

Svarrapport

audit om
"Laver vi det rigtige?"



”Laver vi det rigtige?”

Udgivet af: Audit Projekt Odense (APO)
Forskningsenheden for Almen Praksis i Odense
J.B. Winsløvs Vej 9A
5000 Odense C

Forfattere: Tomas Holm, Flemming Bro og Anders Munck

Layout: Susanne Døssing Berntsen

Tryk: Clausen Offset

Oplag: 250

”Laver vi det rigtige?”

Indledning

Denne rapport beskriver resultaterne af registreringen i auditprojektet ”Laver vi det rigtige”.

Der har været stor interesse for projektet og 118 læger fra 48 praksis i region Midtjylland har deltaget.

Baggrund:

I disse år med lægeknaphed og udlægning af opgaver til almen praksis har den måde, vi organiserer vores arbejde på, en mere og mere afgørende betydning for, om vi kan løse vores opgaver på tilfredsstillende måde. Vi ved, der er meget stor forskel på arbejdsrutinerne fra læge til læge og fra praksis til praksis. Dette er i sig selv et gode, og der skal absolut være plads til en betydelig variation. Vi ved imidlertid også, at det kan være gavnligt at tage gamle rutiner op til revision. En god måde at gøre dette på er at diskutere og overveje arbejdsprocedurer sammen med gode kolleger – og blive inspireret af den måde andre arbejder på.

Projektets formål:

Via kortlægning af arbejdsrutiner blandt de deltagende læger at skabe et forum for diskussion af disse mhp. at den enkelte deltager kan få ideer til optimering af sin og praksis arbejdsrutiner.

Projektets tilblivelse og forløb:

Initiativtagerne til projektet er praksiskonsulenterne Flemming Bro og Tomas Holm, der i samarbejde med APO har udviklet registreringsskemaet. Første del af projektet er aktuelle aktivitetsregistrering, men den vigtigste del er den proces, der starter med opfølgingsmøderne i begyndelsen af september.

Hvorvidt man senere vil gennemføre en ny registrering m.h.p. at evaluere resultatet af projektet, er endnu ikke afgjort.

Aktuelle registrering

De deltagende læger registrerede hver alle deres konfrontationskonsultationer i 3 hele arbejdsdage. Der blev i alt registreret 6032 konsultationer svarende til et gennemsnit på 51 konsultationer/læge. Ud af de 6032 konsultationer var 1866 akutte (31%).

Rapportens indhold:

På de første sider vises det samlede resultat af aktivitetsregistreringen dels i tabelform, dels i en række figurer. Senere vises en række hyppighedsdiagrammer, som illustrerer forskellene mellem henvisningsårsagerne, og endelig vises en række variationsdiagrammer, der viser variationen mellem de deltagende læger på udvalgte parametre.

Sidst i rapporten vises resultatet af tidsskemaet. Ud over denne rapport får hver deltager et ark, der viser hans/hendes individuelle resultat.

Odense, september 2010

Anders Munck, Thomas Holm og Flemming Bro.

Samlet resultat

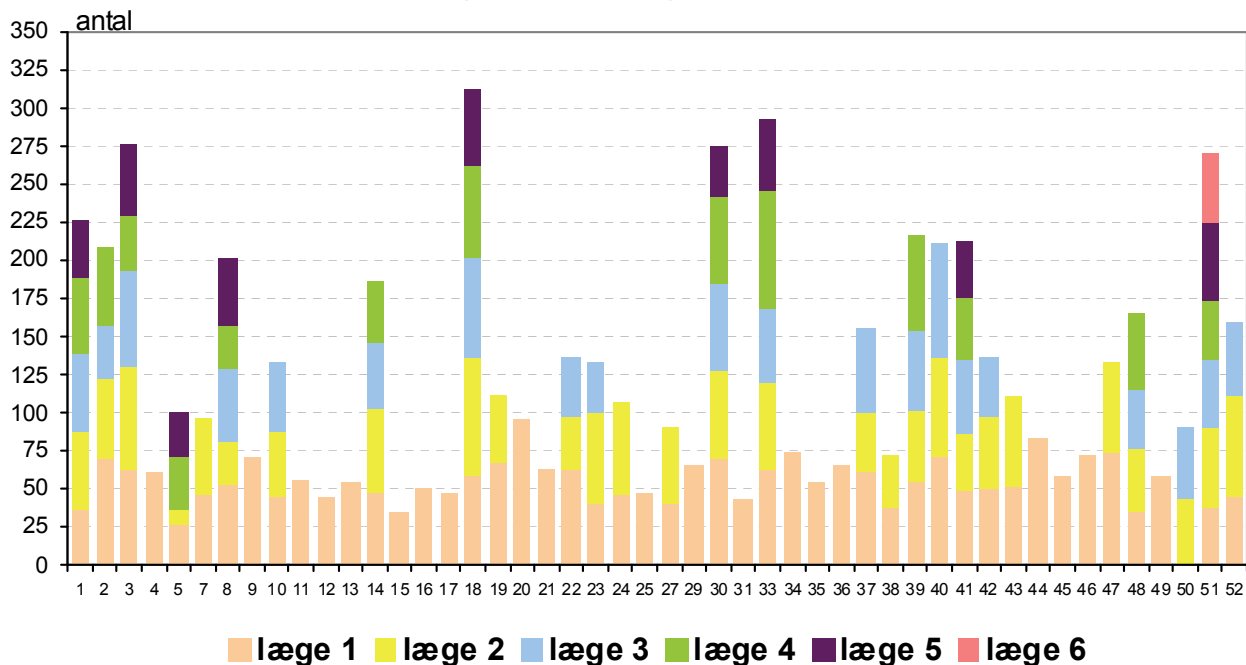
LAVER VI DET RIGTIGE - 1. REGISTRERING 2010

		Antal	Procent
KØN	Mand/dreng	2245	37,2%
	Kvinde/pige	3743	62,1%
	Uoplyst	44	,7%
I alt		6032	100,0%
KONTAKTART	Akut	1866	30,9%
	Ikke akut	3983	66,0%
	Uoplyst	183	3,0%
I alt		6032	100,0%
HENVENDELSEÅRSAG	Nyt helbredsproblem 1. kons.	2469	40,9%
	Nyt helbredsproblem opfølgning	1084	18,0%
	Forværring af kronisk sygdom	431	7,1%
	Planlagt kontrol kronisk sygdom	692	11,5%
	Aftalt forebyggelseskons.	268	4,4%
	Graviditets-børneundersøgelse	346	5,7%
	Attest	220	3,6%
	Andet	285	4,7%
	Flere kryds	183	3,0%
	Uoplyst	54	,9%
I alt		6032	100,0%
VIDERE FORLØB	Afsluttet	2691	44,6%
	Henvist	965	16,0%
	Aftalt ny tid hos læge	1627	27,0%
	Aftalt ny tid hos praksispersonale	540	9,0%
	Skal ringe til læge	328	5,4%
	Skal ringe til praksispersonale	89	1,5%
	Kontakt praksis via e-mail	131	2,2%
	Praksis kontakter patienten	105	1,7%
	Andet	170	2,8%
	Uoplyst	74	1,2%
I alt		6032	111,4%
ANTAL PROBLEMER DRØFTET	1	3542	58,7%
	2	1818	30,1%
	3	451	7,5%
	>3	141	2,3%
	Uoplyst	80	1,3%
I alt		6032	100,0%
PRAKSISPERSONALET INVOLVERET	Ja	910	15,1%
	Nej	4946	82,0%
	Uoplyst	176	2,9%
I alt		6032	100,0%
PRAKSISPERSONALET KLARE ALENE	Nej	4946	82,0%
	Ja - alene	422	7,0%
	Ja - med lægestøtte	577	9,6%
	Uoplyst	87	1,4%
I alt		6032	100,0%
TIDSFORBRUG	< 5 min	725	12,0%
	5-15 min	4133	68,5%
	> 15 min	1102	18,3%
	Uoplyst	72	1,2%
I alt		6032	100,0%
PASSENDE TID AFSAT	Ja	5134	85,1%
	Nej	789	13,1%
	Uoplyst	109	1,8%
I alt		6032	100,0%

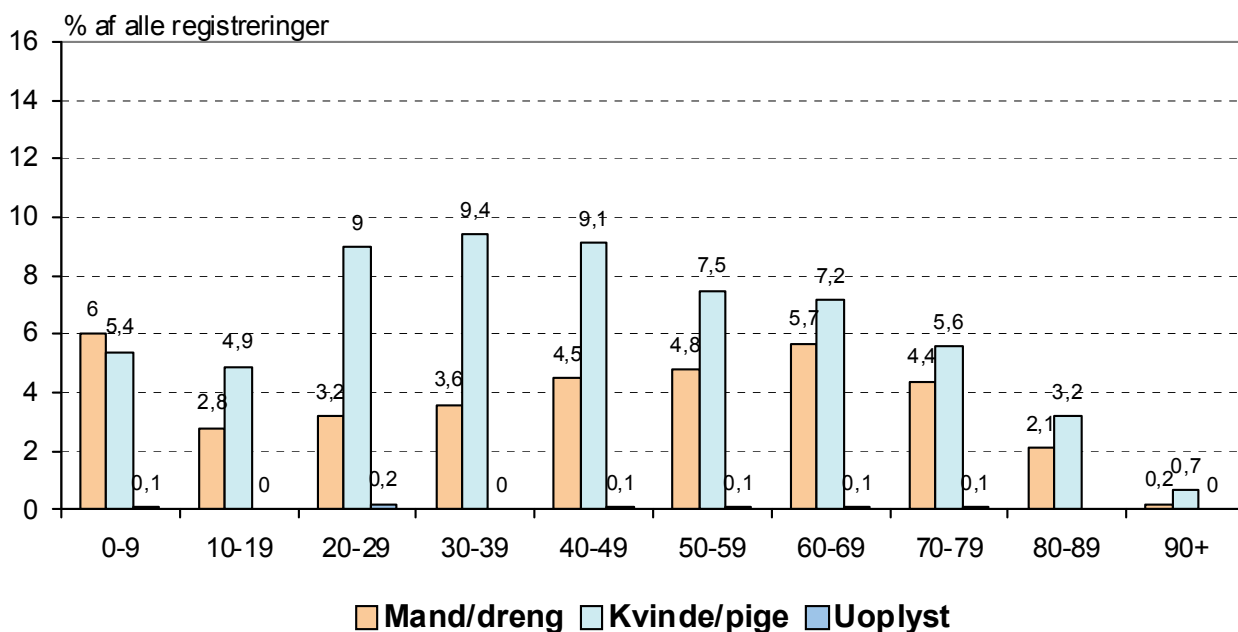
Samlet resultat

Der forelå betydelig variation m.h.t. hvor mange konsultationer hver enkelt deltager registrerede. Den læge, der registrerede flest konsultationer, havde 96, den der registrerede færrest havde 11. I alle aldersgrupper var der flest kvinder bortset fra aldersgruppen under 10 år.

Antal registreringer pr praksis



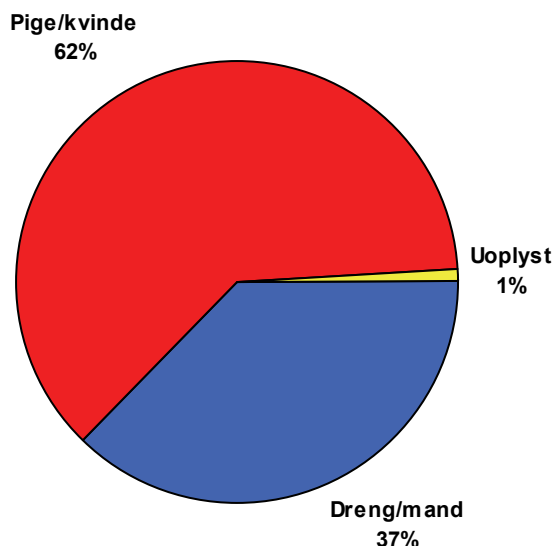
Patienternes alder og køn



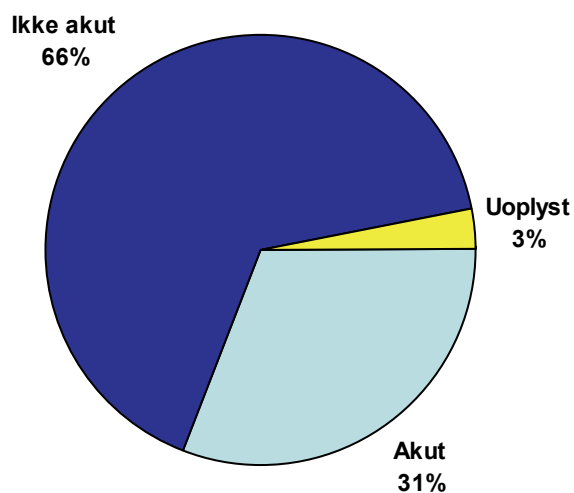
Samlet resultat

62% af de registrerede patienter var kvinder, 31% af konsultationerne var akutte. 41% omhandlede nyt helbredsproblem.

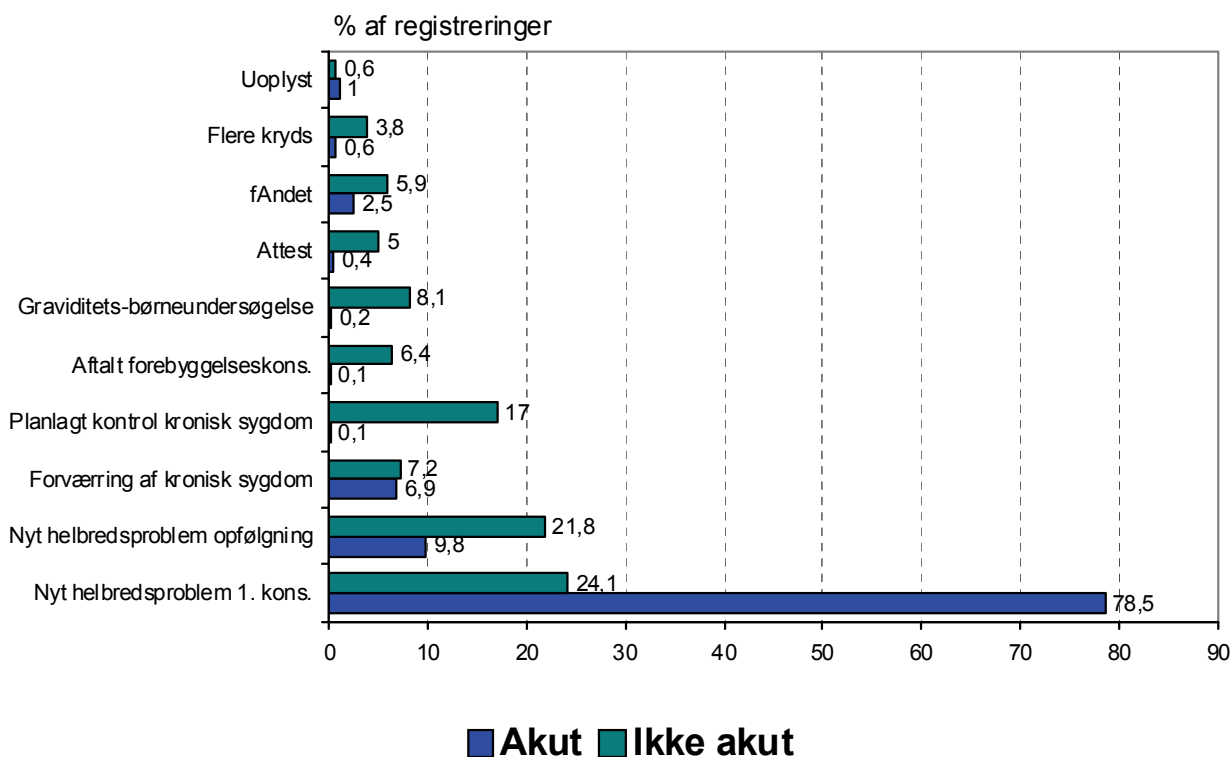
Patientens køn



Kontaktart



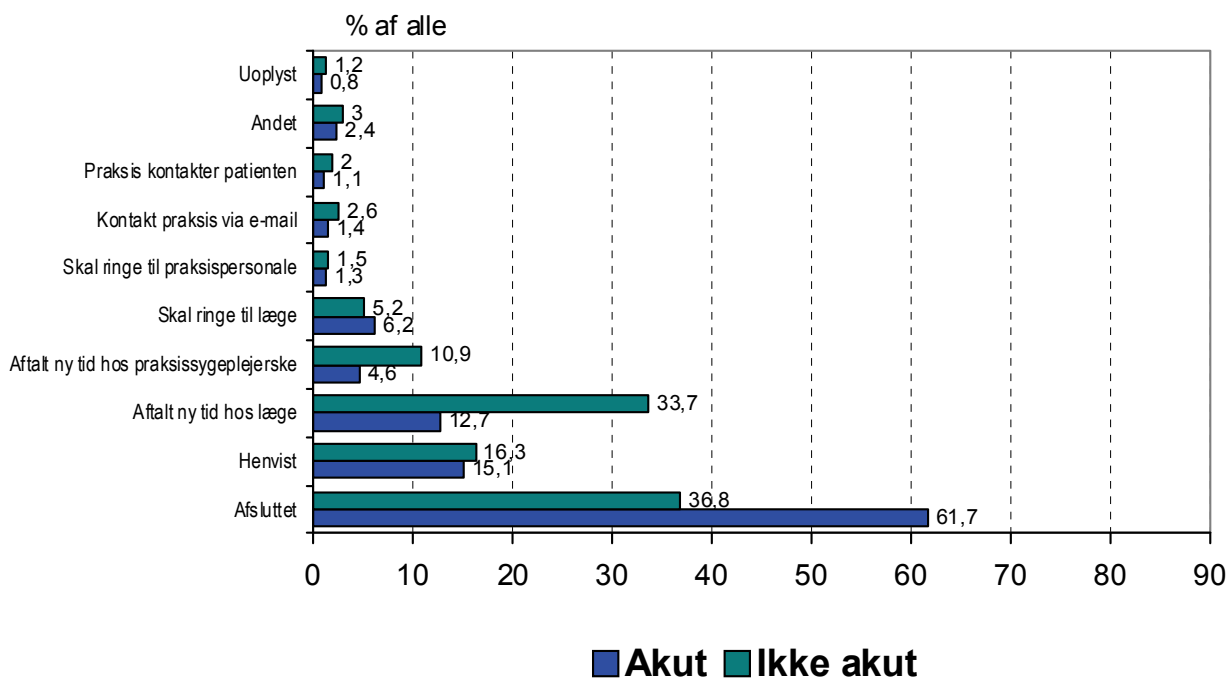
Primær henvendelsesårsag



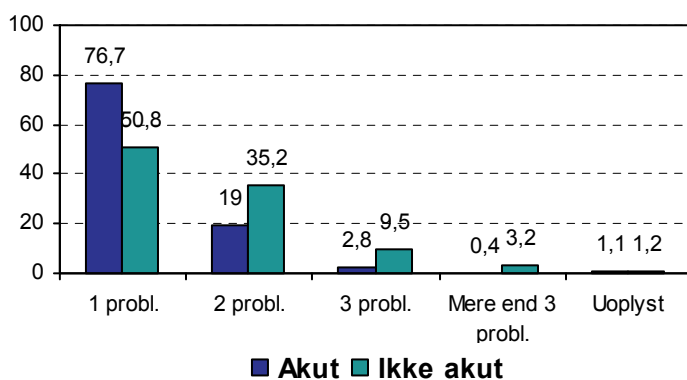
Samlet resultat

45% af kontakterne blev afsluttet, 27% fik ny tid hos læge, 9% hos sygeplejerske. I mere end 40% blev mere end 1 problem drøftet, praksispersonalet var involveret i 15% af alle konsultationerne.

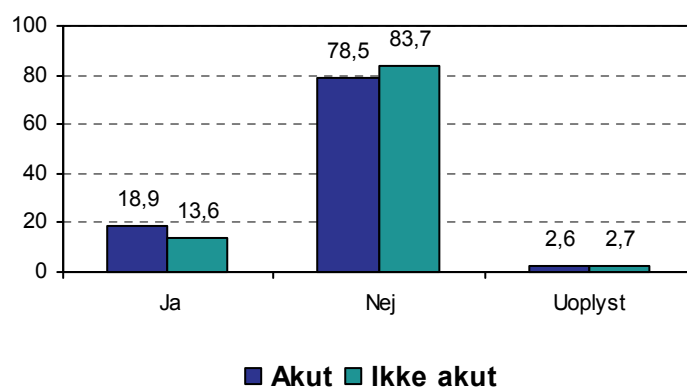
Videre forløb



Antal problemer drøftet



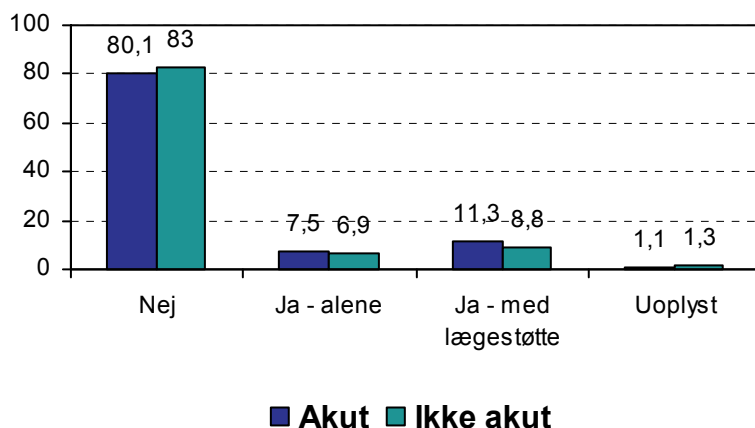
Praksispersonalet involveret samme dag



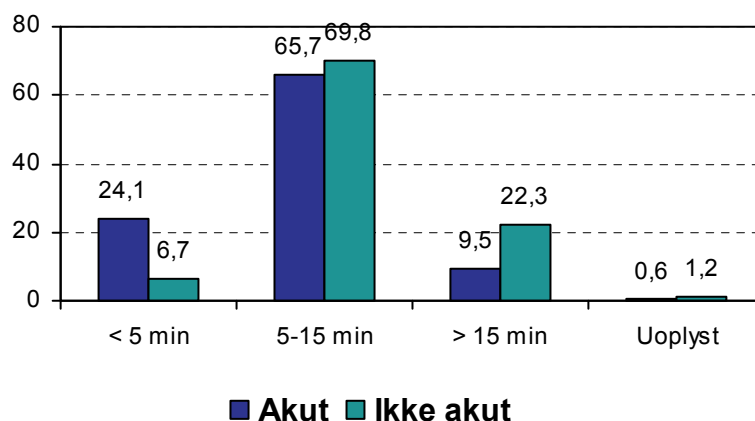
Samlet resultat

Lægerne vurderede, at 7% af deres kontakter kunne klares af praksispersonalet alene, 10% af praksispersonalet med lægestøtte. I 69% af tilfældene varede konsultationerne mellem 5 og 15 minutter, i 85% af tilfældene var der afsat passende tid.

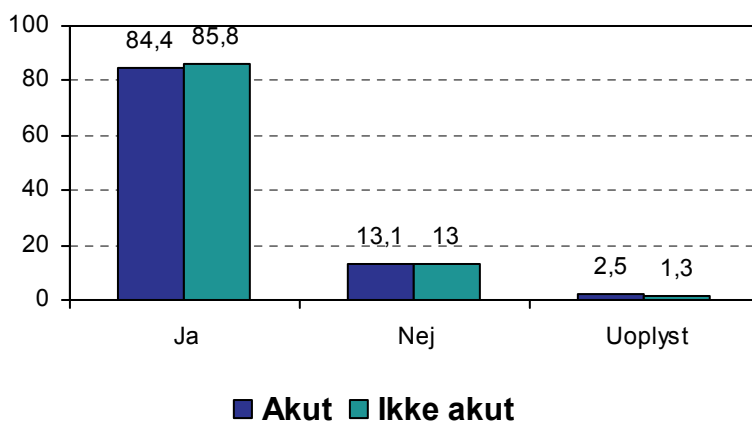
Kunne praksispersonalet have klaret det alene



Tidsforbrug



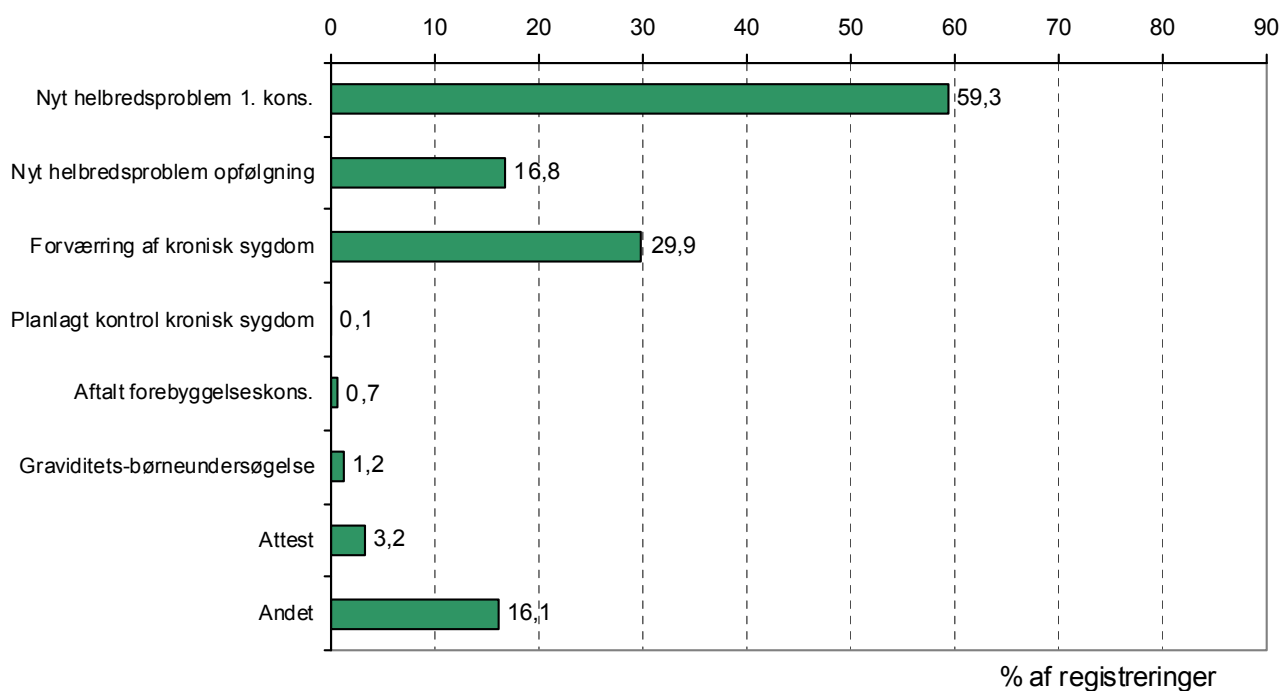
Passende tid afsat



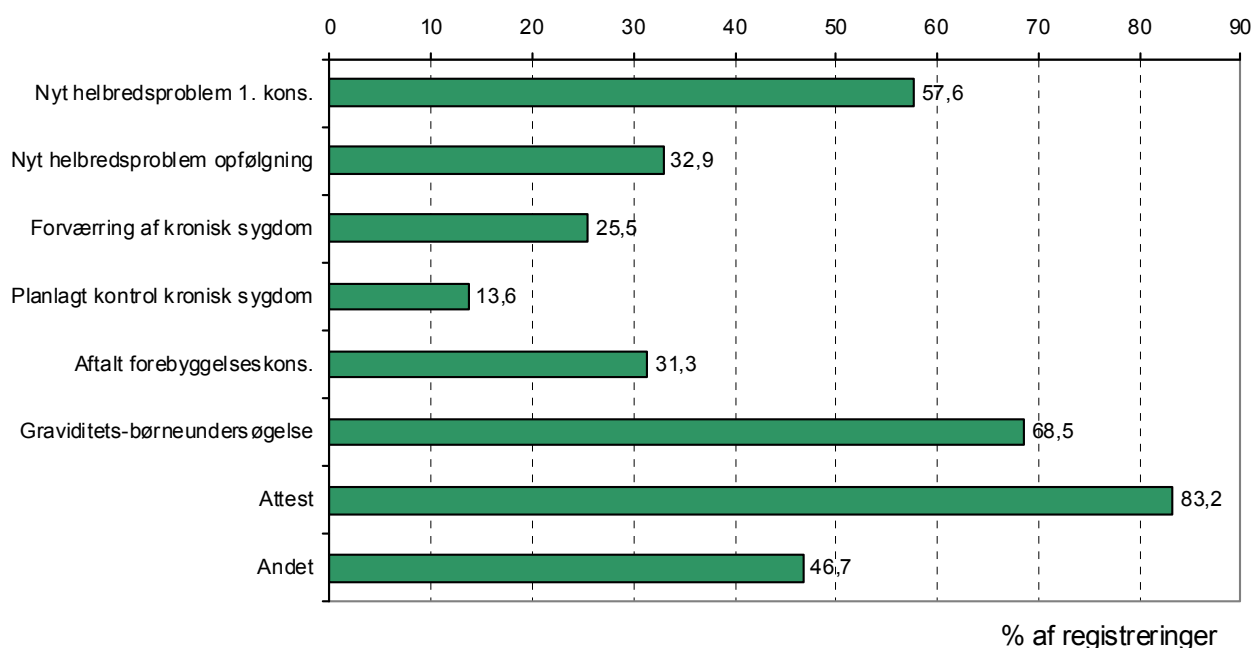
Hyppighedsdiagrammer

Figurerne nedenfor og på de kommende sider viser hyppigheden af de forskellige variable i forhold henvendelsesårsag. Øverst ses, at knapt 60% af nye helbredsproblemer blev præsenteret via en akut konsultation. Nederst ses, at kun 13% af planlagte kontroller for kronisk sygdom blev afsluttet.

Hyppighed af "Akut"



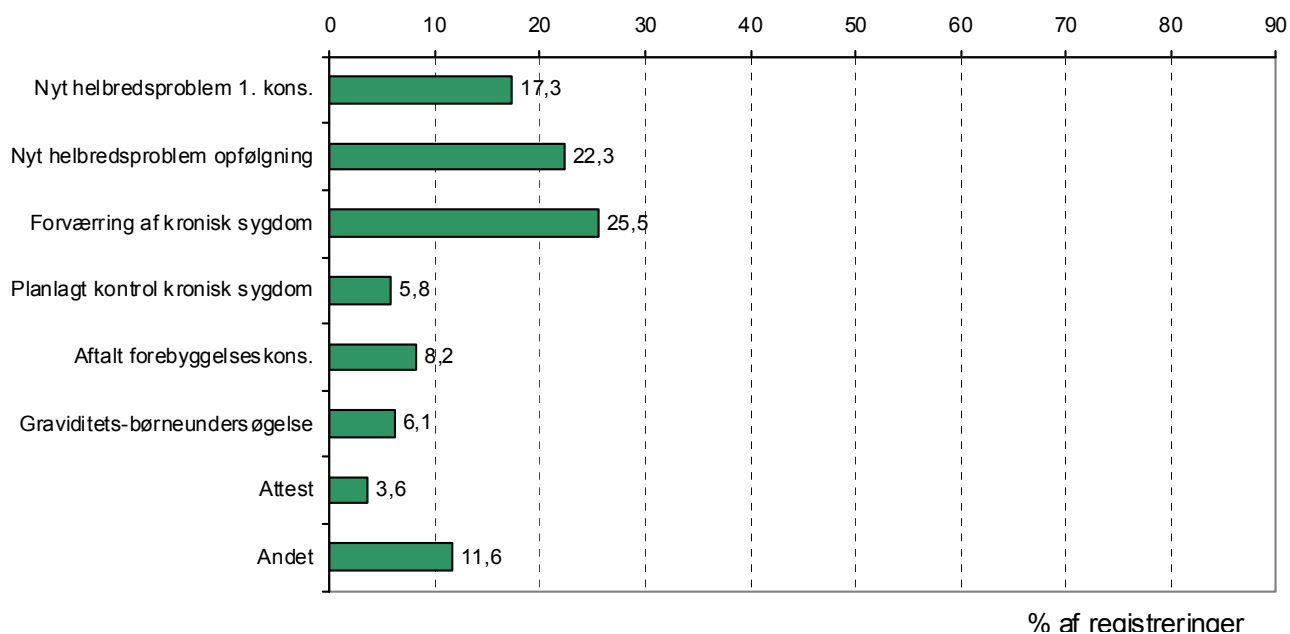
Hyppighed af "afsluttet"



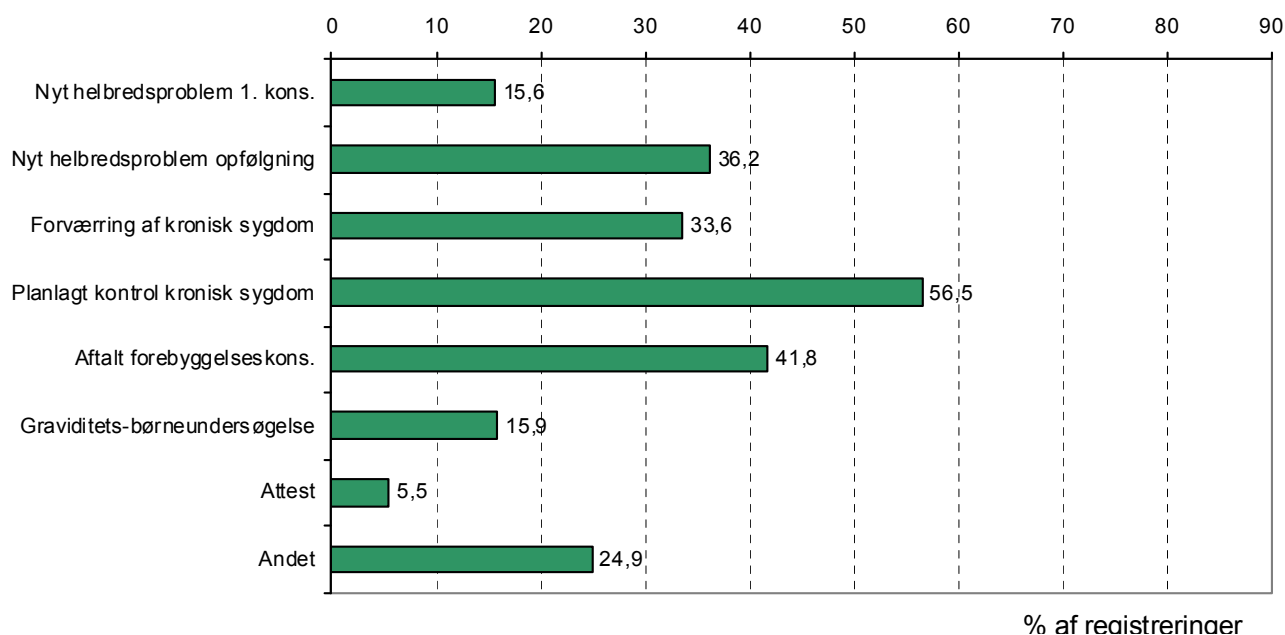
Hyppighedsdiagrammer

Forværring af kronisk sygdom er med 26% den problemstilling der hyppigst giver anledning til at patienten bliver henvist. 16% af nye helbredsproblemer skal ses igen af læge på ny, mens det er tilfældet for 57% af patienterne, der blev set til kontrol for kronisk sygdom.

Hyppighed af "henvist"



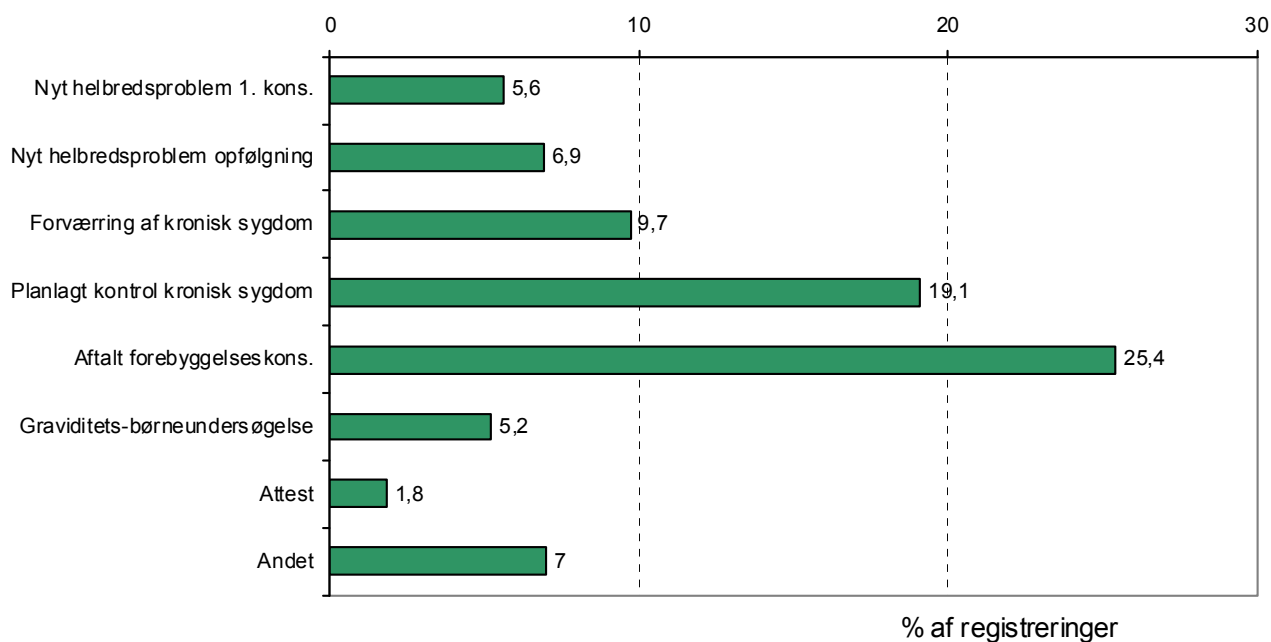
Hyppighed af "aftalt ny tid hos laegen"



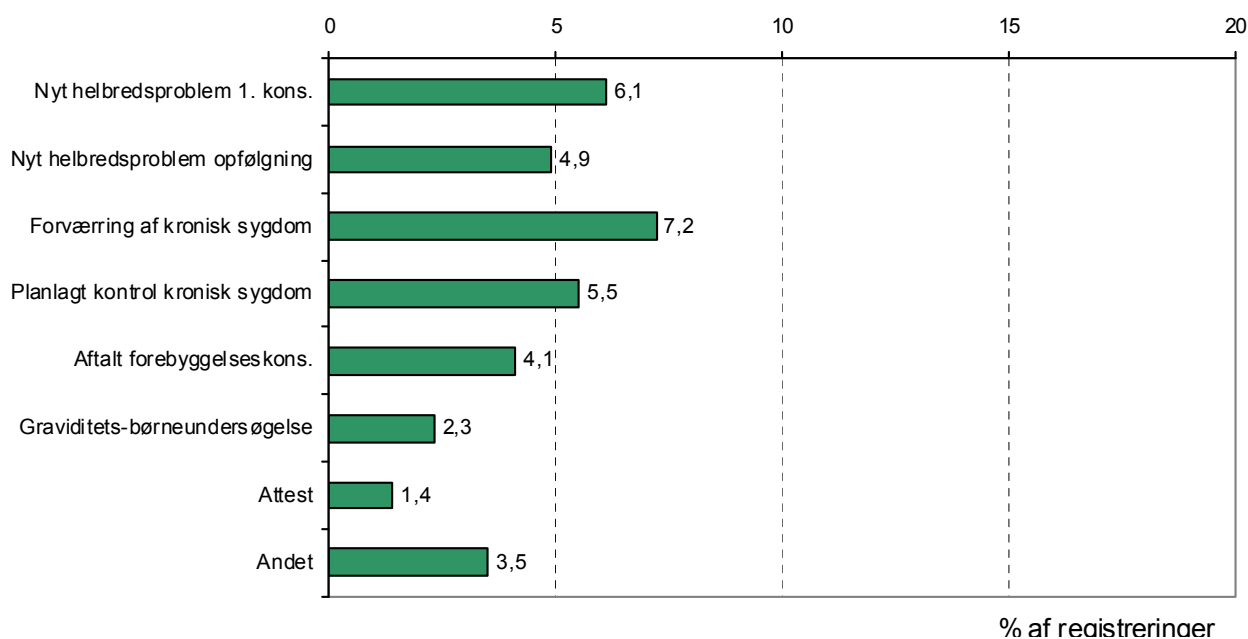
Hyppighedsdiagrammer

Ved aftalt forebyggelseskonsultation fik 25 % af patienterne en ny tid hos praksispersonalet. Kun gennemsnitlig 5% skulle ringe til lægen efter en konsultation, hyppigst ved forværring af kronisk sygdom.

Hyppighed af "aftalt ny tid hos praksispersonale"

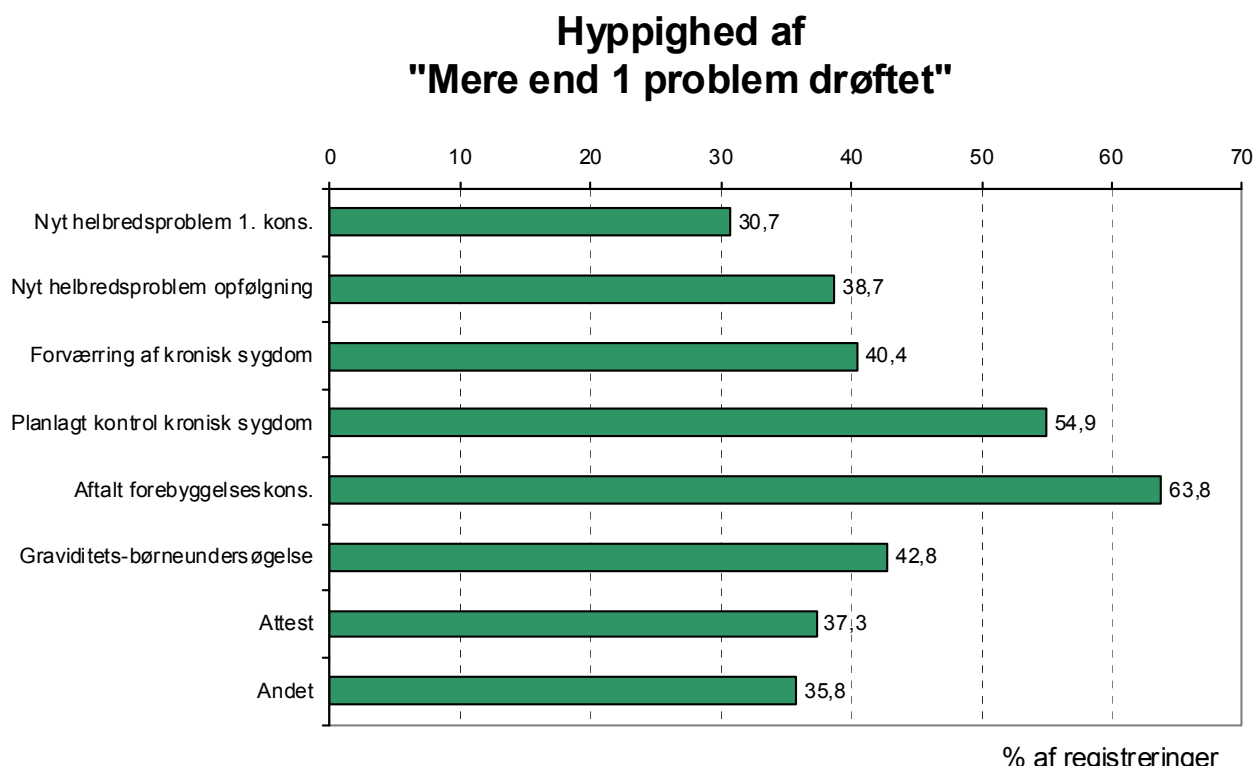


Hyppighed af "skal ringe til lægen"



Hyppighedsdiagrammer

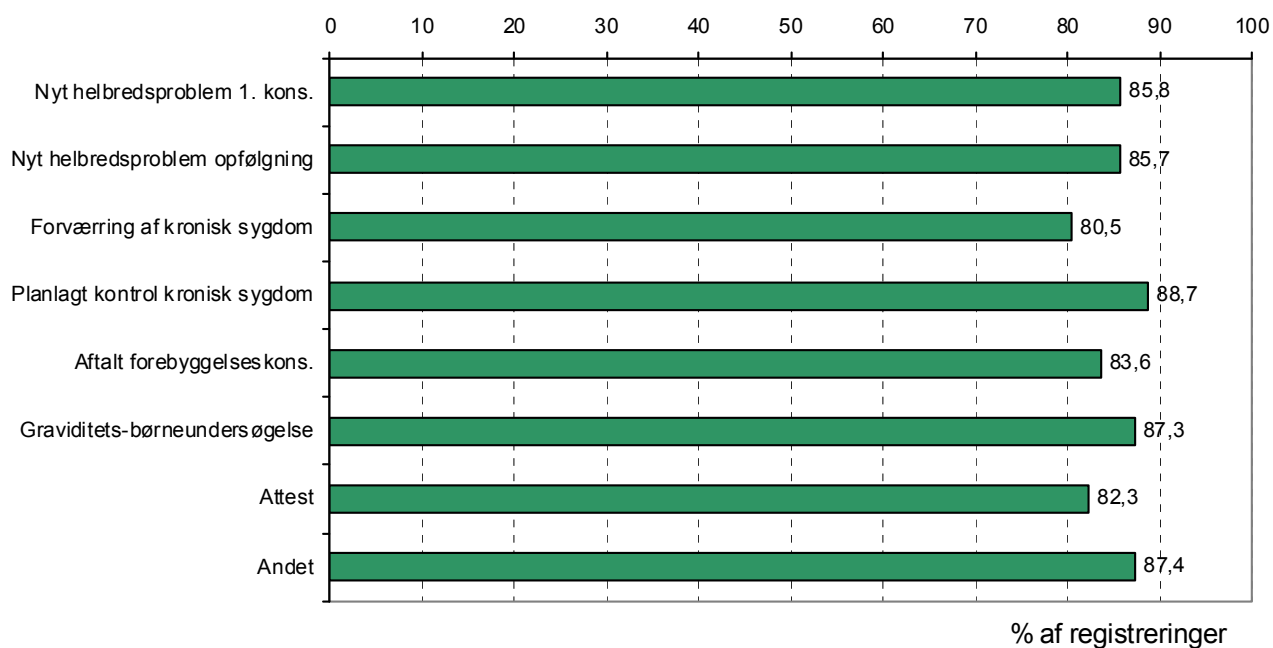
I ca. 40% af alle tilfælde blev der diskuteret mere end et problem, hyppigst ved aftalt forebyggelseskonsultation.



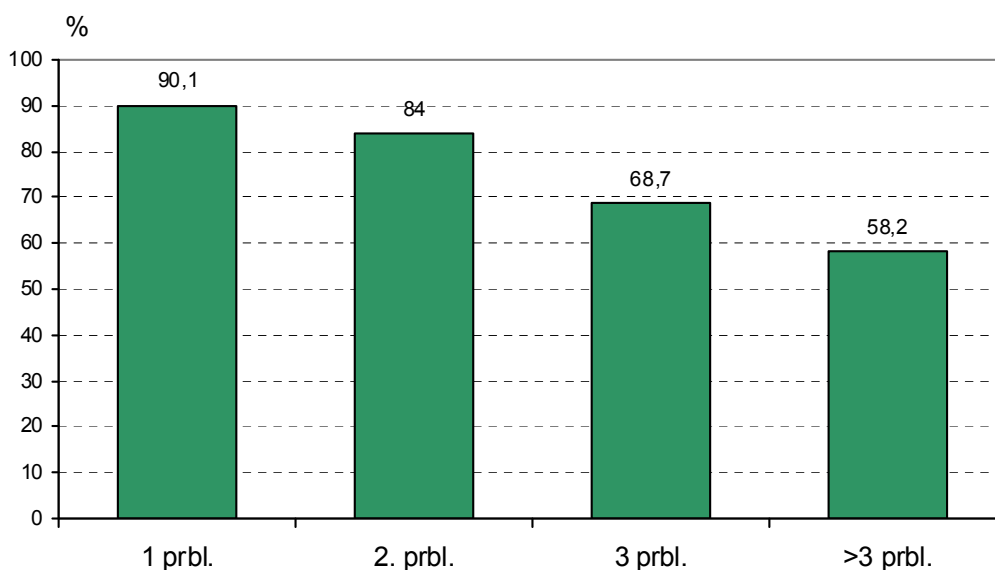
Hyppighedsdiagrammer

Ved alle henvendelsesårsager var der afsat passende tid i mere end 80% af tilfældene. Hyppigheden af passende tid aftog jo flere problemer, der blev taget op.

Hyppighed af "Passende tid afsat"



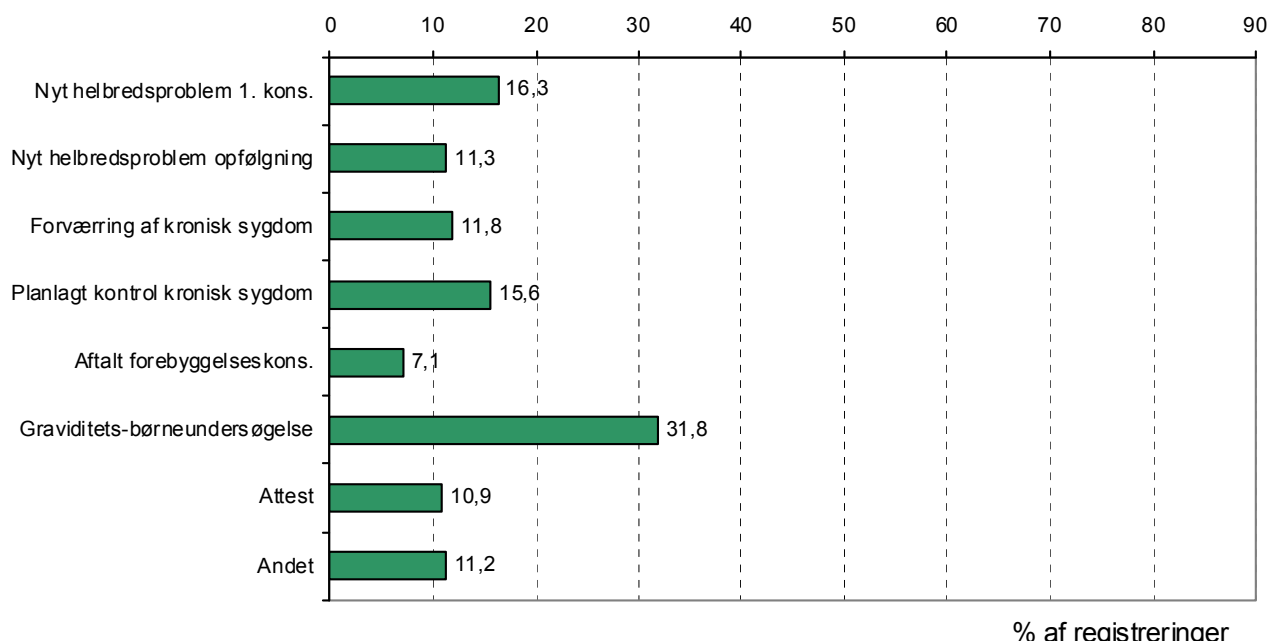
"Passende tid afsat" i forhold til antal problemer drøftet



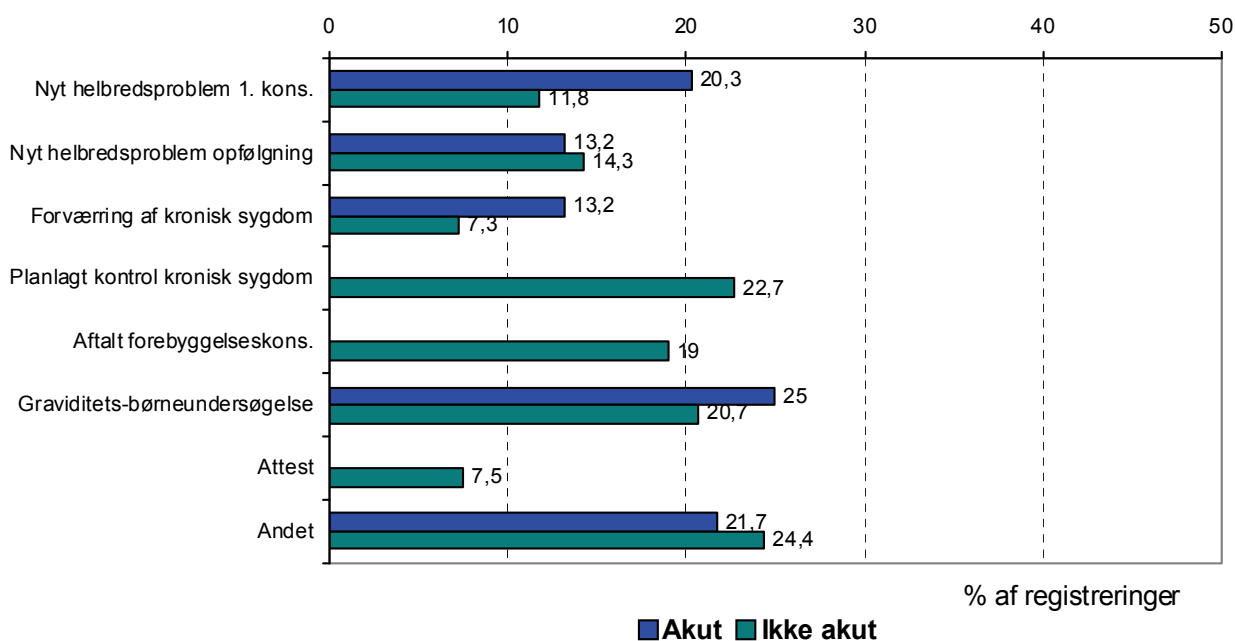
Hyppighedsdiagrammer

Praksispersonalet var i gennemsnit involveret samme dag i lægens konsultation i 15% af tilfældene – hyppigst ved graviditetsundersøgelse – og mindst hyppigt ved forebyggelses-konsultation. Lægerne vurderede i 12% af alle tilfælde, at praksispersonalet kunne have klaret konsultationen alene med eller uden lægestøtte – ved akutte nye helbredsproblemer drejede det sig om 20%.

Hyppighed af "Praksispersonalet involveret samme dag"



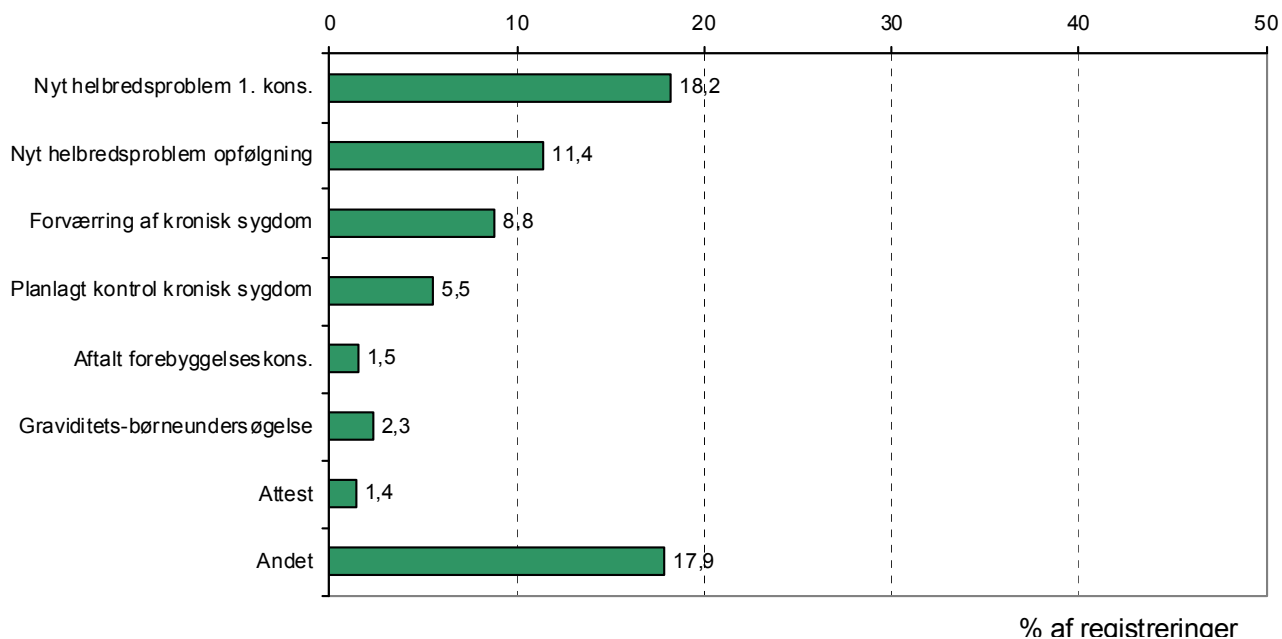
Hyppighed af "praksispersonalet kunne have klaret det alene, med eller uden lægestøtte"



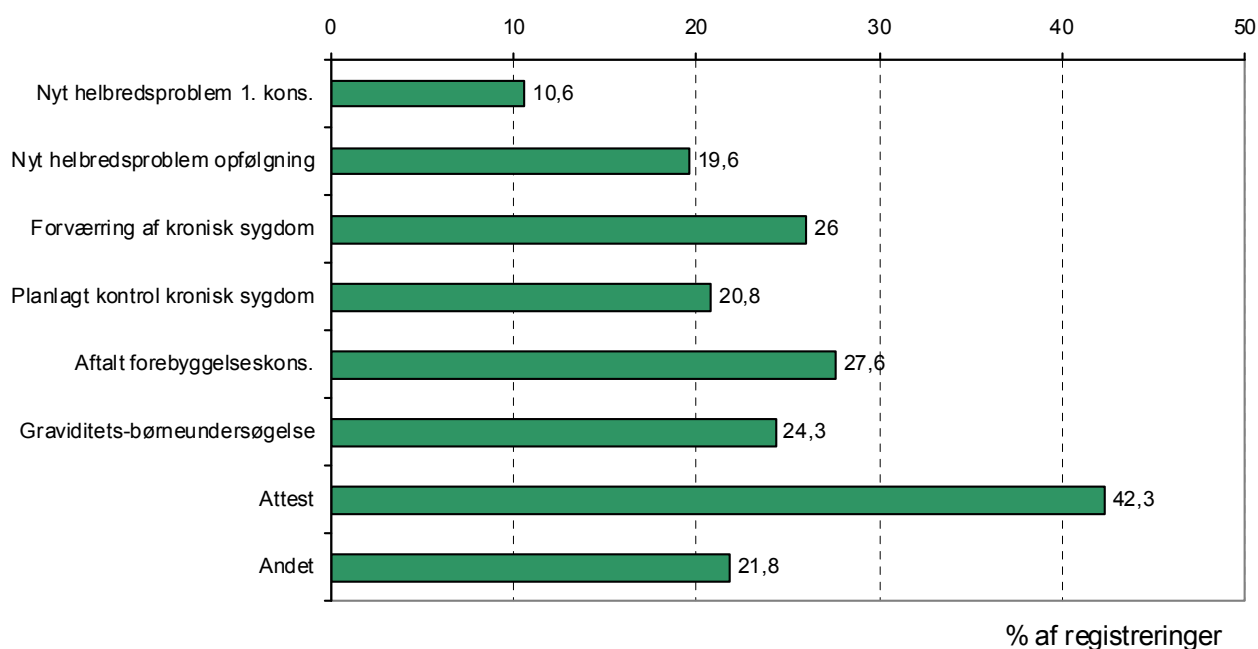
Hyppighedsdiagrammer

12% af lægens konsultationer tog mindre end 5 minutter – hyppigst nyt helbredsproblem 1. konsultation. Attester tog som forventet længst tid.

Hyppighed af "Lægens tidsforbrug < 5 min."



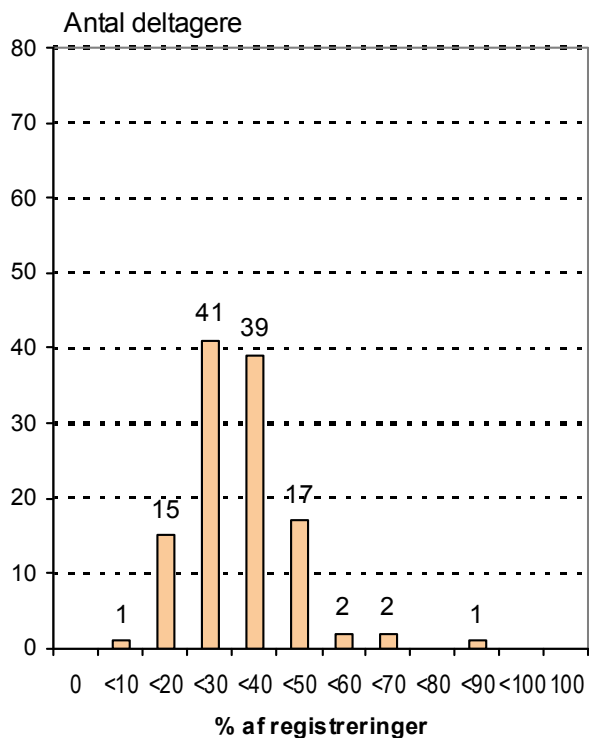
Hyppighed af "Lægens tidsforbrug > 15 min."



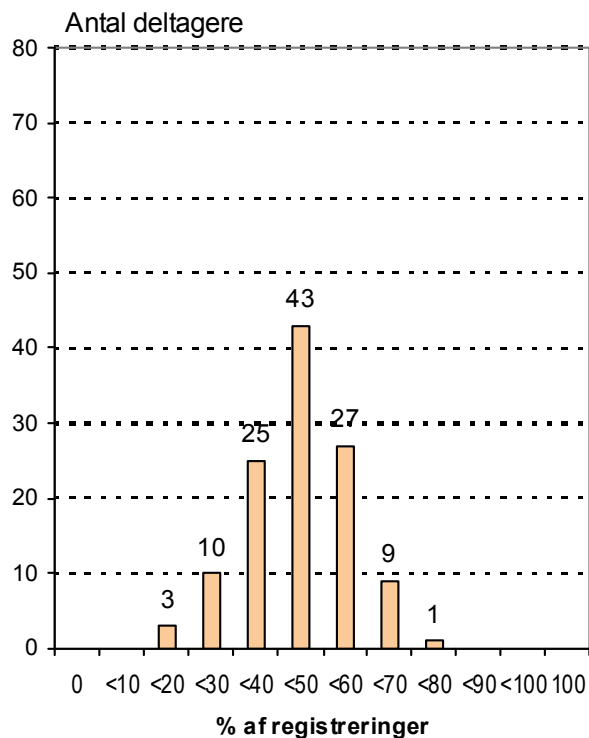
VARIATIONSDIAGRAMMER

De følgende sider er variationsdiagrammer, der illustrerer variationen mellem deltagerne på de viste parametre.

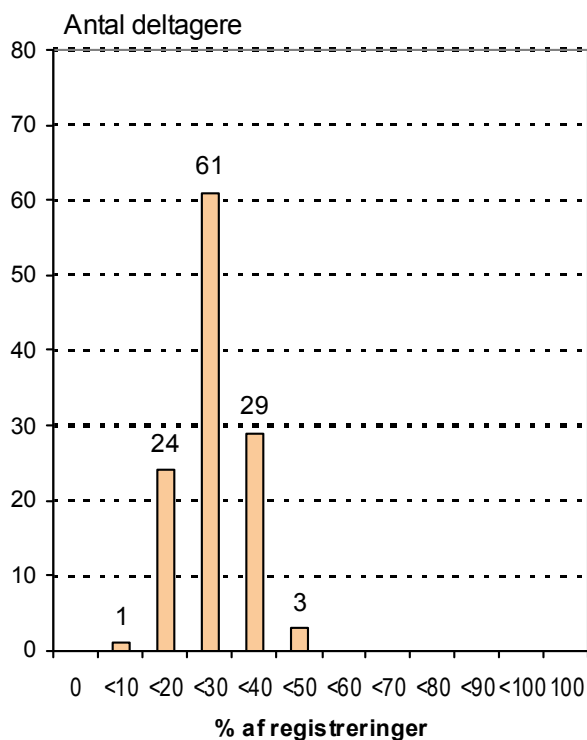
Akut



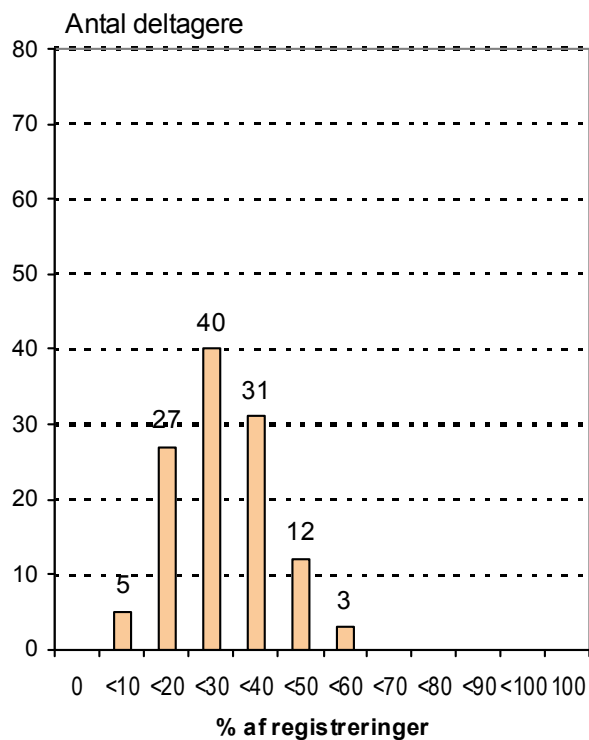
Afsluttet



Henvist

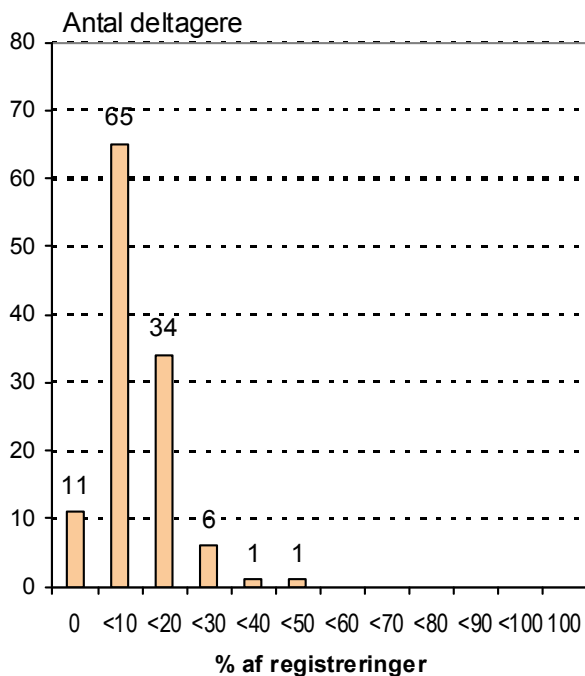


Aftalt ny tid hos lægen

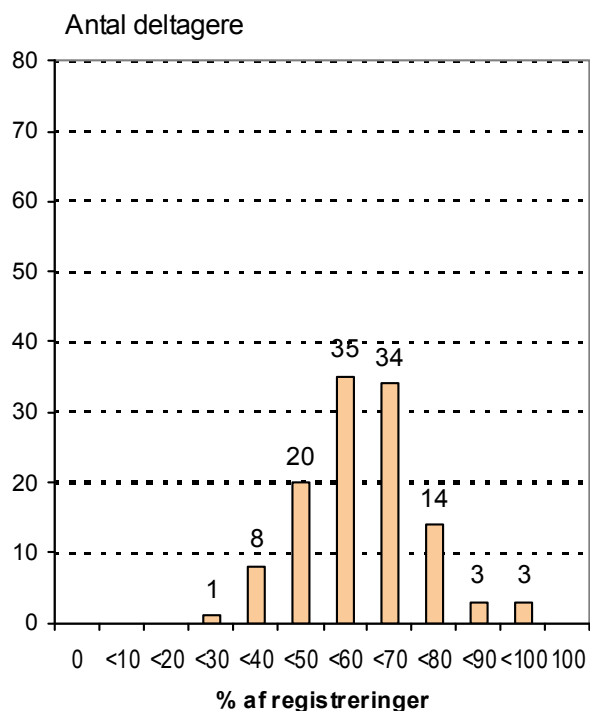


VARIATIONSDIAGRAMMER

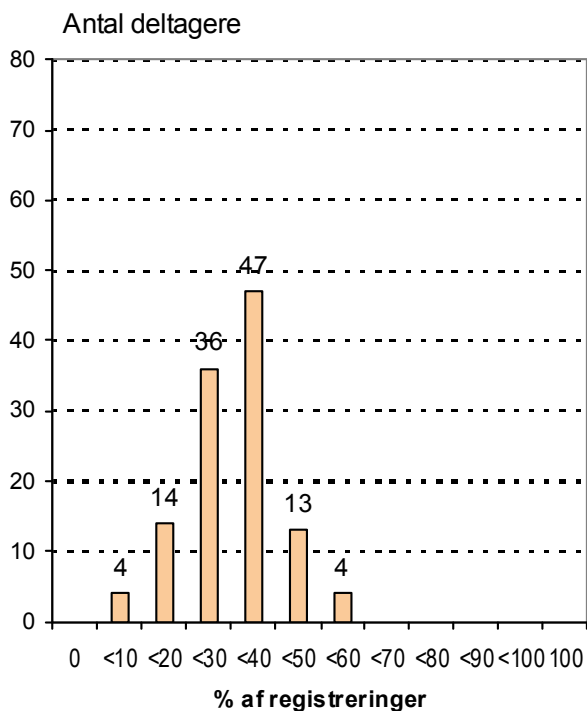
**Aftalt ny tid hos
praksispersonale**



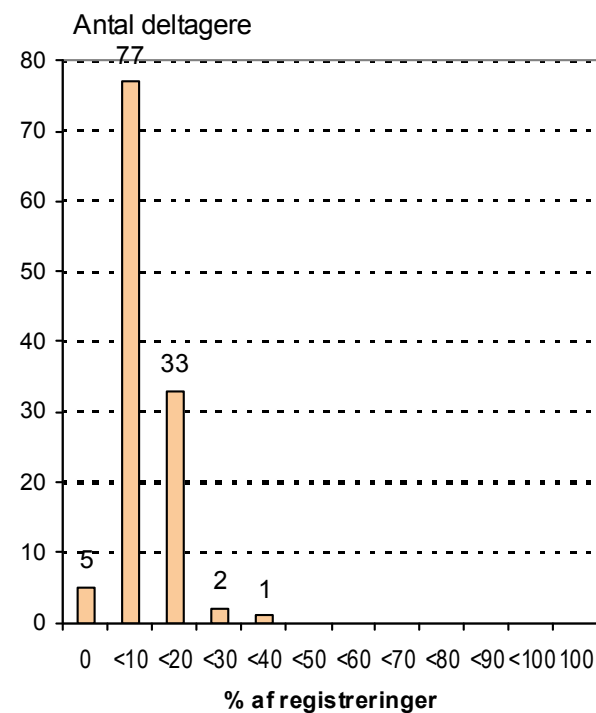
**Antal problemer drøftet:
1 problem**



**Antal problemer drøftet:
2 problemer**

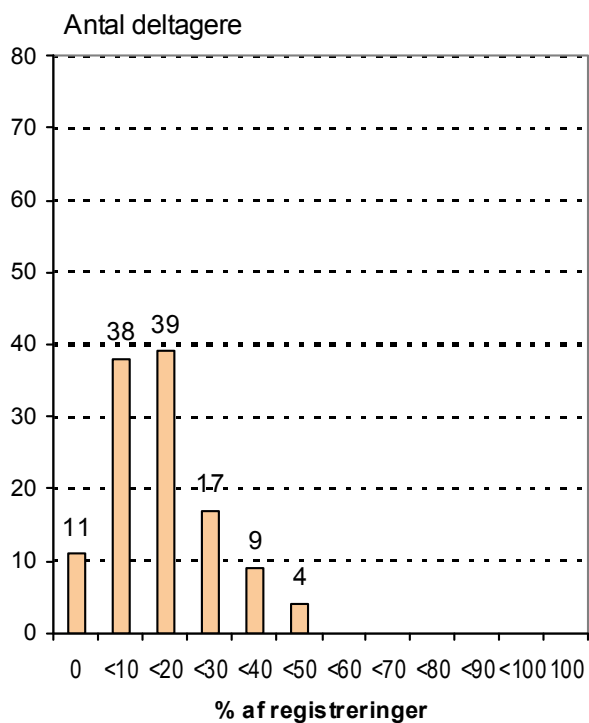


**Antal problemer drøftet:
3 problemer**

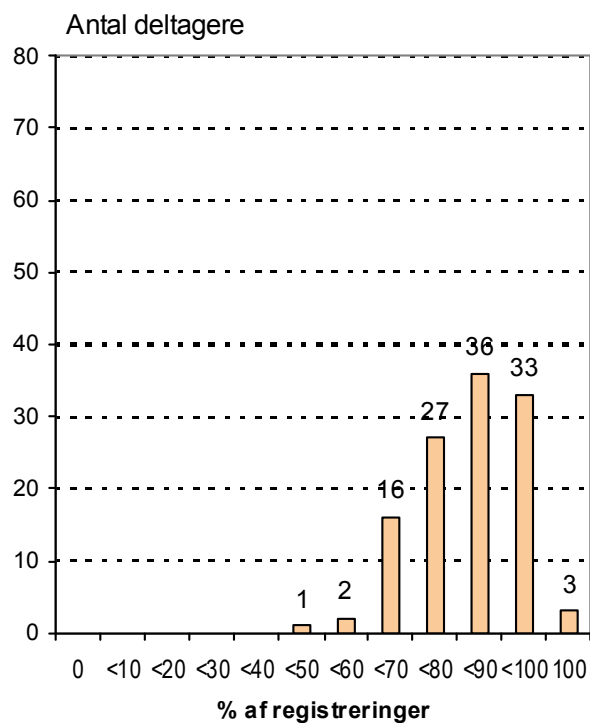


VARIATIONSDIAGRAMMER

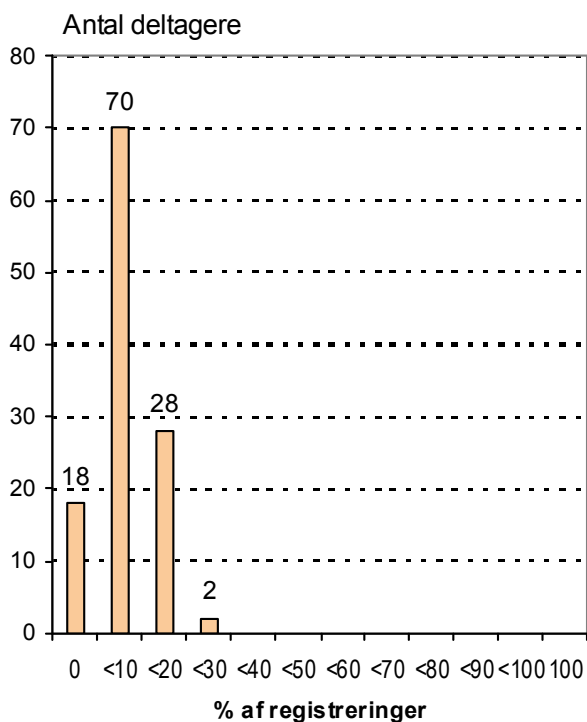
Praksispersonalet involveret samme dag



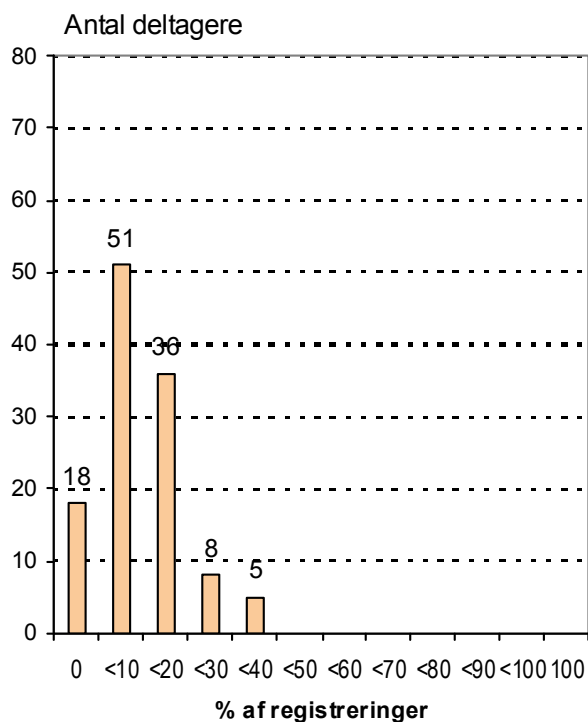
Praksispersonalet kunne ikke have klaret det alene



Praksispersonalet kunne have klaret det alene

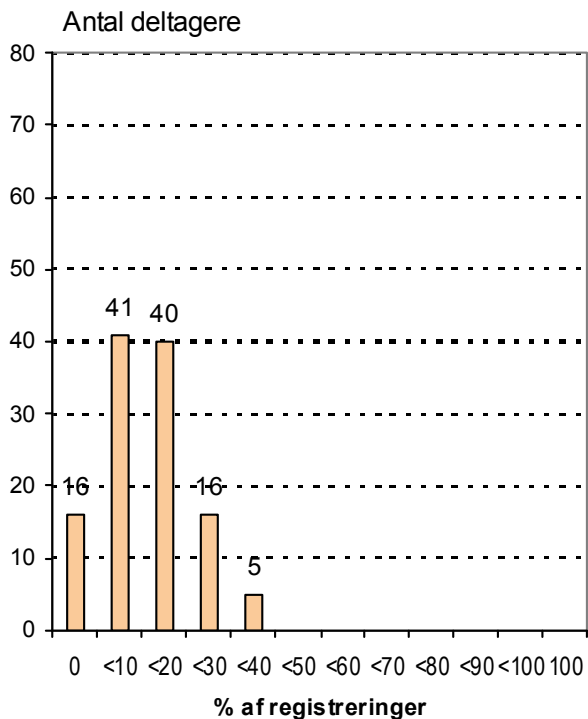


Praksispersonalet kunne have klaret det med lægestøtte

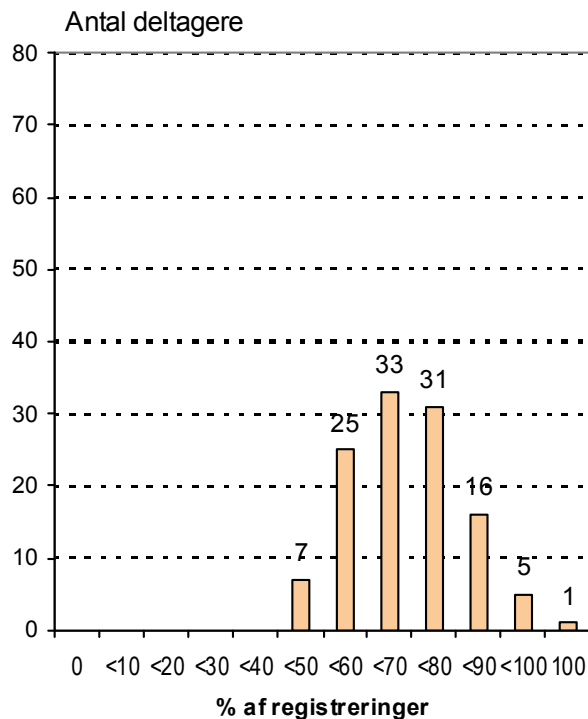


VARIATIONSDIAGRAMMER

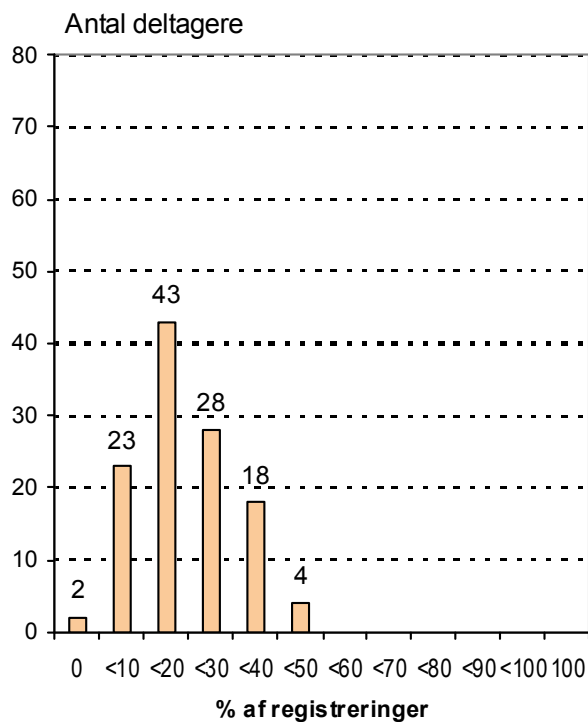
**Lægens tidsforbrug
< 5 min.**



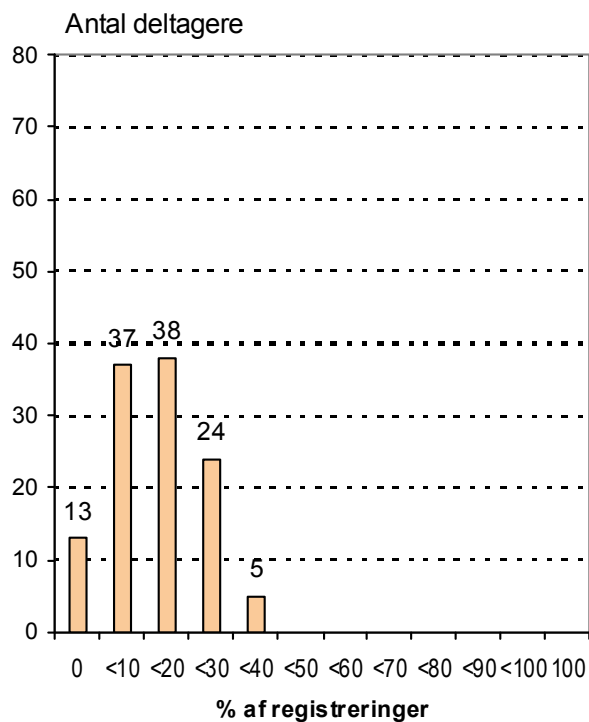
**Lægens tidsforbrug
5 - 15 min.**



**Lægens tidsforbrug
> 15 min.**

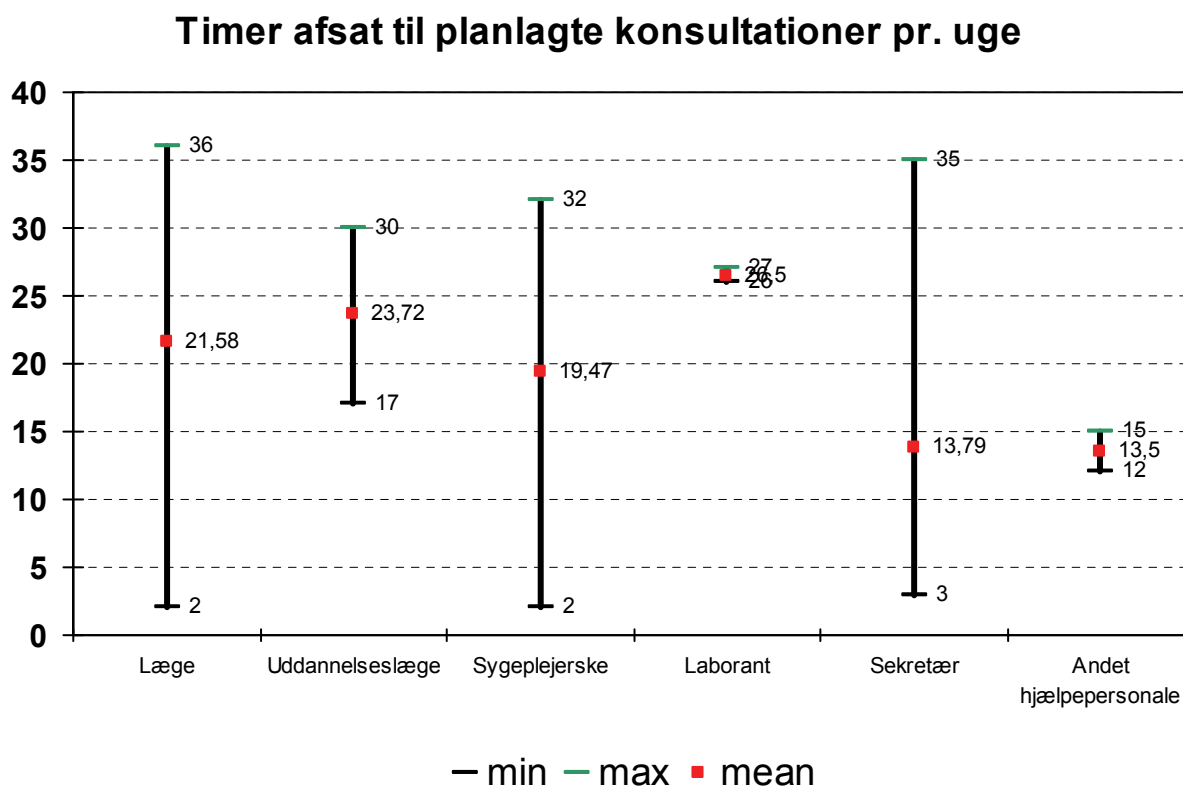
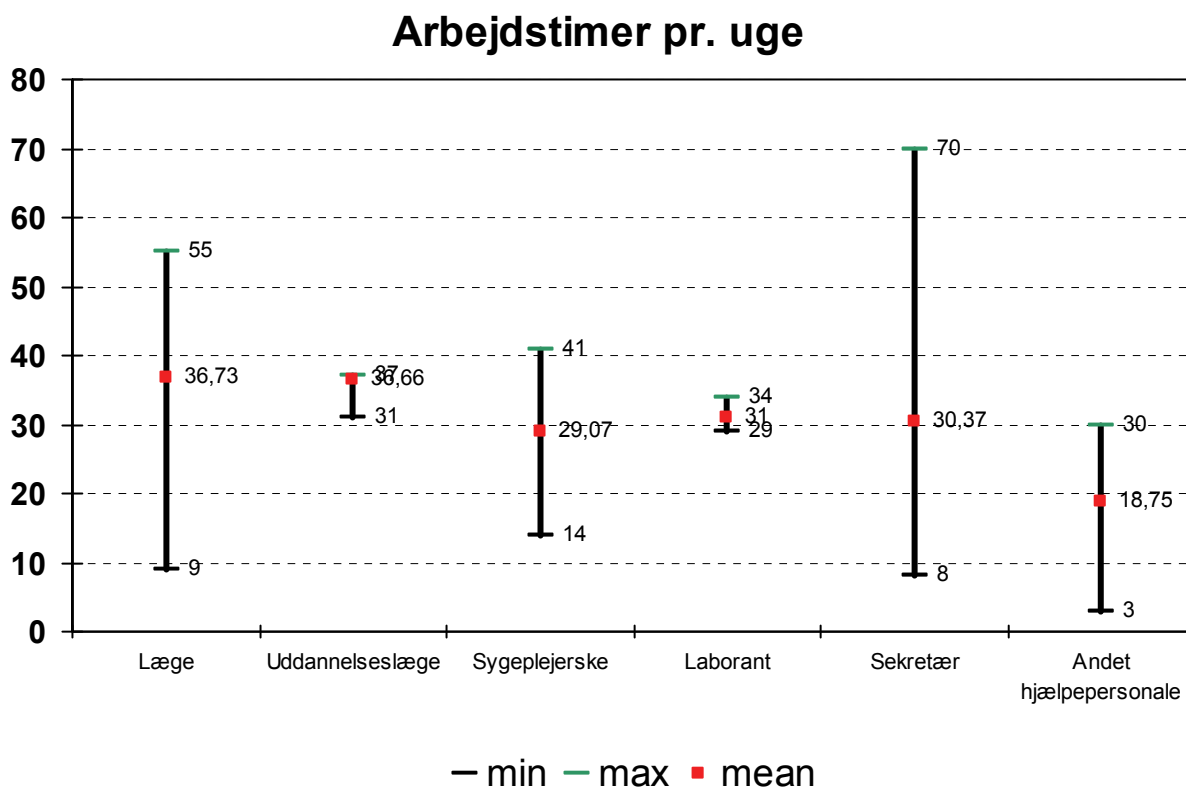


**Passende tid afsat
Ja**



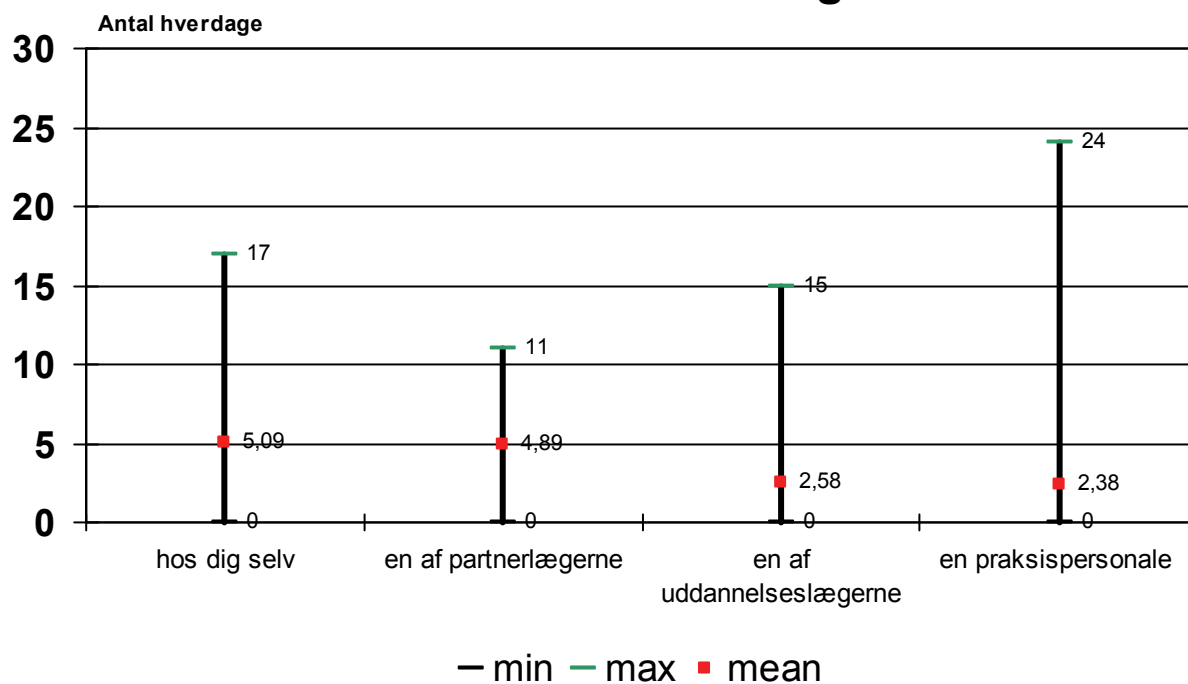
Baggrundsskema

Nedenstående figurer illustrer variationen mellem deltagerne på de spørgsmål, der blev stillet i baggrundsskemaerne.



Baggrundsskema

Hvornår er den første ledige tid?



Vejledning til auditskemaet "Laver vi det rigtige?"

Du skal i 3 dage registrere alle dine konfrontations konsultationer på vedlagte auditskema så nøjagtigt som muligt. Foretag registreringen umiddelbart efter hver konsultations afslutning, hver registrering tager mindre end ½ minut.

Fødselsdag og køn	Angiv fødselsdag og år samt køn.
Kontaktart	Hvorvidt det drejer sig om en akut henvendelse (rekvireret samme dag) eller en ikke akut.
Primær henvendelsesårsag Kun 1 kryds	Find den kategori, der passer bedst til aktuelle konsultation. Hvis der er overlapning, må du krydse af i den kategori, hvor hovedvægten i konsultationen ligger.
Videre forløb 1 eller flere kryds	Afkryds, hvilke aftaler du har truffet ved slutningen af konsultationen. Det kan meget vel være, at du både har aftalt ny tid og skal ringe enten til læge, sygeplejerske eller kontakte via e-mail.
Antal problemer drøftet 1 kryds	Hvorvidt du har drøftet et eller flere problemer.
Praksispersonalet involveret samme dag? 1 kryds	Hvorvidt praksispersonalet har været involveret i fx forberedelse, forsamtale, blodprøve eller andet. Afkryds nej, hvis du har klaret konsultationen helt uden hjælp sammen dag.
Kunne praksispersonalet have klaret konsultationen alene? Kun 1 kryds	Din vurdering baseret på det nuværende uddannelsesniveaue og de forhold, dit personale i øvrigt har.
Lægens tidsforbrug 1 kryds	Hvor lang tid du brugte på konsultationen.
Passende tid afsat 1 kryds	Hvorvidt den tid du havde afsat til konsultationen har været passende.

Registreringsskema

Læge: 5003

Audit: Laver vi det rigtige? Lægens organisering af sit arbejde

Navn: _____

Dato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Kontaktart		Videre forløb	Antal problemer drøftet	Praktisørs involveret samme dag	Kunne praktisørs have klaret det alene	Lægens tidsforbrug	Passende tid afsat	
												1 X	1 X							
													Akut	1						
													Ikke akut	2						
													Nyt helbredsproblem 1. kons.	3						
													Nyt helbredsproblem opfølgning	4						
													Forværring af kronisk sygdom	5						
													Planlagt kontrol kronisk sygdom	6						
													Aftalt forebyggelseskonsultation	7						
													Graviditets-børneundersøgelser o.a.	8						
													Attest	9						
													Andet	10						
													Afsluttet	11						
													Henvist	12						
													Aftalt ny tid hos lægen	13						
													Aftalt ny tid hos praksispersonale	14						
													Skal ringe til læge	15						
													Skal ringe til praksispersonale	16						
													Kontakt praksis via e-mail	17						
													Praksis kontakter patienten	18						
													Andet	19						
													1	20						
													2	21						
													3	22						
													> 3	23						
													Ja	24						
													Nej	25						
													Nej	26						
													Ja - alene	27						
													Ja - med lægestøtte	28						
													< 5 min	29						
													5-15 min	30						
													> 15 min	31						
													Ja	32						
													Nej	33						

Tag nyt skema i brug ved yderligere konsultationer

Baggrundsskema

Ydernummer: _____

Funktion	Nr	Arbejdstimer pr uge	Timer afsat til plan- lagte konsultationer pr uge
Læge	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
Uddannelseslæge	1		
	2		
	3		
Sygeplejerske	1		
	2		
	3		
	4		
Laborant	1		
	2		
	3		
Sekretær	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
Andet hjælpepersonale	1		
	2		

Hvornår er den første ledige tid?

	Første ledige tid om? Angiv antal hverdage fra nu.
Hos dig selv	
En af partnerlægerne	
En af uddannelseslægerne	
En praksispersonale der har selv- stændige konsultationer	

Hvis du har spørgsmål til udfyldelsen kan du kontakte Tomas Holm på mobil 28403628

Indsendes sammen med registreringsskemaerne efter endt registrering til:

Audit Projekt Odense JB. Winsløvs Vej 9A, 1. sal, 5000 Odense C

