

**Hjúkrunarheimilið Skógarbær**  
Niðurstöður þjónustukönnunar  
á hjúkrunarheimilinu í nóvember 2012

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.

Haustið 2012 bárust Embætti landlæknis nokkrar ábendingar varðandi Hjúkrunarheimilið Skógarbæ, er snertu gæði þjónustu heimilisins. Í framhaldi af ábendingum og umræðum um þjónustuna var ákveðið að gera þjónustukönnun á heimilinu í samstarfi við stjórnendur og starfsfólk þar. Könnunin var gerð í nóvember 2012 og stóð yfir í viku. Svör bárust frá 60 íbúum/aðstandendum og athugasemdir frá 34 íbúum/aðstandendum.

Niðurstöður könnunarinnar voru kynntar fyrir hjúkrunarforstjóra Skógarbæjar þann 19. febrúar 2013. Þá voru niðurstöðurnar kynntar á fundi í Skógarbæ með íbúum, aðstandendum og starfsfólki þann 21. mars 2013. Milli 30 - 40 manns mættu á þann fund þar sem starfsmaður embættisins kynnti niðurstöðurnar. Á þeim fundi kynnti einnig forstöðumaður eldhúss Skógarbæjar niðurstöður úr könnun sem hún hafði gert viðvíkjandi fæði heimilisins, athugasemdir varðandi fæðið komu fram í könnun embættisins, m.a. nefndu 5 aðilar að matur væri ónógur. Þá ræddi forstjóri Skógarbæjar og hjúkrunarforstjóri um það umbótastarf sem þegar er hafið í Skógarbæ í kjölfar þjónustukönnunarinnar og könnunar forstöðumanns eldhússins varðandi fæði. Á fundinum fengu íbúar, aðstandendur og starfsfólk tækifæri til að spyrja nánar um þær kannanir sem kynntar voru, svo og þær umbætur sem eru hafnar eða standa fyrir dyrum. Einnig gátu fundarmenn komið á framfæri athugasemdum og ábendingum.

Hér meðfylgjandi eru nánari niðurstöður.

### Hver svarar könnuninni?

Ósvarað	4		
Íbúi svarar sjálfur	6	56	10,714
Íbúi svarar með aðstoð aðstandanda	13	56	23,214
Aðstandandi svarar f.h. íbúa (ættlingja)	37	56	66,071

### Aldur

Ósvarað	1		
41-60 ára	7	59	11,864
61-70 ára	4	59	6,780
71-80 ára	18	59	30,508
81-90 ára	23	59	38,983
Eldri en 90 ára	7	59	11,864

### Kyn

Karl	22	60	36,667
Kona	38	60	63,333

### Hve lengi dvalið í Skógarbæ?

3 mánuði eða skemur	6	60	10,000
4-12 mánuði	10	60	16,667
1-2 ár	17	60	28,333
Meira en 2 ár	27	60	45,000

### Móttökur við komu?

Mjög/frekar góðar	57	60	95,000
Hvorki góðar né slæmar	2	60	3,333
Frekar/mjög slæmar	1	60	1,667

**Mið tekið af afstöðu við ákvarðanir um meðferð?**

Ósvarað	5		
Alltaf/stundum	33	46	71,739
Hvorki né	9	46	19,565
Sjaldan/aldrei	4	46	8,696
Hefur ekki getu til þess	9		

**Völ á eftirtalinni þjónustu?**

Ósvarað	1		
Sjúkraþjálfun (hjálpartækjum)	1	4	25,000
Iðjuþjálfun	1	4	25,000
Skipulögðu tómstundastarfi	2	4	50,000

**Líkar við umönnun?**

Ósvarað	3		
Mjög vel/vel	49	57	85,965
Hvorki vel né illa	7	57	12,281
Illu/mjög illa	1	57	1,754

**Einkafatnaður þveginn?**

Já	60	60	100,000
----	----	----	---------

**Hvenær var síðast haldinn fjölskyldufundur með þér/ykkur?**

Ósvarað	6		
Á síðustu 3 mán.	15	53	28,302
Á síðustu 6 mán.	2	53	3,774
Á síðustu 12 mán.	17	53	32,075
Ekki verið haldinn fundur	19	53	35,849

**Telur þú að starfsfólk komi fram við þig (íbúa) af virðingu og tillitsemi?**

Alltaf/oft	51	60	85,000
Stundum	8	60	13,333
Sjaldan/aldrei	1	60	1,667

**Sjálfsvörðunarréttur virtur?**

Ósvarað	6		
Alltaf/oft	43	54	79,630
Stundum	5	54	9,259
Sjaldan/aldegi	6	54	11,111

**Umhverfi vistlegt?**

Ósvarað	2		
Já	45	58	77,586
Nei	4	58	6,897
Hvorki né	9	58	15,517

**Í hvers konar dvalarrými?**

Einbýli	47	60	78,333
Tvíbýli	13	60	21,667

**Aðgengi að salerni?**

Ósvarað	1		
Einkasalerni	34	59	57,627
Tveir íbúar með aðgang að sama salerni	19	59	32,203
Margir íbúar með aðgang að sama salerni	6	59	10,169

**Möguleikar á að hafa eigin muni?**

Mikla	24	60	40,000
Nokkra	26	60	43,333
Litla	4	60	6,667
Enga	6	60	10,000

**Líkar þér (íbúa) maturinn?**

Ósvarað	3		
Já	37	57	64,912
Nei	3	57	5,263
Hvorki né	17	57	29,825

**Ónæði vegna annarra íbúa?**

Ósvarað	3		
Mjög oft/oft	3	57	5,263
Stundum	15	57	26,316
Sjaldan/aldrei	39	57	68,421

**Óþarft ónæði vegna starfsfólks?**

Ósvarað	4		
Stundum	3	56	5,357
Sjaldan/aldrei	53	56	94,643

**Er haft samráð við þig (aðstandanda) um meðferð íbúa?**

Ósvarað	4		
Alltaf/oft	29	56	51,786
Stundum	6	56	10,714
Sjaldan/aldrei	21	56	37,500

**Hversu góðan/slæman aðgang hefur þú (aðstandandi) að upplýsingum um líðan íbúa?**

Ósvarað	2		
Mjög góðan/góðan	37	58	63,793
Hvorki góðan né slæman	15	58	25,862
Slæman/mjög slæman	6	58	10,345

**Telur þú að starfsfólk komi fram við þig (aðstandanda) af virðingu og tillitsemi?**

Ósvarað	1		
Alltaf/oft	54	59	91,525
Stundum	2	59	3,390
Sjaldan/aldrei	3	59	5,085

## Athugasemdir sem gerðar voru

### Jákvæðar athugasemdir - hrós

- Hjúkrunarheimilið til fyrirmyndar í alla staði 1
- Jákvætt að komið sé nýtt herbergi fyrir tómsundastarf 1
- Ættingi ánægður með dvöl í Skógarbæ 1
- Allt mjög fínt 1
- Allir mjög indælir 1

### Athugasemdir, sem gefa tækifæri til umbóta

- Ónógir fjölskyldufundir/ónógar upplýsingar 11
- Skortur á íslenskukunnáttu starfsfólks 7
- Ónógur matur 5
- Athugasemdir varðandi húsnæði 5
- Matur ekki góður/ekki hollur 4
- Þrifnaði ábótavant 3
- Ekki nægileg virðing og hlýja/talað niður til íbúa 3
- Skortur á hvatningu/örvun fyrir íbúa 3
- Ósk um meiri samvistir við íbúa/starfsfólk sitji ekki út af fyrir sig 3
- Ósk um bættu umönnun 3
- Skortur á bílastæðum við hús – bílastæði notuð af starfsfólki eða fyrir hjólagrindur 2
- Starfsfólk með of mikið af skartgripum 1
- Ósk um fleira starfsfólk 1
- Ósk um meiri iðjuþjálfun 1
- Ósk um það x 2 í viku 1
- Ósk um skipti á rúmum x 1 í viku 1
- Ósk um betri næturvakt 1
- Ósk um betri aðlögun nýs starfsfólks 1
- Ósk um að íbúi geti hringt í ættingja ef vanlíðan gerir vart við sig 1
- Ósk um að minna sé horft á sjónvarp 1
- Ósk um að betur sé fylgst með gestum eftir kl. 20:00 1
- Ósk um að betur sé fylgst með fólki í einbýli 1
- Ósk um að meiri dægrastytting sé í boði 1
- Ósk um að skoðunum aðstandenda sé vel tekið og ekki farið í vörn 1
- Ósk um að starfsfólk hafi meiri afskipti af íbúum 1

## Niðurstöður

Í heild má segja að í niðurstöðum þjónustukönnunar embættisins hafi komið fram almenn ánægja með marga þætti, en einnig ýmis umbótatækifæri. Má þar helst nefna að fjölga fjölskyldufundum, efla upplýsingastreymi til aðstandenda, svo og að gæta þess að ætíð sé nóg framboð af mat fyrir íbúa.

Gæði og öryggi í heilbrigðisþjónustu er sameiginleg ábyrgð allra, stjórnvalda, heilbrigðisstarfsfólks og notenda og því mikilvægt að allir þessir aðilar taki saman höndum og axli þá ábyrgð sameiginlega.

Embætti landlæknis þakkar öllum þeim sem þátt tóku í könnuninni fyrir þátttökuna, svo og starfsfólki og stjórnendum Skógabæjar fyrir gott samstarf og væntir þess að niðurstöðurnar komi að gagni í umbótastarfi.