



Nytt mottaks- og rettleiingsteneste for poliklinikkane ved Førde sentralsjukehus (Kuben)

Nasjonalt topplederprogram

Arne Johansen

Helse Førde

Bakgrunn og organisatorisk forankring for prosjektet

Pasientar som møter til avtalar ved fem av poliklinikkane vert i dag henvist til eit felles oppmøteområde ved Førde Sentralsjukehus. Området er rigga med fem klinikkvise luker.

Oppmøteområdet for polikliniske pasientar ved Sentralsjukehuset i Førde framstår i dag uoversikteleg. Eit stort tal luker gjer området vanskeleg å orientere seg i for pasientane. Vidare er ei slik organisering lite resurseffektiv. (personel/kompetanse/areal).

Det er eit uttalt mål i styringsdokumentet for Helse Førde at vi skal ha gode og effektive pasientførløp og at pasientane skal oppleve god kvalitet og service.

Intern Service har derfor fått i oppdrag frå videadministrerande direktør å vurdere og legge fram forslag til betre organisering av skranke/lukeområdet til poliklinikkane. Dette med målsetjing om å finne ein meir optimal struktur som fremjar brukarvenlegheit og effektiv ressursutnytting.



Problemstilling og målsetting

- Korleis organisere oppmøteområdet for poliklinikkane på ein mest mogleg brukarvennleg og effektiv måte, og som samstundes fremjar eit godt arbeidsmiljø for dei tilsette.

Effektmål:

- Rettleiingstenesta vi leverer før og etter poliklinisk konsultasjon skjer rasjonelt og med god kvalitet, som bidrag til sømlaust pasientforløp og effektive poliklinikkar.

Resultatmål:

- Definere innhaldet i rettleiingstenesta (kva/korleis) og legge fram forslag til korleis vi kan samle dagens lukestruktur til ei felles skrankeløysing.
- Definere bemanningsbehov og kompetansebehov ved ny organisering, og utarbeide kompetanseplan.
- Framlegge estimat for investeringskostnader og plan for gevinstrealisering

Analyse og argumentasjon rundt problemstilling

Vi får tilbakemelding både frå tilsette og pasientar om at vente-/lukeområdet framstår som lite brukarvenleg og forvirrande for pasientane å orientere seg i.

Dagens lukestruktur (5) er oppstått ut frå tradisjonell, klinikk-/avdelingsstruktur i Føretaket. Heile sekretærtjenesta i Helse Førde er imidlertid organisert i ei felles avdeling som ligg i Stab og støtte. (Servicesenteret) Servicesenteret er såleis forplikta til kritisk å vurdere ressursbruken sin i denne fyrstelinjetenesta, herunder også å kritisk vurdere den fysiske infrastrukturen.

Som ein kompliserande faktor er bygget verna. Endringar må derfor skje innan for rammene av verneplanen/forskriften. Helse Førde har vidare utarbeida arealplan for det aktuelle området. Denne må tas omsyn til når det vert foreslått forbetringar som inneber fysiske endringar.

I tillegg er det fortsatt tradisjonelle «skott» mellom klinisk personell -, samt mellom sekretærgrupper «tilhøyrande» dei ulike avdeingane

Med dagens lukestruktur bitt vi opp ufordelaktig mykje personell til rettleiingstenesta i skranke. Ved ei meir rasjonell organisering vil vi kunne frigjere ressursar til andre oppgåver i servicesenteret, som til dømes; pasientvertfunksjon, innkalling og ombooking av timar på direkten, eller til andre tenester som avdelingane etterspør. Ved at fleire poliklinikkar og fagområder vert betjent over same skranke vil vi også verte mindre sårbar ved frávær av personell.

Lukeområdet for poliklinikkane, slik dei framstår i dag, er lite innbydande i si utforming. Ei meir open løysing vil kunne gje pasientane eit betre fyrsteintrykk og betra kommunikasjonen mellom pasient og helsesekretær.

Ei ny og meir open løysing vil også kunne gje betre moglegheit for å tilpasse ergonomiske- og tekniske krav av i dag. For kontorlandskapet som ligg i bakkant av lukefrontane er det gjennom bedriftshelsetenesta gjennomført målingar for luftkvalitet og for støy. Konklusjonane frå desse målingane syner at ein for luftkvalitet. (CO₂, relativ luftfuktigheit og temperatur) ligg innanfor akseptable grenseverdiane. For støy, syner målingane at ein anten ligg nært opptil, eller over tiltaksverdiane. Gjennomgang av lukeområdet bør derfor også inkludere forslag til betringar av det fysiske arbeidsmiljøet for dei tilsette.

Leiarutfordringa i prosjektet er knytt til korleis ein kan få tilsette motivert til å utvide sin kompetanse slik at dei kan utføre rettleiing av god kvalitet innan fleire fagområdet enn i dag. Vidare vil det vere ei leiarutfordring å kommunisere godt med interne og eksterne brukar slik at ei sikrar at deira erfaringar og behov vert lagt til grunn når ein utviklar tenesta. Endeleg vil det vere ei leiarutfordring å skaffe nødvendig forankring og budsjettdekning for nødvendige fysiske endringar som må til.

Budsjett - nøkkeltall

Personal: Prosjektet skal gjennomførast innan for avdelinga si ordinære ramme.

Samla tidsbruk frå Servicesenteret

Art	Berekning	Kostnad
Timeforbruk	150 time x 400 kr pr time	60.000
Reisekostnader	Usikker estimat	20.000
Møtekostnader	Usikkert estimat	5.000
		85.000

Alle kostnader skal merkes med prosjektnummer. Kvar klinikk må sjølv bere kostnadane ved deltaking i prosjektet.

Fysiske endringar: Kostnader til fysisk ombygging samt andre investeringsbehov vil framgå av eige resultatmål. Dette vil avhenge av kva som vert nytt framlegg til optimal oppgåvefordeling.

Konklusjoner og anbefalinger

Leiar gruppa i Intern Service i Helse Førde besluttar å starte opp arbeidet med utarbeide forslag til korleis vi best kan organisere skranke/lukeområdet til poliklinikkane for å møte krava om brukarfokus, gode arbeidsforhold for dei tilsette samt effektiv ressursbruk.

Vedlagt er utkast til korleis dette prosjektet kan drivast fram.

Vedlegg:

1. Framdriftsplan med milepæler
2. Interesseanalyse
3. Kommunikasjonsplan
4. Risikoanalyse