

Jón Freyr Jóhannsson
&
Félags íslenskra heimilislækna

*Handbók um
sjálfsmat heilsugæslu*

Matsbók

Útgáfa 0.6

Hafnarfirði
Febrúar 2003



SKREF
Í RÉTTA ÁTT

Inngangur

Þetta er matsbók til að noa við sjálfsmat. Nánari leiðbeiningar er að finna í “Handbók um sjálfsmat í heilugæslu”.

Framkvæmdaþættir

Matið í heild skiptast í tvo meginhluta eins og kemur fram í handbók um sálfsmat. Annar hlutinn inniheldur þætti þar sem matið er hvernig heilsugæslan vinnur að markmiðum sínum. Þessi hluti er hér kallaður **framkvæmdaþættir**. Þörf er upplýsinga um aðferðir sem notaðar eru og útbreiðslu þeirra.

Með því að leggja mat á framkvæmdaþætti er verið að meta hæfni heilsugæslunnar til að ná árangri þegar til lengri tíma er litið.

Um hinn hlutann, sem inniheldur árangursþættina, er nánar fjallað síðar.

Athugið að gert er ráð fyrir að samhliða handbók og þessari matsbók sé höfð hliðsjón af bókinni “Að skara fram úr - EFQM-líkanið” sem fæst hjá Stjórnvísi (www.stjornvisi.is).

Hver undirþáttur er útfærður á fyrri síðu í opnu með ábendingum um efni og aðferðir og á seinni síðu opunnar er eyðublað (matsform) til útfyllingar fyrir þá sem meta (matsnefndina ef það á við). Kvarði fyrir stigagjöf er á hverri opnu.

Athugið að sitt hvor kvarðinn er fyrir framkvæmdaþættina og árangursþættina.

Þar sem það á við er rétt að hafa í huga að **ekki** er spurt um t.d. **hverjar** áherslur stjórnenda eru - heldur **hvort þær séu lagðar og hvemig**. Stjórnendur leggja hugsanlega umdeilanlegar eða rangar áherslur og engin líkindi til annars en þær komi í huga matsnefndar. Hins vegar kann það sem er óumdeilt í dag að vera úrelt á morgun og deilumál dagsins viðtekinn sannleikur morgundagsins. Aðferðirnar við að leggja áherslur eru því skoðaðar, talið æskilegt að þær séu öllum ljósar og að hæfileg aðkoma allra sem málefnið varða sé tryggð. Miklu minni hætta er á að aðferðir úreldist heldur en einstakar áherslur eða ákvarðanir. Ítrekað skal að hér á að meta aðferðir stjórnenda en hvorki þá sjálfa eða einstakar ákvarðanir þeirra.

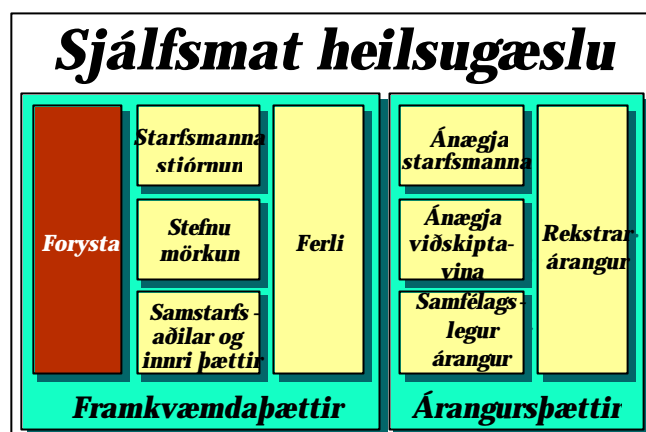
Almennt má benda á að þegar leitað er upplýsinga eða vísbendinga um tiltekna þætti í starfsemi er hægt að líta til þessara atriða (ef til staðar eru):

- Beiðnir deilda
- Boðskiptaskráning
- Dagbækur
- Deildafundir
- Endurmenntunaráætlanir
- Fréttabréf
- Fundagerðir
- Fundarboð
- Fundir
- Handbækur
- Kannanir
- Kvartanaskrár
- Löggjöf um réttindi og skyldur
- Markmiðasetningar
- Málaskrár
- Mælendaskrár funda
- Rannsóknarverkefni
- Sjálfsmat (athuganir og niðursstöðu fyrra mats)
- Skipurit
- Starfslýsingar
- Stefna heilsugæslunnar
- Tillöguflutningur
- Upplýsingakerfi
- Vefur heilsugæslunnar
- Próunarverkefni

1. Forysta

Í sjálfsmatslíkani því sem hér hefur verið þýtt og staðfært tekur forystu- og stjórnunarhugtakið til fremur þröngrar skilgreiningar á efsta lagi stjórnunarinnar.

Það er ekki óeðlileg að líta á þá sem skipa framkvæmdastjórn þegar þessi þáttur er metinn. Ef ekki er um virka framkvæmdstjórn að ræða má benda á framkvæmdastjóri, yfirlæknir og hjúkrunarframkvæmdastjóra. Einhverjir kunna að vilja hafa stjórn heilsugæslu með í þessum hópi. Hér er hins vegar verið að meta forystu þeirra sem taka þátt í daglegu starfi heilsugæslunnar.



Lítill vafi er á mikilvægi stjórnunar fyrir farsæla starfsemi. Meiri vafi leikur á því í hverju góð stjórnun er fólgin nákvæmlega en í matinu er reynt að nálgast það eins og við verður komið.

Eftirfarandi 4 undirliðir eru teknir fyrir:

- Hvernig stjórnendur þróa hlutverk, framtíðarsýn og gildi og eru fyrirmynd að afburða árangri
- Hvernig stjórnendur taka þátt í því að tryggja að stjórnkerfi fyrirtækisins sé þróað, virkt og stöðugt endurbætt
- Hvernig stjórnendur hafa beint samband við viðskiptavini, samstarfsaðila og lykilaðila í samfélaginu
- Hvernig stjórnendur hafa hvetjandi áhrif á starfsmenn fyrirtækisins, veita þeim stuðning og viðurkenningu

1a Hvernig stjórnendur þróa hlutverk, framtíðarsýn og gildi og eru cfyrirmynd að afburða árangri

Stjórnunaraðferðir snúast meðal annars um áherslur, kröfur, verkstjórn, væntingar, boðleiðir, upplýsingastreymi (varðveislu og aðgengileika gagna), fordæmi stjórnenda, árvekni, endurmenntun þeirra og vilja til hennar, aðgengileika, úrræði, fyrirgreiðslu, virkni og endurskoðun aðferða.

Eftirfarandi þætti/spurningar mætti hafa í huga við mat á aðferðum stjórnenda:

- Hvernig stjórnendur leggja áherslur í starfi heilsugæslunnar, hvernig kröfur eru skilgreindar, verklysingar samdar og hvernig þær og væntingar stofnunarinnar eru gerðar öllum hlutaðeigandi ljósar.
- Hversu stjórnendur fara á undan með góðu fordæmi.
- Hvernig stjórnendur leita endurmenntunar fyrir sig og aðra.
- Hversu aðgengilegir stjórnendur eru, hversu þeir hlusta á erindi starfsmanna og hversu vel þeir bregðast við.
- Hversu stjórnendur eru virkir og taka sjálfir þátt í umbótastarfi.
- Hvernig stjórnendur endurskoða og bæta stjórnun sína.
- Hvernig stjórnendur takast á við ágreining/átök (eða leitast við að fyrirbyggja), t.d. milli deilda um takmörkuð gæði eða mismunandi forgangsröðun.
- Hvernig er fundum stjórnað.
- Samráð og stjórnun breytinga.
- Hvernig ákvarðanir eru teknar og þeim fylgt eftir.
- Virkni og endurskoðun aðferða.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Ráðningasamningar
- Skipurit
- Verklýsingar
- Fundaboð
- Boðskipti
- Þátttökulistar funda og ráðsetfna
- Umbótatillögur
- Upplýsingar um fasta viðtalstíma
- Skrá yfir símenntun stjórnenda og starfsmanna
- Dagbók stjórnenda
- o.fl.

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

1b Hvernig stjórnendur taka þátt í því að tryggja að stjórnkerfi fyrirtækisins sé þróað, virkt og stöðugt endurbætt

Umbótastarf er hér notað um verk og fyrirkomulag sem skilar mælanlegum árangri í áttina til skilgreindra markmiða, sbr. næsta kafla um stefnumörkun.

Stuðningur stjórnenda við umbótastarf gæti m.a. komið fram í eftirfarandi:

- Hvernig forgangur verkefna er ákveðinn.
- Hvernig stjórnendur afla fjár til aðstöðu og umbótastarfs.
- Eftirfylgni og könnun á árangri aðgerða
- Innra upplýsingaflæði (uppýsingar til starfsmanna)

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Bókhald (skipting fjár)
- Innra tölvakerfi
- Fundagerðir ýmissa funda:
- Almennir starfsmannafundir.
- Gæðaráðsfundir.
- Deildarstjórafundir.
- Stjórnendafundir.
- Fundir einstakra faghópa

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

1c Hvernig stjórnendur heilsugæslunnar hafa beint samband við viðskiptavinum, samstarfsaðila og lykilaðila í samfélaginu

Hér er verið að meta hvort stjórnendur hafa tilhneigingu til þess að einangra sig eða hvort þeir leita samskipta og samstarfs og þá hvernig þeir fara að því.

Samskipti stjórnenda við aðra gætu m.a. komið fram í eftirfarandi:

- Hvernig stjórnendur skilgreina þarfir og bregðast við þeim
- Hvernig stjórnendur leita samstarfs og koma á samskiptum
- Hvernig stjórnendur koma á og taka þátt í (samstarfs-) þróunarverkefnum
- Hvernig stjórnendur taka þátt í fagfélögum, ráðstefnum og námskeiðum
- Hvernig stjórnendur veita umbótastarfi annarra (utan og innan heilsugæslu) stuðning
- Samskipti við aðila utan heilsugæslunnar (í stofnunum, fyrirtækjum)

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Fundargerðir
- Bréf

Innri viðskiptavinir:

- Starfsmenn (allir starfsmenn)

Ytri viðskiptavinir:

- Skjólstæðingar
- Aðstandendur
- Bæjarfélag
- Félagspjónusta
- Annað
- Stofnanir
- Opinberar stofnanir
- TR
- Aðrar stofnanir
- Rauði krossinn
- Ráðuneyti (HTR)
- Skólar
- Hagsmunaaðilar
- Slökkvistöð
- Neyðarlínan 112
- Björgunarsveitir
- Sjúklingasamtök
- Fagfélög
- Tryggingafélög

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

1d Hvernig stjórnendur hafa hvetjandi áhrif á starfsmenn heilsugæslunnar, veita þeim stuðning og viðurkenningu

Hér er verið að meta á hvern hátt stjórnendu sýna nálægð sína og stuðning með því að segja persónulega frá því sem fram fer í heilsugæslunni, stefnu og framtíðarsýn og hvernig þeir sýna starfsmönnum áhuga og hlusta á tillögur þeirra.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig stjórnendur segja starfsmönnum persónulega frá hlutverki, stefnu, áætlunum og framtíðarsýn heilsugæslunnar.
- Hvernig stjórnendur eru móttækilegir fyrir tillögum starfsmanna og hvernig þeir hlusta á þá. Þetta er oftast með óformlegum hætti en sumir hafa þetta einnig í föstum skorðum með viðtölum.
- Hvernig starfsfólki er hjálpað til að ná árangri þannig að áætlanir þeirra standist. Þetta getur t.d. átt við um rannsóknarstarf, starfsnám eða aðra menntun
- Hvernig stjórnendur hvetja til umbótastarfs hvort sem er með því að veita tíma eða fjármunum til þeirra eða með annarri hvatningu.
- Hvernig viðurkenningar eru veittar fyrir vel unnin störf hópa og einstaklinga. Hér getur verið um að ræða hvort sem er formlegar viðurkenningar og einnig aðrar óformlegar s.s. hrós.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Bréfaskriftir (jólakort og heillaskeyti?)
- Fréttabréf
- Loggbók
- Áætlanir
- Símenntun
- Starfsmannaviðtöl
- Áætlun fyrir lækna, hjúkrunarfræðinga og annað starfsfólk
- Markmið
- Árangursstjórnun
- Söfnun greina

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

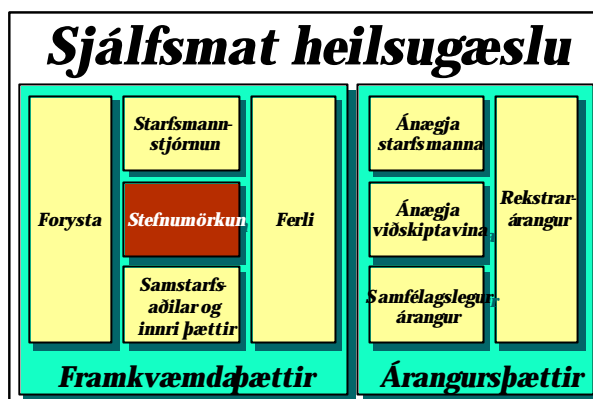
Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

2. Stefnumörkun

Rétt er að hafa í huga þegar stefnumörkun er metin þau lög og reglur sem um heilbrigðisþjónustu gilda. Þar má m.a. nefna:

- Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990
- Lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997



Hér er kannað hvernig heilsugæslan tekst á við hlutverk sitt og framtíðarsýn og hrindir í framkvæmd með stefnumótun sem tekur mið af hagsmunaaðilum og studd er viðeigandi stefnum, áætlanagerð, markmiðum og ferlum

Stefnumörkun er metin út frá:

- a. núverandi og framtíðarþörfum og væntingum hagsmunaaðila
- b. árangursmælingum, rannsóknnum, reynslu og skapandi starfsemi
- c. þróun, rýni og endurskoðun
- d. hvernig hóm endurspeglast í meginferlum heilsugæslunnar
- e. kynningu og framkvæmd

Með hagsmunaaðilum er átt við m.a.:

- Skjólstæðingar (viðskiptavinir, sjúklingar, aðstandendur)
- Starfsmenn, allir sem koma að starfssemi heilsugæslunnar
- Opinberir aðilar

2a Stefnumörkun er byggð á núverandi og framtíðarþörfum og væntingum hagsmunaaðila

Hér er m.a. verið að meta hversu vel er staðið að stefnumörkun, hversu ígrunduð hún er og hvort hún taki til allra hagsmunaaðila.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Samsetning skjólstaðingahóps
 - aldursdreifing
 - þarfir þeirra og væntingar
 - flutningatíðni (nýir íbúar)
 - fjöldi/aukning nýbúa
- Samsetning starfsmannahópsins, hagsmunamál, þarfir og væntingar
 - launamál
 - réttindi og skyldur
 - aðstaða
 - vinnutími
- Samtök og stofnanir samfélagsins/heilsugæslusvæðisins.
 - félagsmálastofnanir
 - aðrar heilbrigðisstofnanir
 - skólar
 - samstarf við heilbrigðiseftirlit
- Hagræn og lýðfræðileg efni.
- Þjóðfélagsmál, umhverfismál og löggjöf
 - fyrirbyggjandi málefni
- fræðsla
- bólusetningar
- meðhöndlun og förgun spilliefna/eiturefna
- sjúklingalöggjöf
- Tækniframfarir
 - tölvumál
 - tækjavæðing
 - rannsóknarstofur
 - fjarlækningar
- Frumkvæði stjórnvalda, leiðbeiningar og staðlar.
 - stefnumótun HTR
 - gæðaáætlun
 - Landlæknir (leiðbeiningar og staðlar)
 - fjárlög og árangursstjórnunarsamningar
- Umhverfi heilsugæslu víðasta skilningi.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Íbúapróun
- Kannanir
- Lög, reglugerðir, bréf
- Aldursskipting starfsmanna
- Heimasíður ráðuneyta og stofnana
- Heimasíður annarra heilbrigðisstofnana
- Heimasíða heilsugæslunnar

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

2b Stefnumorðun er byggð á árangursmælingum, rannsóknum, reynslu og skapandi starfsemi

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Ytri og innri samanburður
- Ársskýrslur
 - komutölur
 - fjöldatölur
- Árangur íhlutunar (meðferð, fræðsla)
- “Evidencebased medicine”
- Þjónustukannanir
- “Landlækniskönnun”
- Slysaskráning
- Mælingar á símsvörun
- Greining á samkeppni
 - hjálækningar
 - sérfræðingar
 - heimaþjónusta.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Markmiðakafli árangurstjórnarsamnings
- “Europepp” niðurstöður
- Niðurstöður sjálfsmats

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

2c Stefnumörkun er þróuð, rýnd og endurskoðuð

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvort tillit hefur verið tekið til árangurs af fyrri stefnumörkunum
- Frávik frá áætlunum og markmiðum
- Samsvörun og samanburður við aðrar stofnanir (innanlands og utan)
- Hve vel hefur tekist að festa stefnumörkun í sessi
- Hvernig er farið yfir stefnumörkun frá HTR, Landlækni, fagfélögum og öðrum hagsmunaaðilum

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefnumörkun HTR og fleiri
- Sjálfsmatsskýrsla
- Ársskýrslur
- Stefnumörkun

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

2d Stefnumörkun endurspeglast í meginferlum heilsugæslunnar

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig ábyrgðaraðilar eru skilgreindir vegna verkefna/ferla/sviða
- Skipting ábyrgðar (miðað við stefnumörkun)
- Hvernig er áherslum komið í skipulagða og skilgreinda farvegi

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Skipurit
- Skipting málaflokka
- Heimasíða / kynningarbæklingar
- Handbækur
- Fundagerðir
- Sjálfsmatsskýrsla

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

2e Stefnumörkun er kynnt og framkvæmd

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig, hvar og hvenær stefna er birt.
- Hvernig tryggt er að stefnan sé kynnt öllum (starfsmönnum og öðrum hagsmunaaðilum) og berist eftir réttum boðleiðum.
- Hvernig meðvitund fólks (starfsmanna, skjólstæðinga og annarra hagsmunaaðila) um stefnu heilsugæslunar er metin.
- Hvernig skipulag heilsugæslunnar hentar til að hrinda stefnumálum í framkvæmd.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Skipurit
- Skipting málaflokka
- Fréttabréf
- Kynningarbæklingar
- Heimasíða
- Handbækur
- Fundagerðir
- Sjálfsmatsskýrsla
- Upplýsingar á innri vef, á annan rafrænar hátt eða á upplýsingatöflum

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

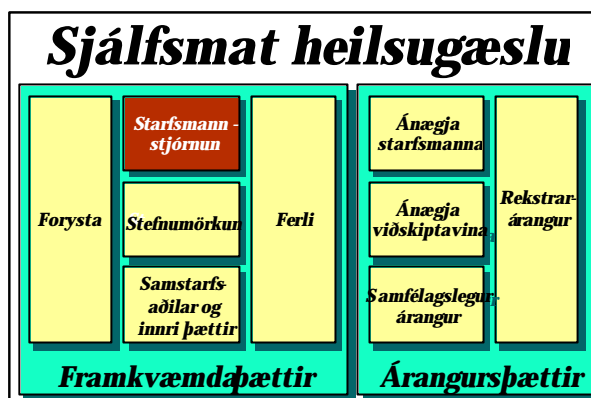
(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

3. Starfsmannastjórnun

Það er áður komið fram að sjálfsmat það sem hér er til umfjöllunar nær í aðalatriðum einungis til þess sem heilsugæslan hefur vald á sjálf. Kjarasamningar hafa fram til þessa að langmestu leyti verið á hendi ríkisvaldsins og heildarsamtaka launafólks. Ef kjarasamningar verða að einhverju leyti fluttir út til stofnana ríkisins skiptir þessi þáttur sjálfsmatsins væntanlega meira máli en hann gerir nú.



Hér er horft til þess hvernig stjórnendur heilsugæslunnar stjórna, þróa og leysa úr læðingi þekkingu og hæfni starfsfólks sem einstaklinga, þátttakenda í hópvinnu og sem hluti af heilsugæslunni í heild sinni. Ennfremur hvernig heilsugæslan skipuleggur ofangreinda þætti á þann veg að það styðji stefnumörkun hennar og árangursrika starfsemi.

Undirliðir eru:

- a. Þróun mannauðs er markviss
- b. Þekking og hæfni starfsmanna er greind, þróuð og viðhaldið
- c. Starfsmenn eru virkir þátttakendur og hafa umboð til athafna
- d. Tjáskipti innan heilsugæslunnar eru opin
- e. Starfsmönnum er umbunað, þeir njóta viðurkenningar og umhyggju

3a. Þróun mannaúðs er markviss

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig starfsmannahald og stefna heilsugæslunnar eru samræmd.
- Hvernig (skoðana-) kannanir meðal starfsmanna eru samdar og nýttar.
- Hvernig samstarfi stjórnenda og trúnaðarmanna er háttað og hvernig farvegur kvartana og leiðrétting á kaupum og kjörum er skilgreindur.
- Hvernig vörður er staðinn um rétt starfsmanna og kjör.
- Hvernig nýjungar í vinnubrögðum eru innleiddar.
- Hvernig staðið er að mannráðningum og hvernig möguleikar fólks til starfsframa eru tryggðir.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Ráðningarsamningar
- Kannanir
- Starfsmannaviðtöl
- Starfslýsingar
- Auglýsingar um störf
- Auglýsingar um námskeið
- Fundagerðir
- Starfsmannastjóri (starfslýsing ef til er)
- Endurmenntunarstjóri (starfslýsing ef til er)

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

3b Pekking og hæfni starfsmanna er greind, þróuð og viðhaldið

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig hæfni starfsmanna er metin og felld að þörfum heilsugæslunnar og hvernig heilsugæslan er löguð að þörfum starfsmanna.
- Hvernig starfsþjálfun er skipulögð og framkvæmd.
- Hvernig hvatt er til símenntunar og hún studd.
- Hvernig kennsla er skipulögð og framkvæmd m.t.t. þarfa starfsmanna.
- Hvernig mat er lagt á notagildi starfsþjálfunar og hún endurskoðuð.
- Hvernig þess er gætt að fólk njóti sín í starfi og vaxi með því.
- Hvernig markmið einstakra starfsmanna annars vegar og markmið hópa/deilda hins vegar eru samræmd.
- Hvernig markmið hópa og einstaklinga eru endurskoðuð og uppfærð.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Ráðningarsamningar
- Kannanir
- Starfsmannaviðtöl
- Auglýsingar um námskeið
- Fundagerðir
- Endurmenntunaráætlanir
- Endurmenntunarstjóri
- Markmiðasetningar
- Starfslýsingar
- Þróunarverkefni
- Rannsóknarverkefni
- Löggjöf um réttindi og skyldur

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

3c Starfsmenn eru virkir þátttakendur og hafa umboð til athafna

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig einstaklingar og hópar eru hvattir til þátttöku í umbótastarfi.
- Hvernig stuðlað er að samstarfi starfsmanna.
- Hvernig hvatt er til þátttöku með markvissum aðgerðum innanhúss, fundum og athöfnum (ceremonies).
- Hvernig einstökum starfsmönnum er framselt vald til þess að taka ákvarðanir og hvernig árangur þess er metinn.
- Hvernig umbun og hvatning er notuð til þess að viðhalda þátttöku (áhuga) og sjálfstæðum vinnubrögðum.
- Hvernig fólk er hvatt til og hjálpað við að bæta eigin frammistöðu út frá settum markmiðum.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Kannanir
- Starfsmannaviðtöl
- Fundagerðir
- Markmiðasetningar
- Starfslýsingar
- Þróunarverkefni
- Endurmenntunaráætlanir
- Rannsóknarverkefni
- Skipurit
- Fundagerðir
- Mælendaskrár funda
- Tillöguflutningur

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

3d Tjáskipti innan heilsugæslunnar eru opin

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig leitaðar er uppi og skilgreindar boðskipta- og skoðanaskiptaþarfir.
- Hvernig upplýsingum er miðlað og skoðanaskipti eru höfð við fólk.
- Hvernig skilvirkni boð- og skoðanaskipta er metin og umbætur gerðar.
- Hvernig upplýsingastreymi og skoðanaskipti eru skipulögð. (Hér má hafa skipurit í huga).

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Kannanir
- Starfsmannaviðtöl
- Fundagerðir
- Fundir
- Mælendaskrár
- Tillöguf lutningur
- Boðskiptaskráning
- Kvartanaskrár

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

3e Starfsmönnum er umbunað, þeir njóta viðurkenningar og umhyggju

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig er stuðlað að meðvitund um og afskiptum af aðbúnaði, hollustuháttum og öryggi fólks.
- Hvernig stuðlað er að og stutt við félagsstarf fólks (innan heilsugæslunnar og utan).
- Hvernig komið er til móts við ýmsar þarfir, svo sem vinnuaðstöðu og tæki, sveigjanlegan vinnutíma, mötuneyti, bílastæði o.s.frv.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Ráðningarsamningar
- Kannanir
- Starfsmannaviðtöl
- Fundagerðir
- Fréttabréf
- Fundarboð
- Fundir
- Fundagerðir
- Boðskiptaskráning

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

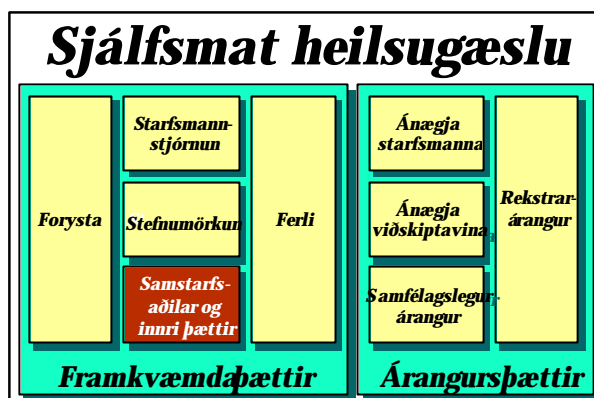
4. Samstarfsaðilar og innri þættir

Í þessum kafla er fjallað um hvernig heilsugæslan skipuleggur og stjórnar samstarfi við ytri aðila og hvernig innri þáttum er stjórnað í því skyni að styðja við stefnumörkun og tryggja árangursríka framkvæmd hennar.

Hér er rétt að hafa hliðsjón af stefnu og markmiðum 2. kafla, þ.e. hvernig „auðlindirnar” eru nýttar til þess að ná markmiðum og framfylgja stefnu

Undirliðir eru:

- Hvernig samskipti við samstarfsaðila eru skipulögð.
- Hvort virk fjármálastjórnun er fyrir hendi.
- Hvernig nýtingu bygginga, tækjabúnaðar og aðfanga er stjórnað.
- Hvernig tæknimálum er stýrt.
- Hvort upplýsinga- og þekkingarstjórnun er fyrir hendi



4a Hvernig samskipti við samstarfsaðila eru skipulögð

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig samstarfsaðilar eru fundnir og kannaðir samstarfsmöguleikar sem styrkja stöðu heilsugæslunnar. Hér má t.d. nefna samstarfsaðila eins og aðrar heilsugæslur, sjúkrahús, rannsóknarstofur, félagsamtök og stofnanir.
- Hvernig staðið er að samstarfi vegna birgðaöflunar og birgðahalds
- Hvernig staðið er að samstarfi á sviði þekkingar og þekkingaröflunar (t.d. samstarf um símenntun og endurmenntun). Hér má t.d. nefna rannsóknarstörf í samstarfi við aðra.
- Hvernig samstarf er nýtt til sameiginlegra þróunar og nýsköpnar

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Fundargerðir
- Ársskýrslur

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

4b Hvort virk fjármálastjórnun er fyrir hendi.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig fjármagni er stýrt til að styðja stefnu heilsugæslunnar
- Hvernig áætlunum í fjármálum er hrint í framkvæmd
- Hvernig er staðið að mati á fjárfestingum í áþreifanlegum eignum (tækjum, húsum, búnaði o.s.frv.) og óáþreifanlegum eignum (menntun, uppbygging gæðakerfa og ferla o.s.frv.)
- Hvernig fjárhagskerfi og áætlanagerð eru notuð til að tryggja skilvirkni fjármálastjórnunar

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Starfslýsingar (t.d. þeirra sem hafa með fjármál að gera)
- Fundargerðir
- Fjárhagsáætlanir
- Árangursstjórnunarsamningar við Fjármálaráðuneyti
- Ársskýrslur og ársreikningar

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigmatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

4c Hvernig nýtingu bygginga, tækjabúnaðar og aðfanga er stjórnað.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig eignir eru nýttar sem best til stuðnings starfsemi og stefnu heilsugæslunnar
- Hvernig er viðhaldi eigna stjórnað til að lengja endingartíma
- Hvernig öryggi eigna er fyrirkomið
- Hvernig gengið er frá því að eignir valdi ekki neikvæðum áhrifum á umhverfi og starfsmenn.
- Hvernig birgðastýringu er háttáð þannig að bæði sé gætt að hagkvæmni og öryggi
- Hvernig auðlyndir, búnaður og eignir eru nýttar á sem hagkvæmastan hátt
- Hvernig gætt er að frákasti og tryggt að endurnýting sé til staðar þar sem það á við og rétt förgun þess sem aðlegt getur verið.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að þessum þáttum)
- Starfslýsingar (t.d. þeirra sem hafa með byggingar, tækjabúnað og innkaup að gera)
- Fundargerðir
- Ársskýrslur
- Eigin leiðbeiningar um búnað, byggingar og innkaup

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

4d Hvernig tæknimálum er stýrt

Til tæknimál teljast atriði eins og mælitæki, rannsóknatæki, tölvu- net og hugbúnaður, símabúnaður og annar sá tæknibúnaður sem notaður er (annar búnaður er tekinn fyrir í 4c). Sumt af þessum búnaði kanna að vera skipulega stýrt og á ábyrgð tiltekinna aðila, annað kann að vera óljóst.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig nýir möguleikar eru kannaðir og metnir til að nýta nýja tæknimöguleika með tilliti til stefnu heilsugæslunnar og áhrifa á starfsemina.
- Hvernig heildarstefnu í tæknimálum er stýrt.
- Hvernig tækni og tæknibúnaður er nýttur til hins ýtrasta.
- Hvernig fundið er upp á nýrri tækni/tækniáferðum.
- Hvernig staðið er að því að endurnýja tækni og tæknibúnað og skipta út eldri

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr að tæknimálum)
- Starfslýsingar (t.d. þeirra sem hafa með tæknibúnað að gera)
- Fundargerðir
- Ársskýrslur
- Útgefið efni
- Birtar greinar og efni starfsmanna
- Eigin leiðbeiningar um notkun tækni og tæknibúnaðar

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

4e Hvort upplýsinga- og þekkingarstjórnun er fyrir hendi

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig þekkingu og upplýsingum er safnað, þær skipulagðar og stýrt til hagsbóta fyrir heilsugæsluna, t.d. með skjalfestingu eins og í gæðaskjölum eða leiðbeiningum.
- Hvernig aðgangur er veittur að viðeigandi þekkingu og upplýsingum sem heilsugæslan hefur yfir að búa, bæði noendum innan og utan heilsugæslunnar. Hér má t.d. horfa til upplýsingagjafar til viðskiptavina, starfsmanna og annarra heilbrigðisstarfsmanna.
- Hvernig gæðum og gildi upplýsinga eru metið og viðhaldið.
- Hvernig hugverkum er viðhaldið og þau þróuð og vernduð til hagsbóta fyrir hagsmunaaðila.
- Hvernig leitast er við að afla þekkingar, auka hana og nýta með markvissum hætti. Hér má t.d. nefna rannsóknarstörf og kennslu.
- Hvernig frumlegri og skapandi hugsun er komið af stað, t.d. með hvatningu til rannsókna og umbótastarfs.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Stefna heilsugæslunnar (það sem snýr þekkingarstjórnun)
- Starfslýsingar
- Fundargerðir
- Starfslýsingar
- Ársskýrslur
- Útgefið efni
- Birtar greinar og efni starfsmanna
- Eigin leiðbeiningar

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

5. Ferli

Megináherslur í starfi hvernar heilsugæslu eru skv. lögum markaðar af lögum um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990.

Í gæðastjórnun er orðið *ferli* gjarnan notað um það sem fram fer undir þessum lið.

Meðal þess sem hér gæti verið metið er ýmisleg skipting starfseminnar:

Hvað meginþættir eiga að vera í starfseminni, s.s. ákvarðanir um þjónustuframboð (hvaða þjónusta er í boði), opnurtími og aðgengi.

Hvernig starfsemi og ferlar eru skilgreindir og þeim skipt í flokka.

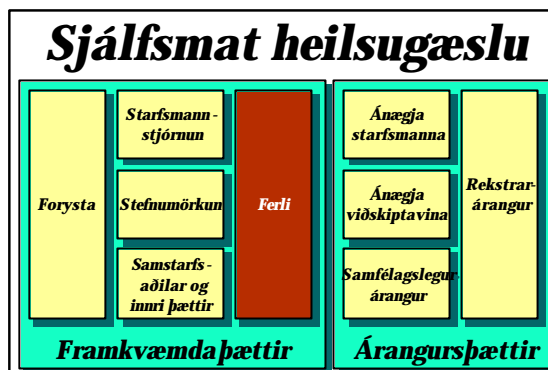
Hvernig setning markmiða hefur áhrif á starfsemina og hvernig áætlanir eru unnar og endurspeglar stefnu og aðrar ákvarðanir.

Hér er einnig horft til veitingu stoðþjónustu, s.s. rannsókna eða annarrar hliðarstarfsemi.

Megináherslan er á það hvernig heilsugæslan hennar, stjórnar og bætir vinnuferli til þess að styðja stefnumörkun og standa undir væntingum viðskiptavina og annarra hagsmunaaðila.

Undirliðirnir eru:

- Hvernig ferli eru hönnuð og þeim stjórnað á kerfisbundinn hátt
- Hvernig ferli eru bætt eftir þörfum og nýjar hugmyndir nýttar til þess að veita viðskiptavinum og öðrum hagsmunaaðilum fullnægjandi þjónustu og tryggja þeim virðisauka
- Hvernig þjónusta er þróuð með tilliti til þarfa og væntinga viðskiptavina
- Hvernig þjónusta er veitt
- Hvernig skipulag er á samskiptum við viðskiptavini og þau aukin og bætt



5a Hvernig ferli eru hönnuð og þeim stjórnað á kerfisbundinn hátt

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Verkaskipting milli starfsstétta, er hún skýr eða óljós
- Ábyrgðaraðilar skilgreindir
- Mælikvarðar og markmið skilgreind
- Starfslýsingar og umfang þeirra
- Gæðahópar sem starfandi eru eða hafa starfað
- Tímabundnir starfsmenn og nýting þeirra

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Starfslýsingar
- Skipting málaflokka
- Skipurit
- Handbækur
- Starfsmannaviðtöl
- Fundargerðir
- Læknaög, lög um heilbrigðisstettir
- Klínískar leiðbeiningar
- Ferli/meðferð rannsóknarniðurstaða

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

5b Hvernig ferli eru bætt eftir þörfum og nýjar hugmyndir nýttar til þess að veita skjólstæðingum og öðrum hagsmunaaðilum fullnægjandi þjónustu og tryggja þeim þjónustu

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig áhersluatriði eru skilgreind.
- Hvernig áhersluatriðin eru fundin/ákveðin.
- Hvernig gildi áhersluatriða fyrir heilsugæsluna/starfseminu er metið.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Fréttabréf
- Kynningarefni
- Handbækur
- Kannanir (hvaða áherslur eru lagðar þar t.d. með vali spurninga)
- Fundargerðir
- Starfslýsingar
- Viðtöl við skjólstæðinga
- Hugmyndabanki frá skjólstæðingum/starfsmönnum
- Nýting reynslu annarra (t.d. slysadeildar)
- Samræming við aðra þjónustu sem er í boði
- Nýta/skoða net-möguleika (lyfjaendurnýjun)
- Námskeið og þjálfun í nýjum aðferðum (s.s. SAGA)

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stígatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

5c Hvernig þjónusta er þróuð með tilliti til þarfa og væntinga viðskiptavina

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig heilsugæslan finnur og og tileinkar sér aðferðir til umbóta í smáu og stóru.
- Hvernig upplýsingar úr starfseminni og frá utanaðkomandi aðilum eru nýttar við forgangsröðun og markmiðasetningu.
- Hvernig fylgst er með þróun niðurstaða þjónustukannana og sjálfsmats.
- Hvernig heilsugæslan finnur og sameinast um ný ögrandi markmið í stefnu heilsugæslunnar.
- Eru vinnuhópar/umbótahópar starfandi?

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Árangursstjórnunarsamningar
- Endurskoðun markmiða á grundvelli kannana og sjálfsmats (skýrslur, fundargerðir)
- Fundargerðir
- Eru fundir markvisst notaðir til að skoða ...
- deildarfundir
- faghópafundir
- framkvæmdastjórnarfundir
- fundir sérfræðinga
- Fundir með hópum skjólstæðinga (focus-hópar)
- Áskýrsla
- Samanburður við markmiðssetningu annarra stöðva

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

5d Hvernig þjónusta er veitt

Hér leggjum við áherslu á það hvernig heilsugæslan er að veita þjónustu.

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig sköpunargáfa og tillögur starfsmanna fá að njóta sín í nýbreytni og umbóta-
starfi.
- Hvernig heilsugæslan finnur og notfærir sér nýjungar í tækni og vinnuaðferðum.
- Hvort og hvernig heilsugæslan breytir skipuritum sínum og starfslýsingum starfsmönnum
til hvatningar.
- Hvernig heilsugæslan notar viðbrögð viðskiptavina, aðstandenda, annarra heilsugæslu-
og hagsmunaaðila yfirleitt til þess að örva til nýbreytni og nýsköpunar.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Endurskoðun markmiða á grundvelli kannana og sjálfsmats (skýrslur, fundargerðir)
- Áætlanir um endurmenntun
- Fundargerðir
- Bæklingar
- Plaköt á heilsugæslustöð
- Fréttapistlar

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

5e Hvernig skipulag er á samskiptum við viðskiptavini og þau aukin og bætt

Eftirfarandi mætti athuga í þessu sambandi:

- Hvernig komist er að samkomulagi innan heilsugæslunnar um breytingar .
- Hvernig heilsugæslan hefur forgöngu um og innleiðir nýjar aðferðir.
- Hvernig breytingar eru kynntar.
- Hvernig starfsmenn eru undirbúnir og þjálfaðir fyrir breytingar.
- Hvernig heilsugæslan endurskoðar breytingar með tilliti til þess hvort þær eru að leiða til árangurs.
- Hvernig heilsugæslan kynnir þá þjónustu er hún veitir.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Fundargerðir
- Sjálfsmatsskýrslur
- Skipulag á meðferð kvartana og athugasemda skjólstæðinga

| Mat framkvæmdaþátta (hafið til hiðsjónar Radar stigatöflu (aftast í matsbók) til að ákvarða sigagjöf ykkar) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Aðferð | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hrinda í framkvæmd | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mat og rýni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

Árangursþættir

Í fyrri meginhluta þessa matslíkans, framkvæmdaþáttunum, hefur verið spurt um það **hvernig** heilsugæslan vinni að markmiðum sínum. Síðari meginhluti líkansins fjallar um það sem heilsugæslan hefur áorkað, þ.e. **hvaða árangri** hefur verið náð. Þörf er upplýsinga um niðurstöður eða árangur og umfang árangurs (hversu víðtækur árangur er).

Við allt mat á árangri verður að hafa í huga þróun, samanburð við eigin markmið og samanburð við þróun annarra (sambærilegra) heilsugæslustöðva. Þetta á við um alla árangursþættina.

Nú snýst matið ekki lengur um aðferðir og framkvæmdar árangurs heldur árangurinn sjálfan og niðurstöður starfsins.

6. - 9. kafli (þættir matslíkans) eru allir tvískiptir, þ.e. í „**a**” og „**b**” liði. Í „**a**”-liðunum er gert ráð fyrir **mati á viðhorfum** starfsmanna og viðskiptavina (innri og ytri viðskiptavina) ásamt upplýsingum úr rekstri. Langoftast mundi slíkt mat byggja á könnunum af ýmsu tagi. Matshópurinn leggur mat á starfsemina út frá niðurstöðum kannana eftir því sem mögulegt er. Í „**b**”-liðunum er gert ráð **óbeinum mælingum**, þ.e. mati byggðu á fyrirbyggjandi staðreyndum úr starfseminni, niðurstöðum kannana og rekstri heilsugæslunnar.

Almennt má benda á að þegar leitað er upplýsinga eða vísbendinga um tiltekna þætti í starfseminni er hægt að líta til þessara atriða (ef til staðar eru):

- Beiðnir deilda
- Boðskiptaskráning
- Dagbækur
- Deildafundir
- Endurmenntunaráætlanir
- Fréttabréf
- Fundagerðir
- Fundarboð
- Fundir
- Handbækur
- Kannanir
- Kvartanaskrár
- Löggjöf um réttindi og skyldur
- Markmiðasetningar
- Málaskrár
- Mælendaskrár funda
- Rannsóknarverkefni
- Sjálfsmat (athuganir og niðurstöðu fyrra mats)
- Skipurit
- Starfslýsingar
- Stefna heilsugæslunnar
- Tillöguflutningur
- Upplýsingakerfi
- Vefur heilsugæslunnar
- Þróunarverkefni

6. Ánægja viðskiptavina

Viðskiptavinir heilsugæslu eru margir. Fyrst og fremst eru viðskiptavinir heilsugæslu sjúklingar en einnig aðstandendur, aðrar heilbrigðisstofnanir, ráðuneyti og aðrir opinberir aðilar.

Í þessum kafla er fjallað um viðhorf til heilsugæslunnar og þjónustu hennar.



Hverju heilsugæslan nær fram í samskiptum við viðskiptavini sína

6.a Viðhorfsmælingar

6.b Árangursmælikvarðar

6a Viðhorfsmælingar.

Álit viðskiptavina kemur gjarnan fram í könnunum, mati starfshópa o.fl. á því hvernig heilsugæslan stendur að og kemur til móts við vilja, væntingar og hagsmuni viðskiptavina.

Könnun getur m.a. tekið til eftirfarandi:

- Aðgengi
- Þjónusta
- Leiðbeininga og ráðgjafar
- Tímabókunum
- Sanngirmi og kurteisi.
- Áreiðanleiki (orðheldni/tímasetningar/áætlanir standast).
- Hæfni starfsmanna
- Upplifun samskipta.
- Húsnæði og aðstaða.
- Skilvirkni og afgangsluhraði.
- Viðbrögð við kvörtunum og óskum
- Aðgengileiki starfsfólks, sýnileiki þess og almenn vitneskja um hlutverk hvers og eins.
- Upplýsingar.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Kannanir sem stofnunin sjálf gerir
- Kannanir sem ráðuneyti eða aðrir opinberir aðilar gera
- Aðrar kannanir

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

6b Árangursmælikvarðar (Óbeinn vitnisburður um viðhorf til heilsugæslunnar)

Hér er m.a. átt við hvernig stofnunin aflar upplýsinga og hvernig gengur að skilja, sjá fyrir og bregðast við þörfum umhverfis og samfélags á grundvelli þeirra.

Meðal þess sem ástæða getur verið til að mæla og fylgjast með er:

- Almennur stuðningur við heilsugæslustarfið í heild, þátttaka, málflutningur, metnaður og áhugi allra viðkomandi hagsmunaaðila á starfseminni og hvernig hann birtist
- Aðsókn að heilsugæslu.
- Endurkomur
- Skráning nýrra sjúklinga
- Flutningur/afskráning sjúklinga
- Samræmi í framkvæmd og afgreiðslum.
- Fjöldi og eðli kvartana
- Meðferð kvartana og viðbrögð við þeim.
- Þakkarbréf og jákvæð ummæli.
- Fjölmiðlaumfjöllun.
- Viðurkenningar og gjafir til heilsugæslunnar.
- Starfsframi starfsmanna, rannsóknarstarf

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Fjölmiðlar
- Kvartanaskrá
- Endurkomur
- Tegundir heimsókna (leitar fólk oftast til heilsugæslunnar áður en annað er farið)

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

7. Ánægja starfsmanna

Í þessum kafla felst matið í því að kanna hvernig heilsugæslan býr að starfsmönnum sínum. Náin tengsl eru við kaflann um starfsmenn (2. kafli, Starfsmannastefna).

Ýmsar hömlur eru á frelsi heilsugæslunnar í þessum efnum. Þessar hömlur þarf að leiða í ljós um leið og fram kemur hvað heilsugæslan gerir til að hafa áhrif á þær.

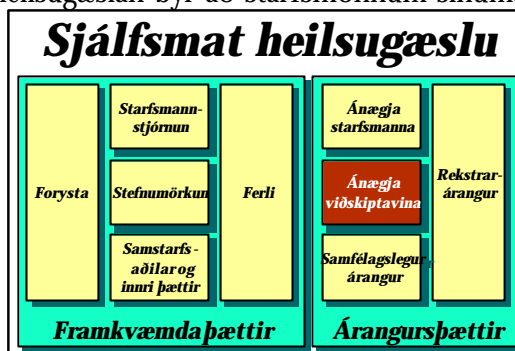
Mat ætti samt sem áður fyrst og fremst að snúast um þau atriði sem heilsugæslan hefur á valdi sínu.

Matshópurinn ætti að draga fram hvernig heilsugæslu tekst að fullnægja þörfum og væntingum starfsmanna (innan þess ramma sem honum er settur). Þetta ætti að gera með því að kanna árangur, strauma og stefnur, markmið og samanburð við keppinauta (um starfsmenn og hugsanlega viðskiptavini) og þá sem fram úr skara.

Upplýsinga um gildi þessara mælinga í augum starfsmanna ætti einnig að afla.

Undirliðir eru:

- a. Viðhorf starfsmanna til heilsugæslunar (þekking og álit).
- b. Óbeinar mælingar á starfsanda.



7a Viðhorf starfsmanna til heilsugæslunnar (þekking og álit)

Álit starfsmanna kemur gjarnan fram í könnunum, mati starfshópa o.fl. m.a. á því hvernig heilsugæslann stendur að og kemur til móts við vilja, væntingar og hagsmuni starfsmanna.

Kannanir gætu m.a. gefið vísbendingar um ánægju starfsmanna með tvö meginatriði, hvatningu og starfsumhverfi:

Hvatning:

- Starfsframi, stöðuhækkunarir.
- Upplýsingamiðlun.
- Valddreifing.
- Jafnrétti.
- Þátttaka.
- Forysta.
- Endurmenntun.
- Viðurkenning.
- Markmiðasetning og mat.
- Framtíðarsýn, stefna og gildismat heilsugæsluns.
- Starfsþjálfun.

Starfsumhverfi:

- Stjórnun heilsugæslunnar.
- Vinnuaðstaða.
- Aðbúnaður, þægindi, þjónusta við starfsmenn.
- Heilbrigðis- og öryggismál.
- Starfsöryggi.
- Laun og hlunnindi.
- Félagslíf og samskipti starfsmanna.
- Stjórnun þróunarstarfa.
- Stefna í umhverfismálum.
- Staða og hlutverk í samfélaginu.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Niðurstöður svara starfsmanna í könnunum, hugsanlega túlkaðar og/eða samandregnar
- Starfsmannaviðtöl
- Útbrunamat (DSM-greining)

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

7b Óbeinar mælingar á starfsanda

Hér er kannað hvernig heilsugæslan notar mælingar til þess að skilja, sjá fyrir, bæta þátttöku og auka starfsánægju. Hvað segja gögn heilsugæslunnar t.d um:

Áhuga á og þátttöku í:

- Starfshópum og umbótastarfi.
- Tillöguflutningi.
- Þróunarverkefnum og þjálfun.

- og hvað má út frá gögnum heilsugæslunnar álykta um:

- Ávinning samstarfs og hópvinnu.
- Viðurkenningar til einstaklinga og hópa.
- Svörun/heimtur í könnunum meðal starfsmanna.
- Þjónustu við starfsmenn.
- Heilbrigðisþjónusta við starfsmenn og fjölskyldur þeirra.

Kanna má vísbendingar um starfsánægju/óánægju fólks í heilsugæslunum:

- Fjarvistir og veikindi.
- Slysatiðni.
- Fjöldi kvartana.
- Fjöldi starfsúmsókna.
- Stöðugleiki í starfsmannahaldi.
- Verkföll og aðrar slíkar aðgerðir.

Hvað segja gögn um:

- Nákvæmni í meðferð launa- og ráðningargagna.
- Skilvirkni upplýsingaflæðis og boðskipta.
- Viðbrögð við fyrirspurnum og beiðnum um leiðréttingar (hraði).

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Starfsmannaskrá
- Kvartanaskrá
- Trúnaðarmenn starfsmanna
- Fundargerðir
- Fjarvistarskráning

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|
| Arangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

8. Samfélagslegur árangur

Heilsugæslan gegnir mikilvægu hlutverki í samfélaginu. Í þessum þætti er verið að meta önnur áhrif heilsugæslunnar á þjóðfélag/samfélag en þau sem augljós eru vegna beins hlutverks hennar sem heilbrigðisstofnunar.

Hér er helst verið að tala um áhrif sem heilsugæslan hefur umfram eða utan við lögboðið verksvið sitt. Meðal annars kemur til álita hvaða gildum og viðhorfum heilsugæslan heldur á lofti, t.d. til lífsins almennt, verndunar náttúruauðlinda og ekki síst til þess hvaða kröfur heilsugæslan gerir til sjálfs sín. Líta ber til samskipta við yfirvöld heilsugæslu og aðra sem eftirlit hafa með eða áhrif hafa á starfsemina.

Undirliðir eru:

- a. Viðhorf til heilsugæslunar.
- b. Samskipti heilsugæslu og samfélags.



8a Viðhorf til heilsugæslunar

Hér er meðal annars á að líta „þegnskap“ heilsugæslunar sem getur birst í:

- Upplýsingastreymi til almennings um það sem fólki finnst máli skipta, s.s. um forvarnir.
- Framkvæmd jafnræðisreglna.
- Tilliti til atvinnu- og efnahagslífs á svæðinu.
- Góðum samskiptum við yfirvöld, s.s. bæjar- og sveitarstjórnir, lögreglu og almannavarnir.
- Fyrirgreiðslu við félagslíf á svæðinu, sjálfboðaliða, mannúðarstörf, íþróttir og tómstundagaman.
- Verndun fyrir ónæði og óþrifnaði af völdum heilsugæslunar (kvartanir - mat).
- Tilliti til umferðar og umferðarmannvirkja (bílastæði/aðgengi).
- Meðferðar umbúða og sorps.
- Nýtingar á hráefnum og vistvænum vörum.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Könnun
- Dagblöð og aðrir fjölmiðlar
- Fagleg tímarit
- Viðtöl

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

8b Samskipti heilsugæslu og samfélags

Meðal annars má álykta út frá:

- Hvernig háttað er samskiptum við sveitarfélag, hverfasamtök og nágretta.
- Afskipti af skipulagsmálum og nýbyggingum í nánasta umhverfi
- Samskiptum við félagsþjónustu.
- Samskiptum við lögreglu vegna t.d. unglunga, aldraðra, öryggismála, fíkniefna.
- Samskiptum við ráðuneyti og Landlækni.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Fundargerðir
- Bréfaskriftir
- Kannanir meðal almennings
- Starfsmenn ráðuneytis
- Landlæknir

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

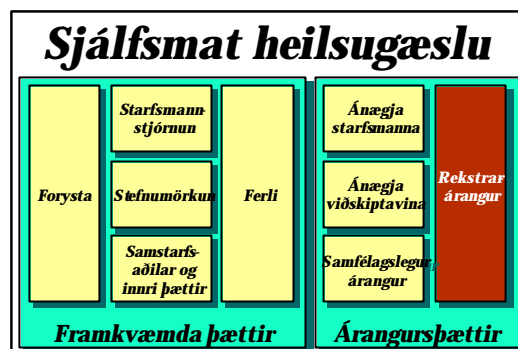
Aðrar athugasemdir

9. Árangur

Árangur er miðaður við sett markmið. Hluti þeirra markmiða hlýtur að vera rekstrarlegs eðlis á sama hátt og gerist í almennum fyrirtækjarekstri. Önnur markmið tengjast sambandi heilsugæslu við opinber yfirvöld sem hafa með starfsemi heilsugæslunar að gera og hugsanlegum samningum þeirra á milli.

Markmið sem miðað er við kunna að tengjast þáttum eins og:

- Fjármálastjórnun.
- Tryggja stöðugleika.
- Markmið árangursstjórnunarsamninga.
- Árangri fyrirbyggjandi starfs
- Sértekir mælikvarðar um árangur í starfsemi
- Alþjóðlegir staðalar og mælikvarðar (faglegir, Bp, HbA1c, Astmi)



Viðfangsefni þessa þáttar er hvernig heilsugæslu og viðskiptavinum hennar vegnar, hvernig gengur að ná settum markmiðum, bæði fjárhagslegum og faglegum, og hvernig heilsugæslan þjónar þeim sem hagsmuna eiga að gæta í og með starfrækslu stofnunarinnar.

Undirliðir eru:

- Fjármálastjórn
- Fagleg efni

9a Fjármálastjórn

Hér er meðal annars á að líta:

- Rekstraráætlanir, fjárlagagerð og hvernig gengur að komast af með tilskilið fé, t.d. Samanborið við reiknilíkan ráðuneytis og aðrar heilsugæslustofnanir.
- Sjóði og sértekjur.
- Þróun vísi- og marktalna frá ári til árs.
- Faglegir staðlar
- Samanburð á árangri miðað við:
 - Markmið.
 - Aðrar heilsugæslustofnanir.
- Árangur sérstakra verkefna.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Arangursstjórnunarsamningar
- Samanburður við aðra heilsugæslustofnanir
- Samanburður milli ára (þróun)
- Úrvinnsla úr tölulegum gögnum heilsugæslu

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

9b Fagleg efni

Hér er leitast við að mæla árangur t.d.

- Árangur heilsugæslu, umfang og gæði stoðþjónustu.
- Hvernig settum reglum (og löggjöf) er fylgt.
- Faglegir árangursstaðlar.
- Beiting og virkni sjálfsmats og ytra mats.
- Aðlögunarhæfni og fjölbreytni vinnubragða og úrræða, hæfni starfsmanna að takast á við breytilegar aðstæður.
- Hraða úrlausna erinda og meðferð á tíma og kröftum fólks í stofnuninni og þeirra sem hagsmunna eiga að gæta.

Vettvangur upplýsingaöflunar getur m.a. verið:

- Kannanir á innra starfi
- Samanburður við aðra heilsugæslustofnanir
- Úrvinnsla úr tölulegum gögnum heilsugæslu
- Samanburður milli ára (þróun)
- Mætingarhlutfall í ungbarnaeftirlit

Mat árangursþátta

| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Árangur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Umfang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heildarstigagjöf | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(+) Hverjir eru styrkleikar? Tilgreinið þá hér, reynið að tilgreina þá eins skýrt og hægt er

(÷) Hvað má betur fara? Tilgreinið það hér, reynið að tilgreina það eins skýrt og hægt er

Vísbendingar/sannanir/gögn um styrkleika að það sem betur fá fara. Hér getur verið um ritaðar heimildir að ræða eða annars konar vísbendingar:

Aðrar athugasemdir

Viðaukar

- Matsblað
- Samantektarblað
- Niðurstöður mats
- Radar stigatafla (notist til hliðsjónar við mat þátta og undirliða)

• Matsblað

| Matspáttur | Upphafsstigagjöf | Endurskoðuð stigagjöf | Margfeldari | |
|------------------------------------|------------------|-----------------------|-------------|-------|
| 1. Forysta | 1a | | | |
| | 1b | | | |
| | 1c | | | |
| | 1d | | | |
| | Meðaltal | | | x 1,0 |
| 2. Stefnumörkun | 2a | | | |
| | 2b | | | |
| | 2c | | | |
| | 2d | | | |
| | 2e | | | |
| | Meðaltal | | | x 0,8 |
| 3. Starfsmannastjórnun | 3a | | | |
| | 3b | | | |
| | 3c | | | |
| | 3d | | | |
| | 3e | | | |
| | Meðaltal | | | x 0,9 |
| 4. Samstarfsaðilar og innri þættir | 4a | | | |
| | 4b | | | |
| | 4c | | | |
| | 4d | | | |
| | 4e | | | |
| | Meðaltal | | | x 0,9 |
| 5. Ferli | 5a | | | |
| | 5b | | | |
| | 5c | | | |
| | 5d | | | |
| | 5e | | | |
| | Meðaltal | | | x 1,4 |
| 6. Ánægja viðskiptavina | 6a | | | |
| | 6b | | | |
| | Meðaltal | | | x 2,0 |
| 7. Ánægja starfsmanna | 7a | | | |
| | 7b | | | |
| | Meðaltal | | | x 0,9 |
| 8. Samfélagslegur árangur | 8a | | | |
| | 8b | | | |
| | Meðaltal | | | x 0,6 |
| 9. Rekstrarárangur | 9a | | | |
| | 9b | | | |
| | Meðaltal | | | x 1,5 |
| Niðurstaða | | | | |

Þetta er matsblað matsmanns sem hann færir sitt mat inn á.

Samantektarblað

| Matsþáttur | | Einkunn matsmanna | | | | | | Bil mats | Samkomu- lag | Margfeldari (vægi) | |
|---------------------------------------|----------|-------------------|---|---|---|---|---|----------|-----------------|-----------------------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 1. Forysta | 1a | | | | | | | | | | |
| | 1b | | | | | | | | | | |
| | 1c | | | | | | | | | | |
| | 1d | | | | | | | | | | |
| | Meðaltal | | | | | | | | | x 1,0 | |
| 2. Stefnuörkun | 2a | | | | | | | | | | |
| | 2b | | | | | | | | | | |
| | 2c | | | | | | | | | | |
| | 2d | | | | | | | | | | |
| | 2e | | | | | | | | | | |
| Meðaltal | | | | | | | | | x 0,8 | | |
| 3. Starfsmannastjórnun | 3a | | | | | | | | | | |
| | 3b | | | | | | | | | | |
| | 3c | | | | | | | | | | |
| | 3d | | | | | | | | | | |
| | 3e | | | | | | | | | | |
| Meðaltal | | | | | | | | | x 0,9 | | |
| 4. Samstarfsaðilar og innri þættir | 4a | | | | | | | | | | |
| | 4b | | | | | | | | | | |
| | 4c | | | | | | | | | | |
| | 4d | | | | | | | | | | |
| | 4e | | | | | | | | | | |
| Meðaltal | | | | | | | | | x 0,9 | | |
| 5. Ferli | 5a | | | | | | | | | | |
| | 5b | | | | | | | | | | |
| | 5c | | | | | | | | | | |
| | 5d | | | | | | | | | | |
| | 5e | | | | | | | | | | |
| Meðaltal | | | | | | | | | x 1,4 | | |
| 6. Anægja viðskiptavina | 6a | | | | | | | | | | |
| | 6b | | | | | | | | | | |
| | Meðaltal | | | | | | | | | x 2,0 | |
| 7. Anægja starfsmanna | 7a | | | | | | | | | | |
| | 7b | | | | | | | | | | |
| | Meðaltal | | | | | | | | | x 0,9 | |
| 8. Ssamfélagslegur árangur | 8a | | | | | | | | | | |
| | 8b | | | | | | | | | | |
| | Meðaltal | | | | | | | | | x 0,6 | |
| 9. Rekstrarárangur | 9a | | | | | | | | | | |
| | 9b | | | | | | | | | | |
| | Meðaltal | | | | | | | | | x 1,5 | |
| Niðurstaða | | | | | | | | | | | |

Þetta er blað þar sem einkunnir allra matsmanna eru færð inn á.

Niðurstöður mats (tölulegar)

| Matsþáttur | Bil mats | Niðurstaða | Vægistala | Niðurstaða |
|------------------------------------|----------|--------------------|-----------|------------|
| 1. Forysta | 1a | | | |
| | 1b | | | |
| | 1c | | | |
| | 1d | | | |
| | Meðaltal | | x 1,0 | |
| 2. Stefnunörkun | 2a | | | |
| | 2b | | | |
| | 2c | | | |
| | 2d | | | |
| | 2e | | | |
| | Meðaltal | | x 0,8 | |
| 3. Starfsmannastjórnun | 3a | | | |
| | 3b | | | |
| | 3c | | | |
| | 3d | | | |
| | 3e | | | |
| | Meðaltal | | x 0,9 | |
| 4. Samstarfsaðilar og innri þættir | 4a | | | |
| | 4b | | | |
| | 4c | | | |
| | 4d | | | |
| | 4e | | | |
| | Meðaltal | | x 0,9 | |
| 5. Ferli | 5a | | | |
| | 5b | | | |
| | 5c | | | |
| | 5d | | | |
| | 5e | | | |
| | Meðaltal | | x 1,4 | |
| 6. Ánægja viðskiptavina | 6a | | | |
| | 6b | | | |
| | Meðaltal | | x 2,0 | |
| 7. Ánægja starfsmanna | 7a | | | |
| | 7b | | | |
| | Meðaltal | | x 0,9 | |
| 8. Samfélagslegur árangur | 8a | | | |
| | 8b | | | |
| | Meðaltal | | x 0,6 | |
| 9. Rekstrarárangur | 9a | | | |
| | 9b | | | |
| | Meðaltal | | x 1,5 | |
| | | Heildarniðurstaða: | | |

Þetta er blað til að birta endanlega niðurstöðu matshóps.

Radar stigatafla - Framkvæmdaþættir

| Aðferð | | Mat framkvæmdaþátta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| Fyrirgjöf: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Aðferð traust:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aðferð er vel rökstudd Til staðar eru vel skilgreind og þróuð ferli Aðferð hefur hagsmunaaðila í brennidepli <p>Aðferð samþætt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aðferð styður mótaða stefnu Aðferð er tengd öðrum aðferðum eftir því sem við á | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir | Engar vísbendingar um aðferðir |
| | | Upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar um aðferðir | | Vísbendingar | | Skýrar vísbendingar | | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar um aðferðir | | Vísbendingar | | Skýrar vísbendingar | | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | | | | |

| Hrinda í framkvæmd | | Mat framkvæmdaþátta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|------------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|---------------------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % |
| Fyrirgjöf: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Komið á:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aðferðinni hefur verið hrundið í framkvæmd <p>Kerfisbundið:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nálgun er hrundið í framkvæmd á skipulagðan hátt | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Hrundið í framkvæmd á u.þ.b. ¼ viðeigandi sviða | Hrundið í framkvæmd á u.þ.b. ½ viðeigandi sviða | Hrundið í framkvæmd á u.þ.b. ¾ viðeigandi sviða | Hrundið í framkvæmd á öllum sviðum | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar | Vísbendingar | Skýrar vísbendingar | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | |
| | | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar | | Vísbendingar | | Skýrar vísbendingar | | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | | | |

| Mat og rýni | | Mat framkvæmdaþátta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|--------------|------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|--|--|--|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | | | | |
| Fyrirgjöf: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Mælingar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglulegar mælingar er gerðar á skilvirkni aðferðarinnar og vinnu við að hrinda henni í framkvæmd <p>Lærdómur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reynslu miðlað til að greina og deila bestu vinnubrögðum og tækifærum til umbóta <p>Umbætur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niðurstöður mælinga og reynslu eru greindar og notaðar til að finna forgangsraða, skipuleggja og hrinda umbótum í framkvæmd | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar | Einhverjar vísbendingar | Einhverjar vísbendingar | Vísbendingar | Vísbendingar | Vísbendingar | Skýrar vísbendingar | Skýrar vísbendingar | Skýrar vísbendingar | Yfirgripsmiklar vísbendingar | Yfirgripsmiklar vísbendingar | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | |
| | | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar | | Vísbendingar | | Skýrar vísbendingar | | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Engar vísbendingar eða upplýsingar í formi sögusagna | Einhverjar vísbendingar | | Vísbendingar | | Skýrar vísbendingar | | Yfirgripsmiklar vísbendingar | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Heildarstigagjöf | | Mat framkvæmdaþátta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--|
| Stig: | % | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | % | |
| Fyrirgjöf: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

