

Niðurstöður úttektar á starfsemi Heilsugæslustöðvarinnar á Ólafsfirði árið 2007

Október 2008



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ
Directorate of Health

Meginniðurstöður úttektar Landlæknisembættisins á Heilsugæslustöðinni Ólafsfirði 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 um 350 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 2007 gerði Landlæknisembættið úttekt á Heilsugæslustöðinni Ólafsfirði. 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 stofnunarinnar og farið yfir kvartanir og kærur sem borist höfðu embættinu vegna stofnunarinnar á undanförunum árum. Niðurstöður úttektarinnar byggja á öllum þáttum ofangreindrar gagnasöfnunar.

Fulltrúar frá Landlæknisembættinu heimsóttu síðan Heilsugæslustöðina Ólafsfirði, þann 5. júní árið 2008. Haldinn var fundur með Ásgeiri Bjarnasyni yfirlækni og Rut Maríu Pálsdóttur hjúkrunarforstjóra og heilsugæslustöðin skoðuð.

Frá Landlæknisembættinu fóru: Anna Björg Aradóttir yfirhjúkrunarfræðingur, Matthías Halldórsson aðstoðarlandlæknir og Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur og verkefnisstjóri.

Meginniðurstöður

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

Ástand húsnæðis er talið þökkalegt, en skipta þarf um slitinn gólfdukk. Gerðar hafa verið athugasemdir við lýsingu, gólfefni og vinnuaðstöðu í afgreiðslu. Helsta tækjapörf er skoðunarbekkur, en samþykki heilbrigðisráðuneytisins þarf að liggja fyrir svo hægt sé að kaupa hann. Einnig vantar mjaltavél. Tæki til blóðrannsóknna er nýkomið samkvæmt upplýsingum frá framkvæmdastjórn.

Ekki er reiknað með breyttri mönnunarþörf á stofnuninni á næstunni, en þörf er fyrir starfsmann með sálfræðimenntun í hlutastarf. Ráðningaferli er með hefðbundnum hætti, starfsleyfi þarf að framvísa og krafist er heilbrigðisvottorðs. Þagnarheit er undirritað. Móttaka nýs starfsmanns fer fram á hefðbundinn hátt, þar sem starfsmaður er leiddur inn í vinnuferlið smám saman. Ekki er til skráð starfsmannastefna á stofnuninni. Starfsmannaveita er mjög lítil á ársvísu og engar breytingar hafa orðið í flestum stéttum síðustu árin. Talið er að um góðan starfsanda sé að ræða og traust ríki á milli starfsfólks. Engar langvarandi deilur eða erjur hafa átt sér stað á stofnuninni í nokkur ár og ekki hefur þurft að taka á samstarfsörðugleikum vegna þess. Um breytingar og endurbætur á starfsferlum er rætt reglulega, þó ekki á formlegum fundum. Starfsmannasamtöl eru ekki formleg. Lítið er um veikindi á stofnuninni og engin uppsöfnun á orlofi eða námsleyfi.

Starfsfólki er boðið upp á bólusetningu við influensu, lungnabólgu og hepatitis A og B. Stuðst er við reglur um sýkingavarnir frá sýkingavarnadeild Landspítalans. Boðið er upp á niðurgreiðslu í líkamsrækt. Ekki hefur verið mótuð stefna í fræðslu eða símenntun, en starfsfólk er hvatt til að sækja námskeið og óskir metnar í hvert sinn. Ekki er boðið upp á fræðslu á stofnuninni en starfsfólk getur sótt fræðslu annar staðar í vinnutíma. Starfsmannafundir eru óreglulegir og ekki eru skráðar fundargerðir. Ekki er sérstök stjórn fyrir heilsugæslustöðina, heldur er sameiginleg stjórn fyrir stöðina og Hornbrekku, hjúkrunar- og dvalarheimili aldraðra.

Skráning er rafræn og notast hefur verið við SÖGU-kerfið frá 1999. Einnig er notað ICD-10, NANDA og ICPC. Ekki eru til skriflegar reglur um atvik, en vinnuferli eru skipulögð og í stöðugri endurskoðun. Atvik á stofnuninni eru mjög fá, eitt með nokkurra ára millibili. Ekkert atvik var skráð og sent Landlæknisembættinu á s.l. ári. Ekki er til skrifleg lýsing á því sem ber að gera þegar stofnuninni berst kvörtun eða kæra vegna þjónustu eða samskipta.

Aðgengi að þjónustu á heilsugæslustöðinni er talið mjög gott. Opið er frá kl. 08:00 -16:00 virka daga, símatími læknis er daglega og bráðavakt læknis allan sólarhringinn. Heimahjúkrun er veitt á dagvinnutíma og á öðrum tímum ef þurfa þykir. Upptökusvæði og þjónustustig stöðvarinnar er ljóst.

Ekki er til skráð gæðastefna né gæðahandbók á stofnuninni, en allar hugmyndir um endurbætur eru reglulega ræddar óformlega og þær breytingar gerðar sem þurfa þykir. Engin túlkajónusta er fyrir hendi nema á spænsku.

Ekki eru haldnar reglubundnar brunaæfingar og ekki er til viðbragðsáætlun við ofbeldi, en allar hugmyndir starfsmanna um úrbætur og öryggismál eru teknar til umræðu reglulega. Gögn eru í læstum skápum eða læstum herbergjum. Öryggismál gagnvart notendum fengi einkunnina 8-9 og hið sama gildir varðandi öryggi gagnvart starfsfólki. Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun samkvæmt reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir á stofnuninni.

Sjúkraflutningaþjónusta á svæðinu er talin fullnægjandi.

Þjónustukönnun á heilsugæslustöð

Spurningalisti með 18 spurningum var lagður fyrir í vikutíma í desembermánuði 2007. Alls bárust 57 svör en komur á heilsugæslustöðina voru 69 á viðkomandi tíma.

Helstu niðurstöður þjónustukönnunar

- 9 komu vegna barns.
- 31 kona og 24 karlar svöruðu spurningalistanum.
- 49/52 pöntuðu tíma.
- 43/54 pöntuðu tíma “í dag eða gær”.
- 6/54 pöntuðu tíma fyrir 3 dögum.
- 3/54 pöntuðu tíma fyrir viku/meira en viku.
- 48/52 fannst biðtími eftir tíma stuttur/mjög stuttur.
- 48/54 fannst biðtími eftir að komið var á stöðina stuttur/mjög stuttur, 5/54 fannst hann hvorki stuttur né langur; 1/54 fannst hann langur/mjög langur.
- 33/57 töldu erindi sitt frekar brýnt/mjög brýnt.
- Miklum meirihluta fannst viðmót starfsmanna frekar gott/mjög gott, þó fannst 2 viðmót lækna frekar/mjög slæmt.
- 44/55 töldu sig hafa fengið úrlausn erindis (9/55 að hluta), en 2 töldu sig ekki hafa fengið úrlausn.
- 43/53 voru sáttir við úrlausn (sáttir að hluta 9/53), en 1 var ekki sáttur við úrlausn.

Ánægja í heild - einkunn á bilinu 1-7

Aðbúnaður heilsugæslustöðvarinnar;	33/42 gáfu einkunnina en 5/42 gáfu einkunn á bilinu	5 - 7 1 - 3
Framboð á þjónustu;	30/41 gáfu einkunnina en 6/41 gáfu einkunn á bilinu	5 - 7 1 - 3
Upplýsingagiöf almennt;	32/40 gáfu einkunnina en 4/40 gáfu einkunn á bilinu	5 - 7 1 - 3
Upplýsingagiöf um skoðun/meðferð;	33/42 gáfu einkunnina en 6/42 gáfu einkunn á bilinu	5 - 7 1 - 3
Þjónustan í heild sinni;	36/44 gáfu einkunnina en 6/44 gáfu einkunn á bilinu	5 - 7 1 - 3

Fram komu athugasemdir frá 3 aðilum: varðandi ósk um fullkomnari rannsóknartæki (1), kaup á sönartæki (1); endurnýjun tækjabúnaðar (1), hrós um stöðina (1) og hrós vegna samstarfs við FSA (1).

Dæmi: Tel hana góða.

Heildarniðurstaða: Almenn ánægja með þjónustu stöðvarinnar.

Tilmæli um úrbætur

Landlæknisembættið tekur undir með framkvæmdastjórn að húsnaði sé þokkalegt en gera þyrfti ýmsar endurbætur og að æskilegt væri að fá nýjan skoðunarbekk. Einnig er tekið undir að brýnt væri að fá til starfa sálfræðing í hlutastarf.

Embættið gerir sér grein fyrir að vegna smæðar hafi stofnunin ekki svigrúm til að leggja mikla vinnu í starfsmannastefnu og fræðslu- og símenntunarstefnu, en heppilegt væri að huga að því í tengslum við mótun framtíðarsýnar og stefnu stofnunarinnar. Einnig væri æskilegt að mótuð sé gæðastefna svo og verklagsreglur, þar sem m.a. kemur fram hvernig tekið er á kvörtunum og kærum, atvikum og ofbeldistilvikum. Í þessu sambandi er bent á nýútkomna stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum og 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>.

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

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