

**Hjúkrunarheimilið Eir
Niðurstöður úttektar á starfsemi
heimilisins vorið 2011**

Október 2011



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ
Directorate of Health

Inngangur

Samkvæmt lögum nr. 41/2007 hefur Landlæknisembættið faglegt eftirlit með starfsemi heilbrigðisstofnana og starfi heilbrigðisstétta. Jafnframt er landlæknir ráðunautur ráðherra og ríkisstjórnar varðandi heilbrigðismál. Undir eftirlit landlæknis heyra tæplega tvö þúsund rekstrareiningar.

Landlæknisembættið 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

Á tímabilinu mars–maí 2011 gerði Landlæknisembættið úttekt á hjúkrunarheimilinu Eir. 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. Var í því skyni sendur spurningalisti til framkvæmdastjórnar Eirar, og bárust svör við þeim spurningum 5. apríl 2011. Jafnframt var farið yfir kvartanir sem borist höfðu embættinu varðandi þjónustu heimilisins á undanförunum árum. Einnig voru niðurstöður úr RAI mati skoðaðar.

Fulltrúar Landlæknisembættisins, Anna Björg Aradóttir, yfirhjúkrunarfræðingur, Laura Sch. Thorsteinsson, hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 12. maí 2011. Fundað var með með Birnu Kr. Svavarsdóttur framkvæmdastjóra hjúkrunar, Jónu Magnúsdóttur hjúkrunarfræðingi/fræðslustjóra og Kristínu Högnadóttur hjúkrunarfræðingi/verkefnisstjóra. Á fundinum var farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni og rætt við viðkomandi yfirmenn og starfsfólk.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta

Að sögn framkvæmdastjórnar heimilisins er lögð áhersla á fagmennsku í vinnubrögðum, þar sem leitast er við að tryggja öryggi og gæði í þjónustu við íbúa og fjölskyldur þeirra. Fyrir flutning á heimilið er haldinn kynningarfundur með ættingjum væntanlegs íbúa og síðan aftur með íbúanum þegar hann flytur inn. Við komu fá íbúar og aðstandendur afhentan upplýsingabækling um þjónustu og starfsemi heimilisins. Fljótlega eftir komu á heimilið er haldinn fjölskyldufundur með íbúanum, fjölskyldu hans og starfsfólki. Þess utan eru fjölskyldufundir haldnir eftir þörfum á hverjum tíma. Að sögn framkvæmdastjórnar er ávallt leitast við að hafa íbúann með í ráðum og ákvörðunum um hvaðeina sem hann varðar, sé þess nokkur kostur.

Þjónustupættir

Hjúkrun og umönnun

Á Eir er hjúkrunarstjórn fyrir hendi, en í henni eiga sæti auk framkvæmdastjóra hjúkrunar, allir hjúkrunardeildarstjórar, fræðslustjóri og verkefnisstjóri. Íbúum á Eir er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ætíð ábyrgur fyrir hverri vakt. Við komu íbúa á heimilið fer fram ítarleg upplýsingasöfnun sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Íbúar heimilisins hafa ekki skilgreindan hjúkrunarfræðing eða umönnunaraðila. Aðstandendum er ávallt tilkynnt um ef meiriháttar breytingar verða á heilsufari íbúans. Við umönnun íbúa í líknandi meðferð á Eir er stuðst við Liverpool Care Pathway/meðferðarferli fyrir deyjandi sem notað hefur verið á líknardeildum LSH og hefur það reynst vel.

Læknisþjónusta

Við komu á heimilið er ávallt gerð læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Læknir kemur á heimilið sjö daga vikunnar allan ársins hring og hver deild hefur sinn deildarlækni. Læknir ráðleggur meðferð í samráði við 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. Læknar heimilisins beina íbúum í sjúkra- og iðjuþjálfun ef ástæða þykir til. Vaktþjónusta lækna á kvöldin, um nætur og helgar er rekin í tengslum við hjúkrunarheimilið Skjól. Tannlæknir kemur reglulega á heimilið, þá er önnur sérfræðiþjónusta veitt eftir þörfum, svo sem þjónusta augnlæknis, kvensjúkdómalæknis og húðlæknis.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Góð aðstaða er fyrir sjúkra- og iðjuþjálfun og íbúar Eirar fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra. Boðið er upp á þjálfun í æfingasal, svo sem úthaldsþjálfun, styrktarþjálfun, jafnvægisþjálfun, gönguæfingar, verkjameðferð og hitabakstra. Þá kemur sjúkrapjálfari á deildirnar a.m.k. þrisvar í viku, auk þess að veita ráð og útvega hjálpartæki. Beiðnir lækna fyrir sjúkra- eða iðjuþjálfun eru geymdar hjá þjálfurum. Ekki er að finna upplýsingar varðandi þjálfun íbúa í hjúkrunarskrám en að sögn framkvæmdastjóra hjúkrunar situr sjúkrapjálfari reglulega teymisfundi með hjúkrunarfræðingum og lækni, þar sem farið er yfir mat á árangri þjálfunar og hvað sé íbúa fyrir bestu til að viðhalda færni. Aðstaða fyrir félags- og tómstundaiðju er góð og vel sótt. Sálgæsla er á hendi hjúkrunarfræðings sem hefur djáknamenntun.

Önnur þjónusta

Íbúar Eirar hafa aðgang að hársnyrtingu, fótaaðgerðarfræðingi sem og snyrtifræðingi gegn greiðslu. Einkafatnaður íbúa er þvegin á staðnum sé þess óskað.

Fæði/mötuneyti

Yfirmaður eldhúss er menntaður kokkur og með honum starfar annar kokkur og bakari. Næringarráðgjafi starfar á heimilinu og er ráðgefandi varðandi almennt fæði, sérfæði og samsetningu matseðla hverju sinni. Aðstandendur geta borðað með íbúum þegar þeim hentar og geta einnig útbúið mat fyrir viðkomandi sé þess óskað. Matseðill vikunnar er á töflu fyrir framan matsal á fyrstu hæð og er einnig sýnilegur á öllum deildum.

Húsnæði og aðbúnaður

Húsnæði Eirar er almennt í góðu standi og er vel við haldið. Einbýli á heimilinu eru 85, öll með eigin salerni en 88 íbúar búa í tví- eða þríbýlum og þar deila íbúar salerni. Að sögn framkvæmdastjóra hjúkrunar hefur samkeppnisfærni Eirar minnkað vegna sívaxandi kröfu um einbýli á hjúkrunarheimilum. Í nýjasta húsnæði Eirar er hurð á milli tveggja einbýlisherbergja sem hægt er að opna á milli og nýta fyrir hjón. Íbúar sem búa í einbýlum hafa aðstöðu til að taka á móti gestum í herbergjum sínum og íbúar í fjölbýlum hafa aðstöðu til að hitta gesti í rólegu umhverfi á hverri deild. Góðar aðstæður eru fyrir íbúa í einbýlum að hafa hjá sér persónulega muni og húsgögn en augljóslega eru minni möguleikar fyrir þá íbúa sem búa í fjölbýlum. Aðgengi fyrir fatlaða er ágætt; rúmgóðar lyftur, stór dyraop og breiðir gangar. Aðstaða utanhúss er góð og mikið nýtt af íbúum og gestum þeirra.

Skipulag hjúkrunardeilda er með þeim hætti að í A húsi eru tvær deildir á 2. hæð (2N og 2S) og tvær deildir á 3. hæð (3N og 3S). Á 4. hæð í A húsi er móttökudeild og aðstaða fyrir sjúkra- og iðjuþjálfun. Í B húsi, sem er nýjasti hluti heimilisins, er ein deild á 1. hæð (1B) og önnur á 2. hæð (2B). Á 3. hæð í B húsi er dagdeild fyrir heilabilaða einstaklinga.

Ávallt er tekið tillit til athugasemda frá Vinnueftirliti og Heilbrigðiseftirliti þegar þær hafa borist og úrbætur gerðar í samræmi við þær. Ekki hafa borist athugasemdir frá þessum aðilum síðustu árin.

Mannauðsmál

Mönnun

Við mönnun er meðal annars stuðst við *Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum* hvað varðar hjúkrunar- og umönnunarklukkustundir á hvern einstakling. Að sögn framkvæmdastjóra hjúkrunar hefur gengið vel að manna með hjúkrunarfræðingum á heimilinu og eru ávallt þrír til fjórir hjúkrunarfræðingar á morgunvakt á hverri hæð fyrir utan deildarstjóra. Á kvöldin er einn hjúkrunarfræðingur á hverri hæð og á nóttunni er einn hjúkrunarfræðingur í húsinu.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Eir þurfa að framvísa gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða og allir starfsmenn undirrita þagnarskylduheit um leið og þeir skrifa undir starfssamning. Starfsmenn fá upplýsingar og kennslu hjá fræðslustjóra heimilisins og síðan aðlögun að starfi sem tekur yfirleitt hálfan mánuð. Í einstaka tilfellum þarf nýr starfsmaður aðlögun í lengri tíma. Þjálfun starfsmanna tekur mið af menntun þeirra og fyrri starfsreynslu. Margvísleg fræðsla stendur starfsfólki heimilisins til boða. Ýmist er um að ræða fræðslu sem veitt er af utanaðkomandi aðilum eða fræðslu á vegum fræðslustjóra Eirar, en fræðslustjóri hefur verið í fullu starfi á heimilinu alveg frá opnun þess. Má nefna að allir ófaglærðir sem ráðnir eru til umönnunarstarfa fá markvissa fræðslu í tvo daga hjá fræðslustjóra. Þá eru fræðslumöppur, meðal annars sérstök mappa um nýliðafræðslu, aðgengilegar á öllum deildum.

Heildarstarfsmannavelta heimilisins árið 2010 var 14%. Heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 4,13%. Öllu starfsfólki Eirar er boðið upp á influensubólusetningu á heimilinu og það hvatt til að láta bólusetja sig. Ef um stunguóhöpp er að ræða er farið eftir ákveðnum reglum sem liggja fyrir á öllum deildum Eirar.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Hjúkrunarstjórn Eirar setur sér reglulega gæðamarkmið og eru þau gjarnan tengd brýnum verkefnum hverju sinni, svo sem niðurstöðum úr RAI mati. Á þessu ári eru markmið meðal annars að meta, skrá og skoða betur ákvarðanir um notkun á líkamsfjötrum/öryggisútbúnaði á heilabilunardeildum Eirar.

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar gæðahandbækur og verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar liggja frammi á öllum deildum. Á heimilinu vinna fræðslustjóri og verkefnisstjóri hjúkrunar saman að gæðaverkefnum. Reglulega er unnið með niðurstöður RAI gæðavísa fyrir heimilið í heild sinni.

Ekki liggur fyrir skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál en er í vinnslu. Hins vegar hefur heimilið sett sér ákveðin gildi varðandi hjúkrun og umönnun þar sem lögð er áhersla á virðingu, vellíðan og virkni. Þá eru markmið með þjónustunni skráð í bækling um hjúkrunarheimilið.

Ákveðnar verklagsreglur varðandi sýkingavarnir, svo sem handþvott, eru til staðar í gæðahandbók. Sýkingar sem eiga upptök sín á Eir eru ávallt skráðar.

Lyfjamál

Að sögn framkvæmdastjórnar eru hjúkrunarfræðingar ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum og þeir einir hafa aðgang að læstum lyfjaskáp. Föst lyf íbúa koma þökkud en hjúkrunarfræðingar fara eftir ákveðnum lyfjalista þegar gefa þarf lyf eftir þörfum. Lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöd sem geymd eru í sjúkraskrá íbúa. Almennar verklagsreglur varðandi lyfjatiltekt og lyfjagjafir eru í gæðahandbók lyfja á Eir. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Lyfjanefnd starfar við heimilið og fundargerðir ritaðar eftir hvern fund nefndarinnar. Þá starfar lyfjafræðingur við heimilið. Lyfjaþjónusta Eirar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reglulega er fylgst með lyfjagæðavísu sem Landlæknisembættið hefur mælt með.

Skráning

Í úttekt Landlæknisembættisins voru sjúkra- og hjúkrunarskrár valdar af handahófi á öllum deildum heimilisins og þær skoðaðar. Sjúkraskrár eru ekki á rafrænu formi og er því ekki um kóðun að ræða. Læknisfræðileg skráning er gerð samkvæmt ICD flokkunarkerfinu og er á ábyrgð yfirlæknis Eirar. Sjúkraskrár eru vel skipulagðar og auðvelt að finna pappíra og upplýsingar varðandi læknisverk og

rannsóknarniðurstöður. Íbúar og/eða aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrá ef óskað er eftir því.

Við skráningu hjúkrunar er hins vegar ekki stuðst við ákveðin flokkunarkerfi. Skráðar hjúkrunargreiningar og meðferðaráætlanir eru aðeins fyrir hendi í sjúkraskrá nokkurra íbúa á einni deild heimilisins en þó ekki hægt að sjá að þær séu notaðar.

Atvik/kvartanir

Á öllum deildum Eirar er til staðar atvikaskrá sem kynnt er sérstaklega fyrir öllu starfsfólki við upphaf starfs á heimilinu. Starfsfólk fær fræðslu um hvernig bregðast skuli við óhöppum sem verða á heimilinu.

Atvik eru skráð í þar til gerða atvikaskrá sem er á hverri deild. Öll atvik sem talin eru hafa áhrif á líðan, heilsufar og aðbúnað íbúa eru skráð. Atvikaskrár eru varðveittar á viðkomandi deild þar til RAI skráningu fyrir tiltekið tímabil er lokið, en þá eru þær sendar til framkvæmdastjóra hjúkrunar sem geymir þær.

Ef um alvarleg atvik eða slys á starfsmönnum er að ræða er atvikaskrá komið strax til framkvæmdastjóra hjúkrunar sem tilkynnir þau til Vinnueftirlitsins. Skráð atvik á árinu 2010 voru samtals 291. Engin alvarleg atvik voru tilkynnt til Landlæknisembættisins það ár. Markvisst er farið yfir öll skráð atvik og tekið á málum, til dæmis var vinnulagi breytt vegna óhapps sem varð við böðun.

Ekki er til skrifleg verklagsregla varðandi hvað á að gera þegar heimilinu berst kvörtun vegna þjónustu eða samskipta. Framkvæmdastjóri hjúkrunar og framkvæmdastjórn vinna sameiginlega að þeim málum.

Öryggismál

Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun, skv. reglugerð nr. 920/2006, um áhættumat og forvarnir er tengist vinnuvernd starfsmanna á heimilinu. Sérstakar reglur um hvernig vernda skuli eigur íbúa liggja ekki fyrir en eftirlitsmyndavélar eru til staðar í alrýmum fyrstu hæðar og kjallara og við inngang. Til er skrifleg rýmingaráætlun með tilliti til deilda og brunaæfingar eru haldnar reglulega auk þess sem fullkomið brunavarnakerfi er á öllum deildum.

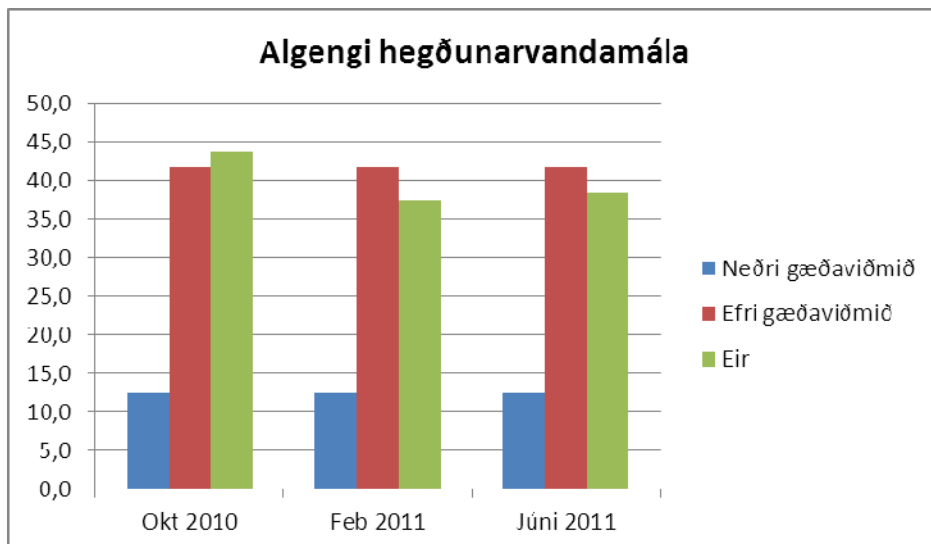
Með reglulegu millibili eru haldnir fræðslufundir varðandi ofbeldi gagnvart öldruðum og ávallt er fjallað um þetta efni í nýliðafræðslu en ekki liggur fyrir sérstök

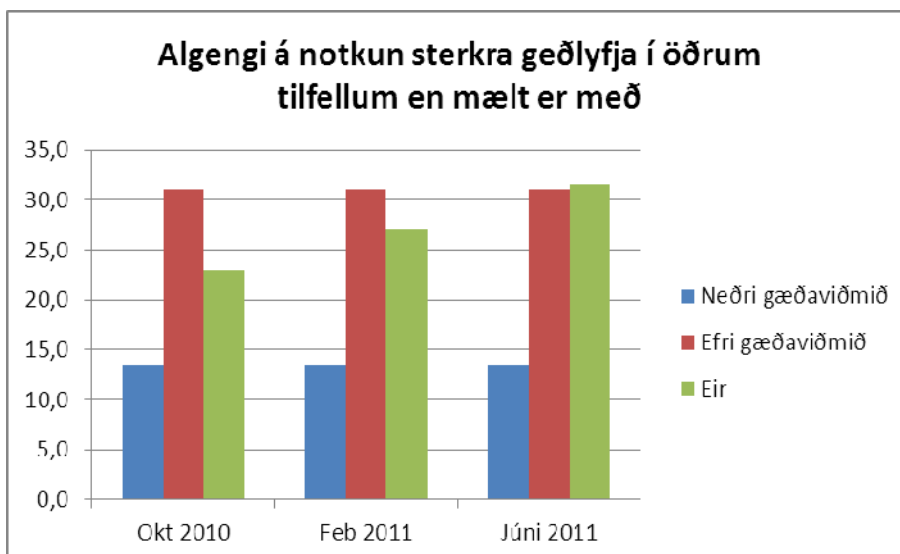
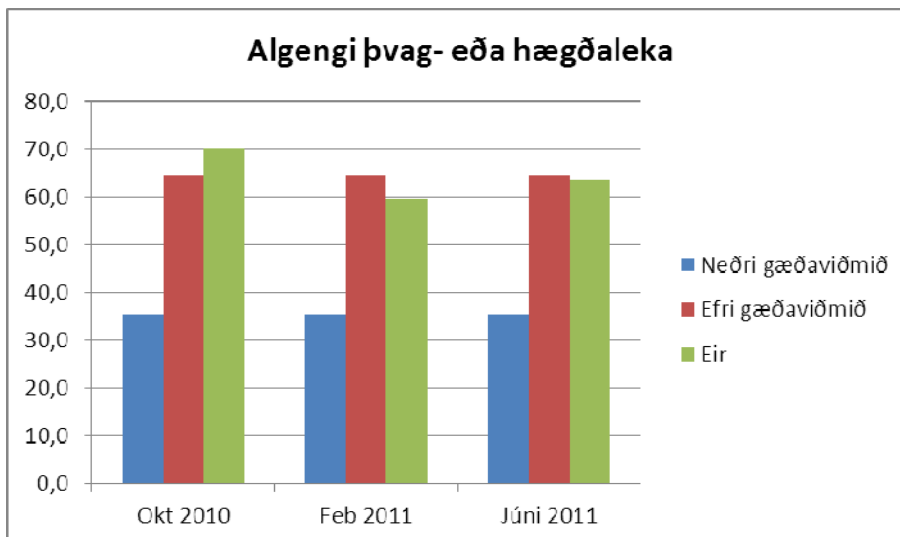
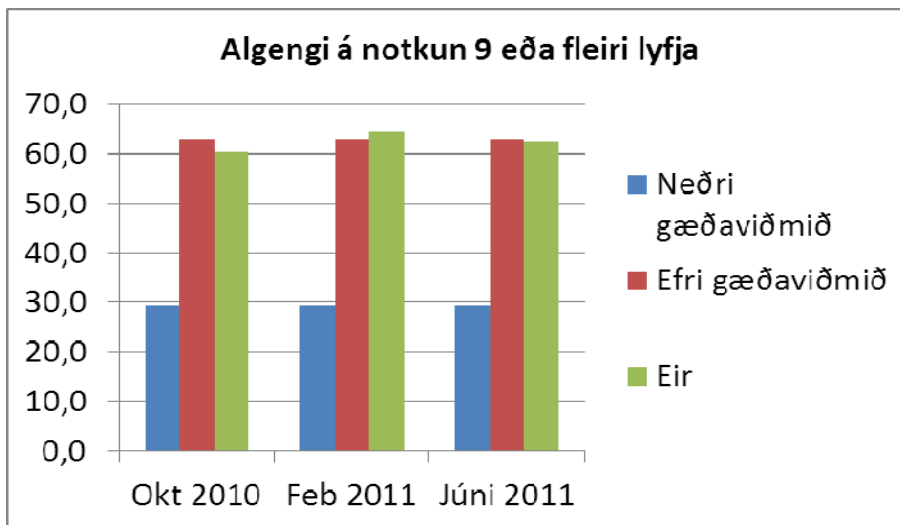
viðbragðsáætlun við óboðnum gestum né ofbeldi. Ef upp koma mál sem tengjast öryggi íbúa Eirar eru þau tekin formlega fyrir af hjúkrunardeildarstjóra viðkomandi deildar, framkvæmdastjóra hjúkrunar og yfirlækni heimilisins. Í framhaldi er brugðist við með viðeigandi aðgerðum eftir eðli málsins.

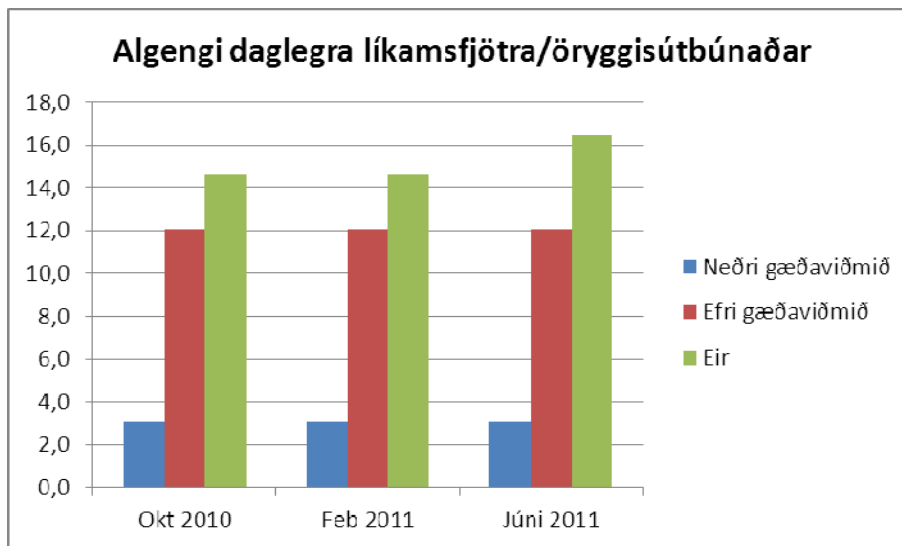
Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Íbúi, eða aðstandandi ef íbúinn er ekki í stakk búinn til þess, skrifar undir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

RAI mat

Framkvæmdastjóri hjúkrunar og yfirlæknir heimilisins bera ábyrgð á skráningu RAI mats á Eir. Markvisst er unnið með niðurstöður, svo sem gæðavísa, fyrir heimilið í heild en ekki er að sjá í pappírurum íbúa að niðurstöður RAI mats séu nýttar á einstaklingsgrunni. Þegar gæðavísar fyrir hjúkrunarheimilið eru skoðaðir kemur í ljós að eftirfarandi gæðavísar eru við efri mörk eða yfir efri mörkum íslenskra gæðaviðmiðana: Algengi hegðunarvandamála, notkunar á 9 eða fleiri lyfjum, þvag- eða hægðaleka, algengi á notkun sterkra geðlyfja í öðrum tilfellum en mælt er með og daglegra líkamsfjötra/öryggisútbúnaðar. Að sögn framkvæmdastjórnar er verið að vinna gæðaumbótastarf hvað varðar fjötra og virkniþáttinn og má geta þess að virkni íbúa Eirar hefur aukist verulega milli matstímabila og er það vel.







Samantekt og tilmæli til úrbóta

Mönnun

Mönnun fagfólks er góð. Sérstaklega er vel mannað af hjúkrunarfræðingum og jákvætt er að fræðslustjóri skuli vera í fullu starfi á heimilinu. Þá eru á Eir starfandi læknar, sjúkraþjálfarar og iðjuþjálfari.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi, mætti þó bæta skráningu þjálfunar í sjúkraskrá.

Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

Öryggi og eftirlit

Töluvert vantar á, a.m.k. formlega, að kröfum sé fullnægt, svo sem verklagsreglur er lúta að öryggi íbúa og starfsmanna. Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengist vinnuvernd starfsmanna á heimilinu. Mikilvægt er að það sé gert.

Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar gæðahandbækur eru fyrirliggjandi á hverri deild. Í þeim eru góðar verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar. Ekki liggur fyrir skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál og er nauðsynlegt að bæta þar úr.

Atvik/kvartanir.

Atvik eru skráð í atvikaskrá sem til er á hverri deild, en ekki eru fyrir hendi skrifleg verklagsregla um meðferð kvartana. Æskilegt er að unnið verði að gerð slíkrar verklagsreglu.

Sjúkraskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning á deildum er í lágmarki og Landlæknisembættið leggur til að markvisst verði unnið að því að bæta skráningu hjúkrunar.

RAI skráning

Í góðu lagi en nýta mætti betur niðurstöður á einstaklingsgrunni, t.d. í tengslum við gerð umönnunaráætlunar.

Lyfjamál

Í góðu lagi. Almennar verklagsreglur varðandi lyfjatiltekt og lyfjagjafir eru í gæðahandbók lyfja á Eir. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Lyfjanefnd starfar við heimilið og fundargerðir ritaðar eftir hvern fund nefndarinnar. Þá starfar lyfjafræðingur við heimilið. Lyfjaþjónusta Eirar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar.

Almennt um hjúkrunarheimilið Eir

Augljóst er að metnaður einkennir starfsemi Eirar hvað varðar aðbúnað og umhverfi á hjúkrunarheimilinu og starfsfólk er vakandi yfir vellíðan og velferð íbúanna. Jákvætt er að hjúkrunarstjórn er fyrir hendi og að hún setur sér reglulega gæðamarkmið, sem gjarnan tengjast verkefnum sem brýn eru hverju sinni. Heimilið hefur sett sér ákveðin gildi varðandi hjúkrun og umönnun þar sem lögð er áhersla á virðingu, vellíðan og virkni. Markmið þjónustunnar eru skráð í bækling um hjúkrunarheimilið.

Almennt um húsnæði og aðstöðu

Húsnæði Eirar er almennt í góðu standi og því er vel við haldið. Rúmur helmingur íbúa býr þó ennþá í tví- eða þríbýlum og deila salerni.

Landlæknisembættið vill að lokum þakka fyrir góða samvinnu við gerð úttektarinnar og væntir þess að niðurstöður hennar nýtist í umbótastarfi.