

Flere legekantor er i gang med rutiner for kontinuerlig kvalitetsarbeid. Det er uvant og tidkrevende og vi trenger gode og kreative innspill. La oss derfor hjelpe hverandre gjennom en kvalitetsstafett! Vi utfordrer legekantor til å fortelle om noe de har gjort for å bedre eller opprettholde god kvalitet. Det kan være små endringer som har gitt stor gevinst, nye rutiner som oppleves positivt, brukerundersøkelser som er gjennomført eller erfaringer som gjør at legekantoret fungerer bedre som en enhet. Den som skriver – gjerne en medarbeider – får i oppgave å utfordre et annet legekantor til å fortelle sin kvalitetshistorie. Slik kan vi få innblikk og inspirasjon og dra nytte av hverandres erfaringer.

Velkommen til de gode kvalitetshistoriene!

Kvalitetsarbeid er spennende og bidrar til økt engasjement

Senjalegen avdeling Silsand ivaretar allmennlegetjenesten for Torsken, Tranøy og Berg kommune.

Etter mange år med store rekrutteringsvansker og mange vikarleger, inngikk Berg, Torsken og Tranøy kommune fra 1.9.2009 et samarbeid med Lenvik kommune om allmennlegetjenesten. Dette for å øke kvaliteten og stabiliteten på det allmennmedisinske tilbudet, og dermed gi befolkningen i kommunene et bedre tilbud. Senjalegen avd. Silsand er interkommunalt organisert, med Lenvik kommune som vertskommune. Det er satset på gode rammer for å kunne gi befolkningen et stabilt allmennlegetilbud av høy kvalitet, samtidig som det legges til rette for å rekruttere unge leger som ønsker å spesialisere seg innen allmennmedisin.

Vi har deltatt i et nettverksarbeid sammen med to kontor i Tromsø, Nordbyen legesenter og Langnes legesenter. Det er veldig inspirerende for oss som er et «relativt ungt» legekantor å kunne samarbeide med legekantor som har jobbet målrettet med kvalitetsarbeid over år.

Vi startet med å kartlegge legekantoret ved hjelp av Maturity Matrix. Det var mange ting vi ønsket å ta tak i, men innså at vi ikke kunne gjøre alt på en gang.

Vi valgte å starte med å gjennomføre en brukerundersøkelse. Målet var at brukerundersøkelsen skulle være faglig inspirerende og nyttig ift. å forbedre tilbudet til våre listepasienter.

Vi valgte å bruke NORPEP skjema. Vi vurderte fordelene med å bruke et standardisert og validert spørreskjema, med at vi ikke trengte å bruke tid på spørsmålsformulering, og det å kunne sammenligne egne resultater med andres.

NorPEP gir hvert spørsmål svar på egen problemstilling i tillegg er spørsmålene gruppet som indikator for ulike dimensjoner ved legetjenesten.

Resultatene viste at vi måtte begynne å jobbe med vår tilgjengelighet på telefon.

Vi har fått byttet sentralbordløsning. Dette gjør at vi enklere kan hente ut statistikk ift. ventetid på telefon, og vurdere hvordan vi skal bruke ressursene.

E-resept blir innført i løpet av høsten, i tillegg til elektronisk bestilling av time og resept.

Brukerundersøkelse er et nyttig verktøy for å få tilbakemeldinger fra pasienten, for å kunne gjøre forbedringer. Det setter i gang prosesser hvor man blir bevisstgjort hvordan

legekantoret fungerer. I tillegg er det flott å få tilbakemeldinger om hva pasienten synes fungerer bra.

I løpet av det siste året har vi også jobbet mye med kvalitetssikring av faglige og administrative rutiner. Dette både ift. laboratoriet, skadestue og resepsjon.

Legene har begynt å jobbe med Medrave, og vil ha det som satsingsområde fremover.

Det er mange utfordringer med et hovedkontor og fire utekontor. Informasjonsflyten er nå bedret med at alle bruker e-mail. Fra alle kontorene kan personalet gå inn på fellesserver og hente prosedyrer, skjema, telefonlister etc.

Deltagelse i nettverksarbeid har bidratt til at vi har jobbet mere aktivt med kvalitetsforbedring. Vi har sett at det har bidratt til mere deltagelse fra både hjelpepersonell og leger. Vi har hatt større fokus på kvalitetsarbeid og har blitt bedre til å sette av tid til det.

Vi har hatt mange faglige gode diskusjoner, ser at vi forbedrer vår praksis og bedrer tilbudet for våre pasienter.

Anita Ustad

FOR MER INFO SE:

<http://www.nsd.no/senjalegen>

Tettstedet Silsand ligger på Senja i Lenvik kommune i Troms. Tettstedet har 1372 innbyggere per 1. januar 2012, og ligger like ved byen Finnsnes i samme kommune.

