

## **Heilbrigðisstofnun Suðurlands**

Niðurstöður úttektar á starfsemi  
hjúkrunardeildanna

Fossheima og Ljósheima í ágúst 2012

Október 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 og undir eftirlit embættisins heyra rúmlega tvö þúsund rekstrareiningar.

Embætti landlæknis notar margvíslegar leiðir til að sinna þessum lagaákvæðum og styðst meðal annars 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 byrjun september 2012 gerði Embætti landlæknis úttekt á hjúkrunardeildum HSu; Fossheimum og Ljósheimum. 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 HSu og bárust svör við þeim spurningum í águst 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 embættinu; Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfr./verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfr./verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 4. sept. 2012. Fundað var með Önnu Maríu Snorradóttur framkvæmdastjóra hjúkrunar, Aðalheiði Guðmundsdóttur gæða- og verkefnastjóra, Sólveigu H. Gunnarsdóttur deildarstjóra Fossheima og Matthildi Róbertsdóttur deildarstjóra Ljósheima og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni. Í skýrslunni verður hér eftir talað um Fossheima og Ljósheima sem hjúkrunardeildir HSu nema ef um mismun er að ræða þá er þess getið sérstaklega.

## Meginniðurstöður

### Notendamiðuð þjónusta - hugmyndafræði og stefna

Markmið hjúkrunar á hjúkrunardeildum HSu miða að því að veita bestu líkamlegu, andlegu og félagslegu þjónustu sem völ er á hverju sinni. Áhersla er lögð á virðingu fyrir einstaklingnum og leitast við að styrkja hann í athöfnum daglegs lífs, sjá nánar á [www.hsu.is](http://www.hsu.is). Undanfarin ár hefur starfsemi hjúkrunardeildanna horft til hugmyndafræði Eden stefnunnar sem meðal annars miðar að því að auka lífsgæði aldraðra, að þeir haldi sjálfræði sínu og fái tækifæri til að njóta sín sem einstaklingar þrátt fyrir vaxandi heilsuleysi. Við flutning á hjúkrunardeildir HSu fá nýir heimilismenn og/eða aðstandendur upplýsingar um helstu starfsemi og þjónustu deildanna og fá í hendur upplýsingabækling um viðkomandi deild. Við komu er leitast við að afla sem bestra upplýsinga um hvern og einn og áhersla lögð á gerð lífssögu til að hægt sé að kynnast einstaklingnum betur og koma til móts við persónulegar óskir hans og þarfir.

Um það bil tveimur vikum eftir flutning á hjúkrunardeild HSu er haldinn fjölskyldufundur með heimilismanni, fjölskyldu hans, hjúkrunarfræðingi og lækni. Þess utan eru fjölskyldufundir eftir þörfum hverju sinni og ávallt ef breyting verður á heilsufari heimilismanns.

Áhersla er lögð á góð samskipti við aðstandendur og þeir hvattir til að hafa sem mest samskipti og boðið að vera á staðnum þegar þeim hentar.

### Þjónustubættir

#### Hjúkrun og umönnun

Heimilismönnum á hjúkrunardeildum HSu er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt, ýmist með staðinni vakt eða bakvakt sem er vakandi vakt, þ.e. viðkomandi starfsmaður vinnur á annarri deild í húsinu. Heimilismenn

hjúkrunardeilda HSu hafa skilgreindan tengil, hjúkrunarfræðing og/eða sjúkraliða, sem hægt er að leita til.

Við hjúkrun heimilismanna sem þurfa á líknandi meðferð að halda er nú stuðst við leiðbeiningar um líknandi meðferð frá Landspítalanum en til stendur að innleiða Liverpool Care Pathway meðferðarferli fyrir deyjandi.

### Læknisþjónusta

Fljótlega eftir flutning hittir læknir nýjan heimilismann, læknisskoðun er gerð eftir þörfum hverju sinni og reglulega er fylgst með almennu heilsufari heimilismanna. Gott aðgengi er að læknum þar sem hjúkrunardeildirnar eru í húsnæði Heilbrigðisstofnunar Suðurlands. Heimilismenn fá aðstoð við að komast til tannlæknis og sérfræðiþjónusta lækna er veitt eftir þörfum.

### Þjálfun, virkni og sálgæsla

Á hjúkrunardeildum HSu starfa bæði sjúkra- og iðjuþjálfar og mjög góð aðstaða er fyrir sjúkra- og iðjuþjálfun og heimilismenn fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Boðið er upp á þjálfun í æfingasal, svo sem gönguæfingar, almennar styrktaræfingar, hitabakstra og hópleikfimi. Læknir metur ásamt þjálfurum hvort heimilismaður þarf sjúkra- og/eða iðjuþjálfun og útbýr beiðnir þar að lútandi. Gott tómskundastarf er á hjúkrunardeildum HSu sem skipulagt er af iðjuþjálfra, starfsfólki við umönnun og Vínafélagi heimilisfólks á Fossheimum og Ljósheimum. Vínafélagið er mikilvægur bakhjarl deildanna og eitt af meginmarkmiðum félagsins er að efla tómsunda- og afþreyingastarf fyrir heimilisfólk og einnig stendur félagið að fræðslu um sjúkdóma og aðra þætti sem sérstaklega snúa að eldra fólki.

Prestur kemur á deildirnar vikulega, sinnir sálgæslu heimilismanna og sér um messur einu sinni í mánuði, auk þess kemur prestur alltaf á deildirnar ef óskað er eftir.

### Fæði/mötuneyti

Allur matur er eldaður á HSu og yfirmaður eldhúss er menntaður matreiðslumaður. Áhersla er lögð á að bjóða upp á hollan og næringarríkan heimilismat sem tekur mið af ráðleggingum Embættis landlæknis og næringarþörfum hvers og eins. Heimilismenn sem á þurfa að halda fá sérþæði og sjúkrasérþæði.

Ekki er almennt gert ráð fyrir því að aðstandendur geti pantað sér mat á HSu og ekki er aðstaða til að útbúa mat á staðnum en aðstandendum er velkomið að koma með mat og borða með sínu fólki ef hentar. Matseðlar fyrir viku í senn hanga uppi á deildum þar sem þeir eru sýnilegir.

### Önnur þjónusta

Heimilismenn hafa aðgang að hársnyrtingu og fót snyrtingu hjá fótaaðgerðarfræðingi gegn gjaldi. Allur almennur þvottur er þveginn á staðnum.

### **Húsnæði og aðbúnaður**

Húsnæði hjúkrunardeildanna, Fossheima og Ljósheima er í nýrri álmu HSu sem er vel við haldið, innréttingar og húsgögn eru smekkleg og sniðin að þörfum heimilismanna sem allir búa í rúmgóðum einbýlum með einkasalerni og baðaðstöðu. Hjúkrunardeildirnar eru á tveimur hæðum og á hvorri hæð búa 20 manns; á Fossheimum er deildin tvískipt, þ.e. hluti hennar er ætlaður einstaklingum sem eru með minnissjúkdóma. Á hvorri hæð er sameiginleg setustofa og borðstofa og hjúkrunarstöð er á hvorri hæð. Heimilismenn hafa góðar aðstæður til að taka á móti gestum í eigin vistarverum, setustofu og öðrum sameiginlegum rýmum. Sá galli er hins vegar á að það er enginn garður eða önnur aðstaða utanhúss fyrir heimilismenn hjúkrunardeildanna en á báðum hæðum eru stórar, rúmgóðar svalir sem eru í raun eina aðstaða heimilismanna utanhúss. Þeir heimilismenn sem geta fara þó reglulega í göngutúra utanhúss með starfsmönnum deildanna.

Ávallt er tekið tillit til athugasemda frá Vinnueftirliti og Heilbrigðiseftirliti þegar þær hafa borist og reynt að finna lausnir miðað við aðstæður.

### **Mannauðsmál**

#### Mönnun

Auk hjúkrunardeildarstjóra eru á virkum dögum hjúkrunarfræðingar á morgunvakt á hvorri hjúkrunardeild HSu ásamt sjúkraliðum og aðstoðarfólki. Kvöldvaktir eru ýmist mannaðar hjúkrunarfræðingi eða sjúkraliða með framhaldsnám ásamt öðrum starfsmönnum. Á nóttunni er ljósmóðir í húsinu á bakvakt.

Í ljósi raunfjármögnunar þykir ekki raunhæft að miða við *Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum* en það er mat framkvæmdastjórnar að hlutfall hjúkrunarfræðinga í heildarmönnun þyrfti að vera hærra.

### Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á hjúkrunardeildum HSu þurfa að framvísa gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða og 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 fylgja ákveðnum vönum starfsmanni meðan á aðlögun stendur. Allir nýir starfsmenn fá afhentan bækling sem inniheldur leiðbeiningar og gátlista fyrir starfsfólk, á vorin eru haldnir fræðsludagar fyrir nýtt starfsfólk. Þá skrifa starfsmenn undir starfslýsingu þar sem þeir samþykkja að vinna eftir hugmyndafræði deildanna.

Starfsmannavelta árið 2011 var 8,27% fyrir utan ræstingu sem var 18% og heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 2,91% fyrir utan ræstingu en 3,08% með ræstingu. Af rúmlega 38 stöðugildum er hlutfall erlendra starfsmanna við umönnun 5,2 stöðugildi á báðum hjúkrunardeildum HSu. Gerð er krafa um að þeir sem starfa við umönnun skilji og tali íslensku.

Öllu starfsfólki er boðið upp á influensubólusetningu og það hvatt til að láta bólusetja sig. Æfingasalur er opinn fyrir starfsfólk á ákveðnum tímum og starfsmenn fá einnig fræðslu um líkamsbeitingu hjá sjúkráþjálfara.

### **Gæðamál og ýmsir faglegir þættir**

Hjúkrunarforstjóri og gæðastjóri fylgjast ásamt öðrum hjúkrunarfræðingum með skráningu og niðurstöðum úr RAI mati. Að loknu hverju matstímabili eru niðurstöður skoðaðar og kynntar starfsfólki. Reglulega hafa verið sett gæðamarkmið með tilliti til niðurstaðna RAI mats og meðal annars hefur verið unnið að umbótum tengt fjötrum og byltum.

Gæða- og verkefnastjóri HSu hefur umsjón með gerð gæðahandbókar sem nálgast má á innra neti stofnunarinnar. Í gæðahandbókinni má meðal annars finna verklagsreglur varðandi öll meginferli stofnunarinnar, svo sem um ýmsa þætti hjúkrunar, sýkingavarnaleiðbeiningar, atvikaskráningu, öryggismál og fleira. Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál og lyfjamál er fyrir hendi á innra neti HSu. Unnið er að stefnu um öryggi sjúkraskrár og starfandi er öryggisnefnd, gæðaráð og áfallaráð. Verklagsreglur og fræðsluefni varðandi handþvott og aðrar sýkingavarnir eru til útprentaðar og á innra neti heimilisins. Allar sýkingar sem eiga upptök sín á heimilinu eru skráðar.

### **Lyfjamál**

Á hjúkrunardeildum HSu eru til verklagsreglur um eftirritunarskyld lyf, um lyfjagjafir sjúkraliða með framhaldsnám og lyfjagjafir læknanema. Öll lyf eru pöntuð gegnum lyfjabúr HSu og hjúkrunarfræðingar sjá um að taka til öll lyf einu sinni í viku. Hjúkrunarfræðingar eru ábyrgir fyrir lyfjagjöfum og hafa aðgang að læstum lyfjaskápum. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Allar lyfjagjafir eru skráðar á sérstök blöð sem geymd eru í möppum heimilismanna. Reglulega er fylgst með lyfjagæðavísunum sem Embætti landlæknis hefur mælt með. Lyfjaþjónusta er ekki útvistuð en lyfjafræðingur starfar á staðnum.

### **Skráning**

Eins og áður hefur komið fram er gerð ítarleg upplýsingasöfnun við komu sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi ásamt lífssögu. Skráning er á rafrænu formi í Sögu sjúkraskrárkerfi. NANDA flokkunarkerfið er notað við hjúkrunarskráningu og læknisfræðileg skráning er gerð samkvæmt ICD-10 flokkunarkerfinu. Lækningaforstjóri er ábyrgðarmaður sjúkraskráa. Upplýsingar úr sjúkraskrá, svo sem eyðublöð fyrir fastar lyfjagjafir, upplýsingasöfnun hjúkrunar og fyrirmælablað eru í möppum fyrir hvern heimilismann. Heimilismenn og aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrá í samráði við lækni ef óskað er eftir því.

## Atvik /kvartanir

Í gæðahandbók á innra neti HSu eru verklagsreglur varðandi atvik og eru þær kynntar fyrir öllu nýju starfsfólki. Auk þess eru reglulegir fræðslufundir um atvikaskráningu fyrir alla starfsmenn. Öll atvik eru skráð á þar til gert atvikaskráningarblað frá Embætti landlæknis. Tilkynningar um atvik sem berast símleiðis eru einnig skráð. Árið 2011 voru skráð 14 atvik samtals á hjúkrunardeildum HSu og var skýrslu þar að lútandi skilað til Embættis landlæknis. Engin alvarleg tilvik voru tilkynnt til embættisins það ár.

Allar kvartanir skulu berast til forstjóra, framkvæmdastjóra hjúkrunar og/eða lækninga sem fara yfir málið, kalla til aðila og leita úrlausna.

## Öryggismál

Í bæklingi sem heimilismenn og aðstandendur fá í hendur við flutning á HSu er tekið fram að stofnunin beri ekki neina ábyrgð á eignum eða fjármunum heimilismanna. Hægt er að geyma fjármuni í læstri hirslu hjá stjórnendum deildanna ef þess er óskað.

Starfsfólk fær reglulega leiðbeiningar og fræðslu um hvernig tryggja megi öryggi heimilismanna og mikil áhersla er lögð á virðingu gagnvart heimilismönnum. Skrifleg rýmingaráætlun fyrir hjúkrunardeildir HSu er í gæðahandbók og einnig reglur um hvernig bregðast eigi við jarðskjálfta. Brunavarnakerfi er í öllu húsnæði HSu og brunaæfingar eru haldnar reglulega. Eftirlitsmyndavélar eru á göngum hjúkrunardeildanna. Ekki hefur verið gert formlegt áhættumat á hjúkrunardeildum HSu en til stendur að fara í þá vinnu núna í haust (2012).

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

## RAI mat

Deildarstjórar á hjúkrunardeildum og gæðastjóri bera ábyrgð á skráningu RAI mats og fylgjast ásamt öðrum hjúkrunarfræðingum með skráningu og niðurstöðum. Að



sögn hjúkrunarstjórnar er markvisst fylgst með niðurstöðum, sérstaklega gæðavísunum, og þær kynntar fyrir starfsfólki. RAI gæðavísar eru 20 talsins og þegar farið er yfir gæðavísa hjúkrunardeilda HSu fyrir síðustu þrjú matstímabil kemur í ljós töluverður mismunur á þeim milli deilda.

Á Ljósheimum er tíðni eftirtalinna gæðavísa við eða yfir efri mörkum íslensku viðmiðunarmarkana: algengi 9 eða fleiri lyfja, þvag- eða hægðaleka án reglub. salernisferða, þvagleggja, algengi hægðastíflu er langt fyrir ofan efri mörk, algengi stöðugar notkunar svefnlyfja eða róandi lyfja, algengi þrýstingssára og algengi lítillar eða enngar virkni er fyrir ofan efri viðmiðunarmörk. Þessar niðurstöður þarf að skoða og vinna að úrbótum.

Á Fossheimum koma gæðavísar betur út, þar er tíðni eftirtalinna gæðavísa við efri mörk eða yfir efri mörkum íslensku viðmiðunarmarkana: algengi þvag- eða hægðaleka án reglub. salernisferða, algengi þvagleggja og algengi notkunar sterkra geðlyfja í öðrum tilfellum en mælt er með.

Hafa ber í huga að gæðavísar eru vísbendingar um hvernig meðferð og umönnun er á hjúkrunarheimilum og því þarf ávallt að skoða hvert viðfangsefni nánar og kanna hverjar ástæðurnar eru fyrir því að tiltekin vísbending kemur fram. Niðurstöður gæðavísa eru engu að síður góðar vísbendingar fyrir stjórnendur hjúkrunarheimila; hvar hefur náðst góður árangur og hvar þarf að leggja áherslu á umbætur.

## Samantekt og tillögur til úrbóta

### Mönnun

Mönnun fagfólks við hjúkrun/umönnun á hjúkrunardeildum HSu er á mörkum þess að vera ásættanleg.

### Flutningur á heimilið

Verklag við inntöku heimilismanna á heimilið er í góðu lagi.

### Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi.

### Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

### Húsnæði og aðstaða

Húsnæði hjúkrunardeilda HSu er í góðu standi, vel við haldið og allir heimilismenn búa í einbýlum með salerni og sturtu.

### Öryggi og eftirlit

Yfirleitt í góðu lagi.

### Gæðastarf

Yfirleitt í lagi. Nokkrir RAI gæðavísar á hjúkrunardeildum HSu eru við eða yfir efri viðmiðunarmörkum þarf að taka slíkar vísbendingar til athugunar.

### Atvik /kvartanir

Atvikaskráning í góðu lagi.

### Sjúkraskrár

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

RAI skráning í lagi en rýna þarf niðurstöður gæðavísa betur.

### Lyfjamál

Í góðu lagi. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla.

### Almennt um hjúkrunardeildir Hsu

Greinilegt er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð heimilismanna og metnaður er til að gera vel. Hugmyndafræði, markmið og gildi er aðgengileg á heimasíðu Hsu.

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