
Hjúkrunarheimilið Hamrar Mosfellsbæ

Svið eftirlits og gæða
Apríl 2015

INNGANGUR

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007 hefur landlæknir 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 apríl 2015 gerði Embætti landlæknis úttekt á hjúkrunarheimilinu Hömrum, Mosfellsbæ. Fyrir úttektina var leitað eftir ákveðnum upplýsingum frá stjórnendum heimilisins um þætti er varða þjónustu, húsnæði og aðbúnað, mannauðsmál, gæðamál, lyfjamál, skráningu, atvik og öryggismál. Spurningalisti var í því skyni sendur á Hamra. 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. Auk þess var stuðst við upplýsingar úr hlutaúttekt sem gerð var að beiðni velferðarráðuneytisins í desember 2014.

Fulltrúar landlæknis; Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 8. apríl 2015. Fundað var með Fríðu Pálmadóttur hjúkrunardeildarstjóra Hömrum sem er stjórnandi hjúkrunar á heimilinu og Kristínu Högnadóttur hjúkrunarfræðingi, staðgengli framkvæmdastjóra hjúkrunar á Eir. Farið var yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni, gögn sannreynd og skráning skoðuð.

NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTAR

HUGMYNDAFRÆÐI OG STEFNA

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Setja sér stefnu og innleiða hana á markvissan hátt til þess að skapa ramma um þjónustuna í samræmi við það sem fram kemur í *Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum (2007)*.

Hjúkrunarheimilið Hamrar heyrir undir yfirstjórn Eirar en er sjálfstæð starfseining. Á Hömrum er leitast við að búa íbúum vistlegt heimili með virðingu, vellíðan og virkni að leiðarljósi. Markmið hjúkrunar á heimilinu beinast að því að veita persónulega þjónustu á faglegan og ábyrgan hátt og standa vörð um sjálfsvirðingu og ákvörðunarrétt íbúanna. Skrifleg hugmyndafræði eða stefna fyrir Hamra liggur ekki fyrir en stjórnendur hjúkrunar upplýstu að verið væri að vinna að nýrri heimasíðu fyrir Hamra þar sem hugmyndafræði hjúkrunar yrði aðgengileg íbúum, aðstandendum og starfsfólki.

Við komu á heimilið fá nýir íbúar og/eða aðstandendur afhentan upplýsingabækling þar sem fram koma helstu upplýsingar varðandi starfsemi og þjónustu heimilisins, auk þess sem frekari upplýsingar eru veittar munnlega. Eins og fram kemur hér að framan er ný heimasíða í vinnslu og þar verða nánari upplýsingar fyrir nýja íbúa og aðstandendur.

Að sögn hjúkrunardeildarstjóra er reynt að hafa fjölskyldufundi nokkrum vikum eftir flutning á heimilið og síðan eftir þörfum á hverjum tíma. Áhersla er lögð á að hafa sem best samskipti við aðstandendur og gott aðgengi er að hjúkrunardeildarstjóra og öðrum starfsmönnum heimilisins.

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

Stofnendur í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Veita notendamiðaða þjónustu sem er örugg, tímanleg, skilvirk, árangursrík og þar sem jafnræðis er gætt. (*Reglugerð um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar nr. 1148/2008*).

Virða lög um réttindi sjúklunga nr. 74/1997.

Hjúkrun og umönnun

Íbúum á Hömrum er tryggð umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og hjúkrunarfræðingur er ábyrgur fyrir hverri vakt. Íbúar heimilisins hafa ekki skilgreindan tengilið en eins og fram hefur komið er gott aðgengi að hjúkrunarfræðingum og öðrum starfsmönnum heimilisins. Aðstandendum er ávallt tilkynnt um ef skyndilegar breytingar verða á heilsufari íbúans. Við umönnun íbúa í lífslokameðferð á Hömrum er stuðst við Liverpool Care Pathway/meðferðarferli fyrir deyjandi, í samráði við íbúa og/eða aðstandendur.

Læknisþjónusta

Við komu á heimilið er ávallt gerð læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Læknir kemur á heimilið tvisar í viku og ráðleggur meðferð í samráði við hjúkrunarfræðing, íbúa og/eða aðstandendur hans. Með hliðsjón af læknisfræðilegu mati, vilja og óskum íbúans er leitast við að veita læknisþjónustu sem er sniðin að þörfum hans og miðar að bættri heilsu og góðri líðan. Verklagsreglur eru fyrir hendi um viðbrögð við bráðum veikindum /neyðartilfellum.

Fylgst er með tannheilsu íbúana og heimilið hefur aðgang að tannlæknastól á hjúkrunarheimilinu Eir, önnur sérfræðilæknisþjónusta er veitt eftir þörfum hverju sinni.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Þegar úttekt er gerð á Hömrum er sjúkraþjálfari í 20% starfi á heimilinu og iðjuþjálfari í 10% starfi en að sögn hjúkrunardeildarstjóra er gert ráð fyrir að sjúkraþjálfari verði í 60% starfi frá og með 1. maí 2015. Ágætis aðstaða er fyrir tómskundastarf í samtengdri byggingu þar sem félagsstarf eldri borgara fer fram. Auk þess er aðstaða til virkniþjálfunar og annarra samverustunda á hverri einingu. Sóknarprestar í Mosfellsbæ messa á heimilinu og sjá um sálgæslu eftir samkomulagi.

Fæði/mötuneyti

Allur matur kemur frá eldhúsi Eirar þar sem menntaður kokkur er yfirmaður og sér hann um matseld og samsetningu matseðla í samráði við næringarráðgjafa. Áhersla er lögð á að íbúar fái heimilislegan, hollan og næringarríkan mat sem tekur mið af ráðleggingum Embættis landlæknis. Þeir íbúar sem á þurfa að halda fá sérfæði og sjúkrasérfæði. Matseðlar eru útbúnir fyrirfram og eru aðgengilegir fyrir íbúa og aðstandendur.

Önnur þjónusta

Íbúar Hamra hafa aðgang að þjónustu á hársnyrti- og fótaaðgerðarstofu gegn greiðslu. Þvottavélar eru á öllum einingum og þvegið ef óhöpp verða og eftir þörfum en að öllu jöfnu sjá ættingjar um þvott og hreinsun á fatnaði.

HÚSNÆÐI OG AÐBÚNAÐUR

Húsnæði Hamra sem tekið var í notkun haustið 2013 er á tveimur hæðum og skiptist í þrjár heimilislegar einingar, ein á fyrstu hæð og tvær á annarri hæð. Gott aðgengi er innan húss og utan, rúmgóðar svalir til austurs og vesturs og fallegur garður fyrir utan með göngustígum sem eru töluvert nýttir.

Á heimilinu búa 30 íbúar, allir í einbýlum með sérbaðherbergi og eldhúskrók og hafa góðar aðstæður til að innrétta með eigin húsbúnaði. Á hverri einingu eru 10 einstaklingsíbúðir auk sameiginlegrar borð- og setustofu.

MANNAUÐSMÁL

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Huga að því að nauðsynlegur fjöldi heilbrigðisstarfsfólks þarf að vera fyrir hendi svo hægt sé að uppfylla þarfir mismunandi sjúklingahópa og stuðla að sem bestri heilsu og vellíðan hvers og eins. Taka mið af því að góð heilbrigðisþjónusta byggist fyrst og fremst á vel menntuðu og hæfu starfsfólki. (*Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum, 2007*).

Stöðugildi hjúkrunarfræðinga á Hömrum eru 4,62, stöðugildi sjúkraliða 2,13, félagsliða 2,9 og ófaglærðs starfsfólks 16,56. Að sögn hjúkrunardeildarstjóra standa vonir til að ráða fleiri hjúkrunarfræðinga þannig að stöðugildi verði 5,2.

Samkvæmt *Viðmiðum um mönnun á hjúkrunarheimilum* frá 2014 er talið æskilegt að hlutfall hjúkrunarfræðinga sé 27% af mannafla sem sinnir umönnun og að lágmarkshlutfall þurfi að vera 20% til að tryggja öryggi íbúa. Þá er í viðmiðunum talið æskilegt að hlutfall faglærðra í umönnun sé 78% og lágmarkshlutfall 57% til að tryggja öryggi. Í fyrrnefndum viðmiðum er talið æskilegt að fjöldi umönnunarklukkustunda sé 5,34 klst. á íbúa á sólarhring og lágmarksfjöldi umönnunarklukkustunda 4,65.

Á Hömrum er hlutfall hjúkrunarfræðinga tæplega 18% og hlutfall faglærðra af þeim sem sinna umönnun einungis 37%. Þegar stöðugildi hjúkrunarfræðinga aukast í 5,2 verður hlutfall hjúkrunarfræðinga af mannafla sem sinnir umönnun 19,4% og nær samt ekki lágmarkshlutfalli sé miðað við *Viðmið um mönnun á hjúkrunarheimilum* frá 2014. Umönnunarklukkustundir á Hömrum þegar úttektin var gerð voru 4,9.

Íbúasamsetning

Á hjúkrunarheimilinu Hömrum er marktækt hærra hlutfall íbúanna með heila- og taugasjúkdóma og krabbamein miðað við meðaltal á höfuðborgarsvæðinu. Sem dæmi má taka að 13% íbúa á Hömrum eru með sjúkdómsgreininguna „ferlömum útlíma/quadriplegia“ miðað við 1% meðaltal á öðrum hjúkrunarheimilum á höfuðborgarsvæðinu. Þá eru 27% íbúa heimilisins með hvers kyns krabbamein miðað við 13% á öðrum heimilum á höfuðborgarsvæðinu.

Hlutfall ungra hjúkrunarsjúklinga á Hömrum er hærra en meðaltal, rúmur fjórðungur íbúa er undir 75 ára aldri og margir þeirra með alvarlega og erfiða sjúkdóma sem krefjast sértækra meðferða.

Forsvarsmenn Hamra telja að brýna nauðsyn á að auka vægi fagfólks, ekki síst þegar horft er til þess hvernig íbúasamsetningin er.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Hömrum 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 aðlögun og vinna undir handleiðslu annars starfsmanns eða deildarstjóra í nokkrar vaktir. Sérstakur gátlisti er fyrir nýtt starfsfólk þar sem fram koma helstu atriði varðandi starfsemi heimilisins og er farið yfir hann með nýjum starfsmanni.

Heildarstarfsmannavelta Hamra er að sögn stjórnenda almennt ekki mikil, ef undan er skilið starf hjúkrunardeildarstjóra en núverandi deildarstjóri er sá þriðji frá opnun heimilisins í október 2013.

Búið er að innleiða Bradford viðverukerfi og eru bundnar vonir við bættu viðveru því tengdu, þar sem hægt er að fylgjast með fjarvistum á auðveldan hátt.

Boðið er upp á inflúensubólusetningu og starfsfólk hvatt til að láta bólusetja sig. Stjórnendur heimilisins hafa bryddað upp á ýmsu sem tengist hreyfingu og heilsueflingu hjá starfsfólki og hefur það mælst vel fyrir.

Fræðsla/símenntun

Haldin eru fræðsluerindi einu sinni til tvisvar í mánuði á Eir og hefur starfsfólk Hamra aðgang að þeim. Hins vegar gengur að sögn hjúkrunardeildarstjóra oft illa að losa fólk undan störfum til að sækja fræðslu á Eir.

GÆÐAMÁL

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Koma sér upp formlegu gæðaþróunarstarfi og fylgja eigin áætlun í gæðamálum, enda ber öllum þeim er starfa í heilbrigðisþjónustu að efla gæði þjónustunnar. (*Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum, 2007*).

Fylgjast með gæðum og öryggi þjónustunnar og stuðla að því að þessir þættir séu sýnilegir, m.a. með notkun gæðavísa. (*Reglugerð um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar nr. 1148/2008*).

Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis *Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014*.

Heimilið hefur ekki sett sér mælanleg gæða- og þjónustumarkmið en verkefnisstjóri mannauðs og fræðslustjórar hafa það hlutverk að fylgjast með gæðum þjónustunnar.

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar gæðahandbækur og verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar eru á öllum einingum, auk þess sem hver og ein eining hefur sínar vinnureglur. Góðar verklagsreglur og gátlistar varðandi ýmsa þætti hjúkrunar/umönnunar eru fyrir hendi sem og verklagsreglur fyrir sýkingavarnir, svo sem handþvott þar sem stuðst er við leiðbeiningar frá Embætti landlæknis. Ekki hafa komið upp alvarlegar sýkingar á heimilinu frá stofnun þess.

Hjúkrunardeildarstjóri ber ásamt fræðslustjóra ábyrgð á RAI skráningu en ekki hefur verið unnt að fylgjast reglulega með niðurstöðum RAI gæðavísa á heimilinu og ekki kom fram að

unnin hefðu verið sérsök umbótaverkefni þeim tengdum. Gæðavísar eru 20 talsins og þegar skoðaðir eru gæðavísar frá síðustu matstímabilum kemur í ljós að tíðni margra gæðavísa er á mörkum eða yfir efri mörkum íslensku gæðaviðmiðana. Má þar nefna algengi byltna, þunglyndiseinkenna (bæði með og án meðferðar), þvagfærasýkinga og algengi þrýstingssára. Tekið skal fram að stjórnendur heimilisins hafa áður verið upplýstir um þetta.

LYFJAMÁL

Hjúkrunarfræðingar eru ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum og þeir einir hafa aðgang að læstum lyfjaskáp. Föst lyf íbúa koma þökkuð en farið er eftir ákveðnum lyfjalista þegar gefa þarf lyf eftir þörfum. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Lyfjanefnd starfar við heimilið sem og lyfjafræðingar frá Lyfju í Spöng og Lyfjalausnum. Lyfjapjónusta Hamra er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Enn hefur ekki verið fylgst með lyfjagæðavísu sem Embætti landlæknis mælir með.

SKRÁNING

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Tryggja að lágmarksupplýsingar séu skráðar í sjúkraskrá og þau atriði sem nauðsynleg eru vegna meðferðar sjúklings. (*Lög um sjúkraskrá nr. 55/2009 og fyrirmæli landlæknis um lágmarksskráningu vistunarupplýsinga á sjúkrahúsum, 2011*).

Virða lög um réttindi sjúklings nr. 74/1997.

Læknisfræðileg skráning er á ábyrgð læknis heimilisins og er sú skráning ekki á rafrænu formi. Sjúkraskrár eru varðveittar með öruggum hætti og þær aðgengilegar í samræmi við lög um sjúkraskrár.

Við hjúkrunarskráningu sem er handskráð er stuðst við NANDA flokkunarkerfið, skráð er á þar til gerð eyðublöð sem eru geymd í möppu íbúa. Skráning hjúkrunar er góð þar sem um hana er að ræða en ekki eru skráðar greiningar fyrir alla íbúa heimilisins. Gerðar hafa verið greiningar fyrir um það bil helming íbúa heimilisins en að sögn hjúkrunardeildarstjóra gengur ekki nógu vel að fá hjúkrunarfræðinga til að skrá hvorki greiningar né framvindu.

ATVIK /KVARTANIR

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Framfylgja ákvæðum laga um skráningu og tilkynningar óvæntra atvika til EL. (*Lög um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007*).

Rýna í og nýta atvik og kvartanir til markvissra umbóta á starfsháttum og gæðum þjónustu.

Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis *Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014*).

Skriflegar verklagsreglur varðandi atvikaskráningu eru fyrir hendi í möppu á heimilinu og eru kynntar fyrir öllum nýjum starfsmönnum. Lögð er áhersla á atvikaskráningu og viðbrögð við atvikum.

Ekki voru skráð nein alvarleg atvik á síðasta ári.

Fyrir hendi er skrifleg verklagsregla um hvað gera á þegar heimilinu berst kvörtun vegna þjónustu eða samskipta.

ÖRYGGISMÁL

Með reglulegu millibili eru haldnir fræðslufundir varðandi ofbeldi gagnvart öldruðum og ávallt er fjallað um það efni í nýliðafræðslu. Sérstök öryggismappa er á hverri einingu þar sem eru verklagsreglur varðandi viðbragðsáætlun við ofbeldi og óþóðnum gestum og er starfsfólk hvatt til að kynna sér þær.

Til er skrifleg rýmingaráætlun með tilliti til eininga og brunaæfingar eru haldnar reglulega auk þess sem fullkomið brunavarnakerfi er á öllum einingum.

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

SAMANTEKT OG ÁBENDINGAR

Mönnun

Mönnun hjúkrunarfræðinga og annars fagfólks á Hömrum er í algjöru lágmarki, sérstaklega þegar tekið er mið af því hversu sérhæfða hjúkrun/meðferð margir íbúanna þurfa. Forsvarsmenn Hamra telja brýna nauðsyn á að auka vægi fagfólks, ekki síst þegar horft er til þess hvernig íbúasamsetningin er og tekur Embætti landlæknis undir það.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Jákvætt er að til stendur að auka starfshlutfall sjúkráþjálfara á heimilinu en í ljósi sjúkdóma íbúanna mætti þjálfun vera öflugri. Virkni/félagsstarf virðist vera í góðu standi.

Fæði og mótuneyti

Í góðu lagi.

Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Hamra er í nýtt og í mjög góðu lagi; heimilislegt og fallegt.

Öryggi og eftirlit

Í góðu lagi. Jákvætt er að sérstakar öryggismöppur eru á hverri deild.

Gæðastarf

Jákvætt er að gæðahandbók er fyrir hendi og ágætar verklagsreglur/gátlistar varðandi ýmsa þætti hjúkrunar. Æskilegt er að setja fram gæðastefnu fyrir Hamra og mælanleg gæða- og þjónustumarkmið. RAI gæðavísar koma ekki vel út fyrir Hamra og þarf að taka slíkar vísbendingar alvarlega. Brýnt er að skráning RAI mats verði endurskoðuð og niðurstöður nýttar til að greina þörf fyrir umbætur.

Atvik /kvartanir

Atvik eru skráð í atvikaskrá.

Sjúkraskrár

Útprentaðar sjúkraskrár eru á staðnum.

Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning mætti vera markvissari.

Lyfjamál

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

Ábendingar Embættis landlæknis

- Leita allra leiða til að auka faglega mönnun
- Fylgjast markvisst með niðurstöðum RAI mats og gera umbætur í samræmi við niðurstöður.
- Setja fram gæðastefnu og mælanleg gæða- og þjónustumarkmið
- Efla hjúkrunarskráningu
- Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis *Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014*

LOKAORÐ

Embættið þakkar góða samvinnu við stjórnendur Hamra í tengslum við úttektina og væntir þess að niðurstöður hennar nýtist í umbótastarfi.