

EMNER

- [Organisation](#)
- [Kvalitet](#)
- [Uddannelse](#)
- [Forskning](#)
- [Internationalt](#)
- [Praksis](#)
- [FYAM](#)
- [DSAM](#)
-
-

[Tilbage til September 2012](#) | [Seneste nummer](#)



Eksprestid hos lægen

Practicus September 2012 s. 134

Patienter skal bestille tid samme dag, som de vil til læge. To praksis i Aarhus har indført et nyt banebrydende koncept.

I to aarhusianske klinikker er patienterne garanteret en tid samme dag, som de ringer til deres læger. Det er en del af et nyt koncept, som lægerne Wemmelund og lægerne Berg, Lentz og Falhof har indført. Konceptet er enkelt: Har patienten ondt i ryggen, er blevet syg eller døjer med andet, skal han/hun blot ringe til lægen, så er der en tid samme dag.

Således har de to klinikker ca. 50 til 60 procent af de daglige konsultationer afsat til patienter, der bestiller tid samme dag. De øvrige tider er forbeholdt forhåndsbestilte tider til kontrol af kronisk sygdom, graviditets- og børneundersøgelser, samtaler og psykiatri.

”Lang ventetid er et problem, de fleste kender, og det er et område, der optager alle i almen praksis. Vi havde et ønske om at forbedre vores tidsbestilling, og dette koncept er et forsøg på at opfylde det. Indtil videre har det fungeret rigtig, rigtig godt,” fortæller læge Jannik Falhof.

Tilfredse sekretærer

Det er ikke kun lægerne, der er tilfredse med det nye tidsbestillingssystem, forklarer han. Faktisk er det

sekretærene, som er mest tilfredse.

”De skal ikke længere vurdere, hvad der er akut. Den usikkerhed og de mulige dilemmaer, der kan være i sådanne situationer, er vi kommet forbi med systemet. Sekretærene skal ikke spekulere på de ting mere, for de, som har behov for at komme til lægen, får en tid samme dag, og det er en stor gevinst, som sekretærene sætter meget pris på,” uddyber Jannik Falhof.

Garantien til patienterne for en tid samme dag, betyder dog også, at lægerne ind imellem kan få en lang arbejdsdag. For er der mange patienter, der ringer, bliver dagens program fyldt op. ”Men det er ikke noget, der sker ofte,” pointerer Jannik Falhof. ”Faktisk sker det i mindre omfang end tidligere.”

Skubber ikke arbejdet foran

”Er vi fuldt booket, må vi arbejde længere. Det skete eksempelvis første dag efter sommerferien. Men det skete også tidligere, hvor vi oplevede at have et næsten fyldt program, hvor der så også skulle presses akutte patienter ind. Der havde vi også dobbeltbookninger og var ofte bagud. Jeg er ikke så tit bagud længere,” forklarer Jannik Falhof og fortsætter: ”Man kan sige, at vi tager arbejdet den dag, hvor patienten ringer. Vi skubber ikke arbejdet foran os. Patienterne skal jo til læge uanset hvad.”

En opgørelse i de to klinikker viser også, at henvendelserne fordeler sig nogenlunde ligeligt udover ugens dage, hvilket betyder, at lægerne ikke, som man ellers kunne forestille sig, oplever dage, der er meget travle, mens andre dage kunne bestå af flere huller i dagsprogrammet.

”Det er simpelthen ikke noget, vi ser. Om mandagen er der lidt flere henvendelser, men ellers fordeler det sig ligeligt, og det kræver bare, at man planlægger, følger med og vurderer programmet eksempelvis i forbindelse med ferier og helligdage,” siger Jannik Falhof.

Få negative tilbagemeldinger

Det nye tidsbestillingssystem er ikke blevet mødt med mange negative tilbagemeldinger fra patienterne, der har skullet vænne sig til at møde op hos lægen samme dag. Samtidig har en tilfredshedsundersøgelse, DANPEP, vist, at de scorer højt blandt patienter i forhold til tilgængeligheden.

”Vi får dagligt positive tilkendegivelser og har fået meget lidt negativ respons fra vores patienter. Det er kun de meget strukturerede, der ikke har affundet sig med det. De, der er nødt til at kende deres tid, giver vi undtagelsesvis lov til at forhåndsbestille, for det skal der være plads til. Men det er klart, at vi argumenterer for vores system, når patienter ringer,” pointerer Jannik Falhof og slår fast: ”Vi har jo ingen ventetid på denne her måde”.

For det handler også om at være loyal mod konceptet, hvis det skal fungere. Derfor har lægerne og sekretærene også forklaret og beskrevet konceptet for patienterne, ligesom de har argumenteret for det over for patienter, der ellers godt kunne tænke sig at få tider, der ligger længere ud i fremtiden.



”Man skal være lidt hård på den front i begyndelsen, hvilket er mit råd, for ellers bliver det ikke en succes. Man må give det en chance. Det er klart, at vi dispenserer i visse situationer, men det skal så vidt muligt undgås,” lyder anbefalingen fra Jannik Falhof.

De kritiske spørgsmål

Bliver I oversvømmet af mange unødvendige kontakter, når patienterne altid kan få en tid?

”Antallet af kontakter har været på stort set samme niveau, idet mange patienter nok også venter, når de ved, at de kan få en tid i morgen eller senere, og derfor ikke behøver at tage en akut tid for en sikkerheds skyld. Hvis man skulle se en lille stigning i antallet af kontakter, modsvares det arbejdsbelastningsmæssigt af, at der er flere kortere konsultationer. I tillæg ser vi altid patienten, når han eller hun har symptomerne, og man kan sige, at vi ser de syge og ikke dem, der er blevet raske, hvilket er tilfredsstillende.

Nogle dage må blive meget travle, mens andre dage må være meget rolige?

”Nej, for det har vist sig, at henvendelserne fordeler sig meget jævnt, så dette har ikke været noget problem. Men man bør løbende se på henvendelsesantallet i løbet af året, så man bedre kan planlægge sine aktiviteter og for eksempel lægge de opsøgende hjemmebesøg og årskontroller i de perioder, hvor der erfaringsmæssigt er mindre belastning.”

Er patienterne trætte af ikke i forvejen at vide, hvilken tid de skal til lægen?

”Vi har haft meget få klager i den retning, og det er blot enkelte meget skemalagte personer eller enkelte ældre, der *plejer at kunne få en tid om 14 dage*, som har brokket sig. De fleste kan forstå fordelene ved at få en tid på selve dagen. Og hvis de ringer tidligt på dagen, kan de stort set altid få en tid inden for en tidsramme, som passer dem. Der er også de situationer, hvor datteren fra Samsø skal tage fri for at følge sin gamle mor til læge, og man kan så i de få situationer vælge at dispensere.

Eksempel på en typisk dag i de to klinikker

08.00 - 09.00	Telefontid/åben konsultation mellem 8-8.30 og forhåndsbestilte tider
09.00 - 10.00	Forhåndsbestilte tider
10.00 - 10.30	Pause
10.30 - 13.00	Tid samme dag-tider
13.00 - 13.30	Pause
13.30 - 14.30	Tid samme dag-tider
14.30 - 15.00	Forhåndsbestilte tider

Idé fra USA

Konceptet om tid samme dag stammer fra praktiserende læger på Kaiser Permanente i Californien, USA, og det er siden også blevet brugt i ambulatorier.

De aarhusianske læger hørte om konceptet igennem norske Aage Bjertnæs, der har udarbejdet et koncept for tidsbestilling, som han har fået udbredt til flere praksis i Norge.

De aarhusianske læger inviterede Aage Bjertnæs til Danmark for at fortælle om konceptet, og de to klinikker har siden arbejdet med det.

Kontaktinfo på lægerne

Jannik Lückou Falhof, læge, Lægerne Berg, Lentz og Falhof
Mail: jannik.falhof@dadlnet.dk

Lisbeth Wemmelund, læge, Lægerne Wemmelund
Mail: wemmelund@dadlnet.dk

DANPEP: DANske Patienter Evaluerer Almen Praksis – se dak-e.dk

Synes godt om

Tweet 0

Kommentarer til denne artikel

Der er endnu ingen kommentarer, skriv den første?

Skriv din kommentar her

Dit navn

E-mail

Send kommentar

Relaterede artikler:



Artikler

Min arbejdsplads

Patienten skal kunne se med...