

Flere legekontor er i gang med rutiner for kontinuerlig kvalitetsarbeid. Det er uvant og tidkrevende og vi trenger gode og kreative innspill. La oss derfor hjelpe hverandre gjennom en kvalitetsstafett! Vi utfordrer legekontor til å fortelle om noe de har gjort for å bedre eller opprettholde god kvalitet. Det kan være små endringer som har gitt stor gevinst, nye rutiner som oppleves positivt, brukerundersøkelser som er gjennomført eller erfaringer som gjør at legekontoret fungerer bedre som en enhet. Den som skriver – gjerne en medarbeider – får i oppgave å utfordre et annet legekontor til å fortelle sin kvalitetshistorie. Slik kan vi få innblikk og inspirasjon og dra nytte av hverandres erfaringer.

Velkommen til de gode kvalitetshistoriene!

Fra primitiv til avansert virksomhet

Vi er gode ved Porsgrunn Legesenter! Synes vi selv. Vi har et velutviklet styringssystem, faste møteplasser og dyktige medarbeidere. Kvalitetssystemet er bygd opp med vekt på tydelig systembeskrivelse og ansvarsplasing. Vi har også dristet oss til å ha med i målformuleringen at vi er en lærende organisasjon med en kvalitetskultur som fremmer fag- og utviklingsutvikling!

Alle virksomheter har et potensial for bedring. Og hvor gode er vi egentlig? Med bistand fra erfarne veiledere i SAK gjennomførte vi egenanalyse med Maturity Matrix (MM). Vi fikk overraskende (?) avdekket at vi likevel hadde svake områder, men ble også gledelig overrasket over områder hvor vi virkelig var gode.

MM beskriver åtte dimensjoner ved virksomheten sett i et kvalitetsperspektiv. På en forklart skala fra én til seks skåret vi hver for oss hvor vi mente at legesenteret befant seg i

matrisen, hvor seks var karakteren på en avansert virksomhet. Vi lærte følgende:

- **NEDTUR 1:** Vi var dårligere på enkelte områder enn vi trodde.
- **OPPTUR 1:** Vi var bedre på enkelte områder enn vi trodde.
- **OPPTUR 2:** Vi var ganske samstemte når det gjaldt karaktersettingen! (Det kalles omforent forståelse av oss selv.)

Opptur to var en virkelig opptur. Vi kunne lett enes om hva vi skulle forbedre! Litt flaut var det i starten at forbedringsområdet ble «teamarbeid» (Jobbet vi ikke så godt sammen som vi trodde?). Vi benyttet legesenterets tiårsjubileum som anledning til å holde et todagersseminar i Moseldalen, takket være billettene fra Ryanair. Der kunne vi jobbe videre med utfordringen. Med villig hjelp fra SAK-veiledere fikk vi med oss litteratur og verktøy til å fordype oss i utfordringer knyttet

til legesenterets kultur som er avgjørende for å kunne jobbe i team. To dager i ro sammen og i mindre grupper ga oss sjansen til å være åpne og skape et klima som vi aldri ville klart å få til under vanlige rammebetingelser. Vi legger heller ikke skjul på at god mat og drikke, slottsbesøk, vinsmaking, sykkelkultur og båtcruise ga oss en god ramme for dette.

Vi berørte følsomme områder som relasjoner og interne beslutningsprosesser, respekt, forståelse, felles mål og verdier. Vi klarte å ta vare på hverandre og skape en trygg atmosfære. Vi fikk en god følelse sammen. Det åpnet igjen for nye områder å jobbe videre med. Men det er en annen historie.

Vi har et stykke igjen for å si at vi er en avansert virksomhet. Men primitive er vi ikke!

Gunnar Andersen,
fastlege Porsgrunn Legesenter
– som utfordrer Inger Lyngstad