

NØGLEN TIL FÆRRE FORSTYRRELSER

- i et stort hospitalsafsnit

Organkirurgisk Afsnit K11 på Regionshospitalet Viborg, Skive satte med hjælp fra Koncern HR, Organisation, Ledelse og Procesoptimering (OLP) fokus på forstyrrelser, og helt bogstaveligt talt blev nøgler en del af løsningen

Af Dorte Hangst

Flere af dem, retningslinjer for, hvordan man håndterer dem og viden om, hvor mange der skal være. Det drejer sig alt sammen om medicinskabsnøgler. Nøglerne var nemlig et af de første og mest håndgribelige resultater af en indsats, der skulle resultere i færre forstyrrelser i afdelingen.

"Vi havde alt for få medicinskabsnøgler, og det har givet helt utrolig meget, at vi ikke længere skal gå og forstyrre hinanden af den grund", fortæller afdelings- sygeplejerske Birgit Vang om en af de mange indsatser i projektet i den travle afdeling.

Afdelingen rummer 70 ansatte, 37 sengepladser og 2 ambulatorier. Ved den første måling OLP udførte, hvor man fulgte 8 medarbejdere, blev der i gennemsnit registreret 126 afbrydelser. Ved anden måling blev der registreret 91 afbrydelser pr. observerede - altså en samlet nedgang på 28 procent. En enkelt løsning med stor effekt.

Mere flow i arbejdet

Knap så håndgribeligt, men alt i alt færre forstyrrelser og fælles fokus på flow er et mindst ligeså vigtigt resultat af projektet:

"Det er blevet legalt at tale om forstyrrelser; at sige "Det er ikke mig du skal tale med om det" eller "Kan vi tage det

her senere?". Vi har også gjort meget ud af, at vi tager udgangspunkt i os selv - at se på, hvad jeg selv kan gøre i stedet for at pege fingre af andre. Det har givet mere flow i arbejdet. I dag arbejder vi også meget bevidst med at lave aftaler i de enkelte teams, så man hele tiden ved, hvilke opgaver de andre har i løbet af dagen", fortæller Birgit Vang.

Efter hendes mening har det være af afgørende betydning for projektet at have konsulenterne fra OLP med på banen: "De har hele tiden holdt os til ilden og har spurgt ind til, hvad vi var i gang med, og hvor vi var i processen. Det er nødvendigt i en travl hverdag, hvor man godt ved man skal, men det kan smutte", siger hun.

Nu trænger jeg til en pause

Skal hun give et råd videre til andre, som kunne tænke sig at arbejde med at komme forstyrrelser til livs, så er hendes bud følgende:

"Man kan lynhurtigt konkludere "Her har vi et problem", men man skal gøre sig den ulejlighed at prøve det efter. Hos os bad personalet om at observationsstudierne blev timeinddelt, fordi de havde den oplevelse, at der var mange forstyrrelser på bestemte tidspunkter. Det viste sig ikke at holde. Til gengæld har det så betydet, at vi har fået opmærksomhed på, at tanken "Nu er der godt nok mange forstyrrelser" måske egentlig betyder "Nu trænger jeg til en pause".

FAKTA OM PROJEKT STORE HOSPITALSAFDELINGER

- Fokus på forstyrrelser er en lille del af et fondsprojekt, som gennemføres af OLP i samarbejde med Dansk Sundhedsinstitut. Studiet sætter fokus på vilkår for ledelse og psykisk arbejdsmiljø i store afdelinger
- Ved projektstarten holdt to konsulenter et oplæg på et personalemøde om, hvad forstyrrelser gør ved os. Sammen med personalet blev det afdækket, hvilke forstyrrelser der var mest forstyrrende, og hvilke det ville gøre en forskel at få sat fokus på
- Der blev samtidigt lavet en før- og eftermåling i form af observationsstudier af 8 medarbejdere
- Hovedparten af afbrydelserne kommer fra kolleger, men der i dag langt færre afbrydelser
- Hovedparten af afbrydelserne sker på kontoret. Ved 2. observation var der betydelig færre afbrydelser, blandt andet fordi opgaver er rykket ud af kontoret, og ikke mindst fordi strukturen og fordeling af dagens opgaver ved rapportsituationen er ændret
- Fælles for alle observationer er, at der i dag opleves et bedre flow i opgaveløsning og arbejdsproces

Vil du vide mere, kontakt da:

Projektleder Susanne Østergaard
Tel. 2129 7050

Susanne.oestergaard@stab.rm.dk