

Helse- og omsorgsdepartementet

Pb. 8011 Dep.
0030 OSLO

Deres ref:

Vår ref: 2012-0050

Oslo, 21.03.2012

Svar på høring - fastlegeforskriften

Norsk Helsesekretærforbund (NHSF) organiserer om lag 5000 helsesekretærer i privat og offentlig helsetjeneste, herunder både på sykehus og fastlegekontor. Vi viser til overnevnte høring og vil knytte følgende kommentarer til forslaget:

Helsesekretærene som jobber på fastlegekontor er opptatt av kvalitet, service og samhandling. Dette er svært viktig for å få et legesenter til å fungere.

Helsesekretæren er den første pasienten treffer både på telefon og på legesenteret. Yrkesgruppen kjenner pasientene godt og har daglig bred kontakt med kommunens innbyggere. Norsk Helsesekretærforbund har også merket seg at befolkningens krav til tilgjengelighet og service har økt. Dette gjør arbeidspresset større.

Arbeidsmiljøundersøkelse blant helsesekretærer

Høsten 2010 gjennomførte Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) på oppdrag fra Delta/NHSF en stor arbeidsmiljøundersøkelse blant helsesekretærer på legesenter. *Faste grep om helse i hektisk kontor – En undersøkelse av helsesekretærenes arbeidsforhold ved fastlegekontor. (AFI- notatt 14/2010) ble utført av forsker Kristin Reichborn-Kjennerud. Den bekreftet at våre medlemmer har en hektisk hverdag. Undersøkelsen viste bl.a. at det mange steder ikke er rom for flere arbeidsoppgaver uten økte stillingsstørrelser eller flere stillinger.*

Undersøkelsen viste for øvrig at helsesekretærene trivs i jobben til tross for lav lønn, til tider stresspreget arbeid, mangelfull opplæring osv. Vi antar at dette er fordi yrket er spennende og variert.

Tilgjengelighet

Helsesekretærene tilbringer mye av dagen i telefonen. God tilgjengelighet er viktig. Ofte er det lange køer for å komme i gjennom, og pasientene klager på lang ventetid på telefonen. Det kan virke som om bemanningen er for lav i forhold til antall pasienter på listen og pågang av telefoner. Vi er usikre på om nye ordninger som timebestilling på E-post, sms og "Time samme dag" vil frigjøre tid for helsesekretærene. Arbeidsoppgavene blir bare flyttet et annet sted.

Når revidert fastlegeforskrift sier at tilgjengelighet og service er viktig, og at dette skal prioriteres, må det tas høyde for at det er økonomi til å ansette flere helsesekretærer der det er nødvendig. Slik det er nå, er det ingen norm for hvor mange helsesekretærer det skal være ansatt per lege eller listelengde.

Norsk helsesekretærforbund mener at det må gjøres noe i forhold til dette for at kommunenes befolkning skal få nødvendig hjelp og oppleve at fastlegen er tilgjengelig.

Nye krav til fastlegen utenfor legesenteret

Ved at legene pålegges mer møtevirksomhet, oppsøkende virksomhet, hjemmebesøk og pålagt kommunal tjeneste, vil de vil være mindre tilgjengelig på kontoret. Dette vil si at helsesekretærene fra tid til annen kan komme til å måtte bemanne legesenteret uten lege til stede. Pasientene vil allikevel komme til legesenteret for å ta blodprøver, hente resepter osv. Dette er oppgaver som løses fint uten at legen er tilstede, men på et legesenter dukker det også opp uforutsette hendelser, f. eks pasienter som kommer inn med skader, brystmerter osv.

Norsk Helsesekretærforbund ønsker å understreke viktigheten av å ha lege til stede så mye som mulig i åpningstiden. Pasienter som hører til på små legesentra eller solo-praksiser vil være mer utsatt for ikke å treffe legen på kontoret.

§23 Allmenne tilgjengelighetsbestemmelser

Om telefontilgjengeligheten er tilfredsstillende og pasientene slipper til med det samme når de har brukt for øyeblikkelig hjelp, så mener Norsk helsesekretærforbund at tilbud om konsultasjon innen 5 hverdager etter bestilling er godt nok. På denne måten beholder lege/helsesekretær mulighet til å gjøre egne prioriteringer av hvem som kan vente eksempelvis 2 dager, og hvem som kan vente 5 dager. Vi mener at dette vurderingsansvaret må ligge hos fastlegen. Hvis alle som ringer skal inn like fort, vil det bli vanskeligere å holde av timer til øyeblikkelig og halv-øyeblikkelig hjelp. Vi må beholde retten til å prioritere rundt hastegrad.

Oppsummering

Det er kommunen som har ansvar for fastlegeordningen og at denne fungerer over for kommunens befolkning. Tilgjengelighet og god pasientbehandling vil være overordnet. Her spiller helsesekretærene en viktig rolle. Hvis befolkningen skal oppleve ivaretagelse, service og tilgjengelighet så er vi helt avhengig av at legesenteret har tilgjengelig og tilstrekkelig personale.

NORSK HELSESEKRETÆRFORBUND


Gro Bengtson

Leder

Kopi: Delta – en arbeidstakerorganisasjon i YS