

## Skýrsla vegna eftirfylgni úttektar á B2 taugalækningadeild Landspítala (LSH)

Embætti landlæknis gerði hlutaúttekt á gæðum og öryggi þjónustu á B2 taugalækningadeild LSH á tímabilinu mars - maí 2016.

### ÁBENDINGAR EMBÆTTIS LANDLÆKNIS AÐ LOKINNI ÚTTEKT

- Leysa stjórnunarvanda sem fyrir hendi er.
- Gera starfsáætlun og setja fram skýra stefnu fyrir starfsemi deildarinnar.
- Yfirmenn deildarinnar vinni saman að gerð starfs- og mönnunaráætlunar.
- Starfslýsing yfirmanna og framsal valds sé undirritað af yfirmanni og móttakanda.
- Setja skýrar kröfur og auka eftirfylgni frá stjórn LSH um að gæðastarf deildarinnar fylgi stefnu spítalans.
- Aðlagja kennslu starfsfólks og nema að annarri starfsemi deildarinnar.
- Efla dag- og göngudeildarstarfsemi deildarinnar.
- Efla mönnun sérfræðinga svo að vaktabyrði minnki.
- Stjórn LSH geri skýrar kröfur til deilda sem eru hluti af meðferðarferli „stroke sjúklinga“ um að árangur verði sambærilegur við það sem best gerist í nágrannalöndunum.
- Skilgreina gæðavísa og gera þá sýnilega fyrir starfsfólki og sjúklinga.
- Að atvikaskrá sé virk og að alvarleg atvik séu tilkynnt samkvæmt reglum LSH.
- Tryggja að vinnubrögð séu í samræmi við stefnu LSH og þá öryggismenningu sem fram kemur í stefnunni.
- Bæta húsakost deildarinnar.

### EFTIRFYLGD ÚTTEKTAR

Þann 5. janúar 2017 var haldinn fundur með framkvæmdastjóra lyflækningasviðs LSH, yfirlækni og hjúkrunardeildarstjóra B2 þar sem farið var yfir ábendingar Embættis landlæknis og hvernig þeim hefur verið fylgt eftir síðan úttektin var gerð. Forsvarsmenn B2 komu með margvísleg gögn á fundinn sem sýndu hvernig ábendingum hefur verið fylgt eftir.

#### Stjórnun

Á fundinum kom fram að deildarstjóri og yfirlæknir hittast mjög reglulega þótt ekki sé um fasta fundi að ræða. Stjórnunarvandi á deildinni hefur ekki verið leystur og yfirlæknir deildarinnar tekur takmarkaðan þátt í umbóstastörfum á deildinni. Sérfræðilæknar eru uppteknir við kennslu á þeim tíma sem almennt er talinn mikilvægastur til að skipuleggja meðferð. Í úttektinni var bent á að starfslýsing yfirmanna og framsal valds ætti að vera undirritað af yfirmanni og móttakanda en af því hefur ekki enn orðið.

#### Stefna – starfsáætlun – umbótavinna

Skýr og greinargóð starfsáætlun hefur verið sett fram sem byggist á starfsáætlun og stefnu LSH. Í starfsáætluninni koma fram lykiláherslur og mælanlegir árangursvísar. Þá hefur „Verkefnasafn taugalækningadeildar“ verið sett fram en í því koma fram margvísleg umbótaverkefni og mat á stöðu

verkefnanna en flest þeirra eru í vinnslu. Fjögur „Lean umbótaverkefni“ eru sérstaklega tiltekin, þau snúa að Holter rannsóknnum, TIA verkferli, meðferðarferli „stroke sjúklinga“ sem fá t-PA (door to needle time) og meðferðarferli „stroke sjúklinga“ frá innskrift til útskriftar af deildinni. Öll verkefni eru í vinnslu og t.d. hefur verkefnið sem snýr að Holter rannsóknnum þegar skilað árangri. Niðurstöður ákveðinna árangursvísa eru nú fyrir hendi í heilsugátt, svo sem varðandi meðallegutíma, endurinnlagnir, rúmanýtingu, hlutfall áhættumats varðandi byltur, hlutfall varðandi næringarmat, spítalásýkingar og fleira. Í vinnslu er að hafa niðurstöður fleiri vísa í heilsugáttinni. Sérstakur útskriftarhjúkrunarfræðingur hefur verið ráðinn til deildarinnar, hlutverk hans er m.a. að lágmarka legutíma sjúklinga á deildinni.

Niðurstöður árlegra þjónustukannana fyrir tímabilið 2012 – 2016 voru lagðar fram á framangreindum fundi. Niðurstöður þeirra sýndu m.a. að árið 2014 gáfu sjúklingar reynslu sinni af innlögn að meðaltali einkunnina 8,92 og 8,42 árið 2016. Árið 2012 töldu 76% svarenda að komið hefði verið fram við sig af virðingu en 93% árið 2016. Árið 2012 töldu 25% svarenda að lækna- og hjúkrunarfræðingar hefðu unnið afburða vel saman en árið 2016 var sambærileg tala 40%. Athygli vekur að árið 2012 töldu 24% svarenda sig hafa að einhverju leyti hafa fengið ranga meðhöndlun á einhvern hátt en sambærileg tala fyrir árið 2016 var 18%.

#### *Efling dag- og göngudeildarstarfsemi deildarinnar*

Vinnustofa var haldin í september 2016 með það að markmiði m.a. að efla dag- og göngudeildarstarfsemi á LSH Fossvogi með skilvirkara flæði fyrir sjúklinga og fyrirhugað er að halda aðra vinnustofu um endurskipulagningu á dag- og göngudeildarþjónustu.

#### *Mannauðsmál*

Tveir nýir taugasérfræðingar komu til starfa á deildinni haustið 2016.

Á fundinum kom fram að fulltrúar B2 telja að á deildinni sé mikið þverfaglegt samstarf fyrir hendi og öflug teymisvinna en í upplýsingum sem Embætti landlæknis hefur undir höndum upplifa sjúklingar ekki þverfaglega nálgun við umönnun þeirra.

Niðurstöður starfsumhverfiskönnunar sem gerð var árið 2015 voru lagðar fram á fyrrnefndum fundi. Þær sýna betri niðurstöður varðandi alla undirþætti en niðurstöður könnunar frá árinu 2013. Í niðurstöðum beggja kannana kemur fram mesta ánægja með samstarfsfélaga og mesta óánægja með starfsaðstöðu. Athygli vekur að aðeins 14% starfsmanna hefur farið í starfsmannasamtal á s.l. tólf mánuðum þó mannauðsstefna spítalans geri ráð fyrir árlegum starfsmannasamtölum.

#### *Kennsla nema*

Í úttektarskýrslu embættisins kom fram að bagalegt væri að kennsla unglækna færi fram kl. 8:30 – 10:00 alla virka morgna vegna þess hve hún stangast á við annað starf deildarinnar og annarra samstarfsdeilda. Þessu hefur ekki verið breytt. Ekki hefur verið gerð könnun né hafa stjórnendur deildarinnar lagt mat á það hvaða áhrif þetta fyrirkomulag hefur á skilvirkni meðferðar á deildinni þar sem umræddur tími er almennt talinn mjög mikilvægur við skipulag á þjónustu við sjúklinga.

Fram hefur komið að nemum sé sinnt mjög vel á deildinni og á framangreindum fundi voru lagðar fram niðurstöður úr könnun sem gerð var meðal hjúkrunarnema á ýmsum deildum LSH haustið 2016 sem kom vel út fyrir B2.

## Atvikaskráning

Gögn um atvikaskráningu á deildinni sýndu m.a. að á tímabilinu janúar- október 2016 voru skráð atvik tengd lyfjameðferð 12 samtals. Þetta jafngildir því að rúmlega eitt lyfjaatvik eigi sér stað á deildinni á mánuði sem ekki verður komist hjá að meta sem vanskráningu.

## Húsnæði

Þarfagreining húsnæðis göngudeilda taugadeildar og taugarannsóknarstofu hefur farið fram samhliða endurskoðun á göngudeildum á LSH Fossvogi. Engar breytingar hafa verið gerðar á húsnæði deildarinnar frá því að úttekt embættisins fór fram s.l. vor. Enn er mygla á baðherbergi og ekki liggur fyrir dagsetning framkvæmda til að fjarlægja hana.

## MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS

Ljóst er að forráðamenn B2 taugalækningadeildar hafa tekið tillit til ábendinga Embættis landlæknis og unnið umbótavinnu varðandi ýmsa þætti starfseminnar.






Samkvæmt starfsumhverfiskönnunum hefur starfsandi á deildinni farið batnandi en deildin uppfyllir ekki mannauðsstefnu spítalans um starfsmannasamtöl. Þjónustukannanir hafa einnig sýnt batnandi niðurstöður þó ákveðið áhyggjuefni sé að enn telja 18% aðspurðra sig hafa að einhverju leyti hafa fengið ranga meðhöndlun á einhvern hátt.

Þó ýmislegt hafi verið gert til að bæta rekstur taugalækningadeildarinnar hefur ekki verið tekið á veigamiklum þáttum er varða skilvirkt flæði á deildinni. Stjórnunarvandi á deildinni hefur ekki verið leystur og yfirlæknir deildarinnar tekur takmarkaðan þátt í umbótastörfum á deildinni. Sérfræðilæknar eru uppteknir við kennslu á þeim tíma sem almennt er talinn mikilvægastur til að skipuleggja meðferð og þjónustu við sjúklinga. Það er mat embættisins að þjónusta við sjúklinga deildarinnar verði að hafa forgang.

Embætti landlæknis gerir athugasemdir við ónóga skráningu lyfjaatvika á deildinni sem er alvarlegt með tilliti til öryggis sjúklinga.

Deildin býr við afar slæmar aðstæður sem hamla starfseminni.

Samantekið álit:

- |                                     |   |               |
|-------------------------------------|---|---------------|
| 1. Stefnumörkun                     |  | Viðunandi     |
| 2. Stjórnun                         |  | Ófullnægjandi |
| 3. Vinnubrögð og gæðastarf          |  | Viðunandi     |
| 4. Sýnilegur árangur                |  | Viðunandi     |
| 5. Húsnæði, mönnun og starfsaðstaða |  | Ófullnægjandi |