

SKÝRSLA ÚTTEKTAR EMBÆTTIS LANDLÆKNIS



HEILSUGÆSLA HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

September 2018



Embætti
landlæknis
Directorate of Health

Embætti landlæknis starfar í samræmi við lög um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007. Samkvæmt lögnum skal landlæknir hafa reglubundið eftirlit með því að heilbrigðisþjónusta sem veitt er hér á landi uppfylli faglegar kröfur og ákvæði heilbrigðislöggjafar á hverjum tíma.

Embætti landlæknis notar fjölbreyttar leiðir til að sinna þessum lagaákvæðum og styðst m.a. við gæðaviðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar. Með eftirlitsstarfi sínu hefur embættið það að leiðarljósi að árangursríkasta leiðin til að bæta gæði og öryggi heilbrigðisþjónustu er að efla samstarf og samráð við stjórnendur og starfsfólk heilbrigðisstofnana.

Efnisyfirlit

| | |
|---|----|
| NIÐURSTÖÐUR OG ÁBENDINGAR | 4 |
| 1 INNGANGUR..... | 9 |
| 2 STARFSEMI OG ÞJÓNUSTA | 10 |
| 2.1 Starfsemistölur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins 2013 – 2017 | 12 |
| 3 GÆÐA- OG ÖRYGGISMENNING..... | 16 |
| 3.1 Gæðastefna - Gæðastjórnun | 16 |
| 3.2 Umbótastarf..... | 17 |
| 3.3 Gæðavísar | 17 |
| 3.4 Dæmi um niðurstöður gæðavísa á heilsugæslustöðvum | 19 |
| 3.5 Atvik | 23 |
| 3.6 Kannanir á upplifun og reynslu notenda heilbrigðisþjónustu | 23 |
| 3.6.1 Rannsókn á upplifun og viðhorfum íbúa höfuðborgarsvæðisins til heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins..... | 23 |
| 3.6.2 Þjónustukönnun | 24 |
| 4 STEFNA OG STJÓRNUN..... | 25 |
| 5 MANNAUÐSMÁL HEILSUGÆSLU HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS | 27 |
| 5.1 Mönnun | 27 |
| 5.2 Viðtöl við starfsfólk..... | 28 |
| 5.3 Samskipti innan Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins | 29 |
| 6 HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR | 30 |
| 7 STARFSSTÖÐVAR HEILSUGÆSLU HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS | 31 |

NIÐURSTÖÐUR OG ÁBENDINGAR

Vinna við breytingar á skipulagi á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hófst á árinu 2015 og lauk um áramótin 2016/2017 með innleiðingu á nýju skipulagi. Þegar sú vinna hófst voru kynntar nýjar áherslur og sýn framkvæmdastjórnar. Þar kemur m.a. fram að framkvæmdastjórn telji að breytt stjórnskipulag heilsugæslustöðva stuðli að aukinni samhæfingu þjónustunnar, teymisvinna verði grunnstef í starfsemi stöðvanna, innleiddar verði aðferðir straumlínustjórnunar og horft verði til aðferða þjónandi forystu.

Starfsemi og þjónusta

Á öllum stöðvum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er boðið upp á samdægurstíma hjá lækni fyrir bráð erindi þótt skráður heimilislæknir sé upptekinn. Hins vegar er biðtími eftir skráðum heimilislækni mjög mismunandi eftir stöðvum. Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga frá kl. 8-16 og þar eiga allir sem leita til stöðvanna að fá faglega úrlausn sinna mála samdægurs. Því er mikilvægt að móttökuritarar þjóði ávallt upp á viðtal við hjúkrunarfræðing ef ekki næst í viðkomandi lækni. Góður árangur hefur því náðst varðandi aðgengi að þjónustunni. Þjónusta sálfræðinga við börn hefur verið aukin en þörf er fyrir sálfræðinga til að sinna fullorðnum. Löng bið er eftir þjónustu hjá Þroska- og hegðunarstöð heilsugæslunnar og einnig hjá Geðheilsuteymi austur. Geðheilsuteymi vestur tók til starfa 1. september 2018. Tilraunaverkefni um heilsuvernd eldri borgara fór formlega af stað 1. september 2018.

Mat Embættis landlæknis: Jákvætt er hversu góður árangur hefur náðst varðandi bætt aðgengi að þjónustu. Einnig er jákvætt að tilkoma hjúkrunarfaktar á öllum stöðvum hefur aukið öryggi þeirra sem þangað leita. Hins vegar er mikilvægt að forvarnir og heilsuverndarþáttur líði ekki fyrir þetta vegna takmarkaðrar mönnunar. Þá er jákvætt að sálfræðiþjónusta fyrir börn hefur verið stóraukin. Embætti landlæknis telur æskilegt að á hverri heilsugæslustöð sé þverfaglegt teymi sem sinni 1. stigs geðheilbrigðisþjónustu, bæði fyrir börn og fullorðna og vinni náið með geðheilsuteymunum. Alvarlegt er hversu löng bið er eftir þjónustu hjá Þroska- og hegðunarstöð og Geðheilsuteymi austur. Jákvætt er að Geðheilsuteymi vestur hefur tekið til starfa. Þá telur embættið mikilvægt að efla heilsuvernd eldri borgara enn frekar ekki hvað síst í ljósi aldursamsetningar þjóðarinnar.

Gæði og öryggi

Ekki er um heildræna gæðastefnu að ræða hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins en að sögn framkvæmdastjórnar er hún í vinnslu. Gæðastjóri er í 40% starfi. Eiginleg gæðahandbók er ekki fyrir hendi á innri vef heilsugæslunnar. Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins hefur hvorki aðgang að gæðahandbók Landspítala (LSH) né gæðahandbók Heimaþjónustu Reykjavíkur. Gæðavísar endurspeglar ekki heildstæða þjónustu heilsugæslunnar. Um augljósa vanskráningu atvika er snýr að notendum þjónustunnar er að ræða. Heilsugæslan sem og Embætti landlæknis binda miklar vonir við nýja Þróunarmiðstöð heilsugæslunnar.

Mat Embættis landlæknis: Brýnt er að stjórnendur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins ljúki gerð gæðastefnu og efla gæðastarf hjá heilsugæslunni. Embætti landlæknis telur mikilvægt að í heilsugæslunni sé gæðastjóri í fullu starfi vegna umfangsmikilla verkefna. Þá telur embættið nauðsynlegt að fyrir hendi séu í gæðahandbók verklagsreglur og vinnulýsingar sem byggja á gagnreyndri þekkingu. Slíkt stuðlar að samræmdum faglegum vinnubrögðum. Athygli vekur að margir gæðavísar heilsugæslunnar beinast að ákveðnum sjúkdómum; hjarta- og lungnasjúkdómum og

sykursýki. Þótt þessir gæðavísar séu gagnlegir til að meta gæði þjónustunnar er ljóst að þeir endurspeglu ekki þjónustu heilsugæslunnar í heild. Embætti landlæknis lítur vanskráningu atvika í heilsugæslu alvarlegum augum, enda er slík skráning lögbundin og brýnt er að efla atvikskráningu og fræðslu um öryggismenningu. Embættið fagnar tilkomu Þróunarmiðstöðvar heilsugæslu á landsvísu.

Stefna og stjórnun

Embætti landlæknis telur að þótt ýmislegt hafi áunnist í starfsemi heilsugæslunnar frá því að nýtt skipulag var staðfest árið 2017 megi efla stjórnun og stefnumótun enn frekar. Til að mynda hefur framtíðarsýn heilsugæslunnar varðandi áherslu á teymisvinnu og straumlínustjórnun (e. Lean management) ekki gengið eftir eins og vonir stóðu til, hvað varðar innleiðingu og eftirfylgd. Almennt er góð samvinna milli fagaðila á heilsugæslustöðvum höfuðborgarsvæðisins en minna um formlega þverfaglega teymisvinnu. Að sögn framkvæmdastjórnar heilsugæslunnar er það m.a. vegna manneklu, takmarkaðs fjármagns og húsnæðisvanda.

Í stefnu Heilsugæslu Höfuðborgarsvæðisins segir m.a. að heilsugæslan eigi að vera talin eftirsóknarverður vinnustaður. Í úttekt Embættis landlæknis kom fram í viðtölum við starfsfólk, að starfsandi væri almennt góður sem og sjálfstæði í starfi. Er þetta í samræmi við niðurstöður könnunar SFR „Stofnun ársins“ sem gerð var vorið 2018. Hins vegar komu aðrar niðurstöður könnunarinnar ekki vel út, s.s. launakjör, vinnuskilyrði og ímynd stofnunarinnar.

Í úttekt Embættis landlæknis kom fram í viðtölum við stjórnendur heilsugæslustöðva og annarra starfsstöðva heilsugæslunnar að ákveðnir hnökrar væru á samskiptum milli þeirra og framkvæmdastjórnar. Flestir tóku þó fram að samskipti við framkvæmdastjóra lækninga og hjúkrunar væru með ágætum. Hins vegar kom fram í viðtölum við starfsfólk að stjórnun og samskipti innan hvernar heilsugæslustöðvar væri almennt góð.

Athugasemdir eru gerðar við þjónustu ákveðinna deilda innan skrifstofu heilsugæslunnar; launadeildar, tölvudeildar og mannauðsdeildar. Í viðtölum embættisins við stjórnendur og starfsfólk heilsugæslustöðvanna og annarra starfseininga heilsugæslunnar kom endurtekið fram það viðhorf að þörf væri á umbótum á þjónustu þessara deilda. Ferli væri þungt í vöfum, beiðnum svarað seint sem getur haft hamlandi áhrif á starfsemi stöðvanna. Að sögn framkvæmdastjórnar eru deildirnar undirmannaðar og hefur það áhrif á starfsemi þeirra. Þetta vinnulag er ekki í samræmi við straumlínustjórnun og aðferðir þjónandi forystu sem framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur áherslu á. Mikilvægt er að framkvæmdastjórn heilsugæslunnar taki mönnunarmál þessara deilda til endurskoðunar með það að markmiði að bæta þjónustu og skilvirkni starfseminnar.

Mat Embættis landlæknis: Það er mat Embættis landlæknis að sóknarfæri séu fyrir hendi varðandi frekari eftirfylgd stefnu. Jákvætt er að ýmsar breytingar á skipulagi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins eru í innleiðslu en mikilvægt er að áfram sé unnið að breytingunum með markvissum hætti. Þá er jákvætt að ákveðnar niðurstöður úr könnun SFR komu vel út en hins vegar hvetur Embætti landlæknis til þess að framkvæmdastjórn heilsugæslunnar skoði gaumgæfilega heildarniðurstöður könnunarinnar og leggi áherslu á að endurskoða starfsaðstæður heilsugæslunnar. Embætti landlæknis hvetur framkvæmdastjórn til að leita allra leiða til að eyða fyrrnefndum samskiptavanda. Þá telur embættið nauðsynlegt að styrkja mönnun á ákveðnum deildum skrifstofu heilsugæslunnar til að tryggja skilvirkni þeirra.

Mannauðsmál

Miðað við þjónustupörf Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins vantar töluvert á að mönnun heimilislækna og hjúkrunarfræðinga sé fullnægjandi. Í viðtölum Embættis landlæknis við stjórnendur heilsugæslustöðvanna kom fram að einnig skortir á að mönnun annarra starfsstétta, s.s. móttökuritarara og sálfræðinga sé viðunandi. Í úttektinni kom fram að mikið álag er á starfsfólki Heimahjúkrunar og tíminn sem ætlaður er í heimsóknir er of lítill og ekki í samræmi við þjónustubarfir notenda.

Mat Embættis landlæknis: Það er mat Embættis landlæknis að á heilsugæslustöðvunum og öðrum klínískum starfseiningum heilsugæslunnar starfi fagfólk sem sinnir starfi sínu af alúð og fagmennsku, stundum við erfiðar aðstæður. Að mati embættisins er nauðsynlegt að gripið verði til markvissra aðgerða til að bregðast við áðurnefndum mönnunarvanda, ekki síst til að efla teymisvinnu, eins og stefna heilsugæslunnar segir til um. Brýnt er að efla starfsemi Heimahjúkrunar heilsugæslunnar, ekki síst með tilliti til stefnu stjórnvalda þess efnis að aldraðir og langveikir geti dvalið sem lengst á eigin heimili.

Húsnæði

Húsnæði Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er misgott. Í fæstum tilfellum eru stækkunarmöguleikar og leigusamningar gerðir til margra ára. Sums staðar stendur húsnæðið starfseminni fyrir þrifum.

Mat Embættis landlæknis: Mikilvægt er að velferðarráðuneytið og framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins endurskoði húsnæðismál hennar á heildstæðan hátt og taki mið af þjónustupörf og umfangi starfseminnar í samvinnu við þar til bæra aðila.

Annað

Margir stjórnendur tjáðu óánægju sína með nýja fjármögnunarkerfið. Sem dæmi má nefna að félagsþarfavísitala þykir of lág og kemur það verst niður á þeim stöðvum þar sem mikið er um einstaklinga með flókin heilbrigðis- og félagslegan vanda, svo og einstaklinga af erlendum uppruna.

Mat Embættis landlæknis: Jákvætt er að nýtt fjármögnunarkerfi hefur verið sett á laggirinar en tekið er undir þau sjónarmið heilsugæslunnar að ýmsir annmarkar séu á kerfinu sem brýnt er að endurskoða árlega. Bent skal á að Sjúkratryggingar Íslands hafa gefið út skýrslu þar sem farið er í saumana á því hvernig til hefur tekist með kerfið á fyrsta ári þess og þegar hafa verið gerðar ákveðnar leiðréttingar, sjá: <http://www.sjukra.is/media/skyrslur/heilsugaeslan-a-hofudborgarsvaedinu.-breytt-fyrirkomulag-fjarmognunar.pdf>

ÁBENDINGAR TIL HEILSUGÆSLU HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

1. Efla gæði og öryggi

Embætti landlæknis hvetur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins til að:

Ljúka við gerð gæðastefnu og efla gæðastarf hjá heilsugæslunni.
Vinna að gerð gæðahandbókar.
Setja fram gæðavísa sem endurspeglar heildarstarfsemi heilsugæslunnar.
Efla atvikaþrángu og tryggja að viðeigandi umbætur fari fram.
Ráða gæðastjóra í fullt starf.
Gera þjónustukannanir árlega.
Styrkja þverfaglega teymisvinnu á heilsugæslustöðvunum.

2. Yfirfæra reynslu og þekkingu milli stöðva

Embætti landlæknis hvetur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins til að:

Efla samráð og samskipti milli starfsstöðva svo hægt sé að draga lærdóm af því sem vel er gert og nýta á fleiri stöðvum.
Styrkja innri vef heilsugæslunnar.

3. Bæta þjónustu skrifstofu heilsugæslunnar

Embætti landlæknis hvetur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins til að:

Fjölga stöðugildum á stoðeildum skrifstofu heilsugæslunnar til að tryggja öflugri þjónustu.

4. Efla geðheilbrigðisþjónustu heilsugæslustöðva

Embætti landlæknis telur nauðsynlegt:

Að á hverri heilsugæslustöð sé þverfaglegt teymi sem sinni 1. stigs geðheilbrigðisþjónustu, bæði fyrir börn og fullorðna og vinni náið með geðheilsuteymunum.
Að geðheilbrigðisáætlun sé framfylgt.
Að stytta biðtíma eftir geðheilbrigðisþjónustu þar sem við á.

5. Efla heilsuvernd eldri borgara

Embætti landlæknis bendir á mikilvægi þess:

Að efla heilsuvernd eldri borgara enn frekar ekki hvað síst í ljósi aldursamsetningar þjóðarinnar.

6. Styrkja eftirfylgni við stefnu enn frekar

Embætti landlæknis hvetur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins til að :

Efla innleiðingu og eftirfylgd teymisvinnu og straumlínustjórnunar.
Treysta samskipti innan heilsugæslunnar.

ÁBENDINGAR TIL VELFERÐARRÁÐUNEYTISINS

1. Endurskoða gæðavísa í fjármögnunarkerfi þannig að þeir endurspegli betur þjónustu heilsugæslunnar í heild

Embætti landlæknis bendir á mikilvægi þess:

Að gæðavísar í fjármögnunarkerfinu gefi skýrari mynd af þeirri fjölbreyttu þjónustu sem veitt er innan heilsugæslunnar.

2. Endurskoða mönnun starfsstöðva heilsugæslunnar í samstarfi við framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Embætti landlæknis telur nauðsynlegt:

Að fjármögnunarkerfi verði aðlagð að mönnunarþörf á starfsstöðvum heilsugæslunnar.

3. Endurskoða húsnæðismál heilsugæslunnar í samstarfi við framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Embætti landlæknis hvetur til þess:

Að húsnæðismál Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins verði tekin til endurskoðunar á heildstæðan hátt miðað við þjónustubörf og umfang starfseminnar.

1 INNGANGUR

Á vormánuðum 2018 gerði Embættis landlæknis úttekt á á öllum starfsstöðvum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Úttektin átti við um atriði er varða stefnumörkun og stjórnun, vinnubrögð starfsfólks, aðgengi að þjónustu, gæðastarf, mönnun, húsnæði og aðbúnað. Forsendur fyrir góðri, öruggri og skilvirkri heilbrigðisþjónustu er að stefna og hlutverk hvernar 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.

Í úttekt embættisins var aðallega leitað svara við eftirfarandi spurningum:

- Er hlutverk/starfsemi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og stefnumörkun skýr og sýnileg öllu starfsfólki?
- Er vinnulag Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins varðandi gæði og öryggi í samræmi við nútímaviðhorf um gæða- og öryggismenningu, s.s. leiðbeiningar Embættis landlæknis (*Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu 2016*) og kröfulýsingu velferðarráðuneytisins vegna rekstrar heilsugæsluþjónustu (útg. 2.0).
- Er stjórnun Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins í samræmi við nútímakröfur um góða stjórnun, s.s. straumlínustjórnun (e. Lean management) eða aðra aðferðafræði?
- Er árangur starfseminnar þekktur og vel sýnilegur?
- Hvernig er mönnun?
- Hvernig er húsnæði og starfsaðstaða?

Til að svara þessum spurningum aflaði Embætti landlæknis gagna af margvíslegum toga frá öllum starfsstöðvum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og sendur var spurningalisti til framkvæmdastjórnar heilsugæslunnar til að svara. Einnig var stuðst við ýmsar fyrirliggjandi upplýsingar hjá Embætti landlæknis. Má þar nefna ábendingar, kvartanir, ýmis töluleg gögn, atvikaskráningu og tilkynningar um alvarleg atvik.

Fundað var tvisvar sinnum með framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins, fyrir úttekt og að henni lokinni. Einnig voru haldnir fundir með stjórnendum allra heilsugæslustöðva og sérhæfðra starfseininga. Þá var fundað sérstaklega með hluta framkvæmdastjórnar og fulltrúum frá velferðarráðuneyti og Sjúkratrygginga Íslands um fjármögnunarkerfið. Farið var í úttektarheimsóknir á allar heilsugæslustöðvar og aðrar starfseiningar; Geðheilsuteymi austur, Göngudeild sóttvarna, Heimahjúkrun Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins í Hafnarfirði, Garðabæ og Kópavogi og Þroska- og hegðunarstöð. Tekin voru viðtöl eftir sérstökum viðtalsramma við tæplega 80 manns; stjórnendur og starfsfólk, þ.e. lækna, hjúkrunarfræðinga, sálfræðinga, sjúkraliða, iðjuþjálfara, heilbrigðisritara, móttökuritari, ljósmæður og hreyfistjóra. Mikill samhljómur kom fram í þessum viðtölum.

Ekki var rætt við stjórnendur Geðheilsuteymis vestur þar sem starfsemin var ekki hafin þegar úttektin var gerð. Þá var ekki heldur rætt við forstöðumann Geðheilsu eftirfylgdar þar sem tekin hafði verið ákvörðun um að leggja þá starfsemi niður vegna skipulagsbreytinga. Úttektin tók ekki til einkarekinna heilsugæslustöðva á höfuðborgarsvæðinu.

Embættið þakkar stjórnendum og starfsfólki Heilsugæslu höfuðborgarsvæðis góða samvinnu við úttektina.

2 STARFSEMI OG ÞJÓNUSTA

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.

Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins starfrækir fimmtán heilsugæslustöðvar í Reykjavík, Seltjarnarnesi, Mosfellsumdæmi, Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði. Auk þjónustunnar sem veitt er á heilsugæslustöðvunum er í boði sérhæfð miðlæg þjónusta: Geðheilsuteymi austur, Geðheilsuteymi vestur (sem tók til starfa 1. september 2018), Göngudeild sóttvarna, Heimahjúkrun í Hafnarfirði, Garðabæ og Kópavogi, Proska- og hegðunarstöð, Próunarstofa, auk skrifstofu.

Helstu þjónustubættir heilsugæslustöðva eru : Læknisþjónusta, hjúkrunarvakt, mæðravernd, ung- og smábarnavernd, heilsuvernd skólabarna, heilsugæsla eldri borgara og heimahjúkrun. Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins hefur skilgreint eftirfarandi 15 þætti sem grunnþjónustu heilsugæslustöðva:

- skipuleg móttaka læknis
- skipuleg móttaka hjúkrunarfræðings
- símaráðgjöf hjúkrunarfræðinga
- símaþjónusta lækna
- skipuleg síðdegisvakt lækna
- slysaþjónusta vegna smáslysa
- vaktþjónusta hjúkrunarfræðinga
- vaktþjónusta/skyndikomur
- mæðravernd
- ungbarnavernd
- heilsuvernd skólabarna
- heilsugæsla eldri borgara
- reglubundnar ónæmisaðgerðir
- ferðamannabólusetningar
- blóðsýnataka, önnur sýnataka

Hver heilsugæslustöð starfar samkvæmt samþykktri þjónustustefnu sem nær m.a. til eftirfarandi þátta: Biðtími eftir viðtali við lækni sé innan við tveir sólarhringar og að læknar stöðvanna veiti símaþjónustu eftir ákveðnu skipulagi. Á hverri stöð skal vera hjúkrunarfræðingur í móttöku sem veitir ráðgjöf og svarar fyrirspurnum hvort heldur er í síma eða á stöð. Notendur þjónustu skulu geta gengið að ákveðinni þjónustu vísri á hverri stöð.

Sérstök þjónusta fyrir börn með sérparfir og fjölskyldur þeirra er ekki í boði á heilsugæslustöðvunum ef frá er talin þjónusta á vegum Proska- og hegðunarstöðvar. Tvær starfsstöðvar í Reykjavík bjóða upp á sérstaka þjónustu er varðar heilsuvernd eldri borgara. Í september 2018 hófst tilraunaverkefni, sem standa mun í eitt og hálf ári, um heilsuvernd eldri borgara á stöðvunum í Garðabæ, Kópavogi og Hafnarfirði og er þá einkum horft til þeirra einstaklinga sem njóta heimahjúkrunar.

Heilsuvera er samstarfsverkefni milli Embættis landlæknis og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Markmið með *Heilsuveru* er að veita almenningi rafrænan og öruggan aðgang að eigin heilbrigðisupplýsingum. Með aðgangi að *Heilsuveru* getur fólk sótt rafrænt um endurnýjun lyfseðla, átt örugg samskipti við heilbrigðisstarfsmenn, fengið ráðgjöf og bókað tíma rafrænt á heilsugæslustöð. Foreldrar geta séð sjúkraskrá barna sinna undir 16 ára aldri. Rafræn skilríki þarf til að fá aðgang að persónulegum heilbrigðisupplýsingum en fræðsluefnið er öllum opið. *Heilsuvera* býður upp á aðgengilegt fræðsluefni er varðar heilsu og sjúkdóma. Vert er að kynna *Heilsuveruna* betur fyrir notendum og hvetja þá til að nýta sér hana í auknum mæli.

Sálfræðiþjónusta

Í geðheilsustefnu til ársins 2020 er lögð áhersla á að efla þjónustu í nærsamfélagi við fólk með geðrænan vanda. Til að byrja með var ákveðið að leggja áherslu á þjónustu við börn yngri en 18 ára og fjölskyldur þeirra. Ákveðið var að ráða sálfræðinga á allar heilsugæslustöðvar og hefur það gengið eftir hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og eru þeir í 40-100% starfi. Ekki virðist alltaf samræmi milli stöðugilda sálfræðinga og umfangs þess félagslega vanda í hverfunum sem viðkomandi stöðvar sinna.

Ennfremur var ráðinn sérstakur fagstjóri sálfræðiþjónustu sem hefur m.a. umsjón með að þróa og innleiða samræmt vinnulag sálfræðinganna, tryggja faglega nálgun þjónustunnar og að unnið sé eftir gagnreyndum aðferðum. Fagstjóri hittir sálfræðingana tvisvar sinnum í mánuði; annars vegar er um upplýsingafundi að ræða og hins vegar hóphandleiðslu. Auk þess er jafningahandleiðsla fyrir hendi. Skilningur á störfum sálfræðinga hefur aukist en stundum er erfitt að vera eini sálfræðingurinn á heilsugæslustöð og því handleiðsla mikilvæg. Fagstjóri hefur mikinn áhuga á gæðamálum og leggur áherslu á að koma á fót ákveðnum gæðavísnum sem sálfræðingar nýti sér sem viðmið í vinnulagi, svo sem notkun matstækja við skimun svo og árangursmælingar. Fagstjóri á gott samstarf við framkvæmdastjóra lækninga og hjúkrunar.

Í úttektinni kom fram almenn ánægja meðal stjórnenda einstakra heilsugæslustöðva með þjónustu sálfræðinga sem hafa fallið vel inn í þá teymisvinnu sem til staðar er á stöðvunum. Auk þess að sinna börnum og ungmennum hafa sálfræðingar, oft í samstarfi við hjúkrunarfræðinga, boðið upp á námskeið í hugrænni atferlismeðferð (HAM) fyrir fullorðna á mörgum heilsugæslustöðvanna. Fram komu þó athugasemdir um að vinna við þetta námskeiðshald tæki tíma frá þjónustu þeirra við börn sem hefur áhrif á bið eftir þjónustunni. Þá eru uppi hugmyndir um að hafa HAM námskeiðin miðlæg þar sem fram hafa komið athugasemdir frá einstaklingum sem vilja ekki hitta t.d. nágretta sína og aðra í sínu nærumhverfi á námskeiðunum.

Í auknum mæli hafa sálfræðingar komið að vinnu með ljósmæðrum ef foreldri hefur glímt við geðrænan og/ eða félagslegan vanda. Snemmtæk íhlutun á meðgöngu og í ung- og smábarnavernd skilar sér margfalt bæði til þeirra einstaklinga sem njóta þjónustunnar og til samfélagsins í heild.

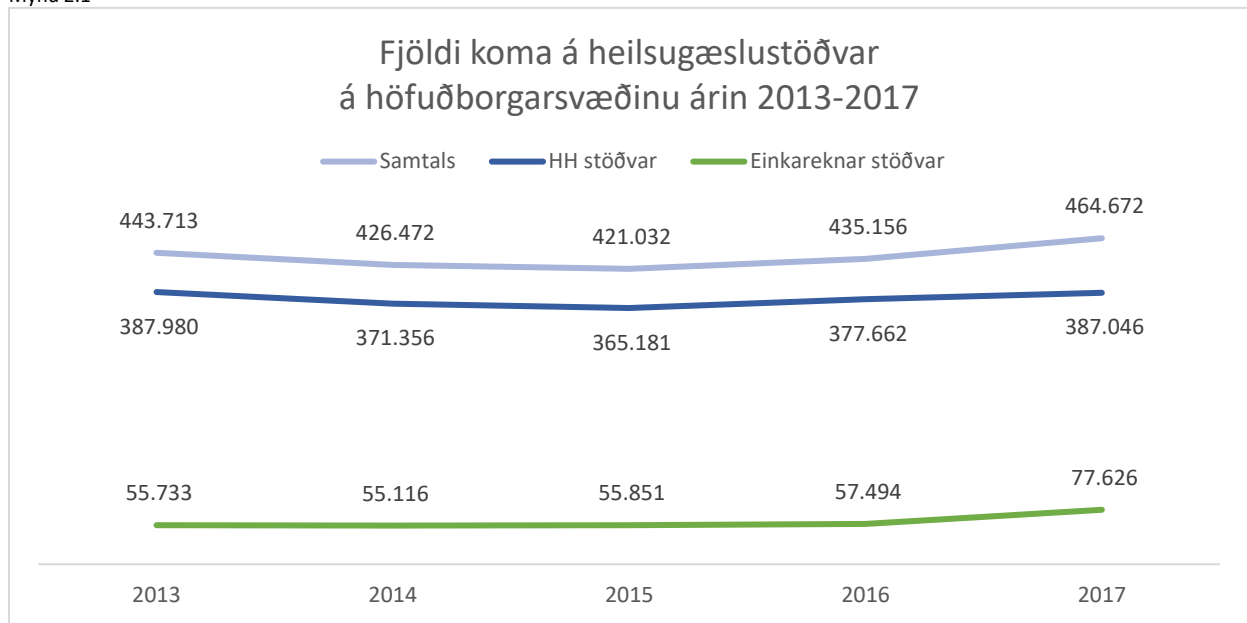
Sálfræðingar sem sinna fullorðnum eru nú starfandi á tveimur heilsugæslustöðvum og fagstjóri vinnur markvisst að því að þeir verði á öllum stöðvum en að sögn hans gengur sú vinna hægt vegna fjáskorts.

Markmið um biðtíma eftir þjónustu sálfræðings á einstökum starfsstöðum heilsugæslunnar var sett fram og þar segir: „haft skal samband við forráðamann innan 10 virkra daga eftir að tilvísun berst til þess að fá upplýsingar og gefa viðtalstíma eða símtal ef við á innan þriggja mánaða“. Þetta markmið hefur náðst á 14 af 15 heilsugæslustöðvum sem tilheyra Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

2.1 Starfsemistölur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins (HH) 2013 – 2017

Samkvæmt bráðabirgðauppgjöri úr samskiptaskrá heilsugæslustöðva hjá Embætti landlæknis var fjöldi koma til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins mjög svipaður árin 2013 og 2017. Á þessu fimm ára tímabili fækkaði heildarkomufjöldi árin 2014 og 2015 miðað við fyrri ár en þeim fjölgaði síðan aftur á árunum 2016 og 2017 (mynd 2.1). Á sama tíma fjölgaði íbúum á höfuðborgarsvæðinu um 12.468. Á árinu 2017 bættust við tvær einkareknar heilsugæslustöðvar á höfuðborgarsvæðinu til viðbótar við þær tvær einkareknu stöðvar sem fyrir voru. Komum til einkarekinna stöðva á höfuðborgarsvæðinu fjölgaði um ríflega 20.000 á tímabilinu og varð sú fjölgun einkum á árinu 2017 (mynd 2.1).

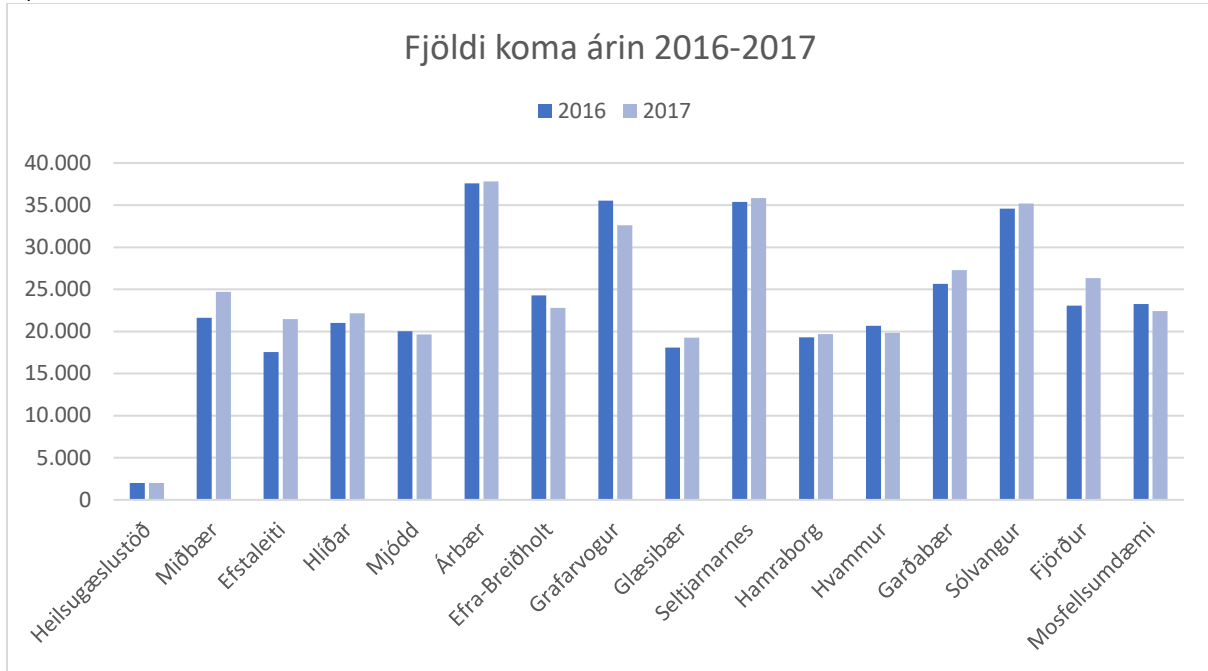
Mynd 2.1



Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Ef litið er á komufjölda síðustu tveggja ára hjá þeim stöðvum sem úttektin nær til, þ.e. á síðasta ári áður en nýtt fjármögnunarkerfi tók gildi og á fyrsta ári eftir gildistöku má sjá að komum á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins fjölgaði í heild um 10.000 (mynd 2.1).

Mynd 2.2

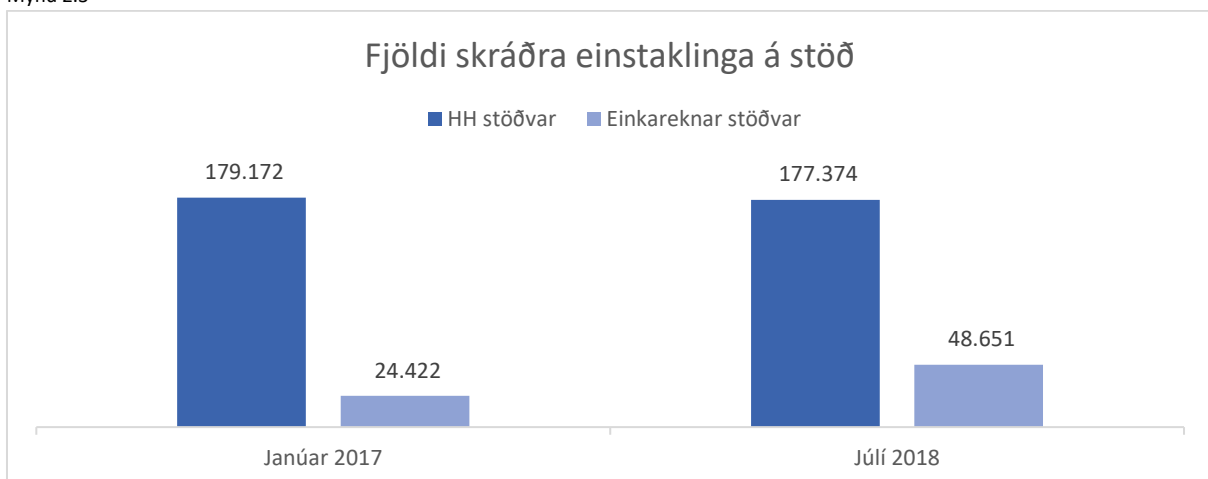


Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Þegar komutölur einstakra stöðva eru skoðaðar milli áronna 2016 og 2017 má einnig sjá að aukning í fjölda koma er einkum á stöðvum sem eru staðsettar fjarri nýjum einkareknum stöðvum. Á stöðvum sem staðsettar eru nærri nýjum stöðvunum stendur komufjöldi ýmist í stað eða þeim fækkar lítillega (mynd 2.2).

Það kemur ekki óvart því á þeim tíma sem nýja fjármögnunarkerfið hefur verið í gildi hefur fjöldi skráðra einstaklinga á stöðvum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins fækkað um 1.798 en á sama tíma hefur skráðum einstaklingum fjölgað um 24.229 hjá einkareknum heilsugæslustöðvum á höfuðborgarsvæðinu (mynd 2.3).

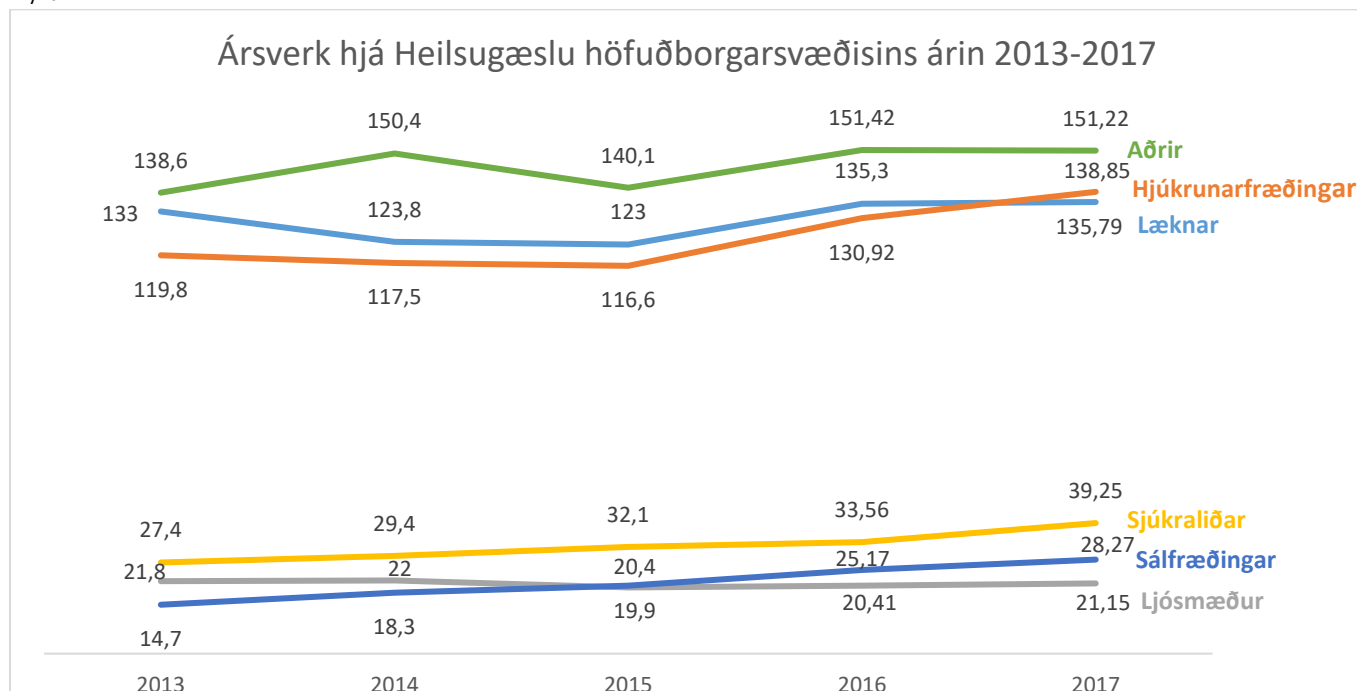
Mynd 2.3



Heimild: Sjúkratryggingar Íslands

Ársverkum lækna og hjúkrunarfræðinga hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins á dagvakt fjölgaði töluvert milli ára 2015 og 2016 (mynd 2.4). Áberandi fjölgun er á ársverkum hjúkrunarfræðinga milli ára 2015-2016 og skýrist það m.a. af fjölgun hjúkrunarfræðinga í tengslum við nýja sameinaða heimahjúkrun. Þá varð einnig markviss aukning á sálfræðiþjónustu til að efla þjónustu við börn og ungmenni.

Mynd 2.4



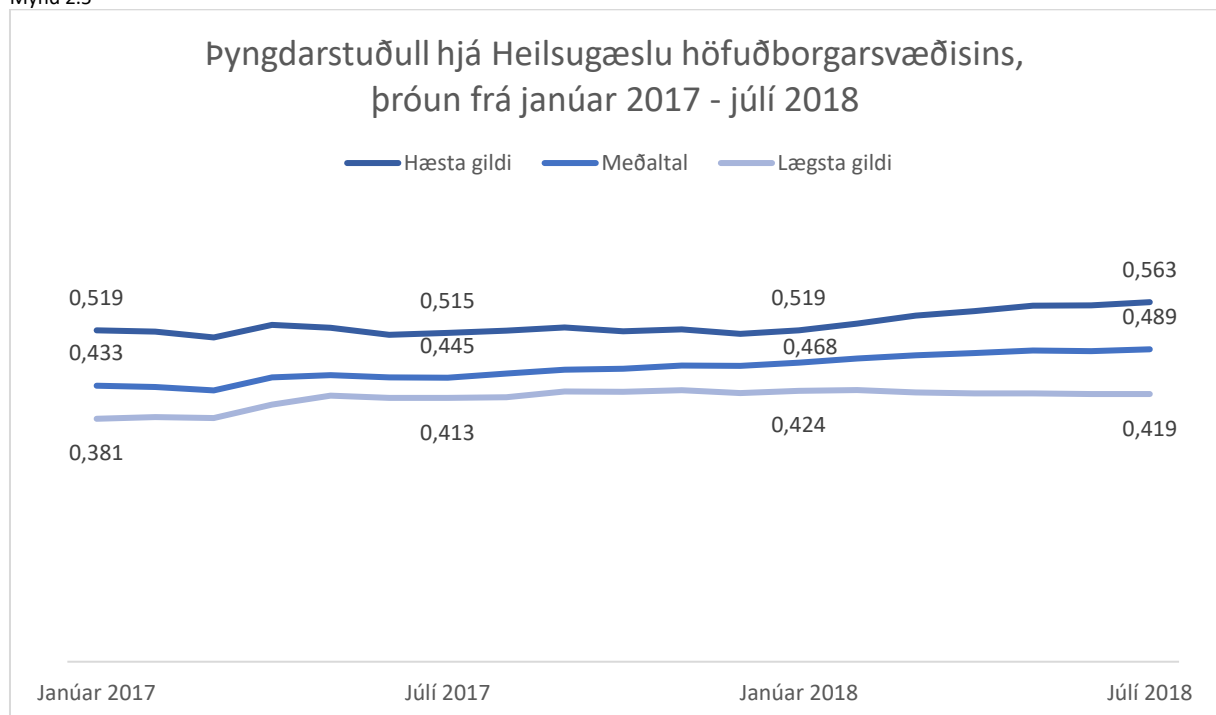
Heimild: Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins

Í fjármögnunarkerfi fyrir heilsugæsluna sem gekk í gildi í byrjun árs 2017 er stuðst við aðferðafræði sem byggist á því að fjármagn til rekstrar hvarrar heilsugæslustöðvar endurspeglir þann sjúklingahóp sem viðkomandi stöð þjónar. Þarfavísitala á að endurspegla áætlað umfang þjónustu sem rekja má til sjúkdómsbyrði einstaklinga sem skráðir eru á heilsugæslustöð. Sjúkdómsbyrði er metin út frá aldri, kyni og þeim sjúkdómum sem einstaklingur hefur verið greindur með á tilteknu tímabili. Samkvæmt fjármögnunarkerfinu er ríflega 40% af fjármagni sem fer til heilsugæslunnar greitt samkvæmt þarfavísitölu. Gögn í samskiptaskrá heilsugæslustöðva eru notuð til þess að reikna sjúkdómsbyrði hjá hverri stöð, sjá nánar:

<https://www.landlaeknir.is/um-embattid/greinar/grein/item31671/Utreikningar-a-tharfavisitolu-heilsugaeslustodva-og-gaedeutmidum>.

Mynd 2.5 sýnir þróun þyngdarstuðuls (meðaltal sjúkdómsbyrði skráðra einstaklinga) hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins í heild sinni frá því að fjármögnunarkerfið tók gildi þar til í júlí 2018. Meðalþyngdarstuðull Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hefur hækkað úr 0,433 í 0,489 eða um 13% á þessu 19 mánaða tímabili. Ekki er hægt að fullyrða að raunveruleg sjúkdómsbyrði hafi aukist á tímabilinu því notkun sjúkdómsgreininga í greiðslulíkaninu hvetur án efa til betri skráningar á sjúkdómsgreiningum.

Mynd 2.5



Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Myndin sýnir einnig að talsverður munur er á skráðri sjúkdómsbyrði milli heilsugæslustöðva þar sem hæsta gildið er 34% hærra en það lægsta í júlí 2018. Ef gert er ráð fyrir að gæði skráningar sé svipuð milli stöðva þá gefur þessi munur til kynna mismunandi sjúkdómsbyrði sjúklingahópa á mismunandi heilsugæslustöðvum.

3 GÆÐA- OG ÖRYGGISMENNING

3.1 Gæðastefna - Gæðastjórnun

Heildstæð gæðastefna fyrir Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hefur ekki verið sett fram en að sögn framkvæmdastjórnar er verið að vinna að henni. Gæðastjóri er í 40% starfi við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Eiginleg gæðahandbók er ekki fyrir hendi en á innri vef eru verklagsreglur varðandi ákveðna þætti. Í kröfulýsingu velferðarráðuneytisins vegna reksturs heilsugæsluþjónustu (útgáfa 2.0) kemur fram að verklagsreglur skuli mynda heildstætt safn (gæðahandbók). Starfsfólk heilsugæslunnar hefur hvorki aðgang að gæðahandbók LSH né Heimaþjónustu Reykjavíkur en fram kom mikill áhugi á að fá aðgang að þeim, ekki síst hjá ljósmæðrum og starfsfólki Heimahjúkrunar. Þeir starfsmenn sem vanir eru gæðahandbók LSH eða öðrum gæðahandbókum töluðu sérstaklega um að bagalegt væri að slíkt aðgengi væri ekki til staðar hjá heilsugæslunni.

Á ytri vef Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins kemur fram að í skólaheilsugæslu, ung- og smábarnavernd og mæðravernd er unnið samkvæmt leiðbeiningum Embættis landlæknis og ítarleg gæða- og þjónustumarkmið eru fyrir hvern þjónustubátt. Upplýsingar varðandi gæði og árangur þjónustunnar eru fengnar úr skráningarkerfum heilsugæslunnar, Sögu og Ískrá. Gæða- og þjónustumarkmið fyrir skólaheilsugæslu og ung- og smábarnavernd eru sett fram í ársskýrslu skólaheilsugæslu og ársskýrslu ung- og smábarnaverndar og báðar skýrslurnar eru gefnar út árlega. Að sögn framkvæmdastjórnar Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er reglulega farið yfir gæða- og þjónustumarkmið með lykilaðilum þjónustunnar og gerðar úrbætur ef þarf. Starfsfólk mæðraverndar sendir reglulega út fróðleiksmola fyrir ljósmæður og heimilislækna til að skerpa á gæðamarkmiðum, klínískum áherslum og nýjungum í mæðravernd og hefur það mælst vel fyrir.

Síðastliðin tvö ár hafa miklar breytingar orðið á skipulagi starfsemi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og biðtími eftir þjónustu er einn af þeim þáttum sem skoðaðir voru í úttektinni. Verið er að móta nýtt verklag varðandi mat á biðtíma eftir þjónustu starfsstöðva og stendur til annars vegar að kanna raunhæfan biðtíma 4-6 sinnum á ári og hins vegar að gera biðtímakönnun tvisvar í mánuði sem metur aðgengi þann dag sem könnun er framkvæmd. Þetta fyrirkomulag er í mótun en ýmislegt bendir til að verulega hafi dregið úr bið eftir lækniþjónustu á heilsugæslustöðvum. Á sumum stöðvunum hafði starfsfólk þó áhyggjur af löngum biðtíma eftir ákveðnum lækni og einnig að samfella gæti minnkað ef fólk væri ekki með skráðan lækni.

Þann 18. maí 2018 tilkynnti heilbrigðisráðherra ákvörðun sína um að auka til muna fjármuni í því skyni að efla og þróa heilsugæsluþjónustu um allt land og að sett yrði á fót Þróunarmiðstöð heilsugæslu á landsvísi. Fyrirrennari Þróunarmiðstöðvarinnar er Þróunarstofa Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem hefur verið starfrækt frá árinu 2009. Þróunarstofan hefur haft heildarumsjón með kennslu, rannsóknum og gæðaþróun Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og innan hennar hefur verið starfandi gæðastjóri í 40% starfi en alls eru stöðugildi þar 7,8. Innan Þróunarstofu hefur verið unnið að metnaðarfullum verkefnum, s.s. innleiðingu hreyfiseðla, skynsamlegri ávísun sýklalyfja, sykursýkismóttökum og HAM meðferð auk margra annarra verkefna.

Að mati stjórnenda heilsugæslunnar hefur of lítið fjármagn og þar af leiðandi lítil mönnun haft þær afleiðingar að ekki hefur verið hægt að sinna öllum þessum verkefnum. Það er því fagnaðarefni að auknir fjármunir skuli vera settir í þróunar- og gæðastarf heilsugæslunnar á landsvísi í því skyni að efla faglegt starf innan heilsugæslunnar um allt land. Embætti landlæknis væntir mikils af starfsemi og

samstarfi við hina nýju Þróunarmiðstöð. Áætlað er að stöðugildi við miðstöðina verði 13 og áhersla verði lögð á víðtæka fagþekkingu starfsfólks.

Samkvæmt nýju heildarskipulagi fyrir Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem staðfest var árið 2017 er gert ráð fyrir lítilli stöðeiningu sem ætlað er að sinna innra eftirliti. Þessi eining er ekki enn formlega komin af stað. Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins áformar að semja við utanaðkomandi aðila um árlegar úttektir, fremur en að ráða starfsmann til verksins. Þótt þessari einingu hafi ekki enn verið komið á laggirnar er innra eftirlit fléttað inn í starfsemi stofnunarinnar á mörgum sviðum, t.d. í samvinnu við Ríkisendurskoðun. Þá má nefna árlegar skýrslur t.d. um árangur skólaheilsugæslu.

3.2 Umbótastarf

Áætlað er að á árinu 2018 fari fram ákveðin stefnumótunarvinna hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins varðandi sérstök þróunarverkefni sem eru í vinnslu en ekki fullunnin:

- Samræma verklag á dagvakt heilsugæslustöðva og að stefna um það liggi fyrir ásamt mælanlegum gæða- og þjónustumarkmiðum 2018.
- Gæða- og þjónustumarkmið fyrir lífsstílsmóttöku.
- Reykleysismeðferð fyrir mæður sem reykja og eru í meðgönguvernd.
- Biðstofufræðsla er í þróun og hefur grunnvinna farið fram á heilsugæslunni í Efstaleiti.
- Blóðrannsóknir. Í undirbúningi er gæðaþróunarverkefni í samstarfi við LSH með það að markmiði að draga úr kostnaði en jafnframt auka áherslu á gæði varðandi blóðrannsóknir.

Í ofangreindum verkefnum verður sérstaklega horft til mælanlegra gæða- og þjónustumarkmiða.

3.3 Gæðavísar

Í samræmi við breytt fjármögnunarkerfi og kröfulýsingu vegna rekstrar heilsugæsluþjónustu á höfuðborgarsvæðinu er fylgst með ákveðnum gæðavísam.

- Yfirferð lyfjalista sjúklinga 70 ára og eldri einu sinni á ári, listar prentaðir út og afhentir.
- Ávísun sýklalyfja til kvenna með þvagfærasýkingu og notkun Ciprofloxacin verði minnkuð.
- Inflúensubólusetning skoðuð á 15 mánaða fresti hjá 65 ára og eldri og hjá sjúklingum með astma, langvinna lungnateppu, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.
- Blóðþrýstingur skráður á 15 mánaða fresti hjá sjúklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.
- Reykingar skráðar á 15 mánaða fresti hjá sjúklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.
- Líkamsþyngdarstuðull (e. Body Mass Index - BMI) skráður á 15 mánaða fresti hjá sjúklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.
- Ákveðið blóðpróf, HbA1c skráð á 15 mánaða fresti hjá sjúklingum með sykursýki.
- Blásturspróf (e. spirometry) framkvæmd á þriggja ára fresti hjá sjúklingum með langvinna lungnateppu.
- Nýjum gæðavísi sem lýtur að bólusetningum barna var bætt við á árinu 2018 og fá heilsugæslustöðvar ákveðna greiðslu á árinu ef 95% fimm ára barna eru fullbólusett.

Í reglugerð nr.1148/2008 um gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur heilbrigðisþjónustunnar segir m.a: Gæðavísir skal gefa upplýsingar um heilbrigðisþjónustu, sjúkdóma

eða líðan sem eru mikilvægar fyrir íslenska heilbrigðisþjónustu og/eða endurspegla mikilvæg heilsufarsvandamál.

Gæðavísar sem valdir voru af velferðarráðuneytinu í samvinnu við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins endurspegla ekki þjónustu heilsugæslunnar í heild. Í þessu samhengi er vísað til minnisblaðs Embættis landlæknis frá 18. nóv. 2014 til velferðarráðuneytisins um tillögur að gæðavísam fyrir heilsugæslu. Í þeim tillögum eru gæðavísarnir fleiri og endurspegla nánar þjónustu heilsugæslunnar. Sem dæmi má nefna:

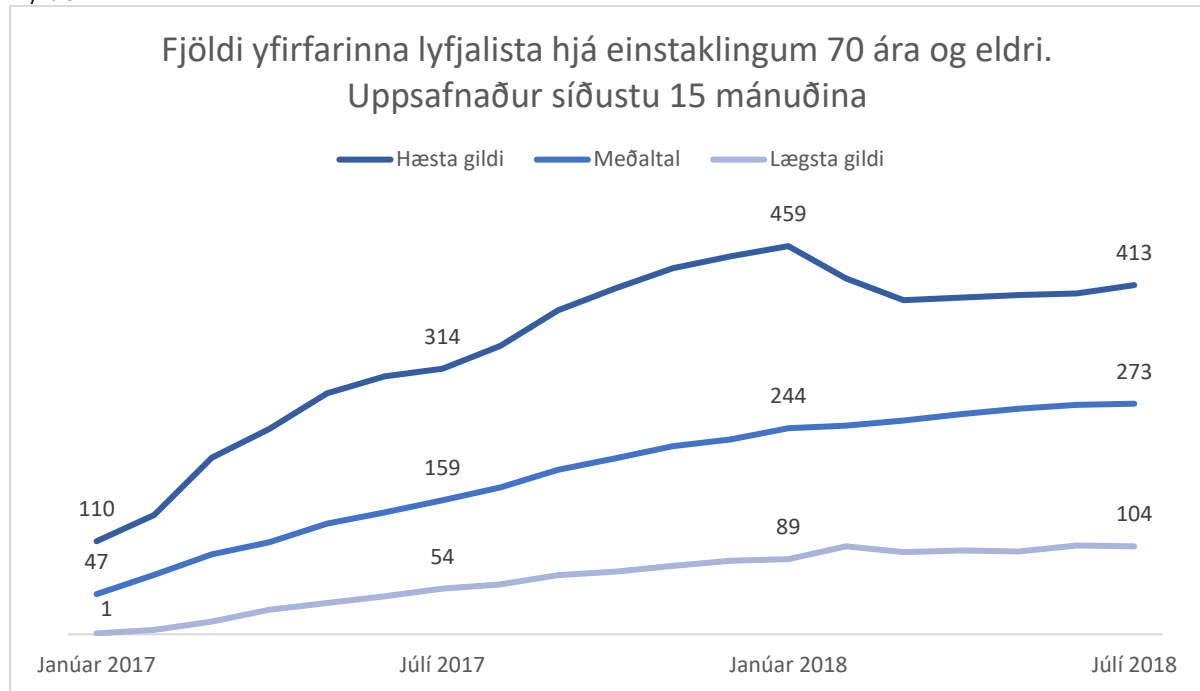
- Framboð þjónustu: Bið eftir tíma, niðurstöður þjónustukannana, meðhöndlun geðrænna kvilla á stöðinni með aðkomu sérfræðinga á því sviði.
- Heilsuefling – lífstíll: Notkun og umfang hreyfiseðla, munn- og tannheilsa 2 ½ árs (ungbarnavernd), 12 ára (skólaheilsugæsla) og eldri borgara (heimaþjónusta).
- Heilsugæsla – forvarnir: Brjóstgjöf – tímalengd; skráning mikilvægra bakgrunnsupplýsinga um einstaklinga og fjölskyldur; meðgönguvernd.

3.4 Dæmi um niðurstöður gæðavísa á heilsugæslustöðvum

1. Yfirferð lyfjalista hjá 70 ára og eldri einu sinni á ári.

Talinn er fjöldi einstaklinga 70 ára og eldri sem farið hefur verið yfir lyfjalista hjá í hverjum mánuði.

Mynd 3.1



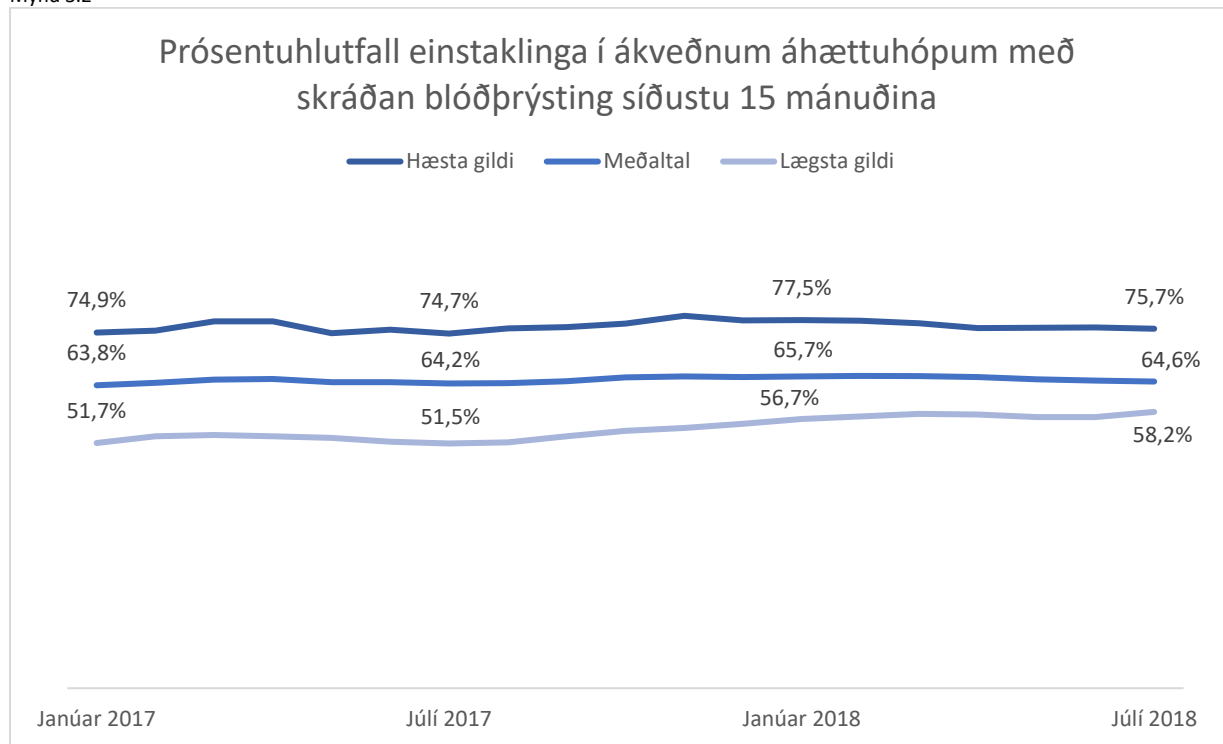
Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Eins og sjá má á mynd 3.1 hefur orðið veruleg aukning á yfirförnum lyfjalistum hjá þessum aldurshópi á tímabilinu. Mikill munur á milli stöðva skýrist m.a. af mismunandi fjölda einstaklinga sem skráðir eru á hverja stöð. Myndin bendir til þess að þessi gæðavísir hafi stuðlað að aukinni árvekni meðal lækna. Ef tekið er mið af fjölda skráða einstaklinga 70 ára og eldri hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins má ætla að búið sé að fara yfir lyfjalista hjá tæplega 22% þessara einstaklinga frá því gæðavísirinn tók gildi.

2. Blóðþrýstingur skráður á 15 mánaða fresti hjá einstaklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.

Talinn er fjöldi einstaklinga með ofangreinda sjúkdóma þar sem blóðþrýstingur hefur verið skráður. Fjöldi þeirra er síðan reiknaður sem prósentuhlutfall af heildarfjölda einstaklinga með þessa sjúkdóma. Litlar breytingar hafa orðið á þessu hlutfalli síðustu 19 mánuði, sjá mynd 3.2

Mynd 3.2

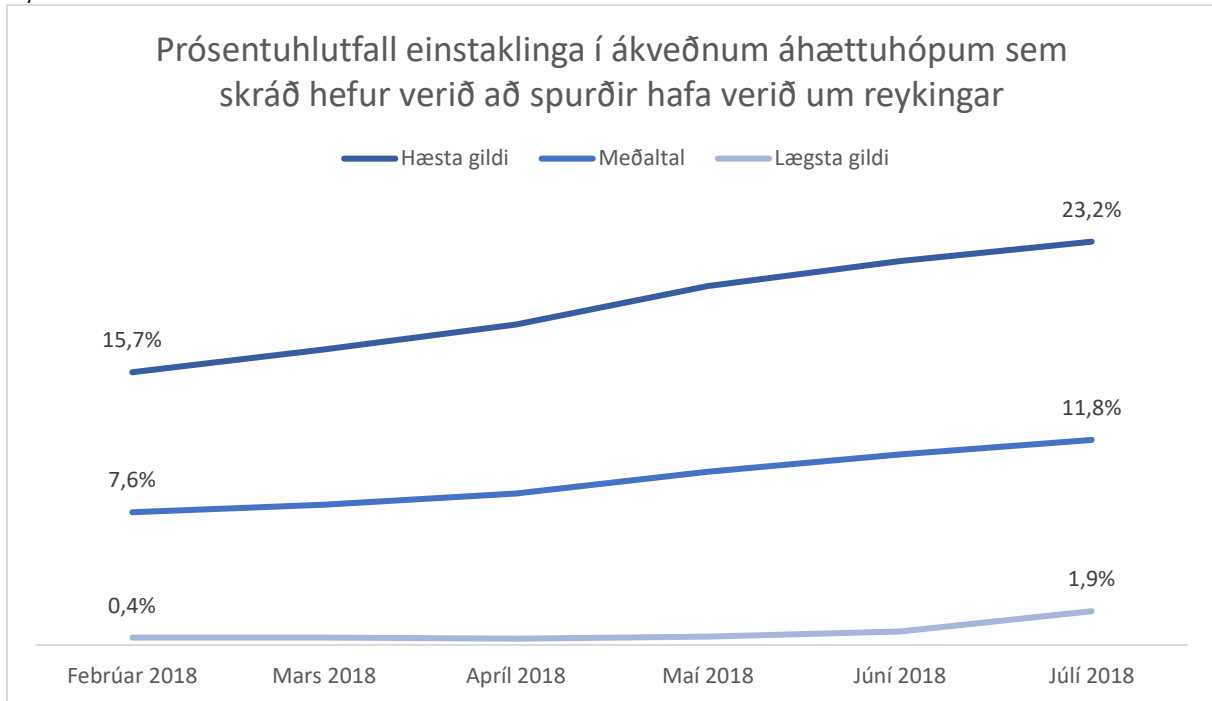


Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

3. Reykingar skráðar á 15 mánaða fresti hjá einstaklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.

Talinn er fjöldi einstaklinga með ofangreinda sjúkdóma þar sem skráð hefur verið að þeir hafi verið spurðir um reykingar. Fjöldi þeirra er síðan reiknaður sem prósentuhlutfall af heildarfjölda einstaklinga með þessa sjúkdóma.

Mynd 3.3



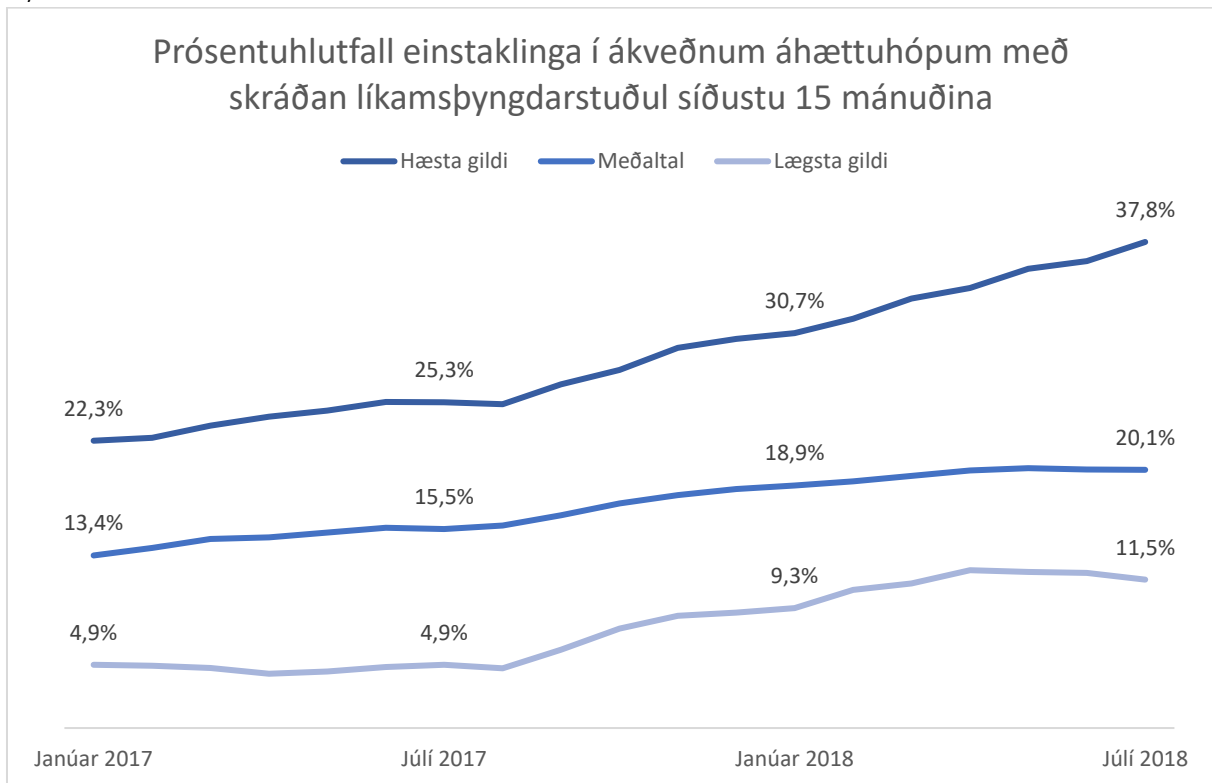
Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Vegna breytinga í skráningu á reykingum í Sögukerfinu í febrúar 2018 er hér eingöngu fjallað um þróun gæðavísisins frá febrúar fram í júlí 2018. Ef marka má skráningu reykinga í sjúkraskrá og ef gert er ráð fyrir því að hún endurspegli að spurt sé um reykingar þá er langt í land með að staðan á þessum gæðavísi geti talist fullnægjandi. Þó er að verða jákvæð breyting en mikill munur er á milli heilsugæslustöðva. Þess má geta að engin heilsugæslustöð hefur náð 40% lágmarkinu til þess að fá fjármagn er tengist þessum vísi.

4. Líkamsþyngdarstuðull skráður á 15 mánaða fresti hjá einstaklingum með langvinna lungnateppu, háþrýsting, blóðþurrðarhjartasjúkdóm eða sykursýki.

Talinn er fjöldi einstaklinga með ofangreinda sjúkdóma þar sem líkamsþyngdarstuðull hefur verið skráður. Fjöldi þeirra er síðan reiknaður sem prósentuhlutfall af heildarfjölda einstaklinga með þessa sjúkdóma.

Mynd 3.4



Heimild: Embætti landlæknis, samskiptaskrá heilsugæslustöðva

Prósentuhlutfallið hefur hækkað á tímabilinu en ennþá hefur engin stöð náð 40% markinu, sjá mynd 3.4 sem er skilyrði fyrir því að fá fjármagn sem tengist þessum vísi. Það vekur athygli hversu mikill munur er á milli stöðva í skráningu BMI stuðuls og fer munurinn vaxandi milli þeirra stöðva sem best sinna þessum mælingum og þeirra sem lengra eiga í land.

3.5 Atvik

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007, 9. gr. ber öllum sem veita heilbrigðisþjónustu að halda skrá um óvænt atvik í þeim tilgangi að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki. Í kröfulýsingu velferðarráðuneytisins vegna reksturs heilsugæsluþjónustu (útgáfa 2.0) er áréttað að skráninga- og tilkynningarskylda vegna óvæntra atvika í heilbrigðisþjónustu er lögboðin.

Fram kom á fundi með framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins að atvikaskráning er varðar þjónustuþega heilsugæslunnar væri nánast í ólestri.

Rannsóknir á tíðni og eðli atvika í heilsugæslu á Íslandi skortir. Niðurstöður erlendra rannsókna eru mismunandi og oft ekki samanburðarhæfar en þó má nefna tíðnitölur frá Hollandi 2,5% (Gaal et al., 2011)¹ og Frakklandi 2,6% (Michel et al., 2017)². Þar sem fjöldi koma á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins árið 2017 var samkvæmt bráðabirgðauppgjöri úr samskiptaskrá heilsugæslustöðva tæplega 390.000 má áætla að atvik á því tímabili gætu hafa skipt einhverjum þúsundum en samkvæmt gögnum Embættis landlæknis eru einungis 17 atvik skráð. Því er um augljósa vanskráningu að ræða sem ber vitni um að öryggismenningu sé áfátt. Það er óumdeilt að greining og skráning atvika er afar mikilvæg í öllu umbótastarfi.

Að sögn framkvæmdastjórnar heilsugæslunnar stendur til að fara í vinnu við að efla atvikaskráningu. Í viðtölum við starfsfólk heilsugæslustöðva komu fram óskir um fræðslu á þessu sviði.

3.6 Kannanir á upplifun og reynslu notenda heilbrigðisþjónustu

Í kröfulýsingu velferðarráðuneytisins vegna reksturs heilsugæsluþjónustu (útgáfa 2.0) kemur fram að gera skal þjónustukannanir árlega. Samkvæmt upplýsingum frá framkvæmdastjórn heilsugæslunnar voru fyrir efnahagshrunið 2008 gerðar árlegar þjónustukannanir á öllum heilsugæslustöðvum á höfuðborgarsvæðinu. Eftir það dró úr tíðni þeirra og síðasta heildstæða þjónustukönnunin var gerð í desember 2013.

3.6.1 Rannsókn á upplifun og viðhorfum íbúa höfuðborgarsvæðisins til heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Eigindleg rannsókn, sem fram fór á netinu í maí 2018 í gegnum svonefnt fjarumræðuborð, var gerð á upplifun og viðhorfum íbúa höfuðborgarsvæðisins til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Tæplega 40 einstaklingum var boðin þátttaka og af þeim voru 29 virkir þátttakendur í umræðunum. Helstu niðurstöður sýndu jákvætt viðhorf þátttakenda til heilsugæslunnar almennt og góða upplifun af þjónustunni þar. Einnig kom í ljós að traust til heilsugæslunnar var almennt mikið og þátttakendur ánægðir með faglega og góða þjónustu og viðmót starfsfólks heilsugæslunnar.

¹ Gaal S. et al. (2011). Prevalence and consequences of patient safety incidents in general practice in the Netherlands: a retrospective medical record review study. *Implementation Science*, doi:10.1186/1748-5908-6-37.

² Michel P. et al. (2017). Patient safety incidents are common in primary care: A national prospective active incident reporting survey. *Plos One*, doi:10.1371/journal.pone.0165455.

3.6.2 Þjónustukönnun

Þjónustukönnun á vegum Embættis landlæknis var gerð til reynslu í eitt ár á fjórum stöðum á landinu frá febrúar 2017 – febrúar 2018 og var Heilsugæslan í Grafarvogi einn af þeim.

Könnunin var gerð á rafrænan hátt og spurt var um fimm meginþætti, þ.e. um viðmót, aðgengi, upplýsingagjöf, þátttöku notenda og umönnun/meðferð. Niðurstöður úr hverjum þætti lágu fyrir vikulega og voru sendar viðkomandi stjórnendum. Heildaránægja notenda var reiknuð út og einnig komu fram hrósyrði sem látin höfðu verið í té svo og umbótatillögur. Viðkomandi stjórnendur gátu nýtt niðurstöður í umbótastarfi.

Fjöldi svara á Heilsugæslunni í Grafarvogi var á bilinu var 14 – 125 á mánuði. Um 600 sjúklingar leita til stöðvarinnar á viku eða um 2400 á mánuði. Heildaránægja var á bilinu 3,55 - 4,27 (á skalanum 1- 5) Sá munur á niðurstöðum sem kom fram milli tímabila endurspeglar, að mati stjórnenda stöðvarinnar þar þann mikla mönnunarvanda sem var á stofnuninni og hefur leitt af sér langan biðtíma eftir þjónustu. Niðurstöður könnunarinnar hafa því gagnast takmarkað að mati stjórnenda nema til að staðfesta það sem þegar er vitað.

Ýmsar umbætur voru gerðar í kjölfar niðurstaðna, svo sem varðandi umhverfið, að hafa það sem snyrtilegast eftir að athugasemdir varðandi það bárust. Reynt var að búa til leiðir til að gera aðgang að þjónustunni greiðari. Einnig var starfsfólk í móttöku/afgreiðslu skilgreint sem þjónustufulltrúar og talsmenn notenda gagnvart starfsemi. Aðrir starfsmenn studdu sérstaklega við starfsfólk móttöku/afgreiðslu ekki hvað síst ef um krefjandi samskipti var að ræða. Rætt var um mikilvægi kurteisi og lausnamiðaðrar nálgunar.

4 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).

Árið 2015 hófst vinna við breytingar á skipulagi Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins með innleiðingu á nýju skipulagi á heilsugæslustöðvunum. Framtíðarsýn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er metnaðarfull, nýja skipulaginu er m.a. ætlað að stuðla að aukinni samhæfingu þjónustu með áherslu á teymisvinnu sem á að vera grunnstef í starfsemi stöðvanna. Þá er í stefnuskjalinu gert ráð fyrir því að innleidd verði straumlínustjórnun (e. Lean management) og horft til aðferða þjónandi forystu. Framkvæmd þessa nýja skipulags hefur ekki gengið sem skyldi þrátt fyrir mikinn áhuga á innleiðingu straumlínustjórnunar og frekari uppbyggingu teyma í heilsugæslunni. Innleiðingin gengur hægt og framkvæmdastjórn telur helstu ástæður þess hversu hægt gengur vera mannekla og skortur á fjármagni. Þó eru í gangi á ýmsum starfsstöðvum tímabundnir umbótahópar í tengslum við átaks- og umbótaverkefni. Að mati framkvæmdastjórnar og annarra stjórnenda þarf mun fleiri hjúkrunarfræðinga til starfa til að hægt sé að vinna markvisst í teyrum.

Á vefsetri Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins kemur m.a. fram að markmið þjónustu heilsugæslunnar er að veita íbúum höfuðborgarsvæðisins aðgengilega, samfellda og alhliða heilsugæsluþjónustu. Þjónustan grundvallast á sérþekkingu á sviði heimilislækninga, hjúkrunar og heilsuverndar og byggir á víðtæku þverfaglegu samstarfi.

Stefna Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er:

- að vera fyrsta val þeirra sem þurfa á almennri heilbrigðisþjónustu að halda
- að vera framsækinn og ábyrgur aðili í íslenski heilbrigðisþjónustu
- að hafa jákvæð áhrif á líf almennings
- að vera talinn eftirsóknarverður vinnustaður

Framkvæmdastjórn fundar reglulega með stjórnendum starfsstöðva um málefni þeirra í tengslum við starfsmannafundi á stöðvunum. Miðað er við að funda með hverri starfsstöð fyrir sig á 12-15 mánaða fresti. Framkvæmdastjórn fundar auk þess reglulega eða einu sinni í mánuði með öllum svæðisstjórum/forstöðumönnum starfsstöðva. Utan þess eru að sögn framkvæmdastjórnar haldnar vinnustofur/stjórnendabúðir (1-2 dagar) tvisvar til þrisvar á ári. Framkvæmdastjóri lækninga fundar tvisvar í mánuði með öllum fagstjórum lækninga/yfirlæknum. Framkvæmdastjóri hjúkrunar fundar einu sinni í mánuði með öllum fagstjórum hjúkrunar og oftast ef tilefni er til.

Fjármögnunarkerfi heilsugæslunnar er sniðið að sænskri fyrirmynd og er ætlað að vera hvetjandi og auka skilvirkni á heilsugæslustöðvunum. Að mati framkvæmdastjórnar heilsugæslunnar eru þó ákveðnir annmarkar á þessu kerfi. Sumir stjórnendur heilsugæslustöðva nefndu að kerfið hefði ekki verið aðlagð að íslenskum aðstæðum og að ekki hefði fylgt nóg fjármagn með því. Þá var kvartað yfir því að kerfið tæki ekki nægilega mikið tillit til félagslegra aðstæðna og íbúasamsetningar og að stöðvar þar sem félagslegir erfiðleikar eru miklir stæðu verr að vígi en þar sem lítið er um félagslegan vanda.

Það var mat margra stjórnenda að gæðavísar sem fylgja fjármögnunarkerfinu væru mikið til læknamiðaðir og ekki miðaðir við íslenskar aðstæður. Einnig kom fram sú skoðun að gæðavísarnir væru

ekki nógu lýsandi fyrir starfsemi heilsugæslunnar, svo sem þjónusta við einstaklinga sem glíma við fjölþættan vanda, sem erfitt er að mæla með þeim framleiðslumælingum sem notaðar eru í fjármögnunarkerfinu.

Stjórnendur stöðvanna lýstu margir yfir óánægju með að heilsugæslustöðvum „væri refsað“ ef sjúklingar sem skráðir eru á þeirra stöð leita til Læknavaktarinnar og/eða bráðamóttöku LSH á þeim tímum sem ekki er opið hjá þeim. Talað var um að töluverðir fjármunir stöðvanna fari í greiðslur til Læknavaktarinnar á hverju ári. Hins vegar kom fram í samtali við framkvæmdastjóra lækninga, fulltrúa frá velferðarráðuneytinu og Sjúkratryggingum Íslands að megninu af föstu fjármagni til Læknavaktarinnar er skipt niður á heilsugæslustöðvarnar til að mæta þessum kostnaði. Stærstum hluta fjármagns til Læknavaktarinnar, samkvæmt fjárlögum, er dreift innan fjármögnunarkerfisins og þar með til heilsugæslustöðvanna eftir reikniverki þess. Stöðvarnar greiða síðan til baka til Læknavaktarinnar eftir fjölda notenda sem nýta sér þjónustu hennar.

Þá kom fram í úttektinni óánægja með greiðslur fyrir túlkajónustu sem er mismunandi eftir stöðvum. Stjórnendum fannst almennt að túlkajónustu ætti að greiða eftir þörfum en ekki vera föst fjárupphæð. Fram kom í skýrslu frá Sjúkratryggingum Íslands 2018 að gerðar hafa verið ákveðnar leiðréttingar á fjármagni sem ætlað var til túlkajónustu.

Bent var á að opinberar heilsugæslustöðvar sætu ekki við sama borð og þær sem eru einkareknar, s.s. varðandi stjórnslu, húsnæðismál og fleira.

Fram kemur í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2017 að þróun útgjalda í heilbrigðiskerfinu hefur verið ójöfn, á tímabilinu 2007-2016 jukust fjárframlög til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins einungis um 3% þrátt fyrir að íbúum svæðisins fjölgaði um 11% á sama tíma.

5 MANNAUÐSMÁL HEILSUGÆSLU HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

5.1 Mönnun

Um 700 manns starfa hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins á 22 starfsstöðvum. Formleg mönnunaráætlun eftir fagstéttum liggur ekki fyrir. Stuðst hefur verið við mönnunaráætlun sem byggir m.a. á fjölda íbúa og skóla á þeim svæðum sem viðkomandi stöð þjónar. Þar kemur fram fjöldi stöðugilda allra starfsstétta innan viðkomandi stöðvar byggt á þarfagreiningu varðandi mönnun, t.d. viðmið varðandi fjölda sjúklinga hjá lækni, fjölda nemenda hjá skólahjúkrunarfræðingi og fjölda fæðingartilkyninga hjá ljósmóður.

Aðferðafræðin sem notuð er í nýja fjármögnunarkerfinu byggir á því að fjármagn til rekstrar hveirar stöðvar endurspeglir þann hóp fólks sem viðkomandi stöð þjónar. Þetta nýja kerfi hefur haft vaxandi áhrif á mönnun einstakra heilsugæslustöðva og byggist meir en áður á mati stjórnenda stöðvanna á þjónustupörf og tekjumöguleikum.

Álag á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hefur aukist undanfarin ár og er að hluta til tengt vaxandi tíðni fjölvandamála, lífsstílsjúkdóma og geðrænna vandamála. Fram kom í viðtölum við starfsfólk að mönnun flestra heilsugæslustöðva stendur í járnum.

Ekki hefur tekist að manna allar lausar stöður lækna á ákveðnum heilsugæslustöðvum og árið 2017 fóru átta læknar í 7,5 stöðugildum yfir á einkareknar heilsugæslustöðvar. Á nokkrum heilsugæslustöðvum hefur verið gripið til þess ráðs að leysa þennan vanda með því að ráða verktakalækna og unglækna í hlutastörf. Þá hefur áhersla verið lögð á að nýta vel þekkingu og reynslu eldri sérfræðinga og hefur þeim verið gert kleift að vinna áfram á tímavinnusamningi eftir að formlegum starfstíma þeirra lýkur.

Á flestum stöðvum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins vantar töluvert upp á að hjúkrunarmönnun sé nægileg jafnvel þótt stöðugildi séu fullmönnuð. Ef teymisvinna á að vera eins og mælt er með og framkvæmdastjórn leggur til, þá þarf fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga. Einnig hefur starfssvið hjúkrunarfræðinga á heilsugæslustöðvum breyst með nýjum áherslum og verið útvíkkað, t.d. með tilfærslu verkefna. Hins vegar skiptir miklu að forvarnir og heilsuverndarþáttur líði ekki fyrir þetta vegna takmarkaðrar mönnunar.

Í úttektinni var leitað til starfsstöðva heilsugæslunnar eftir upplýsingum um mönnun. Annars vegar var spurt um fjölda ósetinna stöðugilda lækna, hjúkrunarfræðinga og annars starfsfólks og hins vegar um mat stjórnenda á því hversu mörg stöðugildi vantaði til að viðkomandi starfsstöð gæti sinnt lögbundnu hlutverki sínu. Þrátt fyrir að góð svör bærust var erfitt að setja niður afdráttarlausar tölfræðilegar upplýsingar, m.a. vegna þess að með nýju fjármögnunarkerfi er svæðisstjóra á hverri stöð gert að meta þörfina á þjónustu miðað við samsetningu notenda hennar. Þar af leiðandi getur verið villandi að birta tölur milli stöðva vegna þess að þjónustupörf og tekjumöguleikar eru mismunandi á milli þeirra. En í heildina kom fram í úttektinni að mönnun stendur í járnum á mörgum starfsstöðvum heilsugæslunnar, eins og áður sagði.

Í úttektinni kom fram að mikið álag er á starfsfólki Heimahjúkrunar og tíminn sem ætlaður er í heimsóknir er of lítill að mati starfsfólks og ekki í samræmi við þjónustufarir.

Einnig er mikið álag á skólahjúkrunarfræðingum, dæmi eru um að yfir 800 börn séu skráð á einn hjúkrunarfræðing í stað 650 barna eins og viðmið segja til um.

Læknar hafa betri aðstæður til að sækja námskeið og símenntun en aðrar stéttir þar sem slíkt er bundið í kjarasamningum þeirra. Fram kom þó í úttektinni að möguleikar annarra starfsstétta til að sækja fræðslu væru yfirleitt góðir ef fyrirvari væri nægur. Hins vegar getur reynt erfitt að losa starfsfólk vegna manneklu.

Embætti landlæknis kynnti sér niðurstöður úr könnun SFR „Stofnun ársins“ sem gerð var vorið 2018. Niðurstöður sýndu að starfsandi á starfsstöðvunum var almennt góður sem og sjálfstæði í starfi og var það í samræmi við það sem kom fram í viðtölum við starfsfólk. Hins vegar komu aðrar niðurstöður þessarar könnunar ekki vel út, s.s. launakjör, vinnuskilyrði og ímynd stofnunar.

5.2 Viðtöl við starfsfólk

Auk viðtala við stjórnendur stöðvanna voru í tengslum við úttektina tekin viðtöl við rúmlega 40 starfsmenn þeirra. Mikill samhljómur kom fram í þeim viðtölum og verður hér greint frá helstu niðurstöðum þeirra:

Starfsandi: Flestir eru á einu máli um að starfsandi sé góður.

Samskipti við næstu yfirmenn: Yfirleitt talin góð. Fram kom ánægja með að hafa tvo stjórnendur, þ.e. bæði lækni og hjúkrunarfræðing, slíkt skapaði meiri skilning.

Tilfærsla verkefna milli starfsstétta: Er víða fyrir hendi og gengur oftast vel. Sumir nefndu að tilfærsla verkefna mætti vera meiri.

Starfsaðstæður og starfskjör: Starfsaðstæður eru nokkuð mismunandi eftir starfsstöðvum; sums staðar mjög góðar. Annars staðar er þröngt, loftlaust og sérstaklega þykja gluggalaus miðrymi óhentug til vinnu allan daginn. Smávægilegar breytingar á starfsaðstöðu virðast taka langan tíma. Einnig kom fram að ýmis dæmi eru um að móttöku nýs starfsfólks sé ábótavant, t.d. er varðar aðgangskort og aðgang að Sögukerfi. Ekki var spurt sérstaklega um launakjör en margir viðmælendur tóku það upp að eigin frumkvæði og fram kom talsverð óánægja með launakjör hjá ýmsum stéttum innan heilsugæslunnar.

Starfsþróun: Yfirleitt eru möguleikar til að sækja fræðslu góðir en þó getur verið erfitt að losa starfsfólk vegna manneklu.

Skoðun starfsfólks á gæðum þjónustu: Flest starfsfólk sem rætt var við taldi gæði þjónustu á sinni starfsstöð yfirleitt góð. Á sumum stöðvum hafði fólk áhyggjur af löngum biðtíma eftir skráðum lækni. Einnig komu fram áhyggjur hjá starfsfólki af því að samfella gæti minnkað ef einstaklingar eru einungis skráðir á viðkomandi heilsugæslustöð en ekki hjá ákveðnum lækni. Lögð var áhersla á að heildræn nálgun skiptir miklu, að sjá einstaklinginn og fjölskyldu hans í heild. Fram komu áhyggjur af því að gæðum þjónustunnar gæti verið ógnað ef starfsfólki yfirsést eitthvað undir miklu álagi.

Fram kom að „pappírsvinna“ hefur aukist og er víða umfangsmikil og tímafrek, svo sem tengd tilvísunum, kvörtunum og óskum um bætur og örorkumat.

Margir lýstu þeirri skoðun sinni að heilsugæslan gæti gert mun meira ef mönnun væri betri. Sem dæmi má nefna að áhugi var fyrir því að efla lífsstílsmóttöku bæði fyrir börn og fullorðna sem tæki til fleiri þátta en nú. Einnig var áhugi á að auka heilsueflingu, heilsuvernd aldraðra, skólaheilsugæslu, margvíslega snemmtæka íhlutun og eftirfylgd.

Óskir komu fram um að stöðvarnar hefðu betra aðgengi að félagsráðgjöfum, því oft væru félagsleg og geðræn vandamál samtvinnuð og margir töldu þau vera flóknustu vandamálín sem að heilsugæslunni snúa. Kallað var eftir öflugri og markvissari tálkaþjónustu vegna breyttra þjóðfélagsaðstæðna þar sem fólki af erlendum uppruna hefði fjölgað mikið.

Gæðahandbók: Er ekki fyrir hendi en eitthvað af verklagsreglum á innri vef. Veldur þetta ýmsum vandræðum; starfsfólk leitar til annars starfsfólks en fær stundum misvísandi svör, leitar á leitarvélum (svo sem Google) eða doktor.is. Fram kom áhugi á að hafa aðgang að gæðahandbók LSH, ekki hvað síst hjá ljósmæðrum og áhugi á aðgangi að gæðahandbók Heimaþjónustu Reykjavíkurborgar kom fram hjá starfsfólki heimahjúkrunar. Það starfsfólk sem vant er gæðahandbók á LSH eða gæðahandbókum á öðrum stofnunum telur sérstaklega bagalegt að ekki skuli vera aðgengileg gæðahandbók.

Atvikaskráning: Ekki er almenn hefð fyrir atvikaskráningu og óskir komu fram um fræðslu á því sviði.

Mönnun: Að mati viðmælenda stendur mönnun víða í járnum. Mönnun er almennt í lagi ef allir mæta í vinnu en um leið og fjarvistir af einhverju tagi eru fyrir hendi verður ástandið erfitt. Nefnt var að sumir fengju samviskubit þegar þeir væru í frí, því þeir vita að álag bitnar á samstarfsfólki. Fram kom að álag hefur aukist í mæðravernd þar sem skimarnir á meðgöngu hafa aukist sem kalla á meira eftirlit. Í úttektinni kom fram hjá starfsfólki heilsugæslustöðvanna mikilvægi starfa móttökuritara en segja má að þeir séu andlit hvernar stöðvar.

5.3 Samskipti innan Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Í úttektarskýrslu Ríkisendurskoðunar á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins árið 2017 var tekið fram að um ákveðinn samskiptavanda innan framkvæmdastjórnar Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins væri að ræða en að sögn framkvæmdastjórnar hefur verið tekið á þeim málum og þau leyst.

Í úttekt Embættis landlæknis kom hins vegar fram í viðtölum við stjórnendur heilsugæslustöðva og annarra starfsstöðva heilsugæslunnar að ákveðnir hnökror væru á samskiptum milli þeirra og framkvæmdastjórnar. Flestir tóku þó fram að samskipti við framkvæmdastjóra lækninga og hjúkrunar væru með ágætum.

Vert er að geta þess að framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins kannaðist ekki við að um samskiptavanda væri að ræða og er umhugsunarvert hversu mismunandi augum hún og aðrir stjórnendur heilsugæslunnar líta þau mál.

Í viðtölum við stjórnendur einstakra starfsstöðva kom endurtekið fram óánægja með þjónustu ákveðinna deilda skrifstofu heilsugæslunnar. Ferli var talið þungt í vöfum, beiðnakerfið óskilvirkt og beiðnum svarað seint sem veldur óþarfa umstangi og er stundum hamlandi fyrir starfsemi stöðvanna. Stjórnendur eru almennt ósáttir við þjónusta stoðdeilda og telja aðalástæðuna vera undirmönnun deildanna. Þetta er í samhljómi við upplýsingar frá framkvæmdastjórn, þ.e. að mannekla af ýmsum ástæðum hefur verið ákveðið vandamál.

6 HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR

Húsnæði Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er mismunandi, allt frá því að vera mjög gott í það að vera óboðlegt fyrir heilbrigðisstarfsemi að sögn framkvæmdastjórnar. Samkvæmt upplýsingum frá framkvæmdastjórn er brugðist við með faglegri úttekt vakni grunur um myglu og/eða rakaskemmdir. Á ýmsum stöðvum eru gluggalaus miðrými notuð fyrir starfsemi sem ekki hentar slíku rými. Húsnæði Heilsugæslu Hlíðum er ófullnægjandi og ekki sniðið að þörfum starfseminnar. Húsnæði Geðheilsuteymis austur er óhentugt og setur starfseminni töluverðar skorður. Sama má segja um fleiri stöðvar þar sem þrengsli eru hamlandi fyrir starfsemina og í fæstum tilfellum eru stækkunarmöguleikar og leigusamningar gerðir til margra ára.

7 STARFSSTÖÐVAR HEILSUGÆSLU HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Rætt var við stjórnendur allra starfsstöðva heilsugæslunnar um starfsemi starfsstöðvanna og fylgir sú umfjöllun hér á eftir. Auk þess var farið í heimsóknir á allar starfsstöðvarnar.

Heilsugæslan Árbæ

Upptökusvæði heilsugæslu Árbæjar er Árbærinn, Selás, Ártúnsholt, Grafarholt og Norðlingaholt og telur tæplega 15 þúsund manns. Stöðin er opin frá kl. 8-16 alla virka daga og síðdegisvakt er virka daga frá kl. 16-18 og ekki þarf að bóka tíma þar, tveir lækningar á vakt auk móttökuritarara. Læknarnir hafa bókaða tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Oftast er hægt að fá tíma samdægurs hjá skráðum heimilislækni. Nauðsynlegt er að panta tíma nema um skyndileg veikindi eða slys sé að ræða. Í áríðandi tilvikum er alltaf hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknirinn er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir/hjúkrunarfræðingur erindinu. Hægt er að hringja í vakthafandi hjúkrunarfræðing frá kl. 8-16 alla virka daga í gegnum skiptiborð heilsugæslustöðvarinnar og boðið er upp á símaráðgjöf. Heilsugæslustöðin sinnir sjö skólum og reynt er að styðja við skólahjúkrunarfræðingana eins og frekast er unnt til að þeir einangrist ekki úti í skólunum.

Svæðisstjóri fundar reglulega með framkvæmdastjórn og vikulega eru fundir milli lækna og hjúkrunarfræðinga á stöðinni. Gott aðgengi er að framkvæmdastjóra lækninga og framkvæmdastjóra hjúkrunar. Unnið er eftir straumlínustjórnun og reynt að styðjast við þjónandi forystu og ávallt er leitast við að finna bestu lausnir. Á hverjum morgni kl. 8 er svokallaður töflufundur. Þetta er stuttur fundur þar sem farið er yfir stöðuna, hvernig verkaskipting er, hverjir eru á vaktinni, hverjir sinna ungbarnavernd. Auk þess sem reynt er að taka fyrir eitthvað áhugavert efni á hverjum degi. Á þessum fundum eru mál leyst og fólk fær tilfinningu um að tilheyra hópi. Almenn ánægja er með þetta fyrirkomulag sem er í anda straumlínustjórnunar. Ýmis gæða- og umbótaverkefni eru í gangi á stöðinni, s.s. verklag vegna þvagsýna, móttöku krefjandi einstaklinga, heilsueflandi móttaka, bráðaaðstæður og rannsóknatíðni. Umbótahópar segja frá gangi mála einu sinni í mánuði.

Læknamönnun á stöðinni er góð og alltaf hægt að fá tíma hjá lækni samdægurs. Hjúkrunarfræðingar eru með móttöku, tveir á hverri vakt og stundum þrír og lækningar á bak við sem ekki er bókaður í annað og unnið í teyrum. Bæði er um að ræða bókaða móttöku og opna móttöku. Boðið er upp á 20 samdægurstíma á dag og oft er rólegt á síðdegisvaktinni vegna þessa og því hafa dagkomur aukist um 10% undanfarið. Lögð er áhersla á að móttökuritarar bjóði úrlausn mála. Móttökuritarar gegna mikilvægu starfi og oft er mikið álag á þeim. Svæðisstjóri telur að þrátt fyrir að mönnun sé viðunandi þá þurfi fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga, m.a. til að geta sinnt meiri teymisvinnu. Þjónustuþegum stöðvarinnar hefur fækkað u.þ.b um tvö þúsund manns eftir að heilsugæslustöðin á Höfða opnaði og þangað fóru einnig sjö starfsmenn frá stöðinni en fengist hefur gott starfsfólk til starfa í staðinn. Þar sem stöðin er staðsett á milli tveggja nýrra heilsugæslustöðva, á Höfða og í Urðarhvarfi, er ákveðin áskorun í því að halda í þjónustuþega stöðvarinnar.

Að sögn svæðisstjóra er sálfræðiþjónusta í góðu lagi, sálfræðingur vinnur þvert á teymi og hefur haldið HAM námskeið fyrir börn og foreldra. Biðlisti eftir þjónustu er stuttur. Verið er að auglýsa eftir sálfræðingi í hálf tilmál til að vinna með fullorðnum þjónustuþegum. Fundað er með BUGL, félagsþjónustunni og barnavernd einu sinni í mánuði. Stöðin fékk styrk frá velferðarráðuneytinu til að vera með námskeið í *Solihull nálgun* fyrir lækna, hjúkrunarfræðinga, félagsfræðinga og sálfræðinga. En

Solihull nálgun hefur það að markmiði að stuðla að geðheilbrigði ungra barna og foreldra þeirra. Námskeiðið mæltist vel fyrir og í kjölfarið var ákveðið að tveir læknar stöðvarinnar og félagsþjónustan tækju upp nánara samstarf.

Verklagsreglur eru til fyrir hjúkrunarvaktina. Bæklingur er fyrir hendi fyrir nýtt starfsfólk. Fylgst er mánaðarlega með niðurstöðum gæðavísa og starfsfólk upplýst. Fylgst er með bólusetningum barna og haft samband við foreldra ef þörf krefur.

Á svæði heilsugæslu Árbæjar eru margir foreldrar sem eru af erlendum uppruna og tekur augljóslega lengri tíma að sinna þeim m.a. vegna tungumálaerfiðleika og menningarmismunar.

Starfsandi á stöðinni er mjög góður. Húsnæði í góðu lagi, bjart og rúmgott. Góð aðstaða er fyrir starfsfólk, bæði kaffistofa og fundarherbergi. Biðstofa er mjög góð.

Heilsugæslan Efra-Breiðholti

Upptökusvæði heilsugæslunnar er fyrst og fremst Efra-Breiðholt en öllum er frjálst að skrá sig á stöðina og telur svæðið ríflega 10 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er opin alla virka daga kl. 16-18 og þarf ekki að bóka tíma og er einn læknir á vakt með móttökuritari. Læknarnir hafa bókaða tíma á stöðinni sem venjulega eru um 15 mínútur hver tími. Nauðsynlegt er að panta tíma nema um skyndileg veikindi sé að ræða. Þar sem mikið álag er á lækna stöðvarinnar vegna vaxandi skráningar á stöðina getur bið eftir tíma hjá skráðum heimilislækni verið allt að 2-3 vikur. Í áriðandi tilvikum er alltaf hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknirinn er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir / hjúkrunarfræðingur erindinu. Boðið er upp á samdægurstíma hjá lækni fyrir bráð erindi og hægt að bóka í þessa tíma samdægurs. Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga kl. 8-16 og ekki þarf að panta tíma, brýn erindi hafa forgang. Allir sem leita til stöðvarinnar fá faglega úrlausn samdægurs. Stöðin sinnir tveimur skólum og er með tvo skólahjúkrunarfræðinga, báða í 60% starfi. Í báðum skólunum eru yfir 60% nemenda af erlendum uppruna.

Ýmislegt í starfi stöðvarinnar er sótt til hugmyndafræði straumlínustjórnunar, t.d. hafa ýmsir verkferlar verið einfaldaðir. Ákveðin teymisvinna er í gangi, í mæðra- og ungbarnavernd, í sykursýkis- og lífsstílsmóttöku.

Hvað varðar gæðastarf og verkferla þá eru ákveðnir verkferlar af innri vef Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins nýttir, s.s. varðandi mæðravernd, ung- og smábarnavernd og skólahjúkrun. Stöðin er með ákveðna verkferla fyrir sína stöð sem unnir hafa verið að starfsfólki stöðvarinnar, þ.á.m. gátlista fyrir mæðravernd og rakningu kynsjúkdóma. Auk þess er verið að vinna verkferla fyrir hjúkrunarvaktina í samvinnu við aðrar heilsugæslustöðvar.

Hjúkrunarfræðingar stöðvarinnar hittast einu sinni í viku og læknar hittast 2svar í viku. Svokallaðir örfundir eru á hverjum mánudegi með öllum þar sem farið er yfir vikuna framundan. Starfsmannafundir eru að jafnaði haldnir á þriggja mánaða fresti en stefnt er að því að halda þá einu sinni í mánuði.

Íbúasamsetning í Efra-Breiðholti er að mörgu leyti frábrugðin því sem gerist í öðrum hverfum borgarinnar, rúmlega tvö þúsund manns eru fæddir erlendis og því margir menningarheimar á svæðinu. Tæplega helmingur þungaðra kvenna í hverfinu og fjölmennur hópur barna er af erlendum

uppruna. Félagslegur vandi er töluverður í hverfinu, margir öryrkjar og eldri borgarar sem búa við kröpp kjör. Nokkuð er um að fólk komi til þeirra í lyfjaleit og sýna sumir ógnandi hegðun. Ekki eru skrifuð út sterk verkjalyf á síðdegisvöktum. Á stöðina koma margir með erfið vandamál sem tekur tíma að leysa.

Heilsugæslustöðin Efra-Breiðholti er undirmönnuð og að mati svæðisstjóra vantar bæði fleiri stöðugildi lækna og hjúkrunarfræðinga til að hægt sé að efla þjónustu við íbúana sem skráðir eru á stöðina. Til að stöðin teldist fullmönnuð og gæti boðið öllum skjólstæðingum skráningu hjá lækni þyrfti að auka stöðugildi lækna úr 6,2 í 9. Hvað varðar hjúkrunarmóttöku eru stöðugildi 6,1 og eigi að koma á teymisvinnu þarf nánast tvöföldun á stöðugildum hjúkrunarfræðinga. Öflug sykursýkismóttaka hefur verið starfrækt frá árinu 2007 og með haustinu hefst samstarf og samráð við fulltrúa göngudeildar sykursjúkra á LSH. Þörf er á að efla heilsugæslu eldri borgara. Allir hjúkrunarfræðingar stöðvarinnar nema fagstjóri hjúkrunar eru í hlutastarfi og flestir þeirra eru í vinnu á öðrum heilbrigðisstofnunum til að bæta upp laun sín. Einn sálfræðingur starfar í fullu starfi við stöðina og hefur verið þar í 10 ár, hann sinnir fyrst og fremst börnum og tiltölulega stuttur biðtími er eftir fyrsta viðtali.

Vegna íbúasamsetningar hverfisins vantar tilfinnanlega sálfræðinga til að sinna fullorðnum. Sem stendur sinnir sálfræðingur stöðvarinnar því bæði börnum og fullorðnum en líta verður til þess að biðtími muni mögulega lengjast verulega. Sálfræðingur og skólahjúkrunarfræðingar eru í góðum tengslum við Geðheilsuteymi austur, barnavernd, BUGL og félagsþjónustuna. Stöðin leitast við að tryggja öllum sem eru með félagslegan vanda og þeim sem eru með heimahjúkrun ákveðinn heimilislækni og eru góð samskipti við Heimþjónustu Reykjavíkur. Stjórnendur stöðvarinnar lýstu yfir vonbrigðum með flutning Geðheilsuteymisins í Spöngina þar sem erfiðara er fyrir notendur þjónustunnar að fara þangað. Margir sem búa á svæðinu eru af erlendum uppruna og því er mikil þörf fyrir túlkþjónustu sem er orðin mjög dýr fyrir stöðina.

Starfsandi á stöðinni er góður, samheldinn hópur sem vinnur saman að því að veita sem besta þjónustu þrátt fyrir mikið álag.

Húsnæðið var hannað sem heilsugæslustöð og er á margan hátt aðlaðandi en er barn síns tíma. Stöðin hefur fengið lítið viðhald frá opnun og að mati stjórnenda er mikil þörf orðin á að endurnýja húsnæði og aðbúnað til að stöðin líti vel út og taki vel á móti þeim sem þangað sækja.

Heilsugæslan Efstaleiti

Upptökusvæði heilsugæslunnar Efstaleiti afmarkast af Miklubraut í norðri, Fossvogi í suðri, Kringlumýrabraut í vestri og Reykjanesbraut í austri og telur svæðið ríflega 9 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er opin mánudaga til fimmtudaga frá kl. 16-18 og þarf ekki að bóka tíma. Læknarnir hafa bókaða tíma á stöðinni sem venjulega eru um 20 mínútur hver tími. Nauðsynlegt er að panta tíma nema um skyndileg veikindi sé að ræða. Oftast fæst tími hjá skráðum heimilislækni innan 1 - 2ja daga ef erindið er brátt. Í áríðandi tilvikum er alltaf hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknirinn er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir / hjúkrunarfræðingur erindinu. Boðið er upp á samdægurstíma hjá lækni fyrir bráð erindi og hægt að bóka í þessa tíma samdægurs hjá hjúkrunarfræðingi. Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga frá kl. 8-16, bæði hægt að panta tíma og koma án þess að gera boð á undan sér. Allir sem leita til stöðvarinnar fá faglega úrlausn samdægurs og hjúkrunarvaktin hefur vaxið töluvert.

Unnið er markvisst samkvæmt straumlínustjórnun og löng hefð er fyrir teymisvinnu, þar hefur verið unnið í teyrum í tæp 20 ár. Mörg umbótaverkefni eru unnin á stöðinni, t.d. voru send bréf inn á hvert heimili með myndum af lækni og hjúkrunarfræðingi viðkomandi ásamt upplýsingum um stöðina en 90% íbúa hverfisins eru með skráðan heimilislækni. Þá settu þau fræðsluefni á skjá í biðstofunni þar sem renna í gegn gagnlegar upplýsingar fyrir þjónustupega og hefur þetta framtak mælst vel fyrir og m.a. skilað sér í styttri tíma fyrir ungbarnþjónustu.

Á stöðinni starfar læknir sem jafnframt er gæðastjóri Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins í 40% starfi og mikið er lagt upp úr gæðavinnu. Allir gæðavísar eru skoðaðir reglulega og starfsfólk upplýst um hvernig á að skrá þá, t.d. sýklalyfjaskráning í tengslum við STRAMA leiðbeiningarnar. Gert var sérstakt átak varðandi bráðatilvik, útbúnir voru fjórir kassar; fyrir brjóstverk, ofnæmi, öndunarvanda og krampa. Í hverjum kassa eru öll lyf sem tengjast viðkomandi heilsuvanda og skráðir verkferlar í lokinu á hverjum kassa. Má geta þess að nokkrar aðrar heilsugæslustöðvar hafa komið sér upp slíkum kössum. Á stöðinni er sykursýkismóttaka og hjúkrunarfræðingur frá stöðinni situr mánaðarlega samráðsfundi með félagsþjónustunni og heimahjúkrun í þeim tilgangi að bæta og samræma þjónustu við aldraða í hverfinu.

Miðað við fjölda sjúklinga sem skráðir eru á stöðina vantar að sögn svæðisstjóra 1,2-2 stöðugildi sérfræðings í heimilislækningum og 0,4 stöðugildi hjúkrunarfræðings. Auk sérfræðinga í heimilislækningum starfa á stöðinni að jafnaði tveir námslæknar í framhaldsnámi í heimilislækningum og stöðin útskrifar lækna sem eru í starfsþjálfun. Heilsugæslustöðin Efstaleiti er leiðandi í kennslu í heimilislækningum sem hefur marga kosti í för með sér. Stöðin sinnir fjórum skólum og starfa tveir hjúkrunarfræðingar við þá og í flestum þeirra þarf að forgangsraða verkefnum. Nýlega var stofnað fjölskylduteymi og eru skólahjúkrunarfræðingarnir tengiliðir í því samstarfi. Á stöðinni starfar hópur hjúkrunarfræðinga sem hefur unnið á stöðinni í mörg ár. Þar sem tveir hjúkrunarfræðingar eru að minnka við sig starfshlutfall á að auglýsa eftir hjúkrunarfræðingi og áhugi er fyrir því að fá sérnámshjúkrunarfræðing til starfa við stöðina. Sálfræðingur er í 70% starfi í þjónustu við börn og hefur verið með HAM námskeið fyrir fullorðna og starfar vel með öðru starfsfólki stöðvarinnar og er m.a. að þróa samstarf heimilislækna við félagsþjónustuna og BUGL í tengslum við skólana. Stöðin hefur lýst yfir áhuga á að fá félagsráðgjafa og sálfræðing fyrir fullorðna til starfa. Töluverð þörf er fyrir túlkþjónustu á stöðinni.

Læknar og hjúkrunarfræðingar funda saman annan hvorn mánuð og eftir þörfum. Læknar eru með fundi eða kennslu alla morgna nema á fimmtudögum þar sem farið er yfir það sem liggur fyrir. Hjúkrunarfræðingar hittast einu sinni í viku og ritarar eru með sína fundi. Stórir starfsmannafundir eru tvisvar á ári, á vorin og haustin.

Starfsandi á stöðinni er mjög góður, andrúmsloftið skapandi og stjórnendur leggja mikið upp úr því að bæta þjónustu og hlúa að mannauðnum. Allt skipulag á stöðinni er til fyrirmyndar, t.d. er sérstaklega merkt á hurð hvar bráðaútbúnaður er staðsettur.

Húsnæðið er fallett, búið að taka allt í gegn, skipta um húsgögn og annað. Hins vegar hafa þau ekki möguleika á að stækka neitt þar sem stærð húsnæðis setur þeim skorður. Þá er ákveðið vandamál með bílastæði við stöðina.

Heilsugæslan Fjörður

Heilsugæslan Fjörður þjónar íbúum Hafnarfjarðar og telur upptökusvæðið tæplega 12 þúsund manns og þar af rúmlega 3 þúsund skráðir án læknis. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18 og þarf að skrá tíma, einn læknir á vakt ásamt hjúkrunarfræðingi. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Biðtími hjá skráðum heimilislækni er yfirleitt innan viku. Mikið er um samdægurstíma (allt að 30 tímar) hjá lækni fyrir bráð erindi og hægt að bóka í þessa tíma í byrjun dags og fyllast þeir yfirleitt strax á morgnana. Hjúkrunarmóttaka er opin alla virka daga frá kl. 8-16, bæði hægt að bóka tíma en einnig má leita til stöðvarinnar án þess að gera boð á undan sér. Læknir er alltaf á bakvakt í móttökunni. Stöðin sinnir fimm skólum og er erfitt að manna en skólahjúkrunarfræðingar eru með fasta viðveru í skólunum.

Mikil samheldni er milli starfsfólks sem vinnur vel saman sem ein heild. Ekki er um skipulagða straumlínuþjónun að ræða, frekar eins konar samvinna. Til að hægt sé að vinna í teyrum eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur til þarf aukinn mannskap, sérstaklega hjúkrunarfræðinga. Húsnæði stöðvarinnar býður heldur ekki upp á mikla teymisvinnu. En ákveðin teymisvinna er þó í gangi, t.d. í mæðra- og ungbarnavernd og sykursýkismóttöku. Gott aðgengi er að stjórnendum stöðvarinnar, bæði fagstjóra lækninga og hjúkrunar.

Starfsmannafundur er einu sinni í mánuði þar sem starfsfólk fær upplýsingar um starfsemina hverju sinni. Hjúkrunarfræðingar funda einu sinni í viku, læknar eru með rapportfund einu sinni í viku og fræðslufundi vikulega sem stundum eru sameiginlegir með hjúkrunarfræðingum.

Verkferlar varðandi ýmis verkefni hafa verið útbúnir á stöðinni og ákveðnir verkferlar eru á hjúkrunarvaktinni sem unnið er eftir og eru sýnilegir starfsfólki. Hvað varðar umbótaverkefni þá er verið að vinna að bættri eftirfylgd í ungbarnaeftirliti og hringt í alla sem ekki mæta, umbótaverkefni er í gangi varðandi sykursýkis- og lífsstílmóttöku. Farið er yfir lyfjalista og hvatt til skráningar blóðþrýstingsmælinga og reynt er að fylgjast með öðrum gæðavísum. Svæðisstjóri lýsti yfir áhyggjum vegna skráninga rannsóknarniðurstæðna frá LSH. Spítalinn skráir allar niðurstæður í Heilsugátt sem afritast ekki í Sögu. Þetta veldur óþægindum þar sem þarf að skoða niðurstæður í Heilsugátt og prenta út rannsóknarniðurstæður, auk þess getur þetta ógnað öryggi sjúklinga ef eitthvað misferst milli kerfa. Þess má geta að bætt birting rannsóknarniðurstæðna er eitt af forgangsverkefnum Miðstöðvar rafrænnar sjúkraskrár hjá Embætti landlæknis. Allir eru upplýstir um rannsóknarniðurstæður, líka þegar allt er í lagi.

Stöðin er undirmönnuð bæði hvað varðar lækna og hjúkrunarfræðinga. Þyrfti a.m.k. tvö stöðugildi lækna til að geta annað umfangi stöðvarinnar. Stöðugildi hjúkrunarfræðinga eru ekki fullsetin og vantar tilfinnanlega hjúkrunarfræðinga á stöðina. Við stöðina starfar sálfræðingur í fullu starfi sem sinnir börnum og er með HAM námskeið fyrir fullorðna. Sálfræðingurinn er í góðri samvinnu við starfsfólk stöðvarinnar og allar tilvísanir fara í gegnum lækna. Sálfræðingurinn fundar reglulega með BUGL og félagsþjónustunni. Biðtími eftir þjónustu er ekki langur, u.þ.b. 2 vikur. Töluvert er um fólk af erlendum uppruna sem stöðin þjónustar, mæðravernd flóttamanna fer t.d. fram á stöðinni. Stöðin hefur mikla þörf fyrir túlkþjónustu og einnig er áhugi á því að ráða félagsráðgjafa til starfa við stöðina.

Starfsandi á stöðinni er almennt góður, fólk vinnur vel saman og virðing er á milli starfsstætta. En mjög mikið álag er á stöðinni sem óneitanlega hefur áhrif á starfsgleðina.

Húsnæði stöðvarinnar er fallett og bjart en það er ekki hannað fyrir starfsemi heilsugæslustöðvar og er að mörgu leyti óhentugt, er á tveimur hæðum með lyftu en ekki er vararafstöð fyrir lyftuna. Það vantar fleiri fermetra og hver einasti blettur er nýttur. Húsnæðið lekur sums staðar og vantar upp á að almennu viðhaldi sé sinnt sem skyldi. Að mati stjórnenda stöðvarinnar er erfitt að leita til skrifstofu heilsugæslunnar til að fá einhvern til að sinna viðhaldi. Leigusamningur er til 25 ára, þar af eru 11 ár liðin.

Heilsugæslan í Garðabæ

Heilsugæslan í Garðabæ þjónustar íbúa Garðabæjar með almenna lækni- og hjúkrunarþjónustu og upptökusvæðið telur riflega 12 þúsund manns. Stöðin er opin frá 8-16 alla virka daga og síðdegisvakt er mánudaga – fimmtudaga frá kl. 16-18 og föstudaga. kl. 16-17 og bóka þarf tíma. Einn læknir er á vakt ásamt móttökuritari, reynt er að takmarka síðdegismóttökuna við 12 manns. Móttökuritarar taka við tímapöntunum og veita almennar upplýsingar en ef um bráðaveikindi er að ræða má leita til heilsugæslunnar án þess að gera boð á undan sér. Að mati stjórnenda heilsugæslu Garðabæjar er aðgengi að þjónustu lækna aðalvandamál stöðvarinnar. Meðalbiðtími hjá skráðum heimilislækni eru 3-4 vikur og lengri hjá sumum. Hjúkrunarmóttaka er til staðar alla virka daga kl. 8-15 og er læknir á bakvakt og getur fólk komið allan daginn. Auk þess er hægt að bóka tíma, tveir hjúkrunarfræðingar eru með móttöku allan daginn og alltaf er reynt að afgreiða öll símtöl strax. Allir fá því tíma samdægurs ef erindið er brýnt. Heilsugæslustöðin sinnir sjö skólum, skimanir og bólusetningar hafa gengið fyrir, hjúkrunarfræðingar hafa fasta viðveru í skólunum.

Ekki er um markvissa þverfaglega teymisvinnu á stöðinni að ræða, til þess er ekki nægur mannskapur, það vantar fleiri hjúkrunarfræðinga. Hins vegar er löng hefð fyrir skilvirkum teyimum á stöðinni og má nefna *Meðferðarteymi barna* þar sem starfa fjölskylduráðgjafi og heimilislæknir og má vísa í þetta teymi. Hlutverk teymisins er að veita börnum og barnafjölskyldum í Garðabæ þjónustu vegna vanda sem tengist líðan og hegðun barna og ungmenna undir 18 ára aldri með það að markmiði að færri börn og ungmenni þurfi að leita í sérhæfðari þjónustu utan heilsugæslustöðvarinnar.

Fram kom að stöðugildi hjúkrunarfræðinga eru öll setin en það vantar fleiri stöðugildi. Mönnun lækna er ákveðið vandamál, tveir læknar hættu á stöðinni, annar vegna aldurs og hinn flutti sig á aðra stöð. Þau hafa verið með einn verktakalækni sem er fastur hjá þeim 4 daga vikunnar og einnig eru unglæknar starfandi við stöðina. Sálfræðingur er í 70% starfi á stöðinni, hann nýtist fyrst og fremst vel í *Meðferðarteymi barna* en hefur ekki tekið þátt í annarri samvinnu innan stöðvar.

Reglulega er fylgst með ákveðnum gæðavísum en ekki eru formlegir umbótahópar en farið er yfir lyfjalista og skráning á blóðþrýstingi hefur markvisst verið bætt. Hvað varðar verkferla þá eru þeir fyrst og fremst nýttir í mæðra- og ungbarnavernd. Ekki er mikil þörf fyrir túlkþjónustu á stöðinni.

Starfsandi á stöðinni hefur farið batnandi eftir miklar breytingar á mannahaldi.

Húsnæði stöðvarinnar er allt of lítið en stöðin hefur tekið á leigu húsnæði á neðri hæð hússins sem stöðin er í. Það húsnæði er hins vegar óhentugt að því leyti að það er ekki í beinum tengslum við húsnæði stöðvarinnar og aðgengi ekki gott. Af þremur herbergjum í því húsnæði er eitt gluggalaust.

Heilsugæslan Glæsibæ

Upptökusvæði heilsugæslunnar Glæsibæ er Voga- og Heimahverfið sem telur tæplega 9 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18, nema föstudaga kl. 16-17 og ekki þarf að bóka tíma fyrirfram, einn læknir á vakt ásamt móttökuritari. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Biðtími hjá skráðum heimilislækni getur verið allt að tveimur vikum. Boðið er upp á samdægurstíma hjá lækni fyrir bráð erindi, hægt að bóka í þessa tíma í byrjun dags og er þetta fyrirkomulag töluvert nýtt af notendum stöðvarinnar. Hjúkrunarvakt er opin alla virka daga frá kl. 8-16, bæði hægt að bóka tíma en einnig má leita til stöðvarinnar án þess að gera boð á undan sér, einn hjúkrunarfræðingur á vakt, en stjórnendur vildu gjarnan hafa tvo hjúkrunarfræðinga á vakt. Læknir er alltaf á bakvakt í móttökunni. Stöðin sinnir tveimur skólum og er fullmannað af skólahjúkrunarfræðingum.

Einn af hjúkrunarfræðingum stöðvarinnar sinnir heilsugæslu eldri borgara og er tengiliður stöðvarinnar við Heimabjónustu Reykjavíkur. Þjónustan er fyrir 75 ára og eldri sem búa heima og beinist aðallega að þeim hluta aldraðra sem ekki hafa heimabjónustu en hafa þörf fyrir ráðgjöf eða aðstoð. Bæði er boðið upp á símaráðgjöf og viðtöl á stöðinni fyrir eldri borgara og aðstandendur og þarf að panta tíma hjá hjúkrunarfræðingi.

Reynt hefur verið að taka upp það sem nýtist þeim á stöðinni í tengslum við straumlínustjórnun. Þar sem heilsugæslan Glæsibæ er lítil stöð og húsnæði óhentugt hafa þau ekki skipt sér upp í teymi heldur vinna öll vel saman og má segja að þau séu í raun eitt teymi. Það þarf meiri mannskap til að hægt sé að vinna í teyfum.

Gæðavísar eru skráðir, reglulega farið yfir lyfjalista og þekjun bólusetninga er góð.

Stöðin er undirmönnuð hvað varðar lækna og hjúkrunarfræðinga. Þyrfti a.m.k. eitt stöðugildi læknis til að geta annað umfangi stöðvarinnar. Hjúkrunarmönnun stendur í járnum þótt stöðugildi séu fullmönnuð og mikil þörf fyrir fleiri stöðugildi ef vel á að vera. Við stöðina starfar sálfræðingur í hálfu starfi en stefnt er að því að auka starfshlutfall hans. Við stöðina er starfandi fjölskylduteymi þar sem eru hjúkrunarfræðingar, heimilislæknar og sálfræðingur frá heilsugæslunni Glæsibæ og fulltrúar skólabjónustunnar og félagsbjónustunnar ásamt barnageðlækni og geðhjúkrunarfræðingi frá BUGL. Fundað er að jafnaði einu sinni í mánuði. Í þeim hverfum sem heilsugæslustöðin sinnir er töluvert um félagsleg vandamál og mikið af félagslegum íbúðum. Mikil þörf er fyrir tülkabjónustu á stöðinni þar sem töluvert margir íbúar af erlendum uppruna eru búsettir í hverfinu.

Starfsandi á stöðinni er mjög góður og fólk vinnur vel saman og lætur sér annt um hvert annað. Húsnæði stöðvarinnar er hamlandi fyrir starfsemi og ef upptökusvæðið stækkar eins og ráð er fyrir gert verður það of lítið. Ekki eru neinir stækkunarmöguleikar á stöðinni en arkitekt er að vinna að breytingum á núverandi húsnæði til að sníða af vankanta og reyna að laga húsnæðið að starfsemi.

Heilsugæslan Grafarvogi

Heilsugæslan Grafarvogi þjónar íbúum Grafarvogs sem telja ríflega 13 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18, nema föstudaga kl. 16-17 og ekki þarf að bóka tíma fyrirfram, einn læknir á vakt ásamt móttökuritari. Þar sem álag hefur aukist mikið á

stöðinni kemur fyrir að vísa þarf fólki frá síðdegisvaktinni. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Biðtími hjá skráðum heimilislækni getur verið allt að þremur vikum, nauðsynlegt að panta tíma nema ef um skyndilega veikindi eða slys er að ræða. Hjúkrunarvakt er alla virka daga frá kl. 8-16, bæði hægt að hringja og bóka tíma og einnig hægt að koma og fá viðtal við hjúkrunarfræðing, einn vaktlæknir er á bak við hjúkrunarvaktina. Alltaf er hægt að fá samdægurstíma ef erindið þolir ekki bið. Stöðin sinnir átta skólum og er þokkalega mannað af skólahjúkrunarfræðingum.

Markmiðið er að vinna í teyllum og haustið 2015 var tekin upp markviss teymisvinna á stöðinni sem gaf góða raun. Svigrúm til teymisvinnu hefur minnkað þar sem vantar bæði lækna og hjúkrunarfræðinga en reynt er eftir fremsta megni að halda teyllum gangandi þrátt fyrir þessa erfiðleika. Mikil blóðtaka var fyrir stöðina og þá sem stöðin sinnir þegar *Fjölskylduteymið* sem starfað hafði í 10 ár var lagt niður. Þetta hefur mælst illa fyrir þar sem vinna teymisins skilaði sér m.a. í færri komum á BUGL og var horft til stöðvarinnar varðandi fjölskyldumeðferð.

Á hverjum morgni eru stuttir fundir innan hvers teymis sem eru þrjú talsins og innan þeirra er einn til tveir hjúkrunarfræðingar og einn læknir og ritari. Ritarar gegna veigamiklu hlutverki innan hvers teymis. Læknar hittast einu sinni í viku og hjúkrunarfræðingar funda einnig vikulega. Stærri starfsmannafundir eru sjaldnar og haldnir eftir þörfum. Upplýsingastreymi er á fundum og í tölvusamskiptum.

Á stöðinni er stuðst við ákveðna verkferla, t.d. í sykursýkismóttökunni og verið er að vinna verkefni um verkferla á hjúkrunarvaktinni. Þau fylgjast með ákveðnum gæðavísum og hafa bætt sig í skráningu blóðþrýstings en talað var um að gæðavísar væru almennt læknamiðaðir.

Stöðin er undirmönnuð hvað varðar lækna, tveir læknar stöðvarinnar hættu og fóru annað og ekki hefur tekist að ráða í þeirra stað. Þyrfti a.m.k. tvö stöðugildi lækna í viðbót til að geta annað umfangi stöðvarinnar. Stöðugildi hjúkrunarfræðinga eru fullmönnuð en þörf fyrir fleiri stöðugildi. Búið er að auka við verksvið hjúkrunarfræðinga. Mönnun ritara er einnig í lágmarki og vantar fleiri stöðugildi. Við stöðina starfar sálfræðingur í fullu starfi með börn, áætlað var að annar kæmi til starfa í 30% starf með fullorðnum en af því verður ekki vegna fjáskorts. Sálfræðingar hafa unnið vel með öðru starfsfólki stöðvarinnar. Töluverð þörf er fyrir túlkþjónustu á stöðinni.

Að sögn stjórnenda stöðvarinnar hefur nýtt fjármögnunarkerfi skert ákveðna starfsemi hennar, til að mynda voru ákveðin störf lögð niður sem hafði neikvæð áhrif á starfsandann. Töluvert er um veikindi hjá hjúkrunarfræðingum sem ef til vill má rekja til viðvarandi mikils álags og manneklu.

Húsnæði er ágætt hvað varðar vinnuaðstöðu en loftgæði eru léleg og það lekur inn um glugga og töluverðar rakaskemmdir eru á húsnæðinu, t.d. er eitt herbergið ónothæft vegna myglu, að sögn stjórnanda. Verið er að taka húsnæðið út og mæla raka og fleira.

Heilsugæslan Hamraborg

Heilsugæslan Hamraborg þjónar fyrst og fremst íbúum Kópavogs sem búa vestan Digranesvegar að Bröttubrekku, norðan Fífuhamms- og Nýbýlavegar. Upptökusvæðið telur tæplega 11 þúsund manns og þar af eru 2500 manns ekki með skráðan heimilislækni. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga nema föstudaga kl. 16-18 og þarf að skrá tíma. Vegna þess hversu

biðstofan er lítil þarf að dreifa álaginu á síðdegisvöktunum. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Biðtími hjá skráðum heimilislækni getur verið allt að fjórum vikum. Boðið er upp á samdægurstíma hjá lækni fyrir bráð erindi og hægt að bóka í þessa tíma í byrjun dags. Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga frá kl. 8-16, bæði hægt að panta tíma og koma án þess að gera boð á undan sér, yfirleitt eru tveir hjúkrunarfræðingar á vaktinni og læknir á bak við. Stöðin sinnir þremur skólum, vel er mannað af skólahjúkrunarfræðingum núna en áhyggjur af haustinu vegna þess að þá hætta einhverjir vegna aldurs. Skólahjúkrunarfræðingarnir hafa fasta viðveru í skólunum en hittast einu sinni í viku á fundum

Verið er að innleiða teymishugunarhátt og velja ákveðin verkefni sem henta í teymisvinnu, s.s. mæðra- og ungbarnavernd og reyna að straumlínulaga stjórnun. Til að hægt sé að vinna í teymum eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur til þarf aukinn mannskap.

Hjúkrunarfræðingar funda saman einu sinni í viku og læknar funda 2svar í viku, starfsmannafundur fyrir alla starfsmenn eru haldnir einu sinni í mánuði.

Unnið er með gæðavísa, s.s. skráning blóðþrýstingsmælinga. Verið er að vinna verklag fyrir hjúkrunarvaktina sem gengur vel og vinna allar heilsugæslustöðvarnar á höfuðborgarsvæðinu að því saman. Innri vefur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins er að mati stjórnenda stöðvarinnar hvorki aðgengilegur né notendavænn og því lítið notaður, helst að fróðleiksmolarnir frá mæðravernd séu nýttir.

Það vantar bæði lækna og hjúkrunarfræðinga á stöðina. Að sögn svæðisstjóra eru 2 stöðugildi lækna ósetin og 1,6 stöðugildi hjúkrunarfræðinga. Við stöðina starfar sálfræðingur í fullu starfi sem sinnir börnum og styður við mæður eftir fæðingu, hann er einnig með HAM námskeið fyrir fullorðna. Sálfræðingurinn er í góðri samvinnu við starfsfólk stöðvarinnar og allar tilvísanir fara í gegnum lækna. Stöðin hefur töluverða þörf fyrir túlkapjónustu, sérstaklega í mæðravernd, 20-30% kvenna í mæðravernd á stöðinni eru af erlendum uppruna.

Starfsandi á stöðinni er góður, fólk vinnur vel saman og virðing er á milli starfsstétta.

Húsnæði stöðvarinnar er bjart og rúmgott en biðstofan er lítil og því ekki hægt að fá nema takmarkaðan fjölda á síðdegisvaktina. Ekki má opna glugga vegna mengunar frá umferð og að sögn stjórnenda er loftræsting ekki viðunandi. Allt viðhald fer í gegnum beiðnir til skrifstofu Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem er seinvirkt og erfitt að fá einhvern til að sinna viðhaldi á húsnæði að sögn stjórnenda.

Heilsugæslan Hlíðum

Upptökusvæðið telur tæplega 11 þúsund manns og afmarkast af Snorrabraut og Kringlumýrarbraut og sjóa á milli. Almennur þjónustutími er kl. 8-16. Síðdegisvakt alla virka daga nema föstudaga kl.16-18 og ekki þarf að panta tíma, einn læknir á vakt ásamt móttökuritari. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Nauðsynlegt er að panta tíma nema ef um skyndileg veikindi eða slys er að ræða. Yfirleitt fæst tími hjá skráðum heimilislækni innan 1-2ja daga. Í áriðandi tilfellum er alltaf hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknir er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir/hjúkrunarfræðingur erindinu. Hjúkrunarfræðingar eru með móttöku alla virka daga frá kl. 8-16

og á þeim tíma er alltaf hægt að fá samband við hjúkrunarfræðing. Hægt er að bóka tíma en einnig er opið aðgengi og má leita til stöðvarinnar án þess að gera boð á undan sér, læknir er alltaf á bakvakt í móttökunni. Stöðin sinnir sjö skólum og þar á meðal sérskólum sem krefst meiri mönnunar hjúkrunarfræðinga, stöðin hefur ekki getað sinnt skólum sem skyldi vegna mannekle. Skólahjúkrunarfræðingarnir hafa gert svokallaðan neyðarlista yfir þá sem eru í mestri þörf.

Stöðin sinnir m.a. íbúum í Hátúni 10-12, sem flestir eru öryrkjar og margir fá heimahjúkrun, auk nokkurra sambýla og búsetukjarna. Stöðin hefur töluverð samskipti við Heimafjónustu Reykjavíkur vegna þessara íbúa. Á stöðinni er sérstök heilsugæsla eldri borgara sem er opin alla virka daga frá kl. 8-16. Hlutverk hjúkrunarfræðingsins í heilsugæslu eldri borgara er í megindráttum að veita leiðsögn um heilbriggt lífferni. Einnig að grípa inn í áhættuþætti sem eru til staðar og kenna rétt viðbrögð við hugsanlegum áhættuþáttum hjá viðkomandi. Markmið þjónustunnar er að styðja eldri borgara til að búa sem lengst heima með því að veita stuðning, ráðgjöf og leiðbeiningar við hæfi. Hjúkrunarfræðingurinn sem sinnir heilsugæslu eldri borgara er tengiliður stöðvarinnar við Heimafjónustu Reykjavíkur.

Töluvert er unnið í teyllum og allur hópurinn vinnur mjög vel saman en ef teymisvinna á að vera eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur til þá þarf fleiri hjúkrunarfræðinga og betra húsnæði.

Starfsmannafundir eru haldnir reglulega og alltaf eftir þörfum.

Í ágúst voru 5,9 stöðugildi lækna setin en leyfi er fyrir sex stöðugildum en stutt er þar til tveir til þrjú lækna láta af störfum vegna aldurs. Í heildina vantar að mati svæðisstjóra bæði fleiri hjúkrunarfræðinga og lækna. Mjög gott samstarf er við sálfræðing sem hefur verið lengi á stöðinni. Hann ásamt hjúkrunarfræðingi hefur verið með HAM námskeið fyrir fullorðna. Sálfræðingurinn tekur m.a. viðtöl við konur á meðgöngu og eftir fæðingu. Þá er sálfræðingur einnig í mjög góðu samstarfi við BUGL og þjónustustöðvar. Stöðin hefur töluverða þörf fyrir tulkafjónustu sem er ekki greitt fyrir nema upp að ákveðnu marki.

Húsnæði stöðvarinnar er barn síns tíma og og bæði heilbrigðiseftirlitið og vinnueftirlitið hafa gert athugasemdir við húsnæðið, að sögn stjórnenda. Húsnæðið er hamlandi fyrir starfsemina, t.d. er ógerlegt að taka á móti fólki sem er í stærri hjólastólum. Bílastæði eru af skornum skammti. Vegna plássleysis er ekki hægt að bæta við fleiri starfsmönnum þótt mikil þörf sé á. Biðstofan er þröng og léleg, það heyrir allt á milli. Mikil fúkkalykt er í húsinu. Töluverður hávaði kemur frá lyftu sem veldur hljóðmengun og truflunum. Í kjallara hússins eru rakaskemmdir og loftræstikerfi óviðunandi. Litað speglagler er í suðurhluta hússins til að verjast hita sem hefur þau áhrif að birtustig verður óeðlilegt sem hefur haft slæm áhrif á heilsu og líðan starfsfólks. Búið er að gera fundarherbergi fallega upp. Að sögn stjórnenda heilsugæslunnar er búið er að gera athugasemdir við ástand húsnæðisins árum saman og er starfsfólk stöðvarinnar orðið þreytt á ástandinu. Í upplýsingum frá framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarinnar kemur fram að verið er að vinna að því í samráði við velferðarráðuneytið að finna lóð fyrir heilsugæslustöðina.

Þrátt fyrir þetta er góður starfsandi og fólk lætur sér annt um hvert annað en vissulega hefur þessi lélega starfsaðstaða áhrif og komin ákveðin þreyta í hópinn.

Heilsugæslan Hvammi

Heilsugæslan Hvammi þjónar einkum íbúum Kópavogs sem búa austan Digranesvegjar og Bröttubrekku, sunnan Kópavogslækjar (Fífuhvamms) og sunnan Nýbýlavegjar (með Hólmum) og telur svæðið tæplega 10 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga nema föstudaga kl. 16-18 og ekki þarf að bóka tíma, einn læknir er á vakt ásamt móttökuritari og reynt er að takmarka fjölda á vaktinni við 20 manns. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Nauðsynlegt er að panta tíma nema ef um skyndileg veikindi eða slys er að ræða. Hjá flestum skráðum heimilislæknum stöðvarinnar fæst tími innan viku. Í áriðandi tilfellum er alltaf hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknir er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir/hjúkrunarfræðingur erindinu. Hjúkrunarfræðingar eru með móttöku alla virka daga frá kl. 8-16, á þeim tíma er alltaf hægt að fá samband við hjúkrunarfræðing. Hægt er að bóka tíma en einnig má leita til stöðvarinnar án þess að gera boð á undan sér. Tveir hjúkrunarfræðingar sinna móttökunni og læknir er á bakvakt. Stöðin sinnir þremur skólum og er fullmannað af skólahjúkrunarfræðingum. Þegar úttekt var gerð stóð yfir undirbúningur að tilraunaverkefni um heilsuvernd eldri borgara sem áætlað er að hefjist í vor 2018.

Hvað varðar skipulag á stöðinni þá er unnið í teyrum í mæðra- og ungbarnavernd og sykursýkismóttöku. Ekki er talið raunhæft að vinna samkvæmt staumlínustjórnun miðað við nýja fjármögnunarkerfið og einnig vantar meiri mannskap. Læknar stöðvarinnar hittast tvisvar í viku, hjúkrunarfræðingar funda einu sinni í viku og starfsmannafundir eru haldnir eftir þörfum.

Stöðin er undirmönnuð hvað varðar lækna og þyrfti að mati svæðisstjóra 1,4-1,9 stöðugildi í viðbót til að geta annað umfangi stöðvarinnar. Þar sem skortur er á læknum hefur álag á hjúkrunarfræðinga aukist verulega og þótt öll stöðugildi séu setin þá er hjúkrunarmönnun tæp og þyrfti að fá leyfi fyrir fleiri stöðugildum. Þegar úttekt er gerð er sálfræðingur í 70% starfi við stöðina en fengist hefur leyfi fyrir sálfræðingi í 90% starfshlutfall. Auk þess að sinna börnum heldur hann HAM námskeið og er í samskiptum við BUGL. Hann vinnur vel með öðru starfsfólki stöðvarinnar, t.d. hittir hann skólahjúkrunarfræðingana reglulega. Fram kom í úttektinni að stjórnendur stöðvarinnar hafa áhyggjur af öryggi þjónustuþega þegar álag er eins mikið og raunin er.

Fram kom að fólk er orðið þreytt á mikilli vinnu og stöðugri undirmönnun og hefur það haft áhrif á starfsandann.

Húsnæði stöðvarinnar er of lítið miðað við starfsemina. Hljóðvist er sums staðar ófullnægjandi og hávaði úr biðstofu er truflandi. Þá er aðkoma að stöðinni léleg og merkingar hússins óviðunandi, fólk sem er ókunnugt á erfitt með að finna stöðina.

Heilsugæslan Miðbæ

Heilsugæslan Miðbæ þjónar einkum íbúum í póstnúmeri 101 vestan Snorrabrautar og norðan Hringbrautar og telur upptökusvæðið tæplega 12 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18 og bóka þarf tíma á síðdegisvakt, einn læknir á vakt ásamt móttökuritari og reynt er að takmarka fjöldann á vaktinni við 18-20 manns. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 15-20 mínútur. Allt að 3ja vikna bið er eftir skráðum heimilislækni. Á stöðinni er öflug hjúkrunarvakt, bæði er hægt að hringja og fá viðtal og einnig má koma án þess að gera boð á undan sér. Alltaf eru tveir hjúkrunarfræðingar á vaktinni og ætíð aðgengi að lækni. Mikill

metnaður er lagður í að börn fái samdægursþjónustu. Öllum sem þess þurfa er sinnt samdægurs. Stöðin sinnir fjórum skólum og mönnun skólahjúkrunarfræðinga hefur verið ágæt og þær eru í miklum tengslum við stöðina og taka m.a. viðtöl þar. Móttökuritarar eiga að hafa frumkvæði að því að bjóða aðra valkosti.

Á stöðinni er sérstök þjónusta við eldri borgara og er ákveðinn hjúkrunarfræðingur sem sinnir heilsugæslu þeirra og er tengiliður við Heimaþjónustu Reykjavíkur. Markmið þjónustunnar eru að hvetja til bættrar heilbrigðisvitundar aldraðra, veita stuðning við ýmis úrræði fyrir eldri borgara svæðisins og sinna heilsuvernd þeirra. Einnig hafa þau gert samning við Þórrasel, sem er dagdeild fyrir aldraða og er til húsa í sama húsnæði og stöðin, um 40% vinnuframlag hjúkrunarfræðings og 10% læknis. Þessi þjónusta er fyrst og fremst hugsuð sem ráðgjöf til fólks sem er þarna í dagdvöl.

Teymisvinna er í mæðra- og ungbarnavernd, sykursýkismóttöku og lífsstílsmóttöku en það vantar bæði mannskap og rými til að hægt sé að vinna í teyrum eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur til. Hjúkrunarfræðingar funda einu sinni í viku og lækna einnig en mikil og góð samvinna er milli þeirra. Starfsmannafundir fyrir alla starfsmenn eru einu sinni í mánuði.

Stöðin er undirmönnuð hvað varðar lækna og vantar að mati svæðisstjóra 3,4 stöðugildi sérfræðilækna. Á stöðinni eru 5,7 stöðugildi hjúkrunarfræðinga/ljósmeðra en það er mat svæðisstjóra að fjölga þyrfti um 2 stöðugildi bæði á stöðinni og í skólum.

Á stöðinni eru tveir sálfræðingar í 60% starfi sem vinna þétt með öllu starfsfólki stöðvarinnar og sinna bæði börnum og fullorðnum. Talað var um erfiðleika í tengslum við túlkajónustu.

Starfsandi á stöðinni er góður, fólk vinnur vel saman og virðing er á milli starfsstétta.

Húsnæði stöðvarinnar er að mörgu leyti gott en biðstofa þyrfti að vera stærri. Möguleiki er á að laga það en þá þyrfti að loka stöðinni á meðan en húsnæði býður ekki upp á neina stækkun. Ekki hefur verið tekin framtíðarákvörðun varðandi breytingar á húsnæði og veldur það óvissu og óþægindum. Erfitt er að fá bílastæði í nágrenninu.

Heilsugæslan Mjódd

Upptökusvæði heilsugæslunnar Mjódd er neðra Breiðholt, hverfi í póstnúmeri 109, Bakkar, Stekkir og Seljahverfi og telur tæplega 10 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18 og þarf að skrá tíma hjá hjúkrunarfræðingi, einn lækni er á vakt ásamt móttökuritarar. Lækna hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 15-20 mínútur. Ef um brád veikindi eða slys er að ræða er hægt að ná sambandi við lækni/hjúkrunarfræðing samdægurs og án fyrirvara. Stöðin sinnir lækniþjónustu á hjúkrunarheimilinu Seljahlíð. Stöðinni tilheyra 1700 einstaklingar af erlendum uppruna sem margir hverjir þekkja ekki boðleiðir og fara oft beint á bráðamóttöku í stað þess að leita á stöðina.

Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga frá kl. 8-15:30, bæði hægt að panta tíma og koma án þess að gera boð á undan sér. Yfirleitt eru tveir hjúkrunarfræðingar á vaktinni og lækni á bakvakt. Á hjúkrunarmóttöku er notast við sömu flokkun og á bráðamóttöku LSH (ESI-Emergency Severity Index - forgangsröðunarkerfi sem felur í sér fimm flokka sem nýttir eru til að forgangsráða sjúklingum eftir bráðleika og inngrípum). Allir sem leita á móttökuna fá úrlausn sinna mála, enginn flöskuháls og gott

aðgengi. Á stöðinni er góð rannsóknaraðstaða, m.a. hefur stöðin aðgengi að röntgentæki í húsinu sem er mikill kostur þar sem ekki þarf að senda fólk úr húsi ef þarf að fá röntgenmynd. Stöðin sinnir þremur skólum og þarf stöðin fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga til að geta sinnt skólunum sem skyldi. Þrátt fyrir nálægð við nýja heilsugæslustöð hefur stöðin ekki misst marga af sínum þjónustuþegum.

Ekki er um skipulagða teymisvinnu að ræða á stöðinni heldur hjálpast allir að og samvinna góð milli fagstétta, s.s. tilfærsla verkefna. En til þess að hægt sé að vinna í teyminum eins og framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins hefur boðað þá þarf aukinn mannskap, sérstaklega hjúkrunarfræðinga. Á stöðinni er mikill áhugi á að sinna betur heilsugæslu aldraðra, s.s. að vera með heilsueflandi heimsóknir og vitjanir en til þess að það geti orðið vantar fleiri stöðugildi hjúkrunarfræðinga. Stöðin er með fasta fundi með heimaþjónustu Reykjavíkur einu sinni í mánuði en vegna manneklu hefur ekki verið hægt að fara í vitjanir.

Læknar og hjúkrunarfræðingar funda reglulega auk þess sem teymin halda fundi sín á milli.

Fylgst er með ákveðnum gæðavísum sem stjórnendur telja vera of læknaðið. Fylgst er með bólusetningum og haft samband við foreldra sem ekki hafa komið með börn í bólusetningar.

Læknamönnun stöðvarinnar stendur í járnum og það vantar að mati svæðisstjóra a.m.k. 1 stöðugildi læknis. Þá vantar 2 stöðugildi hjúkrunarfræðinga til að hægt sé að auka lífsstílsmóttöku og frekari þjónustu við aldraða. Stöðin hefur markvisst verið byggð upp sem kennslustöð og stöðin er orðin öflug en öllum nemum fylgir aukin vinna. Sálfræðingur er í fullri stöðu og sinnir hann öllum aldurshópum.

Gott samstarf er við Geðheilsuteymi austur og reglulega eru fundir með þeim en bagalegt fyrir stöðina að teymið hafi verið flutt í Spöngina. Sálfræðingurinn stýrir mánaðarlegum fundum með barnavernd, BUGL og félagsþjónustunni. Mikil þörf er fyrir túlkþjónustu á stöðinni, þau hafa reynt að nýta sér túlkasíma, „language line“ og binda vonir við að geta nýtt hann betur.

Margir sem leita til heilsugæslustöðvar Mjódd eiga við fjölpætt vandamál að stríða, s.s. geðræn vandamál og/eða vímuefnaneyslu. Þá er algengt að fólk komi til þeirra í lyfjaleit og sýna sumir ógnandi hegðun. Á heilsugæslunni eru ekki skrifuð út sterk verkjalyf á síðdegisvöktum.

Starfsandi á stöðinni er mjög góður, fólk vinnur vel saman og er samstíga í því að veita sem besta þjónustu þrátt fyrir mikið álag og skipulag starfseminnar er gott.

Húsnæðið almennt gott, sérstakt vaktherbergi er þar sem lækni er með síðdegisvakt og er það herbergi einnig notað fyrir bráðatilfelli. Nýlega var sett upp öryggishurð og öryggishnappar.

Heilsugæslan Mosfellsumdæmi

Heilsugæslan Mosfellsumdæmi þjónar Mosfellsbæ, Kjalarnesi og Kjósarhreppi og telur upptökusvæðið tæplega 11 þúsund manns. Heilsugæslan er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga frá kl. 16-18 og þarf ekki að panta tíma, tveir læknar sinna vakt ásamt móttökuritari. Tímappantanir hjá læknum eru gegnum móttökuritari og er hver tími 20 mínútur. Nauðsynlegt er að panta tíma nema ef um skyndileg veikindi eða slys er að ræða, lækni er alltaf á dagvakt fyrir bráðatilvik/skyndikomur ásamt hjúkrunarfræðingi. Oftast fæst tími hjá skráðum heimilislækni innan viku. Í áriðandi tilfellum er alltaf

hægt að fá þjónustu og ef heimilislæknir viðkomandi er ekki viðlátinn sinnir vakthafandi læknir/hjúkrunarfræðingur erindinu. Heimilislæknar stöðvarinnar fara í vitjanir til þeirra sem af heilsufarsástæðum geta ekki komið til viðtals á stofu. Hjúkrunarmóttakan er opin alla virka daga frá kl. 8-16. Um er að ræða þjónustu í formi viðtala/móttöku og símtala. Miðað er við að tveir hjúkrunarfræðingar séu þar á vakt en ekki er unnt að manna þannig nema um 3 daga vikunnar. Hægt er að bóka tíma í hjúkrunarmóttöku hjá móttökuritari. Ef um símtal er að ræða og hjúkrunarfræðingur getur ekki svarað símanum strax tekur móttökuritari niður skilaboð og hringt er til baka við fyrsta tækifæri. Stöðin sinnir fjórum skólum (Varmárskóla, Lágafellsskóla, Krikaskóla og Klébergsskóla) og hafa hjúkrunarfræðingar fastan viðverutíma í skólunum. Heilsugæslan Mosfellsumdæmi er eina heilsugæslustöðin á höfuðborgarsvæðinu sem sinnir heimahjúkrun og skapar sú starfsemi viðbótarálag á aðra starfsmenn en tryggir um leið ákveðna samfellu í þjónustu.

Áætlað er að taka upp straumlínustjórnun en til þess að það geti orðið þarf meiri mönnun, vantar bæði hjúkrunarfræðinga og lækna til að bæta teymisvinnu. Á stöðinni er boðið upp á lífsstílsráðgjöf sem vinnur með lífstílstengda sjúkdóma eins og offitu, sykursýki og stoðkerfisvandana. Sjúkraþjálfari sinnir einnig ráðgjöf sem tengist hreyfingu.

Starfsmannafræðsla er alla miðvikudagsmorgna fyrir lækna, hjúkrunarfræðinga og ritara. Starfsmannafundir eru haldnir reglulega á þriggja mánaða fresti. Teymisfundir hjúkrunarfræðinga er einu sinni í viku og læknafundir einu sinni í viku. Teymisfundir ritara er haldnir á tveggja mánaða fresti. Alltaf eru sendar út fundargerðir og upplýsingaflæði er gott. Verið er að vinna að ákveðnu verklagi fyrir hjúkrunarvaktina í samvinnu við aðrar heilsugæslustöðvar. Að sögn starfsfólks er góður starfsandi á stöðinni.

Nú eru 3,5 stöðugildi sérfræðinga í heimilislækningum við stöðina, einnig eru sérgreinalæknar og almennir læknar í hlutastöðum, samtals 6,7 stöðugildi. Þá eru einnig unglæknar í námi (kandidatar) sem eru taldir með sem vinnukraftur og sérnámslæknar í heimilislækningum. Á stöðinni eru 9,35 stöðugildi hjúkrunarfræðinga/ljósmeðra/sjúkraliða, þar með talinn svæðisstjóri sem er fagstjóri hjúkrunar. Hjúkrunarmönnun er nokkuð góð. Ritarar eru bæði læknaritarar og móttökuritarar. Á stöðinni er sálfræðingur í fullu starfi og eru 12-20 börn á biðlista en ef um bráðatilfelli er að ræða er reynt að sinna því strax. Sálfræðingurinn hefur ásamt hjúkrunarfræðingi verið með HAM námskeið sem gekk mjög vel og er áætlað að halda annað. Þörf fyrir túlkþjónustu vegna Pólverja hefur minnkað, þar sem á stöðinni starfar nú pólskumælandi læknir sem getur túlkað fyrir pólska sjúklinga ef þörf krefur.

Húsnæði stöðvarinnar er að mörgu leyti hamlandi fyrir starfsemina og lengi búið að tala fyrir því að fá nýtt húsnæði þar sem íbúafjöldi hefur meira en tvöfaldast á sl. 10 árum. Rishæð sem notuð er sem vinnuaðstaða hluta starfsfólks er gluggalaus og léleg loftgæði þar. Þá er hljóðvist stöðvarinnar ábótavant.

Heilsugæslan Seltjarnarnesi og Vesturbæ

Upptökusvæðið er Seltjarnarnes, Vesturbær sunnan Hringbrautar, þar með talið háskólahverfi og Skerjafjörður og telur ríflega 16 þúsund manns. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18 og ekki þarf að bóka tíma, einn læknir er á vakt ásamt móttökuritari, oft eru komur 20-30, flestar á mánudögum og yfirleitt er ekki fjöldatakmörkun. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Gott aðgengi er að stöðinni, oftast fæst tími hjá skráðum

heimilislækni eftir 1-2 daga, nauðsynlegt er að panta tíma nema ef um skyndileg veikindi eða slys er að ræða. Allir fá tíma samdægurs og geta fengið viðtal við hjúkrunarfræðing eða annan lækni. Hjúkrunarmóttaka er alla virka daga og þarf ekki að panta tíma, einn vaktlæknir á bak við hjúkrunarvaktina. Stöðin sinnir fimm skólum og eru skólahjúkrunarfræðingar í góðum tengslum við stöðina og vinna vel saman. Stöðin vill gjarnan bæta sérstaka þjónustu við eldri borgara.

Mikil samheldni er milli starfsfólks og það vinnur vel saman sem heild. Til að hægt sé að vinna í teyimum eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar leggur til þarf aukna mönnun, sérstaklega hjúkrunarfræðinga. Hjúkrunarmönnun er nægileg til að sinna grunnþjónustu en ekki er tími í annað. En ákveðin teymisvinna er þó í gangi, t.d. í mæðra- og ungbarnavernd og sykursýkismóttöku.

Starfsmannafundir eru haldnir á sex vikna fresti og reynt er að hafa reglulega fræðslufundi. Þá hafa verið haldnir svokallaðir vinnustofudagar í heilan dag þar sem unnið er með gæðastarf og farið yfir verklag, hópastarf og umbótavinnu. Þessir dagar hafa mælst vel fyrir hjá starfsfólki.

Verklagsreglur á innri vef heilsugæslunnar eru ekki mikið notaðir fyrir utan molana fyrir mæðravernd. Ákveðnar innanhúss verklagsreglur eru fyrir hendi og fagstjóri lækninga setur sjálfur upp verklag fyrir nýtt starfsfólk. Talað var um að gæðavísar séu of læknatengdir.

Fullmannað er af læknum en að sögn svæðisstjóra vantar 1,5-2 stöðugildi hjúkrunarfræðinga á stöðina. Við stöðina starfa tveir sálfræðingar, annar í fullu starfi með börn, hinn í 70% starfi með fullorðna og HAM námskeið. Reynt hefur verið að hafa það fyrirkomulag að hjúkrunarfræðingar og ljósmæður geti vísað á sálfræðing í gegnum lækni. Sálfræðingur fundar einu sinni í mánuði með læknum og hjúkrunarfræðingum. Sálfræðingur er í töluverðum samskiptum við BUGL og göngudeild geðsviðs LSH. Miklar væntingar eru bundnar við nýstofnað Geðheilsuteymi vestur. Ekki hefur verið mikil þörf fyrir túlkþjónustu á stöðinni.

Starfsandi er yfirleitt góður og hefur batnað sérstaklega eftir vinnustofudagana.

Húsnæði er í góðu lagi og nýbúið að endurnýja stöðina og gott ytra aðgengi.

Heilsugæslan Sólvangi

Heilsugæslan Sólvangi þjónar fyrst og fremst íbúum Hafnarfjarðar og eru tæplega 17.800 manns skráðir á stöðina sem er sú stærsta á höfuðborgarsvæðinu. Stöðin er opin alla virka daga kl. 8-16. Síðdegisvakt er alla virka daga kl. 16-18 og þarf að bóka tíma samdægurs nema ef um bráðaerindi er að ræða þá er þeim sinnt strax. Tveir læknar eru á vaktinni mánudaga til fimmtudaga en einn læknir á vakt á föstudögum ásamt móttökuritari. Læknar hafa bókaðan tíma á stöðinni og er hver tími venjulega 20 mínútur. Allt að 3ja vikna bið er eftir skráðum heimilislækni en vikubið hjá afleysingalækni. Boðið er upp á símatíma daglega hjá læknum stöðvarinnar og erindi eru afgreidd samdægurs. Alla virka daga frá kl. 8-16 er bæði bókuð og opin hjúkrunarvakt. Hægt er að fá símasamband eða viðtal við vakthafandi hjúkrunarfræðing sem metur vandamál og gefur samdægurstíma hjá lækni eða leiðbeinir um vaktþjónustu þegar erindi þolir ekki bið. Mikið er um samdægurstíma og öllum bráðaerindum er sinnt. Stöðin sinnir fjórum stórum skólum og einum minni og stöðugildi skólahjúkrunarfræðinga eru samtals 2,8.

Eitt helsta áhyggjuefni stjórnenda stöðvarinnar er fjöldi einstaklinga sem skráir sig á stöðina þar sem mönnun lækna og hjúkrunarfræðinga stendur í jánnum. Töluverð aukning hefur verið á því að fólk sem býr á Suðurnesjum skrái sig á heilsugæslustöðina Sólvang þar sem erfitt er að fá þjónustu á heilsugæslu Heilbrigðisstofnun Suðurnesja (HSS). Unnið er eftir straumlínustjórnun og haustið 2016 voru settar á laggirnar þrjár vinnustofur, skipt upp í hópa og unnin umbótavinna varðandi marga þætti starfseminnar, þessi verkefni eru ennþá í gangi. Ákveðin teymisvinna er á stöðinni en mannekla og húsnæði eru ákveðnar hindranir. Til þess að unnt sé að vinna í teyllum eins og framkvæmdastjórn heilsugæslunnar boðar þarf aukna mönnun.

Ágætis árangur hefur náðst í að uppfylla gæðavísa um skráningu blóðþrýstingsmælinga, langtímablóðsykursmælinga, ávísun sýklalyfja vegna þvagfærasýkinga hjá konum og að yfirfara lyfjalista hjá skjólstaðingum sem eru 70 ára og eldri. Vonast er til að viðmið um bólusetningar barna náist fljótlega. Sérstakir verkferlar hafa m.a. verið gerðir varðandi símsvörun, lyfjaendurnýjun og niðurstöður rannsókna, þeir eru vistaðir á sameiginlegu svæði starfsmanna og einnig útprentaðir og settir í möppur. Verkferlar eru endurskoðaðir reglulega. Niðurstöður blóðrannsókna eru prentaðar út til að tryggja að farið sé yfir öll svör og að þau berist til réttra aðila eða þeirra sem leysa þá af. Nefnt var að það vantaði virka gæðahandbók fyrir allar heilsugæslustöðvar á innri vef Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins en vefurinn er ekki notendavænn eins og hann er núna.

Starfsmannafundir eru einu sinni í mánuði og þar eru kynnt þau verkefni sem verið er að vinna að og mál rædd sem eru í brennidepli hverju sinni. Mikið umbótastarf er unnið á stöðinni.

Heilsugæslustöðin Sólvangi er undirmönnuð miðað við þann fjölda sem skráður er á stöðina. Það vantar a.m.k. 2 stöðugildi lækna og 1 stöðugildi hjúkrunarfræðings til að hægt sé að sinna þessum fjölda, innleiða teymisvinnu og efla þjónustu við eldri borgara. Mikið álag er í móttöku og við símsvörun. Prófessor í heimilislækningum hefur aðsetur á stöðinni. Á stöðinni er eitt stöðugildi barnasálfræðings og auglýst hefur verið eftir fullorðinssálfræðingi. Einu sinni í mánuði eru teymisfundir vegna barna með mikinn vanda sem fulltrúar frá BUGL, félagsþjónustu og skólaskrifstofu Hafnarfjarðar, ásamt læknum, skólahjúkrunarfræðingum og sálfræðingi stöðvarinnar koma að. Í febrúarmánuði 2018 var haldið HAM námskeið í samstarfi við heilsugæsluna Fjörð. Mikil þörf er fyrir túlkþjónustu þar sem mikill fjöldi fólks af erlendum uppruna sem skráð er á stöðina. Í heild má segja að mönnun sé ekki í samræmi við umfang starfsemi stöðvarinnar.

Starfsandi á stöðinni er góður, öflugur og samheldinn hópur sem vinnur saman að því að veita sem besta þjónustu þrátt fyrir mikið álag.

Húsnæðið er komið til ára sinna og þarfnast umbóta. Til stendur að taka þakið af vor/sumar 2018 og endurnýja alveg efri hæð hússins þar sem er mygla, að sögn stjórnanda. Heilsugæslan leigir húsnæði á hjúkrunarheimilinu Sólvangi fyrir mæðra- og ungbarnavernd en það getur verið bagalegt þar sem það er aðskilið frá heilsugæslunni.

Geðheilsuteymi austur

Geðheilsuteymi austur (áður Geðheilsustöð Breiðholts) hefur síðan 1. mars 2017 heyrt undir Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins en var áður samvinnuverkefni Heimaþjónustu Reykjavíkur og Þjónustumiðstöðvar Breiðholts. Geðheilsuteymið þjónustar einstaklinga 18 ára og eldri sem greindir

eru með geðsjúkdóma og þurfa á þverfaglegri aðstoð að halda. Almennur þjónustutími er alla virka daga kl. 8-20 og hægt er að hafa samband við stöðina alla virka daga kl. 8-16. Geðheilsuteymið sinnir annars stigs geðheilbrigðisþjónustu og því hugsuð fyrir einstaklinga sem þurfa meiri og sérhæfðari þjónustu en veitt er á heilsugæslustöðvum. Teymið sinnir íbúum Breiðholts, Árbæjar, Grafarvogs, Norðlingaholts og Grafarholts og þjónustan er veitt með heimavitjunum og viðtölum í húsnæði Geðheilsuteymisins. Til stendur að teymið sinni einnig íbúum Mosfellsbæjar í náinni framtíð. Búið er að stofna Geðheilsuteymi vestur og mun það taka formlega til starfa 1. september 2018.

Markmið þjónustunnar er m.a. að stuðla að og viðhalda bata, tryggja samfellu í meðferð, fækka endurinnlögnum á sjúkrahús, hvetja til sjálfshjálpar og sjálfsvirðingar og styðja einstaklinginn í að lifa innihaldsríku lífi.

Geðheilsuteymið samanstendur af einum geðlækni, geðhjúkrunarfræðingum, sjúkraliðum (þar af einn geðsjúkraliði) og sálfræðingi. Náið samstarf er við þjónustumiðstöð Breiðholts og aðrar þjónustumiðstöðvar. Helstu þjónustubættir teymisins eru þessir:

- Stuðningur og eftirfylgni vegna sjúkdóms eða útskriftar af geðdeild.
- Hvatning og stuðningur til að auka félagslega virkni og tengja við félagsleg úrræði.
- Mat á andlegu og líkamlegu ástandi, búsetu og þjónustubörf.
- Lyfjagjafir og stuðningur með lyfjainntekt.
- Hvatning og stuðningur til að sinna persónulegum þáttum hvort sem það er varðandi sjálfan sig, umhirðu nánasta umhverfis, hreyfingu, mataræði og heilsufarseftirliti (á heilsugæslustöð og/eða viðtöl hjá meðferðaraðila).
- Fræðsla og stuðningur til skjólstæðings og fjölskyldu hans.
- Ráðleggingar um hvar hægt er að fá frekari stuðning og fræðslu.

Áhersla er lögð á samhæfingu þjónustu til einstaklings og samskipti við hinar ýmsu stofnanir og þjónustuaðila sem koma að málefnum þjónustuþega.

Tekið er við umsóknum um þjónustu frá starfsmönnum velferðar- og heilbrigðisþjónustu og skulu umsóknir sendar til Geðheilsuteymisins. Eftir að beiðni berst er ákveðnum verkferlum fylgt varðandi móttöku beiðna og einnig er hægt að hringja eða senda tölvupóst og spyrjast fyrir um tilvísun og er markmiðið að svara fyrirspurnum innan 3ja sólahringa.

Þeir einstaklingar sem eru í meðferð á stöðinni eru mismunandi lengi, fer eftir því hversu veikur viðkomandi er. Þegar úttektin var gerð voru 106 einstaklingar í meðferð hjá teyminu og 36 manns á biðlista. Meðalbiðtími eftir þjónustu og meðferð hefur lengst, er allt að 4-5 mánuðir, sem er áhyggjuefni og óásættanlegt að mati stjórnenda teymisins. Leitast er við að forgangsraða á biðlistana og meta forgang faglega og fer töluverð aukavinna hjá starfsfólki í þá vinnu. Umsóknir frá LSH ganga fyrir og skekkir það biðlistann. Frá upphafi hefur verið unnið í teymi og samvinna starfsfólks er góð. Á hverjum morgni eru stuttir fundir þar sem farið er yfir stöðuna. Gott skipulag er í verkferlum, allir skriflegir og endurskoðaðir reglulega.

Geðheilsuteymi austur leggur áherslu á að veita þjónustu samkvæmt viðurkenndri þekkingu og starfar eftir batahugmyndafræði (e. recovery model). Sú hugmyndafræði beinist að því að leiðbeina einstaklingum að vinna með tilfinningar sínar og aðstæður. Ávallt er reynt að mæta þeim á

jafnréttisgrundvelli ásamt því að hafa virðingu og viðurkenningu að leiðarljósi. Við þjónustulok er haft samband við þann aðila sem óskaði eftir þjónustu Geðheilsuteymisins og honum gerð grein fyrir stöðu mála hjá viðkomandi einstaklingi/fjölskyldu.

Teymið hefur í samvinnu við teymisstjóra Geðheilsuteymis vestur unnið að endurskoðun verklagsreglna og verkferla til að skýra og samræma vinnulag í Geðheilsuteyimum Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

Geðheilsuteymi austur sinnir samþættri geð- og félagslegri þjónustu og hefur mikið og gott samstarf við geðsvið LSH, heilsugæslu, félagsþjónustu og þjónustumiðstöð. Reynsla af starfsemi Geðheilsuteymisins hefur sýnt fram á mikilvægi samstarfs félagsþjónustu og heilbrigðiskerfis. Eftir að teymið tók til starfa hefur innlögnum á geðdeild LSH sem og legudögum fækkað umtalsvert.

Mönnun Geðheilsuteymisins er of lítil miðað við umfang starfseminnar, aðeins 6,6 stöðugildi alls. Það er mat stjórnenda teymisins að það þurfi 3-4 stöðugildi í viðbót ef vel á að vera. Í skýrslu samráðshóps um stofnun geðheilsuteyma, september 2017, kemur fram að fjöldi stöðugilda fyrir Geðheilsuteymi þurfi að vera 10 stöðugildi. Þess má geta að nú er enginn ritari starfandi í teyminu og sinnir teymisstjóri ritarastörfum til viðbótar við sitt starf. Það er skoðun teymisstjóra og yfirlæknis að hægt væri að tæma biðlistann ef mönnun væri fullnægjandi.

Í teyminu starfar hópur fagfólks sem vinnur saman að því að veita faglega og góða þjónustu þrátt fyrir mikið álag og erfiðar aðstæður. Undanfarna mánuði hefur þó verið töluverð óánægja meðal starfsfólks vegna flutnings teymisins í annað húsnæði sem tilheyrir heilsugæslu Grafarvogs. Það húsnæði er of lítið og hamlandi fyrir starfsemina þar sem ekki er hægt að bæta við einum einasta starfsmanni í viðbót vegna þrengsla. Þetta hefur bæði haft slæm áhrif á starfsandann og ekki síður á þá sem þurfa að nýta sér þjónustuna. Þjónustuþegar teymisins eru í flestum tilfellum mikið veikt fólk sem á ekki allt gott með að ferðast með tveimur strætisvögnum til að komast á staðinn. Enda hefur orðið brottfall í komum sjúklinga úr Breiðholti eftir flutninginn. Við núverandi aðstæður hefur teymið ekki bolmagn til að sinna íbúum Mosfellsbæjar.

Ytri aðstæður starfseminnar eru slæmar; töluvert er um námskeiðahald í tengslum við meðferðavinnu skjólstæðinga og hefur aðstaða til þess versnað vegna húsnæðisvanda, að sögn stjórnenda.

Göngudeild sóttvarna

Meginhlutverk Göngudeildar sóttvarna er að sinna berklavörnum, ferðamannaheilsuvernd og heilbrigðisskoðun innflytjenda frá löndum utan Evrópska efnahagssvæðisins. Einnig eru gefin út heilbrigðisvottorð þeim til handa sem sækja um atvinnu- og dvalarleyfi á Íslandi en fyrir útgáfu vottorðs þarf að fara fram heilbrigðisskoðun í samræmi við ákvæði sóttvarnarlaga nr. 19/1997 og reglugerðar nr. 131/1999.

Göngudeildin er opin alla virka daga kl. 8-12 og kl. 12:45-16 og sinnir m.a. heilbrigðisskoðunum innflytjenda, um það bil 1200 manns á ári. Hvorki liggja fyrir upplýsingar um fjölda þeirra sem eru bólusettir né þeirra hælisleitenda sem fá heilbrigðisþjónustu á göngudeildinni.

Áherslur berklavarna eru að greina og meðhöndla tilfelli þar sem grunur um berkla hefur komið upp, kanna smitferli og beita varnandi meðferð þar sem á við. Einnig er deildin í alþjóðlegum samskiptum er tengjast berklaskrá.

Göngudeild sóttvorna virkar í raun sem heilsugæslustöð fyrir innflytjendur, hælisleitendur og flóttamenn og veitir lágmarksheilbrigðisþjónustu. Yfirlæknir er í fullu starfi, 50% í stjórnun og 50% í klíník, annar læknir er í 40% starfi. Hjúkrunarfræðingur sem er í fullu starfi tekur á móti öllum hælisleitendum, verkefnisstjóri í 30% starfi, einn heilsugæsluritari og einn móttökuritari. Sálfræðingar eru í verktakavinnu og leitast er við að hælisleitendur með áfallastreituröskun fái sálfræðiaðstoð.

Ákveðið vandamál er varðandi innflytjendur/hælisleitendur sem koma með gervikennitölur, sumir hafa jafnvel fengið kennitölur á fleiri en einum stað og gögn um þær heimsóknir koma þá ekki fram. Þá er erfiðleikum háð að fylgjast með hvort viðkomandi hefur verið bólusettur þar sem bólusetningargrunnurinn sýnir ekki gervikennitölur.

Eðli málsins samkvæmt eru þjónustupegar deildarinnar viðkvæmur hópur sem þarf mun meiri stuðning en hægt er að veita. Heilsugæslustöðvar eru stundum ekki tilbúnar að taka á móti þessum hópi. Þá vantar einnig geðheilbrigðisþjónustu fyrir þennan hóp. Fram kom í viðtölum við starfsfólk deildarinnar að kerfið er mjög þungt í vöfum þegar kemur að þjónustu við flóttamenn og hælisleitendur.

Heimahjúkrun Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins í Hafnarfirði, Garðabæ og Kópavogi

Heimahjúkrun Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sér um heimahjúkrun fyrir íbúa í Hafnarfirði, Garðabæ og Kópavogi. Alls njóta um 650 einstaklingar á aldrinum 19-105 ára heimahjúkrunar á svæðinu, að langmestum hluta er um aldraða einstaklinga að ræða.

Samskipti við framkvæmdastjórn heilsugæslunnar eru lítil að öðru leyti en því að framkvæmdastjóri hjúkrunar vinnur með svæðisstjóra og er það mikill stuðningur.

Hjúkrunarfræðingar, sjúkraliðar og félagsliðar annast heimahjúkrun í samvinnu við heimilislækna, starfsfólk sjúkrastofnana og aðila sem koma að málefnum aldraðra og fatlaðra í þessum þremur bæjarfélögum, ættingja og fleiri aðila. Þjónustan er veitt alla daga frá kl. 8-23. Næturþjónusta er í samstarfi við Heimaþjónustu Reykjavíkur, eingöngu samkvæmt umsóknum frá Heimahjúkrun heilsugæslunnar.

Hjúkrunarfræðingar Heimahjúkrunar heilsugæslunnar taka við beiðnum um heimahjúkrun, bæði munnlegum og skriflegum. Ef unnt er að verða við beiðninni kemur hjúkrunarfræðingur í vitjun, metur hjúkrunarþörf og skipuleggur þjónustuna í samvinnu við einstaklinginn og fjölskyldu hans.

Hjá Heimahjúkrun er unnið í þverfaglegum teyimum þar sem oftast vinna tveir hjúkrunarfræðingar og þrír sjúkraliðar saman í teymi og eru teymin orðin tíu talsins. Aðgengi að þjónustu Heimahjúkrunar er misjafnt, það geta liðið 3-5 dagar frá því að fólk útskrifast frá Landspítalanum þar til það fær þjónustu. Leitast er við að láta ekki líða meira en þrjá sólarhringa þar til fólk fær heimahjúkrun. Yfirleitt er ekki biðlisti á daginn en alltaf biðlisti á kvöldin og um helgar. Fyrir kemur að útskrift af LSH frestast ef heimaþjónusta er ekki fyrir hendi á þeim tíma sem útskrift er áætluð.

Tími í hverja vitjun er mjög lítil og það eru mikil hlaup. Miðað er við að á sex tíma vakt séu ætlaðir fjórir tímar í vitjanir og afgangur í akstur og skráningu. Ef um mikinn akstur er að ræða geta vitjanir dottið niður í 16-17 mínútur sem er alltof stuttur tími. Notendur þjónustunnar eru sífellt veikari og stærsti hluti aldraðra eru heilabílaðir með læsta lyfjaskápa. Svæðisstjóri talar um að vandamál sé hversu skilin milli félagslegrar þjónustu og heimahjúkrunar eru óljós og því hafa verið sett ákveðin mörk þjónustunnar og miðað við sértækar hjúkrunarþarfir, t.d. er böðun og aðstoð við að klæða sig ekki skilgreint sem hjúkrun.

Mönnun er í samræmi við þá fjármuni sem þau hafa til að sinna þjónustunni, flestir hjúkrunarfræðingar og sjúkraliðar eru í 80% starfi en teymisstjórar eru í 100% starfi. Heimahjúkrun sárvantar sálfræðing og/eða geðhjúkrunarfræðing til að vinna með þeim. Vaxandi vandi, svo sem hjá gömlu fólki er kvíði og einmanaleiki. Auglýst hefur verið eftir starfsfólki en að sögn stjórnanda heimahjúkrunar hafa lítil viðbrögð verið.

Teymisfundir heimahjúkrunar eru haldnir á allflestum heilsugæslustöðvum á morgnana frá kl. 9:30-10. Þetta er gert í því skyni að viðhalda tengslum við stöðvarnar en margir voru óánægðir þegar heimahjúkrun var tekin út af stöðvunum. Heimilislæknar viðkomandi íbúa sinna þeim og stundum getur verið mikið mál að ná í lækni á viðkomandi heilsugæslustöð. Vonir eru bundnar við að ástandið batni þegar verkefnið um heilsuvernd aldraðra fer af stað.

Hjá Heimahjúkrun hefur verið unnin ákveðin vinna varðandi verklagsreglur og hefur verið litið til Heimþjónustu Reykjavíkur hvað það varðar. Heimahjúkrun heilsugæslunnar hefur ekki aðgang að gæðahandbók LSH, né gæðahandbók Heimþjónustu Reykjavíkur, en áhugi á því er fyrir hendi.

Starfsandi er nokkuð góður og ákveðið jafnvægi komið á starfsemina eftir töluverða byrjunarörðugleika.

Húsnæðið er mjög gott og hentar vel fyrir starfsemina, fyrir utan bílastæðavandamál. Heimahjúkrun er með 44 bíla á sínum snærum auk einkabíla starfsfólks. Núningur milli húseigenda og starfsmanna heimahjúkrunar hefur verið vegna þessa og jafnvel gengið svo langt að Heimahjúkrun var hótad uppsögn húsnæðisins. Unnið er að lausn málsins, s.s. með því að leyfa fólki að fara heim á bílunum.

Þroska- og hegðunarstöð

Þroska- og hegðunarstöð (PHS) varð formlega til sem sérstök starfseining innan Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins við skipulagsbreytingar þegar Miðstöð heilsuverndar barna var lögð niður árið 2009. Almennur þjónustutími er alla virka daga kl. 8-12 og kl. 12:45-16. Þverfaglegur starfshópur PHS veitir annars stigs þjónustu vegna barna sem glíma við miðlungspungan vanda eða raskanir í taugaþroska, hegðun, líðan eða samskiptum. Sinnt er greiningu, ráðgjöf, hóp- og lyfjameðferð, þróunarstarfi og rannsóknum vegna frávika og raskana hjá börnum. Markmið þjónustunnar er að efla lífsgæði og framtíðarhorfur barna, draga úr hamlandi áhrifum hvers kyns frávika í þroska og hegðun og vinna gegn þróun alvarlegri vanda.

Helstu þjónustupættir Þroska- og hegðunarstöðvar eru:

- Frumgreining þroska- og hegðunarfrávika ungra barna sem ekki eru komin í leikskóla.

- Nánari greining athyglisbrests, ofvirkni, kvíða, tilfinningavanda, einhverfurófs og skyldra raskana hjá börnum frá 5-6 ára aldri.
- Ráðgjöf, fræðsla og meðferð.
- Þróunarvinna við gerð og dreifingu fræðslu- og ráðgjafarefnis.
- Eftirfylgd í þjónustuúrræði.
- Námskeið sem fela í sér færniþjálfun/hópmeðferð sem byggð er á hugrænni atferlismeðferð fyrir foreldra og börn með mismunandi raskanir.
- Sérhæfð fræðslu- og færniþjálfunarnámskeið fyrir fagfólk um greiningar- og meðferðarúrræði vegna barna.
- Þjálfun og handleiðsla nema og rannsóknir.

Öll þjónusta stöðvarinnar er notendum að kostnaðarlausu, að undanskildum færniþjálfunarnámskeiðum en þar er þátttökugjöldum haldið í lágmarki.

PHS veitir greiningar- og stuðningsþjónustu á landsvísu en stöðin hefur hvorki mannskap eða fjármagn til þess að sinna nauðsynlegum vettvangsferðum út á land. Foreldrar og börn af landsbyggðinni þurfa því að ferðast til Reykjavíkur til að sækja þessa þjónustu. Hópmeðferðarnámskeið nýtast aðeins þeim sem búa á eða nálægt höfuðborgarsvæðinu. Stöðin hefur vaxið mikið og hóparnir sem fá þjónustu á stöðinni eru sífellt stærri. Stjórnendum stöðvarinnar finnst ekki liggja ljóst fyrir hvar í stjórnkerfinu stöðin á helst heima og hafa efasemdir um að núverandi fyrirkomulag, þ.e. að vera ein eining innan Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins, sé það besta.

Tekið er við beiðnum um greiningu frá fagfólki ásamt skriflegu leyfi frá foreldrum, sjá nánar: <https://www.heilsugaeslan.is/onnur-thjonusta/throskaoghegdunarstod/greiningarthjonusta/>

Biðlisti eftir þjónustu er mjög langur sem er áhyggjuefni stjórnenda stöðvarinnar, þegar úttektin er gerð eru ríflega 200 börn á biðlista. Þau sem bíða lengst bíða í ár, börn sem eru í forgangi um þjónustu þurfa að bíða í 4-6 mánuði. Þau börn sem bíða lengst hafa líka beðið lengi eftir úrræðum í skólanum. Flest börn fá þó einhverja þjónustu meðan beðið er. Leitast er við að forgangsraða á biðlistana og meta forgang faglega og fer töluverð vinna hjá starfsfólki í það. Sömuleiðis þarf mikið að svara fyrirspurnum um stöðu einstakra barna á biðlista og bregðast við beiðnum um forgang vegna versnandi stöðu barna á biðtíma.

Frá upphafi hefur verið unnið samkvæmt straumlínustjórnun á Proska- og hegðunarstöð og samvinna starfsfólks er góð. Gott skipulag er í verkferlum, allir skriflegir og endurskoðaðir reglulega. Ákveðnum verkferlum er fylgt varðandi móttöku beiðna og markmiðið er að svara öllum beiðnum innan 2ja vikna. Hver og einn málastjóri er með sína tímalínu og gátlista og góð yfirsýn er um hvert mál. Hægt er að hringja á stöðina og spyrjast fyrir um tilvísun og er erindinu annað hvort vísað til inntökustjóra eða sálfræðings sem hringir til baka. Stöðinni berast margir tölvupóstar sem ritarar taka á móti og raða í forgangsröð. Allt skipulag er í mjög góðu horfi.

Í greiningarvinnu og öðru starfi stöðvarinnar er stuðst við klínískar leiðbeiningar Embættis landlæknis og/eða National Institute for Health and Care Excellence (NICE). Lyf eru aldrei fyrsta val í meðferð þeirra og ekki er mælt með lyfjameðferð hjá börnum undir grunnskólaaldri. Tilvísanir á stöðina koma aðallega frá skólasálfræðingum. PHS er í faglegu samstarfi við mennta- félags- og heilbrigðisþjónustu

víðsvegar um landið, Greiningarstöð og BUGL. Börn eru útskrifuð frá þeim til sérfræðipjónustu skóla, heilsugæslunnar og annarra fagaðila eftir þörfum.

Stöðin er undirmönnuð, sérstaklega vantar lækna en af 2,3 stöðugildum lækna við stöðina eru aðeins 1,3 mönnuð tveimur læknum. Vegna undirmönnunar er ekki hægt að sinna einstaklingsmeðferð sem þó ætti að vera hlutverk ítarþjónustu á 2. stigi en töluvert framboð er af hópmeðferðum. Miðað við núverandi starfsemi vantar lækni í 100% starf og fjölga þyrfti félagsráðgjöfum og sálfræðingum. Starfsandi á stöðinni er góður, þar er samheldinn hópur fagfólks sem vinnur saman að því að veita faglega og góða þjónustu þrátt fyrir mjög mikið álag. Lögð er áhersla á að taka vel á móti nýju starfsfólki og vel er haldið utan um handleiðslu starfsfólksins.

Húsnæðið er að mörgu leyti gott, fallega innréttað og var hannað í samráði við starfsfólk á sínum tíma. Þrátt fyrir það eru töluverðir ágallar, þrengsli þar sem starfsemi stöðvarinnar hefur aukist gríðarlega frá því hún var sett á stofn. Þá eru loftgæði léleg í húsnæðinu og starfsfólk kvartar yfir hljóðbærni, mjög hljóðbært á milli herbergja sem er ekki ásættanlegt miðað við þá greiningarvinnu og meðferð sem þar fer fram.