

**Hjúkrunarheimilið Skjól**  
Niðurstöður úttektar á starfsemi  
heimilisins í mars 2012

Apríl 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 var á vegum Embættis landlæknis gerð úttekt á hjúkrunarheimilinu Skjóli. 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 Skjól og bárust svör við þeim spurningum í desember síðastliðnum. 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 22. mars 2012. Fundað var með með Guðnýju Guðmundsdóttir framkvæmdastjóra hjúkrunar, Sigurbirni Björnssyni framkvæmdastjóra lækninga, Sigurði Rúnari Sigurjónssyni framkvæmdastjóra, deildarstjórum hjúkrunardeilda, sjúkraþjálfara og verkefnisstjóra gæðamála og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

## Meginniðurstöður

### Notendamiðuð þjónusta - hugmyndafræði og stefna

Hugmyndafræði Skjóls byggir á hugmyndum um heimilislegt hjúkrunarheimili þar sem veigamikill þáttur þjónustunnar er að stuðla að aukinni sjálfsbjörg íbúanna. Lögð er áhersla á virðingu fyrir einstaklingnum, samvinnu við hann og fjölskyldu hans um hvaðeina sem snertir velferð hans.

Fyrir flutning á hjúkrunarheimilið Skjól er haldinn kynningarfundur með aðstandendum íbúa og íbúanum sjálfum sé þess kostur. Íbúar og aðstandendur fá einnig afhentan bækling þar sem fram koma helstu upplýsingar varðandi þjónustu og starfsemi heimilisins.

Fljótlega eftir komu á heimilið er haldinn fjölskyldufundur með íbúanum, fjölskyldu hans, hjúkrunarfræðingi og lækni. Þess utan eru haldnir fjölskyldufundir eftir þörfum á hverjum tíma og ef breyting verður á heilsufari íbúa.

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 í Skjóli er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt. Við komu íbúa á heimilið fer fram ítarleg upplýsingasöfnun sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Íbúar heimilisins hafa ekki skilgreindan hjúkrunarfræðing eða sjúkraliða en þó hafa allir íbúar ákveðinn tengil sem hægt er að leita til.

Við hjúkrun íbúa sem þurfa á líknandi meðferð að halda er stuðst við *Liverpool Care Pathway* / meðferðarferli fyrir deyjandi sem meðal annars er notað á líknardeildum LSH og hefur það reynst vel.

#### Læknisþjónusta

Fljótlega eftir komu á heimilið þegar læknir hefur kynnt sér sjúkraskrá hins nýja íbúa er gerð ítarleg læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Framkvæmdastjóri lækninga ber ábyrgð á læknisþjónustu heimilisins og hefur hver

deild sinn sína deildarlækna sem koma á deildina einu sinni í viku og oftast eftir þörfum. Læknir er í húsinu alla virka daga og vaktþjónusta lækna á kvöldin, um nætur og helgar er rekin í tengslum við hjúkrunarheimilið Eir. Tannlæknir kemur reglulega á heimilið, þá er önnur sérfræðiþjónusta veitt eftir þörfum, svo sem þjónusta augnlæknis, kvensjúkdómalæknis og húðsjúkdómalæknis.

### Þjálfun, virkni og sálgæsla

Í Skjóli er ágætis aðstaða fyrir sjúkraþjálfun og íbúar heimilisins fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Boðið er upp á þjálfun í æfingasal, svo sem úthaldsþjálfun, styrktarþjálfun, gönguæfingar, verkjameðferð og hitabakstra. Beiðnir lækna fyrir sjúkraþjálfun eru geymdar hjá þjálfara, ekki er að finna upplýsingar varðandi þjálfun íbúa í hjúkrunarskrám. Ekki er starfandi iðjuþjálfari í Skjóli en nýlega hefur fengist heimild til að auglýsa eftir iðjuþjálfara í fullt starf við heimilið. Ágætis aðstaða er fyrir félags- og tómstundastarf og er vinnustofa heimilisins opin daglega og er að sögn vel sótt. Sóknarprestur í Áskirkju sinnir sálgæslu og sér um helgistundir á heimilinu.

### Fæði/mötuneyti

Vinnslueldhús hjúkrunarheimilisins Eirar annast alla matseld og framleiðslu fæðis í Skjóli. Yfirmaður eldhússins þar er menntaður kokkur og með honum starfar annar kokkur og bakari. Næringarráðgjafi er ráðgefandi varðandi almennt fæði, séræði og samsetningu matseðla hverju sinni. Aðstandendur geta borðað með íbúa ef óskað er. Matseðlar eru sýnilegir í matsölum á öllum deildum.

### Önnur þjónusta

Íbúar í Skjóli hafa á staðnum aðgang að hársnyrtingu og fót snyrtingu hjá fótáæðgerðarfræðingi gegn greiðslu. Einkafatnaður íbúa er ekki þvegin á heimilinu nema þess sé sérstaklega óskað.

### **Húsnæði og aðbúnaður**

Húsnæði hjúkrunarheimilisins Skjól er almennt í góðu standi og vel við haldið. Innréttingar og húsgögn eru smekklegr og sniðin að þörfum íbúanna. Aðgengi fyrir fatlaða er gott, stór dyraop, breiðir gangar og góðar lyftur sem nýlega hafa verið mikið endurnýjaðar.

Einbýli á heimilinu eru 68, flest með eigin salerni/baðherbergi, 38 íbúar búa í tvíbýli og deila salerni/baðherbergi. Að sögn framkvæmdastjórnar hefur samkeppnisfærni Skjól minnkað vegna sívaxandi kröfu um einbýli á hjúkrunarheimilum. Íbúar geta tekið á móti gestum í eigin vistarverum og/eða í setustofu og öðrum rýmum sem heimilið hefur upp á að bjóða.

Aðstaða utanhúss hefur nýlega verið bætt með góðum garði suðaustan við húsið og á 6. hæð heimilisins þar sem tíu íbúar búa hefur verið útbúin aðstaða til útiveru með góðum þaksvölum.

Hvorki hafa komið upp athugasemdir frá Vinnueftirliti eða Heilbrigðiseftirliti en framkvæmdastjórn heimilisins vill koma á framfæri athugasemdum varðandi aðkomu að heimilinu sem breytt var fyrir nokkrum árum. Við þessar breytingar skapaðist mikil slysaætta og allt frá því breytingarnar áttu sér stað hefur verið kvartað skriflega til Reykjavíkurborgar og Vegagerðar Ríkisins án þess að úrbætur hafi orðið.

## Mannauðsmál

### Mönnun

Alla virka daga eru einn til tveir hjúkrunarfræðingar á morgunvakt á hverri hæð auk sjúkraliða og aðstoðarfólks. Á kvöldin og um helgar er einn hjúkrunarfræðingur á hverri hæð auk sjúkraliða og annars starfsfólks, á nóttunni er einn hjúkrunarfræðingur í húsinu auk sjúkraliða og annars starfsfólks. Í ljósi raunfjármögnunar til heimilisins þykir ekki raunhæft að miða við *Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum* en það er mat framkvæmdastjóra hjúkrunar að hlutfall fagfólks ætti að vera hærra.

### Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf í Skjóli 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. Algengast er að fræðsla og aðlögun fari fram á viðkomandi deild og er í höndum deildarstjóra, hjúkrunarfræðinga og annarra reyndra starfsmanna. Á hverju vori er fræðsla fyrir sumarafleysingafólk sem ráðið er til umönnunarstarfa. Verkefnastjóri heimilisins og fræðslustjóri eru auk þess með margvíslega fræðslu sem ýmist fer fram á deildum eða á sal. Þá er öllu nýju starfsfólki er bent á að kynna sér fræðslumöppur sem eru á öllum deildum.

Heildarstarfsmannavelta í Skjóli árið 2011 var 2,6% og heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 8,5%, þar meðtalin langtímaveikindi. Um það bil 38% stöðugilda eru mönnuð starfsfólki sem er af erlendu bergi brotið en reynt er að sjá til þess að allir sem annast hjúkrun, lækniþjónustu og umönnun íbúa tali og skilji íslensku.

Starfsfólki Skjóls er boðið upp á influensubólusetningu á heimilinu og það hvatt til að láta bólusetja sig.

## Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Framkvæmdastjóri hjúkrunar í Skjóli og framkvæmdastjóri lækninga bera ábyrgð á RAI skráningu og fylgjast þeir ásamt öðrum hjúkrunarfræðingum með skráningu og niðurstöðum úr RAI mati. Ekki er unnið markvisst með niðurstöður RAI gæðavísa en að sögn framkvæmdastjóra hjúkrunar hefur verið unnið að umbótaverkefnum, það er þó hvergi skráð.

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar liggja frammi í möppum á öllum deildum. Á heimilinu vinna fræðslustjóri (20% starf) og verkefnastjóri (40% starf) saman að gæðaverkefnum og verklagsreglum.

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, sjálfræði og vellíðan íbúa. Framkvæmdastjórn upplýsti að um þessar mundir stæði yfir stefnumótunarvinna varðandi fyrrgreinda þætti.

Fræðsluefni og reglur varðandi sýkingavarnir, svo sem handþvott, eru til útprentaðar í möppu og aðgengilegar öllu starfsfólki. Sýkingar sem eiga upptök sín á heimilinu eru ávallt skráðar.

## Lyfjamál

Hjúkrunarfræðingar í Skjóli eru ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum og hafa þeir einir aðgang að læstum lyfjaskápum heimilisins. Föst lyf íbúa koma pökkuð en hjúkrunarfræðingar fara eftir ákveðnum lyfjalista þegar gefa þarf lyf eftir þörfum. Lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöð sem geymd eru í sjúkraskrá íbúa. Lyfjafræðingur starfar við heimilið. Einnig er lyfjanefnd á heimilinu og fundargerðir eru ritaðar eftir hvern fund nefndarinnar. Lyfjaþjónusta í Skjóli er útvistuð sem 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 sjúkraskrá 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. Á öllum deildum er þó til staðar verkáætlun fyrir hverja viku í senn.

### **Atvik/kvartanir**

Á öllum deildum Skjóls er til staðar atvikaskrá sem kynnt er sérstaklega fyrir öllu starfsfólki við upphaf starfs á heimilinu. Starfsfólk fær leiðbeiningar um hvernig bregðast skuli við óhöppum sem verða á heimilinu.

Atvik eru skráð á þar til gerð atvikaskráningarblöð sem eru til staðar á hverri deild. Atvikaskrár eru varðveittar á viðkomandi deild þar til RAI skráningu fyrir tiltekið tímabil er lokið en þá eru þær sendar til framkvæmdastjóra hjúkrunar sem annast vörslu þeirra.

Ef um alvarleg slys á starfsmönnum er að ræða er atvikaskráningu strax tilkynnt til framkvæmdastjóra hjúkrunar sem kemur þeim áfram til Vinnueftirlitsins. Skráð atvik á árinu 2010 voru samtals 143. Engin alvarleg atvik voru tilkynnt til Embættis landlæknis það ár. Ef um atvik er að ræða er ástæða þess alltaf skoðuð og markvisst leitað úrbóta.

Framkvæmdastjóri hjúkrunar ásamt framkvæmdastjóra lækninga svarar kvörtunum frá aðstandendum eða íbúum og ber ábyrgð á faglegri meðferð og úrlausn þeirra mála.

### **Öryggismál**

Í bæklingi sem íbúar og aðstandendur fá í hendur þegar íbúi flytur í Skjól er sérstaklega tekið fram að heimilið tekur ekki neina ábyrgð á eigum eða fjármunum íbúa. Eftirlitsmyndavélar eru við alla innganga, í alrýmum á hverri hæð og utandyra heimilisins. Skrifleg viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum eða ofbeldi eru í sérstakri öryggismöppu sem er á öllum deildum. Til er skrifleg rýmingaráætlun með tilliti til deilda og brunaæfingar eru haldnar reglulega auk þess sem brunavarnakerfi er á öllum deildum.

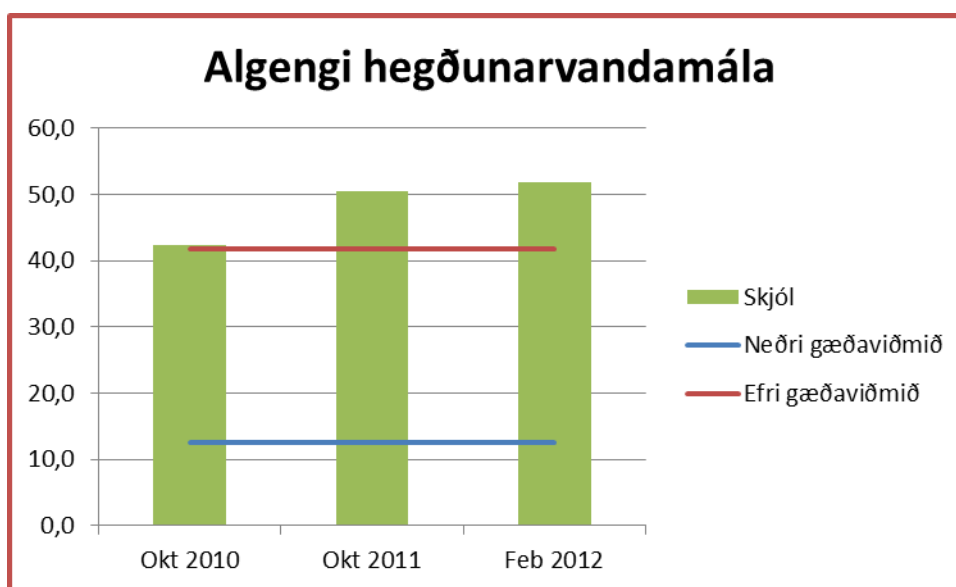
Gerð hefur verið skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengist vinnuvernd ákveðinna starfsmanna á heimilinu (vanfærra kvenna). Þegar spurt var um hvaða einkunn heimilið fengi í öryggismálum er lúta að íbúum heimilisins (á bilinu 0-10) var svar framkvæmdastjórnar 8 og 9 í öryggismálum er lúta að starfsfólki.

Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Læknir viðkomandi íbúa fyllir út sérstakt eyðublað varðandi notkun öryggisútbúnaðar í samráði við íbúa og/eða aðstandendur.

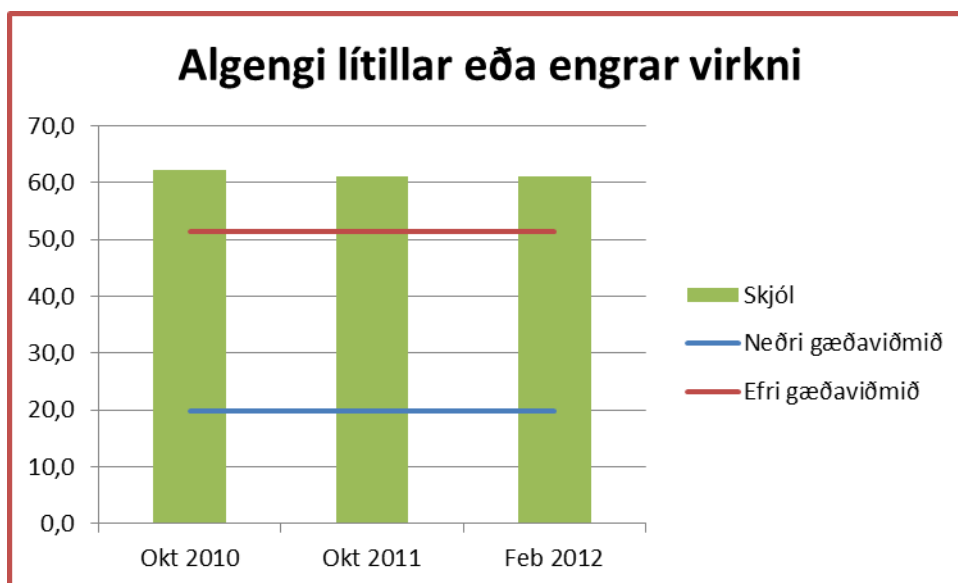
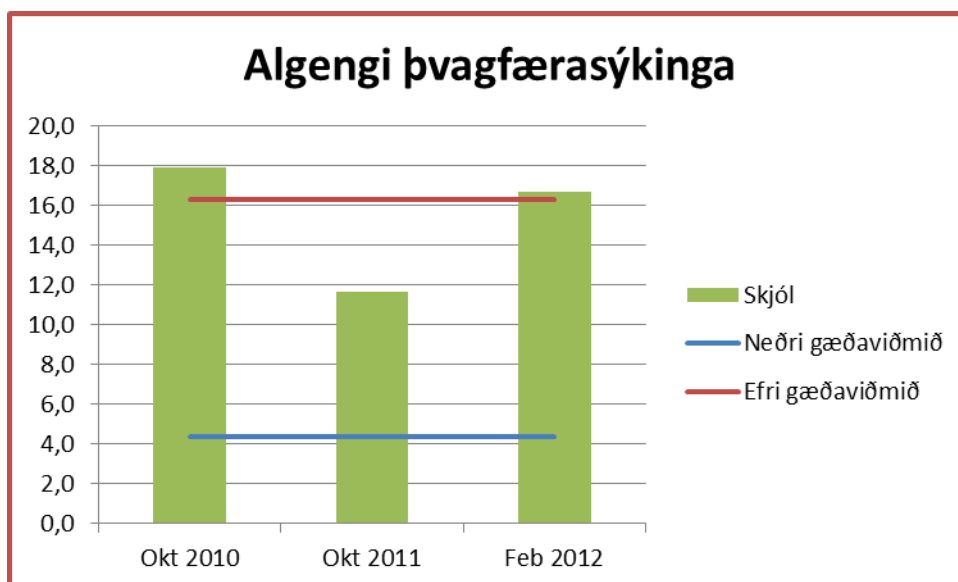
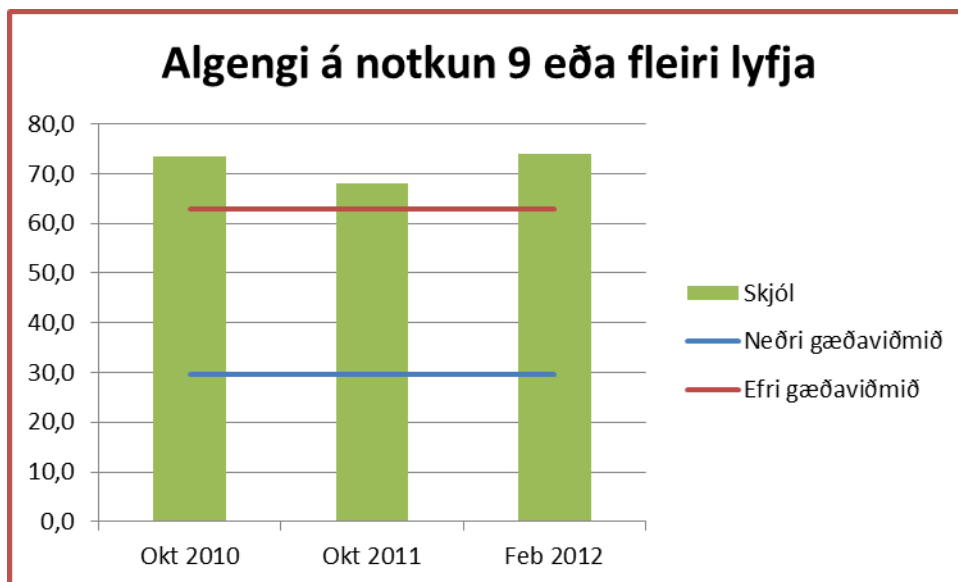
## RAI mat

Framkvæmdastjóri hjúkrunar og framkvæmdastjóri lækninga í Skjóli bera ábyrgð á skráningu RAI mats. Ekki hefur verið unnið markvisst með niðurstöður, svo sem gæðavísa, fyrir heimilið í heild.

RAI gæðavísar eru 20 talsins og þegar gæðavísar fyrir Skjól eru skoðaðir frá árinu 2010 kemur í ljós að flestir þeirra eru innan íslensku viðmiðunarmarkanna, þ.e. fyrir neðan efri mörk viðmiðana (léleg gæði). Þó eru nokkrir gæðavísar yfir efri mörkum eða við efri mörkin og þarf að kanna þá gæðavísa betur: Algengi hegðunarvandamála, notkunar 9 eða fleiri lyfja, þvagfærasýkinga og algengi lítillar eða engrar virkni en heldur hefur dregið úr algengi byltna og þunglyndiseinkenna á heimilinu. Varðandi gæðavísinn „algengi lítillar eða engrar virkni“ þá stangast niðurstöður úr RAI mati verulega á við þær upplýsingar sem fulltrúar Embættis landlæknis fengu hjá framkvæmdastjórn Skjóls, þ.e. að virkni á heimilinu væri mikil. Niðurstöður úr RAI mati benda því til þess að mögulega sé ekki stuðst við útgefnar leiðbeiningar um skráningu í RAI gagnasafnið en mjög mikilvægt er að vanda skráningu og fara eftir gefnum leiðbeiningum.







## Samantekt og tillögur til úrbóta

### Mönnun

Mönnun fagfólks við hjúkrun/umönnun í Skjóli er á mörkum þess að vera ásættanleg en Embætti landlæknis telur að fullnægjandi hjúkrun á hjúkrunarheimili verði fyrst og fremst tryggð með viðeigandi mönnun.

### Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

### Þjálfun/virkni og sálgæsla

Sjúkraþjálfun er í góðu lagi og nýlega hefur verið auglýst eftir iðjuþjálfra í fullt starf. Eins og fram kemur hér að framan kemur virknipátturinn ekki vel út samkvæmt niðurstöðum úr RAI mati og er brýnt að skoða þann þátt betur með tilliti til skráningar.

### Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

### Húsnæði og aðstaða

Húsnæði í Skjóli er í góðu standi og vel við haldið. Þó býr hluti íbúanna ennþá í tvíbýlum og deila salerni/baðherbergi. Sameiginlegar vistarverur eru vel útbúnar og smekklegar.

### Öryggi og eftirlit

Í góðu lagi bæði hvað varðar íbúa og starfsfólk.

### Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar liggja frammi í möppum á öllum deildum. Ekki liggur fyrir skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál í heild sinni. Embætti landlæknis leggur áherslu á að gerð verði bragarbót á því.

### Atvik /kvartanir

Atvikaskráning í góðu lagi.

### 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 áttak verði gert í því að bæta skráningu hjúkrunar.

### RAI skráning

Við skoðun RAI gæðavísa í Skjóli með hliðsjón af íslenskum gæðaviðmiðum kemur í ljós að flestir þeirra eru innan íslensku gæðaviðmiðanna en þó eru nokkrir sem þörf er á að skoða betur. Niðurstöður gæðavísa eru ekki markvisst nýttar til að greina þörf fyrir úrbætur 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 í Skjóli er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reglulega er fylgst með lyfjagæðavísu sem Embætti landlæknis hefur mælt með.

### Almennt um hjúkrunarheimilið Skjól.

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna. Heimilið hefur sett sér ákveðin gildi hvað varðar hjúkrun og umönnun þar sem lögð er áhersla á virðingu fyrir einstaklingnum, samvinnu við hann og fjölskyldu hans um hvaðeina sem snertir velferð hans.

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