

**Skýrsla um eftirfylgniúttekt
á starfsemi hjúkrunarheimilisins
Holtsbúðar Vífilstöðum**

1. nóvember 2012

Nóvember 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

Embætti landlæknis gerði úttekt á starfsemi hjúkrunarheimilisins Holtsbúðar veturinn 2010 – 2011. Í niðurstöðum skýrslunnar voru gerðar alvarlegar athugasemdir við ýmsa þætti varðandi starfsemi heimilisins, svo sem húsnæði, mönnun fagfólks, hjúkrunarskráningu og gæða- og öryggismál. Var í framhaldi af því ákveðið að fara skyldi fram eftirfylgniúttekt á starfsemi heimilisins að ári liðnu.

Fulltrúar frá Embætti landlæknis, Anna Björg Aradóttir sviðsstjóri, Laura Sch. Thorsteinsson verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir verkefnisstjóri funduðu þann 1. nóvember 2012 með Borghildi Ragnarsdóttur hjúkrunarforstjóra og Kristínu Blöndal deildarstjóra þar sem farið var yfir ýmis gögn sem tengdust eftirfylgniúttektinni. Í úttektinni var metið hvort stjórn heimilisins hefði brugðist á viðhlítandi hátt við þeim ábendingum sem settar voru fram í fyrrnefndri úttektarskýrslu embættisins.

Notendamiðuð þjónusta - hugmyndafræði og stefna

Hjúkrunarheimilið Holtsbúð Vífilsstöðum (hér eftir verður notuð skammstöfunin HV þegar talað er um hjúkrunarheimilið Holtsbúð Vífilsstöðum) hefur sett fram skriflega stefnu hvað varðar starfsemi þess og mótað sér stefnu í málaflokkum meðal annars varðandi gæða- og þjónustumarkmið. Markmið hjúkrunar á hjúkrunarheimilinu beinast að því að veita sem bestu líkamlegu, andlegu og félagslegu þjónustu sem völ er á hverju sinni. Áhersla er lögð á virðingu fyrir einstaklingnum og sjálfsákvörðunarrétti hans og að gera honum kleift að lifa því lífi sem honum er eiginlegt þrátt fyrir færniröskun vegna heilsuleysis. Við flutning í HV fá nýir heimilismenn og/eða aðstandendur upplýsingar um helstu starfsemi og þjónustu deildanna og fá í hendur upplýsingabækling um heimilið. Við komu er leitast við að afla góðra upplýsinga um hvern og einn í því skyni að kynnast nýjum heimilismanni betur og koma til móts við persónulegar óskir hans og þarfir. 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.

Þjónustupættir

Hjúkrun og umönnun

Heimilismönnum á HV er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt, ýmist með staðinni vakt eða bakvakt. Heimilismenn hafa skilgreindan tengil, hjúkrunarfræðing, 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 í byrjun árs 2013.

Læknisþjónusta

Fljótlega eftir flutning á heimilið hittir læknir nýjan heimilismann, læknisskoðun er gerð eftir þörfum hverju sinni og reglulega er fylgst með almennu heilsufari

heimilismanna. Sérfræðingur í öldrunarlækningum er í 25% starfshlutfalli við heimilið, auk þess sem öldrunarlæknar frá Landakoti sinna bakvöktum.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Á heimilinu starfa tveir sjúkraþjálfarar í 20% starfshlutfalli og góð aðstaða er fyrir sjúkraþjálfun og heimilismenn fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Boðið er upp á þjálfun í æfingasal, svo sem gönguæfingar, almennar styrktaræfingar, hitabakstra og hópleikfimi, ásamt þjálfun á heimiliseiningum.

Tómstundastarf heimilisins er skipulagt af sérstökum starfsmanni sem ráðinn er í 50% starf til að sjá um virkni og er dagskrá félagsstarfs auglýst á auglýsingatöflu í anddyri og á hverri heimiliseiningu. Einnig koma sjálfboðaliðar frá Rauðakrossinum reglulega á heimilið og stytta fólki stundir. Við heimilið starfar djákni í 20% starfshlutfalli, sem kemur á staðinn 2svar í viku, og sinnir hann sálgæslu heimilismanna og aðstandenda óski þeir þess. Djákni sinnir ennfremur sálgæslu starfsmanna. Prestar Garðasóknar messa á heimilinu einu sinni í mánuði, auk þess kemur prestur á heimilið sé þess óskað.

Önnur þjónusta

Heimilismenn hafa á staðnum aðgang að hársnyrtingu og fótsnyrtingu hjá fótaaðgerðarfræðingi gegn gjaldi. Persónulegur fatnaður heimilismanna er þveginnt á heimilinu en allur almennur þvottur er þveginnt í þvottahúsi Grundar í Hveragerði.

Húsnæði og aðbúnaður

Hjúkrunarheimilið Holtsbúð flutti rekstur sinn að Vífilsstöðum í nóvember árið 2011 en áætlað er að heimilið flytji í nýtt húsnæði í Sjálandi í Garðabæ snemma árs 2013. Áður hafði Hrafnista rekið hjúkrunarheimili á Vífilsstöðum frá árinu 2002 til ársins 2010. Þá höfðu farið fram gagngerar breytingar á húsnæðinu með tilliti til reksturs hjúkrunarheimilis og farið eftir þeim kröfum sem gerðar voru til slíks reksturs, meðal annars sett fullkomið vatnsúðakerfi í allar vistarverur heimilisins. Hjúkrunareiningar HV eru á þremur hæðum og eru íbúar alls fjörutíu og þrjár talsins, þrjátíu og einn í

einkaherbergjum en tólf manns í tvíbýlum. Sérbaðherbergi fylgir aðeins tveimur herbergjum í húsinu en rúmgóð aðstaða er á sameiginlegum baðherbergjum. Borð- og setustofur eru á öllum hæðum og þar hafa heimilismenn tækifæri til að taka á móti gestum. Eins og þegar hefur komið fram er Holtsbúð í núverandi húsnæði á Vífilsstöðum til bráðabirgða og mun flytja starfsemi sína í nýtt húsnæði í mars 2013.

Mannauðsmál

Mönnun

Auk hjúkrunardeildarstjóra eru á virkum dögum hjúkrunarfræðingar á morgunvakt á öllum hæðum ásamt sjúkraliðum og aðstoðarfólki. Kvöldvaktir eru ýmist mannaðar hjúkrunarfræðingi og/eða sjúkraliða með framhaldsmenntun ásamt öðrum starfsmönnum. Á nóttunni er hjúkrunarfræðingur á bakvakt.

Frá því að úttekt var gerð veturinn 2010–2012 hefur fjöldi stöðugilda hjúkrunarfræðinga aukist úr 5 í 5,25, einnig hafa verið ráðnir sjúkraþjálfarar, starfsmaður í virkni og djákni. Það er mat hjúkrunarforstjóra að breyta þurfi samsetningu stöðuheimilda fyrir heimilið, sérstaklega með það að markmiði að auka vægi hjúkrunarfræðinga svo að ávallt sé hjúkrunarfræðingur í húsinu á nóttunni og einnig fleiri á kvöldvöktum og tekur embættið undir það sjónarmið.

Í kjölfar úttektar Embættis landlæknis veturinn 2011–2012 hafa orðið töluverðar breytingar á rekstri Holtsbúðar, bæði hvað varðar húsnæði og breytingar á starfsmannahaldi. Að sögn hjúkrunarforstjóra hefur mikill tími hjúkrunarstjórnenda undanfarna mánuði farið í að leysa óuppgerð starfsmannamál og ekki síst að leggja sitt af mörkum til að bæta ímynd heimilisins. Þá hefur allt starfsfólk heimilisins lagt hart að sér við að hjálpa heimilismönnum að aðlagast nýju húsnæði og breyttum aðstæðum.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á HV 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 vönnum starfsmanni meðan á aðlögun stendur. Allir nýir starfsmenn fá bækling (handbók starfsmanna) og ítarlegan gátlista fyrir nýtt starfsfólk sem á að skila undirrituðum af starfsmanni og deildarstjóra til hjúkrunarforstjóra í lok fjórðu starfsviku.

Af rúmlega 33 stöðugildum vegna umönnunar og hjúkrunar á HV er hlutfall erlendra starfsmanna við umönnun 6,1 stöðugildi. Gerð er krafa um að allir sem starfa við umönnun skilji og tali íslensku.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Heimilið hefur sett sér mælanleg gæða- og þjónustumarkmið. Til að fylgjast með hvort markmiðum er náð er meðal annars fylgst með niðurstöðum gæðavísa úr RAI mati og gæðamarkmið sett með tilliti til niðurstaðna þeirra.

Ítarleg gæðahandbók er til staðar á öllum einingum heimilisins. Hjúkrunarforstjóri annaðist uppsetningu gæðahandbókarinnar og var gæðahandbók frá Hrafnistu höfð til hliðsjónar við þá vinnu. Í gæðahandbókinni má meðal annars finna verklagsreglur varðandi öll meginferli heimilisins, svo sem ýmsa þætti hjúkrunar, starfslýsingar, sýkingavarnir, atvikaskráningu, öryggismál og fleira. Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál og lyfjamál er einnig fyrir hendi í gæðahandbókinni.

Hjúkrunardeildarstjóri hefur umsjón með skipulegri símenntun og fræðslu til starfsmanna og setur fram fræðsluáætlun fyrir hverja önn sem nálgast má í gæðahandbók. Lögð er áhersla á að starfsmenn kynni sér innihald gæðahandbókar sem best.

Að sögn hjúkrunarforstjóra er stefnt að því koma á fót sérstökum hópum í því skyni að vinna enn frekar að því að auka gæði og öryggi veittrar þjónustu. Heimilið sendi nýlega út þjónustukönnun til heimilismanna/aðstandenda og eru svör þegar farin að berast hjúkrunarforstjóra. Ennfremur munu starfsmenn Holtsbúðar fá senda viðhorfskönnun með launaseðli sínum mánaðarmótin nóvember/desember.

Lyfjamál

Á heimilinu eru til verklagsreglur um eftirritunarskyld lyf og lyfjagjafir. Ákveðnir hjúkrunarfræðingar sjá um að panta lyf og hafa aðgang að læstum lyfjaskáp. Lyfjagjafir eru á ábyrgð hjúkrunarfræðinga og lyf eru ekki gefin án fyrirmæla frá lækni. Allar lyfjagjafir eru skráðar á sérstök blöð sem geymd eru í möppum heimilismanna. Reynt er að fylgjast reglulega með lyfjagæðavísu sem Embætti landlæknis hefur mælt með. Fylgst er rafrænt með hitastigi í lyfjakæli og lyfjaskáp með sírita.

Skráning

Eins og áður hefur komið fram er gerð ítarleg upplýsingasöfnun við komu sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Sjúkraskrár eru ekki á rafrænu formi og læknisfræðileg skráning er á ábyrgð læknis heimilisins.

Hjúkrunarskráning er á stöðluðum eyðublöðum (form hjúkrunarskráningarblaða fengið hjá Hrafnistu með leyfi hjúkrunarforstjóra þar) sem geymd eru í möppu hvers heimilismanns. Upplýsingasöfnun byggir á heilsufarslyklum Gordons og hjúkrunargreiningar á NANDA flokkunarkerfinu. Heimilismenn eiga hver sína möppu sem inniheldur ítarlegar upplýsingar um viðkomandi, eyðublöð fyrir fastar lyfjagjafir, upplýsingasöfnun hjúkrunar, hjúkrunargreiningar, tillögur um hjúkrunarmeðferð, framvindunótur og niðurstöður úr RAI mati. Heimilismenn og/eða aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrár sem sé þess óskað.

Atvik / kvartanir

Upplýsingar um verklagsreglur varðandi atvikaskráningu er að finna í gæðahandbók og er starfsfólk hvatt til að kynna sér þær. Atvikaskráning er á ábyrgð hjúkrunarfræðings og þau atvik sem upp koma eru skráð á þar til gerð atvikaskráningablöð.

Engin alvarleg tilvik voru tilkynnt til Embættis landlæknis frá því úttekt var gerð veturinn 2010–2011. Flest atvik sem verða hjá heimilismönnum tengjast byltum og hefur sérstaklega verið gert átak í þeim málum, meðal annars keyptar bjöllumottur og haldnir fræðslufundir fyrir starfsfólk varðandi byltur og byltuvarnir og hefur verulegur árangur náðst hvað varðar fækkun bylta eins og sjá má í niðurstöðum úr RAI mati.

Allar kvartanir skulu berast til hjúkrunarforstjóra heimilisins en engar formlegar kvartanir hafa borist síðastliðið ár.

Öryggismál

Heimilið tekur ekki ábyrgð á eignum eða fjármunum heimilismanna en hægt er að fá fjármuni geymda í læstri hirslu hjá stjórnendum heimilisins sé þess óskað.

Í gæðahandbók HV eru skráðar reglur og leiðbeiningar um hvernig bregðast skuli við óboðnum gestum og ofbeldi eða grun um ofbeldi. Starfsfólk fær reglulega leiðbeiningar og fræðslu um hvernig tryggja megi öryggi heimilismanna, til dæmis er það verklagsregla að litið skuli inn til allra heimilismanna á klukkustunda fresti á nóttunni.

Skrifleg rýmingaráætlun er til fyrir heimilið og brunaviðvörðunarkerfi frá Securitas er í húsinu og reglulega eru haldnar brunaæfingar, nú síðast í maí 2012. Starfsmenn heimilisins eru hvattir til að kynna sér rýmingaráætlanir og slökkviútbúnað á hverri hjúkrunareiningu. Öryggismyndavélar eru ekki til staðar í húsinu. Skipað hefur verið í öryggisnefnd á heimilinu og hafin er vinna við gerð skriflegrar áætlunar um áhættumat og forvarnir.

Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi og sjálfsbjörg heimilismanna og aðeins með samþykki þeirra og/eða aðstandenda. Heimilismaður, eða aðstandandi ef heimilismaður er ekki í stakk búinn til þess, skrifar undir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

RAI mat

Hjúkrunarforstjóri og hjúkrunardeildarstjóri 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 HV fyrir síðustu þrjú matstímabil kemur í ljós að langflestir gæðavísar eru í góðu lagi og koma mun betur út nú en við úttekt sem gerð var veturinn 2010–2011. Greinilegt er að þær umbætur sem gerðar hafa verið á starfsemi heimilisins síðustu misserin hafa skilað árangri.

Samantekt

Mönnun

Mönnun fagfólks við hjúkrun/umönnun á hjúkrunardeildum HV er á mörkum þess að vera ásættanleg. Það er mat Embættis landlæknis að mikilvægt sé að hjúkrunarfræðingur sé í húsinu á nóttunni, en ekki á bakvakt.

Flutningur á heimilið

Verklag við inntöku heimilismanna á heimilið er í góðu lagi.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi.

Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Vífilsstaða er eins og áður hefur komið fram aðeins til bráðabirgða en hentar þó mun betur en fyrra húsnæði Holtsbúðar.

Öryggi og eftirlit

Í góðu lagi.

Gæðastarf

Í mjög góðu lagi, vel skipulagt og gæðahandbók til fyrirmyndar.

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

Í góðu lagi og reglulega 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.

Almennt um Holtsbúð Vífilsstöðum

Hugmyndafræði heimilisins byggir meðal annars á virðingu fyrir einstaklingnum og sjálfsákvörðunarrétti hans og allt kapp er lagt á að stuðla að vellíðan heimilismanna. Augljóst er að stjórnendur hjúkrunar hafa ásamt öðru starfsfólki lagt mikla vinnu og metnað í að lagfæra þá þætti starfseminnar sem gerðar voru athugasemdir við í fyrri úttekt á heimilinu í því skyni að auka öryggi og gæði þjónustunnar og bæta ímynd heimilisins.

Embætti landlæknis þakkar fyrir góða samvinnu við gerð eftirfylgniúttektar.