

## Ett år etter tilsynet med somatiske akuttmottak

**Helsetilsynet i fylkene gjennomførte i 2007 tilsyn med halvparten av landets 54 somatiske akuttmottak. Det ble med få unntak avdekket at helseforetakene ikke styrte systematisk og målrettet for å sikre forsvarlig drift og pasientbehandling, slik helselovgivningen krever. I mer enn halvparten av akuttmottakene var det etter vår vurdering fare for at pasientene ikke fikk faglig forsvarlig undersøkelse og diagnostisering.**

«I dette tilsynet tyder mye på at alvoret er forstått og erkjent i hele styringslinjen.»

Mange virksomheter hadde ikke forsvarlige ordninger for å prioritere pasienter når de kom, og pasienter med uavklarte tilstander måtte vente flere timer på å bli undersøkt og diagnostisert. Flere steder fantes det heller ikke fleksible og robuste ordninger eller kultur for at uerfarne leger kunne be om hjelp når de sto fast i faglige vurderinger, eller når de hadde for mange pasienter. Heller ikke blant pleiepersonell syntes det å være tilstrekkelig lav terskel for å tilkalle hjelp til pleiefaglig oppfølging av pasienter som ventet.

Selv når tilsyn har styringsfokus, varierer det ofte om de endringene helseforetakene iverksetter for å bringe forholdene i orden, vedvarer. Tilsynet får heller ikke alltid ringvirkninger i andre organisatoriske enheter enn de som var undersøkt, eller for andre konkrete aktiviteter og prosesser.

I dette tilsynet tyder mye på at alvoret er forstått og erkjent i hele styringslinjen. Det ble avdekket alvorlig svikt, og flere regelverksbrudd er fremdeles ikke rettet idet Tilsynsmelding 2008 går i trykken. Som eier har imidlertid Helse- og omsorgsdepartementet pålagt de regionale helseforetakene å sørge for større systematikk i oppfølgingen av rapporter fra Statens helsetilsyn, og å iverksette tiltak og sørge for kontinuerlig læring av tilsyn. Foruten å sikre at alle brudd på regelverket rettes opp, skal de regionale helseforetakene sikre at bedre styring, ledelse og drift av akuttmottak blir prioritert av helseforetakenes ledelse. Dette gjelder alle akuttmottak, også de som ikke har hatt tilsyn, og innebærer dermed en styrt erfaringsoverføring og stimulans for organisatorisk læring. Helsetilsynet i fylkene følger opp helsefore-

takene inntil forholdene er rettet opp. Inntrykket av endringsviljen i helseforetakene er ikke entydig. Men vi har erfart at tilsynsrapporter er behandlet i helseforetakenes styrever, og at det er satt i gang til dels store endringsprosesser for å bringe forholdene i orden. Eksempler er bygningsmessige endringer, omorganisering, innføring av bedre rutiner for å følge styringsdata om ventetider, og skjerping av styringslinjen. Det er også rapportert at helseforetakene har oppfattet tilsynet som relevant og viktig. Fordi det har satt søkelys på sviktområder som helseforetakene gjenkjenner, har tilsynet angitt retninger for kvalitetsarbeidet.

Som en direkte følge av tilsynet har Helse Sør-Øst RHF tatt initiativ til et prosjekt for å høste erfaringer med bruk av akkreditering som verktøy for å sikre viktige prosesser på risikoområder i akuttmottak. Det skal utvikles en egen akkrediteringsstandard for akuttmottak på grunnlag av prosessene i akuttmottak og aktuelle krav i lover og forskrifter. To sykehus er pilotavdelinger og vil bli kartlagt og akkreditert i løpet av 2009. Alle de regionale helseforetakene er representert i prosjektet. Målet er å bidra til å sikre gode og likeverdige helsetjenester uansett hvilket mottak pasientene kommer til, og uansett hva som feiler dem. Dette tiltaket er et godt eksempel på at de ansvarlige for tjenesten tar grep for systematisk kvalitetsforbedring og for å sikre forsvarlig drift.

*Somatiske akuttmottak mottar pasienter med akutte sykdoms- og skadetilstander for undersøkelse, observasjon, diagnostikk og behandling.*

*Akkreditering er en faglig og metodisk bedømmelse for å sikre at kvaliteten på produkter og tjenester er i henhold til vedtatte nasjonale eller internasjonale standarder. Bedømmelsen blir gjort av et uavhengig myndighetsorgan. Akkreditering gir internasjonal anerkjennelse av aktuelle produkter og tjenester.*