

Niðurstöður úttektar á starfsemi Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri árið 2008

Janúar 2009



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ
Directorate of Health

Meginniðurstöður úttektar Landlæknisembættisins á Heilsugæslustöðinni á Akureyri árið 2008 og tilmæli um úrbætur

Inngangur

Samkvæmt lögum nr. 41/2007 hefur Landlæknisembættið faglegt eftirlit með starfsemi heilbrigðisstofnana og starfi 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

Sumarið 2008 gerði Landlæknisembættið úttekt á Heilsugæslustöðinni á Akureyri. 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 stöðvarinnar og farið yfir kvartanir og kærur sem borist höfðu embættinu vegna hennar á undanförunum árum. Niðurstöður úttektarinnar byggja á öllum þáttum ofangreindar gagnasöfnunar.

Fulltrúar frá Landlæknisembættinu heimsóttu síðan Heilsugæslustöðina í Akureyri þann 4. nóvember 2008. Haldinn var fundur með Þóri V. Þórisssyni yfirlækni, Huldu Pétursdóttur yfirhjúkrunarfræðingi, en Þórir og Hulda leysa af saman Margréti Guðjónsdóttur yfirhjúkrunarfræðing og framkvæmdastjóra, en hún er í ársleyfi. Einnig var á fundinum Rannveig Guðnadóttir, starfsmaður Vistunarmatsnefndar á Akureyri.

Fulltrúar Landlæknisembættisins voru 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 Akureyri (HAK) leitast við að veita sem besta heilbrigðisþjónustu fyrir íbúa svæðisins.

Húsnæði og búnaður

Heilsugæslustöðin er staðsett í miðbænum á fjórum efstu hæðunum af sex í gamla Amaro húsinu. Samkvæmt upplýsingum frá framkvæmdastjórn stofnunarinnar er ástand húsnæðis með ágætum, en allt húsnæðið hefur verið gert upp á s.l. 13 árum. Húsnæðið er óhentugt að því leyti að erfitt er að samhæfa móttökur fyrir allar hæðir. Hjúkrunar- og lækna stofur eru ágætar, biðstofur góðar og starfsmannaaðstaða er í lagi. Aðkoma að stöðinni er ekki jafn góð. Fólkslyftan er löngu úr sér gengin og lyftuklefinn er of lítill til að hægt sé að rúma hjólastóla af stærri gerðinni og vélavirkið í lyftunni er það gamalt að ekki er hægt að fá varahluti í það. Ekkert minni er í lyftunni og hún stoppar stundum 10 cm fyrir ofan eða neðan útgangshæð. Við þessu er ekkert að gera nema að skipta um lyftu. Bílastæði eru af skornum skammti í kringum heilsugæslustöðina. Brýnustu úrbætur eru því að skipta um lyftu og bæta aðkomu að stöðinni frá göngugötu.

Vinnueftirlitið hefur vottað að húsnæði heilsugæslustöðvarinnar sé í lagi, en brunavarnir hafa ekki verið vottaðar í sameiginlegum stigagangi. Gera þarf ráðstafanir varðandi allar rafmagnsglerhurðir úr stigagangi inn á hæðir heilsugæslustöðvarinnar, en kröfur um þéttleika hurða stenst ekki nýja reglugerð um brunavarnir. Svo virðist sem ekki verði hægt að uppfylla þessa nýju reglugerð með núverandi hurðafyrirkomulagi, sem er þó frekar nýlegt, og er heilbrigðisráðuneytinu kunnugt um þessa stöðu.

Heilbrigðiseftirlitið hefur nýlega tekið út húsnæðið og gert athugasemdir við að það vantar hitastýringar á krana í vöskum og fleira smálegt sem er í vinnslu.

Brýnt fer að verða að endurnýja megnið af tölvukosti stöðvarinnar.

Einnig þarf að endurnýja skoðunarbekki á lækna stofum, sem eru ekki rafdrifnir og því ekki með hækkanlegar stillingar.

Mannauður

Tæplega 20 þúsund manns er á upptökusvæði heilsugæslustöðvarinnar. Umdæmið sem stöðin sinnir hefur ekki breyst þó að hreppamörk hafi breyst. Til dæmis tilheyrir fyrrum Hálshreppur í Fnjóskadal nú Þingeyjarsveit en er þó áfram í umdæmi HAK. Hrísey tilheyrir Akureyri en heilsugæsluþjónustan þar tilheyrir Dalvík.

Nauðsynlegt er að auka við stöðugildi heimilislækna vegna fjölgunar íbúa undanfarin ár. Tæplega 3000 manns eru án heimilislæknis og á Akureyri eru hlutfallslega flestir framhaldsnemar á landinu. Þann 1. september 2008 tóku öldrunarlæknar á FSA að sér að sinna lækniþjónustu við íbúa á Öldrunarheimilum Akureyrar, en þeirri þjónustu var fram að þeim tíma sinnt af læknum HAK. Við þessa breytingu bættist við ein staða lækni á heilsugæslustöðinni. Hríseyingar hafa óskað eftir að tilheyrja umdæmi heilsugæslustöðvarinnar en til þess að það megi verða þyrfti að fá í viðbót 30% stöðugildi lækni og 50% stöðugildi hjúkrunarfræðings. Ljóst er að nokkrir læknar munu hætta

störfum á næstunni vegna aldurs. Þörf fyrir aukna heimahjúkrun fer einnig vaxandi enda markmið stjórnvalda að auka við þjónustu þar. Einnig væri þörf fyrir fjölskylduráðgjafa.

Á hverju ári má búast við aukningu 80 ára og eldri á svæðinu og einnig breytingu á fjölda rýma og fjölda sjúklinga með langvinna sjúkdóma og mikla umönnunarþörf. Árlega þyrfti að bæta við tveimur til þremur stöðugildum í heimahjúkrun að mati framkvæmdastjórnar.

Ekki er stuðst við viðurkennd mönnunarlíkön því stjórnendum heilsugæslustöðvarinnar er ekki kunnugt um slík líkön. Heilbrigðisráðuneytið hefur þó gert mjög einfalt líkan fyrir heilsugæslu. Óskað var eftir að fá slíka staðla og viðmið ef þau eru til og viðurkennd. Í þessu samhengi er ljóst að Landlæknisembættið þarf að vinna að gerð slíkra staðla í samvinnu við starfsfólk í heilsugæslu og viðeigandi fagfélög.

Ráðningarferli er með hefðbundnum hætti, en reglur Akureyrarbæjar um ráðningar gilda fyrir stöðina. Ekki hefur verið farið fram á heilbrigðisvottorð við ráðningu. Allir starfsmenn undirrita þagnarskylduheit við ráðningu. Deildarstjórar og stjórnendur sjá um móttöku nýrra starfsmanna og sjá til þess að þeir fái viðunandi aðlögun og kynningu á nýja vinnustaðnum.

Ekki er til sérstök starfsmannastefna fyrir HAK, en starfsmannastefna Akureyrar gildir. Um áramótin 2007/2008 var starfandi 61 starfsmaður í tæplega 54 stöðugildum á HAK. Samkvæmt ánægjukönnun meðal starfsmanna haustið 2007 ríkir almenn ánægja með starfsandann og traust ríkir á milli faghópa að mati framkvæmdastjórnar. Langvarandi erjur eða deilur hafa ekki verið vandamál, en ef samskiptaörðugleikar koma upp þá er lögð vinna í að viðeigandi aðilar geri upp sín mál með aðstoð stjórnenda. Starfsmenn eru hvattir til að viðhafa opin og einlæg samskipti og allir eru hvattir til að leggja sitt að mörkum til að gera stöðina að góðum vinnustað. Á föstum fundum eru starfsmenn hvattir til að leggja í sífellu mat á þjónustuna og koma með tillögur og úrbætur. Viðhorfið er almennt þannig að allir hafi sama rétt til að leita eftir breytingum og allir starfsmenn eru virkir og vakandi fyrir tækifærum til bættrar þjónustu.

Samkvæmt starfsmannastefnu eiga allir starfsmenn rétt á starfsmannasamtali við næsta yfirmann sinn einu sinni á ári. Þessi stefna gengur eftir að mestu leyti. Allir stjórnendur hafa fengið þjálfun í starfsmannasamtölum og einnig starfsmenn fyrir nokkrum árum. Notast er við form sem Akureyrarbær hefur þróað. Niðurstöður eru skráðar á þar til gert blað og notað til að þróa starfsemina áfram. Ósk um fræðslu og símenntun er komið til rétttra aðila. Starfsmannasamtal næsta ár tekur m.a. mið af því sem skráð var í samtali fyrra árs.

Ekki er mikið um uppsafnað orlof eða námsleyfi. Heimilislæknar eiga uppsafnaðan frítökurétt, en hann getur verið erfitt að taka út þar sem ekki er gert ráð fyrir afleysingu fyrir þennan frítökurétt, sem nemur um 1400 klst á ári. Árið 2007 var uppsafnaður frítökuréttur um 160 stundir.

Starfsfólki er boðið upp á influensubólusetningu og það hvatt til að láta bólusetja sig. Ekkert annað er beint gert sem fellur undir starfsmannaheilsuvernd, en áhersla er lögð á góðan vinnuanda, samheldni, jöfnuð og vinsemd.

Ekki er til sérstök stefna um fræðslu og símenntun á heilsugæslustöðinni, en stefna Akureyrarbæjar gildir fyrir stöðina líkt og aðrar stofnanir bæjarins. Mikið framboð er á fræðslu og símenntun fyrir allar stéttir sem starfa á stöðinni, bæði á Akureyri og á öðrum stöðum á landinu. Starfsfólk getur sótt um það sem til þeirra höfðar og eins er þeim bent á

símenntunartækifæri sem æskilegt þykir fyrir starfsemi stöðvarinnar. Framkvæmdastjórn forgangsraðar umsóknum eftir efni og aðstæðum. Það er alltaf einhver fræðsla í gangi á heilsugæslustöðinni. Hinir ýmsu faghópar skipuleggja fræðslu um það sem er efst á baugi í þeirra starfsemi og s.l. vetur voru t.d. fræðsluerindi um það bil mánaðarlega fyrir alla starfsmenn. FSA er með fræðslufundi vikulega sem eru starfsfólki opnir og Akureyrarbær er með reglulega fræðslu fyrir stjórnendur. Starfsfólk getur sótt fræðslufundina á vinnutíma ef því verður við komið starfseminnar vegna. Deildarfundir eru haldnir mánaðarlega, en þar fundar framkvæmdastjórn með fulltrúum deilda og starfsmannahópum, ásamt öllum heimilislæknum. Fundir eru haldnir reglulega á öllum deildum. Fundargerðir eru skráðar á þessum fundum og eru þær aðgengilegar. Þá eru fundargerðir Félagsmálaráðs Akureyrar, sem stýrir heilsugæslunni, aðgengilegar á netinu.

Aðgengi

Framkvæmdastjórn telur aðgengi að þjónustu með ágætum, en aldrei tekst þó að sinna eftirspurn. Vaxandi ásókn er eftir þjónustu utan dagvinnutíma, jafnvel þó ekki sé um neyðartilvik að ræða. Heilsugæslustöðin er opin daglega frá 08:00-16:00. Heimilislæknar eru með móttöku á dagvinnutíma ásamt því að sinna heilsuvernd. Hver heimilislæknir er með hálf tíma símatíma á hverjum degi. Tveir læknar eru með bráðavakt daglega og taka á móti fólki sem getur ekki beðið eftir næsta lausa tíma heimilislæknisins. Tuttugu manns komast að á þessari bráðadagvakt. Hjúkrunarfræðingar eru með almenna móttöku frá kl. 08:00-16:00 og símatíma milli kl. 09:00-11:00 daglega. Ljós móðir og hjúkrunarfræðingar í mæðra- og ungbarnaeftirliti eru með símatíma daglega. Vaktlæknir er með aðstöðu á slyshadeild FSA og er með auglýsta vaktlæknamóttöku þar milli kl. 17:00-21:00 daglega og kl. 10:00-12:00 og 14:00-16:00 um helgar. Vaktlæknir sinnir símtölum og vitjunum samtímis á móttöku FSA. Heimahjúkrun er veitt allan sólarhringinn og mjög góð samvinna er við heimahlynningu FSA. Unglingamóttaka er opin eina klukkustund í viku og eru komur þangað 121 á ári. Á Unglingamóttökunni starfa læknar og hjúkrunarfræðingar.

Gæði þjónustu

Til er skrifleg lýsing á því sem ber að gera þegar heilsugæslunni berst kvörtun eða kæra vegna þjónustu eða samskipta. Þegar fólk kvartar um þjónustuna við starfsfólk er því boðið að hafa samband við yfirlækni eða framkvæmdastjóra. Starfsfólk sem tekur við kvörtunum beinir þeim áfram, sérstaklega þó móttökuritarar. Verklagsreglu um þetta er að finna í Handbók móttöku. Yfirlæknir og framkvæmdastjóri sjá um skráningar á kvörtunum sem berast formlega til þeirra, en sex formlegar kvartanir bárust á síðasta ári. Farið er yfir kvörtun með viðeigandi aðilum og málið skoðað með tilliti til þess hvort hægt sé að bæta vinnulag eða gera breytingar til bóta.

Hvatt er til þátttöku notenda þjónustunnar og fjölskyldna þeirra við ákvörðunartöku varðandi meðferð. Einnig eru notendur þjónustunnar og fjölskyldur þeirra hvattir til að fylgjast með veittri heilbrigðisþjónustu.

Notendur þjónustunnar hafa aðgang að túlkþjónustu.

Gæði og öryggi

Skráning heilsufarsupplýsinga á heilsugæslustöðinni er rafræn og stuðst er við SÖGU-kerfið. Öll flokkunarkerfi sem finna má í SÖGU, þ.e. ICD-10, NANDA og NIC eru notuð í skráningunni.

Sjúkraskrár eru geymdar í þar til gerðum skjalaskápum, sem eiga að þola álag í vissan tíma, en vegna plássleysis eru gamlar sjúkraskrár ekki geymdar í þar til gerðum geymslum. Tölvukerfi HAK er á stöðinni. Rýmið er með kælikerfi og gögn úr SÖGU eru afrituð á hverri nóttu af þjónustuaðila úti í bæ, sem gerður hefur verið þjónustusamningur við um hýsingu tölvukerfis en heilsugæslustöðin mun fljótlega fara alveg undir Akureyrarbæ með hýsingu.

Til er skrifleg regla við stunguóhöppum og var hún send öllum starfsmönnum í tölvupósti. Reglan hangir uppi á vel völdum stöðum og er einnig að finna á sameiginlegu tölvusvæði.

Verklagsreglur vegna MÓSA eru til og farið er eftir þeim, enda vísað á HAK frá FSA til að greina hugsanlegt MÓSA-smit. Vinnureglum varðandi meðferð og sóttþreinsun áhalda er fylgt. Sérstök hrein rými eru skilgreind til að blanda ekki saman hugsanlega sýktum aðgerðum og hreinum aðgerðum.

Í viðræðum um atvikaskráningum kom fram að framkvæmdastjórnin taldi að eyðublöð um atvikaskráningu væri enn væri í smíðum hjá Landlæknisembættinu. Stjórnin var upplýst um að embættið hafi hannað sniðmát að atvikaskráningarblöðum og að þau hafi verið tilbúin 15. febrúar s.l. og sett á heimasíðu embættisins. Einnig að upplýsingar um það hafi verið sendar út í dreifibréfi nr. 2/2008 til allra stofnana. Þau voru upplýst um að hægt sé að nálgast eyðublöð og upplýsingar um atvikaskráningu á vefsíðu embættisins. Þau greindu frá því að atvik sem koma upp eru nýtt til að breyta vinnulagi þegar það á við. Ekkert atvik var tilkynnt Landlæknisembættinu á síðasta ári.

Ekki er til skráð gæðastefna stöðvarinnar. Til er rafræn gæðahandbók en eftir er að vinna handbókina þannig að hún henti HAK. Gæðahandbók fyrir móttökur voru unnar fyrir nokkrum árum. Ekki er starfandi gæðastjóri á stofnuninni. Ekki er fylgst með ákveðnum gæðavísnum og þörf er á leiðbeiningum um hvaða gæðavísar í heilsugæslu kæmu helst til greina. Í heimsókn embættisins var sagt frá vinnu varðandi gæðavísa og að embættið mun vinna áfram að gæðavísnum í samvinnu við starfsfólk í heilsugæslu og viðeigandi fagfélög.

Viðbrögð vegna gangsetningar brunavarnakerfis eru yfirfarin reglulega. Viðbragðsáætlun við ofbeldi er í vinnslu. Hugmyndir starfsmanna um umbætur í öryggismálum eru teknar til athugunar enda eru boðleiðir stuttar og auðveldar.

Heilsugæslustöðin fengi 8 í öryggismálum er lúta að notendum þjónustunnar að mati framkvæmdastjórnar, en einungis 6 í öryggismálum er lúta að starfsfólki. Skýringin á því er hinn bratti stigi sem er á milli hæða, lyftan biluð og svo að hafa stöðina á svona mörgum hæðum, sem er mjög óhentugt.

Vistunarmat

Ákveðin andstaða var við breytingar á vistunarmati. Rannveig Guðnadóttir er starfsmaður Vistunarmatsnefndar á Akureyri og telur hún að ástandið sé að lagast hvað þetta varðar.

Fólk sér samt mikið eftir gamla kerfinu. Kynningarátak er í gangi núna. Í heimsókn embættisins var Vistunarmatsnefndin hvött til að fara í heimsóknir til þeirra stofnana sem koma til kasta nefndarinnar, en slíkt hefur reynst vel annars staðar. Rannveig er í 40% starfi, sem er of lítið. Vistunarmatsnefndin hittist einu sinni í mánuði.

Helstu niðurstöður þjónustukönnunar á heilsugæslustöð

Spurningalisti með 18 spurningum var lagður fyrir í vikutíma í maí 2008. Alls bárust 311 svör (876 komu á stöðina á viðkomandi tíma).

- 57 komu vegna barns.
- 230 konur og 73 karlar svöruðu spurningalistanum.
- 285/302 (94%) pöntuðu tíma.
- 51/291 (17,5%) pöntuðu tíma “í dag eða gær”.
- 35/291 (12%) pöntuðu tíma fyrir 3 dögum.
- 126/291 (43%) pöntuðu tíma fyrir viku/meira en viku.
- 108/297 (36%) fannst biðtími eftir tíma stuttur/mjög stuttur; 128/297 (43%) fannst hann hvorki stuttur né langur; 61/297 (20,5%) fannst hann langur/mjög langur.
- 214/300 (71%) fannst biðtími eftir að komið var á stöðina stuttur/mjög stuttur, 67/300 (22%) fannst hann hvorki stuttur né langur; 19/300 (6%) fannst hann langur/mjög langur.
- 142/304 (47%) töldu erindi sitt frekar brýnt/mjög brýnt; 112/304 (37%) fannst að hvorki né, en 50/304 (16%) fannst það ekki/allt ekki brýnt.
- 268/289 (93%) fannst viðmót lækna frekar gott/mjög gott, 20/289 (7 %) fannst það hvorki gott né slæmt og 1/289 (0,3%) fannst það frekar/mjög slæmt.
- 230/239 (96%) fannst viðmót hjúrunarfræðinga/ljósmeðra frekar gott/mjög gott, 8/239 (3%) fannst það hvorki gott né slæmt og 1/239 (0,4%) fannst það frekar/mjög slæmt.
- 121/168 (72%) fannst viðmót lífeindafræðinga frekar gott/mjög gott, og 47/168 (28%) fannst það hvorki gott né slæmt.
- 259/284 (91%) fannst viðmót móttökuritara frekar gott/mjög gott, 22/284 (8%) fannst það hvorki gott né slæmt og 3/284 (1%) fannst það frekar/mjög slæmt.
- 104/153 (68%) fannst viðmót sjúkraliða frekar gott/mjög gott og 49/153 (32%) fannst það hvorki gott né slæmt.
- 233/286 (81%) töldu sig hafa fengið úrlausn erindis (42/286 (15%) að hluta), en 11/286 (4,6%) töldu sig ekki hafa fengið úrlausn.
- 232/270 (86%) voru sáttir við úrlausn (sáttir að hluta 31/270 (11%)), 7/270 (2,6%) voru ósáttir við úrlausn.

Ánægja í heild - einkunn á bilinu 1- 7

Aðbúnaður heilsugæslustöðvarinnar;	222/283 (78%) gáfu einkunnina en 25/283 (9%) gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Framboð á þjónustu;	204/274 (74%) gáfu einkunnina en 32/274 (12%) gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Upplýsingagjöf almennt;	204/273 (75%) gáfu einkunnina en 32/273 (12%) gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Upplýsingagjöf um skoðun/meðferð;	212/267 (79%) gáfu einkunnina en 24/267 (9%) gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3
Þjónustan í heild sinni;	232/280 (83%) gáfu einkunnina en 20/280 (7%) gáfu einkunn á bilinu	5-7 1-3

Fram komu athugasemdir frá 69 aðilum varðandi: Stytttri biðtíma hjá lækni (25); hrós (15); fjölgun starfsfólks (7); aðstöðu, aðgengi og bílastæði (7); símaþjónustu (5); athugasemdir við viðmót starfsfólks (4); skipulag (3); nýrri blöð á biðstofu (2); lyftu (2); ósk um sérstaka barnavakt (1); betri upplýsingar (1); aukna samvinna lækna og hjúkrunarfræðinga (1); ósk um félagsráðgjafa (1); stundvísi (1); ósk um markvissari þjónustu, t.d. með spurningalistum (1); meiri nálgun við lækna (1) og ódýrari þjónustu (1).

Dæmi:

Ef pantaður er tími hjá heimilislækni þarf yfirleitt að bíða mjög lengi eftir að komast að. Þjónustan er mjög góð og til fyrirmyndar.
Hlýlegt og gott fólk.

Heildarniðurstaða: Almenn ánægja með þjónustu stöðvarinnar, en talsvert kvartað undan biðtíma

Samantekt og tilmæli um úrbætur

Landlæknisembættið tekur undir með framkvæmdastjórn að húsnæði stöðvarinnar er óhentugt, en ástand þess gott. Brýnustu úrbætur eru að skipta um lyftu og bæta aðkomu frá göngugötu. Embættið hefur skrifað heilbrigðisráðuneytinu bréf varðandi úrbætur í lyftumálum.

Þá er tekið undir að brýnt sé að huga að tölvubúnaði í ljósi mikilvægi góðrar skráningar.

Skjalageymsla fyrir pappírssjúkraskrár skal vera í gluggalausri geymslu með eldvarnarhurð og með aðgangsstýringu til að tryggja að enginn óviðkomandi hafi aðgang að gögnum sem þar eru geymd. Frekari upplýsingar um geymsluhúsnæði skjalasafns er að finna í Handbók Þjóðskjalasafns Íslands, Skjalavarsla stofnana, 13. kafli, Skjalageymslur. Upplýsingar um öryggismál sjúkragagna má einnig finna á vefsíðu embættisins <http://www.landlaeknir.is/Pages/87> og í [Reglugerð um sjúkraskrár og skýrslugerð varðandi heilbrigðismál nr. 227/1991](#), 8. gr.

Upplýsingar frá framkvæmdastjórn benda til þess að bæði vanti lækna og hjúkrunarfræðinga og í ljósi þess að vandamál af sálfélagslegum toga eru meira áberandi almennt í þjóðfélaginu væri æskilegt að hafa fjölskylduráðgjafa.

Gott er að starfsmannastefna og stefna varðandi fræðslu og símenntun er fyrir hendi, en æskilegt væri að móta gæðastefnu.

Þá er gott að viðbragðsáætlun við ofbeldi er í vinnslu og bent er á skýrsluna „Skýrsla vinnuhóps um ógnanir gegn heilbrigðisstarfsfólki“ sem einnig er hægt að nálgast á vefsíðu Landlæknisembættisins (<http://www.landlaeknir.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=3302>).

Æskilegt væri að mótuð sé skrifleg verklagsregla um skráningu atvika og viðbrögð við þeim. Í þessu sambandi er bent á dreifibréf Landlæknisembættisins nr. 2/2008 varðandi atvikaskráningu og tilkynningaskyldu (<http://www.landlaeknir.is/Pages/1249>). Einnig er bent er á að frekari upplýsingar er að finna á vefsíðu embættisins (<http://www.landlaeknir.is/pages/1151>).

Ánægjulegt er að þjónustukannanir séu gerðar reglulega. Gott er að skrifleg áætlun um áhættumat og forvarnir á stofnuninni, skv. reglugerð nr. 920/2006 er í vinnslu.

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