



*Eftirlit Landlæknisembættisins  
með heilbrigðisstofnunum*

*Vilborg Ingólfssdóttir  
yfirhjúkrunarfræðingur*

*9. maí 2003*



# Landlæknisembættið

Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990

Reglugerð um landlækni og  
Landlæknisembættið nr. 411/1973

Landlæknir hefur faglegt eftirlit með starfi og starfsaðstöðu heilbrigðisstétta, jafnt þeirra, sem starfa á heilbrigðisstofnunum og annarra

# Faglegt eftirlit landlæknis

- ➔ Umsagnir um starfsleyfi heilbrigðisstétta
- ➔ Tölfræðilegar upplýsingar
- ➔ Kvartanir og kærur
- ➔ Umsagnir um nýjar stofnanir og nýja þjónustu
- ➔ Formlegar athuganir og kannanir
- ➔ Athuganir í kjölfar ábendinga frá sjúklingum, starfsfólki, almenningi
- ➔ Athuganir að beiðni stjórnvalda

# Upplýsingar sem lagðar eru til grundvallar



- ➔ Tölulegar upplýsingar frá stofnuninni um þjónustu og starfsmenn
- ➔ Viðhorfskönnun meðal heilbrigðisstétta
- ➔ Skriflegar upplýsingar frá framkvæmdastjórn
- ➔ Könnun meðal þeirra sem sækja þjónustu heilsugæslunnar á einni viku
- ➔ Könnun meðal inniliggjandi sjúklinga í einn dag
- ➔ Kvartanir og kærur
- ➔ Fundur með framkvæmdastjórn



# Kannanir

- ➔ Innlendir og erlendir rannsóknir lagðar til grundvallar
- ➔ Innihald, orðalag og frágangur spurninga í viðhorfskönnun í samvinnu við Félagsvísindastofnun



# Viðhorfskönnun

## Spurningalisti

- ➔ Vinnuumhverfi
- ➔ Stjórnun stofnunar
- ➔ Gæði þjónustu
- ➔ Staðan nú miðað við fyrir 3 árum
- ➔ Kennsla og rannsóknir
- ➔ Ánægja með starf og aðbúnað
- ➔ Mikilvægi ákveðinna þátta í starfi og aðbúnaði
- ➔ Samtals 53 spurningar



# Vinnuumhverfi

## DÆMI

- ➔ Hvernig gengur að anna þeim verkefnum sem tilheyra starfinu
- ➔ Hve mikil áhrif viðkomandi hefur á það hvernig hann innir starf sitt af hendi
- ➔ Aðstaða til samtala við sjúklinga
- ➔ Starfs- og atvinnuöryggi
- ➔ Vinnuskilyrði og aðbúnað

# Stjórnun stofnunar og samskipti



## DÆMI

- ➔ Aðgangur að yfirmönnum
- ➔ Upplýsingar um að hverju er stefnt í mótun og uppbyggingu stofnunarinnar
- ➔ Möguleiki á að koma uppbyggilegri gagnrýni á framfæri
- ➔ Stjórnunarstíl yfirmanns
- ➔ Liðsheild



# Gæði þjónustunnar

- ➔ **DÆMI**
- ➔ Gangainnlagnir
- ➔ Hvernig gengur að fá sérfræðilegt álit fyrir sjúklinga
- ➔ Hvort sjúklingar eru útskrifaðir á eðlilegum tíma
- ➔ Um bráðaþjónustu
- ➔ Framkoma annarra við skjólstæðinga



# Kennsla og rannsóknir

## DÆMI

- ➔ Áhersla á kennslu
- ➔ Áhersla á vísindarannsóknir

# Þjónustukönnun á sjúkrahúsi



## DÆMI

- ➔ Móttökur á deild
- ➔ Upplýsingar um starfsemi deildar
- ➔ Samskipti við allt starfsfólk
- ➔ Undirbúningur og eftirmeðferð
- ➔ Upplýst samþykki
- ➔ Athugasemdir

# Þjónustukönnun á heilsugæslu

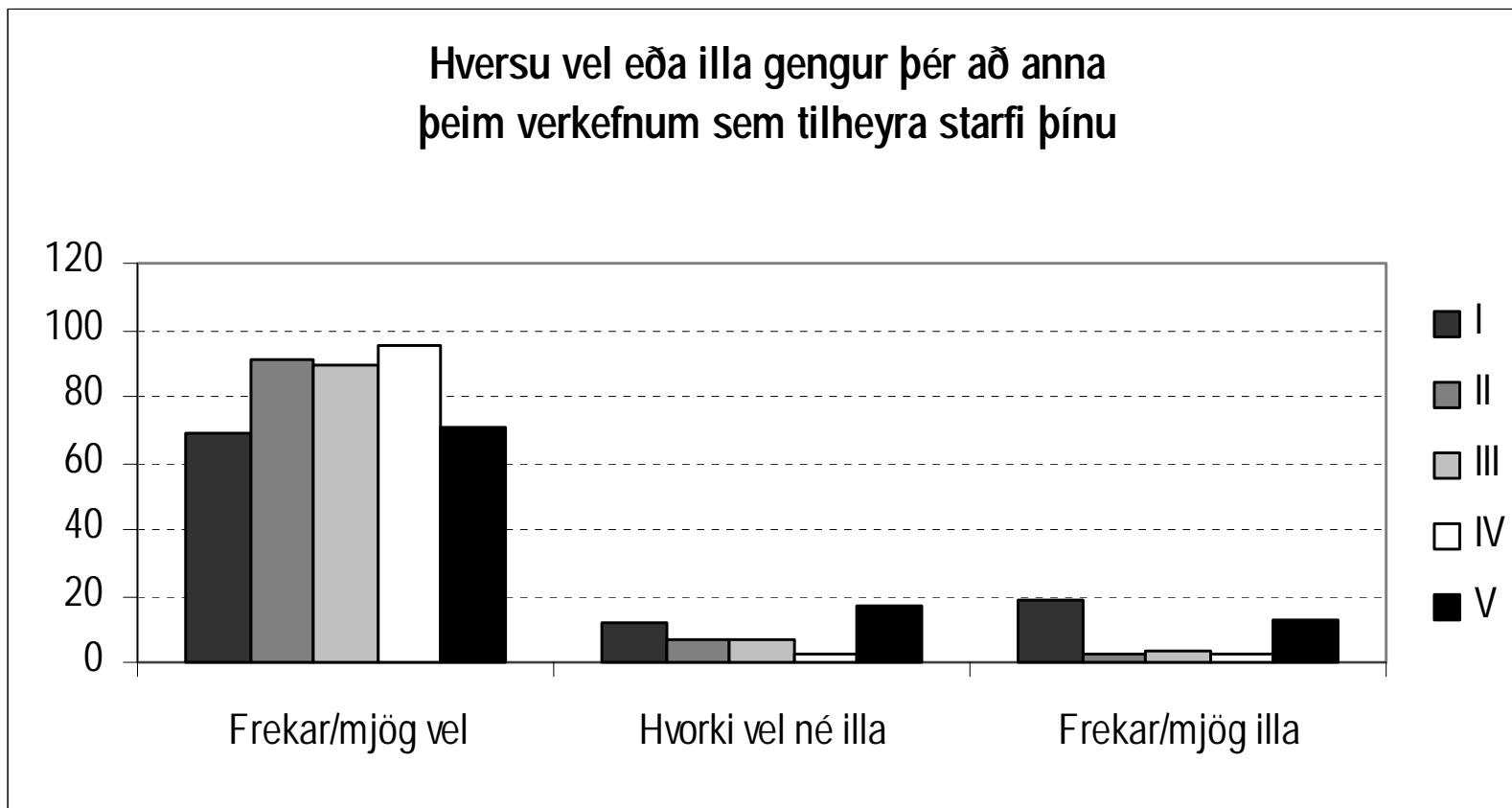


## DÆMI

- ➔ Hve langt liðið frá því tími var pantaður
- ➔ Hver leysti úr erindi
- ➔ Viðmót starfsfólks
- ➔ Úrlausn erindis
- ➔ Athugasemdir

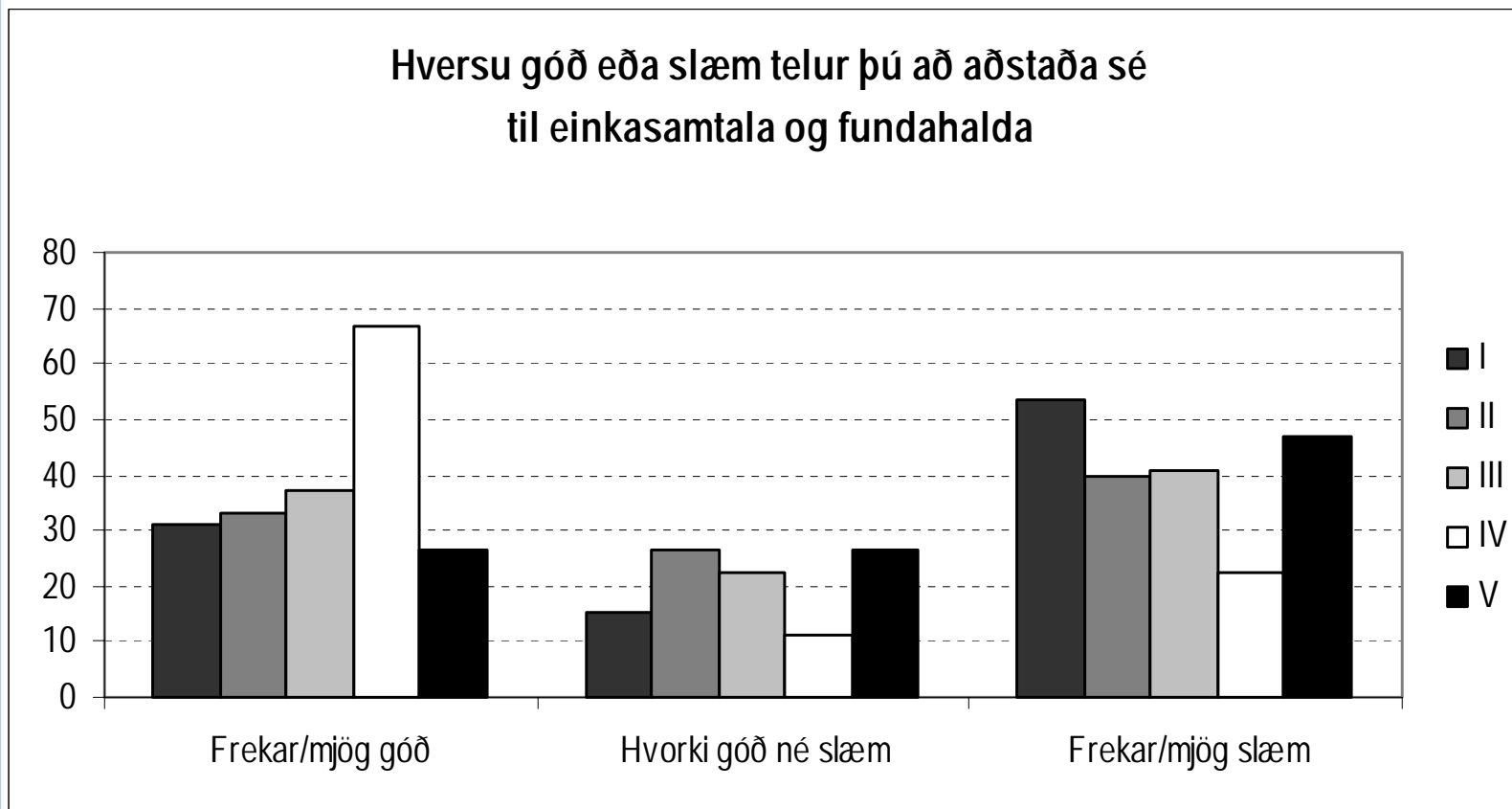


# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum





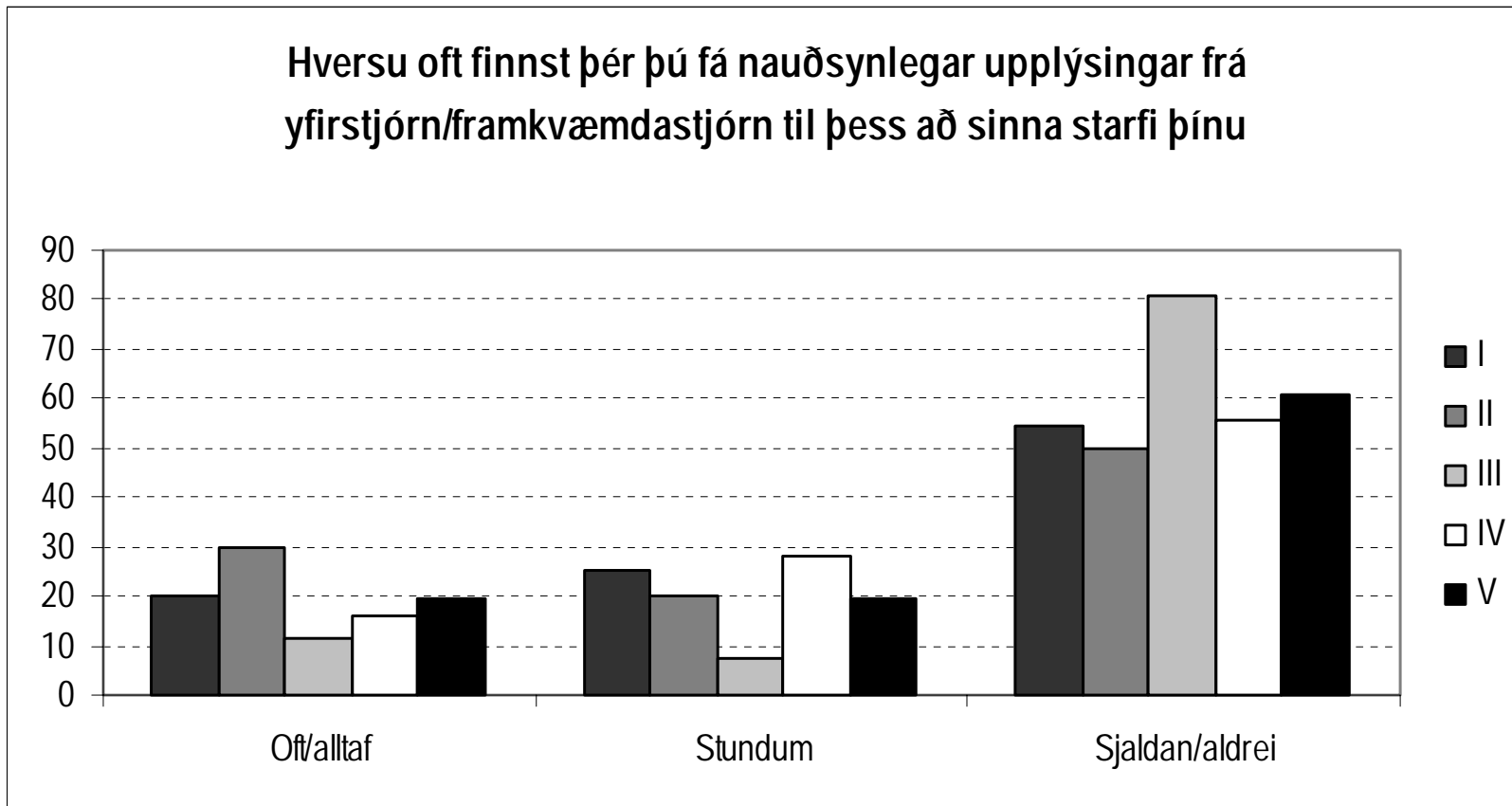
# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

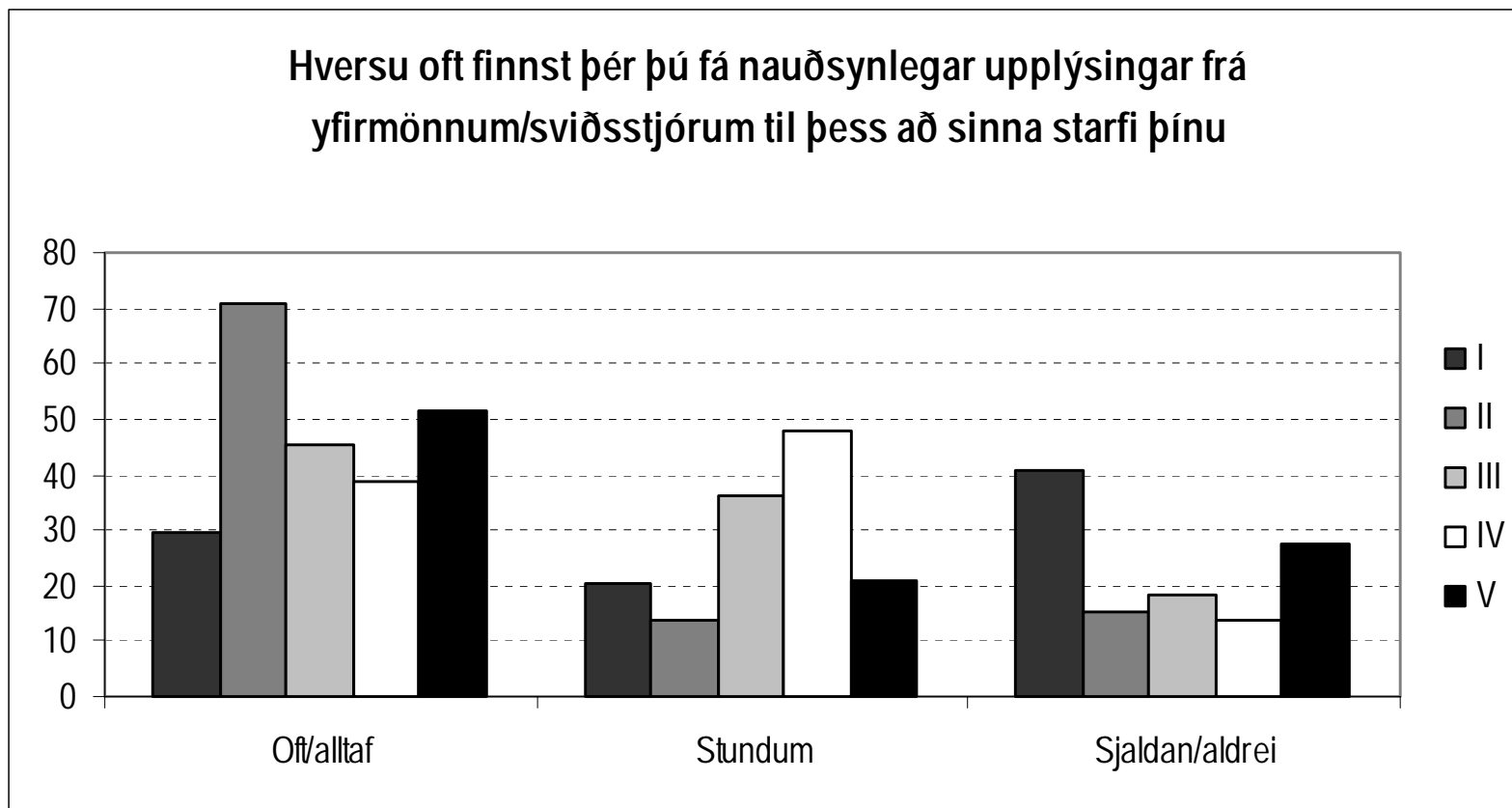
Hversu oft finnst þér þú fá nauðsynlegar upplýsingar frá yfirstjórn/framkvæmdastjórn til þess að sinna starfi þínu





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

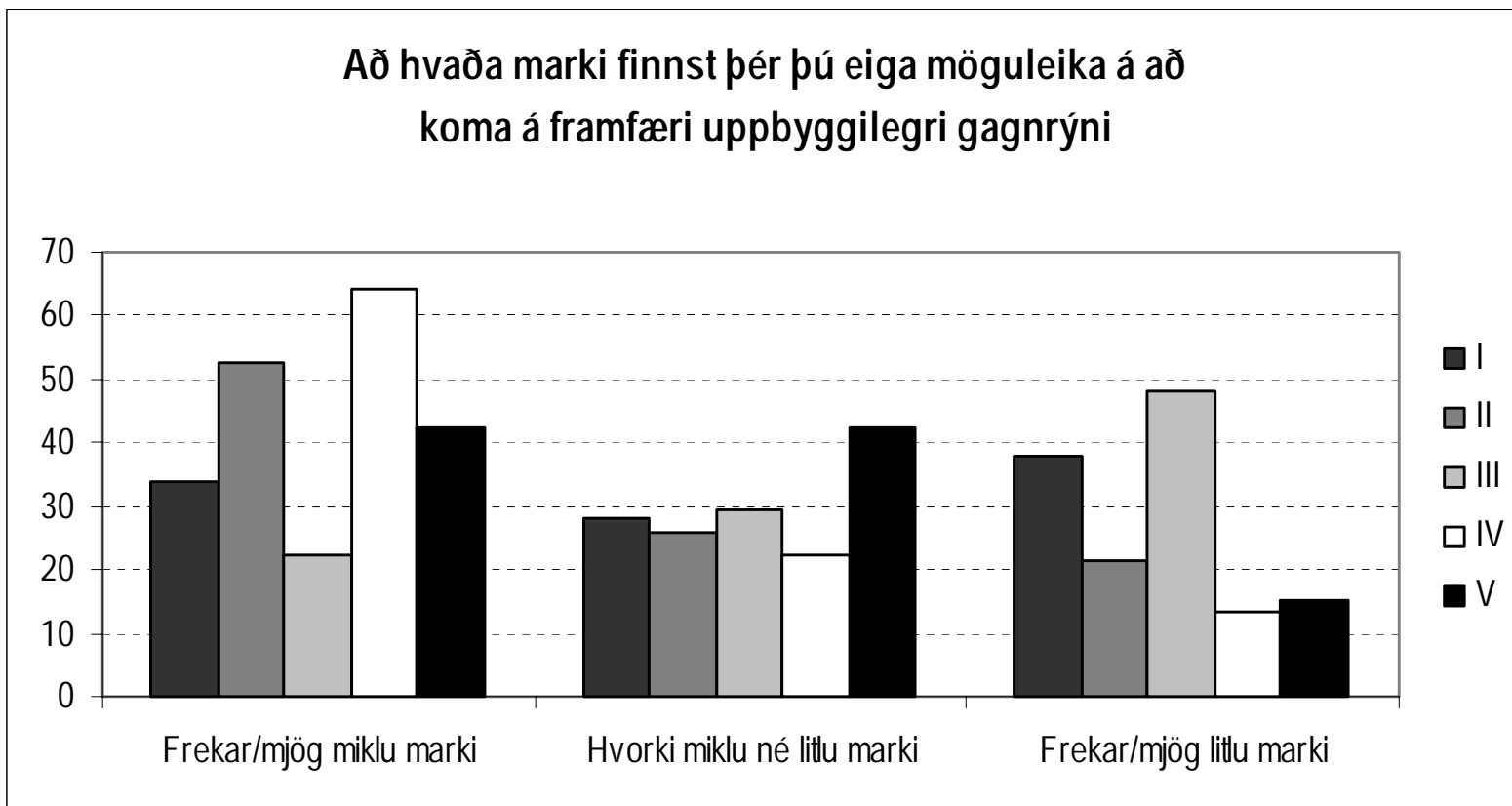
Hversu oft finnst þér þú fá nauðsynlegar upplýsingar frá yfirmönnum/sviðsstjórum til þess að sinna starfi þínu





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

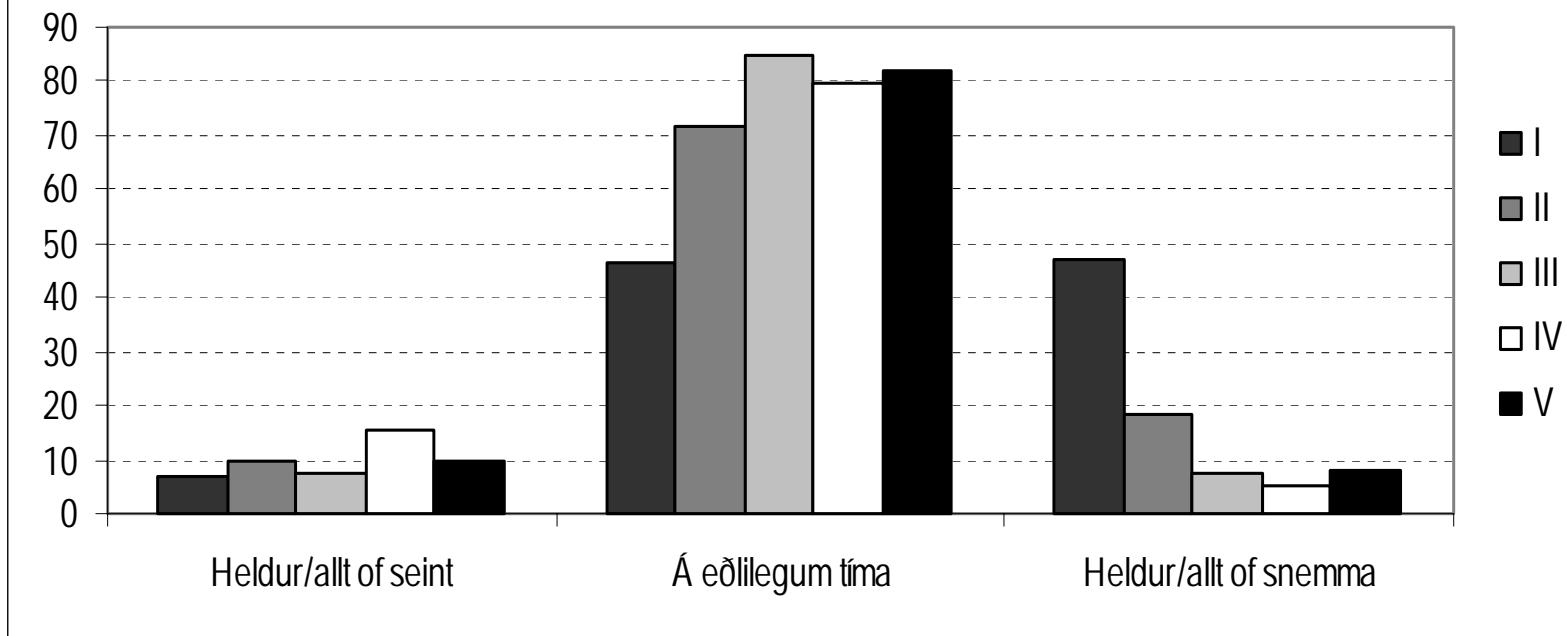
Að hvaða marki finnst þér þú eiga möguleika á að koma á framfæri uppbyggilegri gagnrýni





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

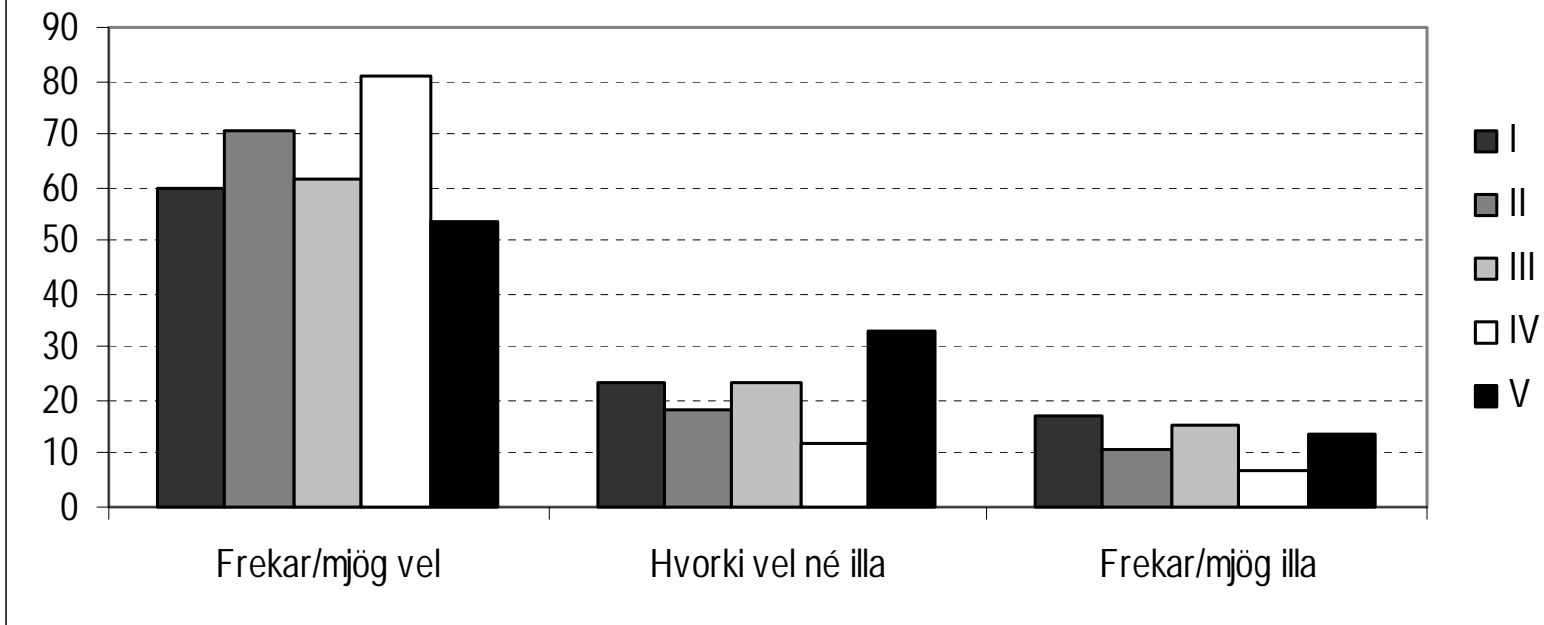
Telur þú að sjúklingar séu að jafnaði útskrifaðir  
of seint, of snemma eða á eðlilegum tíma





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

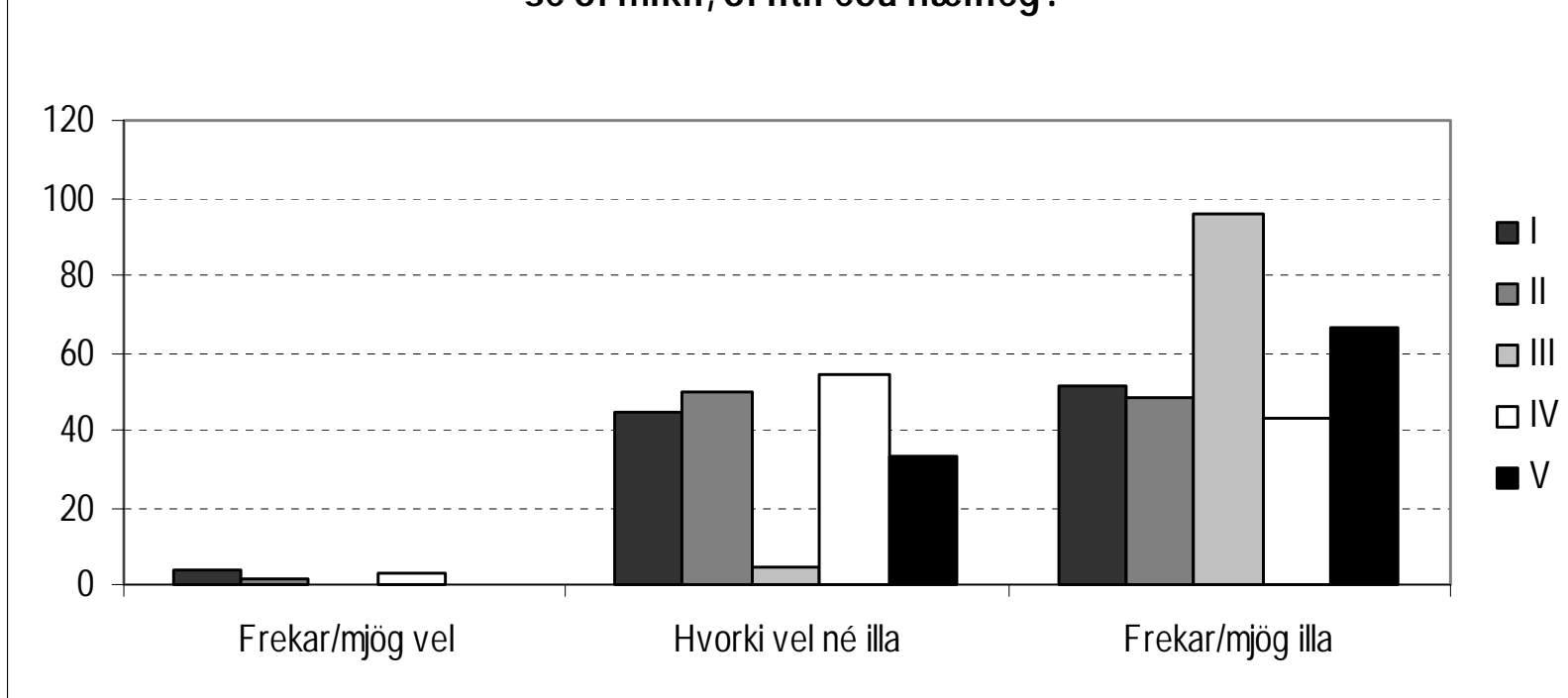
Hversu vel eða illa gengur að fá sérfræðilegt  
álit/ráðgjöf fyrir skjólstæðinga?





# Samanburður á niðurstöðum frá fimm stofnunum

Telur þú að áhersla á kennslu í daglegu starfi stofnunarinnar sé of mikil, of lítil eða hæfileg?



# Fundur með framkvæmdastjórn



- ➔ Marmkið/stefna/framtíðarsýn
- ➔ Skráning
- ➔ Ýmis öryggismál/tölvukerfi/eldveggir o.fl.
- ➔ Lækningatæki
- ➔ Hugmyndir/verkefni í fæðingu/þróunar og umbótaverkefni
- ➔ Styrkleikar
- ➔ Veikleikar
- ➔ Ógnanir
- ➔ Tækifæri
- ➔ Atriði sem tengjast svörun frá framkvæmdastjórn, viðhorfskönnun eða þjónustukönnunum



# Endurgjöf

- ➔ Bæði jákvæðir og neikvæðir
- ➔ Dæmi um tillögur til úrbóta
  - ➔ Starfsmannasamtöl eigi sér stað reglulega við allar stéttir
  - ➔ Fagfólk með sérþekkingu á geðheilbrigðismálum verði fengið til starfa
  - ➔ Svæfingarlæknir verði fenginn til starfa sem fyrst
  - ➔ Atvik verði markvisst skráð og unnið með niðurstöður