

Skýrsla vegna eftirfylgni úttektar á heilsugæslu Heilbrigðisstofnunar Suðurnesja

Embætti landlæknis gerði í apríl-maí 2017 hlutaúttekt á starfsemi og þjónustu heilsugæslu Heilbrigðisstofnunar Suðurnesja (HSS).

Ábendingar Embættis landlæknis að lokinni úttekt

- Skýra hlutverk starfsemi heilsugæslu HSS.
- Fylgjast með þjónustu og skilvirkni heilsugæslunnar.
- Skilgreina gæðavísa.
- Innleiða þverfaglega teymisvinnu.
- Ráða bót á mönnun lækna.
- Ráða bót á mönnun hjúkrunarfræðinga.
- Ráða bót á mönnun sérfræðinga í geðteymi og meðferðarteymi barna.

Eftirfylgd úttektar

Fljótlega eftir að skýrsla úttektar Embættis landlæknis barst stjórnendum HSS var boðað til fundar með starfsmönnum stofnunarinnar þar sem farið var yfir skýrslu úttektarinnar. Þá bauð HSS fulltrúum sveitarfélaga á starfssvæði stofnunarinnar til fundar um skýrsluna.

Vegna eftirfylgni úttektar bað Embætti landlæknis um greinargerð frá stjórnendum HSS, fyrst haustið 2017 varðandi það hvernig fyrrnefndum ábendingum hefði verið fylgt eftir. Stjórnendur stofnunarinnar báðu um frest þar til í byrjun árs 2018 og barst áfangaskýrsla í janúar 2018. Í skýrslunni kom fram að ýmsar úrbætur voru fyrirhugaðar en lítið hafði verið um framkvæmdir og gaf embættið því aftur frest til að skila greinargerð um framvindu þeirrar vinnu. Þann 7. september 2018 barst embættinu greinargerð frá stjórnendum HSS og þar kom enn fram að lítið hafði verið gert varðandi ábendingar en ýmislegt á döfinni.

Í kjölfarið var ákveðið að fulltrúar frá embættinu funduðu með stjórnendum HSS og var sá fundur haldinn á stofnuninni þann 14. nóvember 2018.

Niðurstöður eftirfylgdar

- **Skýra hlutverk starfsemi heilsugæslu HSS**

Verkefnið er ekki hafið en að sögn stjórnenda er verið að vinna að því að fá ráðgjöf varðandi það. Stjórnendur heilsugæslustöðvarinnar vöktu í upphafi fundar athygli á mikilli fjölgun íbúa á Suðurnesjum og þeirri staðreynd að margir íbúanna væru af erlendum uppruna sem krefðist mikillar og oft flókinnar

úrvinnslu. Meðal annars vegna þessa hefur að mati stjórnenda ekki verið unnt að hefja vinnu við umbótastarf á stöðinni. Önnur stór verkefni höfðu haft forgang (s.s. persónuverndarlöggjöf og jafnlaunavottun). Stjórnendum sjálfum er ekki fullkomlega ljóst hvað HSS sem stofnun á að gera, þ.e. hvaða þjónustu hún á að veita og kölluðu eftir skýrari skilaboðum frá heilbrigðisyfirvöldum um verkaskiptingu heilbrigðisstofnana.

- **Fylgjast með þjónustu og skilvirkni heilsugæslunnar**

Gerður hefur verið samningur við Capacent um uppsetningu og þróun stjórnendahugbúnaðar (Qlik Sense) til úrvinnslu upplýsinga úr þeim kerfum sem notuð eru á HSS vegna notendabjónustu, starfsmanna og fjármála. Stjórnendur geta nú nálgast upplýsingar á mun auðveldari hátt og fengið þannig yfirgripsmikla mynd af t.d. starfsemistölum, mannahaldi og álagi.

Í tengslum við ábendingu varðandi þjónustu og skilvirkni heilsugæslunnar var framkvæmd þjónustukönnun haustið 2018 á þjónustusvæði HSS. Capacent var falið að hafa umsjón með hönnun könnunarinnar og framsetningu niðustaðna. Könnunin var lögð fyrir einstaklinga á aldrinum 18-75 ára sem valdir voru með slembiúrtaki og einungis þeir sem höfðu nýtt sér þjónustu HSS á síðustu 12 mánuðum voru beðnir um að meta hana (5 punkta kvarði, frá „mjög góð“ til „mjög slæm“). Heildarfjöldi svara var 834 en svarað var 18 mismunandi matsspurningum um stofnunina og þjónustuþætti hennar. Í framsetningu á matsspurningum voru niðurstöðum gerð skil með litasamsetningu og einkunnum; grænn gefur til kynna 4-5 í einkunn, gulur 3-3,99 og rauður litur lægri en 3 í einkunn.

Spurt var út í notkun á meginþjónustuþáttum og deildum sem viðkomandi hafði nýtt sér. Einnig voru sérstakar spurningar lagðar fyrir vegna ákveðinna þjónustuþátta ef viðkomandi hafði verið aðstandandi notanda þjónustu á HSS. Þeir þjónustuþættir sem mat var lagt á voru:

- Læknar á heilsugæslu á dagvinnutíma
- Hjúkrunarfræðingar í hjúkrunarmóttöku á heilsugæslu á dagvinnutíma
- Læknavaktin (móttaka lækna utan dagvinnutíma)
- Sérfræðilæknamóttaka (t.d. barna-, kvensjúkdóma- og meltingarlæknar)
- Ungbarnavernd
- Ljósmeðræðing (mæðrævernd og fæðingabjónusta)
- Sykursýkismóttaka
- Rannsóknir (blóð- og þvagrannsóknir)
- Röntgenmyndataka

Einnig var spurt út í dvöl á sjúkra-, hvíldar-, endurhæfingar- og dagdeildum HSS og notendur þjónustu beðnir um að meta þær. Þá voru svaðendur einnig beðnir um mat á slysa- og bráðamóttöku, heimahjúkrun, sálfélagslegri þjónustu, skólaheilsugæslu og hjúkrunardeild HSS í Víðihlíð sem notendur þjónustunnar og/eða aðstandendur.

Heildaránægja með stofnunina mældist með þessum hætti með skor upp á 2,57 sem verður að teljast óásættanleg heildareinkunn. Athygli vakti að svaðendur mátu stofnunina í heild á neikvæðari hátt en þegar spurt var um einstaka þjónustuþætti og má leiða getum að því að um ákveðinn ímyndarvanda sé að ræða.

Þeir þættir sem skorðu hæst, með skor yfir 4, voru ungbarnavernd, sykursýkismóttaka, ljósmæðravakt, hjúkrunarmóttaka heilsugæslunnar, móttaka hjá sérfræðilæknum, rannsóknir og heimahjúkrun. Í opnum svörum höfðu margir orð á því að við stöðina starfaði gott starfsfólk sem gerði sitt besta við erfiðar aðstæður.

Læknavaktin skoraði áberandi lægst og er eini þjónustubátturinn sem fékk skor undir þremur (2,86) og er það áhyggjuefni.

Fram kom í könnunninni að þeir þjónustubættir sem minna voru notaðir voru metnir jákvæðari en þeir sem mest voru nýttir, s.s. slysa- og bráðamóttaka, læknavakt og læknamóttaka heilsugæslunnar. Það gefur til kynna að þar sé álagið of mikið, biðtími of langur og mannekla. Læknavaktin fékk flestar ábendingarnar af stökum þjónustuúrræðum eða 137. Meðal þess sem algengast var að finna í ábendingum varðaði upplifun fólks á þjónustu læknavaktar; að um færibandavinnu væri að ræða í miklum flýti, biðstofan of lítil og allt of margt fólk biði og lækna á vaktinni væru oft á tíðum reynslulitlir.

Þá vakti athygli að tæplega 2/3 svarenda sögðust nýta sér þjónustu annars staðar en á HSS og nefndu flestir langan biðtíma sem helstu ástæðu fyrir þjónustuleit utan svæðis.

- **Skilgreina gæðavísa**

Hvað varðar þessa ábendingu kom fram hjá framkvæmdastjóra hjúkrunar að gæðamálum á heilsugæslustöðinni væri ábótavant og að efla þyrfti vinnu við margt er varðaði gæðamál. Að sögn stjórnenda er ekki mannskapur til að fara í gæðavinnu, alltaf verið að bjarga málum frá degi til dags og enginn tími til annars. Þó er búið að gera þjónustukönnun á stofnuninni eins og áður hefur komið fram og fyrirhugað er að gera starfsmannaánægjukönnun í byrjun árs 2019.

- **Innleiða þverfaglega teymisvinnu**

Að sögn stjórnenda er vilji til að auka þverfaglega teymisvinnu en vegna skorts á hjúkrunarfræðingum hefur ekki verið hægt að styrkja eða auka teymisvinnu.

- **Ráða bót á mönnun lækna og hjúkrunarfræðinga**

Fram kom að mjög erfitt hefur verið að manna stöður lækna og hjúkrunarfræðinga við stöðina. Auglýstar voru þrjár stöður heimilislækna án árangurs. Þó hefur tekist að ráða tvo lækna, þar af er annar sérfræðingur í heimilislækningum, til eins árs frá og með 1. okt. 2018. Bæði vantar unglækna og sérfræðinga á stöðina og áfram verður leitað allra leiða til að styrkja læknamönnun. Á fundinum kom fram mikil óánægja innan stjórnar HSS með seinagang mats- og hæfisnefndar um starfsnám til að öðlast almennt lækningaleyfi og um sérnám í læknisfræði. Sú nefnd sér um að meta hvort HSS sé áfram hæf sem kennslustofnun í heimilislækningum.

Mjög erfitt hefur verið að manna stöður hjúkrunarfræðinga við HSS og hefur m.a. verið viðvarandi skortur í heimahjúkrun og skólaheilsugæslu. Mönnun hjúkrunarfræðinga í skólaheilsugæslu er of lítil sem getur haft óafturkræf áhrif á heilsu barna og fjölskyldna þeirra þar sem ekki er unnt að sinna forvörnum,

geðrækt og snemmtækri íhlutun eins og æskilegt er. Allar lausar stöður hjúkrunarfræðinga hafa verið auglýstar en án árangurs.

- **Ráða bót á mönnun sérfræðinga í geðteymi og meðferðarteymi barna**

Hvað varðar mönnun sérfræðinga í geðteymi þá hefur verið ráðinn yfirsálfræðingur við stöðina sem er teymisstjóri. Gott samstarf er við Björgina - Geðræktarmiðstöð Suðurnesja, félagsþjónustuna og barnavernd. Geðlæknir kemur reglulega á stöðina og góð samvinna er við geðsvið Landspítala. Meðferðarteymi barna er í góðu samstarfi við meðgöngu- og ung- og smábarnavernd, skólahjúkrunarfræðinga og BUGL. Biðlisti er enn fyrir hendi en reynt að forgangsraða verkefnum. Stjórnendur lýstu þó yfir áhyggjum af mikilli starfsmannaveltu sálfræðinga sem stoppa stutt við á stofnuninni.

MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS

Ekki hefur verið tekið tillit til ábendinga Embættis landlæknis nema að mjög litlu leyti og ekki verið unnin umbótavinna í kjölfar úttektarinnar. Að sögn stjórnenda HSS er ráðgert að unnið verði að umbótum og þeim lokið á næsta ári. Ítrekað kom fram á fyrrnefndum fundi að vinnuálag væri allt of mikið bæði vegna manneklu, fjölgunar íbúa og samsetningar þeirra á svæðinu. Sífelld væri verið að bjarga málum frá degi til dags og hvorki orka né mannskapur væri fyrir hendi til að vinna að umbótaverkefnum. Þá var stjórnendum tíðrætt um að húsnæðið hamlaði þjónustunni og þess vegna væri varla hægt að bæta við starfsfólki.

Ljóst er að lyfta þarf grettistaki í uppbyggingarstarfi og ímyndarvinnu við heilsugæslu HSS og hvetur Embætti landlæknis til að allra leiða verði leitað til að finna róttækar lausnir á vanda stofnunarinnar. Niðurstöður þjónustukönnunar gefa til kynna að verulegra umbóta er þörf varðandi ákveðna þjónustuþætti og þar þarf sérstaklega að huga að stjórnun, stefnumótun, skipulagi og uppbyggingu.

Embætti landlæknis mun áfram fylgjast með framvindu mála á heilsugæslu HSS.