

14/2-2014

»Vi er mere engagerede, fordi vi ikke bliver betalt pr. ydelse«



ventetiderne og antal opkald på 1813, og tommelfingeren ryger i vejret, hvis tiderne er gode.

Foto: Joachim Rode

Læger og sygeplejersker har knoklet, siden 1813 overtog driften af lægevagten 1. januar. Der hersker en overbevisning blandt de ansatte om, at det nye akuttilbud er bedre for patienterne, fordi der ikke er akkordlønninger.

'Flot' står der med versaler på et whiteboard ved indgangen til det storrum, hvor 1813-læger og sygeplejersker har telefonvisitation og -konsultation.

Anerkendelsen kommer efter en weekend, hvor antallet af opkald til Region Hovedstadens nye akutordning har været knap 30 pct. højere end de øvrige weekender, og samtidig har svartiden været kortere, og det har fået Freddy Lippert, direktør for Den Præhospitale Virksomhed, til at skrive på tavlen.

Det er mandag eftermiddag 10. februar, men weekenden sidder i kroppen på de ansatte, der var på arbejde. Som en god oplevelse. Som en fornemmelse af, at den hårdt kritiserede ordning går mod lysere tider.

Eller som vagtleder på Akuttelefonen 1813, Dorthe Grønning Simonsen, siger, så kunne hun have ønsket sig flere dage, der forløb, som det gjorde i weekenden, hvor der var den rette bemanning, og ventetiderne var korte.

Det summer af aktivitet i det store lokale i Ballerup, som rummer regionens Akut Medicinsk Koordinationscenter og vagtcentral (AMK-vagtcentralen). Det betyder, at Akuttelefonen 1813 med visitation til akutmodtagelser samt den tidligere lægevagtfunktion, visitationen af de

sundhedsfaglige 112-opkald, den tekniske disponering af ambulancer, akutlægebiler, akuthelikopter, den liggende sygetransport og det psykiatriske akutberedskab skal varetages herfra.

Store skærme viser den aktuelle ventetid og antal opkald i kø. Mens vi er der, er den gennemsnitlige ventetid på at komme i kontakt med en sygeplejerske 33 sekunder, og der er fire opkald i kø. Der er noget længere ventetid for at komme i kontakt med en læge.

Hovedet holdes koldt

Andre gange har tallene set helt anderledes ud, men så gælder det om at holde hovedet koldt, siger Dorte Grønning Simonsen:

»Vi gør meget ud af, at vi bevarer fokus på høj kvalitet og den service, der skal ud. Vi bliver målt på ventetiden, men det er det faglige fokus, det handler om,« siger hun og fortsætter: »For mig er skærmene et arbejdsredskab, der minder mig om, hvorfor vi er her,« siger hun.

Læger og sygeplejersker sidder i øer, hvor de nemt kan spørge hinanden til råds. Lidt afsides sidder en mandlig læge i 40'erne. Han er speciallæge i ortopædkirurgi, men ønsker ikke at få sit navn frem i denne artikel. Og det skyldes ikke, at han skammer sig over sit job:

»Jeg er så overbevist i min argumentation, men jeg gider ikke, at der er nogen i periferien af min bekendtskabskreds, der skal sige, at jeg er en skruebrækker,« siger han.

Lægen er en af de personer, der har arbejdet meget i 1813 i ordningens første halvanden måned. Han begynder nyt job i marts og tænkte, at det ville være en god investering at komme godt ind i vagtarbejdet i 1813 fra begyndelsen af. På den måde ville det nok være nemmere efterfølgende at tage en vagt i ny og næ. Han har tidligere arbejdet i lægevagten i Sverige, men er ikke i tvivl om, at 1813 er den bedste løsning for patienterne:

»Jeg er slet ikke i tvivl om, at det her kommer til at fungere, og jeg håber, at det medfører et opgør med primærsektoren,« siger han og fortsætter:

»Jeg mener ikke, at man kan levere ordentligt lægearbejde og samtidig være provisionslønnet. Når jeg taler med patienterne, er de overraskede over, hvor lang tid jeg har tid til at tale med dem. Måske har lægerne nået flere patienter i den gamle lægevagt, men er det kvalitet?,« spørger han.

Dagens Medicin: Mener du, at du kan finde ud af at arbejde her, når du ikke har en baggrund som speciallæge i almen medicin?

»Ja, det mener jeg godt, at jeg kan,« forsikrer han og fortsætter:

»Jeg har erfaring i at se kliniske billeder, og så har jeg en uddannelse som basislæge,« siger han.

»Jeg kunne ikke sidde i en praksis og tage mig af forebyggelse og kronikere. Men det skal jeg jo heller ikke her,« siger han.

Det er gennemgående for de ansatte, at de har en tro på, at den behandling, de giver patienterne, er bedre, når de ikke skal udføre akkordarbejde.

Anette R. Kjeldsen, sygeplejerske på 1813, mener, at det giver bedre tid til at fordybe sig i patienterne:

»Når vi ikke bliver betalt pr. ydelse, er vi mere engagerede. Vi tager os tid, også når det gælder de psykisk syge patienter,« siger hun.

Ingen nyuddannede

Som sygeplejerske er hun træt af at høre, at hun ikke skulle være fagligt kvalificeret til at bestride jobbet.

»Det er topkompetente mennesker, der arbejder her. Der er ingen nyuddannede. Kig rundt — det er guldet, der sidder her med mange års erfaring,« siger Anette R. Kjeldsen.

Over de seneste dage har flere af personalet hørt fra patienterne, at de har fået at vide af deres egen læge, at de skal ringe til 1813, selvom det er i lægens åbningstid.

Klokken er tæt på 18, men Freddy Lippert er fortsat på arbejde.

1813 bruges som aflastning

Han ved ikke, om det skyldes, at lægerne har misforstået, hvornår patienterne skal ringe til 1813, eller om det drejer sig om noget andet:

»Måske er der læger, der tror, at de ikke længere kan henvise til videre behandling på en akutmodtagelse eller indlægge, som de plejer. Det kan de godt. For nogle praktiserende læger tror jeg også, at det handler om, at de bruger 1813 som aflastning. Det er ikke meningen, men vi siger det ikke til patienterne. Vi henviser venligt til egen læge, men det er vigtigt, at patienterne ikke bliver kastebold i denne sag,« siger Freddy Lippert.

Af den grund er man begyndt at registrere, hver gang patienterne siger, at de ikke kan komme i kontakt med egen læge.

Løgn, løgn, løgn

For Freddy Lippert har der været mere arbejde i den første halvanden måneds tid, end han havde troet.

Han ser ikke træt ud. Men det er han. Træt af at læse historier, der ikke passer: »Der har været historier om, at 1813 har medført flere opkald og meget lange ventetider til vores 112. Det er løgn, løgn, løgn. Ventetiden i januar var på fire sekunder. I de tre foregående måneder var den på fem,« siger Freddy Lippert.

»Der har også været historier om, at ambulanceresponstiderne er blevet længere. De er i januar 25 sekunder kortere end foregående måneder. Det er en ret stor forbedring,« siger han. De mange historier har dog ikke fået ham til at tvivle på hele set-uppet: »Jeg er overbevist om, at det er den rette løsning. Jeg har siddet med i en arbejdsgruppe under WHO, som har set på akutberedskaber og vagtordninger i forskellige lande, og i mange lande er det meget fragmenteret og uden sammenhæng. Denne ordning er anderledes,« siger Freddy Lippert.

'Chikanelægerne'

Hele miseren om chikanelægerne har fyldt hos de ansatte på 1813. Mange har haft mærkelige opkald eller har oplevet at blive udspurgt om forskellige lægelige problemstillinger. Der er også teorier blandt de ansatte om, at de praktiserende læger pønser på nye måder at besværliggøre arbejdet i 1813.

Men det ændrer ikke på, at der fortsat er plads til de praktiserende læger i 1813. De læger, der er ansat nu, arbejder meget for at dække alle vagterne.

»Langt de fleste praktiserende læger er dygtige og ordentlige læger, og jeg gør meget ud af blandt vores personale, at det ikke er de få, som skal tegne billedet af den samlede gruppe af alment praktiserende læger. Det er vigtigt for os at have et godt samarbejde med almen praksis. Vi får heldigvis hele tiden nye ansøgninger fra læger, og vi ansætter også læger. Men vi håber, at

samarbejdet mellem de praktiserende læger og Region Hovedstaden snart kan blive bedre, for vi vil gerne have flere praktiserende læger,« siger Freddy Lippert.

Derfor inviterer regionen også læger til åbent hus de næste torsdage i håb om, at der er flere læger med speciale i almen medicin eller med lægevagts erfaring, som kunne tænke sig at blive en del af 1813.

Mette Boysen
meb@dagensmedicin.dk