

Niðurstöður úttektar á starfsemi Heilsugæslustöðvarinnar á Dalvík árið 2008

Janúar 2009



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ
Directorate of Health

Meginniðurstöður úttektar Landlæknisembættisins á Heilsugæslustöðinni á Dalvík árið 2007 og tilmæli um úrbætur

Inngangur

Samkvæmt lögum nr. 41/2007 hefur Landlæknisembættið faglegt eftirlit með starfsemi heilbrigðisstofnana og starfsaðstöðu heilbrigðisstétta. Jafnframt er landlæknir ráðunautur ráðherra og ríkisstjórnar varðandi heilbrigðismál. Undir eftirlit landlæknis heyra mörg hundruð rekstrareiningar.

Landlæknisembættið notar margvíslegar leiðir til að sinna þessum lagaákvæðum og styðst m.a. við gæðaviðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar. Með eftirlitsstarfi sínu hefur embættið að leiðarljósi að árangursríkasta leiðin til að bæta gæði og öryggi heilbrigðisþjónustu er að efla samstarf og samráð við stjórnendur og starfsfólk heilbrigðisstofnana.

Aðferðir

Í desember árið 2007 gerði Landlæknisembættið úttekt á Heilsugæslustöðinni á Dalvík og í Hrísey. Fór hún þannig fram að upplýsinga var aflað um ýmsa þætti er varða starfsfólk, starfsaðstöðu, stjórnun, öryggismál o.fl. með spurningalista sem sendur var framkvæmdastjórn (fylgiskjal 1). Þá var gerð þjónustukönnun á heilsugæslustöðinni í eina viku (fylgiskjal 2). Jafnframt var farið yfir tölulegar upplýsingar um starfsemi heilsugæslustöðvarinnar og farið yfir kvartanir og kærur sem borist höfðu embættinu vegna stofnunarinnar á undanförunum árum. Niðurstöður úttektarinnar byggja á öllum þáttum ofangreindar gagnasöfnunar.

Fulltrúar frá Landlæknisembættinu heimsóttu síðan Heilsugæslustöðina í Dalvík þann 4. nóvember 2008. Haldinn var fundur með Guðmundi Pálssyni yfirlækni, Guðmundi Sverrissyni lækni, Lilju Vilhjálmsdóttur og Anítu Aanesen hjúkrunarforstjórum, Ásrúnu Yngvadóttir framkvæmdastjóra og öðru starfsfólki heilsugæslustöðvarinnar.

Frá Landlæknisembættinu fóru: Matthías Halldórsson landlæknir, Anna Björg Aradóttir yfirhjúkrunarfræðingur, Laura Sch. Thorsteinsson verkefnisstjóri, Þorbjörg Guðmundsdóttir verkefnisstjóri og Hrefna Þorbjarnardóttir ritari.

Meginniðurstöður

Það er álit Landlæknisembættisins að Heilsugæslustöðin á Dalvík leitast við að veita sem besta heilbrigðisþjónustu fyrir íbúa svæðisins.

Húsnæði og búnaður

Samkvæmt upplýsingum frá framkvæmdastjórn er ástand húsnæðis stöðvarinnar slæmt en þokkalega hentugt. Telur framkvæmdastjórn mjög nauðsynlegt að lagfæra ofnakerfið í húsinu, en margir ofnar eru orðnir lélegir og erfitt að halda hita í húsinu ef kalt er úti. Einnig þarf að mála alla veggir og loft og lakka gólf eða jafnvel skipta um gólfefni. Ekkert hefur verið gert hvað varðar viðhald innanhúss síðustu 14 ár. Hvorki Vinnueftirlitið né Heilbrigðiseftirlitið hafa þó gert athugasemdir, en bæði starfsmenn og skjólstæðingar kvarta mjög undan kulda í húsinu á veturna.

Helsta tækjapörf heilsugæslustöðvarinnar er að mati framkvæmdastjórnar tölvubúnaður, bæði á rannsóknarstofu og í skólahjúkrun, skoðunarbekkur, kvenskoðunarbekkur í mæðravernd, hjólastóll, göngugrind, tveir súrefnismettunarmælur o.fl. Sárálitlu fjármagni hefur verið varið í tækjakaup á undanförunum árum, en gjafir til stöðvarinnar hafa breytt miklu hvað varðar þennan þátt og er stöðin mjög vel búin tækjum núna. Nýlega voru stöðinni gefin stafræn röntgentæki svo hægt er að senda myndir rafrænt til sjúkrahússins á Akureyri (FSA) til úrvinnslu.

Mannauður

Ekki er talið samræmi milli stöðuheimilda fagfólks og umfangs starfseminnar eins og er. Það vantar fleira starfsfólk í skólahjúkrun, á rannsóknarstofu og í heimahjúkrun. Skólahjúkrun er nú sinnt af hjúkrunarfræðingi í 50% starfshlutfalli, en talið er að það þyrfti að vera a.m.k. 75% eða helst 100%, þar sem stöðin sinnir skólahjúkrun þriggja skóla og töluverðar vegalengdir að fara, t.d. til Hríseyjar.

Að nokkru leyti er stuðst við viðurkennda staðla eða viðmið við gerð mönnunarlíkans. Sérþekking, reynsla og hæfni starfsfólks er talið fullnægjandi að mati framkvæmdastjórnar. Ráðningarferli er með hefðbundnum hætti. Nýr starfsmaður er kynntur fyrir öðru starfsfólki og fær ákveðna aðlögun. Misjafnt er hve löng aðlögunin er og fer það eftir því í hverju starfi felst.

Tvö stöðugildi hjúkrunarfræðinga eru við heilsugæslustöðina. Hjúkrunarnemar koma frá Háskólanum á Akureyri í verknám. Ágætlega hefur gengið að fá hjúkrunarfræðinga í afleysingarstörf. Þegar annar læknirinn fer í frí hefur verið ráðinn læknanemi í afleysingar. Í heimsókn embættisins urðu umræður um að læknanemar hafi ekki leyfi til að ávísa eftirritunarskyldum lyfjum.

Ekki er til skráð starfsmannastefna stöðvarinnar en stjórnendur skipta með sér ábyrgðarsviði gagnvart starfsfólki. Að mati framkvæmdastjórnar er starfsandi á stöðinni talinn mjög góður og haldnir eru starfsmannafundir annan hvern mánuð, þar sem allir geta komið fram með umræðuefni eins og þeim hentar. Haldnir hafa verið svokallaðir „púst“ fundir, þar sem kafað hefur verið ofan í málefni sem valda togstreitu. Samráðsfundir lækna og hjúkrunarfræðinga eru tvisvar í mánuði. Stjórnendur reyna að hlusta á annað starfsfólk og koma til móts við

góðar hugmyndir, sem auðvelt er að hrinda í framkvæmd fjárhagslega. Starfsmannasamtöl hafa ekki verið fyrir hendi, en það er á áætlun að hrinda þeim í framkvæmd.

Mótuð hefur verið stefna varðandi fræðslu og símenntun. Einu sinni í mánuði er boðið upp á fræðslu á stöðinni og skiptist starfsfólk á að sjá um hana. Starfsfólk getur sótt fræðslu í vinnutíma. Starfsmannafundir eru haldnir reglulega og fundargerðir þeirra eru skráðar og aðgengilegar. Fundargerðir af stjórnarfundum eru ekki aðgengilegar öllum starfsmönnum.

Gæði þjónustu

Ljóst er hvaða þjónustu heilsugæslustöðinni er ætlað að sinna og hverjum hún þjónar. Upptökusvæði heilsugæslustöðvarinnar tekur til um 2000 manns með Hrísey (þar sem eru um 200 manns). Það tekur um 20 mínútur að fara í lengstu vitjun.

Að mati framkvæmdastjórnar er aðgengi að þjónustu stöðvarinnar með því besta sem gerist. Stöðin er opin virka daga milli kl. 08:00-16:00 og utan opnunartíma er lækni á vakt. Upplýsingar um vaktlækna er í símsvara stöðvarinnar og hjá Neyðarlínu. Símatími er á hverjum degi. Nánast aldrei þarf að vísa sjúklingum frá í símatíma. Þeir sem leita eftir lækniþjónustu á stöðinni koma ekki til sérstaks heimilislækni. Læknar stöðvarinnar þjóna íbúum Dvalar- og hjúkrunarheimilisins Dalbæjar.

Skólahjúkrun gengur mjög vel en á svæðinu eru þrír skólar með um 370 börn. Unnið hefur verið eftir norski hugmyndafræði og lögð hefur verið áhersla á að hin svokölluðu 6H heilsunnar og er mikil ánægja með fræðsluefni frá Lýðheilsustöð þar að lútandi.

Heimahjúkrun er einungis veitt á dagvinnutíma. Ekki hefur fengist fjármagn til að auka þessa þjónustu. Sjúklingar sem þurfa þjónustu utan dagvinnutíma hafa verið lagðir inn á FSA eða tekist hefur að fá skammtímavistun á Dvalar- og hjúkrunarheimilinu Dalbæ eða á Dvalarheimilinu Hornbrekku á Ólafsfirði. Þá kom fram að félagsþjónustan hefur tók á að fara í útköll og stundum er hægt að nýta þá þjónustu. Einnig kom fram að góð samvinna er við félagsþjónustuna á Akureyri.

Ánægjulegt er að mjög góð samvinna er við FSA, Heimahlynningu FSA og sérfræðilækna á Akureyri. Notað er tilvísunarkerfi til að vísa á aðra sérfræðinga, en geðlæknar taka ekki við tilvísunum. Krabbameinsskoðun fer fram annað hvert ár í samvinnu lækna á Akureyri og hjúkrunarfræðinga á Dalvík.

Hvatt er til þátttöku notenda þjónustunnar og fjölskyldna þeirra við ákvarðanatöku varðandi meðferð. Notendur og fjölskyldur þeirra eru hvattir til að fylgjast með veittri heilbrigðisþjónustu og taka virkan þátt í henni. Notendur þjónustunnar hafa aðgang að túlkajónustu ef þörf krefur.

Í heimsókn embættisins urðu umræður um að neyðarnúmerið 112 virki ekki nógu vel, að þeir sem svara þekki ekki aðstæður. Kallað er á sjúkrabíl í gegnum 112. Ef með þarf leiðbeina læknar um meðferð sjúklings, en kvartað var undan skorti á upplýsingum til þeirra sem hringja í 112, t.d. vegna hjartastopps.

Ekki er til skráð gæðastefna heilsugæslustöðvarinnar, en framkvæmdastjórnin benti á að ekkert hafi verið unnið í gæðaáætlun heilbrigðisyfirvalda, sem kom út fyrir nokkrum árum, hvorki á vegum stöðvarinnar né á vegum heilbrigðisyfirvalda. Telur framkvæmdastjórn að

skortur á eftirfylgd og útfærslu sé fyrir hendi. Ekki er til rafræn gæðahandbók á stofnuninni og gæðastjóri er ekki starfandi þar.

Ekki er til skrifleg lýsing á því sem gera ber þegar heilsugæslustöðinni berst kvörtun eða kæra vegna þjónustu eða samskipta. Skriflegum kvörtunum er fylgt þannig eftir, að sá sem kvartað er yfir fær vitneskju um kvörtunina og þeim sem kvartar er gert kleift að hitta þann/þá sem kvartað er undan. Yfirlæknir eða hjúkrunarforstjóri svara fyrir almennar kvartanir.

Gæði og öryggi

Skráning heilsufarsupplýsinga er að mestu rafræn og SÖGU-kerfið er notað við skráningu og stuðst er við ICD-10 og NANDA flokkunarkerfi. Skráning ungbarnaverndar er bæði rafræn og á pappíriformi. Hjartarit eru geymd á pappíriformi. Skráningarkerfi er uppfært reglulega. Pappírskráning er geymt eftir ákveðinni tímalengd.

Í heimsókninni vakti starfsfólk athygli á ýmsum málum, s.s. varðandi slysaskráningargagnagrunninn. Kom fram ákveðin gagnrýni á hvernig skráningu í grunninn er háttað og mun starfsfólk embættisins taka þetta mál upp nánar við sérfræðing þeirrar skráningar.

Ekki er til skrifleg verklagsregla um atvik er varða notendur þjónustunnar og heldur ekki er varðar starfsfólk. Á almennan hátt er hugað að því að vinnuferli séu skipulögð til að koma í veg fyrir atvik. Reynt er að forðast tafir eftir bestu getu, bráðatilvikum er forgangsraðað og ef upp koma vafaatriði er læknir eða hjúkrunarfræðingur látinn skera úr þeim. Lögð er áhersla á gott viðmót starfsfólks við þá sem til stöðvarinnar leita. Ekki hefur verið um atvikaskráningu að ræða, en skrifleg erindi eru geymd á skipulagðan hátt. Munnlegum erindum hefur verið svarað munnlega og fólk hvatt til að kvarta skriflega. Atvik hafa leitt til jákvæðra breytinga, en ekkert atvik var skráð á síðasta ári.

Skrifleg regla varðandi stunguóhöpp er fyrir hendi.

Hvað varðar sýkingarvarnir er reglum um sóttmengaðan úrgang og spilliefni framfylgt.

Einnig var rætt um smitsjúkdómskráningu, en talið var að hún skilaði litlu út í samfélagið. Framkvæmdastjórn taldi að gott væri að fá sent yfirlit yfir smitsjúkdóma með ákveðnu millibili til að sjá hvaða sjúkdómar væri í gangi. Bent var á að t.d. í Noregi eru slíkar upplýsingar sendar út vikulega og gæti verið þægilegt að hafa slíkar upplýsingar við höndina. Þá var rætt um bólusetningagagnagrunninn en hann hefur gengið nokkuð hægt og meiri vinna að setja hann upp en talið var. Einnig var rætt um lyfjamál og mikla skrifinnsku í sambandi við lyfjakort og endurnýjun þeirra.

Ákveðið eftirlit er fyrir hendi með röntgenbúnaði, bæði af tæknimanni á FSA og einnig af hendi Geislavarna ríkisins. Lyfjafræðingur frá Lyf & heilsu fer yfir lyfjalager á heilsugæslustöðinni reglulega. Fylgst er reglulega með tækjakosti á rannsóknarstofunni með tilliti til áreiðanleika.

Ekki hafa verið haldnar reglulegar brunaæfingar og ekki er til viðbragðsáætlun við ofbeldi. En hugmyndir stafsmanna um umbætur í öryggismálum eru teknar til athugunar. Sjúkraflutningar á svæðinu eru í góðu horfi sem stendur.

Að mati framkvæmdastjórnar fengi heilsugæslustöðin 7-8 í öryggismálum er lúta að notendum þjónustunnar og 8 í einkunn í öryggismálum er lúta að starfsfólki.

Skrifleg áætlun samkvæmt reglugerð 920/2006 um áhættumat og forvarnir er í vinnslu á stöðinni í tengslum við viðbragðsáætlun vegna heimsfaraldurs inflúensu.

Vistunarmat

Þá var rætt um vistunarmat og kom gagnrýni fram á það nýja kerfi sem er nú notað og meiri ánægja með það kerfi sem var áður.

Þá kom fram óánægja lækna með þá ákvörðun Landlæknisembættisins að hætta útgáfu tímabundinna lækningaleyfa læknanema, nema sérstakar ástæður kalli á það.

Helstu niðurstöður þjónustukönnunar á Heilsugæslustöðinni Dalvík.

Spurningalisti með 18 spurningum var lagður fyrir í vikutíma í desember 2007. Alls bárust 80 svör. Frá Dalvík 78 svör (+ 3 eyðublöð óútfyllt) og frá Hrísey 2 (+ 4 eyðublöð óútfyllt). Samtals 80. Fjöldi koma á Heilsugæslustöðina á Dalvík var 78 og í Hrísey 6. Samtals 84. Skýring á mismun er talinn vera vanskáning á komum.

- 18 komu vegna barns.
- 48 konur og 31 karlar svöruðu spurningalistanum.
- 59/70 pöntuðu tíma.
- 36/67 pöntuðu tíma “í dag eða gær”.
- 14/67 pöntuðu tíma fyrir 3 dögum.
- 8/67 pöntuðu tíma fyrir viku/meira en viku.
- 40/66 fannst biðtími eftir tíma stuttur/mjög stuttur, 22/66 fannst hann hvorki stuttur né langur og 4/66 fannst hann langur/mjög langur.
- 58/74 fannst biðtími eftir að komið var á stöðina stuttur/mjög stuttur, 14/74 fannst hann hvorki stuttur né langur; 2/74 fannst hann langur/mjög langur.
- 47/77 töldu erindi sitt frekar brýnt/mjög brýnt, 16/77 sögðu hvorki né og 14/77 töldu það ekki/allt ekki brýnt.
- Miklum meirihluta fannst viðmót lækna frekar gott/mjög gott (72/77), 4/77 fannst það hvorki gott né slæmt og 1 fannst það frekar/mjög slæmt.
- Miklum meirihluta fannst viðmót hjúkrunarfræðinga/ljósmeðra frekar gott/mjög gott (60/61) og 1/61 fannst það frekar/mjög slæmt.
- Miklum meirihluta fannst viðmót annars starfsfólks frekar gott/mjög gott.
- 63/78 töldu sig hafa fengið úrlausn erindis (12/78 að hluta), en 3/78 töldu sig ekki hafa fengið úrlausn.
- 62/74 voru sáttir við úrlausn (sáttir að hluta 10/74), en 2/74 voru ekki sáttir við úrlausn.

Ánægja í heild - einkunn á bilinu 1- 7

Aðbúnaður heilsugæslustöðvarinnar;	53/72 gáfu einkunnina en 7/72 gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Framboð á þjónustu;	47/64 gáfu einkunnina en 8/64 gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Upplýsingagjöf almennt;	46/61 gáfu einkunnina en 6/61 gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Upplýsingagjöf um skoðun/meðferð;	48/65 gáfu einkunnina en 7/65 gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Þjónustan í heild sinni;	53/67 gáfu einkunnina en 7/67 gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3

Fram komu athugasemdir frá 11 aðilum, varðandi: Hrós um stöðina (5), biðstofu (2); ósk um að læknar komi oftar í heimahús (2); ósk um fleiri lækna (1); ósk um að læknar komi oftar í Hrísey (1); ósk um að annar læknirinn sé kona (1); ósk um að sjúklingar séu sendir oftar á FSA (1) og styttri biðtíma (1).

Dæmi: Er bara mjög ánægð með þá þjónustu sem veitt er. Allir boðnir og búnir til að hjálpa.

Heildarniðurstaða: Almenn ánægja með þjónustu stöðvarinnar.

Samantekt og tilmæli um úrbætur

Landlæknisembættið tekur undir með framkvæmdastjórn að ástand húsnæðis sé slæmt og brýnt að gera ýmsar endurbætur. Þrátt fyrir að stöðin sé vel búin tækjum að mörgu leyti er æskilegt að huga m.a. að tölvubúnaði.

Tekið er undir að æskilegt sé að fjölga stöðugildum hjúkrunarfræðinga í skóla- og heimahjúkrun.

Embættið gerir sér grein fyrir að vegna smæðar hafi stofnunin ekki svigrúm til að leggja mikla vinnu í starfsmannastefnu, en heppilegt væri að huga að því í tengslum við mótun framtíðarsýnar og stefnu stofnunarinnar.

Ánægjulegt er að mótuð hefur verið stefna varðandi fræðslu og símenntun.

Einnig væri æskilegt að mótuð sé gæðastefna svo og verklagsreglur, þar sem m.a. kemur fram hvernig tekið er á kvörtunum og kærnum, atvikum og ofbeldistilvikum. Í þessu sambandi er bent á dreifibréf Landlæknisembættisins nr. 2/2008 varðandi atvikaskráningu og tilkynningaskyldu (<http://www.landlaeknir.is/Pages/1249>) ásamt skýrslunni „Skýrsla vinnuhóps um ógnanir gegn heilbrigðisstarfsfólki“ sem einnig er hægt að nálgast á vefsíðu Landlæknisembættisins www.landlaeknir.is.

Samkvæmt lögum um landlækni nr. 41/2007, 9. gr., skulu heilbrigðisstofnanir halda skrá um óvænt atvik í þeim tilgangi að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki. Bent er á að frekari upplýsingar er að finna á vefsíðu embættisins <http://www.landlaeknir.is/pages/1151>.

Fram kom að heilbrigðisyfirvöld hafi ekki fylgt eftir gæðastefnu og er það rétt að hluta til, en þó hafa ýmis mál þokast áfram svo sem klínískar leiðbeiningar og gæðavísar.

Þá er ánægjulegt að skrifleg áætlun, skv. reglugerð nr. 920/2006, um áhættumat og forvarnir á stofnuninni er í vinnslu.

Varðandi vistunarmat þá er viðbúið að breytingaferlið geri mönnum erfitt fyrir til að byrja með, en vonast er til að með tímanum slípast verkferlar og ákvarðanir um vistun verði teknar á hlutlausari hátt.

Hvað varðar athugasemdir við slysaskráningu, var haft samband við sérfræðing slysaskráningar hjá embættinu og mun hún hafa samband við yfirlækni stöðvarinnar.

Rætt var við sóttvarnalækni vegna umræðu um að fá reglulega sent yfirlit smitsjúkdóma, sem eru í gangi hverju sinni. Þau mál eru í ákveðnum farvegi, nú þegar eru birtar ákveðnar upplýsingar mánaðarlega í Farsóttarfréttum, en fyrirhugað er að huga nánar að frekari birtingu slíkra upplýsinga.

Að lokum vill Landlæknisembættið ítreka að Heilsugæslustöðin á Dalvík leitast við að veita sem besta heilbrigðisþjónustu fyrir íbúa svæðisins.