



Ársskýrsla

Heilsugæslu

höfuðborgarsvæðisins

2013

Ávarp forstjóra

Þegar horft er til baka, til liðins árs og ára, getum við verið stolt. Vissulega hefur reksturinn á köflum einkennst um of af viðbrögðum við niðurskurði fjárveitinga, en okkur hefur tekist að standa vörð um þjónustuna og á sumum sviðum hefur hún eflst.

Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins er fjölmennur vinnustaður sem starfrækir 15 heilsugæslustöðvar á höfuðborgarsvæðinu, auk þriggja starfsstöðva með sérhæfðri þjónustu, þroska- og hegðunarstöð, Göngudeild sóttvarna og Geðheilsu – eftirfylgd.

Eftir nokkurra ára hlé var í lok ársins gerð könnun á hug íbúa höfuðborgarsvæðisins til þjónustu þeirra heilsugæslustöðva sem Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins starfrækir. Niðurstaða könnunarinnar sýndi m.a. að 83% notenda þjónustunnar eru mjög eða frekar ánægðir með hana og liðlega 75% bera mikið eða frekar mikið traust til Heilsugæslunnar. Þá telja tæplega 89% að mjög eða frekar vel hafi verið leyst úr erindi þeirra þegar þeir komu síðast á heilsugæslustöðina sína.

Niðurstaða könnunarinnar er ánægjuleg og ótvíræður vitnisburður þess að Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins veitir góða þjónustu og þrátt fyrir erfitt árferði og mikið aðhald í rekstri hefur okkur tekist að halda upp þjónustu sem íbúar höfuðborgarsvæðisins eru almennt mjög sáttir við.

Rekstur Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins var jákvæður á árinu eða sem nam 4,4 m.kr. Það er fjórða árið í röð sem reksturinn er innan fjárheimilda. Eiginfjárstaða stofnunarinnar styrktist um 333 m.kr. sem skýrist að langstærstum hluta af 328,8 m.kr. viðbótarfjárveitingu til eldri rekstrarhalla stofnunarinnar. Sú viðbótarfjárveiting er í samræmi við samkomulag Heilsugæslunnar og heilbrigðisráðuneytisins frá árinu 2010 um rekstur innan fjárheimilda, þar sem m.a. er kveðið á um fjármögnun uppsafnaðs rekstrarhalla. Það er vissulega léttir af niðurgreiðslu eldri halla, en Heilsugæslunni verður þó áfram gert að kljást við fjórðung gamla hallans, sem er miður.

Nýtt stjórnskipurit tók gildi þann 1. maí 2014. Stjórnskipulagsbreytingin endurspeglar vilja til að stuðla að frekari þróun mannauðs og framförum í þjónustunni. Fagmennska og framþróun eru ríkjandi þættir í starfseminni og starfsfólki Heilsugæslunnar er umhugað um að tryggja íbúum höfuðborgarsvæðisins örugga og góða þjónustu. Starfsfólki Heilsugæslunnar er annt um hlutverk sitt og treystir því að það fái að rækja það af alúð íbúum á höfuðborgarsvæðinu til farsældar.

Starfsfólkinu eru þökkuð vel unnin störf á árinu og íbúum traustið til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

Svanhvít Jakobsdóttir

Framkvæmdastjórn Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

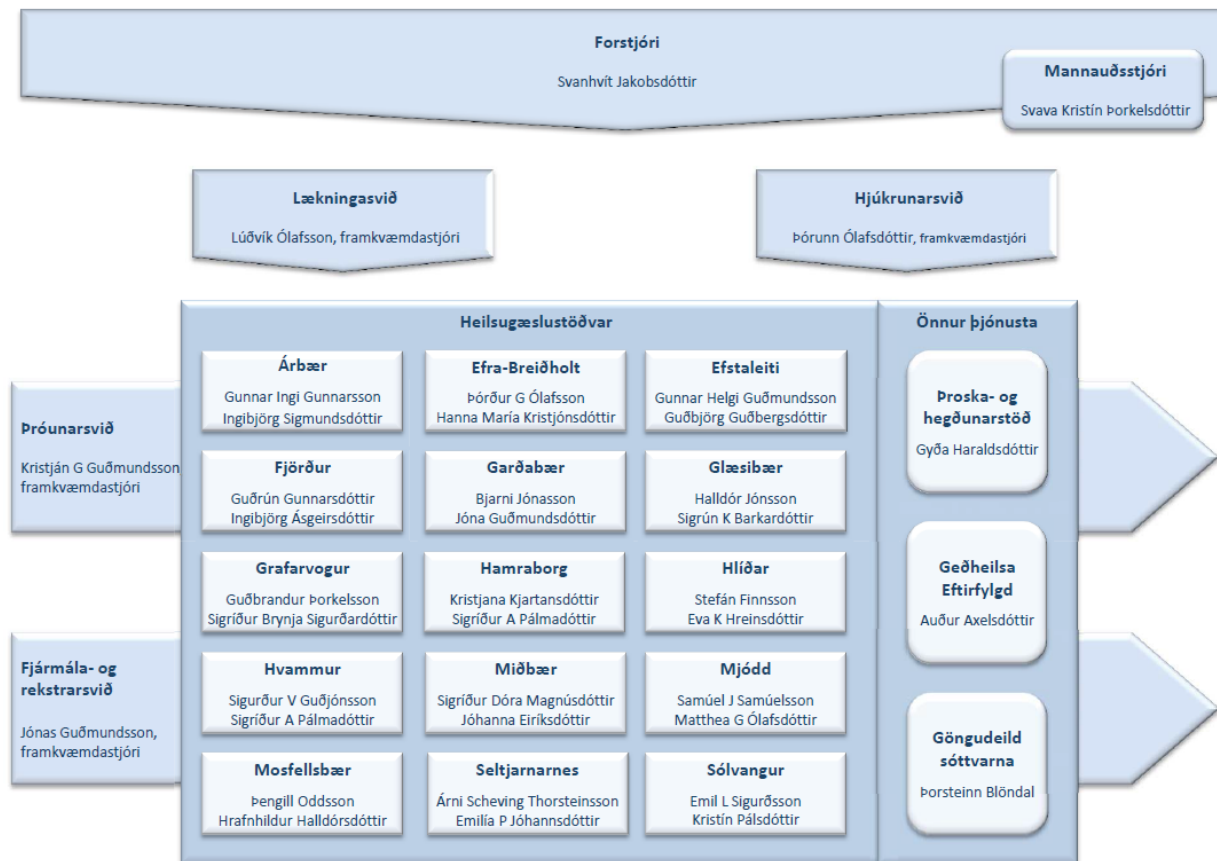


Frá vinstri:

Jónas Guðmundsson
framkvæmdastjóri sviðs
fjármála og rekstrar,
Þórunn Ólafsdóttir
framkvæmdastjóri
hjúkrunar, Lúdvík Ólafsson
framkvæmdastjóri
lækninga, Svanhvít
Jakobsdóttir forstjóri,
Kristján G. Guðmundsson
framkvæmdastjóri
þróunarsviðs

Skipurit Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

HH tilheyrir 15 heilsugæslustöðvar í Reykjavík, Seltjarnarnesi, Mosfellsumdæmi, Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði og 3 aðrar þjónustueiningar. Innan stjórnsýslu eru 4 svið.



Árið 2013 - Nokkur atriði

Þann 1. maí tók gildi nýtt skipurit Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins (HH). Með nýju skipuriti er starfsmannasvið lagt af, en til verður þróunarsvið (áður þróunarstofa) sem einnig annast framkvæmd starfsþróunar, en launaafgreiðsla og umsýsla er færð undir svið fjármála og rekstrar. Ný staða mannauðsstjóra verður til sem annast mun m.a. stefnumótun og þróun, samhæfingu, samskipti við stéttarfélag og stuðning við stjórnendur og starfsmenn.

Nýju skipuriti er m.a. ætlað að stuðla að þróun mannauðs og framförum í þjónustunni. Staða þróunarmála styrkist, m.a. með þátttöku framkvæmdastjóra þróunarsviðs í framkvæmdastjórn og nánari tengslum við aðrar skipulagseiningar í stjórnsýslu. Tengsl starfsþróunar, annarrar þróunar og fræðslu munu aukast með mannauðsstjóra sem samhæfingaraðila og þróunarsviði sem megin framkvæmdaaðila. Öll áætlanagerð og eftirfylgni verður sameinuð á fjármála- og rekstrarsviði.

Samhliða þessu voru húsnaðisbreytingar en Göngudeild sóttvarna flutti í Þönglabakka 1 og þróunarsvið í Álfabakka 16 þar sem voru líka flutningar innanhúss.

Árið 2012 var gerður samningur á milli Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins (HH) og Embættis landlæknis um innleiðingu Ískrár á landsvísu sem lauk á árinu 2013. Ískrá er sjúkraskrárkerfi sem þróað var innan HH og hefur verið notað í öllum skólum á svæði stofnunarinnar frá árinu 2003. Ískrá er notað við skráningu í heilsuvernd skólabarna og hefur reynst vel. Starfsfólk HH þjónustar notendur Ískrárinnar um allt land. Einnig mun HH hýsa öll gögn sem skráð verða í Ískrá. Gagnavinnsla á landsvísu til gæðabróunar og gæðaeftirlits verður á vegum HH og Embættis landlæknis. Með innleiðingu Ískrár á landsvísu opnast möguleiki á að fá heilsufarsupplýsingar um öll börn 6 til 16 ára og skoða eftir atvikum hvort munur er á heilsufari eftir landshlutum eða skólum. Möguleikar til að meta árangur þess starfs sem unnið er í heilsuvernd grunnskólabarna aukast til muna og þar með heilsuefning barna og ungmenna um allt land.

Fræðadagar Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins voru haldnir í fimmta sinn í nóvember en þessi ráðstefna er búin að festa sig í sessi. Niðurstöður ráðstefnumats sýndu að tæplega 97% ráðstefnugesta líkaði mjög vel eða vel við dagskrána í ár. Sérstaklega ánægjulegt var einnig að sjá að ráðstefnugestum fannst erindi á ráðstefnunni koma til með að hafa áhrif á störf sín og bæta þjónustu við skjólstæðinga. En markmið Fræðadagana er einmitt að koma til móts við þarfir fagfólks í heilsugæslu.

Á hverju ári eru teknar út tölur úr Sögu um lyfjaávisanir lækna þeirra 15 heilsugæslustöðva sem tilheyra HH og lækna Heilsu-gæslunnar í Salahverfi. Tölur ársins 2013 sýndu lítinn



mun milli ára. Heildarkostnaðurinn var 3,75 milljarðar króna, jókst um 127 miljónir króna frá fyrra ári og kostnaður við einstaka lyfjaflokka breyttist lítillega, ýmist hækkaði eða lækkaði. Krónan lækkaði á tímabilinu gagnvart erlendum gjaldmiðlum þannig að raunkostnaður var mjög svipaður og árið á undan. Ítarlegar upplýsingar um lyfjaávisanirnar er að finna á vef HH. Áður hafa verið birt gögn fyrir árin 2007-2011.

Einstaklingsfræðsla er stór hluti af vinnu þeirra sem starfa í heilsugæslu en auk þess býður HH upp á fjölda námskeiða fyrir almenning. Þar má nefna námskeið um undirbúning fæðingar, fræðslu um brjóstgjöf, uppeldisnámskeið o.fl. Einng eru þjálfaðir leiðbeinendur til að halda námskeið sem þróuð hafa verið á þroska- og hegðunarstöð.

Sálfélagsleg þjónusta hefur verið efld undanfarin ár og á árinu bættist við sálfræðingur í Heilsugæslunni Sólvangi. Enn eru ekki sálfræðingar starfandi á öllum stöðuvum en þeim fjölga stöðugt.

Á árinu varð enn aukning á eftirspurn eftir þjónustu þroska- og hegðunarstöðvar sem m.a. lýsti sér í metfjölda beiðna um greiningu fyrir börn. Aukningin tengist að hluta til því að á árinu var byrjað að bjóða upp á sérhæfða greiningu á einhverfurófsröskunum auk þess sem 12-18 ára börn bættust í skjólstæðingahópinn. Biðlisti lengdist óhjákvæmilegra að sama skapi. Á árinu var áfram mikil gróska í framboði færniþjálfunarnámskeiða fyrir foreldra og börn vegna uppeldismála, kvíðavanda ungra barna og meðferðar ADHD. Þá var unnið að undirbúningi þess að bæta við hópúrreði fyrir stálpaða krakka með kvíðaraskanir og foreldra þeirra.

Að þessu sinni var árshátíð HH haldin í Gullhömrum, en aðrir árvissir viðburðir í félagslífinu eru golfmót HH sem starfsstöðvar skiptast á að sjá um og þátttaka í hjólað í vinnuna.

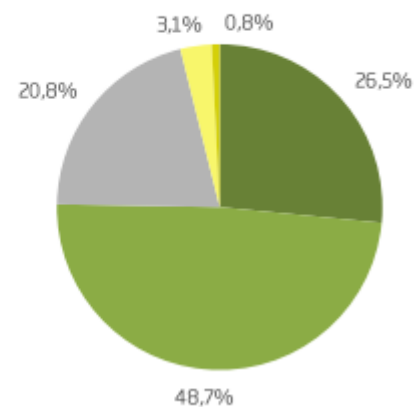
Þjónustukönnun

Í nóvember og desember gerði Maskína þjónustukönnun á öllum heilugæslustöðvum HH. Hún fór þannig fram að notendur sem komu á heilugæslustöðvarnar í nóvember og desember voru beðnir um að taka þátt og fengu í kjölfarið sendan spurningalista. Listar voru sendir til 3807 notenda 15 heilugæslustöðva á höfuðborgarsvæðinu. Svör fengust frá 3101 þannig að svarhlutfallið er 81.5%. Alls voru 10 spurningar lagðar fyrir þátttakendur og var meðal annars spurt um traust, ánægju og um upplifun notenda af þjónustunni. Einnig var spurt hvernig gengið hafi að fá hentugan tíma og hvað brýnast væri að bæta í þjónustunni.

Um 83% notenda eru mjög eða frekar ánægðir með þjónustu Heilugæslu höfuðborgarsvæðisins og liðlega 75% bera mikið eða frekar mikið traust til hennar. Þá telja tæplega 89% að mjög eða frekar vel hafi verið leyst úr erindi þeirra þegar þeir komu síðast á heilugæslustöðina sína. Niðurstaða könnunarinnar er því ánægjuleg og viðurkenning á því góða starfi sem fram fer innan Heilugæslunnar.

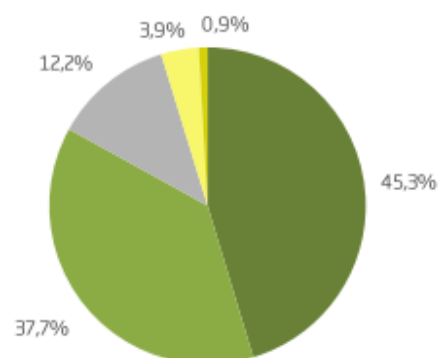
Sp. 1. Hversu mikið eða lítið traust berð þú almennt til heilugæslunnar?

	Fjöldi	%
Mjög mikið (5)	819	26,5
Fremur mikið (4)	1504	48,7
Í meðallagi mikið/lítið (3)	643	20,8
Fremur lítið (2)	96	3,1
Mjög lítið (1)	24	0,8
Gild svör	3086	100,0
Gildir svarendur	3086	99,5
Svöruðu ekki	15	0,5
Heildarfjöldi	3101	100,0

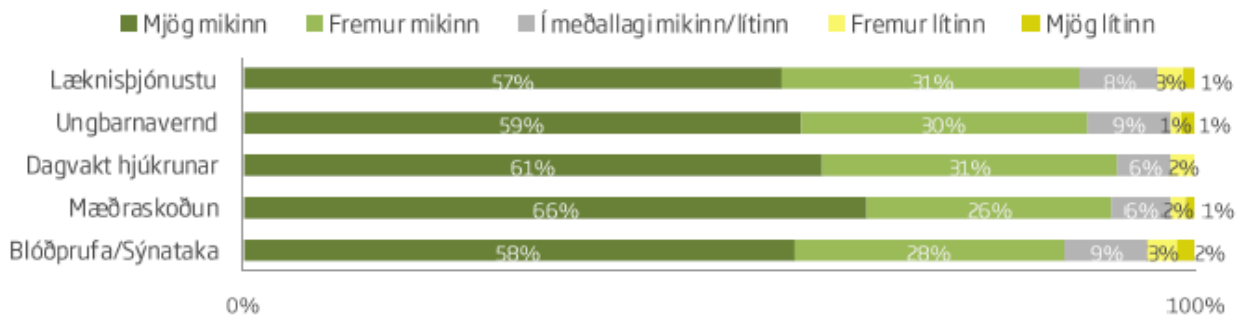


Sp. 2. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Heilugæslunnar þinnar?

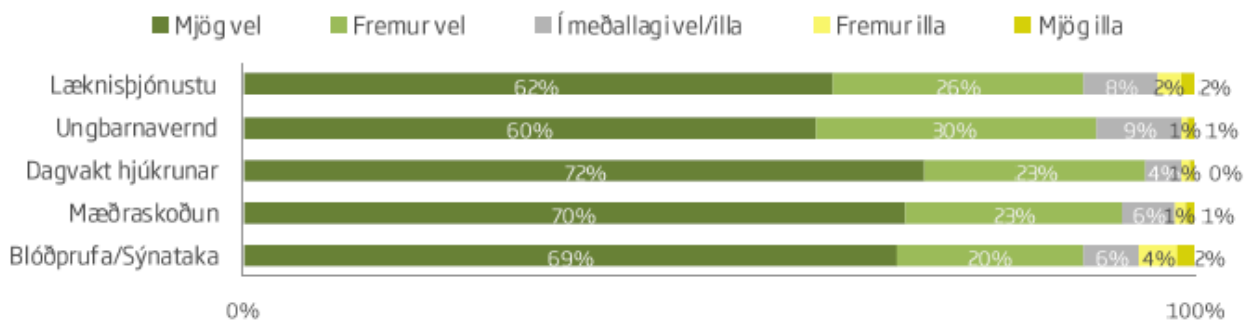
	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	1396	45,3
Fremur ánægð(ur) (4)	1161	37,7
Í meðallagi ánægð(ur)/óánægð(ur) (3)	377	12,2
Fremur óánægð(ur) (2)	119	3,9
Mjög óánægð(ur) (1)	27	0,9
Gild svör	3080	100,0
Gildir svarendur	3080	99,3
Svöruðu ekki	21	0,7
Heildarfjöldi	3101	100,0



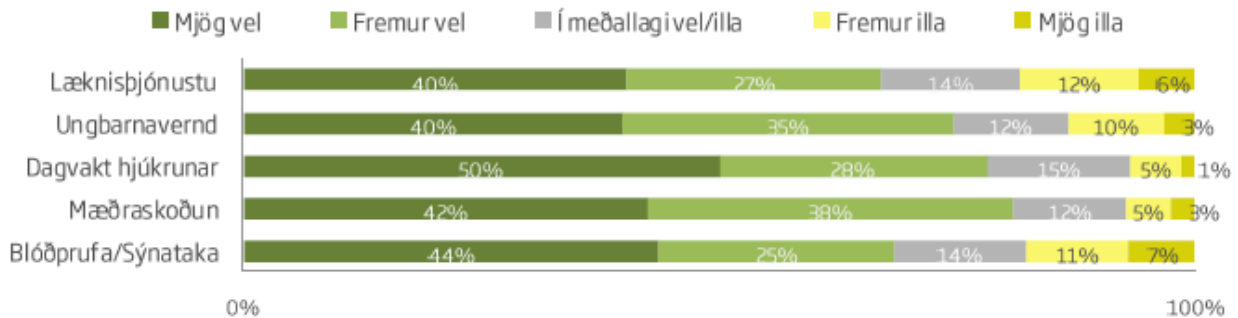
Höfðu heilbrigðisstarfsmenn mikinn eða lítinn skilning á erindi þínu?



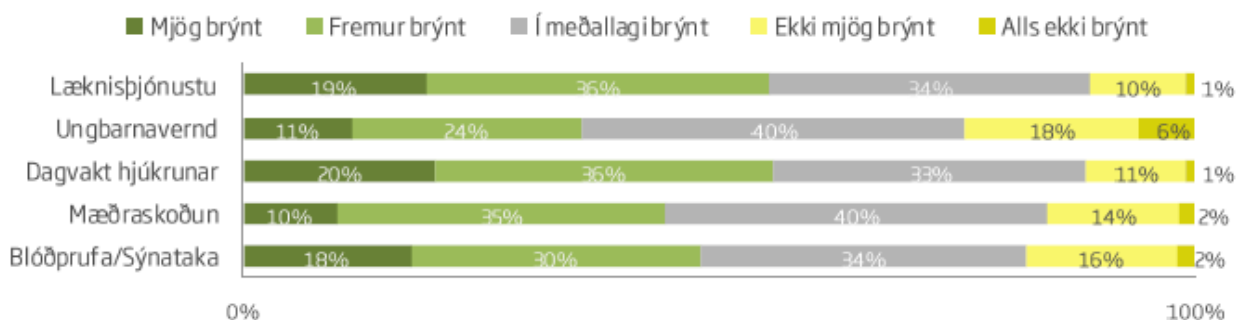
Var leyst vel eða illa úr erindi þínu?



Hversu vel eða illa gekk þér að fá hentugan tíma?



Hversu brýnt var erindi þitt?



Þegar notendur voru beðnir um að nefna það sem brýnast væri að bæta nefndu flestir, eða 57,1%, að brýnast væri að stytta biðtíma og 31,1% að auðveldara þurfi að vera að ná sambandi við starfsfólk eða lækni í síma. Þá töldu 28,7% brýnast að auka rafræna þjónustu, þar á meðal að hægt verði að bóka tíma rafrænt.

Hægt er að skoða könnunina í heild á vef HH.

Rekstur

Rekstraryfirlit

	2013	2012
Sértekjur alls	641.370.183	574.807.739
Gjöld	5.496.994.582	5.099.171.269
Laun og launatengd gjöld	4.013.406.280	3.722.095.892
Önnur gjöld	1.483.588.302	1.377.075.377
Ríkisframlag	4.860.000.000	4.535.000.000
Tekjuafgangur	4.375.601	10.636.060

Kostnaður sundurliðaður eftir viðfangsefnum

Heilsugæslustöðvar

	2013	2012
Heilsugæslan Árbæ	307.925.341	291.370.384
Heilsugæslan Efra Breiðholti	219.722.746	206.529.374
Heilsugæslan Efstaleiti	197.957.192	183.279.605
Heilsugæslan Fjörður	311.182.304	283.920.106
Heilsugæslan Garðabæ	229.489.033	203.055.248
Heilsugæslan Glæsibæ	195.929.567	186.084.083
Heilsugæslan Grafarvogi	362.399.662	336.447.752
Heilsugæslan Hamraborg	410.797.949	383.819.290
Heilsugæslan Hlíðum	178.356.499	170.065.097
Heilsugæslan Hvammi	194.234.772	187.003.820
Heilsugæslan Miðbæ	188.173.956	175.020.025
Heilsugæslan Mjódd	180.158.306	178.477.036
Heilsugæslan Mosfellsumdæmi	309.164.131	274.234.909
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	235.234.515	220.011.768
Heilsugæslan Sólvangi	431.347.321	410.246.972
Samtals	3.952.073.294	3.689.565.469

Miðlæg þjónusta

	2013	2012
Þroska- og hegðunarstöð	132.646.481	122.976.865
Göngudeild sóttvarna	28.480.119	26.872.044
Geðheilsa iðjubjálfun	38.431.953	37.429.445
Samtals	199.558.553	187.278.354

Stjórnsýsla og verkefni

	2013	2012
Stjórnsýsla og verkefni nema Þróunarsvið og DRÞ	437.441.277	384.810.930
Þróunarsvið/Þróunarstofa	124.093.817	124.498.223
Deild rafrænnar þjónustu	142.457.458	138.210.964
Samtals	703.992.552	647.520.117

Stærstur hluti sértekna eru komugjöld, um 49 %.

Aðrar tekjur eru m.a. vottorð, leigutekjur, námskeiðsgjöld og þjónusta við aðrar stofnanir.

Laun sérnámslækna eru bókfærð undir stjórnsýslu

Einstakir útgjaldaliðir breyttust með þeim hætti að launagjöld urðu 7,3% hærri en árið áður, lækningarannsóknir 17,6% hærri, rekstarvörur 9,2% hærri og húsnæðiskostnaður 3,9% hærri. Hins vegar lækkuðu útgjöld vegna ferða og funda og vegna tölvu- og kerfisfræðipjónustu.

Mannauður

Ársverk eftir stéttarfélögum

	2013	2012
Félag íslenskra hjúkrunarfræðinga	119,84	119,83
Félag lífeindafræðinga	2,93	2,65
Fræðagarður	5,02	4,49
Iðjupjálfafélag Íslands	4,10	4,10
Kjarafélag viðskipta- og hagfræðinga	3,25	2,73
Kjararáð og utan félaga	2,64	3,00
Ljósmaðrafélag Íslands	21,84	21,66
Lyfjafræðingafélag Íslands	1,00	1,00
Læknafélag Íslands	133,00	131,68
Samflot sveitarfélaga	9,95	11,25
Sálfræðingafélag Íslands	14,66	14,37
SFR - stéttarfélag í almannapjónustu	110,54	112,58
Sjúkraliðafélag Íslands	27,36	28,43
Stéttarfélag bókasafns- og uppl.fr.	1,00	1,00
Stéttarfélag íslenskra félagsráðgjafa	3,23	3,19
Stéttarfélag sjúkrapjálfara	0,30	0,30
Verkalyðsfélagið Hlíf	0,36	0,34
Þroskapjálfafélag Ísland	0,40	0,39
Samtals	461,42	462,99

Ársverk eftir starfsstöðvum

	2013	2012
Heilsugæslan Árbæ	25,65	25,85
Heilsugæslan Efra Breiðholti	20,14	20,83
Heilsugæslan Efstaleiti	19,51	21,56
Heilsugæslan Fjörður	29,08	28,54
Heilsugæslan Garðabæ	25,10	23,71
Heilsugæslan Glæsibæ	16,28	15,62
Heilsugæslan Grafarvogi	33,37	33,95
Heilsugæslan Hamraborg	48,54	48,54
Heilsugæslan Hlíðum	18,48	18,18
Heilsugæslan Hvammi	18,33	18,88
Heilsugæslan Miðbæ	18,46	18,75
Heilsugæslan Mjódd	20,09	20,08
Heilsugæslan Mosfellsumdæmi	21,83	20,96
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	22,91	23,71
Heilsugæslan Sólvangi	48,40	51,33
Geðheilsa-eftirfylgd	4,47	4,78
Göngudeild sóttvarna	2,70	2,54
Þroska- og hegðunarstöð	15,09	14,45
Stjórnsýsla	52,99	50,73
Samtals	461,42	462,99

*Fjölmennustu starfsheitin
innan stofnunarinnar eru:
Heilsugæslulæknar 126,9
Hjúkrunarfræðingar 119,8
Ritarar 77,9
Ljósmaður 21,8*

*Starfsmenn sem eru í SFR
starfa flestir sem
móttöku- og læknaritarar
á heilsugæslustöðvunum,
en einnig innan
stjórnsýslunnar við ýmis
störf.*

*Ársverk innan stjórnsýslu
skiptast á svið fjármála og
rekstrar, þróunarsvið.
Innan stjórnsýslunnar
starfa einnig
lækningaforstjóri og
hjúkrunarforstjóri og
starfsmenn í verkefnum á
þeirra vegum, s.s. vegna
héraðsvaktar lækna.*

Lykiltölur

Heilsugæslustöðvar - Heildarsamskipti eftir verkefnum

	Viðtöl	Símtöl	Vitjanir
Almenn læknishjálp	245.519	308.708	571
Hjúkrun	73.911	52.014	3.473
Mæðravernd	21.723	8.800	1
Ungbarnavernd	48.361	4.983	5.886
Heimahjúkrun	46	12.084	99.349
Sykursýkismóttaka	1.469	206	7
Annað	5.993	4.110	112
Alls	397.022	390.905	109.399

Heilsugæslustöðvar - Heildarsamskipti eftir starfstétt

	Viðtöl	Símtöl	Vitjanir
Læknar	259.160	284.087	637
Hjúkrunarfræðingar/ljósmeður	127.107	74.084	38.175
Sjúkraliðar	762	1.224	56.562
Sálfræðingar/félagsráðgjafa	3.476	2.097	12
Félagsliðar	0	518	13.998
Aðrir	6.517	28.895	15
Alls	397.022	390.905	109.399

Heilsugæslustöðvar - Heildartölur yfir stöðvar

	Viðtöl	Símtöl	Vitjanir
Heilsugæslan Árbæ	33.702	28.020	1.101
Heilsugæslan Efra Breiðholti	23.350	29.628	307
Heilsugæslan Efstaleiti	22.793	17.934	261
Heilsugæslan Fjörður	23.803	23.357	11.244
Heilsugæslan Garðabæ	23.547	28.689	12.892
Heilsugæslan Glæsibæ	20.686	19.146	415
Heilsugæslan Grafarvogi	37.379	31.004	912
Heilsugæslan Hamraborg	20.657	31.626	56.707
Heilsugæslan Hlíðum	21.788	19.926	532
Heilsugæslan Hvammi	20.436	27.817	328
Heilsugæslan Miðbæ	25.538	19.003	653
Heilsugæslan Mjódd	22.263	22.424	230
Heilsugæslan Mosfellsumdæmi	24.704	23.348	5.739
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	37.103	32.453	1.035
Heilsugæslan Sólvangi	39.595	35.841	17.057
Samtals	397.344	390.216	109.413

Heilsuvernd skólabarna skólaárið 2012-2013

Þessar tölur eru úr Ískrá

Heildarsamskipti	Allir skólar 2013	Meðaltal á hvern nemanda:
Samtals skyldufræðsla	55.588	2,1
Samtals önnur fræðsla	37.044	1,4
Fjöldi viðtala um heilsu og líðan	9979	0,4
Fjöldi bólusetninga	9.020	0,3
Fjöldi samskipta vegna einstaklingsþjónustu	56.061	2,1
Fjöldi skimana	22.815	0,9
Samtals samskipti	199.579	7,6
Nemendafjöldi	26.144	
Tölvusamskipti við foreldra	53.665	2

Geðheilsa - Eftirfylgd 2013

Þessar tölur eru ekki úr SÖGU

Einstaklingar í eftirfylgd	203
Viðtöl	1748
Vitjanir	119

Þroska- og hegðunarstöð 2013

Þessar tölur eru ekki úr SÖGU

Nýjar tilvísanir til þroska- og hegðunarstöðvar	405
Þar af vegna ADHD og skyldra raskana	265
Tilvísanir afgreiddar á árinu	347
Þar af fóru í formlegt greiningarferli	270
Þátttakendur á færnipjálfunarnámskeið fyrir foreldra eða börn	336