

**Niðurstöður úttektar á starfsemi
Sunnuhlíðar, hjúkrunarheimili aldraðra,
Kópavogi vorið 2011**



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 júní 2011 gerði Landlæknisembættið úttekt á hjúkrunarheimilinu Sunnuhlíð. 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 Sunnuhlíðar og bárust svör við þeim spurningum þann 22. júní 2011. Jafnframt var farið yfir kvartanir sem borist höfðu embættinu varðandi þjónustu heilmilisins 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 23. júní 2011. Fundað var með Dagmar Huld Matthíasdóttur hjúkrunarforstjóra, Önnu Guðbjörgu Gunnarsdóttur deildarstjóra á deild 4 og Jóhanni Árnasyni framkvæmdastjóra Sunnuhlíðar og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta

Ekki liggur fyrir skjalfest stefna eða framtíðarsýn varðandi Sunnuhlíð, hins vegar eru fyrirliggjandi vel gerðar verklagsreglur og leiðbeiningar fyrir starfsfólk sem er góður grunnur.

Við komu á heimilið fá allir nýir íbúar og aðstandendur afhentan bækling, *Upplýsingar til heimilismanna og aðstandenda þeirra*, þar sem fram koma ýmsar upplýsingar varðandi hjúkrun og aðra þjónustu heimilisins. Að sögn framkvæmdastjórnar er leitast við á að skapa heimilislegt andrúmsloft með vellíðan og öryggi íbúa að leiðarljósi og áhersla lögð á góð samskipti við aðstandendur.

Innan þriggja mánaða frá komu íbúans á heimilið er haldinn fjölskyldufundur með íbúanum og nánustu aðstandendum og síðan eftir þörfum. Fundargerðir eftir fjölskyldufundi eru geymdar í sjúkraskrá viðkomandi. Fjölskyldur íbúa eru hvattar til að halda sem mest í þær venjur sem verið hafa fyrir flutning á heimilið og aðstandendum boðið að vera á staðnum eins og þeim hentar og nýta húsnæði, svo sem setustofur og borðsali.

Þjónustupættir

Hjúkrun og umönnun

Íbúum í Sunnuhlíð er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt. Við komu íbúa á heimilið fer fram upplýsingasöfnun sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Íbúar á annarri deild Sunnuhlíðar hafa skilgreindan hjúkrunarfræðing eða sjúkraliða með sérnám í öldrunarhjúkrun og áformað er að koma upp slíku kerfi á hinn deildinni. Við hjúkrun íbúa í líknandi meðferð er stuðst við Liverpool Care Pathway/ meðferðarferli fyrir deyjandi sem notað hefur verið á líknardeildum LSH og nokkrum hjúkrunarheimilum og hefur það reynst vel.

Læknisþjónusta

Fljótlega eftir komu á heimilið er gerð læknisskoðun og reglulega er fylgst með almennu heilsufari íbúa. Samningur er milli Sunnuhlíðar og öldrunarviðs Landspítalans um læknisþjónustu og kemur læknir í Sunnuhlíð þrisvar í viku virka daga og einnig utan dagvinnutíma ef þörf krefur. Tannlæknir kemur á heimilið sé þess óskað og sér um eftirlit með tannheilsu en augnlæknaþjónusta og önnur sérfræðiþjónusta er veitt eftir þörfum.

Þjálfun, virkni og sálgæsla

Í Sunnuhlíð er góð aðstaða fyrir sjúkraþjálfun og íbúar heimilisins fá sjúkraþjálfun sem hentar þörfum þeirra. Boðið er upp á þjálfun í æfingasal, svo sem úthaldsþjálfun, styrktarþjálfun, jafnvægisþjálfun, gönguæfingar, verkjameðferð og hitabakstra. Beiðnir lækna fyrir sjúkraþjálfun eru geymdar hjá þjálfurum og meðferðaráætlun og framvindumat er geymt í sjúkraskrá íbúa.

Ekki hefur tekist að ráða iðjuþjálfva á heimilið þrátt fyrir ítrekaðar auglýsingar en tveir starfsmenn stjórnna virkni í tvær klukkustundir flesta virka daga. Aðstaða fyrir félags- og tómstundaiðju er góð og vel sótt. Rauðakrossdeild Kópavogs hefur í mörg ár haldið úti öflugum starfi yfir vetrarmánuðina í Sunnuhlíð og hafa sjálfboðaliðar heimsótt heimilið, séð um upplestur, samveru og gönguferðir svo eitthvað sé nefnt. Þá tekur stór hópur aðstandenda að einhverju leyti þátt í daglegu lífi íbúa, svo sem að fara með þeim í gönguferðir o.þ.h. Prestar Kópavogssókna sinna sálgæslu og eru með vikulegar

helgistundir og auk þess hafa prestarnir tekið upp samstarf um vaktsíma utan venjulegs skrifstofutíma.

Fæði/mötuneyti

Lærður matreiðslumaður sér um matseld og samsetningu matseðla og tekið er mið af ráðleggingum Landlæknisembættisins um mataræði eldra fólks. Áhersla er lögð á næringargildi og fjölbreytni í fæðuvali og allir íbúar sem þess þurfa eiga kost á að fá sér fæði. Í þjónustukönnun sem gerð var árið 2010 á heimilinu kom í ljós almenn ánægja með matinn og brugðist var við þeim athugasemdum sem fram komu. Aðstandendur geta borðað með íbúum þegar þeim hentar annað hvort í borðsal heimilisins eða í þjónustukjarna. Matseðill vikunnar hangir uppi í öllum mat- og borðsölum.

Önnur þjónusta

Íbúar Sunnuhlíðar hafa aðgang að hársnyrtingu og fótsnyrtingu hjá fótaaðgerðarfræðingi gegn greiðslu. Einkafatnaður íbúa er merktur og þveginntur á heimilinu nema ef óskir eru um annað í undantekningartilfellum.

Húsnæði og aðbúnaður

Nýjasta húsnæði Sunnuhlíðar er í nokkuð góðu standi en gera þarf ýmsar endurbætur á eldra húsnæði sem uppfyllir ekki kröfur sem gerðar eru til hjúkrunarheimila í dag. Þá eru innréttingar og hluti húsgagna áberandi lúin í eldri álmu heimilisins. Einbýli á heimilinu eru 33 og hafa öll nema þrjú eigin baðherbergi, 40 íbúar búa í tvíbýli og deila baðherbergi. Að sögn hjúkrunarforstjóra hefur samkeppnisfærni Sunnuhlíðar minnkað vegna sívaxandi kröfu um einbýli á hjúkrunarheimilum. Sum tvíbýlin hafa verið notuð tímabundið fyrir hvíldarinnlagnir og nokkur tvíbýlisherbergi eru nýtt til þess að hjón geti búið saman. Hjúkrunarforstjóri gat þess að tíðni þunglyndiseinkenna og hegðunarvandamála héldust að einhverju leyti í hendur við það húsnæði sem íbúunum stendur til boða. Áðurnefnd einkenni hurfu eða minnkuðu til muna hjá þeim íbúum sem fluttu úr tvíbýlum eldri álmunnar í einbýli nýrri álmunnar.

Íbúar sem búa í einbýlum í nýrri álmunni hafa nokkuð góðar aðstæður til að hafa hjá sér persónulega muni og húsgögn en mun minni möguleikar eru fyrir þá sem búa einbýlum í eldri álmu heimilisins og í tvíbýlum. Þá hafa íbúar í einbýlum ágætis aðstöðu til að taka á móti gestum í herbergjum sínu og íbúar í tvíbýlum nýta sér einnig aðstöðu í setustofum. Aðgengi fyrir fatlaða er ágætt í nýrri álmunni, stór dyraop og breiðir gangar en í eldri álmu heimilisins eru herbergin lítil og starfsfólk á erfitt með að athafna sig við vinnu sína, svo sem að nota hjálparkæki.

Aðstaða utanhúss er góð og mikið nýtt af íbúum og verður enn betri eftir lagfæringar sem standa fyrir dyrum.

Skipulag hjúkrunardeilda er með þeim hætti að í eldri hluta hússins er ein deild, þrjár einingar, Lundur, Hvammur og Þinghóll sem er heilabilunareining. Þessi deild er að mati hjúkrunarforstjóra of stór eining til að vera ein deild. Í nýrri álmu hússins er hin deildin, Álfhóll og er sú deild á tveimur hæðum sem er að mörgu leyti óhentugt.

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

Mannauðsmál

Mönnun

Alla virka daga er hjúkrunardeildarstjóri á morgunvakt auk hjúkrunarfræðings og/eða sjúkraliða með sérnám í öldrunarhjúkrun á annarri deildinni og oftast á þeim báðum. Á kvöldin og um helgar er hjúkrunarfræðingur í húsinu sem styður við sjúkraliða með sérnám eða hjúkrunarnema. Ef enginn hjúkrunarfræðingur er á vakt á annarri deild heimilisins þá er hjúkrunarfræðingur á hinni deildinni á „öryggisvakt“ fyrir þá deild. Fyrir kemur að ekki tekst að hafa hjúkrunarfræðing í húsinu á næturvöktum þá er vanur sjúkraliði í húsinu og hjúkrunarfræðingur á bakvakt heima. *Ábendingar Landlæknisembættisins um mönnun á öldrunarstofnunum* eru einungis nýttar til að reikna út hjúkrunarklukkustundir fyrir hvern íbúa en ekki til að ákvarða mönnun. En það er mat hjúkrunarforstjóra að hlutfall hjúkrunarfræðinga á heimilinu þurfi að vera hærra.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf í Sunnuhlíð 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 í eina til tvær vikur áður en þeir hefja störf og fylgja reyndum starfsmanni þann tíma. Ágætir fræðslubæklingar og gátlistar eru aðgengilegir öllu starfsfólki heimilisins. Sjúkraþjálfarar kenna nýju starfsfólki rétta líkamsbeitingu og halda því áfram eftir þörfum.

Heildarstarfsmannavelta Sunnuhlíðar árið 2010 var 19,6%. Meiri stöðugleiki hefur verið í mönnun ófaglærðs starfsfólks eftir efnahagshrunið svo og meira framboð af hæfu starfsfólki. Heildartíðni veikinda starfsmanna sama ár var 5,4%. Um 18,5% stöðugilda eru mönnuð starfsfólki, sem er af erlendu bergi brotið, þar af einn hjúkrunarfræðingur og gerð er krafa um lágmarkskunnáttu í íslensku. Öllu starfsfólki Sunnuhlíðar 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. Gerðar hafa verið verklagsreglur varðandi öryggisbúnað/fjötra, þvagfærasýkingar og byltur. Um þessar mundir er unnið að verkefni sem lýtur að því að meta, skrá og skoða betur tíðni hegðunarvandamála og þunglyndiseinkenna í Sunnuhlíð.

Gæðahandbók er ekki á rafrænu formi en útprentaðar gæðahandbækur og verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar liggja frammi í möppum á öllum deildum. Á heimilinu er ekki starfandi gæða- eða fræðslustjóri en vinnuhópar/gæðateymi vinna að gæðaumbótaverkefnum í tengslum við niðurstöður úr RAI mati.

Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál liggur ekki fyrir. Starfsmannastefna Sunnuhlíðar er í upplýsingahandbók fyrir starfsfólk og markmið með hjúkrun og þjónustu sem heimilið veitir eru skráð í bækling heimilisins. Á síðasta ári var gerð þjónustukönnun þar sem spurningalisti var lagður fyrir íbúa og aðstandendur þeirra. Svörun var góð og í heildina voru íbúar og aðstandendur ánægðir með þjónustu og starfsfólk heimilisins en þó var töluverð óánægja með eldra húsnæðið.

Eiginlegar verklagsreglur varðandi handþvott eru ekki fyrir hendi en í fræðslubæklingi fyrir starfsfólk er farið yfir helstu þætti handþvottar og annarra sýkingavarna. Í tengslum við svínaflensuna árið 2009 var gerð ítarleg viðbragðsáætlun, *Sóttvarnaáætlun Sunnuhlíðar*, sem einnig getur nýst í tengslum við aðrar hugsanlegar sýkingar. Sýkingar sem eiga upptök sín í Sunnuhlíð eru ekki alltaf skráðar en til skrá yfir tilfelli sem upp komu af völdum nóróveiru, árið 2008.

Lyfjamál

Hjúkrunarfræðingar í Sunnuhlíð eru ábyrgir fyrir lyfjatiltekt og lyfjagjöfum ásamt sjúkraliðum með sérnám í öldrunarhjúkrun. Hjúkrunarfræðingar hafa aðgang að öllum lyfjaherbergjum og lyfjaskápum en sjúkraliðar með sérnám hafa aðgang að lyfjaherbergjum og lyfjaskápum að undanskildum skápum fyrir eftirritunarskyld lyf. Almennar verklagsreglur varðandi lyfjatiltekt og lyfjagjafir eru ekki til staðar en föst lyf íbúa koma pökkuð og 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, nema ef um er að ræða vægari verkjalyf, hóstamixtúrur og hægðalyf. Lyfjanefnd er ekki til staðar en lyfjafræðingur Lyfjavers sér um þjónustu við Sunnuhlíð og lyfjaþjónusta heimilisins er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reynt er að fylgjast reglulega með lyfjagæðavísunum sem Landlæknisembættið hefur mælt með og til stendur að Sigurður Helgason læknir hjálpi til við þá vinnu.

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 læknis heimilisins. Sjúkraskrár eru ágætlega skipulagðar og auðvelt að finna pappíra og upplýsingar varðandi læknisverk og rannsóknarniðurstöður. Íbúar og/eða aðstandendur með hans leyfi hafa aðgang að sjúkraskrárm í samráði við lækni heimilisins sé þess óskað.

Við skráningu hjúkrunar er stuðst við NANDA flokkunarkerfið og skráningarblöð fyrir hjúkrunargreiningar og hjúkrunarfyrirmæli eru til staðar í skýrslum íbúa heimilisins. Skráningarblöð hafa hins vegar ekki verið uppfærð í nokkur ár og mætti gera betur hvað það varðar til að gera skráninguna markvissari. Dagplön og umönnunarskemar eru aðgengilegir starfsfólki á deildum.

Atvik /kvartanir

Atvik eru skráð á þar til gerð eyðublöð og yfirmaður þeirrar vaktar sem atvikið á sér stað er ábyrgur fyrir skráningunni. Atvik eru undirrituð af yfirmanni vaktar og send áfram til hjúkrunarforstjóra. Öll alvarleg atvik eru samstundis tilkynnt til hjúkrunarforstjóra og framkvæmdastjóra Sunnuhlíðar. 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.

Öryggismál

Ekki liggja fyrir sérstakar reglur um hvernig vernda skuli eigur íbúa, en nýir íbúar og aðstandendur eru við komu upplýstir um að hvorki er borin ábyrgð á fjármunum eða persónulegum eigum íbúa og þeir hvattir til að tryggja verðmæta muni. Eftirlitsmyndavélar eru við alla innganga í hjúkrunarheimilið og á tveimur göngum.

Til er skrifleg rýmingaráætlun fyrir heimilið og eru möppur staðsettar á öllum deildarherbergjum og fólk hvatt til að kynna sér áætlunina. Brunaviðvörðunarkerfi sem vaktað er af öryggisfyrirtæki er í öllu húsinu og brunaæfingar eru haldnar með reglulegu millibili, síðast haustið 2010.

Sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum eða ofbeldi liggur ekki fyrir. Ef upp koma mál sem tengjast öryggi íbúa eru þau tekin til meðferðar af hjúkrunarforstjóra og í framhaldi brugðist við með viðeigandi aðgerðum eftir eðli málsins.

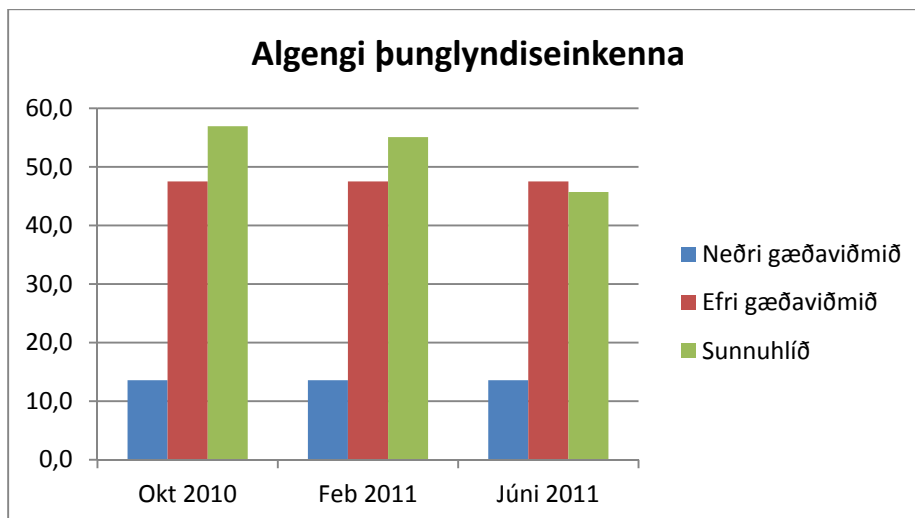
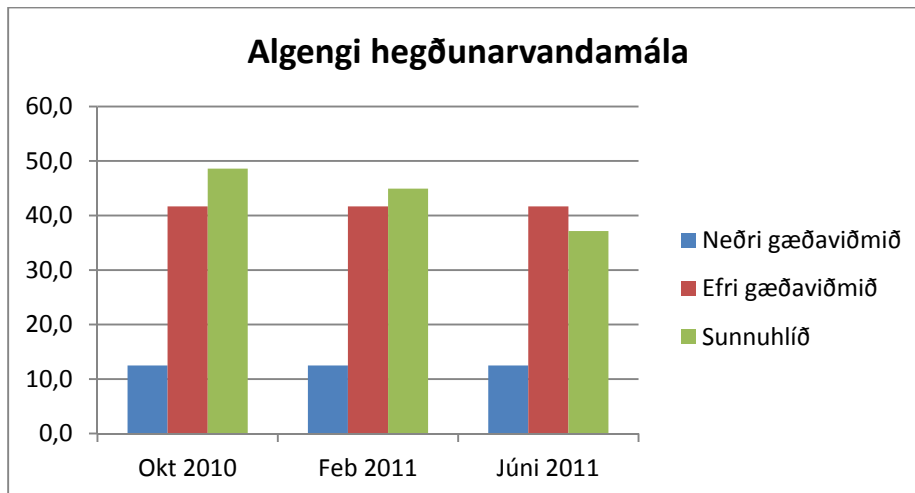
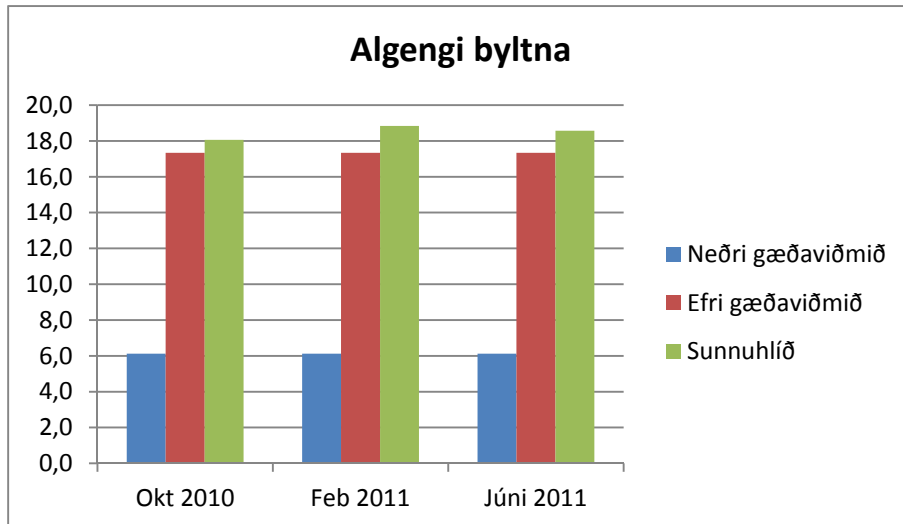
Skrifleg áætlun skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir er tengjast vinnuvernd starfsmanna á heimilinu hefur ekki verið gerð.

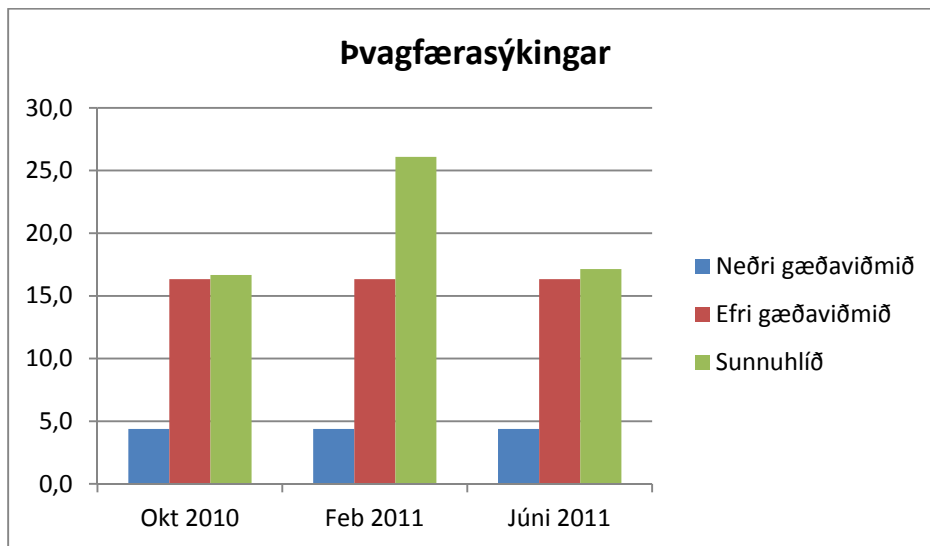
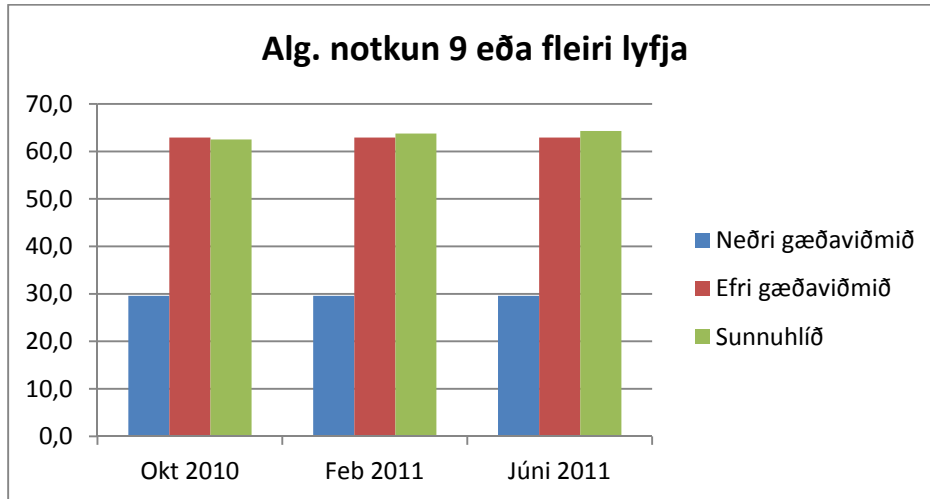
Öryggisútbúnaður við umönnun er einungis notaður til að tryggja öryggi íbúa. Íbúi, eða aðstandandi ef íbúinn er ekki í stakk búinn til þess, skrifar undir upplýst samþykki ef notuð eru höft eða öryggisútbúnaður.

RAI mat

Hjúkrunarforstjóri Sunnuhlíðar ber ábyrgð á skráningu RAI mats. Markvisst er unnið með niðurstöður, svo sem gæðavísa, fyrir heimilið í heild og niðurstöður RAI mats fyrir hvern og einn eru prentaðar út og geymdar með annarri hjúkrunarskráningu. Hins vegar er ekki hægt að sjá í gögnum íbúa að RAI mat sé nýtt við gerð umönnunaráætlunar og er það skoðun hjúkrunarforstjóra að betri mönnun hjúkrunarfræðinga geti bætt þar úr.

Þegar gæðavísar fyrir Sunnuhlíð eru skoðaðir kemur í ljós að eftirfarandi gæðavísar eru yfir efri mörkum eða við efri mörk íslensku gæðaviðmiðana: Algengi byltna, hegðunarvandamála, þunglyndiseinkenna, notkunar á 9 eða fleiri lyfjum og algengi þvagfærasýkinga. Eins og fram hefur komið stendur yfir vinna við gæðaumbótastarf hvað varðar tíðni þunglyndiseinkenna og hegðunarvandamála á heimilinu.





Samantekt og tilmæli um úrbætur

Mönnun

Mönnun fagfólks við hjúkrun/umönnun í Sunnuhlíð er á mörkum þess að vera ásættanleg en Landlæknisembættið telur að fullnægjandi hjúkrun á hjúkrunarheimili verði fyrst og fremst tryggð með viðeigandi mönnun.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið er í góðu lagi.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Í góðu lagi.

Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

Öryggi og eftirlit

Töluvert vantar á, a.m.k. formlega, að kröfum sé fullnægt, svo sem að ekki er fyrir hendi nein sérstök viðbragðsáætlun gagnvart óboðnum gestum eða ofbeldi. 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 á rafrænu formi en útprentaðar gæðahandbækur eru fyrirliggjandi á hverri deild. Þar 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 skriflegar verklagsreglur um meðferð kvartana.

Sjúkrarskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

Hjúkrunarskrár

Landlæknisembættið leggur til að skráningarblöð verði uppfærð reglulega í því skyni að bæta skráningu enn frekar.

RAI skráning

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

Lyfjamál

Í góðu lagi. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af lækni og lyf ekki gefin án fyrirmæla nema ef um vægari verkjalyf og þ.h. er að ræða. Lyfjaþjónusta Sunnuhlíðar er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar.

Almennt um hjúkrunarheimilið Sunnuhlíð

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna í Sunnuhlíð þrátt fyrir erfið starfsskilyrði í eldri álmu hússins. Markmið þjónustunnar eru skráð í bæklingi um hjúkrunarheimilið.

Almennt um húsnæði og aðstöðu

Nýrra húsnæði Sunnuhlíðar er almennt í góðu standi og vel við haldið. Eldra húsnæði heimilisins og hluti húsgagna þarfnast endurnýjunar og uppfyllir ekki kröfur sem gerðar eru til hjúkrunarheimila í dag og ennþá býr rúmur helmingur íbúa í tvíbýlum og deila salerni.

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