

deler på telefon. Selv om dette ble laget før fastlegereformen er dette fortsatt et godt grunnlag for forbedringsarbeid. Og minst ett av legesentrene som holder forskriftskravet, brukte dette allerede på 90-tallet. Når eksempelvis en slik kartlegging viser at 18 prosent av alle telefonene består av spørsmål om prøvesvar, vil en prosedyre at pasienten får beskjed bare hvis noe skal følges opp, redusere denne typen telefoner betydelig (3). Et annet eksempel viste at 20 prosent av telefonene gjelder timebestilling. Da bør i hvert fall alle kronikere med behov for faste kontrollintervall få med seg neste time ved avslutning av konsultasjonen, i stedet for at en ber de ringe om x antall måneder. Det finnes flere andre eksempler på ganske enkle tiltak som kan redusere antallet telefoner inn til legesenteret og derved gjøre tilgjengeligheten lettere.

Flere av sentrene med lavest tilgjengelighet på telefon har tatt kontakt og uttrykt overraskelse over så dårlige resultat, samt misnøye med dette. Noen har allerede iverksatt tiltak for å forbedre situasjonen.

Videre oppfølging: Kommunen vil følge opp med å etterspørre tiltak hos de som ikke oppfylte kravene i dagens forskrift. Dette gjøres ved at denne rapporten distribueres sammen med følgende spørsmål til de under 80 prosent:

1. Hva mener legesenteret er forklaringene på eget resultat? Med dette belyses om det f.eks var fravær blant medarbeidere denne uka, og om det har vært drevet systematisk arbeid på området?
2. Hvilke tiltak planlegges for å bedre tilgjengeligheten på telefon slik at denne fyller forskriftens krav på minst 80 prosent kontakt innen to minutter?

REFERANSER

1. Kartlegging av telefontilgjengelighet ved fastlegekontor i Ålesund kommune september-oktober 2011. Samfunnsmedisinsk oppgave. Stud.med. Ingvill Isaksen og stud.med. Sigurd Holen, NTNU.
2. Nordby Kjell. Telefontilgjengelighet i allmennpraksis. Legeforeningens skriftserie om kvalitetssikring. 1994
3. Sandvik H, Hunskaar S. Telefontilgjengeligheten hos fastlegen. Tidsskr Nor Legeforen 2005; 125: 182-85
4. Fjermestad T. Hvordan måle tilgjengeligheten på telefon? Utposten Nr. 5 1996

torgeirf@online.no

Helg-nie@online.no

Samhandlingsreform

En norsk kommune har tilpasset seg, og vedtok: At antall sykehusinnleggelses må 15 prosent ned. Når du målet kommer du i grønn kategori, fortsetter du som før blir du rød. Av slikt oppstår New Poetic Management. Svart på hvitt.

Rådmannens grønne visjon

I en halvstor kommune, litt nord for Enger
Så man svart på prisen for sykehussenger
Rådmannen rådspurt; pønske ut en god
metode!

Budsjettstyringsprinsippet ble: rød/grønn
farge-syke-kode

Kommunestyret enstemmig, «Supert forslag,
jammen!

La oss vedta dette : at fastlegene må ta seg
sammen

RØDmalt blir den som ikke følger normen
I respekt for budsjettet vårt, og Samhand-
lingsreformen»

Grunnen da redet for en helvetesvisjon :
Der dr. Gissel Snellen blir hovedperson
I birolle 1 : Rådmann Filister, Tor
I birolle 2: Rådmannens mor

Rådmannens mor var gammel, men sprek
De siste dager dog svimmel og blek
Enkelt vurdert mer og mer skral
Det endte med et innendørs fall

Lege kontaktet samme kvelden
Og hvem var på vakt? Dr. Snellen
Han kom samtidig med syke mors sønn
En rådmann som holdt sin kommune grønn

Dr. Snellen var kjent for å kunne sitt fag
Og hadde vært ute en vinterdag
– Pulsen er svak, hun er ustabil
Her må det skaffes en sykebil

Da mørknet blikket til Rådmann Filister
Han tok for seg Snellen, og ble ganske bister
– Slik får vi slett ikke tall til å stemme .
Jeg vedtar behandling av moren min
hjemme

Og Statistikken BLE grønn, og ikke rød
Men neste morgen var fru Filister død
Og straks hun slik trakk sitt siste sukk
Begynte jakten på en syndebukk

Dr. Gissel Snellen fikk seg en på trynet
Filister meldte ham til Helsetilsynet
Det følte urimelig, baker for smed!
Det måtte vel selv en Fylkeslege se?

«Jeg fulgte bare streng ordre fra oven
Rådmannen kalte det Kommnehelseloven»
Snellens prosedyre ble dessverre ikke hørt
For Filisters kommando var ikke journalført

– Din praksis kan ikke regnes som forsvarlig
Tvert i mot framstår du som slurvete og
farlig
Vi håper du ser hva som kan bli konsekven-
sen
At neste gang mister du legisenssen

Dr. Snellen ble sykmeldt i mere enn et år
Startet opp med piller, det er ofte slik det går
Karrieren som kliniker lot han gladelig seile
det virket mye tryggere å se de andre feile

Han kom seg omsider over smellen
Og skiftet navn fra Snellen til Fellen
Gissel Fellen tok så det smarte steget
Nå er han assisterende fylkeslege.

Engang de syke og svakes beskytter
endte han slik opp som en regelrytter
Men hva med Filister, etter morens siste
stønn?
Gleder seg fortsatt over at kommunen er
grønn!

Til slutt et vink til vår Helseminister
Du kan likne litt mye på Tor Filister
Er du enig med oss i at koden virker gal?
Så la oss sammen hindre at den gjøres
nasjonal

Eller kanskje er målet ditt å bli like grønn
som Tor?
Da sliter vi litt alle her, og mest av alt din
mor.

Harald Sundby
© Lovetannlyrikk 2013