

Niðurstöður úttektar á starfsemi Heilsugæslunnar í Salahverfi Kópavogi árið 2009

Júlí 2009



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ
Directorate of Health

Meginniðurstöður úttektar Landlæknisembættisins á starfsemi Heilsugæslunnar í Salahverfi árið 2009 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 annarra stjórnvalda 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

Vorið 2009 gerði Landlæknisembættið úttekt á Heilsugæslunni Salahverfi. Fór hún þannig fram að farið var yfir tölulegar upplýsingar um starfsemi heilsugæslunnar og jafnframt var farið yfir kvartanir og kærur sem borist höfðu embættinu vegna hennar á undanförunum árum. Þá var upplýsinga aflað um ýmsa þætti er varða starfsfólk, starfsaðstöðu, stjórnun, öryggismál o.fl. með spurningalista sem sendur var framkvæmdastjórn (fylgiskjal 1). Einnig var gerð þjónustukönnun á heilsugæslustöðinni í eina viku (fylgiskjal 2).

Niðurstöður úttektarinnar byggja á öllum þáttum ofangreindrar gagnasöfnunar.

Fulltrúar frá Landlæknisembættinu heimsóttu síðan heilsugæslustöðina þann 7. maí 2009. Haldinn var fundur með Böðvari Erni Sigurjónssyni, yfirlækni, Hauki Valdimarssyni, heimilislækni, Fjólu Grímsdóttur, afleysara hjúkrunarforstjóra og Sigurlaugu Sigurjónsdóttur, skrifstofustjóra og heilsugæslustöðin skoðuð.

Frá Landlæknisembættinu fóru: Matthías Halldórsson landlæknir, Anna Björg Aradóttir yfirhjúkrunarfræðingur, Kristján Oddsson aðstoðarlandlæknir, Laura Sch. Thorsteinsson verkefnisstjóri og Hildur Kristjánsdóttir verkefnisstjóri.

Meginniðurstöður

Það er álit Landlæknisembættisins að Heilsugæslan Salahverfi leitast við að veita sem besta heilbrigðisþjónustu fyrir skjólstæðinga sína.

Húsnæði og búnaður:

Við upphaf reksturs heilsugæslunnar í janúar 2004 gerðu Vinnueftirlitið og Heilbrigðiseftirlit úttekt á öllu húsinu m.t.t. til starfseminnar og voru engar athugasemdir gerðar við húsnæðið og rekstrarleyfi samþykkt. Á síðasta ári gerði Heilbrigðiseftirlitið athugasemdir við að ekki voru til skriflegar leiðbeiningar um þrif á loftræstikerfinu, en bætt hefur verið úr því.

Húsnæði stöðvarinnar er nýlegt og má teljast gott að öðru leyti en því að það lekur í slagveðursrigningu á nokkrum stöðum. Ekki hefur verið komist fyrir lekann þrátt fyrir endurteknar tilraunir til viðgerða. Hönnun húsnæðis er góð m.t.t. starfseminnar, enda fór vinnan fram í nánu samstarfi við rekstraraðila. Herbergin eru rúmgóð og lýsing góð, en hinsvegar hefur staðsetning heilsugæslunnar á 2. hæð í húsinu skapað vandamál vegna sjúkraflutninga, þar sem lyfta hússins tekur ekki sjúkrabörur nema í sitjandi stöðu og stigagangurinn er erfiður fyrir burð sjúkraflutningamanna vegna þrængsla.

Brýnustu úrbætur eru að koma í veg fyrir lekann í húsnæðinu. Salus ehf. rekstarfélag Heilsugæslunnar Salahverfi og starfsmenn hafa endurtekið gert athugasemdir við lekann í húsinu og of stóra opnanlega glugga með lágri staðsetningu til eigenda húsnæðisins og heilbrigðisráðuneytisins.

Salus ehf. hefur einnig gert athugasemdir við eigendur hússins og bæjaryfirvöld vegna staðsetningar og starfsleyfis afþreyingarstarfsemi fyrir unglunga í kjallara hússins, eða Laser Tag, sem hefur valdið óþrifnaði og ónæði við inngang heilsugæslunnar og í stigagangi. Engar athugasemdir hafa komið fram frá notendum heilsugæslunnar varðandi húsnæðið.

Heilsugæslan Salahverfi er talin vera vel tækjum búin og nú er búið að stækka og endurnýja netþjón, sem er í umsjá tölvumiðstöðvar Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Þessi breyting verður til mikilla bóta og er forsenda þess að hægt er að nota rafræna lyfseðla, bólusetningagagnagrunn Landlæknisembættisins og móttöku rafrænna læknaþreifa.

Mannauður:

Skráning notenda hófst í desember 2003 en þeim hefur fjögað frá 0 og upp í 11.000 um s.l. áramót. Gert er ráð fyrir að notendur heilsugæslunnar Salahverfi verði í árslok 2009 og til framtíðar 12.000 manns og er því reiknað með óbreyttri mönnun næstu árin. Læknar, hjúkrunarfræðingar, ljósmæður, lækningaritarar og móttökuritarar starfa við stöðina, en að auki er rannsóknarþjónusta og ræsting keypt með verktakasamningum.

Upptökusvæði stöðvarinnar er Linda-, Sala-, Kóra- og Vatnsendahverfi í Kópavogi og er ekki gert ráð fyrir breytingum á því. Kveðið er á um í samningnum við heilbrigðisráðuneytið að einnig megi taka skjólstæðinga úr öðrum hverfum og var Seljahverfið sérstaklega nefnt. Stuðst er við mönnunarlíkan Salusar ehf. sem fram kom í

tilboðinu í rekstur heilsugæslunnar frá árinu 2003. Mönnunarlíkanið tekur mið af staðli Félags íslenskra heimilislækna um heilsugæslustöðvar, upplýsingum og handbókum heilbrigðisráðuneytisins og Landlæknisembættisins um heilsugæslu, eigin reynslu rekstraraðila og kröfum í útboðsgögnum.

Gott samræmi er talið vera milli mönnunar fagfólks, annars starfsfólks og umfangs stöðvarinnar. Ekki er um stöðuheimildir að ræða heldur hefur starfsfóki verið fjölgað í takt við umfang starfseminnar. Upphaflega voru starfsmenn sjö, en nú eru þeir 23 fyrir utan starfsmenn sem sinna ræstingum og rannsóknastörfum. Á þeim fimm árum, sem stöðin hefur starfað hafa tveir starfsmenn hætt störfum að eigin ósk.

Sérþekking, hæfni og reynsla starfsfólks er fullnægjandi að mati framkvæmdastjórnar, en allir læknar stöðvarinnar hafa sérfræðiviðurkenningu í heimilislækningum auk mikillar reynslu í starfi. Hjúkrunarfræðingar og ljósmæður búa einnig yfir mikilli hæfni og starfsreynslu. Allir læknaritarar stöðvarinnar hafa löggildingu og allir móttökuritarar hafa mikla reynslu frá fyrri störfum við móttöku fólks svo og menntun sem hæfir starfi þeirra.

Ráðningarferli er með hefðbundum hætti og viðkomandi þurfa að framvísa gildu starfsleyfi auk skriflegra upplýsinga um starfsferil og persónulega hæfni. Ekki er krafist heilbrigðisvottorðs þegar starfsfók er ráðið til starfa en í viðtölum er rætt um heilsufar umsækjanda og bólusetningar hans yfirfarnar. Heilbrigðisstarfsmönnum, sem hefja störf, er boðið upp á bólusetningu við lifrabólgu og endurnýjun stífkrampa- og mænusóttarbólusetningar.

Starfsmenn undirrita þagnarskylduheit og yfirmenn ræða um mikilvægi þagnarskyldu við alla nýja starfsmenn. Reglulega er minnt á mikilvægi þagnarskyldunnar við alla starfsmenn.

Móttaka og aðlögun nýrra starfsmanna fer þannig fram að viðkomandi yfirmaður, sem getur verið yfirlæknir, hjúkrunarfræðingur eða skifstofustjóri, tekur á móti nýjum starfsmanni, kynnir honum starfið, starfsaðstöðu, húsnæði og samstarfsmenn. Síðan fær nýr starfsmaður aðlögunartíma með aðstoð í a.m.k. eina til tvær vikur eftir aðstæðum.

Skráð starfsmannastefna stöðvarinnar er fyrir hendi. Hún kemur fram í *Lausnum Salusar* í tilboði að rekstri og einnig er vísað til staðals Félags íslenskra heimilislækna um starf á heilsugæsusstöðvum. Mikið er lagt upp úr félagslegu starfi starfsmanna utan starfstíma.

Að mati framkvæmdastjórnar er starfsandinn á stöðinni mjög góður, betri en framkvæmdastjórnin hefur áður kynnst í starfi sínu á öðrum heilsugæslustöðvum. Traust er talið ríkja milli faghópa og gott samstarf er á milli allra með það að leiðarljósi að þjónusta við notendur sé sem best. Langvarandi deilur eða erjur hafa ekki verið vandamál og hópurinn vinnur saman sem ein liðsheild. Ekki hafa komið upp samskiptaerfiðleikar en mismunandi skoðanir eru stundum uppi. Framkvæmdastjórn ræðir málin í viðkomandi starfsmannahópi ef slíkt kemur upp. Stöðin er sjálfstæð eining, sem gerir það að verkum að ákvörðunarferli er stutt.

Á heilsugæslunni liggur frammi dagbók, þar sem starfsmenn koma hugmyndum að breytingum og nýjungum á framfæri. Einnig eru almennir starfsmannafundir haldnir í hverjum mánuði með öllum starfsmönnum og þar eru breytingar og nýjungar ræddar. Öllum tillögum er vel tekið og þær ræddar. Starfsmannasamtöl eru viðhöfð a.m.k. árlega

með viðkomandi yfirmanni. Yfirmenn hafa farið á námskeið í slíkum samtölum hjá Focal og fylgja formi sem var kynnt þar. Starfsmenn fá skriflega kynningu um starfsmannaviðtal áður en til viðtals kemur og fylla út undirbúningsblað og það gerir stjórnandi einnig. Niðurstöður eru skráðar eftir viðtalið og þær eru kynntar og ræddar við starfsmann. Niðurstöðurnar eru síðan geymdar hjá viðkomandi yfirmanni í læstri hirslu.

Auk reglulegra viðtala eru viðtöl eftir þörfum. Nánd starfsmanna við yfirmenn er mikil og dagleg samskipti þannig að auðvelt er að leysa málin án skipulegra starfsmannasamtala. Fjarvistir og viðvera er skráð með stimpilklukku og yfirfarið mánaðarlega. Veikindatíðni er mjög lág og hefur ekki komið til að ráða hafi þurft fólk til afleysinga vegna veikinda. Starfsfólkið hefur mikinn vilja til þess að sjá til þess að hlutirnir gangi upp og ef veikindi eða aðrar fjarvistir steðja að þá hjálpast starfsfólk að við að leysa vandamálin. Starfsmenn eiga ekki uppsöfnuð orlof eða námsleyfi því rík áhersla er lögð á að slík orlof og námsleyfi séu tekin, en þó eru dæmi um það að einstaka lækna geymi hluta námsleyfis til næstu ára eins og reglur leyfa.

Starfsfólki er boðið upp á influensubólusetningar og það hvatt til þess að láta bólusetja sig. Öllu starfsfólki er veittur styrkur til þátttöku í líkamsrækt og farnar eru skipulegar gönguferðir starfsfólks. Mótun hefur verið stefna varðandi fræðslu og símenntun en lækna hafa árlega tveggja vikna námsleyfi samkvæmt kjarasamningum. Auk þess fær hver læknir að fara 1 ½ dag á fræðsludaga lækna, sem haldnir eru í janúar ár hvert. Hjúkrunarfræðingar sækja um símenntun til hjúkrunarforstjóra og framkvæmdastjóra. Hjúkrunarforstjóri sendir nýráðna hjúkrunarfræðinga/ljósmaður á viðeigandi námskeið, t.d. á Miðstöð heilsuverndar barna eða Miðstöð mæðraverndar. Læknaritarar og móttökuritarar sækja um að sækja fræðslu til skrifstofustjóra/framkvæmdastjóra. Yfir vetrartímam er boðið upp á fræðslu á heilsugæslustöðinni, sem starfsfólk getur sótt í vinnutíma, en starfsfólk sækir að öllu jöfnu fræðslu í vinnutíma. Mánaðarlega eru haldnir starfsmannafundir með öllu starfsfólkinu. Hjúkrunarfræðingar/ljósmaður og lækna funda einnig sameiginlega mánaðarlega. Framkvæmdastjórn fundar vikulega og yfirlæknir og hjúkrunarforstjóri hittast einu sinni í viku. Fundargerðir eru skráðar og þær eru aðgengilegar öllum starfsmönnum. Fundargerðir framkvæmdstjórnar eru aðgengilegar öllum starfsmönnum óski þeir eftir því.

Aðgengi og þjónusta:

Ljóst er hvaða þjónustu stofnuninni er ætlað að sinna og hverjum hún þjónar, en það kemur skýrt fram í samningi Salusar við heilbrigðisráðuneytið, sem undirritaður var árið 2003. Tölulegar upplýsingar sýna að stöðin er mjög afkastamikil.

Það er mat framkvæmdastjórnar að gott aðgengi sé að þjónustu heilsugæslunnar og hefur það endurtekið komið fram í þjónustukönnunum að aðgengi er hvað best á heilsugæslunni í Salahverfi af öllum heilsugæslustöðvum á höfuðborgarsvæðinu. Heilsugæslan er opin alla virka daga frá kl. 08:00-18:00. Viðkomandi heimilislæknir sinnir sínum skjólstæðingum og bráðatilfellum á dagvinnutíma. Komið hefur verið á fót 10 mínútna tímum fyrir minni háttar erindi og hefur verið mikil ánægja með það fyrirkomulag. Allir lækna hafa skipulegan símatíma, klukkustund í senn, fjóra daga í viku, þar sem símtöl eru skráð og hringt í notandann í uppgefið símanúmer. Alla daga vikunnar er hægt að ná í lækni í símatíma. Notendur geta komið skilaboðum til síns læknis með ósk um símtöl utan símatíma. Lækna hringja iðulega í skjólstæðinga sína utan símatíma t.d. til að segja frá rannsóknarniðurstöðum. Hjúkrunarfræðingur veitir notendum símaráðgjöf alla daga á

dagvinnutíma. Vaktþjónustu er þannig háttað að vakthjúkrunarfræðingur er starfandi alla daga og tekur á móti minni háttar tilvikum svo og bráðatilvikum.

Síðdegisvakt lækna er opin frá kl. 16:00 – 18:00 og er öllum sinnt sem koma á þeim tíma. Hjúkrunarfræðingur hefur síðdegismóttöku einu sinni í viku frá kl. 16:00 – 18:00. Ekki er starfrækt sérstök rannsóknarstofa á stöðinni, þar sem þá yrði um mjög litla einingu að ræða og talið var hentugra að úthýsa þeirri þjónustu. Rannsóknastofan í Mjódd sér um blóðrannsóknir fyrir heilsugæsluna og sú stofa hefur sérþekkingu og mikla reynslu og viðurkenningu heilbrigðisyfirvalda. Á stöðinni var um tíma unglíngamóttaka en þeirri þjónustu hefur verið hætt.

Tengsl heilsugæslunnar við heimahjúkrun eu góð, bæði við heimahjúkrun í Kópavogi og Miðstöð heimahjúkrunar í Reykjavík, fyrir þá notendur sem þar búa. Sérstök tilvísunarblöð eru fyrir heimahjúkrun á rafrænu formi. Heimilslæknar fá góðar upplýsingar um sína skjólstaðinga frá hjúkrunarfræðingum heimahjúkrunar, bæði munnlega, símleiðis og skriflega.

Síðastliðinn vetur voru þrír læknanemar í verklegu námi á stöðinni, en ekki var sérstaklega greitt fyrir kennslu þeirra. Stöðin hefur ekki tekið nema í öðrum heilbrigðisgreinum.

Möguleg meðferð er alltaf skýrð fyrir notendum og fjölskyldum þeirra og þau hvött til að taka þátt í ákvarðanatöku. Einnig eru notendur þjónustunnar og fjölskyldur þeirra hvattir til að fylgjast með veittri heilbrigðisþjónustu og taka virkan þátt í henni. Notendur stöðvarinnar og fjölskyldur þeirra hafa aðgang að túlkajónustu bæði hvað varðar tungumál og táknmál. Heilsugæslan hefur samning um túlkajónustu við Alþjóðahús. Notendum og fjölskyldum þeirra er skýrt frá réttindum sínum til að fá túlkajónustu.

Gæða- og öryggismál:

Skráning heilsufarsupplýsinga er rafræn og stuðst er við SÖGU-kerfið. Í skólaheilsugæslunni er stuðst við Ískrá. Stuðst er við ICD-10 flokkunarkerfi af læknum en NANDA og NIC af hjúkrunarfræðingum. Hver starfsmaður hefur sitt notendanafn og leyriorð til skráningar. Innra eftirliti er háttað þannig að skrifstofustjóri er umsjónarmaður kerfisins og yfirlæknir og hjúkrunarforstjóri fylgjast með skráningu sinna undirmanna. Mánaðarlega eru sendar skýrslur til Landlæknisembættisins um smitsjúkdóma og árlega eru talningar og skráningar sjúkratilfella og sjúkdómsgreininga.

Verklagsreglur er varða atvik, kærur og kvartanir eru kynntar á almennum starfsmannafundum. Starfsfólk er einnig hvatt til að kynna sér þetta efni ítarlega á vef Landlæknisembættisins og á innra neti Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins, sem starfsmenn hafa aðgang að. Sérstaklega er hugað að því að vinnuferli séu skipulögð til koma í veg fyrir atvik og einnig er húsnaðið hannað sérstaklega til þess. Á síðdegisvakt þegar fátt starfsfólk er á heilsugæslunni er aðeins aðgangur fyrir notendur að aðalbiðstofunni en ekki inn á allt rými heilsugæslunnar. Vaktherbergi lækni opnast inn í biðstofu og þaðan er aðgangur að nærliggjandi slysa- og bráðaherbergi.

Yfirmenn stöðvarinnar hafa kynnt sér atvikaskrá og atvikaskráningu Landlæknisembættisins, Landspítala og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Notast er við atvikaskráningareyðublöð Landlæknisembættisins, bæði fyrir atvik sem notandi verður fyrir og sem starfsmaður verður fyrir. Megin verklagsreglan er sú að tilkynna á yfirmanni á

heilsugæslunni strax um atvik sem upp kemur. Brugðist skal við atviki og það skráð. Landlækni er síðan tilkynnt um atvikið ef tilefni er til. Ekkert atvik kom upp á síðasta ári. Farið er eftir reglum sóttvarnalæknis og Landspítala um stunguóhöpp. Upp hafa komið þrjú stunguóhöpp frá upphafi starfseminnar sem hafa verið tilkynnt yfirmönnum. Þau tilfelli voru skráð, en þau voru sem betur fer skaðlaus. Skrifleg regla um viðbrögð við stunguóhöppum er kynnt við ráðningu og á starfsmannafundum.

Ein kvörtun frá notanda kom fram vegna blóðrannsóknastofu, sem er skráð hjá yfirlækni. Þá var einni kvörtun notanda vegna meðferðar læknis beint til landlæknis sem tók hana til meðferðar samkvæmt hefðbundnum verklagsreglum embættisins. Þessi kvörtun leiddi hvorki til áminningar né aðfinnslu og er nú í farvegi hjá Sjúkratryggingum Íslands vegna umsóknar um sjúklingatryggingu. Þetta eru einu kvartanirnar eða kærurnar sem hafa komið upp á fimm ára starfstíma heilsugæslunnar fyrir utan áðurnefnd þrjú atvik er varða stunguóhöpp.

Unnið er úr skráðum atvikum á þann hátt að atvikin eru rædd við þann starfsmann og notanda sem hlut eiga að máli. Tillögur til úrbóta eru ræddar og atvikið tilkynnt til landlæknis skv. skráningarblaði ef það á við. Erfitt er að fullyrða um hvort atvik hafi leitt til jákvæðra breytinga þar sem að þau hafa verið mjög fátíð, en það er alltaf til bóta að ræða vinnuferla t.d. með tilliti til stunguóhappa og mögulegra úrbóta. Oft er um ófyrirséð mannleg mistök að ræða sem ekki er hægt að rekja til óheppilegra vinnuferla né aðstæðna.

Heilsugæslan fylgir þeirri gæðastefnu og gæðavísum sem Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins og heilbrigðisyfirvöld hafa sett fram. Allt starfsfólk hefur aðgang að innra neti Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins samkvæmt samningi. Á vefsetri þessara stofnana eru margvíslegar upplýsingar sem starfsfólk getur nýtt sér, svo sem klínískar leiðbeiningar, upplýsingar um gæðastarf og ýmis konar handbækur. Vinnueftirlit og Heilbrigðiseftirlit koma reglulega í heimsóknir og er til skráð gæðastefna varðandi rekstur húsnæðisins.

Þá hefur heilsugæslan gert samning við Bessa Gíslason, lyfjafræðing í Lyfjaveri, sem yfirfer reglulega meðferð lyfja og bóluefna í umsjá heilsugæslunnar. Skrá hefur verið útbúin yfir öll lyf heilsugæslunnar m.t.t. fyrningar og geymslu. Þá er einnig haldin skrá yfir lyf í akúttösku og fyrningatíma þeirra. Sérstakir hitamælar eru í öllum ísskápum sem geyma lyf og bóluefni. Hitastigið er skráð rafrænt í tölvu og hægt er að sjá hitastigið með aðstoð tölvuforrits hvenær sem er. Forritið sendir viðvörðun fari hitastig upp eða niður fyrir kjörhitastig.

Þjónustu- og gæðastefna heilsugæslunnar kemur fram á heimasíðu stöðvarinnar. Ekki er til sérstök gæðahandbók fyrir heilsugæsluna en rekstrarfélagið Salus gerði ráð fyrir að gera eigin gæðahandbók og hafði hafið undirbúning hennar við upphaf starfsins. Þegar starfið hófst þótti ekki tilefni til að eyða mikilli vinnu í það þar sem stöðin tekur þátt í gæðastarfi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og hefur aðgang að verklagsreglum og gæðavísum Landlæknisembættisins. Heilsugæslan hefur frá upphafi tekið þátt í þjónustukönnunum og innri starfskönnunum allra heilsugæslustöðva á höfuðborgarsvæðinu. Heilsugæslan Salahverfi hefur tryggt aðgengi allra starfsmanna að þeim verklagsreglum sem gilda með aðgangi að öllum tölvuupplýsingum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og Landlæknisembættisins.

Nýir starfsmenn fá hjálfun og upplýsingar um verklagsreglur í starfi. Ekki er starfandi sérstakur gæðastjóri á stöðinni en yfirmenn hafa umsjón með gæðastarfi hver á sínum starfsvettvangi. Fylgst er með ákveðnum gæðavísnum, þ.e.a.s. þjónustukannanir eru gerðar reglulega og skráningar í sjúkraskrárforrit eru yfirfarnar reglulega. Farsóttaskráning og aðrar skýrslur til Landlæknisembættisins eru yfirfarnar af yfirmönnum og fylgst með skráningu.

Sýkingarvörnum er þannig háttað að gætt er að bólusetningu starfsfólks og sýkt efni og umbúðir eru meðhöndlað sérstaklega og þeim fargað eftir reglum.

Reglulegar brunaæfingar eru ekki haldnar. Sjálfvirkt brunaviðvörðunarkerfi er á stöðinni. Starfsmönnum eru kynntar brunavarnir við ráðningu og einnig útgönguleiðir og slökkvitæki stöðvarinnar.

Starfsmönnum hefur verið kynnt að gera öðru starfsfólki strax viðvart ef um ofbeldi er að ræða og annað starfsfólk kallar þá á hjálp og veitir aðstoð. Yfirmenn kynna sér síðan sérstaklega meint ofbeldi og tilkynna það eða kæra til yfirvalda. Hugmyndir starfsmanna um umbætur í öryggismálum eru teknar til athugunar. Til er skráð upplýsingaöryggisstefna til að tryggja öryggi gagna og upplýsinga, sem er aðgengileg á innra neti Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

Samningur er við fyrirtækið Landssteina Streng um alla tölvuþjónustu innan heilsugæslustöðvarinnar. Landssteinar Stengur hefur fengið leyfi og viðurkenningu tölvudeildar Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem hefur yfirumsjón með öryggi og vörslu allra sjúkraskrárgagna Heilsugæslunnar Salahverfi.

Öryggi húsnæðis er tryggt með rafrænu þjófavarnakerfi, eldvarnakerfi, vatnslekavörn og viðvörn við rafmagnsleysi.

Heilsugæslustöðin fengi einkunnina 9,5 í öryggismálum er lúta að notendum þjónustunnar að mati framkvæmdastjórnar og sömu einkunn í öryggismálum er lúta að starfsfólki. Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun samkvæmt reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir á heilsugæslustöðinni en stöðin er hluti af heilsugæsluneti höfuðborgarsvæðisins. Sjúkraflutningaþjónusta á svæðinu er eins og best verður á kosið að mati framkvæmdastjórnar.

Helstu niðurstöður þjónustukönnunar:

Spurningalisti með 18 spurningum var lagður fyrir í vikutíma í febrúar 2009. Alls bárust 222 svör. Fjöldi koma á heilsugæslustöðina var 540 á viðkomandi tímabili.

- 45 (20%) komu vegna barns.
- 26 (12%) voru á aldrinum 16-25 ára.
- 67 (30%) voru á aldrinum 26-40 ára.
- 42 (19%) voru á aldrinum 41-60 ára.
- 39 (18%) voru á aldrinum 61-80 ára.
- 3 (1%) voru eldri en 80 ára.
- 139 konur (63%) og 82 karlar (37%) svöruðu spurningalistanum.
- 40 (19%) komu vegna heilsuverndar.
- 118 (55%) komu vegna veikinda/heilsuvandamáls.
- 15 (7%) komu vegna endurnýjunar lyfja.
- 17 (8%) komu vegna eftirlits/endurkomu.
- 16 (7%) komu vegna ráðgjafar.
- 9 (4%) komu vegna annars.
- 208 (96%) pöntuðu tíma.
- 8 (4%) pöntuðu ekki tíma.
- 109 (51%) pöntuðu tíma “í dag eða gær”.
- 21 (10%) pantaði tíma fyrir 2 dögum.
- 41 (19%) pantaði tíma fyrir viku/meira en viku.
- 41 (19%) fékk tíma síðast.
- 148 (70%) fannst biðtími eftir tíma stuttur/mjög stuttur; 59 (28%) fannst hann hvorki stuttur né langur; 6 (3%) fannst hann langur/mjög langur.
- 182 (88%) fannst biðtími eftir að komið var á stöðina stuttur/mjög stuttur, 21 (10%) fannst hann hvorki stuttur né langur; 5 (2%) fannst hann langur/mjög langur.
- 136 (62%) töldu erindi sitt frekar brýnt/mjög brýnt; 56 (25%) fannst það hvorki/né, en 29 (13%) fannst það ekki/allt ekki brýnt.
- 32 (19%) þeirra sem komu til læknis töldu að hjúkrunarfræðingur hefði getað leyst úr erindinu, en 138 (81%) töldu svo ekki vera.
- 151 (69%) bjó á upptökusvæði stöðvarinnar, en 67 (31%) gerðu það ekki.
- 207 (95%) eru skráðir hjá ákveðnum lækni, en 11 (5%) eru það ekki.
- 122 (67%) fengu tíma hjá sínum lækni, en 59 (33%) fengu það ekki.

- 21 (10%) fékk leyst úr erindi sínu hjá hjúkrunarfræðingi; 18 (9%) hjá ljósmóður og 165 (81%) hjá lækni.
- 211 (99%) fannst viðmót lækna frekar gott/mjög gott, en 2 (1%) fannst það hvorki gott né slæmt.
- 140 (97%) fannst viðmót hjúkrunarfræðinga/ljósmæðra frekar gott/mjög gott, en 5 (3%) fannst það hvorki gott né slæmt.
- 72 (67%) fannst viðmót lífeindafræðinga frekar gott/mjög gott, 32 (30%) fannst það hvorki gott né slæmt, en 4 (3%) fannst það frekar slæmt/mjög slæmt.
- 199 (97,5%) fannst viðmót móttökuritara frekar gott/mjög gott, 4 (2%) fannst það hvorki gott né slæmt, en 1 (0,5%) fannst það frekar slæmt/mjög slæmt.
- 62 (70%) fannst viðmót sjúkraliða frekar gott/mjög gott, 26 (30%) fannst það hvorki gott né slæmt.
- 166 (81,5%) töldu sig hafa fengið úrlausn erindis (36 (18%) að hluta), en 1 (0,5%) taldi sig ekki hafa fengið úrlausn.
- 175 (87,5%) voru sáttir við úrlausn (sáttir að hluta 24 (12%)), en 1 (0,5) var ekki sáttur.

Ánægja í heild - einkunn á bilinu 1- 7.

Aðbúnaður heilsugæslustöðvarinnar;	180 (87%) gáfu einkunnina 5 – 7, 7 (4%) gáfu einkunnina 4, en 19 (9%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.
Framboð á þjónustu;	174 (84%) gáfu einkunnina 5 – 7, 14 (7%) gáfu einkunnina 4, en 18 (9%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.
Upplýsingagjöf almennt;	169 (83%) gáfu einkunnina 5 – 7, 14 (7%) gáfu einkunnina 4, en 20 (10%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.
Upplýsingagjöf um skoðun/meðferð;	167 (84%) gáfu einkunnina 5 – 7 , 14 (7%) gáfu einkunnina 4, en 17 (9%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.
Símaþjónusta;	169 (83%) gáfu einkunnina 5 – 7, 14 (7%) gáfu einkunnina 4, en 21 (10%) gaf einkunn á bilinu 1-3.
Síðdegisvakt;	124 (69%) gáfu einkunnina 5 – 7, 46 (26%) gáfu einkunnina 4, en 9 (5%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.
Þjónustan í heild sinni;	182 (89,6%) gáfu einkunnina 5 – 7, 3 (1,4%) gáfu einkunnina 4, en 18 (8,8%) gáfu einkunn á bilinu 1-3.

Fram komu athugasemdir frá 51 aðila; varðandi hrós (31); fá ekki tíma hjá sínum lækni (5); styttri biðtíma hjá lækni (bæði í síma og móttöku) (5); kvartanir vegna viðmóts og fagmennsku starfsfólks (4); fá að vita hver er á seinni vakt (2); kvartað yfir því að fá ekki beint samband við lækni í símatíma, heldur hringi hann tilbaka (1); fá sérfræðipjónustu (1); fá aðgang að barnalækni alla daga (1); fá aðgang að hjúkrunarfræðingi (1); hafa læknavakt til kl.19 (1); ósk um meira pláss fyrir börn og meira af leikföngum (1); hafa opið um helgar (1); hafa kaffi í móttöku (1), kvartað vegna skorts á úrlausn á vandamálum (1).

Dæmi: Mér finnst mjög erfitt að fá tíma hjá mínum heimilislækni.

Heimilislæknirinn minn er besti læknir sem ég gæti óskað mér.

Þetta er besta heilsugæslustöð sem ég hef kynnst um ævina (aðili á áttræðisaldri)

Heildarniðurstaða: Mikil almenn ánægja með þjónustu stöðvarinnar, en helst kvartað undan því að fá ekki tíma hjá sínum lækni og biðtíma hjá lækni, bæði í síma og móttöku.

Samantekt og tilmæli um úrbætur

Landlæknisembættið tekur undir að ástand húsnæðis Heilsugæslunnar Salahverfi er í heildina gott, en flutningar sjúklinga í lyftu geta verið vandkvæðum bundnir vegna smæðar lyftunnar. Einnig er tekið undir að brýnustu úrbætur húsnæðis tengjast leka og að óheppilegt sé að í húsi því sem hýsir heilsugæsluna sé einnig afþreyingarstarfsemi fyrir unglinga sem valdið hefur óþrifnaði og ónæði við inngang Heilsugæslunnar og í stigagangi.

Embættið er sammála því að ekki sé ástæða til að stöðin útbúi eigin gæðahandbók heldur nýti sér og taki þátt í starfi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hvað þetta varðar.

Embættið hefur fengið upplýsingar um að tekið hafi verið á ákveðnu máli er varðar fagmennsku starfsmanns og sem var rætt um á fundi embættisins með stjórnendum stöðvarinnar.

Embættið vill vekja athygli á því að vinnustöðum er skylt að gera skriflega áætlun samkvæmt reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir á stofnunum.

Í þessari úttekt virðist svo sem að starfað sé samkvæmt markmiðum, stefnu og gildum stöðvarinnar, sem fram koma á heimasíðu hennar.

Að lokum vill Landlæknisembættið taka fram að greinilegt er að mikill metnaður er ríkjandi á Heilsugæslu Salahverfis og allt er varðar starfsemi, starfsmenn og þjónustu við notendur er til fyrirmyndar.