

# STUEGANG ER UNDER FORANDRING

Af Jakob Kehlet

*En række afdelinger på Region Midtjyllands hospitaler har foreløbig sagt ja tak til at rette fokus mod at optimere arbejdsrutiner og organisering af stuegangen med støtte fra Koncern HR, Organisation, Ledelse og Procesoptimering.*

Selv om billedet af den hvidkittede professor, der med sikre skridt zigzagger mellem stuerne fulgt af en sværm af ærbødige sygeplejersker, ikke længere holder, så er stuegangen stadig en betydningsfuld funktion på alle sengeafdelinger. Denne centrale brik i kommunikationen mellem patient, sygeplejerske og læge er bygget op omkring mange års traditioner, og skal den ændres og forbedres, kræver det tid og målrettet fokus.

Der er rigtig meget kultur forbundet med stuegangen, og det tager mellem et halvt og et helt år at ændre strukturen og kulturen, fordi stuegangen er en krumtap for patientflowet i mange afdelinger. Når man ændrer på den, får det konsekvenser for andre dele af hverdagen på en afdeling, siger projektleder og organisationskonsulent Susanne Østergaard fra Koncern HR, Organisation, Ledelse og Procesoptimering, der sammen med kollegaen organisationskonsulent Louise Rosendahl i øjeblikket rådgiver en række sygehusafdelinger og - som noget nyt - også ambulatorier i Region Midtjylland. Formålet er at gennemføre ændrede arbejdsrutiner og organisering, der i sidste ende skaber bedre sammenhængende og kortere patientforløb, mere tid til kompetenceudvikling og bedre trivsel på afdelingerne.

Resultaterne fra Neurokirurgisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital taler et tydeligt sprog: Lægerne kan i dag spare op til en time om dagen efter, at afdelingens arbejdsrutiner omkring stuegang er blevet ændret og alle patienter bliver udskrevet til tiden, samtidig gav forandringerne som en sidegevinst også større medarbejdertilfredshed for hele personalegruppen.

## Der skal være vilje til forandring

Men en væsentlig forudsætning for, at Koncern HRs besøg giver lige så fornuftige resultater på andre afdelinger, er, at viljen til forandringer er til stede.

- Det er helt afgørende, at afdelingsledelsen går ind for det, men det er også vigtigt at få skabt motivation hos personalet ved at inddrage dem aktivt i processen. Vi sender dem på opdagelse i deres egen organisation ved for eksempel at bede dem om at indsamle data om flow, start- og sluttider, antal patienter, grad af tilfredshed med udbytte af konference, stuegang med mere, siger Louise Rosendahl.

Desuden sætter de to konsulenter også en række to timers workshops med udvalgte nøglepersoner i værk, som har til formål ud fra data og deres erfaringer at afdække og prioritere ændringer i hverdagen, og der bliver ikke indført nye strukturer, før der er gennemført såkaldte prøvehandlinger.

- Det er naturligvis en større omvæltning, hvis et afsnit prioriterer at flytte afviklingen af en sygeplejekonference fra 13.20 til 8.40. Derfor tilskynder vi altid først at gennemføre ændringen som en prøvehandling i for eksempel en uge eller to. Derefter gør vi sammen med nøglepersonerne status og undersøger, om det var en brugbar model, siger Susanne Østergaard.

## De dumme og frække spørgsmål

De to konsulenter følger også bogstaveligt talt med i klinikken på de afdelinger, der ønsker et stuegangstjek. Over nogle dage følger de i hælene på centrale personer på afdelingerne og får på den måde mulighed for at observere og stille spørgsmål.

- Vi anskueliggør rutinerne ved at stille de dumme - og måske også lidt frække spørgsmål, siger Louise Rosendahl.

For eksempel kan konsulenterne spørge ind til sygeplejeorganiseringen og princippet om tildelt patientpleje, hvad skal vægtes højest - logistikken/flowet og/eller kvaliteten i kontaktsygeplejerske ordningen?

- Nogle afdelinger har brudt med princippet om, at kontaktsygeplejersken skal deltage, mens andre har fundet det mest fornuftigt at beholde ordningen, siger Susanne Østergaard, der ikke mener, at det ene er mere rigtigt end det andet, - men det er afgørende at få fokus på, hvorfor man vælger den ene eller den anden løsning og hvordan det bidrager til optimalt patientflow og samarbejde.

*"Vi anskuer rutinerne ved at stille de dumme  
- og måske også lidt frække spørgsmål,  
siger Louise Rosendahl"*

