

**Seljahlíð hjúkrunarheimili**  
Niðurstöður úttektar á starfsemi  
heimilisins í mars 2012

Mars 2012

## Inngangur

Samkvæmt lögum nr. 41/2007 hefur Embætti landlæknis faglegt eftirlit með starfsemi heilbrigðisstofnana og starfi heilbrigðisstétta. Jafnframt er landlæknir ráðunautur ráðherra og ríkisstjórnar varðandi heilbrigðismál. Undir eftirlit landlæknis heyra rúmlega tvö þúsund rekstrareiningar.

Embætti landlæknis notar margvíslegar leiðir til að sinna þessum lagaákvæðum og styðst m.a. við gæðaviðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar. Með eftirlitsstarfi sínu hefur embættið að leiðarljósi að árangursríkasta leiðin til að bæta gæði og öryggi heilbrigðisþjónustu er að efla samstarf og samráð við stjórnendur og starfsfólk heilbrigðisstofnana.

## Aðferðir

Í mars 2012 gerði Embætti landlæknis úttekt á hjúkrunarheimilinu Seljahlíð. Fyrir úttektina var leitað eftir ákveðnum upplýsingum frá framkvæmdastjórn heimilisins um þætti er varða þjónustu, húsnæði og aðbúnað, mannauðsmál, gæðamál, lyfjamál, skráningu, atvik og öryggismál. Spurningalisti var í því skyni sendur í Seljahlíð og bárust svör við þeim spurningum í lok desember síðastliðins. Athugað var hvort kvartanir hefðu borist embættinu varðandi þjónustu heimilisins á síðastliðnu ári en svo reyndist ekki vera. Þá voru niðurstöður úr RAI mati skoðaðar.

Fulltrúar Embættis landlæknis; Anna Björg Aradóttir, yfirhjúkrunarfræðingur, Laura Sch. Thorsteinsson, hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 8. mars 2012. Fundað var með með Margréti Árdísi Ósvaldsdóttur forstöðumanni, Hrafnhildi Kristinsdóttur hjúkrunardeildarstjóra, Hlíf Hjálmarsdóttur hjúkrunardeildarstjóra, Arngunni Atladóttur deildarstjóra félagsstarfs, Ólöfu Jónu Stefánsdóttur sjúkraþjálfara og Vilborgu Jónsdóttur deildarfulltrúa og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

## Meginniðurstöður

### Notendamiðuð þjónusta - hugmyndafræði og stefna

Hugmyndafræði hjúkrunar í Seljahlíð byggir á hugmyndum um heimilislegt hjúkrunarheimili þar sem hlúð er að sjálfræði og virkni íbúa. Unnið er eftir þeirri hugmyndafræði að stofnunin sé heimili íbúana og að þeim sé gert kleift eftir fremsta megni að halda reisu sinni, virðingu og sjálfsákvörðunarrétti og er það í samræmi við stefnu Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.

Við komu á heimilið fá nýir íbúar og aðstandendur afhentan bækling þar sem fram koma helstu upplýsingar varðandi hjúkrun og aðra þjónustu heimilisins. Fljótlega eftir komu á heimilið er haldinn fjölskyldufundur með íbúanum, fjölskyldu hans, hjúkrunarfræðingi og lækni. Þess utan eru fjölskyldufundir haldnir eftir þörfum á hverjum tíma.

Áhersla er lögð á góð samskipti við aðstandendur og þeir eru hvattir til að halda sem mest í þær venjur sem voru fyrir flutning á heimilið og boðið að vera á staðnum eins og þeim hentar og nýta húsnæðið, svo sem setustofur og borðsali.

### Þjónustubættir

#### Hjúkrun og umönnun

Íbúum Seljahlíðar er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt. Við komu íbúa á heimilið fer fram upplýsingasöfnun sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Allir íbúar í Seljahlíð hafa skilgreindan hjúkrunarfræðing og umönnunaraðila.

Við hjúkrun íbúa sem þurfa á líknandi meðferð að halda er stuðst við útprentaðar vinnureglur sem hjúkrunarfræðingar hafa komið sér upp á heimilinu. Ávallt eru haldnir fjölskyldufundir áður en líknarmeðferð er hafin.

#### Læknisþjónusta

Ekki er gerð sérstök læknisskoðun við komu á heimilið nema læknir meti að þess sé þörf. Fljótlega eftir komu á heimilið, þegar læknir hefur kynnt sér sjúkraskrá hins nýja íbúa, ræðir hann við viðkomandi. Í samráði við íbúa og hjúkrunarfræðing er gerð áætlun um lyfjagjafir, sjúkrapjálfun og fleira sem varðar heilsufar og hjúkrunarþarfir íbúans.

Í gildi er þjónustusamningur um lækniþjónustu við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og kemur læknir í Seljahlíð einu sinni í viku og oftast sé þess óskað. Læknar Héraðsvaktarinnar sjá um vaktþjónustu á kvöldin og um helgar. Íbúar halda sínum tannlækni og læknar hjúkrunarheimilisins ávísa tilvísunum til sérfræðinga eftir þörfum hverju sinni.

### Þjálfun, virkni og sálgæsla

Ágætis aðstaða er fyrir sjúkraþjálfun í Seljahlíð, sjúkraþjálfari er í 50% starfi og íbúar fá þá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Beiðnir lækna fyrir sjúkraþjálfun eru geymdar hjá sjúkraþjálfara. Öflugt félags- og tómsundastarf er í Seljahlíð og góð aðstaða til slíks og hefur sérhæfður starfsmaður í fullu starfi yfirumsjón með félagsstarfi og virkni. Á heimilinu er starfandi heimiliráð sem skipað er sjö íbúum sem funda einu sinni í mánuði með forstöðumanni og deildarstjórum. Hlutverk ráðsins er að vera tengiliður íbúa við stjórnendur og koma með tillögur meðal annars um hvers kyns afþreyingu. Prestar Breiðholtsprestakalls sinna sálgæslu og sjá um helgihald á heimilinu. Reykjavíkurborg býður upp á þjónustu sálfræðings og félagsráðgjafa frá þjónustumiðstöð Breiðholts í Mjódd ef þess er óskað.

### Fæði/mötuneyti

Matreiðslumaður með meistarapróf í matreiðslu er yfirmaður eldhússins í Seljahlíð og sér hann ásamt tveimur aðstoðarmönnum um matseld og samsetningu matseðla. Áhersla er lögð á að íbúar fái hollt, fjölbreytt og næringarríkt fæði sem tekur mið af ráðleggingum Embættis landlæknis og næringarfræðingur fer yfir matseðla. Þeir íbúar sem á þurfa að halda fá séræði og sjúkraséræði. Aðstandendur geta borðað með íbúum ef þeir óska eftir því. Matseðlar eru sýnilegir á upplýsingatöflu við matsal.

### Önnur þjónusta

Íbúar Seljahlíðar hafa á staðnum aðgang að hársnyrtingu og fót snyrtingu hjá fótaaðgerðarfræðingi gegn greiðslu. Einkafatnaður íbúa er þveginn á heimilinu nema ef óskir eru um annað.

### **Húsnæði og aðbúnaður**

Húsnæði Seljahlíðar er í ágætu standi eftir breytingar á síðastliðnu ári. Innréttingar og húsgögn heimilisins eru smekklegr og sniðin að þörfum íbúanna.

Alls eru 20 íbúar í hjúkrunarrýmum í Seljahlíð sem allir búa í einbýlum og hafa einkasalerni og baðaðstöðu. Íbúar hafa góðar aðstæður til að hafa persónulega muni og húsgögn inni hjá sér og ágætis aðstaða er til að taka á móti gestum í eigin vistarverum, setustofum og í sölum heimilisins ef um stærri móttökur er að ræða.

Aðgengi fyrir fatlaða er gott, stór dyraop, breiðir gangar og lyftur. Húsnæði Seljahlíðar er þó þeim annmörkum háð að illmögulegt er að hýsa íbúa sem eru með heilabilunarsjúkdóma. Gangar eru þannig hannaðir að erfitt er að hafa yfirsýn og ekki er hægt að loka af neinum einingum.

Þrátt fyrir að lóðin sem tilheyrir Seljahlíð bjóði ekki upp á útiveru þá er reglulega farið með íbúa í gönguferðir um nágrennið þegar viðrar. Þá er ágætis verönd er fyrir utan matsal á 1. hæð þar sem aðstaða er til að sitja úti.

Hvorki hafa komið upp athugasemdir frá Vinnueftirliti eða Heilbrigðiseftirliti en gerð hefur verið athugasemd um lýsingu í handavinnustofu sem hefur verið lagfærð.

## **Mannauðsmál**

### Mönnun

Við mönnun er meðal annars stuðst við Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum og að sögn forstöðumanns eru reglulega reiknaðar út hjúkrunar- /umönnunarklukkustundir fyrir hvern íbúa. Alla virka daga er einn hjúkrunarfræðingur, ásamt sjúkraliðum og öðrum starfsmönnum, á morgun- og kvöldvöktum, um helgar er einn hjúkrunarfræðingur í húsinu. Á nóttunni er hjúkrunarfræðingur á bakvakt en vanur sjúkraliði í húsinu.

### Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf í Seljahlíð þurfa að framvísa gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða. Allir starfsmenn undirrita þagnarskylduheit um leið og þeir skrifa undir starfssamning.

Nýir starfsmenn fá einstaklingsmiðaða aðlögun eftir því um hvaða starf er að ræða og hver bakgrunnur viðkomandi er og fá afhentan sérstakan upplýsingabækling fyrir nýtt starfsfólk. Fyrstu vaktirnar er nýtt starfsfólk í aðlögun með reyndum starfsmanni.

Heildarstarfsmannavelta Seljahlíðar árið 2011 var 12% og heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 6%, þar með talin langtíma veikindi. Stöðugildi starfsmanna sem eru af erlendu bergi brotnir er 8,1 og langflestir þeirra starfa við umönnun og meiri hluti þeirra talar og skilur íslensku þokkalega.

Starfsfólki Seljahlíðar er boðið upp á influensubólusetningu á heimilinu og það hvatt til að láta bólusetja sig. Í Seljahlíð er starfræktur gönguhópur meðal starfsfólks og Reykjavíkurborg styrkir starfsmenn sína til líkamsræktar sem margir notfæra sér.

## Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Forstöðumaður Seljahlíðar og hjúkrunarfræðingur hjúkrunardeildar bera ábyrgð á RAI skráningu og fylgjast þeir með skráningu og niðurstöðum úr RAI mati. Ekki er unnið reglulega með niðurstöður RAI gæðavísa og að sögn forstöðumanns er ekki um markvisst umbótastarf að ræða í tengslum við RAI matið.

Gæðahandbók er ekki fyrir hendi en útprentaðar verklagsreglur eru til varðandi einhverja þætti hjúkrunar og umönnunar. Í Seljahlíð starfar hvorki gæða- né fræðslustjóri en sérstakt gæðaráð (fólk af öllum deildum heimilisins) vinnur að því að búa til og endurskoða verklagsreglur.

Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál liggur ekki fyrir í heild sinni. Hins vegar er Seljahlíð rekin af Reykjavíkurborg og fylgir stefnu Velferðarsviðs um gæði, starfsmannamál og fleira. Eins og fram kemur hér að framan hefur heimilið sett sér ákveðin gildi varðandi virðingu, sjálfræði, virkni og vellíðan íbúa í heimilislegu umhverfi.

Ekki hefur verið framkvæmd þjónustukönnun meðal íbúa og aðstandenda Seljahlíðar en heimiliráð fundar einu sinni í mánuði yfir vetrartímamann með forstöðumanni og á þeim fundum koma stundum fram ábendingar um ýmsa þætti þjónustunnar.

Ákveðnar verklagsreglur varðandi sýkingar og sýkingavarnir, svo sem handþvott, eru til útprentaðar og aðgengilegar starfsfólki. Sýkingar sem eiga upptök sín á hjúkrunarheimilinu eru ávallt skráðar.

## Lyfjamál

Lyf íbúa eru skömmtuð frá Lyfjaveri og hver íbúi er með sín lyf í læstum skáp í eigin herbergi. Hjúkrunarfræðingar og reyndir sjúkraliðar í Seljahlíð hafa aðgang að þessum lyfjaskápum og bera ábyrgð á lyfjagjöfum. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Ekki er starfandi lyfjanefnd á heimilinu en samningur er við Lyfjaver um þjónustu við Seljahlíð og lyfjaþjónusta er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Að sögn forstöðumanns er fylgst með lyfjagæðavísu sem Embætti landlæknis hefur mælt með.

## Skráning

Í úttekt Embættis landlæknis voru sjúkra- og hjúkrunarskrár valdar af handahófi af hjúkrunardeild heimilisins og þær skoðaðar. Sjúkraskrár eru ekki á rafrænu formi og er því ekki um kóðun að ræða. Læknisfræðileg skráning er gerð samkvæmt ICD - 10

flokkunarkerfinu og er á ábyrgð lækna heimilisins. Sjúkraskrár eru ágætlega skipulagðar og auðvelt að finna pappíra og upplýsingar varðandi læknisverk og rannsóknarniðurstöður. Íbúar og/eða aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrár sem þess óskað.

Við skráningu hjúkrunar er hins vegar ekki stuðst við ákveðin flokkunarkerfi og skráðar hjúkrunargreiningar og meðferðaráætlanir eru ekki fyrir hendi í skýrslum íbúa og ekki að sjá að hjúkrunargreiningar séu notaðar.

### **Atvik/kvartanir**

Í Seljahlíð er til staðar atvikaskrá sem kynnt er sérstaklega fyrir öllu starfsfólki við upphaf starfs á heimilinu. Starfsfólk fær leiðbeiningar um hvernig bregðast skuli við atvikum sem verða á heimilinu. Ávallt er skráð um hvers konar atvik er að ræða. Ef upp koma alvarleg atvik eða ef slys verða á starfsmönnum eru þau tilkynnt til Embættis landlæknis eða Vinnueftirlitsins. Árið 2011 voru skráð 12 atvik en ekki var um nein alvarleg tilvik að ræða.

Ekki er til skrifleg verklagsregla hvað á að gera þegar heimilinu berst kvörtun vegna þjónustu eða samskipta.

### **Öryggismál**

Sérstakar reglur um hvernig vernda skuli eigur íbúa liggja ekki fyrir en íbúar og aðstandendur eru upplýstir um að heimilið tekur ekki ábyrgð á peningum íbúa, skartgripum eða öðrum verðmætum. Íbúum og ættingjum er ráðlagt að láta tryggja sérstaklega dýra og verðmæta muni.

Engar eftirlitsmyndavélar eru í húsinu og ekki er fyrir hendi sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum né ofbeldi.

Til er rýmingaráætlun fyrir heimilið og reglulega eru haldnar brunaæfingar.

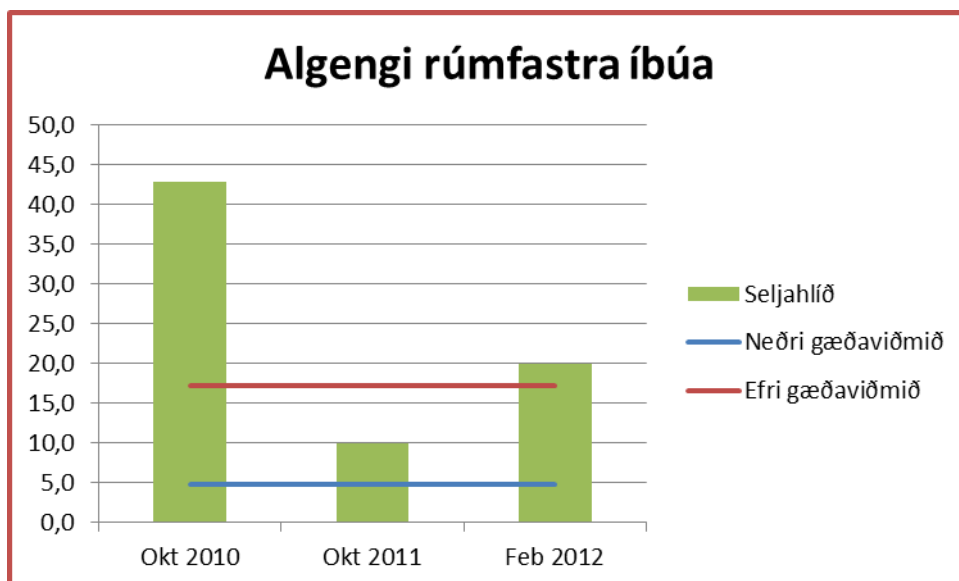
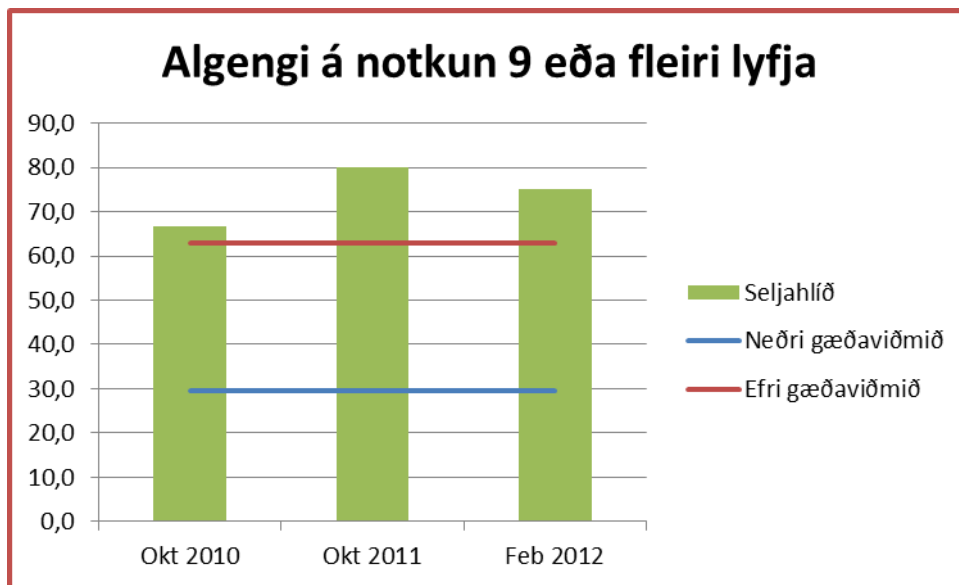
Þegar spurt var um hvaða einkunn heimilið fengi í öryggismálum er lúta að íbúum heimilisins (á bilinu 0-10) var svar framkvæmdastjórnar 9. Það sama gilti um öryggismál er lúta að starfsfólki.

Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Íbúi, eða aðstandandi ef íbúinn er ekki í stakk búinn til þess, skrifar undir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

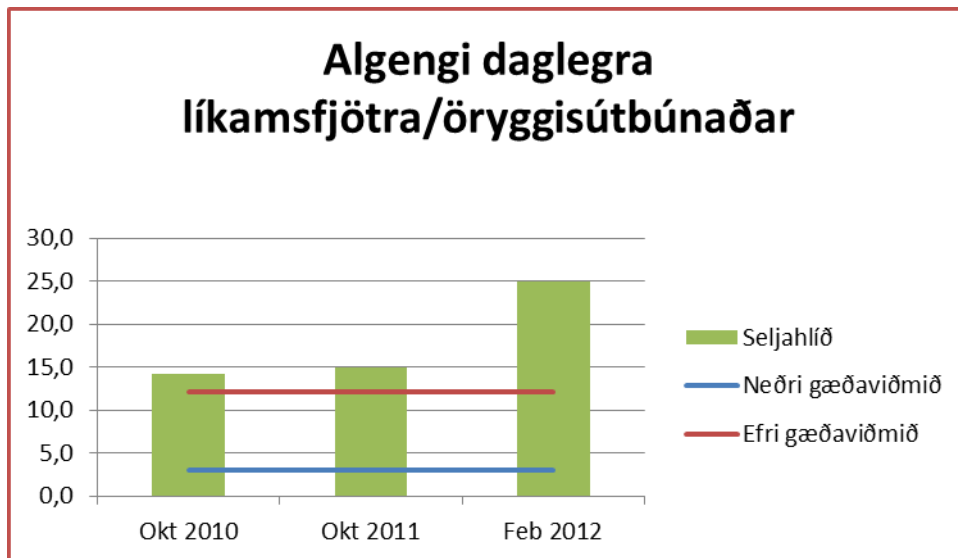
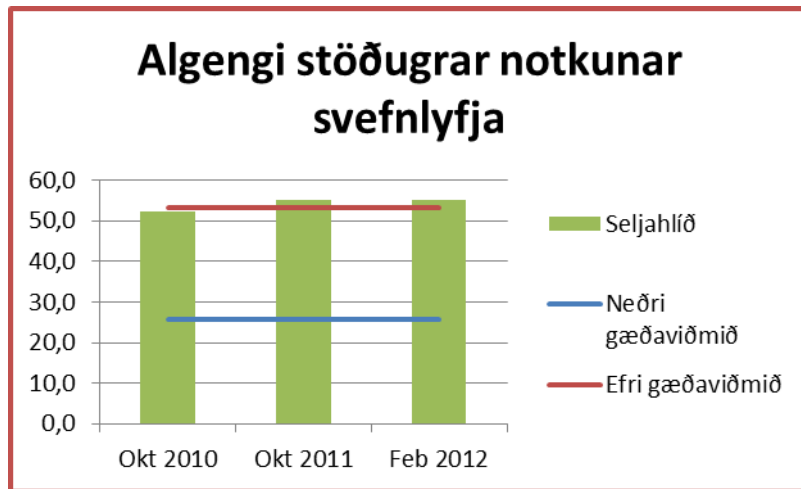
## RAI mat

Forstöðumaður og hjúkrunarfræðingur í Seljahlíð bera ábyrgð á skráningu RAI mats. Niðurstöður úr RAI mati eru að sögn forstöðumanns skoðaðar en ekki er unnið markvisst með niðurstöður og ekki er að sjá í pappírnum íbúa að niðurstöður RAI mats séu nýttar.

Þegar gæðavísar fyrir Seljahlíð eru skoðaðir frá árinu 2010 kemur í ljós að eftirfarandi gæðavísar eru við efri mörk eða yfir efri mörkum íslensku gæðaviðmiðana: Algengi notkunar á 9 eða fleiri lyfjum, algengi róandi lyfja og svefnlyfja og áberandi er hversu margir íbúar eru skráðir rúmfastir og með líkamsfjötra/öryggisútbúnað.







## Samantekt og tillögur til úrbóta

### Mönnun

Mönnun fagfólks; hjúkrunarfræðinga, sjúkraliða og félagsliða við hjúkrun/umönnun í Seljahlíð er í ágætu lagi.

### Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

### Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi.

### Fæði og mótuneyti

Í góðu lagi.

### Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Seljahlíðar er í góðu standi og vel við haldið. Allir íbúar heimilisins búa í einbýlum með sér salerni og sturtu. Sameiginlegar vistarverur eru vel útbúnar, hlýlegar og smekklegar. Þó er skipulag og hönnun hússins þannig að ekki hentar að hýsa þar einstaklinga með vitræna skerðingu.

### Öryggi og eftirlit

Töluvert vantar á, að minnsta kosti formlega, að öryggiskröfum sé fullnægt. Ekki er fyrir hendi sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum eða ofbeldi. Engar öryggismyndavélar eru í húsinu og leggur Embætti landlæknis til að hugað verði að úrbótum hvað það varðar sérstaklega með tilliti til hönnunar húsnæðis.

### Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki fyrir hendi en til eru útprentaðar verklagsreglur varðandi einhverja þætti hjúkrunar/umönnunar og vinna er í gangi við gerð fleiri verklagsreglna.

### Atvik /kvartanir

Atvik eru skráð í atvikaskrá sem er aðgengileg öllu starfsfólki og til eru leiðbeiningar um hvernig bregðast skuli við atvikum sem verða á heimilinu. Ávallt er skráð um hvers konar atvik er að ræða.

## Sjúkrarskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

## Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning er í lágmarki, hvorki eru settar fram hjúkrunargreiningar né hjúkrunaráætlun sem getur leitt til þess að hjúkrunarmeðferð verður ekki nógu markviss. Embætti landlæknis leggur áherslu á að átak verið gert í því að bæta skráningu hjúkrunar.

## RAI skráning

Við skoðun RAI gæðavísa í Seljahlíð með hliðsjón af íslenskum gæðaviðmiðum kemur í ljós að nokkrir gæðavísar eru fyrir ofan eða á mörkum efri viðmiðunarmarka. Ekki er hægt að sjá að niðurstöður gæðavísa RAI mats séu nýttar til að greina þörf fyrir umbætur og er nauðsynlegt að bæta úr því.

## Lyfjamál

Í góðu lagi. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla nema ef um vægari verkjalyf og þess háttar er að ræða. Lyfjaþjónusta Seljahlíðar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar.

## Almennt um hjúkrunarheimilið

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna í Seljahlíð. Mikið og gott félags- og tómstundastarf er á heimilinu sem er til þess fallið að bæta lífsgæði íbúa og markmið þjónustunnar eru skráð í bæklingi sem afhentur er við komu

Embætti landlæknis þakkar fyrir góða samvinnu við gerð úttektarinnar og væntir þess að niðurstöður hennar nýtist í umbótastarfi.