

Har fjernet all ventetid med nytt timebokprinsipp

– I 35 år har telefonen vært et sant problem. Før vi reformerte timebokprinsippet vårt, hadde vi dårlig telefontilgjengelighet og mange klager, forteller Aage Bjertnæs ved Risvollan legesenter.

Som mange andre legesentre, hadde Risvollan lang ventetid på ordinære timer, og mange pasienter benyttet allmennlegevakten i stedet. Pasientene ventet for lenge på venteværelset, og bare 17 % av dem som kom til øyeblikkelig hjelp-timer, fikk time hos fastlegen.

– Alt dette svekker kvaliteten på tje-
nesten, konstaterer Bjertnæs. Derfor ville de prøve noe nytt.

Bestiller via SMS

– Vi begynte med å bedre tilgjengeligheten, og oppfordret pasientene våre til å bestille time via SMS. I mars 2005 tok vi i bruk Helserespons, som er et SMS-basert bestillingssystem, med IT-modul, forklarer Bjertnæs.

Det nye timebestillingssystemet ble raskt en suksess blant pasientene, og det viste at behovet for legetimer var stort. Faktisk ble tilgjengeligheten større enn tilbudet, og ventetiden økte. Inntil da hadde én av legene tatt hånd om alle øyeblikkelig hjelp-timer, men nå trengte de to.

– Vi innså at vi hadde behov for et større tilbud på ordinære timer, øyeblikkelig hjelp-timer og samme dag-timer, forteller Bjertnæs.

Time på dagen

– Derfor endret vi det hele. Vi laget vår «Super advanced open access», basert på et timeboksystem som er utviklet i California og som heter «Advanced open access». Med dette systemet har vi funnet balansen mellom hvor mange timer vi har ledig og hvor mange timer som trengs. Fra vi innførte systemet, 22.5. 2006, har vi fjernet all ventetid, sier han fornøyd.

I konseptet «timesammedag» finner konsultasjonen sted samme dag som pasienten bestiller time. Hvis fastlegen er borte, får pasienten tilbud om å se en kollega eller vente til fastlegen er tilbake. Rundt 50 % velger det siste. Kort fortalt har de endret timeboken slik at legene har rundt 65 % ledige timer mandag og tirsdag, og kun forhåndsbestilte timer fra morgenen av. Resten av uken er rundt 50 % av timene åpne. Dette har de klart ved å redusere forhåndsoppsatte timer, kontrollerer av kronisk syke og unødvendige rutinekontroller.

– Vi er veldig fornøyd med resultatet. I tillegg til at vi har fjernet all ventetid hos alle de seks legene ved senteret, har kontinuiteten økt. 70 % får time hos fastlegen. Dessuten er ventetiden på venteværelset



Hverdagen er blitt enklere og pasientene mer fornøyd på Risvollan legesenter. Det forteller (fra venstre) Trude Haave, Aage Bjertnæs og Anne Granås. Foto Anne Winsnes Rødland

kraftig redusert. I og med at legene slipper uforutsette ting oppå alt annet, er de i rute. Vi har også redusert andelen, som istedet oppsøkte legevakten, med 50 %. Når folk vet at de kan sende en SMS når som helst i helgen for å få time hos fastlegen mandag, velger de heller det, forklarer Bjertnæs.

– Når pasientene vet at de kommer inn til legen på dagen, har de tid til å se an formen. Mye blir bra av seg selv, og da trenger de ingen konsultasjon. Før bestilte de gjerne time med én gang, fordi det var lang ventetid. Nå slipper vi unødvendige bestillinger.

Dessuten slipper legesekretærene problemet med å prioritere blant dem som ønsker time. De har plass til alle. Samtidig får legene alltid ferske problemstillinger, og de unngår at pasientene har samlet opp en lang rekke problemer i løpet av ventetiden.

Løser problemer med fastlegeordningen

Aage Bjertnæs tror prosjektet Allmennmedisin 2020 vil ha mye igjen for å se på tilgjengelighet, arbeidsmetoder og ventetid.

– Det er viktig å jobbe mot en balanse i tilbud og etterspørsel. Jeg tror tilgjengelighet bør stå sentralt i 2020-prosjektet. Det

hjelper ikke hvor flink legen er hvis han eller hun ikke er der, mener Bjertnæs, som synes førstelinjetjenesten bør være preget av null ventetid.

– Vi er veldig fornøyd med «timesammedag», og vi tror konseptet vil bre om seg i Norge, sier han. Legesenteret Fem faste i Molde startet med «timesammedag» i oktober 2007, og flere andre legesentre er enten i gang med å prøve det ut, eller har lyst til å gjøre det. Systemet løser problemer mange har kjent seg igjen i – som ventetid, tilgjengelighet, overbelastning av legevakten og at folk ikke ser fastlegen sin, understreker han.

Selvsagt hadde legene på Risvollan noen betenkeligheter før de innførte «timesammedag». – Noen var redde for lange kvelder, mens andre fryktet at de ikke ville få nok å gjøre. Ingen av delene skjedde. – Vi har funnet en fin balanse, smiler Aage Bjertnæs.

Anne Winsnes Rødland

anne.winsnes.rodland@legeforeningen.no
Avdeling for informasjon og helsepolitikk