Nye måter å jobbe på - legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Renate N. Olstad (avd.leder legevaktsentral og responssenter)
Jofrid Jåtun Hansson (avd.leder legevakten)
Åshild Grimstad Pettersen (fag spl legevaktsentralen)

KRISTIANSAND LEGEVAKT

Leverer legevakttjenester til 7 kommuner
(160 000 innbyggere, kveld/natt/helg/helligdag/ferie)

EG

Døgnbemanning

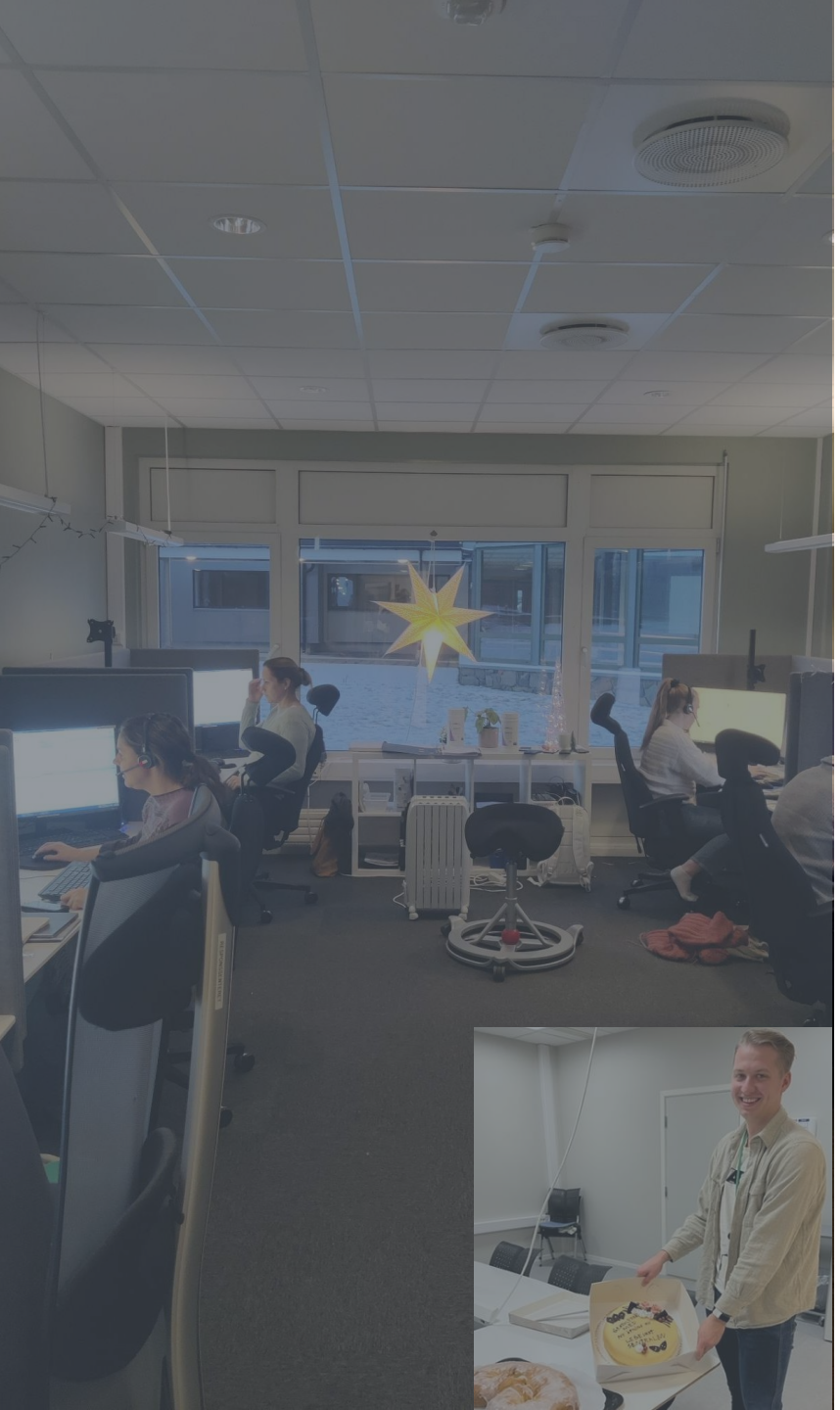
TANGVALL

Bemannet kl 15 – 22

LEGEVAKTSSENTRAL OG RESPONSSENTER

Døgnbemanning

Foto: Anders Martinsen, https://www.kristiansand.kommune.no/navigasjon/helse-velferd-og-omsorg/omsorg/omsorgssenter/valhalla-helsesenter/



Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Forsommer 2021 ble det besluttet at vi skulle flytte legevaktssentralen ut fra legevaktslokalet

Utgangspunkt

- Plassutfordringer på hovedlegevakt
- Uegnet lokaler på hovedlegevakt
- Høy pågang på oppmøte – legevaktsentral nedprioritert
- Profesjonalisering, mengdetrening og utvikling av LVS
- Svartid

Mål

- Robusthet
- Enda høyere effektivitet og kvalitet i tjenesten
- Mulige synergieffekter med responssenter

Høsten 2022 ble det offisiell åpning av legevaktssentralen på ny lokasjon

PROSJEKT INNOVASJON OG DIGITALISERING I KRISTIANSAND LEGEVAKT (2022-2024)

Samorganisert legevaktsentral og responssenter
Innført oppmøtetid-pasient får et tidspunkt å møte på legevakten ihht triage

Sykepleie-behandling i legevakt

Andre yrkesgrupper

Dedikert personell på Legevaktsentralen-
(Flere oppgaver på dagtid- f.eks drift av førstehjelpskurs)

Forbedring i dagens tekniske løsninger og anskaffelse av nye
(Video, Helselogistikk, bedre styringsdata m.m.)

Rett kompetanse på rett sted-
kombinasjonsstillinger, lege på legevaktsentral

Selvhjelp- frigjøres kapasitet hos helsetjenesten til mer alvorlige hendelser. Mottatt midler til prosjekt (se lenke→)
Lokal tastemeny

https://www.kristiansand.kommune.no/aktuelt/2024/far-20-millioner-kroner-i-forskningsmidler/

Bildet lånt fra: https://frontcore.no/blogg/6-fallgruver-kurstilbydere-bor-unnga-i-2019/

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

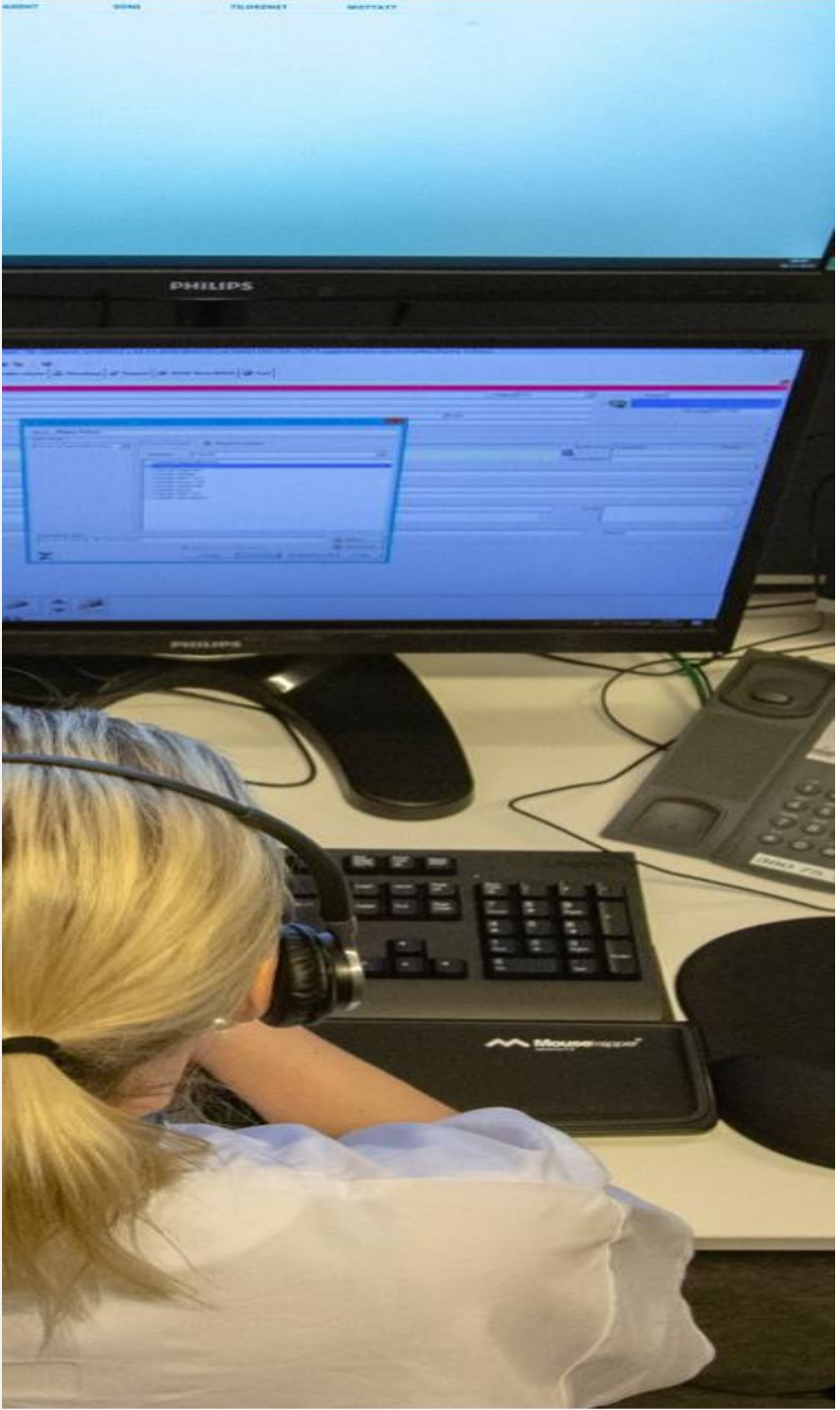
- Prosess
  - Kartleggingsarbeid
    - BHT, Hovedverneombud
    - Påvist HMS- avvik
  - Erfaringsdeling
    - AMK-Sørlandet
    - Legevakten i andre kommuner (Trondheim, Oslo m.fl)
  - Frarådet fra flere kanter å gjøre dette
  - Gjorde oss kjent med fallgruvene
  - På tross av skepsis så besluttet vi at noe måtte gjøres !

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Utfordringer

- Generell skepsis
  - Hvordan blir det å dele miljøene?
  - Hvordan blir det å bare sitte på telefonen hele vakten?
  - Vil vi få redusert mulighet i løpet av vakten til å flytte på personell?
  - To ledere som skal samarbeide om en tjeneste

- Faglig skepsis
  - Nyansatte med lite legevakterfaring
  - Overveldende for nyansatte
  - Skepsis fra fagmiljøene
  - Dårlig erfaring andre steder



Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Fordeler:

- Kan flytte personell i mellom tjenestene ved fravær
- Kombinasjonsstillinger
  - Mulighet for økte stillingsstørrelse
- Reservelokasjon ved evakuering
- På legevakten kan ansatte sette seg på telefonen ved behov for økt kapasitet eller ved ledig tid
- Kunne klare å øke bemanningen
- Unngå forstyrrelser og kunne konsentrere seg om en ting
  - Unngikk rotasjon
  - Mer kontinuitet
  - Større ro

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Gammel bemanning (telefon og oppmøte legevakt)

Legevakt:

- Hverdag: dag 3,5, kveld 7,5, natt 3,5
- Helg: dag 5+mellomvakt, kveld 6 pluss mellomvakt, natt 4 pluss mellomvakt

Ny bemanning:

Legevakt

- Hverdag: Dag: 3 Kveld: 4 +mellomvakt Natt: 2 +mellomvakt
- Helg: Dag og kveld 4 spl +student, Natt: 3

Legevaktsentral

- Hverdag: Dag 2 +mellomvakt Kveld: 3 pluss mellomvakt Natt: 2
- Helg dag/kveld (langvakter 12 timer) 4
- Helg natt (langvakter 12 timer) 2

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Erfaringer

Ansatte:

- Tilpasset lokalet har vært positivt- mer ro, tilpasset arbeidsforhold
- Flere av de som var skeptiske har endret mening
- I spørreundersøkelse vi har hatt så vurderer ansatte legevaktsentralen som en bedre arbeidsplass etter omorganiseringen

Organisasjonen

- Sykefraværet endret
  - De som ikke ønsker å sitte på telefonen kan nå bare jobbe på LV (Helsemessige utfordringer: f.eks hørsel, migrene)
- Hatt en påvirkning på arbeidsmiljø
  - God kultur!- jobbet med vilje til og kommunikasjonsplakat

Pasientene

- Profesjonalisert tjeneste som kontinuerlig jobber med utvikling og forbedring
- Pasientene opplever å få svar fortere

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Ting som må jobbes med kontinuerlig:

-samhandling mellom lv og lvs, må klare å få en VI kultur og ikke DE og OSS

-forståelse for hverandres arbeidshverdag

-legetilgjengelighet, vært noen utfordringer knyttet til dette

-rutinearbeid

-forskjellige triagesystem og forståelsen av disse

-kommunikasjon og informasjonsflyt mellom oppmøte legevakt og lvs

-god dialog mellom leder på lv og lvs-mye samhandling

-terskel for å jobbe med kontinuerlig forbedring- "tåle" å bli sett i kortene

Bildet lånt fra: https://frontcore.no/blogg/6-fallgruver-kurstilbydere-bor-unnga-i-2019/

KOMMUNALT RESPONSSENTER

Legevakt 116117

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Suksesskriterier:

- Forankring hos ledelsen (fra direktør og ned til avdelingslederne)
- VI OG IKKE DE – bevisst på dette
- Tett dialog mellom LVS og LV- felles rutiner
- Egen fagsykepleier på LVS og LV som samarbeider og jobber målrettet
- Egen teamkoordinator
- Kombinasjonsstilling
- Økt koordinering av pasientflyt
- Jobbet med økt fokus på kommunikasjon

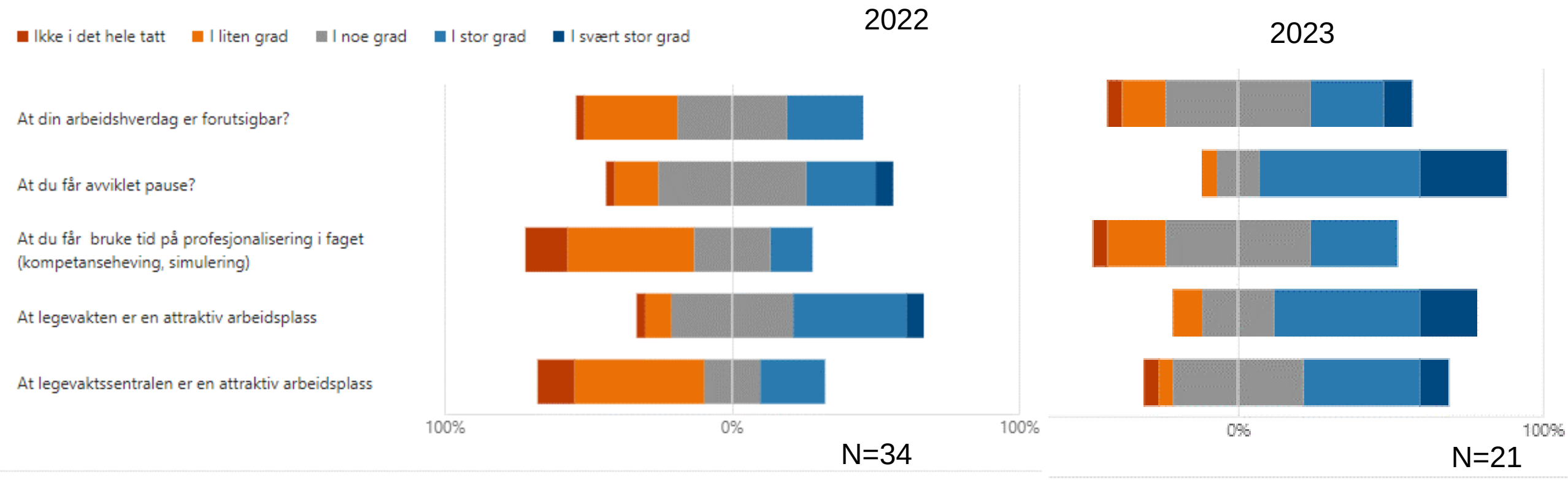
Gevinst- Arbeidsplassen

Kristiansand kommune

Organisasjonen opplever bedring i rekrutering av ansatte og oppleves som en attraktiv arbeidsplass

3. Arbeidsplassen

Flere detaljer



Legevaktsentralen

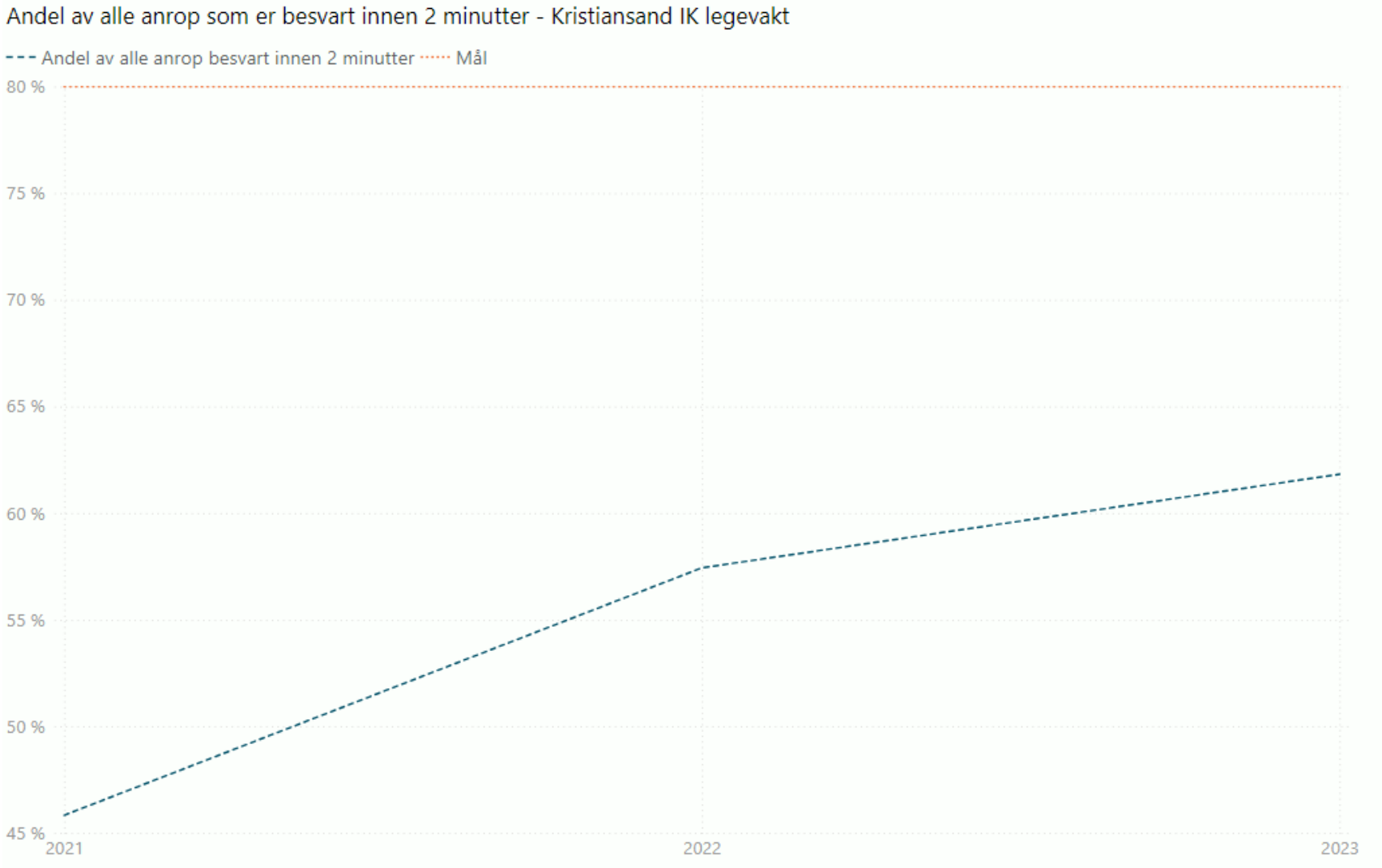
Legevaktssentralen oppnår reduksjon i svartid på innkomne telefoner

H.dir sin måling **av alle anrop ble x% besvart innen 2 min**:

2021
46%

2022
57%

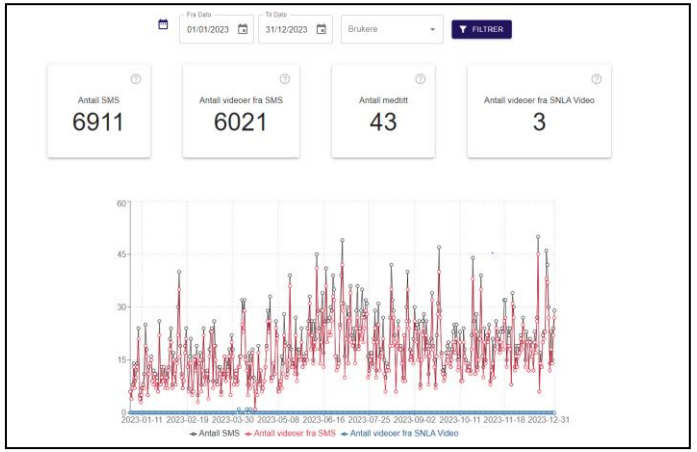
2023
62%



Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Tiltak etter samorganisering

- Lege på sentralen
  - Trygghet
- Videokommunikasjon
  - Innført hjelp113



- Tatt i bruk trepartskonferering

Bildet lånt fra: https://frontcore.no/blogg/6-fallgruver-kurstilbydere-bor-unnga-i-2019/

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Potensialet videre

- Helsehus 2028- tjenestene inn under samme tak, men fortsatt organisert som to tjenester
- Hospitering
    - Fokus på dette innad i enheten
- Kombinasjonsstillinger
    - Kartleggingsarbeid blant ansatte
    - Ser på om man kan gjøre mer av dette

Bildet lånt fra: https://frontcore.no/blogg/6-fallgruver-kurstilbydere-bor-unnga-i-2019/

Nye måter å jobbe på – legevaktsentralen ut fra legevaktlokalet

Oppsummering:

- Vi valgte en kontroversiell løsning på en organisatorisk utfordring som hadde vart over tid
- Vi hadde troa på løsningen og stod i situasjonen over lang tid til tross for stor motstand
- Vi opplever at vi har lykkes på flere områder, mye på grunn av god forankring og støtte i egen organisasjon

Takk for oss!

Kristiansand kommune

Telefon 38 07 50 00
post@kristiansand.kommune.no
Kristiansand.kommune.no

Renate N. Olstad (avd.leder legevaktsentral og responssenter)
Jofrid Jåtun Hansson (avd.leder legevakten)
Åshild Grimstad Pettersen (fag spl legevaktsentralen)