

KAN SJUKVÅRDEN LÄRA NÅGOT AV INDUSTRIEN?

Läs början i nr 51–52/95! Vad hände sedan?

Vad är det värdefullaste en människa har? Frågan är nästan enfaldig – det är naturligtvis den egna hälsan, den egna kroppen. Då är väl utvecklade kvalitetssystem det minsta man kan begära hos den organisation som åtar sig reparationsarbeten. Kunden (patienten) är naturligtvis sjukvårdens viktigaste person. Personalens ambition är följdriktigt att tillfredsställa kundens krav och förväntningar, eller hur?

Sanningens ögonblick närmar sig. Sjukvårdaren kör med raska steg sjukhussängen genom de långa korridorerna. Målet är operationsrummet. Jag känner en lugn tillförsikt, jag har valt läkare och sjukhus – det är nu den negativa utvecklingen skall vändas.

Lugnt och fint sätter narkosläkaren ryggmärgsbedövningen, droppen kopplas på, jag ligger på sidan på operationsbordet. En svag oro – kommer allt att fungera?

Vad nu då – klockan på väggen visar 16.40, jag känner mig förbluffad, häpen, ertappad på något sätt. Det första jag reagerar på, i ett disigt uppvaknande, är klockan.

Jag skulle ju få en konstgjord höftled insatt, och sist jag såg på klockan var den ca 12.20. Det sista jag minns var förberedelser för operationen. Det har blivit ett »svart hål» i tiden, på 4 timmar och 20 min.

På något märkligt sätt känns det som om jag missat min egen höftledsplastik. Operationen är redan klar. Nu är det vägen tillbaka till livskvaliteten som gäller – läkning och rehabilitering.

Lita till egna krafter

Nu med några veckors perspektiv, har jag lärt mig ett och annat. Tydligen

Författare

BERNT BLOMGREN
ingenjör, Skövde.

gick operationen helt perfekt, inga komplikationer, och benen verkar lika långa. Hur hållbar protes och dess fastsättning är kan jag inte ha någon uppfattning om, ännu.

Jag valde Varbergs sjukhus och läkare efter kvalitetskriterier. Såvitt jag kan bedöma har operationslaget gjort ett utmärkt arbete. Jag har insett att det stora arbetet får jag göra själv, utan sjukhus och yrkesskicklig personal. Denna dagliga och inte minst nattliga möda:

Att ligga på ryggen (mycket ovan) i sängen och försöka sova. Att genomföra de enkla gymnastikövningar som jag fått sjukgymnastens order att göra. Att göra promenader i omgivningen, försiktigt utan att belasta höften för mycket.

Att försöka sitta något så när bekvämt utan att äventyra höften. Den kan ju hoppa ur led om jag inte är försiktig, säger läkaren. Sitta har varit besvärligt att göra mer än en liten stund åt gången.

Att ligga omgivningen till last, med allt jag inte kan göra, när båda händerna är upptagna av kryckor. Faktiskt, riktigt besvärande att vara så beroende av andra. Att stå ut med långtråkigheten av rehabilitering, väntan och åter väntan.

På grund av egen aktivitet hade jag ganska klart för mig vad som väntade,

DEBATT

”En något förvånande upptäckt är bristen på helhetstänkande. Var och en sköter sitt lilla revir inom sjukvårdsproduktionen, men vem tar ansvar för hela patienten? Ingen såvitt jag kan förstå.”

så för egen del var jag förberedd på att månaderna efter operationen kräver stor varsamhet med det opererade benet. Starka armar har varit en stor tillgång, främst när det gäller att gå med kryckor och annan förflyttning.

En hyfsad allmänkondition före operation gör livet betydligt lättare, det inser jag nu. Det gamla skämtet, att man måste vara ganska frisk för att klara sjukvården, innehåller nog en del sanning.

TQM eller vad?

En något förvånande upptäckt är bristen på helhetstänkande. Var och en sköter sitt lilla revir inom sjukvårdspro-



ILLUSTRATION: FOLKE NORDLINDER

duktionen, men vem tar ansvar för hela patienten? Ingen såvitt jag kan förstå.

Om vi ser patientens situation som en process: problem-diagnos-åtgärdsförslag-väntetid/förberedelse-inläggning-åtgärd-vård-rehabilitering-återbesök-friskskrivning, så tar ingen helhetsansvaret för kedjan.

Patienten har hela tiden själv ansvaret för att kedjan fungerar och för att skaffa sig information och ta initiativ. Det går nog bra om patienten är något så när frisk, men hur fungerar det annars?

Någon i sjukvårdsproduktionen borde ha ansvaret för att patientens krav och förväntningar tillgodoses i ett helhetsperspektiv. Förmodligen har inte bara patienten utan också skattebetalarna mycket att vinna på en mer sammanhållen process med fokus på patienten (kunden).

Av skadan blir man vis

Efter natten på uppvakningen, gick resan tillbaka till avdelningen. Kände mig förvånansvärt pigg, trots ryggläge i sängen. Med ett obotligt intresse för kvalitet och effektivitet kunde jag naturligtvis inte hejda mig, jag måste bara analysera situationen. Tyvärr blir perspektivet starkt begränsat när jag bara har mig själv och utsikten från min säng.

»Kunden i centrum» – patienten i centrum för servicen. Kan just undra om jag är del i det nav som hela vårdapparaten cirkulerar omkring?

Förresten, är det fel på mig eller sängen, jag är ju alldeles blöt på ryggen, och kliar gör det. Plastfolie under lakanet – det måste vara något galet. Jag tycker på den lilla röda knappen och vips kommer en rar och förstående människa till min undsättning.

Men tyvärr – plasten skall vara där, den skyddar madrassen. Torra lakan och en torr tröja får jag omedelbart, samt salva på de kliande kvisslor jag fått på ryggen.

Trots illistiga försök från min sida lyckades jag inte övertala någon att ta bort plasten. Jag tycker att sjukhusadministratörerna borde prova plastfolie i den egna sängen någon gång. För inte kan väl någon läkare vara skyldig?

Bättre för ekonomin – och patienten!

Varför har man inte löst detta relativt enkla hygienproblem på ett mer ekonomiskt och kundrelaterat sätt? Plastfolien tror jag blir mycket dyr att använda, samtidigt som kunden behandlas onödigt illa. Den stackars personalen fick använda mycket av sin begränsade tid till att byta lakan och kläder på mig – lakan som sedan måste tvättas, ett onödigt slöseri med resurser.

En annan upptäckt var hur illa anpas-

sade vårdrummen var för sitt ändamål. Arkitekten hade nog inte en aning om vilka utrymmen som behövdes för att rationellt kunna ta hand om nyopererade höftledspatienter.

Tillsammans skapade denna dåligt planerade lokal mycket extra och alldeles onödigt arbete för personalen, samtidigt som det gjorde allt besvärligare för patienten (kunden).

Visst går det !

Funderingen i min tidigare artikel, om möjligen sjukvården har något att lära av industrin, har övergått till viss-het. Sjukvården har massor att lära, inte minst av industrin.

Beträffande den tekniska kvaliteten tror jag fortfarande att jag valt rätt. Operationslaget gjorde så vitt jag kan bedöma ett ypperligt arbete, personalen tog hand om mig på ett underbart sätt. Man gjorde verkligen sitt bästa utifrån rådande omständigheter.

Men beträffande verksamhetsstyrning och produktionsutrustning finns mycket att fundera över. Det är troligen inte kundtillfredsställelse som är fokus för allas uppmärksamhet.

Om min kritik är riktig och allmänt giltig skapar det stora möjligheter för svensk sjukvård. Det finns alternativ till alla neddragningar och stängda avdelningar.

Arbeta smart och kundtillvänt!

Med ett utvecklat ledarskap kan mycket resurser frigöras endast genom att arbeta smartare och fokusera intresset på kundtillfredsställelse. Sjukvården kan utvecklas samtidigt som kostnaderna sjunker. »Kaizen» (ständiga förbättringar) och »rätt från början» är kraftfulla verktyg som kan minska kostnaderna inom sjukvården.

Att organisera sig som en modern flödesorganisation skulle nästan helt få bort dessa ständiga väntetider, något som även minskar kostnader. Kanhända ligger det gamla tradition i att patienter ska vänta.

Jag är övertygad om att många av de kostnadsdrivande faktorer som onödigtvis belastar sjukvården är väl kända av personalen, men vem frågar dem? Kanske är det så att den byråkratiska överbyggnaden ännu inte upptäckt att kvalitetstekniken öppnar vägen mot framtiden.

QUL – Kvalitetsutmärkelsen Svensk Hälso- och Sjukvård, kan bli det initiativ som öppnar ögonen. Vinsterna kunde lämpligen användas till att höja servicenivån i sjukvårdsproduktionen, och inte bara till budgetneddragningar. Men hur är det med sjukvårdens belöningssystem – är det kundtillfredsställelse som belönas? •

TILLVÄXT



FAKTORER

Särtryck av en serie i Läkartidningen 1995

Alla kroppens celler reagerar på olika signalämnen i omgivningen, ämnen som styr deras fundamentala livsprocesser.

Dessa ämnen kallas kollektivt tillväxtfaktorer. En serie i Läkartidningen 1995 om dem speglar tendenser i dagens medicinska forskning och pekar på några tillämpningsområden.

Området är i början av en snabb utveckling och många produkter är under utprovning för klinisk användning.

Häftet omfattar 12 artiklar på sammanlagt 56 sidor + färgomslag. Priset är 90 kronor. Vid köp av 11–50 ex 82 kronor, vid högre upplagor 77 kronor/exemplar.

Beställer härmed

..... ex Tillväxtfaktorer

.....
Namn

.....
Adress

.....
Postnummer/Postadress

.....
Insändes till Läkartidningen,
Box 5603, 114 86 Stockholm

Märk gärna kuvertet
»Tillväxtfaktorer»

Telefax: 08-20 76 19