



# Hlutaúttekt

## HEILSUGÆSLA

Heilbrigðisstofnunar  
Suðurnesja (HSS)

Mat á gæðum og  
öryggi þjónustu

Apríl – maí 2017



**Embætti  
landlæknis**  
Directorate of Health



**Embætti  
landlæknis**  
Directorate of Health

*Hlutaúttekt– heilsugæsla HSS  
Mat á gæðum og öryggi þjónustu*

Leifur Bárðarson sviðsstjóri  
Laura Sch.Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur  
Salbjörg Bjarnadóttir hjúkrunarfræðingur  
Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur

**Útgefandi**

Embætti landlæknis  
Barónsstíg 47  
101 Reykjavík  
[www.landlaeknir.is](http://www.landlaeknir.is)

Reykjavík 2017

© 2017 Embætti landlæknis  
Rit þetta má ekki afrita með neinum hætti, svo sem ljósritun, ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt að hluta eða í heild án þess að geta heimildar.

**Þakkir**

Embættið þakkar stjórnendum og starfsfólki heilsugæslu HSS góða samvinnu við úttektina.

## Hlutaúttekt

## Heilsugæsla HSS

**Mat á gæðum og  
öryggi þjónustu**

**Apríl – maí 2017**

## Úttekt á heilsugæslu Heilbrigðisstofnunar Suðurnesja (HSS)

### INNGANGUR

Forsendur fyrir góðri, öruggri og skilvirkri heilbrigðisþjónustu er að stefna og hlutverk herrar starfseiningar sé vel skilgreint. Mikilvægt er að yfirmenn og starfsfólk viðkomandi einingar þekki vel til stefnu hennar og viti til hvers er ætlast af hverjum og einum. Embætti landlæknis ber að fylgjast með gæðum og öryggi heilbrigðisþjónustunnar og stuðla að umbótum á því sviði. Því beindist úttekt Embættis landlæknis aðallega að eftirfarandi spurningum:

1. Er stefnumörkun starfsemi heilsugæslu HSS skýr og sýnileg öllu starfsfólki?
2. Er stjórnun heilsugæslu HSS í samræmi við nútímakröfur um góða stjórnun?
3. Er vinnulag heilsugæslunnar varðandi gæði og öryggi í samræmi við nútímaviðhorf um öryggismenningu, s.s. leiðbeiningar Embættis landlæknis (*Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu 2016*)?
4. Hvernig er húsnæði, mönnun og starfsaðstaða?

### Mælikvarði:

- Gott: Fullnægir settum kröfum
- Umbóta er þörf
- Ófullnægjandi: Þarfnast verulegra umbóta

### SAMANTEKT





Framkvæmdastjórn HSS telur hlutverk starfsemi heilsugæslunnar skýra í ljósi hlutverks síns skv. lögum um heilbrigðisþjónustu. Hins vegar hefur heilsugæslan ekki eigin stefnumörkun eða aðgerðaráætlun og ekki var að heyra hjá stjórnendum að til stæði að leggja af stað í slíka vegferð. Ljóst er að stefnumótun og stjórnun heilsugæslu HSS uppfyllir í mörgum tilfellum ekki kröfur um góða stjórnun og skýra stefnumótun. Ekki er um heildræna gæðastefnu að ræða á heilsugæslu HSS. Árangur heilsugæslunnar hvað varðar gæði og öryggi er ekki sýnilegur, þjónustukönnun ekki verið gerð síðan árið 2012 og gæðavísar ekki notaðir. Það er því erfitt að meta gæði og öryggi þjónustunnar.

Heilsugæsla HSS hefur á að skipa hæfu starfsfólki sem gerir sitt besta oft við erfiðar aðstæður. Aðgengi að lækniþjónustu á dagvinnutíma er ábótavant, biðtími eftir tíma hjá sérstökum lækni langur. Hjúkrunarmóttaka er hins vegar öflug á dagvinnutíma og sinnir margvíslegum verkefnum. Um skipulagða þverfaglega teymisvinnu er ekki að ræða.

Mönnun lækna og hjúkrunarfræðinga er ónóg og má lítið út af bera til að öryggi sé hugsanlega ógnað vegna ófullnægjandi mönnunar. Heilsugæslan er augljóslega undirmönnuð af fagfólki, sérstaklega er ástandið slæmt í geðteymi og meðferðarteymi barna.

Húsnæði heilsugæslu HSS í Keflavík er barn síns tíma og uppfyllir ekki nútímakröfur sem gerðar eru til húsnæðis heilsugæslustöðvar. Hins vegar er húsnæði heilsugæslunnar í Grindavík rúmgott og bjart.

Samantekið álit:

- |                                     |   |                |
|-------------------------------------|---|----------------|
| 1. Stefnumörkun                     |  | Ófullnægjandi  |
| 2. Stjórnun                         |  | Umbóta er þörf |
| 3. Vinnubrögð og gæðastarf          |  | Umbóta er þörf |
| 4. Húsnæði, mönnun og starfsaðstaða |  | Ófullnægjandi  |

## AÐFERÐIR

Úttektin tók til atriða er varða stefnumörkun, stjórnun, vinnubrögð starfsfólks, gæðastarf og öryggismenningu, mönnun, húsnæði og aðbúnað. Farið var í úttektarheimsókn á heilsugæslu HSS þann 5. apríl 2017. Í heimsóknina fóru Leifur Bárðarson læknir, Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur, Salbjörg Bjarnadóttir hjúkrunarfræðingur og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur. Fundað var með Fjölni Frey Guðmundssyni framkvæmdastjóra lækninga, Snorra Björnssyni yfirlækni heilsugæslunnar og Þórunni Benediktsdóttur framkvæmdastjóra hjúkrunar. Þórunn og Fjölnir sitja bæði í framkvæmdastjórn HSS, Halldór Jónsson forstjóri HSS var ekki viðstaddur úttektarheimsóknina. Húsnæði heilsugæslunnar í Keflavík var skoðað undir leiðsögn Þórunnar og Fjölnis og ýmissa upplýsinga aflað frá þeim. Í úttektarheimsókn voru tekin viðtöl eftir sérstökum viðtalsramma við tvo lækna á heilsugæslu, lækni og sálfræðing í geðteymi og tvo hjúkrunarfræðinga í hjúkrunarmóttöku og sykursýkismóttöku. Einnig var heilsugæslan í Grindavík heimsótt og rætt við Laufeyju Birgisdóttur yfirhjúkrunarfræðing, Kolbrúnu U. Jóhannsdóttur hjúkrunarfræðing og Karl Björnsson lækni. Í tengslum við úttektina voru einnig skoðaðar fyrirliggjandi upplýsingar varðandi ábendingar, kvartanir, atvikaskráningu og tilkynningar um alvarleg atvik.

## NIÐURSTÖÐUR

### STEFNA OG STJÓRNUN

*Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að setja sér stefnu og innleiða hana á markvissan hátt til þess að skapa ramma um þjónustuna í samræmi við það sem fram kemur í Stefnumótun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum (2007).*

Á vefsetri HSS kemur fram að stefna stofnunarinnar sé að veita Suðurnesjabúum lögbundna heilsugæslu í heimabyggð, að unnt sé að bóka tíma samdægurs á heilsugæslu ef þess er óskað og að biðtími á biðstofu eftir bókuðum tíma verði ekki meira en 30 mínútur að jafnaði. Framkvæmdastjórn HSS telur hlutverk starfsemi heilsugæslunnar skýrt í ljósi hlutverks síns skv. lögum um heilbrigðisþjónustu. Hins vegar hefur heilsugæslan enga eigin stefnumörkun eða aðgerðaráætlun og ekki var að heyra hjá stjórnendum að til stæði að leggja af stað í slíka vegferð á næstunni. Fram kom að árið 2012 var gerð tilraun til að innleiða straumlínustjórnun (e. lean management) á HSS en hætt var við það verkefni vegna fjárskorts. Yfirlæknir heilsugæslunnar hefur unnið að því að ráða lækna í sérnámsstöður. Félag íslenskra heimilislækna tók út starfsemi heilsugæslunnar með tilliti til þess og kom sú úttekt vel út og undanfarið hafa tveir til þrjú lækna verið í sérnámsstöðum á ári. Fram kom í úttektinni að hjúkrunarmóttaka er öflug á dagvinnutíma en ákall er um að þjónusta hjúkrunarfræðinga sé allan sólarhringinn.

Framkvæmdastjórn HSS fundar vikulega eða oft og kemur upplýsingum á framfæri á innri vef stofnunarinnar. Framkvæmdastjóri lækninga hefur ekki reglubundna fundi með starfsfólki en tók fram

að alltaf væri opið inn til sín en fram kom í viðtölum við lækna að þeir fundu vikulega. Þar að auki er framkvæmdastjóri lækninga í nær daglegum samskiptum við yfirlækni heilsugæslu og ræðir reglulega við deildarstjóra þeirra deilda sem hann hefur yfirstjórn yfir. Tvisvar í mánuði er sameiginlegur fundur stjórnenda hjúkrunar og hálfsmánaðarlega fundar framkvæmdastjóri hjúkrunar með hverjum hjúkrunardeildarstjóra fyrir sig. Einnig fundar framkvæmdastjóri með hjúkrunarfræðingum á heilsugæslunni í Grindavík 2-3svar í mánuði.

Í úttektinni kom fram að samstarf yfirlæknis heilsugæslunnar við annað starfsfólk væri yfirleitt gott en að bæði hann og framkvæmdastjórn HSS mætti vera sýnilegri og veita meiri stuðning.

Í viðtölum við starfsfólk heilsugæslunnar kom fram að almennt væri góð samvinna á milli starfsfólks og að vel gengi að vinna saman sem hópur. Hins vegar er ekki um skipulagða þverfaglega teymisvinnu að ræða, m.a. vegna þess hve mikil hreyfing er á læknum, til dæmis hittast lækningar og hjúkrunarfræðingar í sykursýkismóttöku aðeins 2-3svar á ári.

#### ÞJÓNUSTA, AÐGENGI, NÝTING OG TÖLULEG GÖGN

*Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að veita notendamiðaða þjónustu sem er örugg, tímanleg, skilvirk, árangursrík og þar sem jafnræðis er gætt. (Reglugerð um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar nr. 1148/2008). Stofnanir skulu einnig virða lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997.*

#### Starfsemi og þjónusta

Á heilsugæslu HSS er aðaláhersla lögð á að tryggja Suðurnesjabúum grunnþjónustu í heilsugæslu, vakt- og bráðaþjónustu og sinna forvarnarstarfi. Upptökusvæði HSS er stórt, 24 þúsund manns og til viðbótar er millilandaflugvöllurinn og allir sem þar starfa, auk ferðamanna sem fara um völlinn. Heilsugæslan þjónustar einnig íbúa í Ásbrú sem margir eiga lögheimili annars staðar á landinu. Ekki er boðið upp á að hafa fastan heilsugæslulækni en allir sem leita til heilsugæslunnar og óska ekki eftir tíma hjá sérstökum lækni geta fengið úrlausn samdægurs, annað hvort á síðdegisvaktinni eða á bráðamóttöku. Hins vegar ef pantaður er tími hjá sérstökum lækni á heilsugæslunni þá er biðtími að jafnaði tvær vikur. Í skýrslu Ríkisendurskoðunar til Alþingis um starfsemi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem út kom í apríl 2017 er bent á að ekki sé hægt að leggja vaktþjónustu lækna eða hjúkrunarfræðinga að jöfnu við aðgengi að föstum heilsugæslu- eða heimilislækni eða heilsugæsluteymi sem veitir heildræna þjónustu. Embætti landlæknis tekur undir þetta sjónarmið. Í úttekt Ríkisendurskoðunar kemur jafnframt fram að hlutfall læknisviðtala á heilsugæslustöðvum á dagvinnutíma á Suðurnesjum er það lægsta á landinu árið 2015. Ljóst er að kostnaður við yfirvinnu er hærri en við dagvinnu og því er fjárhagslegur ávinningur fyrir stofnunina að sem mest afköst náist í dagvinnu, auk þess sem hagsmunum notenda þjónustunnar er betur mætt.

Á heilsugæslunni er mjög skilvirk hjúkrunarmóttaka alla virka daga frá kl. 08:00 – 16:00 en bið eftir þjónustu getur verið 1-2 dagar. Einnig er símaráðgjöf á vegum hjúkrunarmóttökunnar á hverjum virkum degi frá kl. 08 – 12 sem er mikið notuð, geta verið allt að 30 símtöl á dag og lækningar er ávallt tiltækur ef þarf. Sérstakt átak hefur verið gert í sambandi við ungbarnavernd sem hefur gengið mjög vel. Hjúkrunarmóttakan er með sérstaka ungmennamóttöku fyrir 16-25 ára sem byggist upp á tölvupóstsamskiptum og viðtölum, einnig er haldið úti sérstakri Facebook síðu til að ná til þessa hóps. Á vefsetri HSS eru góðar upplýsingar um þá þjónustu sem veitt er á stofnuninni og má nálgast þær á íslensku, ensku og pólsku.

Á heilsugæslunni starfa tvö teymi sérfræðinga sem sinna geð- og sálfélagslegri aðstoð. Forvarnar- og meðferðarteymi barna (FMTB) sinnir meðferð barna að 18 ára aldri og geðteymi sinnir einstaklingum með alvarlegar geðraskanir 18 ára og eldri í samstarfi við ýmsa fagaðila. Fram kom að biðtími í FMTB er allt að 1½ ár og meðalbiðtími í geðteymi er kominn yfir 1 ár. Sérstök sykursýkismóttaka er starfrækt á heilsugæslunni sem hefur reynst vel og eru um 700 manns sem nýta sér þjónustu móttökunnar.

Heilsugæslan í Grindavík er opin alla virka daga frá kl. 08:00 – 16:00. Heilsugæslulæknar HSS annast alla almenna lækniþjónustu og skiptast þeir á að sinna stöðinni. Hjúkrunarfræðingar og ljósmóðir skipuleggja og annast ungbarnaeftirlit og barnalæknir kemur á stöðina einu sinni í viku. Þá sér heilsugæslustöðin um skólaheilsugæslu og fram kom að hjúkrunarfræðingur fer í leikskóla, hittir börn í sínu nærumhverfi, gerir þroskapróf þar og fær upplýsingar þaðan ef um einhver vandamál er að ræða svo hægt sé að grípa fyrr inn í. Helgar-, kvöld- og næturþjónusta er veitt í Keflavík. Heimahjúkrun í Grindavík er veitt af starfsfólki í Víðihlíð en þar er einnig veitt kvöld- og helgarþjónusta. Síðdegismóttaka heilsugæslunnar í Keflavík er opin alla virka daga frá kl. 16:00 – 20:00 og um helgar og á helgidögum frá kl.10:00 – 13:00 og 17:00 – 19:00. Mjög margir nýta sér síðdegismóttökuna, 70-90 manns að jafnaði á dag. Eftir kl. 20:00 tekur bráðamóttakan við en hún er opin allan sólarhringinn. Það er ljóst að mjög mikið álag er á heilsugæslunni og bráðamóttökunni og voru komur á bráðamóttökuna yfir 16 þús. árið 2016 sem er svipaður fjöldi og kemur á bráðamóttökuna á Akureyri.

Töluvert hefur verið kvartað vegna lélegs aðgengis, biðtími hjá sérstökum heilsugæslulækni er langur, allt að tvær vikur. Einnig hefur verið kvartað undan langri bið eftir sérfræðiaðstoð í geðteymi og FMTB og þá er oft mjög löng bið eftir tíma hjá lækni í sykursýkismóttöku. Hægt er að leggja fram kvartanir og ábendingar á vefsetri HSS og einnig beint til framkvæmdastjóra hjúkrunar og lækninga og er öllu svarað.

Fram kom hjá stjórnendum HSS að heilsugæsla HSS átti undir högg að sækja áður en áherslum HSS var breytt úr því að vera hálfgerð sérgreinasjúkrahús yfir í að vera mjög stór heilsugæsla og sjúkrahús með þjónustu í nokkrum sérgreinum.

### **Gæði og öryggi**

Ekki er um heildræna gæðastefnu að ræða á heilsugæslu HSS. Á innri vef HSS er gæðahandbók þar sem finna má alls kyns verklagsreglur, sérstakur verkefnisstjóri var ráðinn til að vinna að endurskoðun hennar og eru miklar væntingar til þeirrar vinnu. Allir nýir starfsmenn eru hvattir til að kynna sér þessar verklagsreglur. Stofnunin hefur gert samning við LSH um ákveðinn aðgang að gæðahandbók spítalans sem er mjög til bóta. Einnig er gott samstarf milli geðdeildar LSH og geðteymis HSS. Starfsfólk geðteymis og FMTB hafa miklar áhyggjur af löngum biðlista og telja að löng bið geti ógnað öryggi fólks sem þarf á þjónustu þeirra að halda.

### **Umbótastarf**

Að undanskilinni vinnu við endurskoðun verkferla er ekki um kerfisbundið umbótastarf á heilsugæslunni að ræða en stjórnendur töluðu um að töluvert væri um alls kyns „smáverkefni“ hér og þar.

### **Gæðavísar**

Gæðavísar eru ekki sýnilegir og því vandséð hvernig gæði og öryggi þjónustunnar er metið.



## Atvik

Atvikaskráning er til staðar og er á ábyrgð framkvæmdastjóra hjúkrunar og það sem snýr að sjúklingum er skráð í Sögu en það sem snýr að starfsfólki er enn á pappírformi. Um það bil 150 atvik eru skráð á ári en langmestur hluti þeirra snýr að legudeild HSS.

## Þjónustukannanir

Þjónustukönnun var gerð á heilsugæslu HSS árið 2012 sem stóð yfir í eina viku í móttökunni og kom hún vel út að sögn stjórnenda. Til stendur að endurtaka þjónustukönnunina fljótlega.

## MANNAUÐSMÁL

Mönnun lækna er töluvert flókið mál, læknar manna heilsugæslu bæði í Keflavík og Grindavík, slysa- og bráðadeild, legudeild HSS að hluta, Víðihlíð í Grindavík, bæði Hrafnistuheimilin í Reykjanesbæ og eru með móttöku ½ dag í Vogum einu sinni í viku. Á heilsugæslunni eru 17,1 stöðugildi lækna, að mati stjórnenda vantar a.m.k. fimm stöðugildi ef vel á að vera. Þar sem læknar taka sólarhringsvaktir skapast mikill frítökuréttur og er því töluverð hreyfing á læknum sem margir hverjir nota frítímann sinn í vinnu á öðrum stöðum sem gæti valdið hagsmunarárekstrum. Þetta fyrirkomulag veldur því m.a. að langur biðtími er eftir tíma hjá sérstökum lækni og hætta á að ekki sé hægt að tryggja samfellda og heildstæða þjónustu. Að hluta til er reynt að manna heilsugæsluna með unglæknum og á sumrin einnig með læknanemum, t.d. þeim sem eru í læknanámi í Ungverjalandi. Stjórnendum var tíðrætt um hversu erfiðar margar vaktir lækna eru og ekki allir sem þola þetta mikla álag og dæmi eru um að menn hafi hætt vegna álags og/eða kulnunar í starfi.

Læknar HSS eru með síðdegisvakt frá kl. 16:00 – 20:00. Læknar eru einir á næturvöktum á bráðamóttökunni, þ.e. enginn hjúkrunarfræðingur er á næturvakt og að sögn framkvæmdastjórnar hefur ekki fengist fjármagn til að ráða hjúkrunarfræðing á næturvaktir. Læknir sem rætt var við fullyrti að álagið á læknum HSS væri meira en á bráðamóttöku LSH þar sem hann starfaði áður en hann hóf störf við HSS. Einnig var nefnt að lítið mætti út af bera vegna mönnunar lækna, þarf ekki annað en að einn veikist þá skapast mikil vandræði. Það er ekki mikil starfsmannavelta hjá hjúkrunarfræðingum og sjúkraliðum á heilsugæslunni og hjúkrunarmóttakan er öflug á dagvinnutíma. Einungis læknir sinnir helgar- og næturvöktum á bráðamóttöku HSS sem er óásættanlegt og ógnar öryggi þjónustunnar.

Það vantar hjúkrunarfræðing á næturvaktir á bráðamóttöku. Framkvæmdastjórn hefur óskað eftir auknu fjármagni til að bæta mönnun hjúkrunarfræðinga á slysa- og bráðadeild, þannig að sú mönnun verði sólarhringsmönnun alla daga en til þessa ekki fengist nægilegt fjármagn. Það er á ábyrgð framkvæmdastjórnar að forgangsraða verkefnum innan ramma fjárlaga í samræmi við þarfir stofnunarinnar. Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn til að endurskoða ákvarðanir og forgangsröðun með það í huga að bæta þjónustu og auka öryggi.

Í úttektinni kom fram að mikill mönnunarvandi hefur verið í geðteyminu frá því á síðasta ári sem hamlar starfsemi þess, t.d. er enginn hjúkrunarfræðingur í teyminu. Einnig vantar yfirsálfræðing og lækna sem hafa áhuga á því að sinna geðheilbrigðismálum þar sem íbúasamsetning svæðisins kallar á slíkt.

Í sykursýkismóttöku eru sjö starfsmenn (tveir hjúkrunarfræðingar, þrír læknar, einn næringarráðgjafi og einn sjúkraliði) í samtals 1½ stöðugildi.

Vegna staðsetningar HSS er ljóst að töluvert er um að ósjúkratryggðir einstaklingar (ferðamenn) leiti til heilsugæslunnar um þjónustu og greiði sjálfir fyrir. Æskilegt væri, innan þess ramma sem fjárlög setja, að framkvæmdastjórn móti sér stefnu um hvernig nýta skuli þá fjármuni í þágu stofnunarinnar, t.d. ráða bót á mönnunarvanda.

Stjórnendur telja starfsanda góðan, samskipti milli lækna og hjúkrunarfræðinga eru góð. Í úttektinni kom glögglega í ljós að ekki er um skipulagða þverfaglega teymisvinnu að ræða og þeir sem sinna sérhæfðum verkefnum, s.s. móttöku sykursjúkra, geðteymi og FMTB eru frekar einangraðir sem eykur hættu á að samfella þjónustunnar verði ekki sem skyldi.

## HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR

Húsnæði heilsugæslunnar í Keflavík er barn síns tíma og mjög þröngt miðað við þá starfsemi sem þar fer fram. Skoðunar- og viðtalsherbergi eru lítil og ekki vistleg. Bráðamóttakan er sömuleiðis mjög lítil þótt hún taki við mörgum sjúklingum. Hins vegar er húsnæði og aðstaða ungbarnaeftirlits til fyrirmyndar. Eftir að hafa skoðað húsnæði heilsugæslunnar er nokkuð ljóst að það er takmarkandi þáttur í starfsemi. Annað á við um húsnæði heilsugæslunnar í Grindavík, það er mun rúmbetra en í Keflavík.

## MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS

Hluta af vanda heilsugæslu HSS má rekja til skorts á stefnumörkun og ósýnileika framkvæmdastjórnar. Ekki er skráð með sýnilegum hætti hver stefna heilsugæslunnar er, hvaða árangri heilsugæslan hyggst ná, né hvernig árangur er gerður sýnilegur sjúklingum og starfsfólki. Hvorki er um heildræna gæðastefnu né kerfisbundið umbótastarf að ræða á heilsugæslu HSS. Ýmis konar verkefni sem unnin eru víðs vegar á heilsugæslunni eru ekki samhæfð og ekki sýnileg öllu starfsfólki heilsugæslunnar. Í úttektinni komu fram kvartanir yfir fjarlægð framkvæmdastjórnar og kallað var eftir auknum stuðningi hennar.

Heilsugæsla HSS hefur á að skipa hæfu starfsfólki sem gerir sitt besta við erfiðar aðstæður. Mönnun lækna er ófullnægjandi, vaktabyrði þeirra of þung og þar af leiðandi myndast mikill frítökuréttur sem veldur því að töluvert rót er á læknum. Vegna þessa mikla frítökuréttar er biðtími eftir tíma hjá ákveðnum lækni langur og ekki hægt að bjóða upp á að fólk hafi fastan lækni. Þetta mælist illa fyrir og er eitt aðalumkvörtunarefni notenda þjónustunnar. Hins vegar tíðkast slíkt fyrirkomulag víða á heilsugæslustöðvum en krefst mjög skilvirkrar og vel skipulagðrar teymisvinnu, þannig að sjúklingur tilheyri ákveðnu teymi sem er sameiginlega ábyrgt fyrir því að hann fái viðeigandi þjónustu. Um slíka teymisvinnu er ekki að ræða á heilsugæslu HSS.

Mönnun hjúkrunarfræðinga er ófullnægjandi. Það vantar hjúkrunarfræðinga á næturvaktir á bráðamóttöku. Framkvæmdastjórn hefur óskað eftir auknu fjármagni til að bæta mönnun hjúkrunarfræðinga þannig að mönnun á slysa- og bráðamóttöku verði sólarhringsmönnun alla daga.

Starfsemi geðteymis heilsugæslu HSS tók formlega til starfa í júlí árið 2011 og var öflug á fyrstu árum þess enda vel mannað. Mældur árangur eftir fyrstu 12 mánuði sem geðteymið starfaði sýndi að innlögnum Suðurnesjamanna á geðsvið LSH fækkaði um 48 innlagnir miðað við árið áður og meðallegutími var styttri. Eins og fram hefur komið hefur mikill mönnunarvandi í teyminu frá því á síðasta ári hamlað starfsemi þess. Þrátt fyrir virðingarvert átak HSS varðandi sérstaka þjónustu við þá



sem eru með geðraskanir vantar skýran og hnitmiðaðan stuðning framkvæmdastjórnar við þessa mikilvægu starfsemi. Biðtími fyrir þjónustu í geðteymi og FMTB er óásættanlega langur og er ásamt ónógri fagmönnum áhyggjuefni þar sem það ógnar öryggi þeirra sem þurfa á þjónustu að halda. Þetta er sérstaklega alvarlegt í ljósi þess hversu viðkvæm íbúasamsetning umdæmisins er.

Athygli vekur að ekki hefur verið gerð þjónustukönnun á heilsugæslu HSS síðan árið 2012 og því ekki vitað hvernig notendur upplifa þjónustuna.

Að hluta til má rekja vandamál heilsugæslunnar í Keflavík til húsnæðisvanda sem setur starfinu ákveðnar skorður og uppfyllir ekki kröfur sem gerðar eru til húsnæðis heilsugæslu. Hins vegar er húsnæði heilsugæslunnar í Grindavík nýrra og aðbúnaður betri.

## ÁBENDINGAR EMBÆTTIS LANDLÆKNIS

- Skýra hlutverk starfsemi heilsugæslu HSS

**Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn HSS til að skilgreina betur meginhlutverk heilsugæslunnar, setja fram skýra stefnumörkun og tímasetta aðgerðaráætlun.**

- Fylgjast með þjónustu og skilvirkni heilsugæslunnar

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur heilsugæslu HSS til að fylgjast markvisst með aðgengi/biðtíma eftir lækniþjónustu og vinna skipulega að því að stytta biðtíma eftir þjónustu á dagvinnutíma.**

- Skilgreina gæðavísa

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur heilsugæslunnar til að skilgreina gæðavísa, s.s. biðtíma eftir þjónustu, niðurstöður þjónustukannana og árangur meðferðar og hafa sýnilega starfsmönnum.**

- Innleiða þverfaglega skipulagða teymisvinnu

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur heilsugæslunnar að endurskoða verkferla og taka upp skipulagða teymisvinnu með það að markmiði að auka skilvirkni og hagkvæmni. Leggja áherslu á að þjálfa starfsfólk í teymisvinnu, t.d. kynna sér hvernig aðrar heilsugæslustöðvar hafa útfært teymisvinnu.**

- Ráða bót á mönnun lækna

**Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn til að endurskoða mönnun lækna með það að leiðarljósi að minnka vaktabyrði og frítökurétt. Tryggja þarf að aukastörf lækna valdi ekki hagsmunaárekstrum.**

- Ráða bót á mönnun hjúkrunarfræðinga

**Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn til að leita allra leiða til að fjölga stöðugildum hjúkrunarfræðinga svo hægt sé að manna sólarhringsvaktir með hjúkrunarfræðingum.**

- Ráða bót á mönnun sérfræðinga í geðteymi og meðferðarteymi barna

**Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn til að grípa til aðgerða hið fyrsta í því skyni að styrkja geðteymin faglega.**