

Heyrnar- og talmeinstöð Íslands

Greinargerð um verkefni fyrir Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneyti vegna úttektar á Heyrnar- og talmeinstöð

Inngangur

Verkefnið var unnið að tilhlutan stjórnarformanns Jóhannesar Pálmasonar. Óskað var eftir að starfsemi stöðvarinnar yrði skoðuð, tekið yrði á brotalömmum í starfseminni og starfsfólk aðstoðað við að skilgreina betur störf sín innan núverandi lagaramma.

Í upphafi var ljóst að stöðin átti erfitt með að sinna því hlutverki sem henni var falið. Gerðar höfðu verið tilraunir til að ná saman stjórnarfundum en án árangurs. Fjárhagur hefur verið erfiður, biðtímar eftir þjónustu langir og samstarf við aðrar stofnanir hefur verið stírt. Ekki er í þessari úttekt tekið sérstaklega á fjármálum stöðvarinnar.

Rætt var við forsvarsmenn félaga og stofnana sem tengjast starfi HTÍ, yfirlækni HNE við SHR og forstöðumann Hjálpartækjamiðstöðvar TR sem veitti umtalsverða aðstoð. Haldnir voru fundir með stjórnendum og helstu starfsmönnum til að fá yfirsýn og til að greina verkferla.

Úttektin er unnin af Kristjáni Kristjánssyni hjá Ráðgarði hf.

Helstu niðurstöður

- Stjórn stofnunarinnar hefur verið óstarfhæf í mörg ár. Nokkrar ástæður liggja þar að baki, en líklegt er að hagsmunaárekstrar valdi þar mestu. Nauðsynlegt er að gera sem fyrst breytingar á lögum þar sem stjórn verði skipuð með öðrum hætti og hlutverk stöðvarinnar verði endurskilgreint.
- Mikið álag er á læknum stöðvarinnar. Eftirspurn eftir þjónustunni er mikil. Erfitt hefur reynst að ráða við afleysingar sem stundum hefur verið þörf á með stuttum fyrirvara. Unnið hefur verið að breytingum á samningi við yfirlækni, en gamall samningur við hann hefur gert það erfitt að skipuleggja þessa þjónustu með lengri viðverutíma innan núverandi fjárhagsramma.
- Afgreiðslufyrirkomulag er í dag þannig að tekin er ákvörðun fyrir skjólstæðinginn um tækjanotkun án formlegrar umsóknar frá honum. Þessu er nauðsynlegt að breyta í sama horf og notað er hjá Hjálpartækjamiðstöð TR um leið og skjólstæðingi er gefið meira val. Vinna í þessu máli er komin í gang.
- Ráðgjafapjónusta og eftirfylgni með skjólstæðingum er of lítil. Þannig hefur stöðin lent í andbyr þar sem framboð hjálpartækja hefur verið lítið og illa kynnt. Skipulag innkaupa og úthlutunar hefur ekki verið í lagi. Unnið er að endurskipulagningu verkferla til að tryggja bættu málsmeðferð.
- Samningur um greiðslur til Félagsins Heyrnarhjálp af tækjafé HTÍ hefur verið tekinn til endurskoðunar.

Heyrnar- og talmeinstöð Íslands

Greiningar

Til að byrja með var rætt við stjórnendur og helstu starfsmenn ásamt forsvarsmönnum stofnanna og félaga sem HTÍ á helst samskipti við. Niðurstöður úr þeim viðtölum gefa til kynna lítið traust og litlar vinsældir stofnunarinnar hjá samskiptaaðilum og litla trú starfsmanna HTÍ á samvinnu stjórnenda stöðvarinnar. Hér á eftir er yfirlit yfir það helsta sem fram kom í viðtölunum.

Félagið Heyrnarhjálp

Hlutverk félagsins er fyrst og fremst að standa vörð um réttindi heymarskertra, upplýsa um tækninýjungar í tengslum við hjálpartæki og upplýsa um réttindi í kerfinu. Félagið annast nokkurn innflutning á hjálpartækjum, aðallega tónmöskvum. Félagið telur alvarlegt að ráðgjafahlutverki stofnunarinnar er ekki sinnt sem skyldi. Félagið fær styrk af fjárlagalið HTÍ til tækjakaupa.

Samskiptamiðstöð

Samskiptamiðstöð vinnur að rannsóknum og þróun á táknmálinu auk þess að halda námskeið um táknmálið og vera með túlkabjónustu. Samskipti hafa verið við talmeinafræðing HTÍ en lítil að öðru leyti þar sem tilfinning er fyrir því að hjá HTÍ vilji menn sem minnst af táknmáli vita.

Vesturhlíðarskóli

Skólinn hafði með höndum ráðgjafabjónustu til kennara og foreldra barna í skólum landsins en þetta lagðist af þegar grunnskólinn var fluttur yfir til sveitarfélaganna. Sérstaklega var gagnrýnt að þjónusta HTÍ varðandi hjálpartæki væri í miklum ólestri. Ráðgjafabjónusta væri einnig í molum þar sem stöðin sinnti ekki vanda þeirra sem ættu erfitt með að nota þau tæki sem þeim væri úthlutað. Þá var gagnrýnt að raddkennsla eins og HTÍ legði áherslu á, væri á miklu undanhaldi víðast hvar frá um 1960, en þess í stað væri nú lögð áhersla á tvítyngda skóla fyrir heymarlausar og alvarlega heymarskert börn. Eftir slíka áherslubreytingu hjá Vesturhlíðarskóla væru núna fyrst að koma fram heymarskertir einstaklingar sem ná svo langt að geta lokið stúdentsprófum.

Félag heymarlausra

Félagið aðstoðar heymarlausar á margvíslegan hátt. Félagið hefur verið í baráttu við HTÍ aðallega vegna útvegunar hjálpartækja. Forsvarsmenn töldu sig mæta litlum skilningi hjá HTÍ og fá litla hlustun. Betra samband er nú komið á við félagið eftir að samvinna tókst um tölvukaup fyrir skjólstæðinga þess og samvinna við forstöðumann HTÍ er nú í góðu lagi.

Hjálpartækjamiðstöð TR

Engin samskipti hafa verið við HTÍ þar sem lögbundið er að HTÍ annist sjálf úthlutun hjálpartækja. Hjálpartækjamiðstöðin hefur aðstoðað Sjónstöðina við að útfæra skipulag við úthlutun hjálpartækja. Boðin var aðstoð við að koma upp flokkunarkerfi og skipulagi við úthlutun hjálpartækja hjá HTÍ. Sú aðstoð var þegin og reyndist eins og fram kemur síðar.

Heyrnar- og talmeinstöð Íslands

Sjónstöð

Fram kom að blindir eru flokkaðir inn hjá þeim eftir sjóndepru með sérstökum mælingum og öðrum er ekki sinnt. Þetta er í sjálfu sér einfaldara fyrirkomulag en hægt er að koma við hjá HTÍ.

Sjónstöðin sér sjálf um innflutning á hjálpartækjum og gleraugum fyrir sína skjólstæðinga. Starfsmenn hafa fengið hrós frá viðskiptavinum fyrir persónulega þjónustu og eftirfylgni.

Landspítalinn í Fossvogi (Sjúkrahús Reykjavíkur)

HNE deildin annast að hluta til sömu verkefni og verið er að sinna á HTÍ að undanskildu úthlutun heyrnartækja. Ekkert formlegt samband er í gangi og lítil fagleg samskipti við lækna HTÍ. Boðin var aðstoð við að leysa afleysingamál HTÍ í sumarleyfum og öðrum fjarvistum. HNE deildin annaðist síðan afleysingar sl. haust.

Starfsmenn

Úr viðtölum við starfsmenn kom helst fram hvað þátttaka starfsmanna í stjórnun er lítil. Fram komu m.a. eftirfarandi athugasemdir:

- hvernig stjórn er skipuð,
- hvernig fyrirkomulagi á innflutningi er háttað,
- hvernig viðverutíma yfirlæknis er háttað,
- að ekki er bókað í heyrnarmælingar á föstudögum,
- hvernig úthlutun hjálpartækja er háttað,
- hvað úrval af hjálpartækjum væri lítið,
- hvernig val á hjálpartækjum fer fram,
- hvað hlutfall veikindadaga er hátt,
- að samstarf við utanaðkomandi aðila er í ólestri,
- að nýliðun sérmenntaðs starfsfólks er lítil,
- að samstarf hefur ekki tekist við SHR,
- hvað áhersla á talmeinafræði er lítil.

Helstu ástæður eru sagðar vera hefðir og gamlar reglur sem væru barn síns tíma og að fólk þorir ekki að tjá sig vegna yfirlæknis. Einnig var nefndur skortur á stefnumótun, upplýsingum og þekkingu.

Framkvæmdir og aðgerðir

Lög um HTÍ og stjórn

Stjórnin samanstendur að hluta til af hagsmunaaðilum og er hugsuð þannig að sjónarmið allra fái að njóta sín. Reyndin er sú að erfitt hefur verið að láta hagsmuni heyrnarlaustra og heyrnardaufra fara saman hvað varðar þjónustu og félagslega aðkomu. Skipting hópanna eftir fjölda og aldri er mjög mismunandi. Þannig eru heyrnarlauisir mun færri og að jafnaði yngri, en heyrnardaufir eru margir og að jafnaði eldri borgarar. Stjórnir HTÍ í gegnum tíðina hafa því átt erfitt með að koma sér saman um stefnu og þjónustustig stofnunarinnar og starf þeirra verið lítið. Með nýjum stjórnarformanni var reynt að blása lífi í stjórnina en án árangurs.

Stjórn stöðvarinnar, ef hún á annað borð á að hafa sérstaka stjórn þarf að skipa á faglegum forsendum. Löggin þarf að endurskoða og taka þá tillit til þeirra breytinga

Heyrnar- og talmeinstöð Íslands

sem hafa orðið í umhverfinu sérstaklega hvað varðar aðrar stofnanir, skólakerfi og framboð þjónustu.

Stjórnun

HTÍ hefur verið stýrt af forstöðumanni og yfirlækni svo sem lög mæla fyrir um. Stjórnunin hefur ekki tekið mið af þeim breytingum sem orðið hafa í rekstrarumhverfinu og stöðin hefur frekar barist á móti samstarfi við aðra fagaðila en að bjóða upp á samvinnu. Dæmi um það eru Vesturhlíðarskóli og Samskiptamiðstöð. Þetta hefur bitnað á viðskiptavinum stöðvarinnar. Vöntun á stefnumótun er augljós og þekking á nýrri stjórnunarháttum er ekki fyrir hendi. Megin áhersla hefur verið lögð á heyrnarþáttinn en talþátturinn hefur setið á hakanum.

Skilgreina þarf að nýju hlutverk stöðvarinnar og móta henni framtíðarsýn og stefnu í framhaldi af því.

Læknisskoðun og heyrnarmælingar

Álag á stöðina er mikið en vinnuframlag lækna hefur verið að dragast saman þar sem ekki hefur tekist vel með nýtingu stöðugilda. Drög að samkomulagi um breytingu á samningi við núverandi yfirlækni er komið fram, en samningur við hann var byggður á gömlum forsendum. Í drögunum er gert ráð fyrir 70 – 80 % starfshlutfalli til að rýma fyrir fleiri læknum og til að laga starfið að öðrum störfum yfirlæknisins, en samningur er ófrágenginn enn. Sá annmarki er á þessu fyrirkomulagi að lög um HTÍ gera ráð fyrir að yfirlæknir sé í fullu starfi, þannig að gera þarf viðeigandi ráðstafanir. Vel er látið af læknisþjónustu stöðvarinnar en erfiðara er að gera fólki til hæfis við ákvarðanir um úthlutanir hjálpartækja.

Nýta þarf betur aðsendar heyrnarmælingar frá öðrum HNE læknum í stað þess að endurgera þær á HTÍ.

Afgreiðsla

Nokkuð hefur borið á því að fólk hefur orðið að koma oftar en einu sinni án þess að fá þá þjónustu sem búíð var að panta. Þetta getur verið bagalegt þegar fullorðið fólk á í hlut. Aðgengi að stöðinni sem staðsett er á 4. hæð er erfitt og biðstofa lítil. *Tryggja þarf að þjónusta sé til staðar á auglýstum opnunartíma.*

Úthlutun hjálpartækja.

Fengnar voru leiðbeiningar frá Hjálpartækjamiðstöð TR. Settur var af stað vinnuhópur og honum leiðbeint til að stilla upp fyrirkomulagi og nýju ferli til að halda utan um þennan málaflokk.

Unnið var að undirbúningi stofnunar Hjálpartækjanefndar HTÍ en mikilvægt er fyrir HTÍ að þar starfi virk ákvörðunarnefnd til að starfsemi og stefna HTÍ verði markvissari.

Ákvarðað var hverjir ættu að skipa Hjálpartækjanefnd HTÍ og unnin var starfslýsing fyrir nefndina. Í starfslýsingu Hjálpartækjanefnd HTÍ kemur fram hlutverk nefndarinnar og ábyrgðarsvið. Meðal þeirra verkefna sem Hjálpartækjanefnd HTÍ mun sinna eru;

- Ákvarðanataka um val á heyrnartækjum og hjálpartækjum
- Mat á þörf landsmanna um tæki og miðlun upplýsinga til stjórnvalda
- Öflun upplýsinga um nýjungar á markaðinum og kynning innanhúss
- Umfjöllun og ákvarðanataka um álitamál og/eða undanþágur
- Vinna tillögur að breytingum á úthlutunarreglum

Heyrnar- og talmeinstöð Íslands

Auk þess var nefndinni falið að hafa umsjón með því að unnið verði flokkunarkerfi skv. ISO staðli.

Hópurinn hefur skilað góðu starfi en þarf í raun meiri aðstoð.

Ferlisgreiningar

Unnið var að því að kortleggja ferlana hjá HTÍ, þ.e. hvaða ferlar/verkefni eru til staðar og hvernig þau eru unnin, í þeim tilgangi að auka yfirsýn og öryggi fyrir starfsemina. Greindir voru núverandi ferlar og þeir kortlagðir. Lögð var áhersla á að fram kæmi í ferlislýsingunum hvernig verkið ætti að vinnast, í hvaða tímaröð, hvað ætti að framkvæmast á hverjum tímapunkti, hvaða skráningar ættu að vera til staðar á hverjum tímapunkti, hver ætti að framkvæma hvaða verkþátt og að ábyrgð væri skilgreind.

Unnið var með hópi starfsfólks HTÍ að kortlagningu eftirfarandi ferla:

- Heynarmælingu
- Læknisskoðun
- Heynartækjameðferð – fyrsta heimsókn
- Heynartækjameðferð – úthlutun
- Meðferð umsókna um önnur hjálpartæki
- Götubjónusta

Auk þess setti vinnuhópur HTÍ sér það markmið að vinna ferlislýsingar fyrir; móttöku, meðhöndlun barna og biðlistavinnu.

Stjórnendur þurfa að tryggja áframhaldandi vinnu að umbótaverkefnum í framhaldi af greiningarvinnu hópsins.

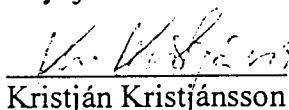
Niðurlag

Ljóst er að núverandi stjórnendur hafa ekki náð saman um að stjórna stöðinni með því aukna umfangi sem nú hvílir á henni. Nýta þarf mikla og góða faglega reynslu forstöðumannsins en veita þarf til stöðvarinnar verulegri aðstoð og leiðsögn í stjórnun. Helst koma til greina til þrjár leiðir:

1. Stofnunin verði færð undir HNE í Landspítala Fossvogi eins og stefnt var að í lögum um stofnunina frá 1980. Slík aðgerð ætti að vera möguleg með því að fella þessi lög úr gildi og færa stofnunina sem deild eða starfseiningu undir spítalann eða með því að setja ný lög. Til að ná sem mestri hagræðingu af slíkri aðgerð þarf að samræma verkferla áður en flutningur verkefna á sér stað.
2. Skipuð verði ný fagleg stjórn sem verði virk í aðstoð við núverandi stjórnendur við stefnumótun og endurskipulagningu vinnuferla.
3. Ráðinn verði nýr forstöðumaður sem heyri beint undir ráðuneytið. Stofnunin verði þá án sérstakrar stjórnar en núverandi forstöðumaður á eftir stuttan starfstíma.

Allar ofangreindar leiðir kalla á lagabreytingar um stofnunina.

Reykjavík 31.03.00


Kristján Kristjánsson