

GAVNLIGT AT FÅ ANDRES ØJNE PÅ RUTINER

Af Jakob Kehlet

Morgenkonferencerne er mere effektive, stuegangen foregår inden for tidsrammen og patienterne kommer videre i deres forløb til aftalt tid. Rutinerne har ændret sig siden Neurokirurgisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital kom under observation af to konsulenter fra Koncern HR – Organisation, Ledelse og Procesoptimering.

- Tidligere lå det i luften, at det var sygeplejerskernes ansvar at få lægerne ud at gå stuegang. Nu har lægerne forstået, at de selv må påtage sig ansvaret for at få stuegangen afviklet i tide, påpeger afdelingssygeplejerske Dorte Nass. Den kulturændring på Neurokirurgisk Afdelings sengeafdeling er efter hendes opfattelse den største forandring, der er sket på afdelingen efter, at Koncern HR – Organisation, Ledelse og Procesoptimering har gennemgået afdelingens rutiner.

For blot få måneder siden skete det ofte, at stuegangen på Neurokirurgisk Afdelings sengeafsnit blev voldsomt forsinket og fortsatte ind i aftenvagten. Patienterne blev af samme årsag ikke sendt videre i deres forløb og tilbragte unødigt meget tid på afdelingen. Nu er afdelingen godt på vej til at få ændret rutinerne og samtidig tyder tilfredshedsmålinger på, at forandringerne falder i personalets smag.

Konsulenter på besøg

Neurokirurgisk Afdeling deltog som en af tre afdelinger i Projekt Store Hospitalsafdelinger, og i den forbindelse blev det besluttet at lade to konsulenter fra Koncern HR, Organisation, Ledelse og Procesoptimering gennemgå rutinerne på afdelingen.

Konsulenterne Louise Rosendahl og Susanne Østergaard fulgte hver to dage i hælene på den vagthavende læge og sygeplejekoordinatoren, og det indebar blandt andet en del ture op og ned ad trapperne i bygningen. Det var nemlig

nødvendigt for at kunne følge med i morgenkonferencerne. Første afdeling af morgenkonferencen foregik på 6. etage, derefter skulle hele holdet ned på 4. etage for til sidst at slutte af på 5. etage.

- Undervejs op og ned mellem de forskellige konferencer var der altid en eller flere, der forsvandt eller blev optaget af et andet gøremål, og derfor blev konferencerne forsinket og varede ofte flere timer, forklarer Dorte Nass. De lange konferencer påvirkede arbejdsdagen resten af dagen og skabte rod i patientflowet, hvilket de to konsulenter bemærkede. Deres observationer blev vendt i en lille arbejdsgruppe bestående af repræsentanter for afdelingsledelsen samt læge- og sygeplejegruppen.

STUEGANGSPROJEKTETS SUCCESER:

- Antallet af ikke-udskrevne patienter er nedbragt.
- Antallet af aflyste operationer på grund af manglende stuegang er nedbragt.
- Antallet af manglende tilsyn med patienter på grund af manglende stuegang er nedbragt.

Visuelle problemer

Dorthe Nass sad i arbejdsgruppen og husker blandt andet, hvor tydeligt problemet tegnede sig for arbejdsgruppens medlemmer, da afdelingens arbejds gange blev visualiseret på en kæmpe stor planche.

- Vi skulle skrive problemstillinger på post-it sedler med én farve og problemløsninger med en anden farve. Da de kom op at hænge, blev det helt tydeligt, at konferencen var den helt store knast, husker hun.

Mellem arbejdsgruppens workshops, der strakte sig over et år, blev der afprøvet nye arbejdsformer, som langsomt blev implementeret.

Også afdelingens fysiske omgivelser er undervejs blevet tilpasset. Der er flyttet en del vægge for at gøre plads til ét stort konferencelokale, så tre morgenkonferencer er blevet samlet til én. Det betyder, at morgenkonferencen er blevet kortere og mere effektiv.

- Det har haft stor betydning for arbejds gangen på afdelingen, at vi har fået konferencen samlet på ét sted, men der er også sket en del i forhold til lægernes holdning til stuegangen. De har oppet sig, og nu kommer de for det meste, når vi beder dem om det. Det betyder blandt andet, at stuegangen i langt de fleste tilfælde kan afvikles under dagvagten, siger Dorthe Nass, der også oplever forbedringer i forhold til at få truffet afgørelser om udskrivning eller overflytning af patienter inden klokken 10, som er nødvendigt.

For lægernes vedkommende betyder de nye arbejdsrutiner, at de kan spare mellem en halv



og en hel time dagligt, fordi morgenkonferencen er blevet mere effektiv. I sidste ende kommer effektiviseringen patienterne og deres pårørende til gode. Nu får de rettidig afklaring af deres behandlingsforløb og undgår en del ventetid.

- Det har været godt at have konsulenterne ind over vores daglige rutiner. De ser ting, som vi ikke ser, fordi de ikke er en del af den daglige trummerum, siger Dorthe Nass.