

**Niðurstöður úttektar á starfsemi
Hjúkrunarheimilisins Skógarbæjar
Reykjavík vorið 2011**

September 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 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 apríl - maí 2011 gerði Landlæknisembættið úttekt á hjúkrunarheimilinu Skógarbæ. 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 Skógarbæjar og bárust svör við þeim spurningum þann 4. apríl 2011. Jafnframt var farið yfir kvartanir sem borist höfðu embættinu varðandi þjónustu heimilisins á undanförunum árum. Þá 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 17. maí 2011. Fundað var með Hrefnu Sigurðardóttur framkvæmdastjóra Skógarbæjar og Jónbjörgu Sigurjónsdóttur hjúkrunarforstjóra þar sem farið var yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni og rætt var við viðkomandi yfirmenn og starfsfólk.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta

Hugmyndafræði heimilisins er aðgengileg á heimasíðu Skógarbæjar: www.skogar.is og í bæklingi sem allir nýir íbúar og starfsmenn fá í hendur. Lögð er áhersla á fagmennsku og leitast er við að veita hverjum og einum íbúa hjúkrun og umönnun við hæfi. Fljótlega eftir komu á heimilið er haldinn fundur með íbúa og nánustu fjölskyldu hans. Hjúkrunarfræðingur og sjúkraliði sitja þann fund sem ætlaður er til að kynna fyrir nýjum íbúa ýmislegt er varðar þjónustu og starfsemi heimilisins. Fjölskyldufundur með lækni er skipulagður um það bil sex vikum eftir að íbúinn flytur á heimilið og eftir það eru að jafnaði tveir fjölskyldufundir á ári og oftast ef óskað er. Að sögn framkvæmdastjórnar heimilisins er ávallt leitast við að hafa íbúann með í ráðum og ákvörðunum um hvaðeina sem hann varðar, sé þess nokkur kostur.

Þjónustubættir

Hjúkrun og umönnun

Íbúum í Skógarbæ er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt. Við komu á heimilið fer fram ítarleg upplýsingasöfnun og er meðal annars skráð nokkurs konar æviágrip sem geymt er í sjúkraskrá viðkomandi. Sú regla er fyrir hendi að íbúar Skógarbæjar hafa skilgreindan hjúkrunarfræðing en ekki alltaf skilgreindan umönnunaraðila eða sjúkraliða. Aðstandendum er ávallt tilkynnt um meiriháttar breytingar á heilsufari íbúa. Við umönnun íbúa í líknandi meðferð er meðal annars stuðst við Liverpool Care Pathway/meðferðarferli fyrir deyjandi og við andlát er farið eftir Leiðbeiningum við andlát, sem gefnar voru út á vegum Landlæknisembættisins.

Læknisþjónusta

Fljótlega eftir komu á heimilið er gerð læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Læknar Skógarbæjar hafa fasta viðveru á heimilinu tvo daga vikunnar og eftir þörfum aðra daga. Læknir er á bakvakt alla daga ársins og bráðaþjónusta er sinnt af öldrunarlækningadeild Landspítalans. Tannlæknir kemur að jafnaði einu sinni í viku á heimilið og önnur sérfræðiþjónusta er veitt eftir þörfum.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Góð aðstaða er fyrir sjúkraþjálfun í Skógarbæ og er sjúkraþjálfari í 80% starfi með tvo aðstoðarmenn. Íbúar Skógarbæjar fá þjálfun sem hentar þörfum þeirra og er boðið upp á þjálfun í æfingasal, svo sem gönguæfingar, bakstrameðferð, hópleikfimi og fleira.

Ekki hefur tekist að ráða iðjuþjálfva á heimilið þrátt fyrir ítrekaðar auglýsingar en góð aðstaða er fyrir slíka þjálfun á jarðhæð heimilisins sem í dag er nýtt að einhverju leyti fyrir tómstundaiðju. Undanfarnar vikur hefur sérstakur rýnihópur unnið að því að skipuleggja virkni og tómstundastarf. Djákni er í 10% starfi við heimilið og sér hann um sálgæslu. Þá hefur Lionsklúbbur veitt styrk til að ráða starfsmann í þrjá mánuði á ári hverju til að sinna félagslegum þörfum yngri íbúa, svo sem með ferðum í kvikmyndahús, á tónleika, kaffihús og fleira.

Önnur þjónusta

Íbúar hafa aðgang að há- og fótisnyrtingu gegn greiðslu. Allur þvottur heimilisins sem og fatnaður íbúa er þvegin á staðnum.

Fæði/mötuneyti

Næringarrekstrarfræðingur sér um samsetningu almenns fæðis, séræðis og samsetningu matseðla hverju sinni. Heitur matur er í boði fimm sinnum í viku og mikil áhersla er lögð á að bjóða upp á ávexti og grænmeti. Aðstandendur geta borðað með íbúum þegar þeim hentar og geta einnig útbúið mat fyrir viðkomandi sé þess óskað. Matseðill vikunnar hangir uppi í matsal og er einnig sýnilegur á öllum deildum heimilisins.

Húsnæði og aðbúnaður

Húsnæði Skógarbæjar er almennt í góðu standi og er vel við haldið með stöðugu viðhaldi. Einbýli á heimilinu eru 57, öll með eigin salerni en 24 íbúar búa í tvíbýli og þar deila íbúar salerni. Að sögn hjúkrunarforstjóra eru margir aðstandendur ósáttir við að þeirra nánustu þurfi að vera í herbergi með öðrum. Að mati framkvæmdastjórnar Skógarbæjar eru brýnustu úrbætur í húsnæðismálum heimilisins að loka öllum tvíbýlum og stendur til að gera það í áföngum en þó án þess að rýmum verði fækkað. Hjón geta búið saman í herbergi. Íbúar sem búa í einbýlum hafa möguleika á að taka á móti gestum í herbergjum sínum og íbúar í fjölbýlum hafa aðstöðu til að hitta gesti í setustofu á hverri deild. Þokkalegar 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 tvíbýlum. Aðgengi fyrir fatlaða er ágætt; rúmgóðar lyftur, stór dyraop og breiðir gangar. Aðstaða utanhúss er góð og töluvert nýtt af íbúum og gestum þeirra.

Skipulag hjúkrunardeilda er með þeim hætti að á 1. hæð eru tvær deildir, almenn hjúkrunardeild og hjúkrunar- og endurhæfingardeild fyrir yngri einstaklinga með varanlega fötlun. Á 2. hæð eru þrjár deildir, þar af tvær fyrir heilabilaða einstaklinga og á 3. hæð er ein deild fyrir heilabilaða.

Ávallt er tekið tillit til athugasemda frá Vinnueftirliti og Heilbrigðiseftirliti þegar þær berast og úrbætur gerðar í samræmi við þær.

Mannauðsmál

Mönnun

Í sparnaðarskygni hafa allar stöður hjúkrunardeildarstjóra verið lagðar niður en í staðinn ráðnir hjúkrunarfræðingar í verkefnastjórastöður. Á morgunvöktum er ávallt einn verkefnastjóri og hjúkrunarfræðingur á hverri einingu ásamt tveimur sjúkraliðum með framhaldsmenntun. Á kvöldvöktum eru tveir hjúkrunarfræðingar í húsinu og á nóttunni er einn hjúkrunarfræðingur í öllu húsinu.

Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum eru að einhverju leyti hafðar til hliðsjónar til að reikna út hjúkrunarklukkustundir fyrir hvern íbúa en ekki til að ákvarða mönnun.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Skógarbæ þurfa að framvísa gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða og allir starfsmenn undirrita þagnarskylduheit um leið og þeir skrifa undir starfssamning. Nýir starfsmenn fá aðlögun áður en þeir hefja störf og fylgja reyndum starfsmanni og er sérstakur gátlisti því tengdur.

Góðar fræðslumöppur eru aðgengilegar á öllum deildum heimilisins.

Heildarstarfsmannavelta heimilisins árið 2010 var 10,7%. Heildartíðni veikindi starfsmanna sama ár var 6,05%. Öllu starfsfólki Skógarbæjar er boðið upp á inflúensubólusetningu á heimilinu og það hvatt til að láta bólusetja sig.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Hjúkrunarforstjóri fylgist ásamt öðrum hjúkrunarfræðingum skipulega með skráningu og niðurstöðum úr RAI mati. Hvorki er starfandi gæða- eða fræðslustjóri á heimilinu og ekki liggur fyrir skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál og eiginleg gæðahandbók er ekki fyrir hendi. Hins vegar eru til góðar verklagsreglur/gátlistar varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar, svo sem sárameðferð, byltuvarnir, lyfjagjafir og fleira. Boðið hefur verið upp á fræðslu og ráðgjöf um umönnun heilabílaðra einstaklinga. Þá hafa nýlega verið settir á laggirnar rýnihópar sem taka á ákveðnum þáttum varðandi ýmis viðfangsefni, svo sem gæðum þjónustunnar, virkni íbúa og samskiptum milli starfsfólks og íbúa. Markmið með hjúkrun og þjónustu sem heimilið veitir eru skráð í bækling heimilisins.

Ákveðnar verklagsreglur varðandi sýkingavarnir svo sem handþvott eru til staðar í möppu og til eru ákveðnar verklagsreglur varðandi aðrar sýkingar, svo sem vegna inflúensu.

Lyfjamál

Að sögn framkvæmdastjórnar eru hjúkrunarfræðingar ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum og þeir einir hafa aðgang að læstum lyfjaskáp. Almennar verklagsreglur varðandi lyfjatiltekt og lyfjagjafir eru til staðar. Föst lyf íbúa koma þökkun en hjúkrunarfræðingar fara eftir ákveðnum lyfjalista þegar gefa þarf lyf eftir þörfum. Lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöð sem geymd eru í sjúkraskrá íbúa. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Hvorki lyfjanefnd né lyfjafræðingur starfa við heimilið. Lyfjaþjónusta Skógarbæjar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reglulega er fylgst með lyfjagæðavísunum sem Landlæknisembættið hefur lagt til að yrðu notaðir.

Skráning

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 lækna heimilisins. Sjúkraskrár eru ágætlega 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. Beiðnir lækna fyrir sjúkra- eða iðjuþjálfun eru geymdar hjá þjálfurum en hvorki er skráð í sjúkraskrá íbúa meðferðaáætlun né framvindumat varðandi sjúkraþjálfun íbúa.

Við skráningu hjúkrunar er stuðst við NANDA flokkunarkerfið og hjúkrunargreiningar og meðferðaráætlun er til staðar í skýrslum allra íbúa heimilisins og uppfærðar reglulega. Ekki er þó markvisst skráð framvindumat og niðurstöður RAI mats ekki nýttar í því skyni.

Atvik/kvartanir

Á öllum deildum Skógarbæjar er til staðar atvikaskrá sem kynnt er sérstaklega fyrir starfsfólki á starfsmannafundum. Starfsfólk fær fræðslu um hvernig bregðast skuli við óhöppum sem verða á heimilinu. Atvik eru skráð í þar til gerða atvikaskrá sem til er á hverri deild.

Ef um alvarleg atvik eða slys á starfsmönnum er að ræða er atvikaskrá komið strax til hjúkrunarforstjóra sem tilkynnir þau til Vinnueftirlitsins.

Engin alvarleg atvik voru tilkynnt til Landlæknisembættisins árið 2010. Markvisst er farið yfir öll skráð atvik og tekið á málum og vinnulagi breytt í samræmi við það.

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

Öryggismál

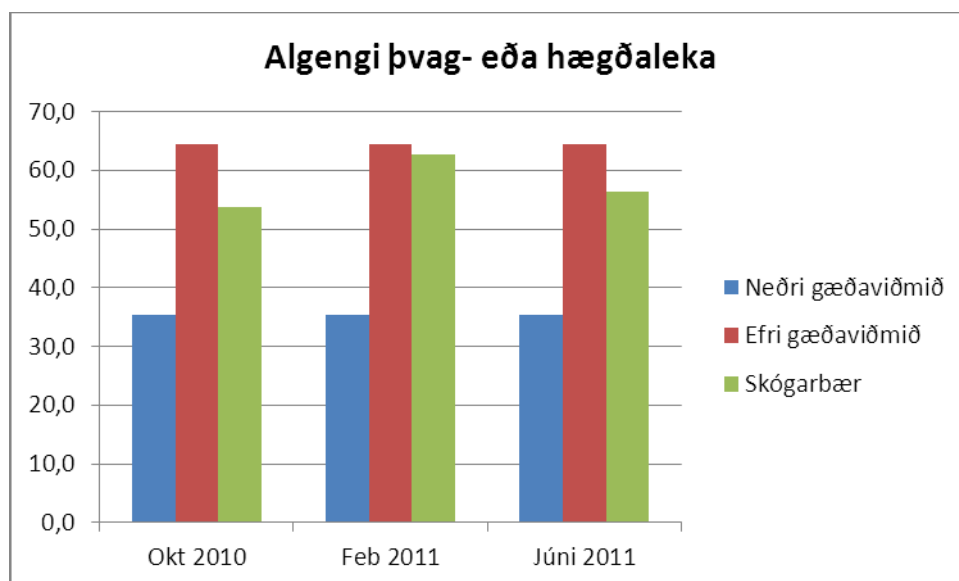
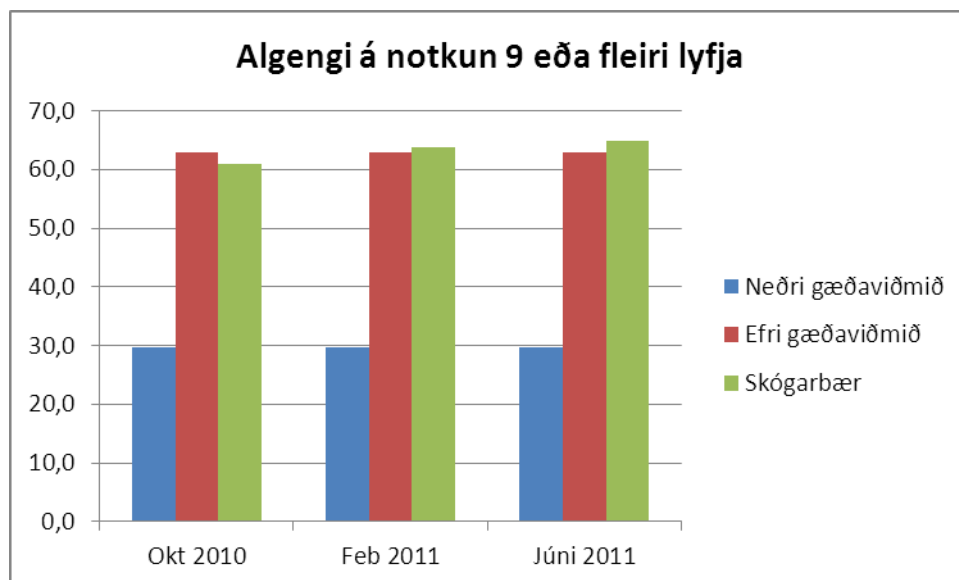
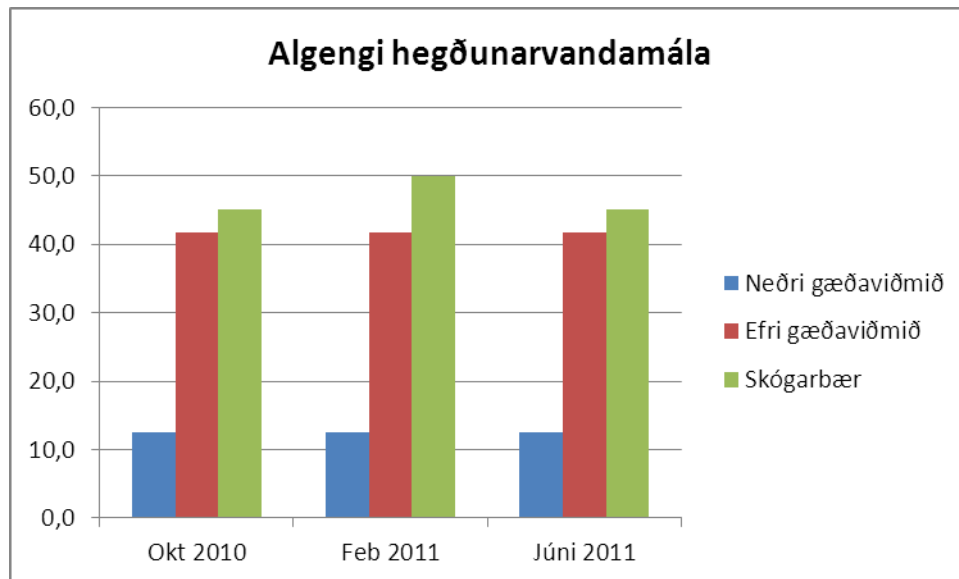
Ekki hefur verið gerð skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengist vinnuvernd starfsmanna á heimilinu. Ekki liggja fyrir sérstakar reglur um hvernig vernda skuli eigur íbúa en þeir eru tryggðir fyrir tjóni sem starfsmenn kunna að valda á eignum þeirra. Fyrir hendi er rýmingaráætlun og reglulega eru haldnar brunaæfingar og brunavarnakerfi er á öllum deildum. Ekki liggur fyrir skrifleg viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum né ofbeldi en að sögn framkvæmdastjórnar eru þessi mál rædd reglulega. Ef upp koma mál sem tengjast öryggi íbúa Skógarbæjar eru þau tekin formlega fyrir af hjúkrunarforstjóra og yfirlækni heimilisins. Í framhaldi er brugðist við með viðeigandi aðgerðum eftir eðli málsins.

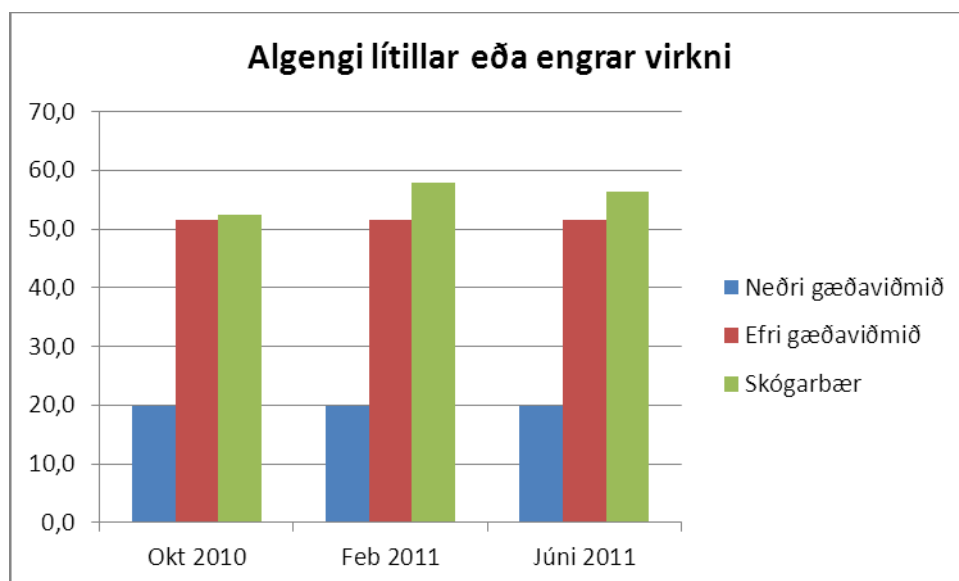
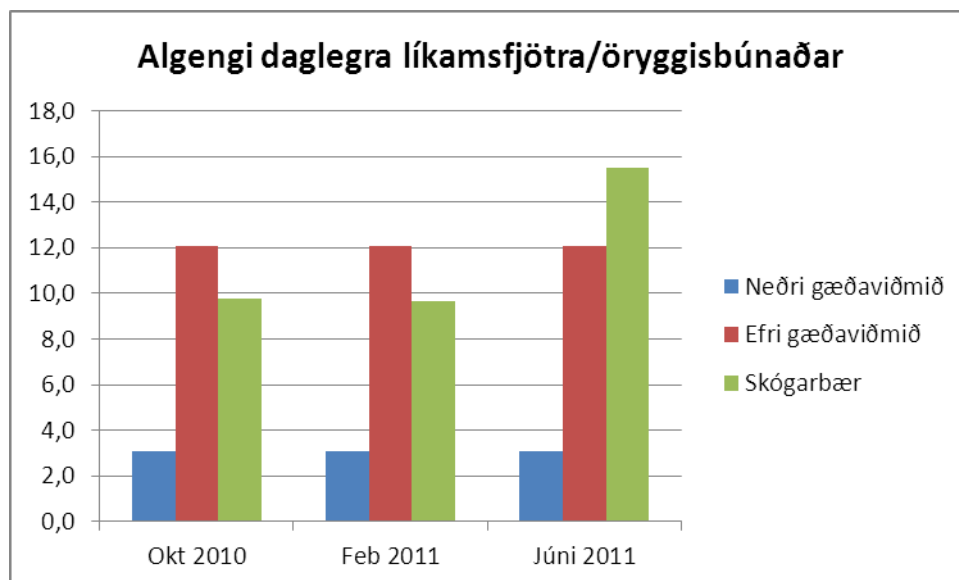
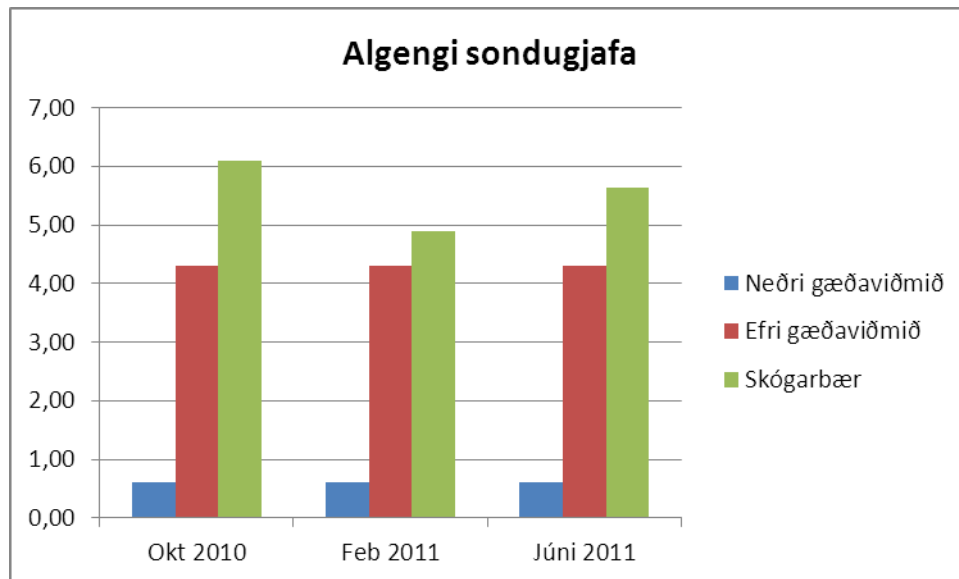
Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Ekki eru til eyðublöð fyrir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður en að sögn hjúkrunarforstjóra er sú regla fyrir hendi að rætt er við íbúann og/eða aðstandanda ef slíkur útbúnaður er notaður.

RAI mat

Hjúkrunarforstjóri ber ábyrgð á skráningu RAI mats í Skógarbæ. Unnið er með niðurstöður, svo sem gæðavísa, fyrir heimilið í heild en RAI mat er enn sem komið er ekki nýtt á einstaklingsgrunni. Þegar gæðavísar fyrir Skógarbæ eru skoðaðir kemur í ljós að eftirfarandi gæðavísar eru yfir efri mörkum eða við efri mörk íslensku gæðaviðmiðana: Algengi hegðunarvandamála, notkunar á 9 eða fleiri lyfjum, þvag- eða hægðaleka, algengi sondugjafa, daglegra líkamsfjötra/öryggisbúnaðar, virkni og algengi þvagfærasýkinga.

Að sögn framkvæmdastjórnar er um þessar mundir verið að vinna í gæðaumbótastarfi hvað varðar virkniþáttinn og þá sérstaklega með heilabilaða í huga.





Samantekt og tilmæli til úrbóta

Mönnun

Mönnun fagfólks í Skógarbæ er viðunandi, þó má finna að því að stöður hjúkrunardeildarstjóra voru lagðar niður í sparnaðarskyni.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Sjúkrapþjálfun í góðu lagi, mætti þó bæta skráningu þjálfunar í sjúkraskrá. Hvorki er starfandi iðjuþjálfni né sérhæfður aðili til að sinna virkni og félagsstarfi.

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 heldur verið gerð skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengjast vinnuvernd starfsmanna á heimilinu.

Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki til en góðar verklagsreglur og gátlistar varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar eru í handbók á deildum. 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 skriflegar verklagsreglur um meðferð kvartana. Mikilvægt að slíkar verklagsreglur séu fyrir hendi.

Sjúkraskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

Hjúkrunarskrár

Hjúkrunarskráning á deildum er almennt í góðu lagi en mætti bæta skráningu framvindumats.

RAI skráning

Í góðu lagi en þarf að nýta betur niðurstöður á einstaklingsgrunni í tengslum við hjúkrunarskráningu og við gerð umönnunaráætlana.

Lyfjamál

Í góðu lagi. Almennar verklagsreglur varðandi lyfjatiltekt og lyfjagjafir eru til staðar. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Lyfjaþjónusta Skógarbæjar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar.

Almennt um hjúkrunarheimilið Skógarbæ

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna á Skógarbæ. Markmið hjúkrunar er að veita hverjum íbúa hjúkrun sem hæfir á faglegan og ábyrgan hátt og eru markmið þjónustunnar skráð í bækling um heimilið.

Almennt um húsnæði og aðstöðu

Húsnæði Skógarbæjar er almennt í góðu standi og því er vel við haldið með stöðugu viðhaldi. Þó búa ennþá 24 einstaklingar í tvíbýlum og deila salerni.

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