

**Hjúkrunarheimilið Hraunbúðir,
Vestmannaeyjum**
Niðurstöður úttektar í maí 2013

Júní 2013

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 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 maí 2013 gerði Embætti landlæknis úttekt á dvalar- og hjúkrunarheimilinu Hraunbúðum í Vestmannaeyjum. Fyrir úttektina var leitað eftir ákveðnum upplýsingum frá hjúkrunarforstjóra heimilisins um þætti er varða þjónustu, húsnæði og aðbúnað, mannauðsmál, gæðamál, lyfjamál, skráningu, atvik og öryggismál. Spurningalisti var í því skyni sendur á Hraunbúðir og bárust svör við þeim spurningum í byrjun maí. Einnig var 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 Landlæknis; Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 22. maí 2013. Fundað var með Leu Oddsdóttur hjúkrunarforstjóra og Kolbrúnu Kristjánsdóttur hjúkrunarfræðingi og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta – hugmyndafræði og stefna

Skrifleg hugmyndafræði eða stefna fyrir heimilið liggur ekki fyrir en að sögn hjúkrunarforstjóra voru á sínum tíma sendar hugmyndir um framtíðarsýn fyrir heimilið til fjölskylduráðs Vestmannabæjar en engin viðbrögð hafa komið við þeim hugmyndum. Heimilið leitast við að veita sem bestu þjónustu sem völ er á hverju sinni. Lögð er áhersla á að Hraunbúðir eru heimili fólks og mikið lagt upp úr því að gera umhverfið sem heimilislegast. Á heimasíðu Hraunbúða; www.hraunbudir.is svo og á heimasíðu Vestmannaeyjabæjar www.vestmannaeyjar.is má nálgast ýmsar upplýsingar um starfsemi heimilisins en bærinn er rekstraraðili heimilisins.

Við komu á heimilið fá nýir íbúar og/eða aðstandendur munnlegar upplýsingar um helstu þætti er varða starfsemi og þjónustu heimilisins. Til stendur að útbúa kynningarbækling fyrir íbúa og aðstandendur og drög að honum liggja fyrir. Ekki eru haldnir reglulegir fjölskyldufundir á Hraunbúðum heldur eftir þörfum á hverjum tíma, áhersla er lögð á að hafa góð samskipti við aðstandendur og gott aðgengi er að hjúkrunarforstjóra og öðrum starfsmönnum heimilisins.

Þjónustupættir

Hjúkrun og umönnun

Íbúum á Hraunbúðum er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt, ýmist á staðnum eða á bakvakt. Reynt er að hafa þann háttinn á að hver íbúi hafi ákveðinn umönnunaraðila, sérstaklega á morgunvöktum en um skilgreinda tengiliði fyrir hvern og einn íbúa er ekki að ræða en gott aðgengi er að hjúkrunarfræðingum og öðrum starfsmönnum heimilisins.

Ekki eru til skriflegar leiðbeiningar um líknandi meðferð en við hjúkrun þeirra sem þurfa á þannig meðferð að halda er stuðst við ákveðnar verklagsreglur sem þó eru ekki skriflegar. Að sögn hjúkrunarforstjóra stendur til að útbúa sérstakar leiðbeiningar um líknandi meðferð. Fyrir hendi eru skriflegar upplýsingar fyrir aðstandendur sem bera heitið „Lífslok“.

Læknisþjónusta

Læknir heilsugæslunnar í Vestmannaeyjum er jafnframt læknir Hraunbúða og fylgist hann reglulega með heilsufari íbúanna og kemur þangað einu sinni í viku. Ekki er alltaf gerð sérstök læknisskoðun við komu á heimilið; íbúar sem flytja á Hraunbúðir eru oft með sama heimilislækni þar og fyrir komu á heimilið og þekkir læknirinn ástand íbúa við flutning. Meðferð á heimilinu er ákveðin af lækni og hjúkrunarforstjóra í samráði við íbúa og/eða aðstandendur. Íbúar fá aðstoð við að komast til tannlæknis og önnur sérfræðilæknisþjónusta er veitt eftir þörfum hverju sinni.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Góð aðstaða er á Hraunbúðum fyrir alls kyns virkni; vinnustofa, æfingasalur og góður afgirtur garður/sólpallur með garðhúsgögnum. Hvorki er starfandi sjúkrapjálfi né iðjuþjálfari á heimilinu en sjúkraliði hefur umsjón með æfingum fyrir íbúa. Ef talið er nauðsynlegt að íbúi þurfi á sjúkrapjálfun að halda fara þeir á sjúkrahúsið og bílstjóri hjá bænum sér um að flytja fólk á milli.

Vinnustofa/föndurstofa er opin eftir hádegið alla virka daga og er fastur starfsmaður sem stjórnar starfsemi þar. Að mestum hluta eru það konur heimilisins sem sækja í virkni á vinnustofunni en karlmenn heimilisins hafa ekki mikið fyrir stafni. Bingó er haldið 2svar í mánuði og ýmsir góðir gestir koma í heimsókn til að gleðja íbúa m.a. með tónlist og fleiru.

Helgistundir og guðsþjónustur eru haldnar einu sinni til 2svar í mánuði og prestur kemur ávallt á heimilið sé þess óskað. Hjúkrunarfræðingar heimilisins reyna eftir bestu getu að hlúa að íbúum og sinna sálgæslu á heimilinu.

Fæði/mötuneyti

Á Hraunbúðum er lærður matreiðslumaður yfirmaður í eldhúsi og sér hann ásamt aðstoðarmönnum um matseld og samsetningu matseðla. Allur matur er eldaður á staðnum og áhersla lögð á að íbúar fái hollt fæði sem tekur mið af ráðleggingum Embættis landlæknis og þeir íbúar sem á þurfa að halda fá sérþæði og sjúkrasérþæði. Aðstandendur geta borðað með íbúa ef þess er óskað. Matseðlar eru útbúnir fyrirfram og hanga uppi á heimilinu og eru á heimasíðu þess.

Önnur þjónusta

Íbúar Hraunbúða hafa aðgang að hársnyrtingu og fót snyrtingu sér að kostnaðarlausu, fagfólk veitir þessa þjónustu og er góð aðstaða á heimilinu fyrir þjónustuna. Einkapvottur íbúa er þvegin á heimilinu en stærri þvottur er sendur í þvottahús.

Húsnæði og aðbúnaður

Húsnæði Hraunbúða er í góðu standi, rúmlegt og vel við haldið, húsgögn og innréttingar smekklegar. Alls búa 29 íbúar í hjúkrunarrýmum á Hraunbúðum, allir í einbýlum (nema hjón sem geta búið saman) með einkasalerni en íbúar deila baðaðstöðu. Íbúar hafa góðar aðstæður til að hafa hjá sér persónulega muni og húsgögn og geta tekið á móti gestum í eigin vistarverum, setustofu og öðrum sameiginlegum rýmum heimilisins. Útgennt er úr sólstofu í skjólgóðan afgirtan garð/sólpall sem búinn er ágætis garðhúsgögnum, eins og áður sagði.

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

Mannauðsmál

Mönnun

Stöðugildi hjúkrunarfræðinga á Hraunbúðum eru 3,7 auk hjúkrunarforstjóra og stöðugildi sjúkraliða eru 14,3 og einn starfsmaður starfar við virkni á heimilinu. Faglærðu fólki hefur fjölgað mjög á undanförunum árum. Morgun- og kvöldvaktir eru alltaf mannaðar hjúkrunarfræðingum ásamt sjúkraliðum og öðru starfsfólki. Á nóttunni er hjúkrunarfræðingur á bakvakt.

Ráðningaferli/ starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Hraunbúðum þurfa að framvísa gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða. Allir starfsmenn undirrita þagnarskylduheit um leið og þeir skrifa undir starfssamning. Eiginlegar starfslýsingar eru ekki fyrir hendi, en til eru verklýsingar fyrir hverja vakt.

Nýir starfsmenn fá einstaklingsmiðaða aðlögun eftir því um hvaða starf er að ræða og hver bakgrunnur viðkomandi er. Fyrstu tvær vikurnar er fólk í aðlögun með reyndum starfsmanni ef um umönnunarstarf er að ræða.

Heildarstarfsmannavelta á Hraunbúðum fyrir árið 2012 var að sögn hjúkrunarforstjóra 28% með afleysingafólki og veikindi eru ekki mikil.

Boðið er upp á influensubólusetningu og starfsfólk hvatt til að láta bólusetja sig.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Heimilið hefur ekki sett sér mælanleg gæða- og þjónustumarkið og ekki er starfandi gæðastjóri þar. Gæðahandbók er ekki fyrir hendi og ekki eru fyrirliggjandi skriflegar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar en til eru skriflegar verklýsingar fyrir verkefni hverrar vaktar, eins og áður sagði.

Hjúkrunarforstjóri Hraunbúða ber ábyrgð á RAI skráningu sem og annarri hjúkrunarskráningu en ekki er fylgst reglulega með niðurstöðum úr RAI mati.

Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál liggur ekki fyrir í heild sinni, en starfsmannastefna er fyrir hendi, sem gildir fyrir alla starfsmenn Vestmannaeyjabæjar. En eins og fram kemur hér að framan þá er áhersla lögð á að skapa heimilislegt andrúmsloft og leitast við að sinna þörfum hvers og eins íbúa eftir því sem tæk eru á.

Ákveðnar verklagsreglur varðandi sýkingar og sýkingavarnir, svo sem handþvott, eru ekki til á skriflegu formi en reglulega er farið yfir þessa þætti með starfsmönnum. Ekki er vitað til að neinar sýkingar hafi komið upp á heimilinu síðustu árin.

Lyfjamál

Hjúkrunarfræðingar heimilisins hafa einir aðgang að læstum lyfjaskáp og sjá þeir alfarið um lyfjatiltekt. Lyfjataeknir kemur á heimilið 2svar í viku og sér um pöntun lyfja. Lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöð sem geymd eru í möppu. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Lyfjanefnd er ekki við heimilið en lyfjaþjónusta er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Ekki hefur verið fylgst reglulega með lyfjagæðavísunum sem Embætti landlæknis hefur mælt með.

Skráning

Sjúkraskrár eru á rafrænu formi í Sögu kerfinu og er læknisfræðileg skráning samkvæmt ICD-10 flokkunarkerfinu á ábyrgð lækna heimilisins. Íbúar og/eða aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrár sem sé þess óskað.

Hjúkrunarskráning er ónóg, ekki gerðar hjúkrunargreiningar, meðferðaráætlanir eða framvindunótur. Þá hefur upplýsingasöfnun við komu íbúa á heimilið til þessa verið lítil en að sögn hjúkrunarforstjóra er verið að endurskoða og bæta það ferli. Dagálar eru skráðir í eina bók fyrir alla íbúa, ef eitthvað sérstakt er.

Atvik /kvartanir

Sérstök atvikaskráningablöð eru ekki fyrir hendi og atvik eru ekki skráð. Engin alvarleg tilvik voru skráð á síðasta ári.

Ekki er til skrifleg verklagsregla um það hvernig bregðast á við þegar heimilinu berst kvörtun vegna þjónustu eða samskipta.

Öryggismál

Brunavarnakerfi er í húsinu en ekki hafa verið reglulegar brunaæfingar. Skrifleg rýmingaráætlun fyrir heimilið er ekki til en að sögn hjúkrunarforstjóra er verið að leggja síðustu hönd á slíka áætlun fyrir heimilið.

Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa en ekki eru til eyðublöð fyrir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

Engar reglur eru um hvernig vernda skulir eigur íbúa en fjármunir eru geymdir í læstum skáp ef þess er óskað. Íbúar og/eða aðstandendur eru upplýstir um að heimilið ber ekki ábyrgð á fjármunum eða öðrum verðmætum íbúa.

RAI mat

Hjúkrunarforstjóri ber ábyrgð á skráningu RAI mats. Niðurstöður úr RAI mati eru að sögn hjúkrunarforstjóra ekki skoðaðar reglulega og niðurstöður RAI mats ekki nýttar á einstaklingsgrunni, svo sem við gerð hjúkrunargreininga.

RAI gæðavísar eru 20 talsins og þegar gæðavísar Hraunbúða eru skoðaðir frá síðustu matstímabilum kemur í ljós að tíðni margra gæðavísa er á mörkum eða yfir efri mörkum íslensku viðmiðunarmarkana. Má þar nefna algengi bylta, þunglyndiseinkenna, þvagfærasýkinga, algengi lítillar eða engrar virkni og algengi þrýstingssára.

Gæðavísar eru vísbendingar um hvernig meðferð og umönnun er á hjúkrunarheimilum og þarf því ávallt að skoða hvert viðfangsefni nánar og ástæður fyrir því að tiltekin vísbending kemur fram.

Þar sem nánast engin hjúkrunarskráning er fyrir hendi er erfitt að sannreyna hvort niðurstöður úr RAI mati eru réttar þar sem skráning RAI mats byggir meðal annars á annarri hjúkrunarskráningu. Við úttekt embættisins kom þó ýmislegt í ljós sem bendir til þess að um misskilning geti verið að ræða við skráningu RAI mats og gæti það haft áhrif á niðurstöður gæðavísanna.

Í ljósi niðurstaðna úr RAI mati á Hraunbúðum er engu að síður ljóst að taka þarf niðurstöður til athugunar og vinna að úrbótum.

Samantekt og tillögur til úrbóta

Mönnun

Mönnun fagfólks við umönnun, hjúkrunarfræðinga og sjúkraliða, er í góðu lagi.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í lagi en mikilvægt er að fullvinna upplýsingabækling til að afhenda íbúa og/eða aðstandendum varðandi hjúkrun og aðra þjónustu heimilisins.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Sjúkra- eða iðjuþjálfun er ekki til staðar á heimilinu. Virkni kvenna á heimilinu er töluverð en gera þyrfti átak í því að auka virkni karlmannna á heimilinu.

Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Hraunbúða er í mjög góðu lagi og almennt vel við haldið.

Öryggi og eftirlit

Embætti landlæknis leggur til að hugað verði að úrbótum hvað varðar ákveðna þætti öryggismála heimilisins, sjá meðfylgjandi bréf.

Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki fyrir hendi né heldur útprentaðar verklagsreglur varðandi hjúkrun/umönnun. Gæðavísar úr RAI mati koma ekki vel út fyrir Hraunbúðir og þarf að taka slíkar vísbendingar alvarlega.

Atvik /kvartanir

Atvikaskráningu þarf að bæta.

Sjúkraskrár

Sjúkraskrár skráðar í Sögukerfið.

Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning er ónóg, hvorki eru settar fram hjúkrunargreiningar né hjúkrunaráætlanir sem getur leitt til þess að hjúkrunarmedferð verði ekki nógu

markviss. Embætti landlæknis leggur áherslu á að gerðar verði umbætur á skráningu hið fyrsta.

Æskilegt er að öll skráning sé rafræn og heppilegt að nýta Sögukerfið sem þegar er fyrir hendi og þyrfti að bæta tölvukost heimilisins í þeim tilgangi.

RAI skráning

Brýnt er að skráning RAI mats verði endurskoðuð ásamt annarri hjúkrunarskráningu og niðurstöður nýttar til að greina þörf fyrir umbætur.

Lyfjamál

Í góðu lagi. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla nema Lyfjaþjónusta Hraunbúða er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar.

Almennt um hjúkrunarheimilið

Að mati úttektaaðila leitast stjórnendur og starfsfólk Hraunbúða við að búa íbúum vistlegt heimili og starfsfólk er vakandi yfir vellíðan og velferð íbúanna.

Góð aðstaða er fyrir félags- og tómstundastarf sem er til þess fallið að auka lífsgæði íbúa.

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