

# Eftirfylgni úttektar á hjúkrunarheimilinu Skjóli



September 2020



**Embætti  
landlæknis**  
Directorate of Health



**Embætti  
landlæknis**  
Directorate of Health

#### Eftirfylgni úttektar á hjúkrunarheimilinu Skjóli

##### Höfundar:

Svið eftirlits og gæða heilbrigðisþjónustu.  
Embætti landlæknis.

##### Útgefandi:

Embætti landlæknis  
Katrínartúni 2  
105 Reykjavík  
[www.landlaeknir.is](http://www.landlaeknir.is)

Reykjavík 2020

© 2020 Embætti landlæknis

Rit þetta má ekki afrita með neinum hætti,  
svo sem ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða  
á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild,  
án þess að geta heimildar.

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007 skal landlæknir hafa reglubundið eftirlit með því að heilbrigðisþjónusta sem veitt er hér á landi uppfylli faglegar kröfur og ákvæði heilbrigðislöggjafar á hverjum tíma. Embætti landlæknis setti fram [Áætlun um gæðabróun í heilbrigðisþjónustu 2019-2030](#) sem staðfest var af heilbrigðisráðherra í desember 2018. Embættið mun hafa áætlunina til hliðsjónar við úttektir sínar á heilbrigðisþjónustu en gert er ráð fyrir að áætlunin verði innleidd í áföngum.

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.

Embætti landlæknis gerði í febrúar 2019 hlutaúttekt á starfsemi og þjónustu á hjúkrunarheimilinu Skjóli.

### Ábendingar embættis landlæknis að lokinni úttekt voru:

#### Efla gæði og öryggi

- Aðlaga gæðahandbók Landspítala að heimilinu og kynna hana fyrir öllu starfsfólki.
- Gera þjónustukannanir reglulega og nýta niðurstöður í umbótastarfi.
- Styrkja þverfaglega teymisvinnu á heimilinu.
- Efla frekar starf gæðateyma og kynningu á þeim.
- Efla byltuvarnir enn frekar.

#### Efla þjónustu við íbúa

- Tryggja að allir íbúar hafi skilgreindan hjúkrunarfræðing og sjúkraliða/starfsmann sem aðalumönnunaraðila sína.
- Tryggja að allt starfsfólk sem vinnur við hjúkrun/umönnun hafi gott vald á íslensku máli.
- Stuðla að því að félagsstarf taki mið af óskum og líðan íbúa á hverjum tíma með það að markmiði að auka virkni og lífsgæði.
- Tryggja aðbúnað íbúa er varðar hreinlæti, næringu, hvíld og samskipti.
- Styrkja samskipti við fjölskyldur íbúanna með því að hafa reglulega fjölskyldufundi, t.d. tvisvar á ári í staðinn fyrir „eftir þörfum“.
- Efla íbúalýðræði þannig að markvisst sé leitað eftir óskum íbúa og reynt að bregðast við þeim.

#### Tryggja viðeigandi mönnun

- Leita allra leiða til að tryggja viðeigandi mönnun svo hægt sé að efla gæði og öryggi þjónustunnar.
- Efla markvissa starfsaðlögun nýrra starfsmanna, m.a. með tungumálanámskeiðum.

### Eftirfylgni úttektar

Ákveðið var að fulltrúar embættis landlæknis færu í eftirfylgniheimsókn á Skjól í byrjun mars 2020. Til að undirbúa heimsóknina var óskað eftir greinargerð frá stjórnendum Skjóls varðandi það hvernig brugðist hafði verið við fyrrnefndum ábendingum. Vegna COVID-19 heimsfaraldursins báðu stjórnendur Skjóls um frest. Greinargerð stjórnenda barst þann 14. apríl 2020 en þar sem enn var töluvert umrót vegna heimsfaraldursins var ákveðið að fresta heimsókninni fram í júní. Fulltrúar embættisins funduðu með stjórnendum Skjóls þann 18. júní 2020 þar sem farið var yfir helstu ábendingar og svör. Á fundinum var jafnframt rætt um ýmsar áskoranir og hugmyndir sem stjórnendur og starfsfólk hafa unnið með eftir úttektina. Töf varð á birtingu úttektarskýrslu vegna COVID-19 faraldursins og anna tengdum honum hjá starfsmönnum embættisins. Vegna þess að ritun skýrslunnar tafðist var beðið um viðbótarupplýsingar varðandi ákveðna þætti og koma þeir jafnframt fram í þessari skýrslu.

## Niðurstöður eftirfylgni

### Efla gæði og öryggi

- **Aðlaga gæðahandbók Landspítala að heimilinu og kynna hana fyrir öllu starfsfólki**

Samkvæmt stjórnendum hafa deildarstjórar kynnt gæðahandbók Landspítalans fyrir starfsfólki. Allir starfsmenn heimilisins hafa aðgengi að þeirri gæðahandbók, netslóðin er skráð við allar tölvur á vaktherbergjum heimilisins. Gæðaskjöl sem hafa verið aðlöguð að heimilinu eru vistuð á sameiginlegu svæði, sem allir hafa aðgang að og eru hvattir til að tileinka sér.

- **Gera þjónustukannanir reglulega og nýta niðurstöður í umbótastarfi**

Gerð var þjónustukönnun meðal íbúa síðastliðið vor. Óháður aðili tók stöðluð viðtöl við 26 íbúa heimilisins, en þeir eru alls 106 talsins. Tekið var slembiúrtak á hverri deild af þeim íbúum sem færir voru um að tjá sig. Helstu niðurstöður þjónustukönnunarinnar voru eftirfarandi:

#### *Almenn ánægja/óánægja með veru á hjúkrunarheimilinu*

Mjög ánægðir/fremur ánægðir:	20 íbúar af 26
Í meðallagi ánægðir:	3 íbúar af 26
Fremur óánægðir/mjög óánægðir:	2 íbúar af 26
Tekur ekki afstöðu:	1 íbúi af 26

#### *Umhyggja starfsfólks fyrir velferð íbúa*

Mjög mikil/ fremur mikil:	18 íbúar af 26
Í meðallagi:	6 íbúar af 26
Fremur lítil/engin umhyggja:	Enginn
Taka ekki afstöðu:	2 íbúar af 26

#### *Höfð/hafður með í ráðum við daglegar athafnir*

Alltaf/oft:	16 íbúar af 26
Stundum:	3 íbúar af 26
Sjaldan/aldrei:	7 íbúar af 26

#### *Ónæði frá öðrum íbúum*

Alltaf/oft:	Enginn
Stundum:	2 íbúar af 26
Sjaldan/aldrei:	24 íbúar af 26

#### *Öryggi umhverfis*

Mjög öruggt/fremur öruggt:	21 íbúi af 26
Í meðallagi öruggt:	3 íbúar af 26
Fremur óöruggt:	2 íbúar af 26
Mjög óöruggt/ekkert:	Enginn
Tekur ekki afstöðu:	1 íbúi af 26

#### *Félagsstarf*

Mjög gott/fremur gott:	10 íbúar af 26
Í meðallagi:	7 íbúar af 26
Fremur lélegt:	2 íbúar af 26
Taka ekki afstöðu:	7 íbúar af 26

Sjá má af niðurstöðum að almenn ánægja er með veru á hjúkrunarheimilinu meðal þeirra sem tóku þátt í könnuninni, en 20 íbúar af 26 sögðust mjög ánægðir eða fremur ánægðir. Einnig kemur fram að 18 íbúar af 26 sögðu starfsfólk bera mjög mikla eða fremur mikla umhyggju fyrir velferð þeirra. Þá benda niðurstöðurnar til ákveðinna umbótataækifæra, svo sem er varðar að hafa íbúa meira með í ráðum varðandi daglegar athafnir svo og félagsstarf. Að sögn stjórnenda var strax hafist handa við umbætur er niðurstöður lágu fyrir. Verkefnastjóri fræðslu- og gæðamála var ráðinn 1. maí 2020 og byrjaði strax í verkefnum er lítur að umbótum og gæðastarfi. Viðeigandi umbótastarf verður unnið í samstarfi við deildarstjóra hvernar deildar. Áætlað er að þjónustukönnunin verði endurtekin eftir tvö ár. Embætti landlæknis tekur undir með stjórnendum Skjól's að mikilvægt er að slíkar kannanir séu staðlaðar og að fyrir liggi upplýsingar um gæði þeirra og áreiðanleika.

- **Styrkja þverfaglega teymisvinnu á heimilinu**

Samkvæmt stjórnendum er unnið í þverfaglegum teymum og er það óbreytt frá árinu 2019. Teymin samanstanda af hjúkrunarfræðingi, lækni, sjúkraliða, sjúkraþjálfara og iðjuþjálfara. Teymin meta þarfir hvers íbúa fyrir sig og gera íhlutunaráætlun fyrir hvern og einn. Ekki er talin ástæða til að hafa skipulagða reglulega fundi með öllum úr teymunum, en ef ástæða þykir til hittist teymið. Hjúkrunarfræðingur og læknir hittast vikulega á stofugangsfundi á hverri deild og fara þá yfir meðferð íbúanna.

- **Efla frekar starf gæðateyma og kynningu á þeim**

Fagråd heimilanna Skjól's, Eirar og Hamra vinnur nú markvisst saman að því að efla gæðastarf. Búið er að stofna byltuvarnateymi og til stendur að stofna og endurvekja fleiri slík teymi á þessu ári eins og næringarråd en fyrir er öryggisråd. Þann 13. febrúar síðastliðinn var stofnað viðbragðsteymi sýkingavarna fyrir heimilin sem hefur gert og kynnt viðbragðsáætlanir vegna COVID-19.

- **Efla byltuvarnir enn frekar**

Í byrjun árs 2019 var stofnað byltuvarnateymi heimilanna Skjól's, Eirar og Hamra sem hefur unnið að því að efla og bæta byltuvarnir. Stuðst er við klínískar leiðbeiningar til að fyrirbyggja byltur<sup>1</sup> í þeirri umbótavinnu. Nú er sérstaklega unnið að því að kynna þá vinnu og verður m.a. *Workplace* vefsíðan nýtt til þess. Eins og áður eru allar byltur skráðar í Sögukerfið sem atvik og þannig haldið utan um úrvinnslu og umbætur. Samkvæmt RAI-gæðavísunum hefur meðaltal byltna á öllu heimilinu hækkað og er ennþá fyrir ofan efri viðmiðunarmörk á þriðju og fjórðu hæð.

Efla þjónustu við íbúa

- **Tryggja að allir íbúar hafi skilgreindan hjúkrunarfræðing og sjúkraliða/starfsmann sem aðalumönnunaraðila sína**

---

<sup>1</sup> Landspítali, (2007). *Klínískar leiðbeiningar til að fyrirbyggja byltur*. Sótt af <https://www.landspitali.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=20620>

Ekki hefur verið skilgreindur tengiliður sem aðalumönnunaraðili fyrir íbúana en tenglakerfi hefur verið á ýmsum deildum sem felur í sér að ákveðnir starfsmenn sjá um ýmis hagnýt atriði íbúa s.s. fatnað, skó, snyrtivörur og fleira og eru í sambandi við aðstandendur og/eða deildarstjóra eftir því sem við á. Deildarstjóri er aðaltengiliður við íbúa og aðstandendur og ber ábyrgð á þjónustu við íbúa á þeirri heimiliseiningu sem hann er í forsvari fyrir. Embætti landlæknis áréttar ábendingu sína um að allir íbúar hafi skilgreindan hjúkrunarfræðing og sjúkraliða/starfsmann sem aðalumönnunaraðila sína og telur brýnt að bætt verði úr.

- **Tryggja að allt starfsfólk sem vinnur við hjúkrun/umönnun hafi gott vald á íslensku máli.**

Áhersla stjórnenda er á að gera allt sem hægt er til að hvetja starfsmenn af erlendum uppruna til að læra íslensku, gefa þeim svigrúm á vinnutíma til að sækja kennslu og aðstoða þá eins og hægt er til að þjálfra sig í tungumálinu. Haustið 2019 fór fram íslenskukennsla á Skjólí fyrir starfsfólk. Íslenskukennari var fenginn til að vera með kennslu fyrir byrjendur einu sinni í viku í tíu skipti. Í febrúar hófst síðan íslenskunám, fyrir lengra komna. Einnig stunda nokkrir erlendir starfsmenn íslenskunám hjá Mími. Eins og almennt á við er mikilvægt að skrá það sem gert er til að bæta og tryggja öryggi. Því ætti að skrá þá kennslu sem veitt er, til að halda utan um færni hvers starfsmanns fyrir sig.

- **Stuðla að því að félagsstarf taki mið af óskum og líðan íbúa á hverjum tíma með það að markmiði að auka virkni og lífsgæði.**

Síðastliðið vor var stofnaður hópur til að vinna að umbótum á starfsemi Skjólís með áherslu á innra starf á deildum og að unnið sé út frá gildum heimilisins, sem eru: Virðing, vellíðan og virkni. Hugmyndafræðin *Namaste* hefur verið innleidd og unnið er að því að festa hana í sessi. Störf sjúkráþjálfara og iðjuþjálfara hafa verið aukin á deildum og hafa þeir starfsmenn verið meira leiðbeinandi við umönnunarstarfsfólk en áður. Áherslan er m.a. á að efla gæðastundir og bæta lífsgæði íbúa. Í áðurnefndri þjónustukönnuninni var sérstaklega spurt um félagsstarf og viðhorf íbúa til þess og þær niðurstöður eru notaðar til að bæta þjónustuna enn frekar.

- **Tryggja aðbúnað íbúa er varðar hreinlæti, næringu, hvíld og samskipti.**

Á árinu var ákveðið að fjölga stöðugildum í umönnun á deildum. Í því felst meira svigrúm til að auka samskipti við íbúa og þjónustu, meðal annars verður boðið upp á fleiri baðferðir sem var áður eitt af kvörtunarefnum íbúa svo og virkni til að draga úr einmanaleika. Deildarstjórar og hjúkrunarfræðingar eru ábyrgir fyrir að fræða starfsfólk og upplýsa um mikilvægi næringar íbúa. Fylgst er með næringu og þyngd íbúa, einnig er leitað eftir sérstökum óskum þeirra varðandi fæðuval. RAI gæðavísir um algengi þyngdartaps<sup>2</sup> er innan viðmiðunarmarká á öllu heimilinu. Eftir

<sup>2</sup> [Skilgreining á algengi þyngdartaps](#): Talinn er fjöldi þeirra íbúa sem eru með skráð þyngdartap meira en 5% af þyngd sinni síðustu 30 daga eða 10% eða meir síðustu 6 mánuði í nýjasta RAI mati á hverju tímabili sem hlutfall af heildarfjölda íbúa með skráð RAI mat á viðkomandi tímabili.

*Nánari afmörkun (teljari)*: Fjöldi íbúa fá skráð þyngdartap meira en 5% af þyngd sinni síðustu 30 daga eða 10% eða meir síðustu 6 mánuði í nýjasta RAI mati á viðkomandi tímabili.

*Viðmiðunarhópur (nefnari)*: Allir íbúar hjúkrunarheimilisins með skráð RAI mat (nýjasta RAI mat á viðkomandi tímabili).

fremsta megni er komið til móts við þarfir og óskir íbúa er varðar hvíld þar með talið háttatíma. Áhersla er lögð á það við starfsfólk að hluti af starfi þeirra er samskipti við íbúa, spjall og afþreying.

- **Styrkja samskipti við fjölskyldur íbúanna með því að hafa reglulega fjölskyldufundi, t.d. tvisvar á ári í staðinn fyrir „eftir þörfum“.**

Fjölskyldufundir eru haldnir á fyrstu mánuðum dvalar þegar teymið hefur náð að kynnast nýjum íbúa og síðan eftir þörfum og/eða að ósk fjölskyldu. Þegar ljóst er að íbúi á stutt eftir ólifað eru ýmist haldnir formlegir fjölskyldufundir og/eða rætt við aðstandendur á staðnum eða símleiðis eftir aðstæðum hvers og eins. Að mati stjórnenda er ekki þörf á að halda fjölskyldufundi fyrir alla íbúa tvisvar á ári. Embætti landlæknis leggur til að gerð verði könnun á viðhorfi aðstandenda til tíðni og fyrirkomulags fjölskyldufunda.

- **Efla íbúalýðræði þannig að markvisst sé leitað eftir óskum íbúa og reynt að bregðast við þeim**

Í áðurnefndri þjónustukönnun meðal íbúanna var meðal annars spurt hvort þeir væru hafðir með í ráðum við daglegar athafnir og hvort þeir hefðu óskir eða athugasemdir við starfið á heimilinu. Verið er að vinna að umbótum á deildum í samræmi við niðurstöður þeirrar könnunar. Stefna Skjóls er að virða sjálfræði íbúa með því að bjóða þeim val svo sem með það, hvenær þeir fari á fætur eða fari í háttinn og kynna sér hvort íbúinn hafi séróskir hvað varðar mataræði. Stefnt er að því að hafa skipulagða dagskrá seinnihluta dags. Forstjóra hefur verið falið að finna leiðir til að hætta að hafa tvíbýli og eru ýmsar tillögur komnar fram, en hins vegar hafa ytri þættir hamlandi áhrif. Verið er að meta kostnað og möguleika, þ.e. breytingar, nýbyggingu eða að fækka rýmum.

Tryggja viðeigandi mönnun

- **Leita allra leiða til að tryggja viðeigandi mönnun svo hægt sé að efla gæði og öryggi þjónustunnar**

Á síðastliðnu ári voru unnin mönnunarlíkön fyrir allar deildir á Skjóli. Eftir að úttekt embættis landlæknis lá fyrir í febrúar 2019 og vinnu við mönnunarlíkan hjúkrunardeilda var lokið var ákveðið að auka mönnun á deildum. Byrjað var að auka mönnun um 1,6 stöðugildi á einni deild og nú hefur sama aukning verið heimiluð á öllum deildum heimilisins. Leyfð stöðugildi í umönnun eru fullsetin samkvæmt heimild í mönnunarlíkani. Starfandi hjúkrunarfræðingur á Skjóli var ráðinn í stöðu aðstoðardeildarstjóra 15. ágúst sl. og losnaði þá staða almenns hjúkrunarfræðings: Ekki er búið að ráða í þá stöðu en búið er að auglýsa hana.

Hlutfall stöðugilda hjúkrunarfræðinga á hjúkrunardeildum á Skjóli er 14% af mannafla sem sinnti umönnun og hlutfall faglærðra starfsmanna 29,3%. Samkvæmt [viðmiðum um mönnun á hjúkrunarheimilum frá 2015](#) er talið æskilegt að hlutfall hjúkrunarfræðinga sé um 27% af mannafla sem sinnir umönnun og að lágmarkshlutfall þurfi að vera um 20% til að tryggja sem best öryggi íbúa. Þá er í viðmiðunum talið æskilegt að hlutfall faglærðra starfsmanna í umönnun sé 78% og lágmarkshlutfall 57%. Ljóst er að hlutfall hjúkrunarfræðinga á Skjóli og hlutfall

faglærðra starfsmanna er töluvert undir þeim viðmiðum og er staðan verri en hún var í síðustu úttekt 2019. Hlutfall hjúkrunarfræðinga á heimilinu var þá rúmlega 17%, og hlutfall faglærðra 41%. Umönnunarklukkustundir á hvern íbúa á sólarhring eru 4,4 sem er meira en var í síðustu úttekt, en þá voru umönnunarklukkustundir 3,6. Fjöldi umönnunarklukkustunda er þó rétt undir lágmarki sem æskilegt er talið í fyrrnefndum viðmiðum, en þar er talið æskilegt að fjöldi umönnunarklukkustunda sé 5,34 klst. á íbúa á sólarhring og lágmarksfjöldi umönnunarklukkustunda 4,65.

Þess ber að geta að ekki er stuðst við ofangreind viðmið í kröfulýsingu heilbrigðisráðuneytisins en þar er tekið fram að rekstraraðili skuli tryggja að starfsemin sé ætíð mönnum nægilega mörgum faglærðum og ófaglærðum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í kröfulýsingunni. Heilbrigðisráðherra hefur nýverið skipað verkefnastjórn til að greina raungögn um rekstur og rekstarkostnað hjúkrunarheimila og er sú vinna hafin.

Ekki hafa verið gerðar starfsumhverfiskannanir meðal starfsfólks á Skjóli. Embætti landlæknis áréttar mikilvægi slíkra kannana og nú liggur fyrir að könnun verður gerð í lok árs 2020.

- **Efla markvissa starfsaðlögun nýrra starfsmanna, m.a. með tungumálanámskeiðum**

Samkvæmt stjórnendum hefur fræðsla og aðlögun fyrir nýtt starfsfólk verið í höndum reyndra starfsmanna. Ekki hefur verið markvisst unnið með aðlögunarferli eða gátlista en unnið er að uppfærslu slíkra lista til að bæta aðlögun og áframhaldandi stuðning. Nýliðafræðsla er haldin tvisvar sinnum á ári. Einnig hefur farið fram „örfræðsla“ þar sem farið er yfir mikilvæga þætti eins og handþvott, framkomu, sýkingavarnir o.fl. Búið er að efla íslenskukennslu fyrir starfsfólk eins og getið er um hér fyrir ofan. Embætti landlæknis áréttar mikilvægi þess að markvisst sé unnið að starfsaðlögun nýrra starfsmanna og hún skráð.

#### RAI gæðavísar

RAI gæðavísar heimilisins eru flestir innan viðmiða líkt og í febrúar 2019. Hins vegar hefur algengi byltna<sup>3</sup> á öllu heimilinu hækkað, sjá mynd 1 og er ennþá fyrir ofan efri viðmiðunarmörk á þriðju og fjórðu hæð. Brýnt er að heimilið geri enn betur er kemur að byltuvörnum.

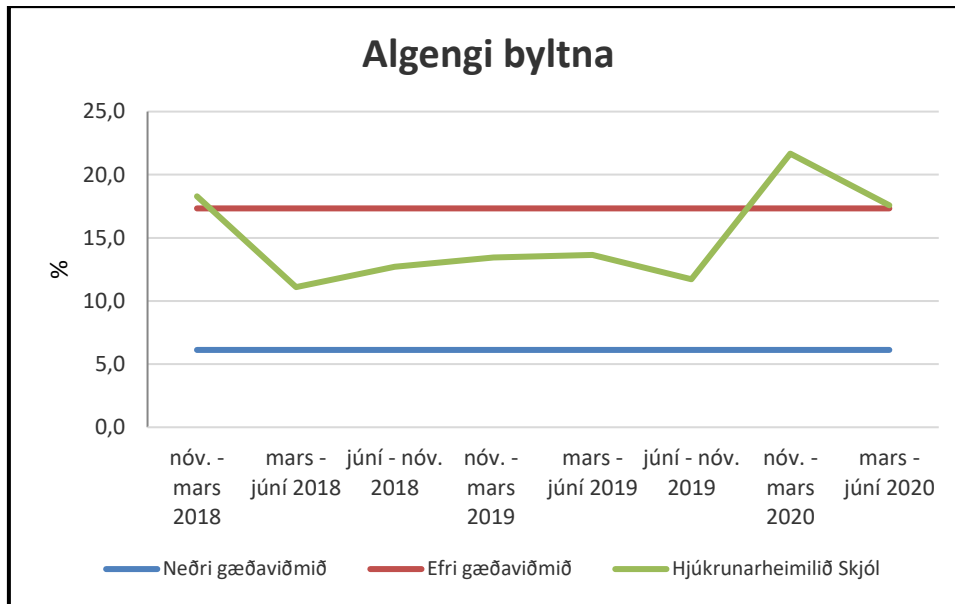
---

<sup>3</sup> [Skilgreining á algengi byltna](#): Talinn er fjöldi þeirra íbúa sem eru með skráða byltu í nýjasta RAI mati á hverju tímabili sem hlutfall af heildarfjölda íbúa með skráð RAI mat á viðkomandi tímabili.

*Nánari afmörkun (teljari)*: Fjöldi íbúa sem fá skráð byltu í nýjasta RAI mati á viðkomandi tímabili.

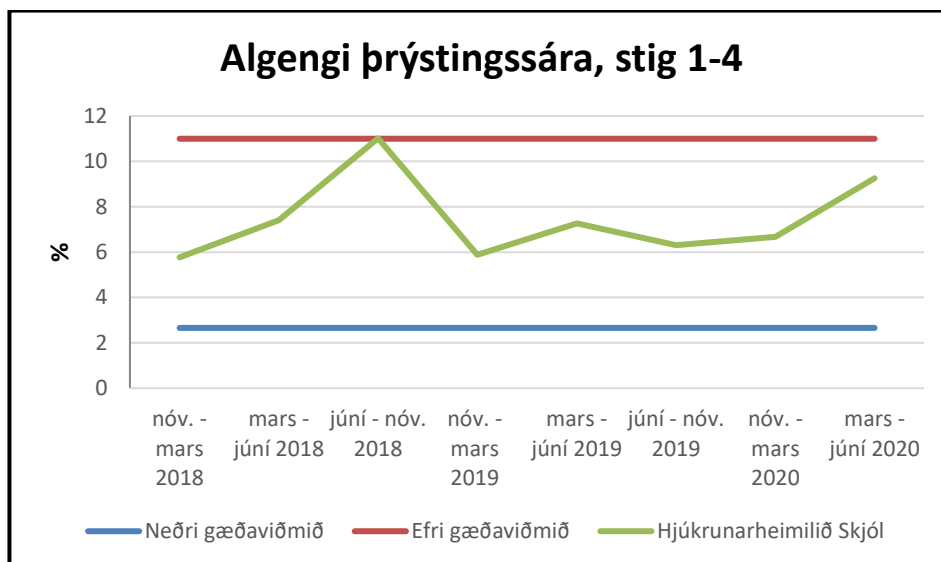
*Viðmiðunarhópur (nefnari)*: Allir íbúar hjúkrunarheimilisins með skráð RAI mat (nýjasta RAI mat á viðkomandi tímabili).





Mynd 1.

Algengi þrýstingssára<sup>4</sup> er innan gæðaviðmiða samkvæmt niðurstöðum RAI gæðavísa á heimilinu nema á 5.hæð, en þar eru þrýstingssár yfir efri viðmiðunarmörk eins og í síðustu úttekt, sjá mynd 2. Að sögn stjórnenda var í öllum tilfellum brugðist við þrýstingssárum eftir hefðbundnum leiðum, svo sem snúningi í rúmi, afléttingu þrýstings á svæðum þar sem roði var til staðar svo og sárameðferð. Leitað var til Sáramiðstöðvar Landspítala varðandi meðferð í erfiðum tilfellum. Mjög algengt er að sögn stjórnenda að íbúar komi með sár eftir legu á sjúkrahúsi eða að heiman og er þá sérstaklega um sár á 1. stigi að ræða.



Mynd 2.

<sup>4</sup> [Skilgreining á algengi þrýstingssára](#): Talinn er fjöldi þeirra íbúa sem eru með skráð þrýstingssár (stig 1-4) í nýjasta RAI mati sem hlutfall af heildarfjölda íbúa með skráð RAI mat á viðkomandi tímabili.

*Nánari afmörkun*: Íbúar sem fá skráð þrýstingssár í nýjasta RAI mati á viðkomandi tímabili.

*Viðmiðunarhópur*: Allir íbúar hjúkrunarheimilisins með skráð RAI mat (nýjasta RAI mat á viðkomandi tímabili).

## Atvik

Í lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007 segir í 9. gr: „Heilbrigðisstofnanir ...skulu halda skrá um óvænt atvik í þeim tilgangi að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki.“ Samkvæmt upplýsingum úr gagnagrunni embættis landlæknis voru algengustu skráðu atvikin á Skjóli byltur árið 2019 eins og árið 2018. Eitt alvarlegt óvænt atvik á Skjóli var tilkynnt til embættis landlæknis í mars 2019. Engar kvartanir hafa borist embættinu sem tengjast þjónustu á Skjóli.

Skráð atvik á Skjóli			
Tegund	Árið 2018	Árið 2019	Árið 2020 (jan. - 17. júní)
Byltur	180	202	96
Lyfjaatvik	13	8	3
Ofbeldi	7	11	4
Annað	3	10	4
<b>Alls</b>	<b>203</b>	<b>231</b>	<b>107</b>

Tafla 1

Tekið skal fram að ofbeldisatvik, er snúa að starfsfólki heyra undir Vinnueftirlitið samkvæmt [lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum](#) en ekki embætti landlæknis, þótt vissulega geti atvik sem snerta starfsfólk haft áhrif á gæði þjónustu. Á Skjóli eru verklagsreglur um ráðstafanir og viðbrögð varðandi ofbeldi gegn íbúum og gegn starfsfólki.

Embætti landlæknis bendir á að mikilvægt er að stjórnendur stuðli að og minni reglulega á atvikaskráningu. Hún er mikilvægur þáttur í öryggismenningu. Jafnframt er mikilvægt að stjórnendur rýni atvik með reglubundnum hætti, skrái rýnina, ráðstafanir sem grípa á til og innleiðingu þeirra. Einnig er mikilvægt að aðstandendur og íbúar séu upplýstir um að heimilt er að bera fram kvörtun bæði til yfirstjórnar heimilisins og til embættis landlæknis.

## Mat embættis landlæknis

Stjórnendur Skjóls hafa tekið tillit til flestra ábendinga embættis landlæknis og er umbótavinna hafin varðandi marga þætti starfseminnar. Stöðugildum hefur verið fjölgað og ánægjulegt er að umönnunarklukkustundum hefur þar með fjölgað frá því í síðustu úttekt 2019. Ef tekið er mið af viðmiðum embættisins um mönnun á hjúkrunarheimilinum er ljóst að mönnun hjúkrunarfræðinga og annarra fagaðila er umtalsvert undir lágmarki. Slíkt felur í sér hættu á skertri þjónustu við íbúana og er það áhyggjuefni auk þess sem það leiðir til aukins álags á þá hjúkrunarfræðinga og annað fagfólk sem þar er starfandi. Þessi litla fagmönnun gæti haft í för með sér að ófaglært starfsfólk taki of mikla ábyrgð, án þess að hafa til þess næga þekkingu og þjálfun og er það áhyggjuefni. Embætti landlæknis telur mjög brýnt að styrkja mönnun hjúkrunarfræðinga vegna vel þekktra áhrifa mönnunar hjúkrunarfræðinga á gæði og öryggi þjónustu. Einnig er aðkallandi að efla mönnun annars fagfólks. Ekki hefur verið unnið markvisst með aðlögunarferli eða gátlista er varðar nýja starfsmenn, en unnið er að uppfærslu slíkra lista. Embætti landlæknis telur brýnt að áfram verði unnið að því verkefni. Jafnframt er aðkallandi að leggja starfs-

umhverfiskönnun fyrir starfsfólk til að kanna hvort þörf sé á umbótum en þekkt er að starfs-umhverfi endurspeglast í gæðum þjónustu. Stjórnendur eru einnig hvattir til að sannreyna að allt starfsfólk sé meðvitað um mikilvægi gæðamála og tileinki sér að vinna samkvæmt skráðum verklagsreglum og vinnulýsingum. Einnig er hvatt til þess að fylgst sé með þjálfun hvers starfsmanns með þar til gerðum gátlista og niðurstöður skráðar. Þá hvetur embættið stjórnendur til þess að stuðla að áframhaldandi umbótavinnu, styrkja enn frekar samskipti við aðstandendur t.d. með reglulegri upplýsingagjöf og fjölskyldufundum. Mikilvægt er að flýta eins og kostur er því að allir íbúar heimilisins hafi tækifæri til að búa á einbýli.

Embætti landlæknis þakkar stjórnendum fyrir góða samvinnu við úttektina og fyrirhugar að fylgja úttektinni aftur eftir að sex mánuðum liðnum og jafnframt kalla eftir gæðauppgjöri fyrir árið 2020.