



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

TALNABRUNNUR

Fréttabréf landlæknis um heilbrigðistölfraði

5. árg. 3. tölublað. Mars 2011.

EFNI:

bls.
Kvartanir til
landlæknis árið 2010 1

bls.
RAI-gæðavísar
á hjúkrunarheimilum 2

Ritstjórn

Lilja Sigrún Jónsdóttir
sviðsstjóri, ábm.
Anna Björg Aradóttir
Svanhildur Þorsteinsdóttir

Ritstjóri
Jónína M. Guðnadóttir

LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ HEILBRIGÐISTÖLFRAÐISVIÐ

Austurströnd 5
170 Seltjarnarnes
Sími: 510 1900
Bréfasími: 510 1919

Netfang: mottaka@landlaeknir.is
Veffang: www.landlaeknir.is

Heimilt er að nota efni þessa fréttabréfs, sé heimildir getið.

KVARTANIR TIL LANDLÆKNIS ÁRIÐ 2010

Landlæknisembættinu bárust alls 252 kvartanir árið 2010, en árið á undan voru þær 237. Umkvörtunarefnið voru af margvíslegum toga, allt frá hnökrum í samskiptum til alvarlegra mistaka. Hafa ber í huga að einungis þær kvartanir sem leiða til athugunar af hálfu embættisins eru skrásettar sem slíkar, en önnur erindi, sem hægt er að leysa gegnum síma eða með leiðbeiningum um hvert skuli snúa sér varðandi álitamál, eru að jafnaði ekki skráð.

Tafla 1 Kvartanir og kærur 2010 eftir tilefni

	Fjöldi
Röng meðferð	37
Ófullnægjandi meðferð	40
Aðgengi að heilbrigðisþjónustu	13
Sjúkraskrá	23
Samskiptaörðugleikar milli heilbrigðisstarfsmanns og sjúklings	13
Áfengis- eða lyfjanotkun heilbrigðisstarfsmanns	0
Læknisvottorð	18
Ófullnægjandi eftirlit	9
Röng greining	26
Trúnaðarbrot	7
Ófullnægjandi upplýsingar	3
Samskiptaörðugleikar heilbrigðisstarfsfólks	1
Óljóst tilefni	2
Órókstuddar kvartanir	2
Örorkumat	1
Heilbrigðisstarfsm. fer út fyrir verksvið sitt	0
Skottulækningar	2
Önnur atriði	55
Samtals	252

Tilefni kvartana

Algengasta umkvörtunarefnið árið 2010 var röng eða ófullnægjandi meðferð líkt og verið hefur undanfarin ár (sjá töflu 1).

Tafla 2 Helstu svið sem kvartað var yfir árið 2010, óháð starfsgrein og stofnun

	Fjöldi
Heimilislækningar	45
Geðlækningar	13
Bæklunarskurðlækningar	14
Skurðlækningar og undirgreinar þeirra	16
Lyflækningar og undirgreinar þeirra	28
Öldrunarlækningar og hjúkrun	5
Bráða- og slysalækningar	35
Kvensjúkdómar, meðganga og fæðing	16
Tannlækningar	6
Háls-, nef- og eyrnalækningar	0
Svæfing og gjörgæsla	1
Augnlækningar	2
Barnalækningar	2
Húð- og kynsjúkdómar	5
Aðrar sérgreinar	1
Á ekki við / annað	63
Samtals	252

Kvartanir eftir sérgreinum, jafnt vegna tilvika á stofnunum, einkastofum eða annars staðar, voru flestar í tengslum við heimilislækningar (45), enda eru flest samskipti í heilbrigðisþjónustu við heimilislækna. Næstflestar kvartanir beindust að bráða- og slysalækningum (35), en þar á eftir komu kvartanir vegna lyflækninga (28), skurðlækninga (16) og kvenlækninga (16) (sjá töflu 2).

Ef aðeins er litið á kvartanir á hendur Landspítala beindust þær fyrst og fremst að stóru klínísku deildunum, þ.e. bráða- og slysalækningadeild (23), skurðlækningadeild (14), lyflækningadeild (12), geðdeild (9) og kvennadeild (5).

(Framhald bls. 2)

*Flestar kvartanir
árið 2010
beindust að
heimilislækningum,
bráða- og
slysalækningum
og lyflækningum.*

Niðurstöður og aðgerðir

Um miðjan mars 2011 hafði fengist niðurstaða í 176 (70%) málum, en 19 (8%) málum frá 2009 var þá enn ólokið. Af þessum 176 málum voru 26 (15%) kvartanir staðfestar að hluta eða öllu leyti.

Þegar mál hefur fengið meðferð hjá Landlæknisembættinu fer fram mat á því hvort ástæða sé til aðgerða af hálfu embættisins. Svipting starfsleyfis er alvarlegasta aðgerðin sem embættið beitir en einnig veitir Landlæknisembættið heilbrigðisstarfsmanni lögformlega áminningu eða aðfinnslu ef tilefni er til. Ábending

um það sem betur mætti fara er vægasta aðgerðin.

Árið 2010 var einn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi og einum var veitt lögformleg áminning. Aðfinnslur frá Landlæknisembættinu voru 3 og ábending var úrskurðuð í 21 tilviki. Í 134 (76%) málum þótti ekki ástæða til neinnar aðgerðar.

Sjá meira [talnaefni um kvartanir 2010](#) á vef Landlæknisembættisins.

Kristján Oddsson

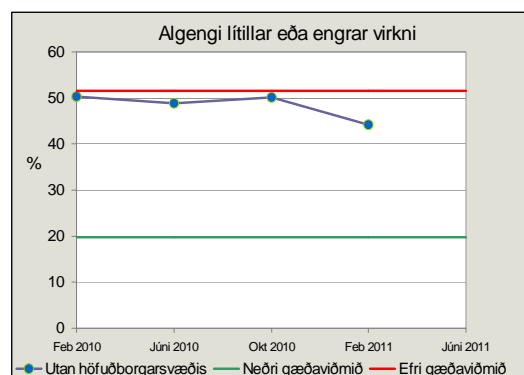
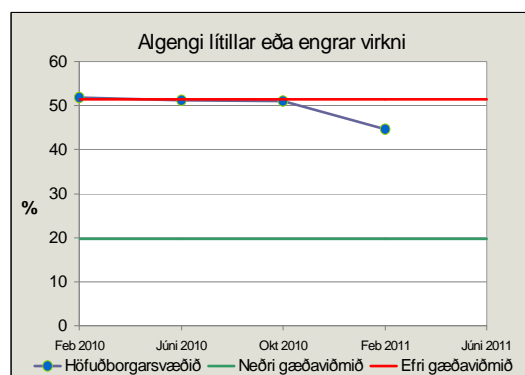
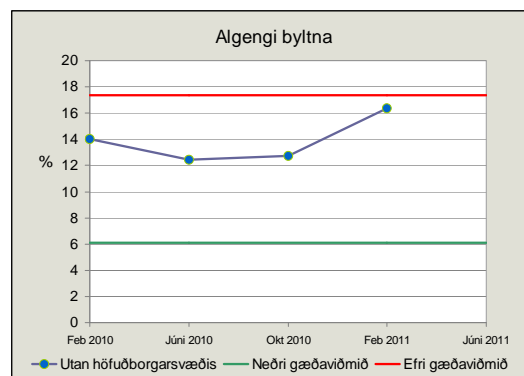
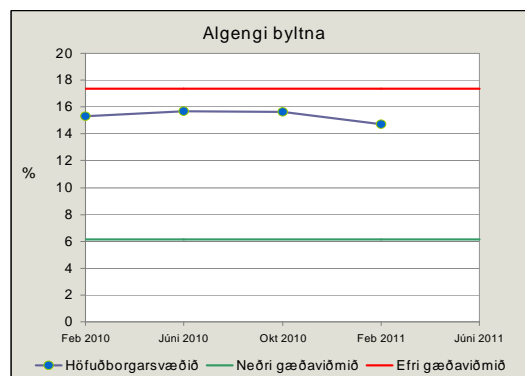
RAI-GÆÐAVÍSAR Á HJÚKRUNARHEIMILUM

Svonefndir RAI-gæðavísar eru notaðir til að meta hversu góð þjónusta er veitt á hjúkrunarheimilum, varpa ljósi á það sem vel er gert og grípa til ráðstafana þar sem umbóta er þörf. Landlæknisembættið hefur stuðst við þessa gæðavísa í eftirliti frá því að RAI-mat var tekið í notkun hér á landi og

hvað stjórnendur til að nota þá í innra eftirliti sínu. Heilsufar og hjúkrunarþörf íbúa sem dvelja í hjúkrunarrýmum er metin með hjálp RAI-mælitækisins þrisvar á ári.

Landlæknisembættið hefur nýlega tekið saman niðurstöður gæðavísa úr RAI-mati fyrir árið 2010 og febrúar 2011 og tekið

*Byltum á
hjúkrunarheimilum
hefur heldur fækkað
að meðaltali á
höfuðborgarsvæðinu
en fjölgað á
landsbyggðinni
skv. nýjustu
RAI-gæðavísunum.*



Meðfylgjandi myndir sýna niðurstöður gæðavísa „Algengi byltna“ og „Algengi lítillar eða enngar virkni“. Hvað byltur varðar hafa meðaltalstölur heldur lækkað á höfuðborgarsvæðinu en hækkað utan þess. Virkni virðist vera að aukast samkvæmt meðaltalinu á báðum svæðunum.

RAI-mat byggir á ákveðinni aðferðafræði sem notuð er til að meta hjúkrunarþarfir og heilsufar íbúa á öldrunarstofnunum.

Hafa þarf í huga að RAI-gæðavísar eru ávallt vísbendingar um hvernig meðferð og umönnun er á hjúkrunarheimilum en ekki algildur sannleikur. Því þarf ætíð að meta hvert tilvik fyrir sig.

saman meðaltal fyrir hjúkrunarheimili á höfuðborgarsvæðinu annars vegar og utan þess hins vegar.

Í athugunum vegna gæðavísanna er notast við íslensk gæðaviðmið sem þróuð voru í hópi sérfræðinga undir stjórn Ingibjargar Hjaltadóttur hjúkrunarfræðings á síðastliðnu ári. Sett voru fram tvö töluleg viðmið fyrir 20 gæðavísar þar sem hærra talan telst efra viðmið og lægri talan neðra viðmið. Nefna má sem dæmi að hjúkrunarheimili sem er með hlutfall íbúa nálægt neðri mörkum gæðavísisins „Algengi byltna“, eða 6,1%, telst veita góða hjúkrun hvað þann gæðavísi varðar. Heimili sem er með hlutfall íbúa nálægt efri mörkum gæðavísisins, eða 17,3 %, þarf að grípa til umbóta hvað þann gæðavísi varðar.

Hvað er RAI-mat?

RAI-mat byggir á ákveðinni aðferðafræði sem notuð er til að meta hjúkrunarþarfir og heilsufar íbúa á öldrunarstofnunum. RAI er skammstöfun á enska heitinu *Resident Assessment Instrument*, sem á íslensku hefur verið nefnt *Raunverulegur aðbúnaður íbúa*. RAI-mælitækið er fjölþjóðlegt tæki sem þróað var í Bandaríkjunum á níunda áratug síðustu aldar í því skyni að jafna gæði þeirrar þjónustu sem veitt er á hjúkrunarheimilum og hjálpa til við gerð umönnunaráætlana.

Á undanförunum árum hefur verið lögð aukin áhersla á að nota gæðavísar sem mælikvarða til að fylgjast með og meta gæði heilbrigðisþjónustu. RAI-gæðavísarnir eru notaðir til að fylgjast með gæðum umönnunar á hjúkrunarheimilum, þróa þau og efla. Íslensk hjúkrunarheimili hafa um árabíl getað fylgst með stöðu gæðavísar hjá sér þegar gert er RAI-mat á heimilunum. Hafa þarf í huga að gæðavísar eru ávallt *vísbendingar* um hvernig meðferð og umönnun er á hjúkrunarheimilum en ekki algildur sannleikur. Því þarf ætíð að meta hvert tilvik fyrir sig.

Umfjöllun um RAI-gæðavísar að undanförunum

Undanfarnar vikur hefur verið töluverð umfjöllun í fjölmiðlum um gæði þjónustu á hjúkrunarheimilum. Í þeirri umfjöllun hafa verið kynntar til sögu niðurstöðutölur RAI-gæðavísar frá árinu 2009 þar sem hjúkrunarheimilum er skipt í þrjú gæðaflokka miðað við útkomu í RAI-gæðavísunum á því ári. Eins og þegar hefur verið vikið að eru RAI-gæðavísar fyrst og fremst vísbendingar og túlkun þeirra krefst því mikillar aðgátar.

*Anna Björg Aradóttir
Laura Sch. Thorsteinsson
Sigríður Egilsdóttir*