

# Kvalitetsverktøy på allmennlegekontoret

■ MARIE BRUDVIK redaktør for Emnebiblioteket for kvalitetsforbedring, Helsebiblioteket

■ JANECKE THESEN fastlege på Osterøy og forsker/fagutvikler NKLM, Helse Bergen og Dnlf

I helsevesenet er det et stort gap mellom det vi vet vi burde gjøre, og det vi gjør. Kvalitetsarbeid der vi endrer praksis i lys av ny kunnskap, er nødvendig og viktig for å følge med i medisinsk utvikling. Her finner du forslag til verktøy til bruk i kvalitetsforbedring på allmennlegekontoret.

I sin rapport «Kvalitetsverktøyprosjektet: Identifisering, utvikling og utprøving av kvalitetsverktøy på allmennlegekontoret» ([http://www.legeforeningen.no/asset/47522/1/47522\\_1.pdf](http://www.legeforeningen.no/asset/47522/1/47522_1.pdf)) framhever Den norske legeforening sin strategi for utvikling av kvalitetsarbeid i allmenntilleggsmedisin. Ett av elementene i strategien er å identifisere, utvikle og utprøve kvalitetsverktøy.

Listen nedenfor er et utvalg av verktøyene i Kvalitetsverktøyrapporten, forkortet og med kommentarer.

- Brukerundersøkelser
- Grunnleggende verktøy for kvalitetsforbedring
- Helsebiblioteket – Allmenntilleggsmedisin
- Kvalitetsindikatorer i norsk allmenntilleggsmedisin
- Lysbilde serier om praktisk kvalitetsarbeid
- Læringsnettverk
- Maturity Matrix (MM)
- Norsk elektronisk legehåndbok – NEL
- Pasienters ventetid på venterom for å komme til lege
- Praksiskonsulentordningen – PKO
- Scaling Questions (SQ)
- TimeSammeDag
- TrinnVis Kvalitet
- Uttrekk EPJ-data: RAVE og Noklus klinikk

## Brukerundersøkelser

### EuroPEP/NorPEP

Den europeiske kvalitetsgruppen EQuIP, som er tilknyttet World Organization of Family



Doctors (Wonca), har utviklet spørreskjemaet EuroPEP for brukerundersøkelser. Skjemaet er standardisert og validert i 16 land, og ble introdusert i 2000. Den norske versjonen av skjemaet ble kalt NorPEP.

#### LES MER HER:

- **Informasjon om NorPEP:** <http://www.legeforeningen.no/id/155612>
- **Europeisk nettside om EuroPEP:** <http://www.topaseurope.eu/?q=node/13>
- Lyngstad, Inger. *Hvordan fungerer legekantoret for dine pasienter: erfaringer med en brukerundersøkelse i allmenntilleggspraksis.* Utposten, nr. 6/2008, s. 27–31. <http://www.utposten.no/LinkClick.aspx?fileticket=SPqN7oNM84k%3d&tabid=309&mid=1079>

#### Andre brukerundersøkelser

- **SJEKKLISTE: Planlegging av lokale, kvantitative brukerundersøkelser**  
Det kan være nyttig å bruke dette verktøyet når du skal lage egne brukerundersøkelser. Sjekklisten er utviklet av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.

«Kvalitetsarbeid på allmennlegekontoret» – hvordan kan vi begynne? Det er allerede utviklet mange gode verktøy og flere legekantorer har gjennomført prosjekter i kvalitetsarbeid. Her er en artikkel til inspirasjon og et lite «spark bak» for å komme i gang – i nettversjon får du også full glede av alle direkte lenker til verktøy og andres erfaringer. Lykke til!

REDAKSJONEN

[www.kunnskapssenteret.no/Verktoy/\\_attachment/6297?\\_ts=121828a4548](http://www.kunnskapssenteret.no/Verktoy/_attachment/6297?_ts=121828a4548)

#### • Brukerundersøkelser på legevakt:

Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (NKLM) har i samarbeid med Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten utarbeidet en ressurs for brukerundersøkelser på legevakt.

<http://www.kunnskapssenteret.no/Nyheter/N%3%A5+fins+verkt%C3%B8yet+for+%3%A5+gjennomf%C3%B8re+lokale+brukerunders%C3%B8kkelser+ved+legevakter.6952.cms>

#### Eksempler på brukerundersøkelser

På Legeforeningens nettsider er det lagt ut lysbilder som presenterer erfaringene fra to ulike brukerundersøkelser. Dette er undersøkelser som er utviklet i samarbeid med Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid, og prøvd ut ved:

- **Nordbyen legesenter, Tromsø.** <http://www.legeforeningen.no/id/158119>
- **Kirkegaten Legekantor, Skien.** <http://www.legeforeningen.no/id/144428>

## Grunnleggende verktøy for kvalitetsforbedring

Helsebiblioteket har en egen nettside om kvalitetsforbedring (<http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring>), som blant annet samler beskrivelser av metoder og verktøy som blir brukt for å forbedre kvaliteten på helsetjenestene.

Nedenfor finner du lenker til beskrivelser av noen av disse, som også kan være nyttig i arbeidet med å forbedre kvaliteten i allmennlegetjenesten:

- **Modell for kvalitetsforbedring – struktur for gangen i et forbedringsprosjekt.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Modell+for+kvalitetsforbedring>
- **Idédugnad – hvordan gjennomføre idédugnad i en liten gruppe.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Verkt%C3%B8y/Id%C3%A9dugnad.52202.cms>
- **Fiskebeinsdiagram – sorterings- og analyseverktøy.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Verkt%C3%B8y/Fiskebeinsdiagram.52203.cms>
- **Flytskjema – prosesskartlegging og planlegging.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Verkt%C3%B8y/Flytskjema.54594.cms>
- **Fokusgruppeintervju – kvalitativt verktøy for kartlegging av en gruppe personer, for eksempel ansatte eller brukere**
  - **Fokusgruppeintervju** (<http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Verkt%C3%B8y/Fokusgruppeintervju.54597.cms>)
  - **Fokusgruppeintervju på allmennlegekontoret** (<http://www.legeforeningen.no/id/20211.0>)
- **Pareto diagram – analyse- og prioriteringsverktøy.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Slik+kommer+du+i+gang/Verkt%C3%B8y/Paretoanalyse.54392.cms>
- **Statistisk prosesskontroll – måling og grafisk fremstilling av prosesser over tid.** <http://www.helsebiblioteket.no/Kvalitetsforbedring/Kvalitetsm%C3%A5ling/Statistisk+prosesskontroll>

## Helsebiblioteket – Allmennmedisin

På **Helsebibliotekets sider om allmennmedisin** (<http://www.helsebiblioteket.no/Allmennmedisin>) finner du lenker til verktøy og kilder for faglig oppdatering tilpasset allmennmedisin og for bruk i pasientmøtet. Innholdet er bygget på internasjonal, kvalitetsvurdert forskning og gir raske svar på kliniske spørsmål. Helsebiblioteket gir fri tilgang til oppslagsverk som **UpToDate** (<http://www.uptodate.com/index>) og **BMJ Best Practice** (<http://bestpractice.bmj.com/best-practice/welcome.html>).

## Kvalitetsindikatorer i norsk allmennmedisin

Legeforeningen, ved **Allmennmedisinsk kvalitetsutvalg (KUP)** (<http://www.legeforeningen.no/id/12097>) og **Kvalitetssikringsfondet**, har utviklet kvalitetsindikatorer i allmennmedisin.

Dette utviklingsarbeidet er gjort med veiledning fra Nasjonalt kunnskapscenter for helsetjenesten. Kunnskapscenterets seksjon for kvalitetsutvikling har, med finansiering fra Legeforeningens kvalitetssikringsfond, gjennomført et pilotprosjekt der det skal høstes erfaringer om hvor nyttige disse indikatorene er for legekontorens systematiske forbedringsarbeid gjennom deltakelse i et veiledet læringsnettverk.

Til sammen åtte av 19 indikatorer kan hentes ut fra pasientjournal, og det utvikles en modul i **RAVE3** (<http://www.helsebiblioteket.no/Helsebiblioteket?heading=false&horizontalmenu=true#rave>) som kan hente ut rapporter på disse indikatorene.

Som en del av prosjektet skal det utvikles en spesialrapport i dataverktøyet RAVE3 for automatisk uttrekk fra fastlegekontorenes elektroniske pasientjournal av aktuelle indikatorer. Fire legekontorer i Grenlandsområdet deltar i prosjektet. Læringsnettverket ble avsluttet i februar 2011, og nytten av indikatorene skal evalueres.

Les mer om **kvalitetsindikatorer i norsk allmennmedisin**: [http://www.legeforeningen.no/asset/37527/i/37527\\_1.pdf](http://www.legeforeningen.no/asset/37527/i/37527_1.pdf).

## Lysbilde serier om praktisk kvalitetsarbeid

Medlemmer i **Referansegruppa for praktisk kvalitetsarbeid i Legeforeningen** (<http://www.legeforeningen.no/id/151599.0>) har i flere år publisert pedagogisk bearbejdede versjoner av sine egne kvalitetsprosjekter på eget legekontor på Internett. Slike lysbilde serier er et verktøy for formidling av forbedringsarbeid.

**Finn relevante lysbilde serier på denne linken:** <http://www.legeforeningen.no/id/144419>.

## Læringsnettverk

Senter for allmennmedisinsk kvalitet (SAK) vil invitere fastlegekontorer til å bli med i forbedringsarbeid gjennom læringsnettverk sammen med to til seks andre legekontorer i samme område.

Målet er at alle skal få en grunnleggende kompetanse i praktisk forbedringsarbeid, og at de skal fortsette med dette vedvarende i egen praksis. Arbeidet vil bygge på grunnleggende forbedringsverktøy og forbedringsprinsipper. Hvert legekontor velger selv hva de vil forbedre.

SAK har planlagt å lage forbedringspakker som er tilpasset de temaene legekontorene skal jobbe med. Arbeidet vil bli ledet av et ressursteam bestående av en fastlege med veilederkompetanse, en person med IT-kompetanse og

en helsesekretær. Hvert læringsnettverk har varighet seks til ni måneder.

## Eksempler på læringsnettverk for allmennleger

- **Kvalitetsindikatorer i norsk allmennmedisin** ([http://www.legeforeningen.no/asset/37527/1/37527\\_1.pdf](http://www.legeforeningen.no/asset/37527/1/37527_1.pdf))
- **Erfaringer fra læringsnettverk i Sogn og Fjordane 2006** (<http://www.legeforeningen.no/id/155228.0>)
- **Ett av legeforeningens gjennombruddsprosjekt ble organisert som et læringsnettverk: Bedre diagnostikk og behandling av vond rygg** (<http://www.legeforeningen.no/id/66313.0>)

## Maturity Matrix (MM)

Maturity Matrix er en metode for å definere status for organisering og kvalitetsarbeid på legekontoret gjennom en felles refleksjon med leger og medarbeidere på legekontor.

Metoden er utviklet i samarbeid med European Association for Quality in General Practice (EQUIP), the Centre for Quality of Care Research Cardiff University i Wales og nasjonale foreninger inkludert Den norske legeforening.

Tema og skår er fastsatt internasjonalt og deretter oversatt til norsk. Det ligger en omfattende prosess bak utviklingen. Dette er beskrevet i artikkelen Elwyn et al (2011). *Facilitating organisational development using a group-based formative assessment and benchmarking method: design and implementation of the International Family Practice Maturity Matrix.* (<http://qualitysafety.bmj.com/content/19/6/1.53.full.pdf?sid=c024cd40-98af-4fa2-9039-9649f9eca134>).

Metoden er prøvd ut på sju legekontorer. **Metoden og resultatene er sammenfattet i en lysbilde serie:** <http://www.legeforeningen.no/id/158720>.

Les mer om **Maturity Matrix**: <http://www.topaseurope.eu/?q=node/5>.

## Norsk elektronisk legehåndbok – NEL

**NEL** (<http://legehåndboka.no/>) er et praktisk oppslagsverk og beslutningsstøtteverktøy. Her finner du beskrivelser av symptomer og tegn, tilstander, sykdommer og undersøkelser, samt pasient-informasjon til å skrive ut og gi til pasientene. NEL oppdateres fortløpende, og er godt tilpasset norsk allmennmedisin. I følge NELs egne nettsider abonnerer nå nesten 90 prosent av landets allmennleger, over femti kommuner, Statens Helsetilsyn, en rekke universiteter og flere store sykehus på oppslagsverket.

## Pasienters ventetid på venterom for å komme til lege

Dette er et enkelt auditverktøy for å kartlegge ventetiden (se: <http://www.legeforeningen.no/>)

id/156075. Her beskrives fremgangsmåte med registreringsskjema og refleksjon. Beskrivelsen er basert på praktisk gjennomføring.

### Praksiskonsulentordningen – PKO

Praksiskonsulentordningen (PKO) (<https://sites.google.com/a/fastlegeservice.no/pko-start/home>) er et nettverk av erfarne allmennleger som er ansatt i deltidsstilling ved en sykehusavdeling. Målet med ordningen er å styrke samarbeidet mellom sykehuset og de allmennpraktiserende legene – til beste for pasientene.

Ordningen omfatter både funksjonen praksiskoordinator og praksiskonsulent.

- **Praksiskoordinatoren** har ansvar for å drive praksiskonsulentordningen for helseforetaket, og skal bl.a. delta i utvelgelse av og gi veiledning til praksiskonsulenter, samt være rådgiver for foretaksledelsen.

- **Praksiskonsulentenes** primæroppgave er å bidra til utvikling av et godt samarbeid mellom primær- og spesialisthelsetjenesten. Det omfatter bl.a. tiltak som kan forbedre helheten i pasientforløpet, som å utvikle retningslinjer for god henvisnings- og utskrivingspraksis, og for skriving av gode epikriser. Praksiskonsulenten skal også bidra til at informasjonsflyten mellom primærhelsetjenesten og helseforetaket blir bedre, for eksempel ved å etablere og veilede om rutiner for samhandling og legge til rette for gjensidig hospitering.

Fordi praksiskonsulentene både er rådgiver for ledelsen ved sykehusavdelingen og samtidig har kontakt med allmennlegene i sykehusets nedslagsfelt, bidrar ordningen til dialog og møter mellom allmennleger og sykehusleger og annet helsepersonell. Dette er viktig for å skape forståelse og respekt for hverandres arbeid. Praksiskonsulenter har også vært prøvd ut i samarbeid med NAV.

Les mer om **praksiskonsulentordningen** her: <http://www.pko.no>

### Scaling Questions (SQ)

SQ er et verktøy som kan brukes til å konkretisere ideer, tanker, og framtidsvisjoner. SQ er beslektet med flere andre metoder, blant annet LØFT- metodikk.

Verktøyet brukes for eksempel etter gjennomført **Maturity Matrix** (<http://www.helsebiblioteket.no/Helsebiblioteket?heading=false&horizontalmenu=true#maturity>), eller helt åpent, på en hvilken som helst problemstilling på et legekontor eller i en annen gruppe mennesker. En prosess med SQ ledes av en veileder som kjenner metoden, helst en som kommer utenfra.

SQ kan også brukes i pasientarbeid i individuelle konsultasjoner, der pasienten fokuserer på sin ideelle positive framtid og på hvordan han/hun kan komme dit. Dette kan med

fordel kombineres med kognitiv terapi, og fungerer ofte bedre enn å sette opp en problemliste.

Mer om **Scaling Questions** kan du lese på Allmedisinsk kvalitetsutvalgs sine sider: <http://www.legeforeningen.no/id/152086.0>

### TimeSammeDag

TimeSammeDag er et verktøy for å redusere ventetiden for timer til allmennleger.

Verktøyet er en prosess som involverer alle på legekontoret, støttet av tekniske løsninger som timebestilling pr SMS, og av en kursleder/veileder som følger legekontoret gjennom prosessen. Systemet er opprinnelig utviklet for amerikanske allmennleger ved Kaiser Permanente i California i USA, og er nå oversatt til norsk og norske forhold.

- **Les mer om verktøyet her:** <http://timesam.medag.no/>

- **Se også lysbildeserie på Legeforeningens nettside:** <http://www.legeforeningen.no/id/161712>

### TrinnVis Kvalitet

TrinnVis Kvalitet (<http://trinnvis.no/>) er et elektronisk kvalitetssystem for allmennlegekontor og allmennlegevakter. Det er laget av leger for leger, og ser derfor problemstillingene fra en klinikers ståsted. TrinnVis samler alt kvalitetsarbeid, også datasikkerhet, i én liten legevirkosomhet.

TrinnVis er utviklet for å gi legene og deres ansatte et verktøy som hjelper dem å komme i gang med kvalitetsarbeidet og som hjelper dem til daglig. Kurset viser at det er mulig å drive legevirkosomheten på en bedre og tryggere måte uten å slite seg ut.

TrinnVis er lagt opp som et elektronisk kurs i kvalitetsarbeid spesielt tilpasset legekontorene. Programmet ble videreutviklet til en nettversjon og tilbudt alle medlemmer av legeforeningen som driver legekontor/spesialistpraksiser/legevakter høsten 2010.

### UTTREKK EPJ-DATA: RAVE og Noklus klinikk RAVE

RAVE er et elektronisk uttrekksprogram fra elektronisk pasientjournal (EPJ). Ved hjelp av dette programmet kan du hente ut rapporter fra journalsystemet. Disse dataene kan igjen være grunnlag for å følge med og forbedre tjenestene. Svensk og norske Mediata har avtale om utvikling av programmet videre.

Fordelen er at man velger ut data på kvalitetsindikatorer og får rapporten umiddelbart, uten å vente på bearbeiding sentralt. Foreløpig er RAVE kun tilpasset journalsystemet Winmed.

RAVE brukes i prosjektet med utprøving av **kvalitetsindikatorene i norsk allmennmedisin**

([http://www.legeforeningen.no/asset/37527/i/37527\\_1.pdf](http://www.legeforeningen.no/asset/37527/i/37527_1.pdf)), organisert som læringsnettverk.

En nærmere presentasjon av RAVE3 (på svensk) kan lastes ned her: [http://www.legeforeningen.no/asset/41967/1/41967\\_1.ppt](http://www.legeforeningen.no/asset/41967/1/41967_1.ppt).

### Noklus klinikk

Noklus klinikk (<http://noklus.no/>) er elektroniske rapporter basert på uttrekk fra elektronisk pasientjournal (EPJ).

Ved bruk av bearbejdede data fra elektroniske pasientjournaler arbeides det for at laboratoriemedisinsk informasjon skal bli brukt på en stadig bedre måte i allmennpraksis.

Det er utviklet gratis programvare for uthenting av journaldata fra allmennlegens kontorpraksis. Programvaren er enkel å installere, og uttaket skjer i løpet av få minutter.

Dataene lastes (i anonymisert form) ned på en diskett eller minnepinne som sendes til NOKLUS for bearbeiding (senere vil data sendes over helsenett). Innen 30 dager vil allmennlegen vil motta to rapporter:

- **Praksisprofil** (<http://noklus.no/Portals/noklus/Klinisk%20bruk%20av%20laboratoriet/Praksisprofil.pdf>)
- **Antikoagulasjonsbehandling med Marevan** (<http://noklus.no/Portals/noklus/Klinisk%20bruk%20av%20laboratoriet/Marevanrapport.pdf>)

Rapportene gir oversikt over diagnosefordeling og laboratoriebruk i hver enkelt legepraksis sammenstilt med data fra andre praksiser, og i tillegg detaljert oversikt over pasienter som behandles med marevan. Det er laget problemstillinger og fagstoff til bruk ved gjennomgang av rapportene, gjerne i kollegagruppen.

### Miljøer som jobber med kvalitetsforbedring innen allmennmedisin

- **Allmennmedisinsk kvalitetsutvalg** (<http://www.legeforeningen.no/id/12097>)
- **Referansegruppa for praktisk kvalitetsarbeid** (<http://www.legeforeningen.no/id/151599.0>)

Denne artikkelen er resultatet av et samarbeid mellom Legeforeningens prosjekt Senter for allmennmedisinsk kvalitet (SAK) og Helsebiblioteket.no. Den bygger blant annet på arbeid i regi av Legeforeningen hvor en har identifisert, utviklet og utprøvd kvalitetsverktøy på allmennlegekontoret.

Referansegruppa for praktisk kvalitetsarbeid i legeforeningen er et sentralt ressursmiljø i prosjektene, og har publisert mye av dette arbeidet på sine nettsider.

[marie.brudvik@kunnskapssenteret.no](mailto:marie.brudvik@kunnskapssenteret.no)

[Janecke.Thesen@uni.no](mailto:Janecke.Thesen@uni.no)