

Forbedringsarbeid på en morsom måte

AV ANN-KRISTIN STOKKE

Med stadig større krav til og behov for kvalitets-sikring av medisinsk praksis, er det viktig å ha et system for forbedrings- og avviksbehandling som fungerer på kontoret i en travelt hverdag.

På kommunelegekontoret i Øksnes, min tidligere arbeidsplass, klarte vi med en whiteboard-tavle, tre-fire whiteboardtusjer og en halv ringperm på veggen på spiserommet å få til dette. Morsomt ble det også!

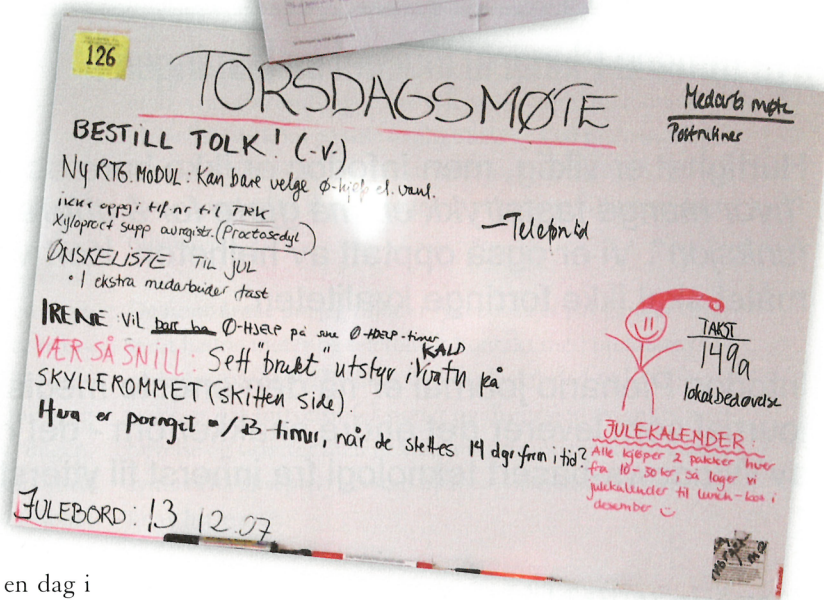
Forutsetningen for å lykkes er faste personal-møter, for eksempel en halvtime til en time fast en dag i uken. Det kreves også en trygghet blant både leger og medarbeidere om at målet med arbeidet er forbedring av kontorets praksis og ikke å kritisere hverandre. Det kan ta litt tid å bli vant til å gi og ta tilbakemeldinger på denne måten.

På tavlen (se bilde) skriver alle gjennom arbeidsuken ned avvik eller ting som ikke fungerer godt nok, eller som man er usikker på rutinene for.

Eksempler på irritasjonsmomenter:

- En lege glemmer gjentatte ganger å titte i kontorhyllen i løpet av dagen. Pasientene må komme innom flere ganger og spørre etter noe som er lovt, det blir flere pasienter i luken og misnøye.
- Øyeblikkelig hjelp-timene brukes av lege eller medarbeider før aktuelle dag, slik at det blir for få akuttimer en (eller helst mange) dager.
- Medisinene i skapet mangler eller er gått ut på dato.
- Hvordan var det nå vi skulle føre svaret på urin-stix inn i Winmed?

Den som oppfatter dette som en utfordring/irritasjon/problem, skriver noen stikkord på tavlen med en gang. På neste personalmøte går møteleder gjennom punktene på tavlen, et av gangen. Den som har skrevet ned problemet, forteller hva det dreier seg om, og om han eller hun har gjort seg noen tanker om løsning. De som ønsker det, kommer med tanker og synspunkter om problemstillingen og vi blir enige om en løsning eller tiltak. En eller flere defineres som ansvarlige for oppfølging.



For å huske hva vi blir enige om og evaluere effekt, skrives punktene Problemstilling – Tiltak – Ansvarlig inn i eget skjema på papir, og henges opp i en halv ringperm (se over tavlen), der det blir stående. Deretter strykes saken fra tavlen.

Papiroppsummeringen gjør at de som ikke var på møtet, kan lese gjennom hva som ble tatt opp neste dag på jobb. Dersom samme sak kommer opp tre uker eller fem måneder senere, kan vi også gå tilbake og sjekke hva vi egentlig ble enige om. Dersom man har et godt internkontrollsystem på data på kontoret, vil det være naturlig å også skrive dette inn der etter hvert, vil jeg tro, men fordelene med papirversjonen er at den synes hver dag og er lett tilgjengelig mens man fyller kaffekoppen.

Det er veldig tilfredsstillende å se så konkret problemløsning under et personalmøte, tavlen blir hvitere og hvitere, og problemene «forsviner». Når det oppstår frustrasjon i hverdagen, er tavlen også et sted å raskt kunne «legge fra seg» frustrasjonen, før man fortsetter arbeidet. Som bonus kan tavlen brukes til ros, «ukens takst», påminning om julebord og annet stort og smått i hverdagen!

Evt. spørsmål og kommentarer kan rettes til:
annkristin_stokke@hotmail.com