeir Fjermestad
Hvordan måle tilgjengeligheten på telefon? Utposten nr 5 1996
2. Undersøkelse av tilgjengelighet på telefon blant legesentre i Trondheim. Kvalitetsutvalget i Kommunen des. 2004
3. Hogne Sandvik og Steinar Hungård
Telefontilgjengelighet hos fastlegen Nr. 2 2005
2. Tor Carlsen
Hvordan skaper allmenlegen tillit? Utposten nr 6 2000
3. Bjørn Otterlei
Logistikk på legekantoret Utposten nr 4 2000
4. Ann Helen Hansen
10 år med fastlegen Utposten nr 5 2003



Attføringsssenteret i Rauland

Overlege/Assistentlege

Stillingen er godkjent som sykehusstjeneste i allmenmedisin. Tjenesten kan også evnetuelt være del av det obligatoriske "sykehusåret".
Spesialistbakgrunn i allmenmedisin kan være aktuelt i overlegestillingen. Annen aktuell bakgrunn kan være fysikalsk medisin og rehabilitering, arbeidsmedisin, samfunnsmedisin m.v.
Stillingen passer godt for lege som er interessert i problematikken knyttet til langtidssykemeldte og uførhet. Legen er medlem av et team som består av idrettspedagog, fysioterapeut, sykepleier og attføringskonsulent.
Vår arbeidsmetode er utarbeidet og utprøvet over flere år og er basert på tverrfaglig tilnærming med fokus på brukermedvirkning.
Stortinget har vedtatt at AiR skal videreutvikles til et nasjonalt kompetansesenter innen arbeidsrettet rehabilitering.

AiR har 50 behandlingsplasser. Brukerne blir tilbudt 4 ukers opphold. Senteret har 3 leger.

Vi kan tilby:

- arbeid i et bredt, positivt og sterkt fagmiljø
- et stort og aktivt nettverk
- strukturert undervisning
- lønn etter avtale
- senteret er behjelpelig med å skaffe bolig

AiR ligger i fjell-Telemark med gode muligheter for friluftsliv og jakt.

Nærmere opplysninger fås ved henvendelse til avdelingsoverlege Rein Gustavsen eller direktør Svein Kostveit, tlf 35062800, svein.kostveit@air.no.
For mer informasjon om senteret: www.air.no

Søknad med CV og attestkopier sendes: Attføringsssenteret i Rauland as, 3864 Rauland