

## SKÝRSLA HLUTAÚTTEKTAR EMBÆTTIS LANDLÆKNIS



## HEILSUGÆSLA HEILBRIGÐISSTOFNUNAR SUÐURLANDS (HSU)

Desember 2017

**EFNISYFIRLIT**

INNGANGUR .....	3
SAMANTEKT.....	3
AÐFERÐIR .....	4
NIÐURSTÖÐUR .....	4
STEFNA OG STJÓRNUN.....	4
ÞJÓNUSTA, AÐGENGI, NÝTING OG TÖLULEG GÖGN.....	6
Starfsemi og þjónusta.....	6
Gæði og öryggi.....	12
Umbótastarf .....	12
Gæðavísar.....	13
Atvik.....	13
MANNAUÐSMÁL .....	13
HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR .....	15
MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS.....	15
ÁBENDINGAR TIL HSU.....	16
ÁBENDINGAR TIL VELFERÐARRÁÐUNEYTISINS .....	16

## INNGANGUR

Forsendur fyrir góðri, öruggri og skilvirkri heilbrigðisþjónustu er að stefna og hlutverk hvarrar 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 HSU skýr og sýnileg öllu starfsfólki?
2. Er stjórnun heilsugæslu HSU í samræmi við nútímakröfur um góða stjórnun, s.s. straumlínustjórnun (e. lean management) eða aðra aðferðafræði?
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?
5. Hver er árangur starfseminnar?

### Mælikvarði:

- Gott
- Umbóta er þörf
- Ófullnægjandi

## SAMANTEKT

Haustið 2014 sameinuðust Heilbrigðisstofnun Suð-Austurlands (HSSa), Heilbrigðisstofnun Suðurlands (HSu) og Heilbrigðisstofnun Vestmannaeyja (HSVe) í eina stofnun Heilbrigðisstofnun Suðurlands (HSU) og tók formleg sameining gildi 1. janúar 2015. Í stefnumótun nýrrar stofnunar kemur fram að HSU telur hlutverk sitt vera að móta, þróa og útfæra heilbrigðisþjónustu í umdæminu; eiga gagnkvæmt og skilvirkt samstarf við stjórnvöld velferðarmála og aðrar heilbrigðisstofnanir á Suðvesturhorni landsins með hagsmunum íbúa og þeirra sem dvelja á Suðurlandi að leiðarljósi. Á vef HSU segir jafnframt að hlutverk stofnunarinnar sé að leggja grunn að skipulagi almennrar heilbrigðisþjónustu og tryggja íbúum jafnan aðgang að henni og að þeir skuli eiga kost á fullkomnustu heilbrigðisþjónustu sem völ er á á hverjum tíma. Skipurit sameinaðrar stofnunar og skipulag starfseminnar er skýr og aðgengileg bæði á ytri og innri vef stofnunarinnar. Gæðastefna er til staðar og er aðgengileg í gæðahandbók og við HSU er starfandi öryggisnefnd sem er virk í sínu starfi og markvisst er fylgst með mönnun og ákveðnum þáttum starfseminnar til að tryggja þjónustu og öryggi. Í tengslum við sameiningu HSU hefur meginorkan farið í endurskipulagningu og að tryggja mönnun með það að markmiði að bæta aðgengi og efla gæði. Ekki hefur verið unnið markvisst að því á heilsugæslustöðvum HSU að mæla árangur meðferðar hjá notendum þjónustunnar. Á forgangslista fyrir næsta ár að gera þjónustukönnun. Heilsugæsla HSU hefur á að skipa hæfu starfsfólki, aðgengi að lækni- og hjúkrunarþjónustu er yfirleitt gott, þó getur biðtími eftir lækni á stöðinni á Selfossi verið langur þar sem læknar stöðvarinnar sinna einnig bráðamóttökunni en breytingar standa yfir. Mönnun fagfólks á heilsugæslustöðvum HSU er á mörkum þess að geta sinnt því sem til er ætlast. Almennt er húsnæði heilsugæslu HSU í nokkuð góðu

standi fyrir utan húsnæði bráðamóttökunnar á Selfossi sem er þröngt og ekki sniðið að þörfum starfseminnar, þá er húsnæði stöðvarinnar á Hvolsvelli orðið lúíð.

Samantekið álit:

- |                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. Stefnumörkun                     | ● Gott        |
| 2. Stjórnun                         | ● Gott        |
| 3. Vinnubrögð og gæðastarf          | ● Gott        |
| 4. Húsnæði, mönnun og starfsaðstaða | ● Umbóta þörf |
| 5. Árangur starfsemi                | ● Umbóta þörf |

## AÐFERÐIR

Úttektin sem unnin var að frumkvæði Embættis landlæknis tók til atriða er varða stefnumörkun, stjórnun, vinnubrögð starfsfólks, gæðastarf og öryggismenningu, mönnun, húsnæði og aðbúnað. Úttektin afmarkaðist við starfsemi heilsugæslustöðva HSU og tók því ekki til annarrar starfsemi stofnunarinnar, svo sem sjúkradeilda eða hjúkrunarheimila.

Fulltrúar embættisins fóru í úttektarheimsóknir þann 8. og 9. nóvember 2017 á sex starfsstöðvar heilsugæslu HSU (Selfoss, Rangárþing, Þorlákshöfn, Hveragerði, Vík og Kirkjubæjarklaustur) auk þess sem rætt var símleiðis við fagaðila á Höfn í Hornafirði, í Vestmannaeyjum og í Laugarási. Fundað var með framkvæmdastjórn HSU á Selfossi og stjórnendum og starfsfólki hverrar heilsugæslustöðvar fyrir sig og húsnæði stöðvanna skoðað. Í tengslum við úttektina voru skoðaðar fyrirbyggjandi upplýsingar varðandi ábendingar, kvartanir, atvikaskráningu og tilkynningar um alvarleg atvik.

Embættið þakkar stjórnendum og starfsfólki HSU góða samvinnu við úttektina.

## 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).*

Haustið 2014 sameinuðust heilbrigðisstofnanir á Suðurlandi í eina stofnun, Heilbrigðisstofnun Suðurlands (HSU). HSU varð til við sameiningu Heilbrigðisstofnunar Suð-Austurlands, Heilbrigðisstofnunar Suðurlands og Heilbrigðisstofnunar Vestmannaeyja. Eftir sameininguna var ráðist í fjöldamörg verkefni sem höfðu þann tilgang að ná fram sem mestu hagræði hvað varðar stjórnun og rekstur stofnunarinnar. Í tengslum við þessa verkefnavinnu var lögð áhersla á þátttöku allra starfsmanna og að auka upplýsingaflæði til allra og tryggja þannig sem bestan árangur innleiðinga breytinga við sameininguna. Skipaðar voru nefndir og ráð um ýmis verkefni, má þar nefna lyfjanefnd, öryggistrúnaðarnefnd upplýsingatæknikerfa, fræðsluráð, gæða- og öryggisráð, hjúkrunar-, ljósmæðra- og læknaráð.

Á HSU er unnið út frá stefnumiðaðri stjórnun með þjónustuhlutverk gagnvart íbúum og þjónustuþegum í öndvegi. Á allflestum heilsugæslustöðvum HSU eru stjórnendur með framhaldsmenntun á sviði stjórnunar. Hjá HSU er unnið að stöðugum umbótum út frá stefnu stofnunarinnar í þeim tilgangi að nýta fjármuni sem best um leið og ráðist er í umbætur eða breytingar. Framkvæmdastjórn stofnunarinnar leggur áherslu á að fyrir liggi greiningarvinna áður en teknar eru ákvarðanir um

nýjungar eða innleiðingu umbóta. Einnig er talið farsælast að gera breytingar í ákveðnum skrefum. Umbætur eru því afmarkaðar við hæfilega stór verkefni sem hægt er að ljúka miðað við þau aðföng sem stofnunin hefur yfir að ráða og frá sameiningu hefur verið unnið með u.þ.b. 100 verkefni.

Það er mat framkvæmdastjórnar HSU að sameiningarferlið hafi í heildina gengið vel. Starfsstöðvar á svæði gömlu HSU voru áður sameinaðar árið 2004. Með sameiningunni árið 2014 hafa starfsmenn lýst því að aukið öryggi fylgi því að tilheyra stærri stofnun, hafa öflugri framkvæmdastjórn á bak við sig og stuðning við rekstur og faglegt samráð. Segja má að sameiningin 2014 hafi fyrst og fremst snúist um sameiningu gömlu HSU og HSVe þar sem heilsugæslan á Hornafirði er rekin af sveitarfélaginu og bæði faglegur og fjárhagslegur rekstur hennar er aðskilinn frá HSU. Þrátt fyrir að HSU sé skylt að millifæra 7% af heildarfjárveitingum stofnunarinnar til Sveitarfélags Hornafjarðar hefur forstjóri og framkvæmdastjórn enga aðkomu að rekstri HSU Hornafirði og fagleg ábyrgð gagnvart HSU ekki verið útfærð.

Sameiningin milli HSU og HSVe árið 2014 hefur í meginatriðum gengið vel og verið árangursrík. Reynt er að hafa alla meginferla sameiginlega milli heilsugæslustöðva HSU og gagnvirkt samtal milli stöðva. Upplýsingakerfi allra eininga HSU var sameinað í eitt umhverfi og hefur m.a. verið búinn til innri vefur HSU fyrir alla starfsmenn, einnig er virk Facebook síða til að koma upplýsingum áfram út í samfélagið. Lögð var áhersla á það strax í upphafi sameiningarinnar að gefa öllu starfsfólki kost á að taka þátt í stefnumótunavinnunni. Í stefnumótun nýrrar stofnunar kemur fram að HSU telur hlutverk sitt vera að móta, þróa og útfæra heilbrigðisþjónustu í umdæminu; eiga gagnkvæmt og skilvirkt samstarf við stjórnvöld velferðarmála og aðrar heilbrigðisstofnanir á Suðvesturhorni landsins með hagsmuni íbúa og þeirra sem dvelja á Suðurlandi að leiðarljósi. Skipurit sameinaðrar stofnunar og skipulag starfseminnar er skýr og aðgengileg bæði á ytri og innri vef stofnunarinnar.

Við sameiningu nýrrar stofnunar var sett fram framtíðarsýn sem á að nást fyrir árið 2018. Þar er lögð áhersla á að sjúklingur og íbúar séu í brennidepli, þannig að skipulag og ferlar hjá stofnuninni skili sem bestri útkomu í þjónustu við þá sem til hennar leita ásamt hagkvæmni og skilvirkni í rekstri:

- HSU mætir þörfum íbúa og þeirra sem dvelja á Suðurlandi fyrir heilbrigðisþjónustu.
- Stofnunin er eftirsóttur vinnustaður sem vinnur með starfsmönnum, íbúum og stjórnvöldum að framþróun og eflingu starfseminnar og aðlögun hennar að þörfum notenda.
- Þjónusta sem veitt er á hverjum tíma er veitt af fagmennsku og byggir á skilvirkum vinnubrögðum og samvinnu faghópa.
- Stofnunin hefur í heiðri virðingu fyrir notendum sem bera traust til stofnunarinnar og starfsmanna hennar.

Á vefsetri HSU kemur m.a. fram að markmið heilsugæslunnar sé að veita samfellda heilbrigðisþjónustu með áherslu á forvarnir og fræðslu.

Tvisvar sinnum á ári, að hausti og vori, eru haldnir fundir með öllum klínískum stjórnendum HSU. Millistjórnendur í heilsugæslu, svo sem hjúkrunarstjórnar og yfirlæknar hitta sinn næsta yfirmann með skipulögðum hætti með reglulegu millibili. Yfirlæknar funda einnig með sínum næsta yfirmanni með reglubundnum hætti. Framkvæmdastjórn reynir að koma því við að fara saman einu sinni í mánuði og eiga fundi með stjórnendum heilsugæslustöðva á öllum starfsstöðvum. Að auki boðar framkvæmdastjórn til opinna starfsmannafunda fyrir alla starfsmenn HSU a.m.k. tvisvar sinnum á ári. Einnig eru haldnir starfsmannafundir á hverri starfsstöð heilsugæslu HSU eftir þörfum og málum sem

upp hafa komið hverju sinni, svo sem í aðdraganda breytinga eða við úrlausn flóknari mála. Skrifstofa og framkvæmdastjórn HSU hefur aðsetur bæði á Selfossi og í Vestmannaeyjum.

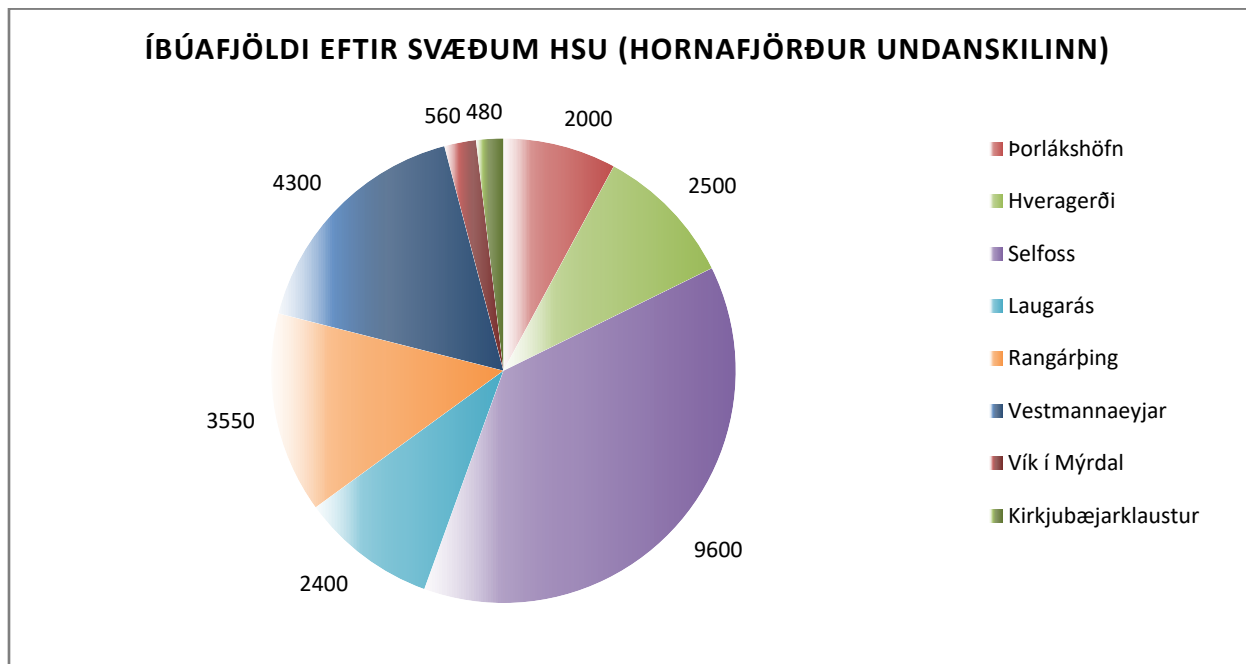
### ÞJÓNUSTA, AÐGENGI, NÝTING OG TÖLULEG GÖGN

*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

Upptökusvæði HSU nær frá Höfn í Hornafirði í austri að Hveragerði í vestri, auk Vestmannaeyja, og sinnir HSU allri heilsugæsluþjónustu á þessu víðfeðmasta heilbrigðisumdæmi landsins og þjónustar um 27 þúsund manns. Auk þess sinnir HSU sumarhúsaeygendum á Suðurlandi og ferðamönnum á svæðinu.

Á starfssvæðinu eru tíu starfsstöðvar; Hveragerði, Þorlákshöfn, Selfoss, Laugarás, Vestmannaeyjar, Rangárþing (Hella og Hvolsvöllur), Vík, Kirkjubæjarklaustur, Hornarfjörður.



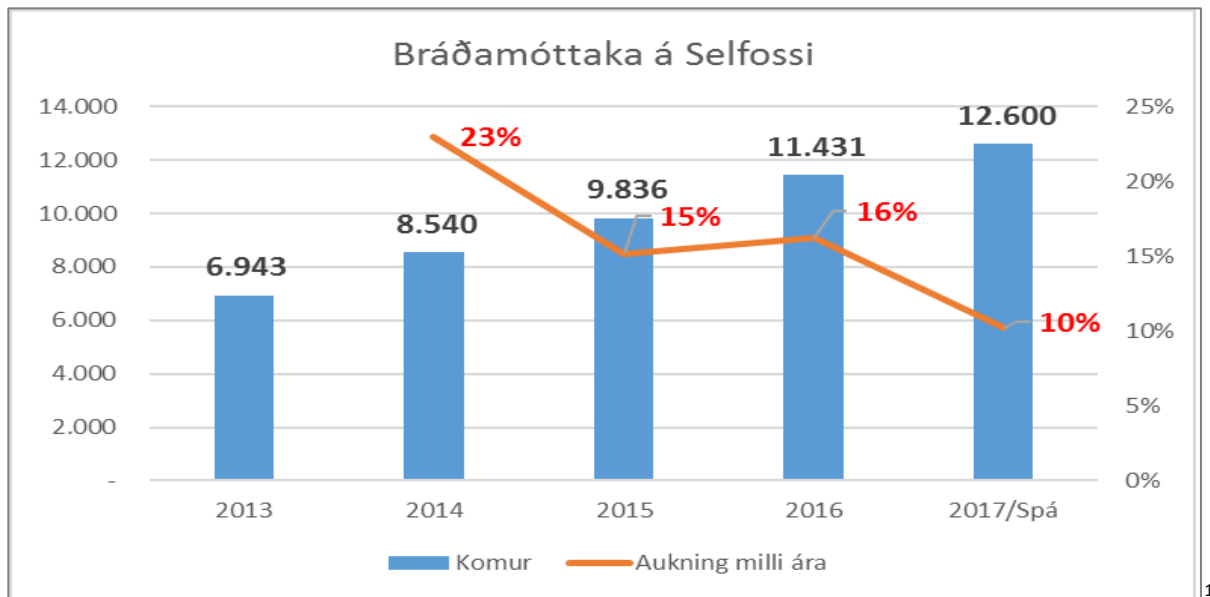
Á öllum starfsstöðvunum er veitt grunnþjónusta með áherslu á forvarnir og fræðslu. Þar er einnig móttaka sjúklinga, bráða- og slysaþjónusta, vaktþjónusta, skólaheilsugæsla, heimahjúkrun, mæðra- og ungbarnavernd, hjúkrunarfræðiþjónusta og sálfræðiþjónusta. Á heilsugæslunni er unnið fjölbreytt starf af læknum, hjúkrunarfræðingum, sjúkraliðum og öðrum fagaðilum. Á heilsugæslustöðvum fer fram móttaka ýmissa sérfræðilækna og þar eru einnig framkvæmdar ýmsar rannsóknir, svo sem öndunarpróf, heyrnamælingar og hjartalínurit. Unnið er að því að auka hjúkrunarstýrða þjónustu á starfsstöðvum HSU og eru þessar breytingar gerðar í skrefum. Almenn ánægja hefur verið með breytingarnar. Við HSU eru þrjú stöðugildi sálfræðinga sem fara á milli starfsstöðva sem ná yfir víðfeðmt svæði. Einnig er geðhjúkrunarfræðingur í 40% starfi á heilsugæslunni. Það vantar töluvert upp á geðheilbrigðisþjónustu, sérstaklega í sambandi við fullorðna. Heilsugæslan býður upp á einstaklingsmiðaða heimahjúkrun en álag í tengslum við heimahjúkrun hefur aukist töluvert. Hjúkrunarfræðingar sjá um heimahjúkrun á dagvinnutíma en sjúkraliðar eru á skipulögðum vöktum á

kvöldin og um helgar á vestursvæðinu og þá eru hjúkrunarfræðingar á bakvakt. Nýbökuðum foreldrum býðst fræðsla og ráðgjöf sem styrkir þá í foreldrahlutverkinu. Í sérhæfðri móttöku er t.d. veittur stuðningur og ráðgjöf við of þunga einstaklinga, sykursjúka, astma- og lungnaveika og hjartabílaða. Einnig er starfrækt móttaka fyrir unglunga, fyrirtækjaþjónusta, starfsmannaheilsuefning og skipulagðar heilsueflandi heimsóknir til 79 ára og eldri. Fjölmargir samningar um hjúkrunar- og læknisþjónustu eru við fyrirtæki, stofnanir og sveitarfélög á svæðinu. Áhyggjuefni er skortur á sérhæfðri geðheilbrigðisþjónustu og þá sérstaklega fyrir eldri en 18 ára. Við sameininguna varð m.a. til miðlæg símaþjónusta sem almenn ánægja er með.

### *Heilsugæslustöðin Selfossi*

Heilsugæslan á Selfossi sú stærsta innan HSU og um öfluga starfsemi er þar að ræða. Upptökusvæði heilsugæslu Selfoss er stórt, níu þúsund manns, auk fjölda ferðamanna og þeirra sem dvelja í sumarhúsum á svæðinu. Heilsugæslustöðin er opin alla virka daga kl. 08:00 – 16:00, auk þess er starfrækt samdægursmóttaka á Selfossi, sjá nánar á vef HSU; <https://www.hsu.is/heilsugaeslan-selfossi/selfoss/>. Á öðrum tímum sinnir vaktlæknir þjónustunni á bráða- og slysamóttöku. Fólki gefst kostur á að skrá sig hjá föstum heimilislækni ef það vill og þar eru ekki verktakalæknar. Biðtími hjá ákveðnum lækni er mislangur, fæstir komast að innan sólarhrings í hefðbundinn tíma til læknis. Þá er ekki tekið tillit til samdægursmóttöku sem sinnir brýnum tilfellum í heilsugæslu. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöð Selfoss tveir dagar eða meira í tæplega 80% tilfella og einn dagur eða minna í rúmlega 20% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing tveir dagar eða meira í tæplega 70% tilfella og einn dagur eða minna í rúmlega 30% tilfella. Unnið er að skipulagsbreytingum og betri nýtingu tíma fyrir móttöku sjúklinga. Upplýsinga hefur verið aflað víða til að þetta megi takast sem best, aðrar heilsugæslustöðvar hafa verið heimsóttar og einnig níu stjórnendur ráðstefnu í Bandaríkjunum þar sem m.a. var fjallað um teymisvinnu. Móttakan verður hjúkrunarstýrð og þverfagleg teymisvinna verður efl. Þrjú teymi lækna og hjúkrunarfræðinga verða sett á laggirnar, sjúklingar verða áfram skráðir hjá sínum heimilislækni en tilheyra teymi að auki. Með þessu móti er áætlað að hjúkrunarfræðingar svari um 100 símtölum á dag á dagvinnutíma og þörf er á tæplega þremur stöðugildum hjúkrunarfræðinga til að geta sinnt því. Fram kom að lítil starfsmannavelta er meðal hjúkrunarfræðinga og menntunarstig þeirra er hátt, sem er kostur þegar slíkar breytingar eru gerðar. Forvinna þessarar skipulagsbreytinga felst m.a. í að búið er að endurskipuleggja vaktafyrirkomulag lækna en vaktir hafa verið mjög miklar og krefjandi. Slíkt veldur ákveðnum erfiðleikum svo sem álagi, hættu á kulnun og miklum fríökurétti. Meiri ánægja er með það fyrirkomulag sem komið hefur verið á og vaktabyrðin hefur minnkað. Áætlað er að umræddar skipulagsbreytingar taki gildi 1. mars 2018 og fyrirhugað er að gera þjónustukönnun sem aðallega snýr að biðtíma fyrir og eftir breytingarnar. Sem fyrr segir er bráðamóttakan mönnum að mestu leyti af læknum heilsugæslunnar. Bráðamóttakan á Selfossi opnaði árið 2011 og er eina bráðamóttakan á Suðurlandi frá Neskaupsstað til Reykjavíkur. Við opnun BMT á Selfossi fyrir sex árum var veitt 50 millj. kr. til rekstursins en auk læknamönnunar þá dugði það fyrir mönnun eins hjúkrunarfræðings á vakt allan sólarhringinn eða fyrir 4,2 stöðugildi. Á daginn, kvöldin, nóttunni og um helgar er eingöngu fjármagn til að manna með einum lækni og einum hjúkrunarfræðingi en nú dugur það ekki lengur til vegna álags. BMT er enn rekin á heilsugæslusviði með vöktum heilsugæslulækna en hjúkrunarmönnun er samrekin með rekstri lyflækningadeildar á sjúkrasviði HSU. Frá árinu 2014 til 2016 hefur komum á BMT vegna alvarlegra veikinda og slysa fjölgað gífurlega eða um 34%, til samanburðar má geta þess að á sama tímabili jukust komur á bráðamóttöku á Norðurlandi um 7%.





Komum ósjúkratryggðra einstaklinga á BMT, sem að stórum hluta eru erlendir ferðamenn, hefur fjölgað á tveggja ára tímabili um 42%. Árið 2014 voru komur á BMT á Selfossi um 8.500 en voru komnar upp í 11.400 árið 2016. Af þeim sjúklingum þurfti einungis að flytja 399 með sjúkrahíl til Reykjavíkur til frekari meðferðar. Á þessu ári stefnir í að komufjöldi á BMT á Selfossi verði um 12.600. Erlendir ferðamenn eru u.þ.b. einn af hverjum 15 einstaklingum sem leita til HSU vegna bráðþjónustu. Að jafnaði koma á BMT um 32 sjúklingar á sólarhring en 45 til 60 sjúklingar á sólarhring á mestu álagstímunum. Umfang starfseminnar á BMT á Selfossi er orðið það mikið að ekki er hægt að segja að þar sé um að ræða hefðbundna vaktþjónustu heilsugæslu heldur hefur fest sig þar í sessi sjúkrahúsbráðamóttökustarfsemi.

Á heilsugæslunni á Selfossi er barnalæknir og þjónusta fyrir börn og foreldra þeirra talin góð. Málefni barna sem eiga við erfiðleika að stríða fá sérstakan sess og haldnir eru skilvirkir fundir þar að lútandi einu sinni í mánuði og þá fundi sækja þeir heilbrigðisstarfsmenn sem sinna viðkomandi barni hverju sinni. Ljósmeður á Selfossi sinna meðravernd og ungbarnaeftirliti að 9 vikna aldri á starfsstöðvum HSU en ljósmeðir á Kirkjubæjarklausti sinnir þessari þjónustu þar og í Vík. Flokkun barnshafandi kvenna eftir áhættu á meðgöngu er mjög stíf og samskipti við Landspítala góð. Áhættumeðgöngu er sinnt á Selfossi í samstarfi við LSH. Almenn ánægja með þjónustu ljósmeðra. Þá kom fram að byrði heimahjúkrunar hefur aukist töluvert eftir að hjúkrunarrýmum á Kumbaravogi og Blesastöðum var lokað.

#### *Heilsugæslustöð Rangárbings (Hella og Hvolsvöllur)*

Upptökusvæði heilsugæslustöðvar Rangárbings er um 3500 manns, auk sumarhúsaeygenda og ferðamanna. Heilsugæslan er á tveimur starfsstöðvum, Helli og Hvolsvelli sem að sögn starfsfólks nýtist ekki vel. Á sumrin eru þessar stöðvar reknar sem ein eining og þá er nýting betri og stjórnendur telja að þau veiti þá betri og skilvirkari þjónustu. Húsnæði hvorugrar starfsstöðvarinnar myndi þó henta fyrir slíka starfsemi. Ekki hefur náðst pólitísk sátt um sameiningu starfsstöðvanna og auk þess eru margir íbúar svæðisins á móti því að hafa eina sameiginlega heilsugæslustöð fyrir Rangárbing sérstaklega með tilliti til staðsetningar. Tekið skal fram að um 11 mínútna akstur er á milli stöðvanna og sjaldan er ófært. Báðar starfsstöðvarnar eru opnar frá kl. 08:00 – 16:00 alla virka daga og fer

<sup>1</sup> Upplýsingar frá framkvæmdastjórn HSU



starfsfólk á milli staða. Utan opnunartíma er samdægursþjónusta lækna á Selfossi og á öðrum tímum sinnir vaktlæknir þjónustunni á bráða- og slysamóttöku. Stjórnendur heilsugæslu Rangárbings eru í heildina sáttir við sameiningu HSU og telja kostina fleiri og eru ánægð með að hafa eina framkvæmdastjórn. Við sameininguna varð ákveðin samþætting verkefna, t.d. varðandi þjónustu við ungbörn, mæðravernd, sjúkráþjálfun og fleira. Á heilsugæslustöð Rangárbings er hjúkrunarstýrð móttaka og veitt almenn heilsugæsluþjónusta. Leitast er við að allir sem hringja eða leita til heilsugæslunnar fái úrlausn samdægurs. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöð Rangárbings tveir dagar eða meira í rúmlega 55% tilfella og einn dagur eða minna í 44% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing einn dagur eða minna í 100% tilfella. Læknir er alltaf á vakt. Heimahjúkrun er stjórnað frá Hellu en hún er ekki í boði á kvöldin og um helgar, nema í sérstökum tilfellum, svo sem vegna líknandi meðferðar. Ákveðin óánægja hefur komið fram meðal íbúa vegna þess að meiri þjónusta er í boði á Selfossi t.d. varðandi heimahjúkrun. Hugmyndafræði straumlínustjórnunar (e. Lean management) hefur verið sérstaklega notuð ekki síst þar sem hjúkrunarstjóri stöðvarinnar er með meistarapróf í þeim fræðum.

#### *Heilsugæslustöðin Þorlákshöfn*

Upptökusvæði heilsugæslu Þorlákshafnar nær yfir 2000 manna byggð í Ölfusi og er opin alla virka daga frá kl. 08:00 – 16:00. Stöðin er svo kölluð einmenningsstöð, starfsfólk vinnur saman sem einn hópur. Stöðin hefur nú í fyrsta sinn tekið að sér verklega kennslu hjúkrunarfræðinema. Heilsugæslan í Þorlákshöfn tilheyrir sama vaktsvæði og Selfoss og brýnum samdægurserindum er sinnt á Selfossi seinni part dags og fram á kvöld. Bráðum veikindum og slysum er sinnt á BMT á Selfossi allan sólahringinn en um 20 mín. akstur er þangað. Daglega er einn hjúkrunarfræðingur og einn læknir í hálfu starfi á vakt. Á tímabilinu jan. – okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöð Þorlákshafnar tveir dagar eða meira í 57% tilfella og einn dagur eða minna í 43% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í rúmlega 68% tilfella tveir dagar eða meira og í rúmlega 30% tilfella einn dagur eða minna. Ýmislegt hefur skýrst við sameininguna, t.d. í sambandi við fæðingarþjónustu, ljósmóðir kemur einu sinni í viku og sinnir meðgöngu- og ungbarnavernd að 9 vikna aldri. Stjórnendur hafa áhyggjur af lítilli geðheilbrigðisþjónustu, geðhjúkrunarfræðingur er í 40% stöðugildi fyrir allar starfsstöðvar HSU (er auk þess í 60% starfi í fangelsinu á Litla Hrauni) og tilfinnanlega vantar aukna sálfræðiþjónustu. Heilsugæslustöðin Þorlákshöfn og stöðin á Selfossi samnýta sjúkraliða fyrir allt sveitarfélagið í heimahjúkrun. Íbúasamsetning er með þeim hætti að ungt fólk og ellilífeyrisþegar hafa flust til svæðisins og frumbyggjar svæðisins eru að eldast. Slík samsetning kallar á aukið álag í heilsugæslu. Stjórnendur telja mjög mikilvægt að styrkja heilsugæsluna eftir mætti.

#### *Heilsugæslustöðin Hveragerði*

Heilsugæslustöðin í Hveragerði sinnir u.þ.b. 3000 manns í dreifðri byggð. Heilsugæslustöðin er opin virka daga kl. 08:00 – 16:00. Heilsugæslan í Hveragerði tilheyrir sama vaktsvæði og Selfoss og brýnum samdægurserindum er sinnt á Selfossi seinni part dags og fram á kvöld. Bráðum veikindum og slysum er sinnt á BMT á Selfossi allan sólahringinn en um 10 mín. akstur er á milli stöðvanna og mikil og góð samskipti þar á milli svo og við heilsugæslustöðina í Þorlákshöfn. Á heilsugæslunni er veitt almenn heilsugæsla, móttaka lækna og hjúkrunarfræðinga. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöð Hveragerðis tveir dagar eða meira í tæplega 59% tilfella og einn dagur eða minna í 41% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í 100% tilfella einn dagur eða minna. Almennt er ánægja með sameiningu HSU og þeim finnst vera gott aðgengi að framkvæmdastjórn og ef þörf er á stuðningi og upplýsingum er þær veittar skjótt. Ljósmóðir frá Selfossi

kemur á stöðina tvisvar í mánuði og sinnir mæðra- og ungbarnavernd að 9 vikna aldri. Álag á skólahjúkrunarfræðinga hefur aukist þar sem allmikil íbúaaukning hefur orðið undanfarin ár og einnig hefur álag aukist í heimahjúkrun. Töluvert vantar á varðandi geðheilbrigðis- og sálfræðipjónustu. Engir lækningar eru á vakt í Hveragerði á kvöldin og um helgar og eru margir bæjarbúar óánægðir með það. Tilhneiging virðist til þess að eldra fólk flytist til Hveragerðis og hefur það áhrif á álag í heilsugæslu.

#### *Heilsugæslustöðin í Laugarási*

Heilsugæslustöðin í Laugarási sinnir u.þ.b. 2500 manns auk sumarhúsaeigenda og ferðamanna. Móttakan er opin alla virka daga kl. 08:00 – 16:00. Utan opnunartíma er samdægursþjónusta lækna á Selfossi og á öðrum tímum sinnir vaktlæknir þjónustunni á BMT Selfossi. Stjórnendur heilsugæslu í Laugarási eru sáttir við sameiningu HSU og telja kostina fleiri og eru ánægð með að hafa eina framkvæmdastjórn. Við sameininguna varð ákveðin samþætting verkefna, t.d. varðandi ýmsa verkferla og gæðahandbók. Einn fastráðinn læknir er við stöðina og þrjú verktakalæknar. Um áramótin 2017-2018 verður annar læknir ráðinn í fullt starf á móti honum og verktakalæknum fækkað í tvo. Hjúkrunarstýrð móttaka er alla virka daga og reynt er að sinna öllum erindum samdægurs og hægt að panta tíma með fyrirvara eða mæta. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöðinni í Laugarási tveir dagar eða meira í 52% tilfella og einn dagur eða minna í 48% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í 58% tilfella einn dagur eða minna og 42% tilfella tveir dagar eða meira. Svæðið sem þau sinna er víðfeðmt og getur í sumum tilfellum tekið allt að tveimur klukkustundum að fara í heimavitjanir. Starfsfólk heilsugæslunnar í Laugarási hefur töluverðar áhyggjur af samfélaginu á Sólheimum í Grímsnesi þar sem margir íbúar þar þurfa mikla heilbrigðisþjónustu sem erfitt er að veita svo vel sé þar sem mönnun hjúkrunarfræðinga heilsugæslustöðvarinnar er ekki nægileg þótt stöðugildi séu fullnýtt.

#### *Heilsugæslustöðin Vík í Mýrdal*

Upptökusvæði heilsugæslu Víkur í Mýrdal nær yfir tæplega 600 manna byggð, auk fjölda ferðamanna og aðila sem koma að hótél- og ferðaþjónustu. Heilsugæslustöðin er opin virka daga frá kl. 09:00 – 13:00, stöðin er svo kölluð einmenningsstöð, starfsfólk vinnur saman sem einn hópur. Utan opnunartíma er vaktþjónusta læknis. Aðgengi að þjónustu er mjög gott og yfirleitt fær fólk tíma samdægurs og alltaf ef þörf krefur. Íbúar hafa sumir óskað eftir því að opnunartími stöðvarinnar sé lengdur. Þótt stöðin sé aðeins opin í þrjár klst. á virkum dögum eru bæði læknir og hjúkrunarfræðingur í fullri vinnu og vinna að öðrum verkum á staðnum og opna stöðina eftir þörfum. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöðinni í Vík tveir dagar eða meira í tæplega 9% tilfella og einn dagur eða minna í rúmlega 90% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í rúmlega 27% tilfella tveir dagar eða meira og í rúmlega 70% tilfella einn dagur eða minna. Biðtími er þó í raun minni þar sem inn í útreikninga um biðtíma koma einnig tímar sem bókaðir eru í eftirlit fram í tímann. Læknirinn í Vík er að hluta til með vaktskyldu á Kirkjubæjarklaustur og fer stundum þangað þegar læknir þar er ekki á staðnum og er samstarf við Klaustur mjög gott og þau hjálpast að eftir þörfum. Hjúkrunarfræðingurinn er einnig sjúkraflutningamaður og sinnir auk hjúkrunarstarfa sjúkraflutningum og finnst mikið öryggi í því að hafa sjúkrabíl á staðnum en útköll eru 2- 3 á viku. Einatt þarf að leita upplýsinga og ráðgjafar víða svo sem á Landspítala og er það auðsött. Stöðug binding hjúkrunarfræðings og læknis er fyrir hendi þar sem þau eru alltaf á vakt. Það gæti skapað ákveðna erfiðleika er núverandi stjórnendur hætta starfi og þau leggja kapp á að gera stöðina þannig að hún sé aðlaðandi fyrir framtíðarstarfsmenn. Þau nota tækni sér til aðstoðar til að senda upplýsingar á milli staða til að auka öryggi íbúa. Að sögn stjórnenda hefur heilsugæslan marga

snertifleti við fólk og þá koma marvíslegar þarfir í ljós. Skóinn kreppir að í geðheilbrigðisþjónustu en einnig væri æskilegt að ráða hjúkrunarfræðing í hlutastarf til að sinna forvarnarþáttum betur. Ljómóðir á Klaustri sinnir mæðravernd.

#### *Heilsugæslustöðin Kirkjubæjarklaustri*

Heilsugæslustöðin á Kirkjubæjarklaustri sinnir u.þ.b. 500 manns í mjög dreifðri byggð. Móttaka er opin í þrjá tíma á dag alla virka daga, stöðin er svo kölluð einmenningsstöð, starfsfólk vinnur saman sem hópur. Læknir hefur fasta viðveru aðra hverja viku í héraði, vikuna sem læknir er ekki í héraði er hjúkrunarstjóri á Kirkjubæjarklaustri samhliða fullri vinnu á bakvakt vegna bráðatilfella. Á dagvinnutíma þá daga sem læknir er ekki í héraði er hjúkrunarstjóri með sjúklingamóttöku og er í samskiptum við heilsugæslulækni með aðstoð fjarheilbrigðisbúnaðar. Sá búnaður býður upp á ýmsa möguleika, svo sem að skoða í eyru, augu, háls og taka hjartalínurit. Einnig er hægt að nema lungnahlustun og sýna húð sjúklinga með búnaðinum. Þessi búnaður eykur mjög heilsufarslegt öryggi íbúa og ferðafólks á svæðinu. Samskipti ganga vel og er mjög mikið traust á milli hjúkrunarfræðings og læknis og þó svo að hann sé ekki á svæðinu þá er hann alltaf ínánlegur í síma og teymið vinnur vel og þétt saman. Unnið er út frá þeirri hugmyndafræði að notendur komi með heilsufarsvandamál sín á stöðina og fái úrlausn þar en séu ekki endilega að koma til að hitta sinn heimilislækni. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöðinni á Klaustri tveir dagar eða meira í tæplega 25% tilfella og einn dagur eða minna í rúmlega 75% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í rúmlega 27% tilfella tveir dagar eða meira og í rúmlega 70% tilfella einn dagur eða minna. Mikil og góð samvinna er við heilsugæslustöðina í Vík og læknirinn þar er á staðarneyðarvakt. Hjúkrunarfræðingurinn á stöðinni er einnig sjúkraflutningamaður og sinnir líka sjúkraflutningum. Hjúkrunarfræðingurinn er jafnframt ljósmóðir og sinnir mæðra- og ungbarnavernd. Stöðug binding hjúkrunarfræðings er fyrir hendi þar sem hún er alltaf á vakt og veldur það álagi af augljósum ástæðum. Miklar sveiflur eru í starfseminni og flókið getur verið að fá afleysingu. Þó kom fram ákveðin óánægja með að fagaðili kæmi ekki að miðlægum innkaupum en ákveðnir erfiðleikar hafa komið upp vegna þessa. Skórin kreppir að í geðheilbrigðisþjónustu, einnig væri æskilegt að ráða hjúkrunarfræðing í hlutastarf til að sinna forvarnarþáttum betur. Þá væri æskilegt að hafa meiri aðgang að næringarráðgjafa og sjúkráþjálfara.

#### *Heilsugæslustöðin Vestmannaeyjum*

Heilsugæslustöðin í Vestmannaeyjum sinnir u.þ.b. 4300 manns. Móttaka er opin alla virka daga frá kl. 08:00 – 16:00. Þrjú fastráðnir læknar eru við stöðina og einn verktakalæknir. Hjúkrunarstýrð móttaka er alla virka daga og reynt er að sinna öllum erindum og hægt að panta tíma með fyrirvara eða mæta samdægurs. Á tímabilinu jan.– okt. 2017 var meðalbiðtími eftir lækni á heilsugæslustöðinni í Vestmannaeyjum tveir dagar eða meira í 42% tilfella og einn dagur eða minna í 58% tilfella. Á sama tímabili var meðalbiðtími eftir viðtali við hjúkrunarfræðing í 7% tilfella tveir dagar eða meira og í 93% tilfella einn dagur eða minna. Á bráðavakt lækna metur hjúkrunarfræðingur vandamál og gefur tíma hjá lækni ef erindi þarfnast afgreiðslu samdægurs. Álag hefur aukist töluvert í heimahjúkrun, sérstaklega meðal eldri borgara og vantar sárlega fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga til að geta komið til móts við auknar þarfir. Einnig vantar töluvert á varðandi geðheilbrigðis- og sálfræðiþjónustu.

#### *Heilsugæslustöðin Höfn í Hornafirði*

Eins og fram hefur komið áður þá er heilsugæslan á Höfn í Hornafirði rekin af sveitarfélaginu og bæði faglegur og fjárhagslegur rekstur hennar aðskilinn frá HSU og samskipti milli framkvæmdastjórnar HSU og stjórnenda stöðvarinnar á Höfn eru lítil. Upptökusvæði heilsugæslustöðvarinnar nær yfir u.þ.b. 2300

manna byggð auk fjölda ferðamanna og aðila sem koma að hótél- og ferðapjónustu. Svæðið er víðfeðmt, nær frá Skaftafelli í vestri að Lóni í austri. Auk þess sinnir heilsugæslan Móttaka heilsugæslunnar er opin alla virka daga frá kl. 08:00 – 16:00. Einn fastur læknir starfar við stöðina auk verktakalæknis í einu stöðugildi og eru það fimm sérfræðilæknar sem skipta þeirri stöðu á milli sín. Hjúkrunarmóttaka er opin alla virka daga kl. 08:00 – 12:00 og 13:00 – 16:00 og hægt að bóka tíma hjá móttökuritari. Í bráðatilfellum er hægt að leita á stöðina án þess að panta tíma. Fullmannað er af hjúkrunarfræðingum við heilsugæslustöðina en það vantar ljósmóður. Hjúkrunarfræðingurinn á Kirkjubæjarklaustri sem einnig er ljósmóðir kemur á 10 daga fresti en það er um 200 km akstur hvora leið. Vegna þess hve svæðið er víðfeðmt eru ákveðnir erfiðleikar í tengslum við heimahjúkrun, sérstaklega á afskekktustu bæjunum. Þau hafa því þjálfað upp fólk til að styðja við þjónustuna en eru alltaf ínánleg í síma. Einnig vantar töluvert á varðandi geðheilbrigðis- og sálfræðipjónustu. Reglulega eru gerðar þjónustukannanir hjá þjónustuþegum stöðvarinnar á Höfn í Hornafirði og næsta könnun er áætluð um miðjan nóvember 2017.

### Gæði og öryggi

Gæðastefna er til staðar og aðgengileg í gæðahandbók svo og stefnuskjali HSU. Gæðastefnan felur í sér að stuðlað verði að stöðugu umbótastarfi og tryggt að öll þjónusta sé í samræmi við lög um heilbrigðisþjónustu og viðurkennda gæðastaðla. Í tengslum við sameiningu HSU hefur meginorkan farið í endurskipulagningu og að tryggja mönnun með það að markmiði að bæta aðgengi og efla gæði og því hefur ekki verið unnið markvisst að því á heilsugæslunni að mæla árangur meðferðar hjá notendum þjónustunnar. Hins vegar er unnið með ýmis gæðamarkmið hvað varðar mönnun, þjálfun starfsmanna og menntun og áfram verður unnið að uppfærslu gæðahandbókar. Gæðastjóri er í 20% starfi sem stjórnendum og öðru starfsfólki stofnunarinnar þykir of lítið. Á innri vef HSU er gæðahandbók þar sem verklagsreglur og vinnulýsingar eru sýnilegar starfsfólki. Einnig er unnið eftir handbókum Embættis landlæknis um heilsuvernd barna, mæðravernd og bólusetningar. Gæðahandbók LSH er aðgengileg fyrir ákveðna starfsmenn, svo sem ljósmæður en æskilegt væri að fleiri starfsmenn hefðu aðgang. Einnig er aðgangur að gæðahandbók SAK og HVE.

Innra eftirlit er á forræði forstjóra og faglegra framkvæmdastjóra. Markvisst er fylgst með ákveðnum þáttum starfseminnar og mönnunar til að tryggja þjónustu og öryggi. Öryggisnefnd HSU er virk í sínu starfi og hittist a.m.k. fjórum sinnum á ári og oftast ef þurfa þykir. Allar starfseiningar eru hvattar til að endurmeta áhættumat starfa með reglubundnum hætti. Fulltrúar framkvæmdastjórnar tóku fram að stofnunin hefði lítið sem ekkert bolmagn umfram daglega þjónustu við sjúklinga og rekstur til að sinna innra eftirliti, þó vissulega sé áhugi hjá stjórnendum að geta sinnt því á skipulagðari hátt. Til dæmis að fylgjast enn betur með eftirfylgni bólusetninga, eftirfylgni við klínískar leiðbeiningar í þjónustu teyma eins og t.d. fyrir sykursjúka og hjartablaða. Þjónustukannanir hafa ekki verið gerðar en hins vegar stendur það til og er á forgangslista fyrir verkefni næsta árs, 2018, að gera könnun meðal þjónustuþega, sem aðallega snýr að biðtíma og upplifun af þjónustu.

### Umbótastarf

Eftir sameininguna 2014 var ráðist í mörg verkefni, svo sem verkefni í tengslum við stefnumótun og þjónustustýringu nýrrar stofnunar. Verkefni voru skilgreind af framkvæmdastjórn í samvinnu við millisstjórnendur og aðra starfsmenn. Verkefnum var forgangsraðað þannig að ráðist var fyrst í þau verkefni sem bæði skiluðu samlegðaráhrifum til að ná auknu hagræði í rekstri og um leið að tryggja öryggi og gæði í meðferð fyrir þjónustuþega HSU. Árið 2016 var sérstök áhersla lögð á:

- Rýni, vöktun og endurskipulag í rekstri, ásamt endurnýjun samninga.
- Greining á þjónustubörf og uppbyggingu þjónustu í samræmi við þarfir íbúa á sviði almennrar og sérhæftrar heilbrigðisþjónustu.
- Áframhaldandi innleiðingu á notkun á gagnreyndri þekkingu og samræmdum vinnulýsingum í meðferð sjúklingahópa.
- Uppbygging starfsmannastefnu með áherslu á að hlúa að þekkingu og hæfni starfsmanna.

Þá voru skipaðar nefndir og ráð um ýmis verkefni, má þar nefna lyfjanefnd, öryggistrúnaðarnefnd upplýsingatæknikerfa, fræðsluráð, gæða- og öryggisráð, hjúkrunar-, ljósmæðra- og læknafrátt. Í úttektinni kom fram að lítil tími sé einn til að sinna gæða- og umbótastarfi sökum álags og of fárra starfsmanna.

### Gæðavísar

Gæðavísar eru ekki sýnilegir enn sem komið er og ekki hefur verið ákveðið hvaða meginþætti HSU vill nota sem gæðavísar um árangur starfseminnar. Til stendur að að hefja vinnu við það sem fyrst og hafa lýðheilsuvísar Embættis landlæknis verið kynntir stjórnendum HSU.

### Atvik

Atvikaskráning er til staðar og er á ábyrgð þess yfirmanns þar sem atvik á sér stað. Verklagsregla varðandi atvikaskráningu er til staðar í gæðahandbók

### MANNAUÐSMÁL

Ekki liggur fyrir formleg mönnunaráætlun eftir fagstéttum á heilsugæslu HSU. Farið er að mestu leyti eftir líkani um heimiluð stöðugildi; 1 hjúkrunarfræðingur á hverja 1000 íbúa og 1 lækni á hverja 1500 íbúa í þéttbýli og 1200 íbúa í dreifbýli. Erfitt er að fá heimilislækna til starfa sums staðar á landsbyggðinni og einnig vantar fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga á nokkrar stöðvar HSU. Setin stöðugildi lækna eru að hluta til mönnuð með verktakalæknum á nokkrum heilsugæslustöðvum HSU. Þá er heimahjúkrun sjúkraliða sameiginleg fyrir heilsugæslustöðvar Selfoss, Hveragerðis og Þorlákshafnar. Alls staðar eru stöðugildi hjúkrunarfræðinga, sjúkraliða og ljósmæðra fullmönnuð. Á Selfossi eru sjö stöðugildi heilsugæslulækna og tvær stöður sérnámslækna ásamt einum kandidat. Þetta er að þeirra mati alls ekki nægileg mönnun vegna aukinna umsvifa bráðamóttökunnar. Mönnun hjúkrunarfræðinga og sjúkraliða er engan veginn næg og hefur ekki haldið í við öra íbúafjöldun síðustu ára. Til að hægt verði að efla hjúkrunarstýrða þjónustu þarf að fá tæplega þrjú stöðugildi hjúkrunarfræðinga í viðbót. Þá eru sjúkraliðar stöðvarinnar samnýttir með sjúkraliðum Hveragerðis og Þorlákshafnar. Í Rangárbíngi eru tveir læknafræðingar í fastri stöðu en þriðji læknirinn er verktakalæknir í 0.75% stöðugildi. Tilhneiging er til þess að sjúklingar með fjölpætt langvinn heilsufarsvandamál leiti frekar til lækna í fastri stöðu. Vegna of fárra stöðugilda hjúkrunarfræðinga á stöðinni er illmögulegt að vera með heimahjúkrun á kvöldin og um helgar nema í sérstökum tilfellum. Á heilsugæslustöð Þorlákshafnar er eitt stöðugildi lækna, þar af hálf stöðugildi verktakalækna. Mönnun hjúkrunarfræðinga er ekki ásættanleg, aðeins einn hjúkrunarfræðingur er starfandi við stöðina í einu stöðugildi og er með allt samfélagið undir sem er 2000 manns. Auk þess að sinna daglegri móttöku á stöðinni sér hjúkrunarfræðingurinn um skólahjúkrun í grunn- og leikskólanum á staðnum og sinnir forvarnarstarfi víða í samfélaginu í Þorlákshöfn. Mönnun er því ekki í samræmi við umfang verkefna. Stöðug binding hjúkrunarfræðinga er fyrir hendi þar sem hún er eini hjúkrunarfræðingurinn og veldur það álagi af augljósom ástæðum, ljósmóðir kemur einu sinni í viku sem léttir töluvert undir.



Heilsugæslustöðin Þorlákshöfn og Selfoss samnýta sjúkraliða fyrir allt sveitarfélagið í heimaþjónustu. Á heilsugæslustöð Hveragerðis eru starfandi tveir læknar í fastri stöðu, auk sérnámslæknis í 0,75% stöðugildi. Nýverið hefur aðeins verið bætt í mönnun hjúkrunarfræðinga. Mönnun hjúkrunarfræðinga er ekki nægjanleg, þrjár hjúkrunarfræðingar í tveimur stöðugildum sem getur að þeirra mati ógnað öryggi og gæðum þjónustunnar. Álag á hjúkrunarfræðinga er mikið, skólahjúkrun hefur aukist mikið undanfarið og einnig er heimahjúkrun sífellt að þyngjast. Á heilsugæslustöðinni í Laugarási er starfandi einn læknir í fastri stöðu, auk þriggja verktakalækna en þetta breytist um áramótin næstu þegar annar læknir verður ráðinn í fulla stöðu á móti þeim sem fyrir er. Mönnun hjúkrunarfræðinga í Laugarási er í lágmarki að þeirra mati, 4 hjúkrunarfræðingar í 2,5 stöðugildum sem er ekki nægjanlegt þar sem álag hefur aukist bæði vegna aukinnar heimahjúkrunar sem og auknum ferðamannastraumi um svæðið. Á heilsugæslustöðinni í Vík í Mýrdal er eitt stöðugildi læknis og eitt stöðugildi hjúkrunarfræðings. Læknirinn og hjúkrunarfræðingurinn eru hjón og hafa verið á stöðinni í 31 ár og hafa því mikla og góða yfirsýn. Álag hefur aukist mikið með auknum ferðamannaíðnaði og til að mynda hefur umferð aukist um 450% á síðustu þremur árum. Á heilsugæslustöð Kirkjubæjarklausturs er hálf stöðugildi læknis sem kemur aðra hverja viku en hina vikuna sér hjúkrunarfræðingur um móttöku, auk þess sem læknirinn í Vík er tiltækur þegar um neyðartilvik er að ræða. Eitt stöðugildi hjúkrunarfræðings er á heilsugæslustöðinni og er það eins og í Vík mikil ábyrgð að vera einn með víðfeðmt umdæmi en fjarheilbrigðisbúnaður er fyrir hendi á stöðinni sem stóreykur öryggi þjónustunnar. Á heilsugæslustöðinni í Vestmannaeyjum eru þrjár fastráðnir læknar og einn verktakalæknir. Setin stöðugildi hjúkrunarfræðinga eru 4,35 og að sögn stjórnenda vantar sárlega fleiri stöðugildi þar sem álag á hjúkrunarfræðinga stöðvarinnar hefur aukist mikið vegna sífellt aukinnar heimahjúkrunar. Á heilsugæslustöðinni Höfn í Hornafirði starfar einn fastur læknir, auk verktakalæknis í einu stöðugildi sem fimm sérfræðingar skipta á milli sín. Fullmannað er af hjúkrunarfræðingum en vantar ljósmóður. Vegna landfræðilegra aðstæðna er erfitt að sinna heimavítjunum á afskekktustu bæjunum og hefur því verið gripið til þess ráðs að þjálfa upp fólk til að styðja við þjónustuna en hjúkrunarfræðingar eru alltaf ínánlegir í síma.

Almenn þjónusta fyrir fólk með geðrænan vanda er hjá læknum heilsugæslustöðva HSU en engin stöðugildi geðlæknis eru við HSU en geðhjúkrunarfræðingur er í 40% starfi við heilsugæslustöðin. Á heilsugæslu HSU er í boði ráðgjafa- og meðferðarþjónusta sálfræðinga fyrir börn og unglunga að 18 ára aldri. Stöðugildi sálfræðinga eru þrjú, þar af 0,7 staðsett í Vestmannaeyjum og fara sálfræðingar á milli stöðva sem getur stundum verið snúið þar sem umdæmið er mjög víðfeðmt. Biðlisti hjá sálfræðingum HSU er langur, yfirleitt 7-8 mánuðir sem er óásættanlegt en reynt er að hafa biðtíma á öllum stöðvunum þann sama. Það vantar töluvert upp á geðheilbrigðisþjónustu heilsugæslustöðva HSU sérstaklega fyrir fullorðna. Í viðtölum við starfsfólk HSU kom fram að kallað var eftir aukinni sérhæfðri þjónustu við þá sem glíma við geðheilsuvanda.

Í úttektinni kom fram að viðmælendur voru almennt jákvæðir gagnvart sameiningunni og töldu að hún væri til bóta. Flestir líta á sig sem starfsmenn HSU og eru stoltir af því en eru samt ánægðir með að hver starfsstöð hefur fengið að halda sinni sérstöðu. Fram kom í viðtölum að almenn ánægja er með framkvæmdastjórn en sumir kölluðu eftir enn meiri sýnileika hennar. Heilsugæslustöðin á Höfn í Hornafirði sker sig úr þar sem þau eru með samning við sveitarfélagið og samskipti milli framkvæmdastjórnar HSU og stjórnenda stöðvarinnar á Höfn eru lítil utan samráðsfunda tvisvar á ári. Til stendur að fjölga þessum fundum og stjórnendum á Höfn er boðið að taka þátt í fræðslu- og stjórnendadögum HSU.

## HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR

Húsnæði heilsugæslu HSU er í ágætu standi fyrir utan húsnæði bráðamóttökunnar á Selfossi sem er þröngt og ekki sniðið að þörfum starfseminnar en verið er að endurskoða nýtingu húsnæðis heilsugæslunnar þar. Húsnæði heilsugæslustöðvar Rangárþings á Hvolsvelli er orðið lúíð sem og húsnæði stöðvarinnar í Vík. Verið er að gera gagnngerar breytingar á húsnæði stöðvarinnar á Kirkjubæjarklaustri.

## MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS

Ljóst er að sameining HSU hefur tekist vel og að góð sátt virðist vera um hana bæði meðal starfsfólks og þjónustuþega. Við sameiningu nýrrar stofnunar var sett fram framtíðarsýn sem á að nást fyrir árið 2018. Þar er lögð áhersla á að sjúklingur og íbúar séu í brennidepli, þannig að skipulag og ferlar hjá stofnuninni skili sem bestri útkomu í þjónustu við þá sem til hennar leita ásamt hagkvæmni og skilvirkni í rekstri. Í úttektinni kom fram hjá starfsfólki að það lítur á sig sem starfsmenn sameinaðrar stofnunar HSU en jafnframt starfsmann sinnar starfsstöðvar þar sem hver starfsstöð heldur sínum sérkennum. Starfsfólk lýsti því að aukið öryggi fylgdi því að tilheyra stærri stofnun, hafa öflugri stjórn á bak við sig og stuðning við rekstur og faglegt samráð. Hins vegar er heilsugæslan á Hornafirði rekin af sveitarfélaginu og bæði fjárhagslegur og faglegur rekstur hennar er aðskilinn frá HSU. Embætti landlæknis telur nauðsynlegt að það sé skýrt hver ber faglega ábyrgð á starfseminni þar, ekki hvað síst ef upp koma atvik.

Mönnun lækna á heilsugæslustöðvum HSU er ákveðið vandamál, m.a. vegna þess hve komum á bráðamóttöku á Selfossi hefur fjölgað mikið á undanförunum árum. Verið er að vinna að skipulagsbreytingum til að bæta aðgengi að þjónustunni. Embætti landlæknis tekur undir með framkvæmdastjórn HSU að mikilvægt sé að heilbrigðisyfirvöld taki ákvörðun um að bráðamóttaka sé fyrir hendi á Selfossi og taki tilliti til þess í fjárveitingum. Mönnun hjúkrunarfræðinga og sjúkraliða er í lágmarki þrátt fyrir að öll stöðugildi séu setin. Til að hægt verði að efla hjúkrunarstýrða móttöku eins og stefnt er að þarf að fá tæplega þrjú stöðugildi hjúkrunarfræðinga í viðbót. Stöðugildi hjúkrunar á heilsugæslustöðvum HSU eru almennt of fá, til að mynda er ekki viðunandi að einungis eitt stöðugildi hjúkrunarfræðings sé á heilsugæslustöðinni í Þorlákshöfn, í 2000 manna samfélagi. Mönnun hjúkrunarfræðinga á einmenningsstöðvunum hefur í för með sér mikið álag og getur komið niður á gæðum þjónustunnar. Stöðugildi hjúkrunarfræðinga í Rangárþingi eru sömuleiðis of fá til að geta sinnt heimahjúkrun á kvöldin og um helgar.

Töluvert vantar upp á geðheilbrigðisþjónustu hjá heilsugæslustöðvum HSU og fram kom í viðtölum við starfsfólk að kallað var eftir aukinni sérhæfðri þjónustu við þá sem glíma við geðheilsuvanda, sérstaklega fyrir fólk eldra en 18 ára.

Gæðavísar eru ekki sýnilegir enn sem komið er og ekki hefur verið ákveðið hvaða meginþættir HSU vill nota sem gæðavísa um árangur starfseminnar. Ekki hafa verið gerðar reglulegar þjónustukannanir á starfsstöðvum heilsugæslu HSU, nema á Höfn í Hornafirði, en til stendur að þær verði gerðar árið 2018.

Heilsugæsla HSU hefur á að skipa hæfu starfsfólki, aðgengi að læknis- og hjúkrunarþjónustu er yfirleitt gott, þó getur biðtími eftir föstum lækni á Selfossi verið langur. Starfsmenn vinna saman sem einn hópur og unnið er að því að efla þverfaglega teymisvinnu á heilsugæslunni á Selfossi.



Húsnæði heilsugæslu HSU er yfirleitt í góðu standi fyrir utan húsnæði bráðamóttökunnar á Selfossi sem er þröngt og ekki sniðið að þörfum starfseminnar, þá er húsnæði starfsstöðvar á Hvolsvelli orðið lúíð.

#### ÁBENDINGAR TIL HSU

- Ráða bót á mönnun lækna

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur HSU til að efla mönnun lækna á heilsugæslu Selfoss sérstaklega með tilliti til starfsemi bráðamóttöku.**

- Ráða bót á mönnun hjúkrunarfræðinga

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur HSU til að endurskoða mönnun hjúkrunarfræðinga, með sérstaka áherslu á að fjölga stöðugildum í Þorlákshöfn og á einmenningsstöðvunum.**

- Efla geðþjónustu

**Embætti landlæknis hvetur stjórnendur HSU til að efla og skipuleggja markvisst sérhæfða þjónustu við þá sem glíma við geðheilsuvanda á öllum starfsstöðvum stofnunarinnar.**

- 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.**

#### ÁBENDINGAR TIL VELFERÐARRÁÐUNEYTISINS

- Taka ákvörðun um að hafa bráðamóttöku staðsetta á Selfossi

**Embætti landlæknis telur mikilvægt að heilbrigðisyfirvöld taki ákvörðun um að bráðamóttaka sé fyrir hendi á Selfossi og taki tillit til þess í fjárveitingum.**

- Skýra hlutverk forstjóra og framkvæmdastjórnar HSU varðandi rekstur HSU Hornafirði

**Embætti landlæknis hvetur velferðarráðuneytið til að skilgreina betur hlutverk framkvæmdastjórnar HSU gagnvart stjórn HSU Hornafirði. Jafnframt er mikilvægt að skýrt sé hver ber faglega ábyrgð á starfseminni ef upp koma atvik.**