

Droplaugarstaðir hjúkrunarheimili
Niðurstöður úttektar á starfsemi
heimilisins í febrúar 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 lok febrúar 2012 var á vegum Embættis landlæknis gerð úttekt á hjúkrunarheimilinu Droplaugarstöðum. 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 til Droplaugarstaða og bárust svör við þeim spurningum þann 9. desember síðastliðinn. 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 frá Embætti landlæknis; Anna Björg Aradóttir, yfirhjúkrunarfræðingur, Laura Sch. Thorsteinsson, hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 29. febrúar 2012. Fundað var með með Ingibjörgu Ólafsdóttur forstöðumanni og Sigrúnu Erlendsdóttur hjúkrunarstjóra og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta – hugmyndafræði og stefna

Hugmyndafræði hjúkrunar á Droplaugarstöðum 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. Markmið umönnunar og þjónustu á Droplaugarstöðum er eins og stendur í skjalfestri framtíðarsýn heimilisins: „Að veita íbúum líkamlega, andlega og félagslega hjúkrun í heimilislegu umhverfi á sem hagkvæmastan hátt“, sjá www.droplaugarstadir.is.

Fyrir komu á Droplaugarstaði er tilvonandi íbúi heimsóttur og í þeirri heimsókn er heimilið og starfsemi þess kynnt fyrir væntanlegum íbúa og aðstandendum hans. Íbúar og aðstandendur fá einnig afhentan bækling þar sem fram koma helstu upplýsingar varðandi hjúkrun og aðra þjónustu heimilisins.

Innan þriggja mánaða frá komu íbúans á heimilið er haldinn fjölskyldufundur með íbúanum, fjölskyldu hans, hjúkrunarfræðingum og lækni. Þess utan eru haldnir fjölskyldufundir einu sinni á ári sem næst afmælisdegi íbúa og síðan eftir þörfum.

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. Ættingjar og vinir eru ávallt velkomnir í heimsókn á heimilið og eru hvattir til að heimsækja íbúann reglulega.

Þjónustubættir

Hjúkrun og umönnun

Íbúum á Droplaugarstöðum 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 á Droplaugarstöðum hafa skilgreindan hjúkrunarfræðing og umönnunaraðila.

Við hjúkrun íbúa sem þurfa á líknandi meðferð að halda er stuðst við óskráðar vinnureglur sem hjúkrunarfræðingar hafa komið sér upp á heimilinu. Ávallt eru haldnir fjölskyldufundir áður en líknarmedferð er hafin og aðstandendum stendur til boða að fá útprentaðar upplýsingar varðandi lífslok.

Læknisþjónusta

Fljótlega eftir komu á heimilið er gerð læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Í gildi er þjónustusamningur um læknisþjónustu við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og koma læknar á Droplaugarstaði þrisvar í viku og bakvaktarþjónusta er allan sólarhringinn. Flestir íbúar halda sínum tannlækni og læknar hjúkrunarheimilisins ávísa tilvísunum til sérstæðinga eftir þörfum hverju sinni.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Á Droplaugarstöðum er ágætis aðstaða fyrir sjúkra- og iðjuþjálfun og íbúar heimilisins fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Beiðnir lækna fyrir sjúkra- og iðjuþjálfun eru geymdar hjá þjálfurum. Á Droplaugarstöðum er starfandi öflugt aðstandandafélag sem stendur fyrir ýmsum upptökum í samráði við starfsfólk, sjá nánari upplýsingar varðandi starfsemi félagsins á heimasíðu: www.droplaugarstadir.is. Á heimilinu starfar öldrunarsálfræðingur í 20% starfshlutfalli sem sinnir sálgæslu íbúa eftir þörfum. Prestar Hallgrímskirkju messa á heimilinu tvisvar í mánuði og heimsækja einnig íbúa ef óskað er eftir því.

Fæði/mötuneyti

Matreiðslumaður með sveinspróf í matreiðslu er yfirmaður eldhússins á Droplaugarstöðum og er hann í góðu samstarfi við Framleiðslueldhúsið á Lindargötu. 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 sérþæði og sjúkrasérþæði. Aðstandendur geta borðað með íbúum ef þeir óska eftir því. Matseðlar eru á upplýsingatöflu á hverri einingu og eru einnig aðgengilegir á heimasíðu Droplaugarstaða.

Önnur þjónusta

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

Húsnæði og aðbúnaður

Húsnæði Droplaugarstaða er í góðu standi eftir miklar endurbætur sem lauk fyrir nokkrum árum síðan. Innréttingar og húsgögn heimilisins eru vel með farin, smekklegr og sniðin að þörfum íbúanna.

Alls eru 82 íbúar á Droplaugarstöðum 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, setustofu og

miðrymum hjúkrunarheimilisins. Aðgengi fyrir fatlaða er gott, stór dyraop, breiðir gangar og lyftur.

Aðstaða utanhúss er góð, á 1. hæð er aðgengilegt út í stóran skjólsælan lokaðan garð þar sem er stórt gróðurhús og er garðurinn mikið nýttur af íbúum heimilisins. Á 2. og 3. hæð heimilisins eru góðar svalir út frá borð- og setustofum.

Hvorki hafa komið upp athugasemdir frá Vinnueftirliti eða Heilbrigðiseftirliti en í einstaka tilfellum hafa komið athugasemdir frá aðstandendum varðandi þrif og hefur verið brugðist við því jafnóðum.

Mannauðsmál

Mönnun

Alla virka daga eru einn til tveir hjúkrunarfræðingar á morgunvakt á hverri hæð auk sjúkraliða og aðstoðarfólks. Á kvöldin og um helgar eru tveir hjúkrunarfræðingar í húsinu auk sjúkraliða og annars starfsfólks, á nóttunni er einn hjúkrunarfræðingur í húsinu auk sjúkraliða og annars starfsfólk.

Að sögn forstöðumanns eru stöduheimildir hjúkrunarfræðinga fullmannaðar en ekki hefur tekist að manna allar stöduheimildir sjúkraliða.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Droplaugarstöðum 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 og á hverju vori er sérstök fræðsla fyrir sumarstarfsfólk.

Heildarstarfsmannavelta Droplaugarstaða árið 2011 var 3,4% og heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 9,28%, þar meðtalin langtímaveikindi. Um það bil 38% stöðugilda eru mönnuð starfsfólki sem er af erlendu bergi brotið en þess er krafist að allir sem annast hjúkrun, lækniþjónustu og umönnun íbúa tali og skilji íslensku.

Starfsfólki Droplaugarstaða er boðið upp á inflúensubólusetningu á heimilinu og það hvatt til að láta bólusetja sig. Starfsmenn heimilisins hafa aðgang að þjálfunarsal í samvinnu við sjúkraþjálfun. Reykjavíkurborg styrkir starfsmenn sína til líkamsræktar og starfsmenn fá frítt í sund.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Forstöðumaður Droplaugarstaða og hjúkrunarstjóri bera ábyrgð á RAI skráningu og fylgjast þeir ásamt öðrum hjúkrunarfræðingum skipulega með skráningu og niðurstöðum úr RAI mati. Reglulega er er unnið með niðurstöður RAI gæðavísa og síðastliðið ár (2011) var sérstaklega unnið að umbótastarfi varðandi byltur, sýkingar, sár og höft.

Vegna breytinga á Droplaugarstöðum síðastliðin tvö ár hafa ákveðin verkefni verið sett til hliðar, þar á meðal vinna við gæðahandbók en þó eru ákveðnir kaflar gæðahandbókar tilbúnir og í notkun. Að sögn forstöðumanns er eitt af verkefnum þessa árs (2012) að klára vinnu við gæðahandbók. Á Droplaugarstöðum er ekki starfandi gæðastjóri sem stendur; í starfslýsingu verkefnisstjóra á 3. hæð heimilisins er kveðið á um að hann sé umsjónarmaður gæðamála en vegna fyrrgreindra breytinga hefur það ekki verið í reynd.

Á heimilinu er ekki mikið um skriflegar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar en að sögn forstöðumanns er áætlað að hefja vinnu við það.

Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál liggur ekki fyrir í heild sinni. Hins vegar hefur heimilið sett sér ákveðin gildi varðandi hjúkrun og umönnun þar sem lögð er áhersla á virðingu, vellíðan og öryggi í heimilislegu umhverfi, sjá heimasíðu Droplaugarstaða: www.droplaugarstadir.is.

Ekki hefur verið framkvæmd þjónustukönnun meðal íbúa og aðstandenda Droplaugarstaða en aðstandendaráð heimilisins fundar reglulega með forstöðumanni og á þeim fundum er farið yfir ýmsa þjónustuþætti.

Fræðsluefni og reglur varðandi handþvott og hlífðarföt eru til útprentaðar og aðgengilegar öllu starfsfólki. Sýkingar sem eiga upptök sín á hjúkrunarheimilinu eru ávallt skráðar.

Lyfjamál

Hjúkrunarfræðingar á Droplaugarstöðum eru ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum og hafa aðgang að læstum lyfjaherbergjum og lyfjaskápum á sinni hæð. Lyf íbúa eru skömmtuð frá Lyfjaveri og lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöð sem geymd eru í sjúkraskrá íbúa. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Ekki er starfandi lyfjanefnd á heimilinu en lyfjafræðingar Lyfjavers og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sjá um þjónustu við Droplaugarstaði og lyfjaþjónusta er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reglulega er fylgst með lyfjagæðavísu sem Embætti landlæknis hefur mælt með.

Skráning

Sjúkra- og hjúkrunarskrár 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 vel skipulagðar, 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 stuðst við NANDA flokkunarkerfið og niðurstöður úr RAI mati. Skráningarblöð fyrir hjúkrunargreiningar og hjúkrunarfyrirmæli eru til staðar í skýrslum íbúa heimilisins og eru yfirfarin reglulega og skráning er í góðu lagi.

Inni hjá hverjum íbúa er svokölluð samskiptabók þar sem íbúar/aðstandendur geta komið á framfæri skoðunum sínum varðandi þjónustu og ef eitthvað vantar eða er ekki í lagi.

Atvik /kvartanir

Atvikaskráning á Droplaugarstöðum er rafræn og tengist Velferðarsviði Reykjavíkurborgar og má sjá vinnulag við skráningu á innri upplýsingaveitu Velferðarsviðs. 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 65 atvik en ekki var um nein alvarleg tilvik að ræða.

Öllum kvörtunum vegna þjónustu eða samskipta er beint til forstöðumanns eða hjúkrunarstjóra heimilisins og unnið eftir verkferlum Velferðarsviðs um kvartanir.

Öryggismál

Í bæklingi sem íbúar og aðstandendur fá í hendur þegar íbúi flytur á Droplaugarstaði er sérstaklega tekið fram að heimilið tekur ekki neina ábyrgð á peningum íbúa, skartgripum eða öðrum verðmætum. Íbúum og ættingjum er ráðlagt að láta tryggja sérstaklega dýra og verðmæta muni. Eftirlitsmyndavélar eru við alla innganga, í alrýmum og í garði heimilisins. Ekki er fyrir hendi sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum en ef um slíkt er að ræða er strax haft samband við lögreglu. Viðbragðsáætlun um ofbeldi er samkvæmt verklagsreglu Velferðarsviðs.

Til er rýmingaráætlun fyrir heimilið og hver deild er með brunahurð og neyðarútgang. Gott samstarf er milli Droplaugarstaða og Slökkviliðs höfuðborgarsvæðisins. Brunaæfingar eru haldnar reglulega og er brunakerfi heimilisins tengt við Öryggismiðstöðina.

Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengist vinnuvernd starfsmanna á heimilinu. Þegar spurt var um hvaða

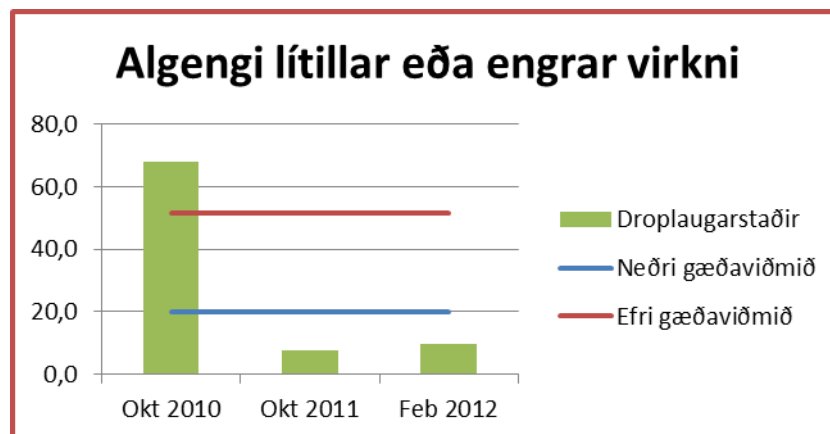
einkunn heimilið fengi í öryggismálum er lúta að íbúum heimilisins (á bilinu 0-10) var svar framkvæmdastjórnar 10. Það sama gildi um öryggismál er lúta að starfsfólki.

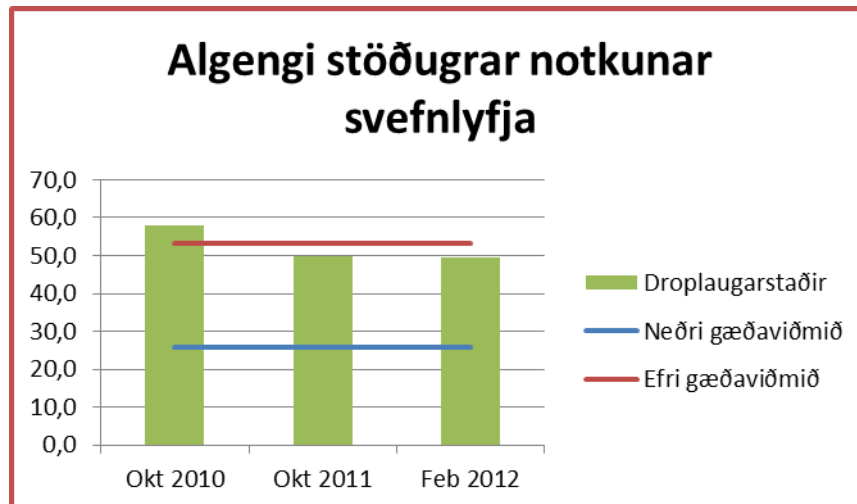
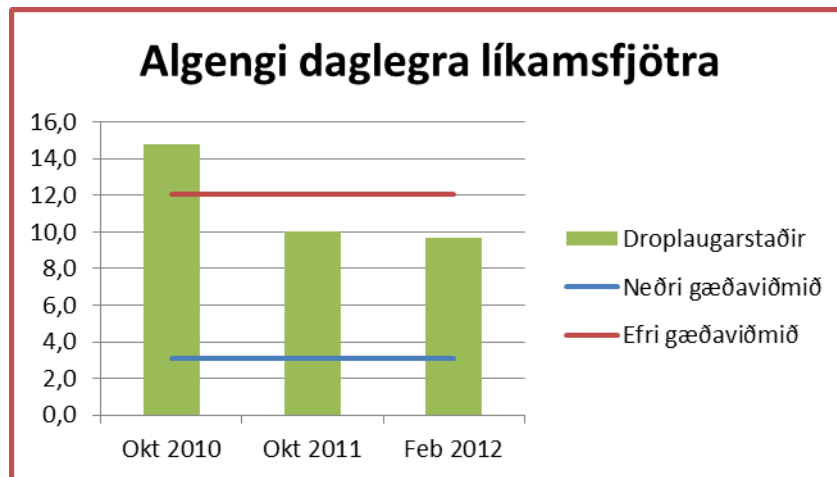
Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Nýlega var tekin upp sú regla að íbúi, eða aðstandandi ef íbúinn er ekki í stakk búinn til þess, skrifar undir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

RAI mat

Forstöðumaður og hjúkrunarstjóri Droplaugarstaða bera ábyrgð á skráningu RAI mats. Markvisst er unnið með niðurstöður, svo sem gæðavísar, fyrir heimilið í heild og reglulega er farið yfir niðurstöður úr RAI mati með starfsfólki. Niðurstöður úr RAI mati eru meðal annars nýttar til að skoða þróun gæðavísar innan heimilisins milli tímabila og vinna gæðaumbótaverkefni.

Pegar gæðavísar fyrir Droplaugarstaði eru skoðaðir frá árinu 2010 kemur í ljós að langflestir gæðavísar eru í góðu lagi en þó er algengi róandi lyfja og svefnlyfja og stöðugar notkunar svefnlyfja á mörkum efri viðmiðana. En í heild er greinilegt að sú umbótavinna sem hefur verið unnin í tengslum við gæðavísar hefur skilað árangri.





Samantekt og tillögur til úrbóta

Mönnun

Mönnun hjúkrunarfræðinga við hjúkrun/umönnun á Droplaugarstöðum er í nokkuð góðu lagi en ekki hefur tekist að manna öll stöðugildi sjúkraliða.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi.

Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Droplaugarstaða 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.

Öryggi og eftirlit

Í góðu lagi hvað varðar íbúa, þó er ekki fyrir hendi sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum. Ekki hefur heldur verið gerð skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengjast vinnuvernd starfsmanna á heimilinu.

Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki til á rafrænu formi en nokkrir kaflar hennar eru þó tilbúnir útprentaðir og stendur til að hefja vinnu við gerð gæðahandbókar. Skriflegar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar eru ekki fyrir hendi og leggur Embætti landlæknis áherslu á að gerð verði bragarbót á því.

Atvik /kvartanir

Atvikaskráning á Droplaugarstöðum er rafræn og tengist Velferðarsviði Reykjavíkurborgar og má sjá vinnulag við skráningu á innri upplýsingaveitu Velferðarsviðs. Ávallt er skráð um hvers konar atvik er að ræða.

Sjúkrarskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning, svo sem hjúkrunargreiningar, tillögur um meðferð og framvindumat er allt vel skráð og reglulega uppfært.

RAI skráning

Í góðu lagi og vel fylgst með niðurstöðum sem eru nýttar meðal annars til að auka gæði þjónustunnar.

Lyfjamál

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

Almennt um hjúkrunarheimilið Droplaugarstaði

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna. Unnið hefur verið að umbótarverkefnum síðustu misserin sem hafa skilað árangri. Markmið og hugmyndafræði heimilisins er aðgengileg á heimasíðu Droplaugarstaða.

Embætti landlæknis þakkar fyrir góða samvinnu við gerð úttektarinnar.