

# Kvalitet i tid og rom

## Bedre service med kort dag

Kortere arbeidstid og utstyr på deling gir bedre service, mener tannlege Leif Borg. Han og kollega Stig Fässberg deler dagen i sekstimersskift. Ordningen innebærer også nye arbeidsoppgaver for tannhelsesekretærene.

**N**aturvitenskapen slo tidlig fast at skillet mellom tid og rom er et av menneskets eksistensielle grunnvilkår. På privatklinikken Möln-dals Tandhjälsvård utenfor Göteborg har tannlegene Borg og Fässberg gjort sin egen tolkning. De deler både rom og tid på tvers av arbeidsdagen, og får dermed bedre pasientservice og mer fritid.

– I dag har vi åpent lenger, men vi har også økt effektiviteten i behandlingene. For å få dette til har vi gått ned i arbeidstid, sier tannlege Leif Borg. For å få regnestykket til å gå opp, har han og kollegaen Stig Fässberg tatt i bruk flere ukonvensjonelle metoder. Istedenfor å arbeide dagtid og samtidig, ved siden av hverandre, bruker de hverandres kontorer. Tiden deler de opp i formiddags- og ettermiddagsskift. Klinikken er åpen mellom 7 og 19, og vaktskifte skjer klokken 13. Hver tannlege får seks timer total pasienttid, og arbeidsskjemaet følges av både tannhelsesekretærer, tannpleiere og resepsjonister.

I samfunnsdebatten har seks timers arbeidsdag lenge vært diskutert som en måte å få ned syketallene på, men det er ikke arbeidsmiljøet som har fått Fässberg og Borg til å legge om rutineene.

– Sykefraværet har aldri vært et stort problem for oss, sier Leif Borg. Her har kortere arbeidsdag i stedet blitt et verktøy for effektivisering og økt tilgjengelighet.

### «Solo group»

De to teamene arbeider i dag etter den amerikanske «solo group»-metoden som innebærer skiftgang i samme lokaler og med delt utstyr. Tannlegene



har selvstendige behandlingsøkonomier, metoder og journalføring. Metoden gir en bedre utnyttelse av lokaler, spesialutstyr og personalressurser enn ved en tradisjonell klinikk, der alle jobber parallelt. Konseptet krever imidlertid mer personell og flere pasienter for at økonomien skal fungere, men ifølge Leif Borg er ikke det et stort problem. At overskuddet for øyeblikket ikke er stort, er mest en følge av investeringene i forbindelse med omleggingen.

– Halve poenget med denne ordningen har vært å holde utgiftene for lokaler og utstyr nede. Vi får en bedre utnyttelse av ressursene, og det rekker for å dekke merutgiftene, sier han. Den andre halvdelens består av økt livskvalitet. Tid er penger, og mer fritid kan utgjøre en del av lønnen mener Borg og Fässberg.

– For oss har økt fritid og et roligere arbeidsskjema alltid vært et stort argument, sier Leif Borg.

I samme trappeoppgang ligger Caremas private legesenter. Der ble legene og sykepleierne tidligere i vinter så inspirert av tannlegene at også de gikk over til seks timers arbeidsdag i to skift, etter å ha ansatt et par nye medarbei-



Den største fordelen med skiftordningen er at man begrenser arbeidstiden, mener tannlegene Stig Fässberg, t.v., og Leif Borg. Bildet til venstre: Tannlege Leif Borg og Maria Wadi.

dere. For Caremas administrerende direktør Lasse Källström har sekstimersdagen blitt et effektivt verktøy i en bransje som sliter med lav tilgjengelighet.

– Ved å fordele personalet på to kortere skift åpner vi opp legesenteret, kapper køene, får flere pasienter og øker inntektene. At de ansatte legene og sykepleierne blir gladere, er en ren bonus, sier han.

### Modifisert sekstimersdag

På tannklinikken er den største fordelen med ordningen at den hjelper tannlegene med å begrense arbeidstiden. Stig Fässberg og Leif Borg er klinikkens hovedeiere, mens de ansattes arbeidstid er regulert av lover og avtaler. Arbeidsdagen består imidlertid ofte av mye mer enn tenner for en tannlege. – Den totale arbeidstiden har en tendens til å skli ut, sier Leif Borg.

Da klinikken ble startet for femten år siden, brukte hver tannlege rundt 45 timer i uken på pasienter, noe som lett ble til 65–70 timer total arbeidstid. Etter hvert ble pasienttimene færre, men aldri under 38–40 timer per uke, eller 60 timer totalt.



Det tette samarbeidet krever planlegging, men gir bedre kvalitet, helhetssyn og økt sikkerhet.

Det er kun det siste året Fässlberg og Borg har avløst hverandre etter «solo group»-metoden, og fremdeles er sekstimersdagen bare et abstrakt begrep. Pasienttiden per tannlege ligger riktig nok under 30 timer i uken (fredager stenger de litt tidligere), men etter at medarbeiderne har gått hjem, gjenstår minst ti timers arbeid per uke. Alt fra terapiplanlegging og epikriser til journalføring og administrasjon må pløyes unna når pasientstolen er tom.

– Det betyr likevel at jeg har gått betydelig ned i arbeidstid. Og det er jo morsomt å kunne si at jeg har seks timers arbeidsdag, selv om det blir en del overtid på kontoret, ler Leif Borg.

#### Tid og rom

Klinikken har seks rom. Fire av dem brukes av de to hovedteamene til Fässlberg

og Borg. Den som er på jobb arbeider med fire tannpleiere eller tannhelsesekretærer, i tillegg til en egen resepsjonist som følger teamets arbeidstider. Noen dager begynner man tidlig, andre dager sent.

Tannpleierne og tannhelsesekretærene forbereder pasientene i opp til fire rom samtidig. Tannlegen besøker deretter rommene på kryss og tvers etter et skjema basert på behov og behandling. Han utfører sin behandling og går videre til neste rom, der en ny pasient er forberedt av en annen tannpleier.

– På denne måten hjelper tannlegen til på fire rom samtidig, men har ikke selv ansvaret for pasienten, sier Leif Borg, samtidig som han småprater med Annelie Wickgren som ligger og venter på en rotfylling.

– Ved behov setter vi av litt ekstra tid

#### Pluss og minus med sekstimersskift

##### Positivt

- Lengre åpningstid gir bedre service
- Økt kapasitet
- Lavere faste kostnader per tannlege-team
- Kortere arbeidsdag gir kvikkere personale
- Delte arbeidsoppgaver gir økt kompetanse
- Mer fritid

##### Negativt

- Større sårbarhet ved sykdom
- Planlegging og skjemaletting blir mer komplisert
- Økt slitasje på utstyr og lokaler
- Skiftgang påvirker privatlivet

for å gå gjennom økonomi og terapi med pasienten. Han mener at en av «solo group»-modellens fordeler er at man alltid er minst to om ansvaret for behandlingen. Begge, både Leif Borg og Stig Fässlberg, bruker en delegert arbeidsmetode der sekretærene og tannpleierne utfører mange av tannlegens tradisjonelle arbeidsoppgaver. Det tette samarbeidet gir bedre kvalitet, helhetssyn og økt sikkerhet. Samtidig har det utvidet tannhelsesekretærens og tannpleierens rolle, og gjort den tydeligere.

#### Krever volum

Allerede for ti år siden forsøkte Fässlberg og Borg å gjennomføre to skift og sekstimersdag. Erfaringen den gang ble at klinikken hadde for dårlig belegg og for lite personale.

– Det eneste som skjedde var at inntektene sank og stresset økte, sier Leif Borg. Derfor har det tatt sin tid å finne frem til dagens modell, men ikke minst til de medarbeidere man skal jobbe sammen med. Siden sist sommer har tannlegene Carl Magnus Bergström og Katarina Klčovansky kjøpt seg inn i firmaet. Deres to mindre team bruker ett rom hver. Foreløpig inngår de ikke i hovedteamenes arbeidsfordeling, og kan derfor prøve sekstimersmodellen et par dager i uken etter eget forgodtbefinnende. På sikt er det meningen at de skal jobbe mer «solo group» mot hver-

andre, med skiftgang og i begge rommene samtidig, tror Leif Borg.

Carl Magnus Bergström trekker litt på det og vet ikke om han ville trives med like mange rom som Leif og Stig.

– Det var jo dette med livskvalitet, da. Jeg trives kanskje med litt færre pasienter, og med å gi hver pasient litt mer tid. Det betyr kanskje en blanding av «solo group» og vanlige arbeidsdager, sier han.

Rullerende skift betyr imidlertid at privatlivet påvirkes mye, mener tannpleier Maria Wadi. Nye rutiner på jobben krever nye rutiner hjemme, og hennes mann har måttet finne seg i å tilpasse sine treningstider i innebandy.

– Sekstimersdag med to skift får raskt en dimensjon langt utenfor arbeidsplassen, men slik er det jo selvsagt for alle som jobber skift uansett bransje, sier hun.

Leif Borg tror at grunnen til at så få arbeidsplasser bruker sekstimersmodellen er at det er krevende å sette seg inn i opplegget. Som klinikkleder skal man dessuten ha god evne til organisering, og dessuten like slikt som kan utfordre tryggheten.

– Hver dag og hvert moment må være nøye gjennomtenkt. Fungerende rutiner og god organisering gjør at man går i færre feller og slipper stress, sier han. Det er blitt midt i avløsningen. Før

nye pasienter fyller stolene skal allmøtet bestemme om klinikken skal gå over fra rullerende til faste skift dager. Hvorvidt man overhodet skal fortsette med skiftgang og kortere dager er ikke en gang oppført på dagsorden.

– Det spørsmålet tror jeg aldri har vært oppe til avstemming. Selvsagt fortsetter vi, sier Maria Wadi.

*Tekst og foto: Morten Valestrand*