

# Våre legeforsventninger til medarbeiderne på

■ JANECKE THESEN, KRISTIN PRESTEGAARD OG BJØRNAR NYEN



*Det er tirsdag morgen, ti på åtte. En etter én kommer leger og medarbeidere på jobb, det hilses og småprates. Velkjente lyder høres fra kaffetrakteren og datamaskinene. Alle finner sine plasser, sin kaffe-kopp. «Team Legekontor» gjør seg klar til en ny arbeidsdag... Ingen andre steder er det vel lettere å «kjenne pusten av det levende liv...!» som Hamsun sa det.*

Vi leger er utrolig heldige. Sammen med medarbeiderne klarer «Team Legekontor» å utføre sine oppgaver i den travle hverdagen. Dere medarbeidere har mange oppgaver og et stort arbeidsansvar ved siden av å hjelpe, støtte og avlaste oss legene. Dere er stabile arbeidstakere med mange år på legekontoret – på tross av høyt stressnivå og moderat lønn og status. Allikevel rapporterer dere om høy trivsel. (1). Man kan bare undre seg over hvordan det kan henge sammen...

Våre forventninger er først og fremst at dette kan fortsette; at vi kan fortsette å oppleve så mye mening i hverdagsstrevet som både dere og vi åpenbart gjør. Vi har merket oss at dere har forventninger til oss som vi bør innfri i større grad, som bedre lederstøtte og kompetanseheving i lys av mange nye oppgaver og mer ansvar (1). Men dette skal handle om våre forventninger til dere.

Vi har forsøkt å lage dette som en slags ønskeliste, eller sjekklister, om dere vil. Alle leger vil neppe være enige i alt, og det vil sikkert være forskjell på store og små legekontor, og by- og landpraksis. Men listen under var det vi tre kom fram til. Bruk gjerne listen til en felles refleksjon på fellesmøter på legekontoret. Så kan legene hos dere kanskje legge til eller stryke punkter på listen fordi våre ønsker ikke helt passer hos dere.

Her er vår liste:

- 1.** Still krav til oss! Ikke la oss få lov til å overlate alt til dere, uten å kjenne systemene selv til slutt! Vær modige i å påpeke åpenbare mangler i organisering og oppfølging.
- 2.** Om vi noen ganger skulle glemme at vi er et team og at vi er helt avhengige av hverandre for å gi gode tjenester til pasientene, så minn oss på det! (3)
- 3.** Team Legekontors innsats består av en kjede av mange ledd og mange møter, fra pasienten ringer til de kommer til legekontoret, snakker med dere og legen, behandles på akuttrummet, tar prøver, betaler osv. Dere skal, på samme måte som oss, gi merverdi gjennom de mange enkeltledd til den samlede kjeden. Si fra der dere ser at større verdi kunne tilføres dersom vi organiserte på en annen måte, økte smidigheten, innførte nye rutiner.
- 4.** Fortsett å få oss til å le på jobben! Dere er utrolig viktige miljøfaktorer i Team Legekontor; vi har gapskrattet av påfunnene deres mang en gang. Humor gir økt arbeidsglede og mer energi. Dere er gode bidragsytere til dette. Det er så utrolig godt for ansente skul-

dre og slitne hoder å få disse treffende og morsomme kommentarene og innspillene. Vi trenger det – og vi skal forsøke å skjerpe oss så vi oftere får dere til å le også!

**5.** Hjelp oss å vise Team Legekontors gode ansikt utad! Vær åpen og blås ut innad i Team Legekontors lune favn eller trivelige lunsjmen, men vær lojal mot Team Legekontor utad. Fortsett å ta vare på pasientene på en respektfull og omsorgsfull måte, selv når det krever en engels tålmodighet!

**6.** Vær raus. Del dine erfaringer med de andre medarbeiderne og med oss legene, både suksessene og det som oppleves utfordrende og vanskelig. Det er viktig bidrag til en felles diskusjon om hvordan kontoret kan utføre oppgavene på en bedre måte.

**7.** Bidra til en åpenhetskultur omkring feil og mangler, uansett hvor i systemet det har oppstått. Ikke gjør det for å syte og klage, men for å drive legekontoret stadig framover mot å bli en lærende organisasjon. Team Legekontor er stadig opptatt av å bli bedre, og vi lar ikke en anledning til å lære av feil gå fra seg. Husk at alle ved Team Legekontor er der for å hjelpe pasientene. Vi er folk av uselvanlig god vilje og ingen ønsker å skade noen. Når skader skjer, er det oftest fordi vi ikke har planlagt eller organisert godt nok.

**8.** Husk at systemfeil er vanlige og at de ofte kan fjernes i en åpenhetskultur. Det er vanskeligere å fjerne systemfeil på steder der fokuset er på enkeltlegers eller enkeltmedarbeideres feil og jakt på å finne syndebukker. I en slik kultur blir ting sjeldnere tatt opp og onde sirkler sjeldnere brutt. Dere medarbeidere ser ofte systemene bedre enn den enkelte lege fordi dere jobber med alle legene og ser variasjonen i hvordan vi håndterer våre oppgaver. Fortell oss og hjelp oss til å se våre egne systemer hvis variasjonene er for store eller for tungvint for dere eller pasientene.

**9.** Vi har og tar ansvaret for at legekontoret gir gode helsetjenester til våre pasienter. Si fra til oss når dere skjønner/lurer på om at vi

# Team Legekontor

leger har gjort en feilvurdering eller har glemt noe – si fra heller en gang for mye enn en gang for lite! Vi trenger å ha noen «red-dende engler» på kontoret for at våre feil i minst mulig grad skal skade pasientene.

**10.** Vit hvor mye dere betyr for pasientene, dere er ofte tryggheten og kontinuiteten for dem, de som de setter sin lit til når de virkelig er redde. Dere har ofte jobbet i Team Legekontor lenger enn oss.

**11.** Vit at dere ofte representerer tryggheten og kontinuiteten for oss leger også, særlig når vi virkelig er redde eller slitne.

**12.** Fortsett å mestre frontlinjepresset like godt som dere gjør – vi fatter ikke helt hvordan dere klarer det. Så mye lyder – telefoner, maskiner, forstyrrelser, mas, bagateller, rød respons, rådgivning på telefon, sårskift – mange oppgaver som skal gjøres samtidig med en smidighet som både gir effektivitet og god kvalitet og fornøyde pasienter! Men gi beskjed når det går mot overbelastning – hjelp oss å reorganisere eller innse at vi trenger flere folk.

**13.** Bevar den gode kommunikasjon – lyttingen, humningen, det gode blikket, den lette berøringen, de trøstende, styrkende ordene – det viktigste arbeidsredskapet for å forstå pasientens problemstilling og agenda. Det er dere ofte veldig gode på.

**14.** Ta større ansvar! Vis tydeligere hvem dere er, hvilket flott fag dere forvalter, hva dere står for. Dokumenter oftere det dere gjør i journalen.

**15.** Husk at det verste som kan skje oss er at dere ikke kommer på jobb (selv om dere selvfølgelig som alle oss andre må ta en time-out ved sykdom) (2).

**16.** Delta aktivt på de møtene der drift og fag diskuteres. Forlang møter dersom det ikke finnes på Team Legekontor, eller hvis dere ikke har adgang til dem.

**17.** Krev aktiv lederstøtte fra oss! Krev at vi bidrar til god organisering og avklaring av roller og ansvar.

**18.** Stå oftere fram med de erfaringene dere har – følg de gode eksemplene i dette nummeret av Utposten ved å skrive artikler, la dere intervju, eller undervise på kurs. Dessverre har vi ofte erfart at dere vegrer dere når vi gjerne vil ha dere med og løfte deres utrolig viktige erfaringer fram i lyset.

**19.** Tenk gjennom hvordan du vil ha Team Legekontor. Hvis det er veldig forskjellig fra slik det er i virkeligheten, finn ut hvem du kan alliere deg med, og hvordan dere kan be-vege Team Legekontor i riktig retning.

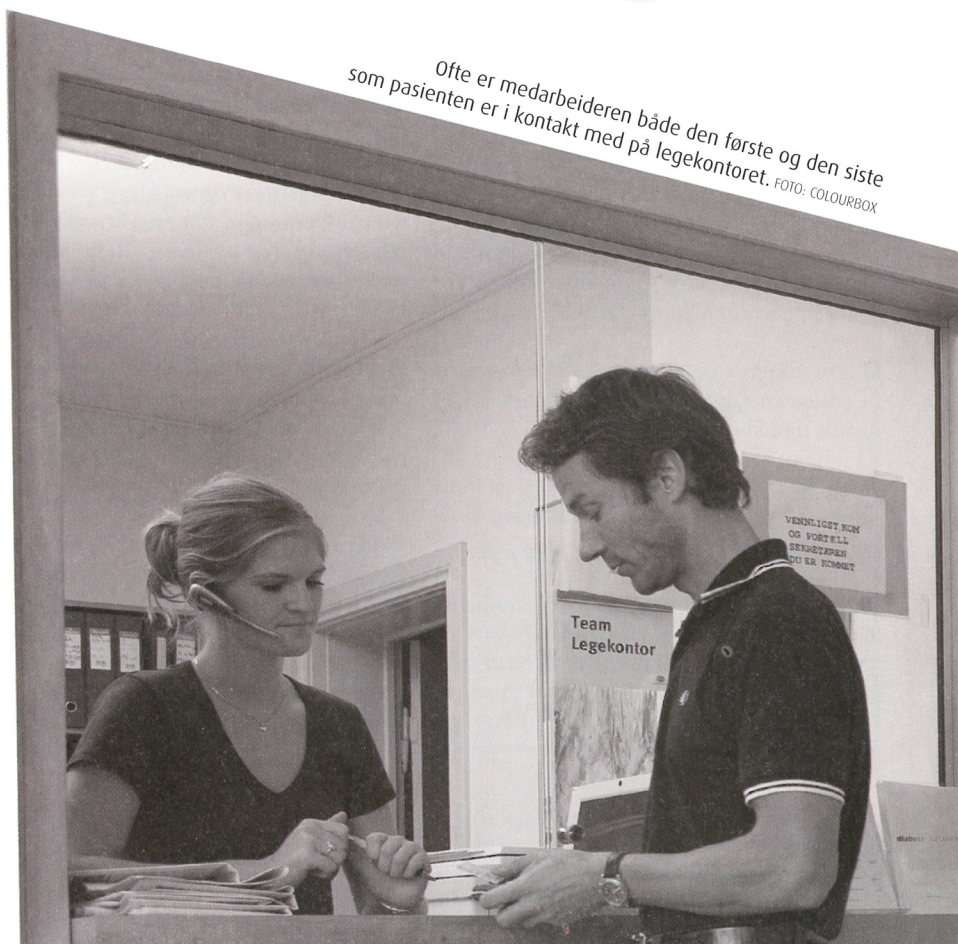
**20.** Til slutt: Ikke forlat oss! Fortsett å trøste oss, avlaste oss, støtte oss, styrke oss, få oss til å le, og gi oss kvalifisert motstand der vi trenger det. Vi er helt avhengige av dere – uten dere klarer vi ikke å gjøre jobben vår på en god måte.



## REFERANSER

1. Reichborn-Kjennerud, Kristin (2010), «Faste grep om helse i hektiske kontor»
2. Slagsvold Svein, Utposten nr. 8 (1995) «En tale til medarbeideren»
3. Bodenheimer Thomas, Grumbach Kevin (2007) «Improving Primary Care: Strategies and Tools for a Better Practice»

Janecke.Thesen@isf.uib.no  
 prestegaard@gmail.com  
 bnyen@gruk.no



Ofte er medarbeideren både den første og den siste som pasienten er i kontakt med på legekontoret. FOTO: COLOURBOX