

**Hjúkrunarheimilið Klausturhólar,
Kirkjubæjarklaustri**
Niðurstöður úttektar í ágúst 2012

Október 2012

Inngangur

Samkvæmt lögum nr. 41/2007 hefur Embætti landlæknis 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 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 ágúst 2012 gerði Embætti landlæknis úttekt á hjúkrunarheimilinu Klausturhólum, Kirkjubæjarklaustri. Fyrir úttektina var leitað eftir ákveðnum upplýsingum frá hjúkrunarforstjóra heimilisins um þætti er varða þjónustu, húsnaði og aðbúnað, mannauðsmál, gæðamál, lyfjamál, skráningu, atvik og öryggismál. Spurningalisti var í því skyni sendur á Klausturhóla og bárust svör við þeim spurningum um miðjan ágúst síðastliðinn. 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.

Fulltrúar Embættis landlæknis; Anna Björg Aradóttir sviðsstjóri, Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri og Sigríður Egilsdóttir hjúkrunarfræðingur/verkefnisstjóri fóru í úttektarheimsókn þann 28. ágúst 2012. Fundað var með Sigþrúði Ingimundardóttur hjúkrunarforstjóra og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni.

Meginniðurstöður

Notendamiðuð þjónusta - hugmyndafræði og stefna

Hugmyndafræði hjúkrunar á Klausturhólum byggir á virðingu fyrir einstaklingnum og þörfum hans og öll starfsemi á heimilinu miðar að því að auka lífsgæði íbúa og mæta þeim þar sem þeir eru staddir hverju sinni. Lögð er áhersla á að Klausturhólar eru heimili fólks og allt kapp er lagt á að gera umhverfið sem heimilislegast. Sjá nánar um hugmyndafræði heimilisins á www.klausturholar.is.

Við komu á heimilið fá nýir íbúar og/eða aðstandendur munnlegar upplýsingar um helstu þætti er varða starfsemi og þjónustu heimilisins. Til stendur að útbúa kynningarbækling fyrir íbúa og aðstandendur. Ekki eru haldnir reglulegir fjölskyldufundir á Klausturhólum heldur eftir þörfum á hverjum tíma, áhersla er lögð á að hafa góð samskipti við aðstandendur og gott aðgengi er að hjúkrunarforstjóra og öðrum starfsmönnum heimilisins.

Þjónustuþættir

Hjúkrun og umönnun

Íbúum Klausturhóla er tryggð hjúkrunar- og umönnunarþjónusta allan sólarhringinn og er hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hverri vakt, ýmist á staðnum eða á bakvakt. Við komu íbúa á heimilið fer fram upplýsingasöfnun sem geymd er í sjúkraskrá viðkomandi. Íbúar á Klausturhólum hafa ekki skilgreindan umönnunaraðila enda heimilið lítið. Við hjúkrun íbúa sem þurfa á líknandi meðferð að halda er stuðst við leiðbeiningar um líknandi meðferð frá Landspítalanum. Við andlát er farið eftir ákveðnum verklagsreglum sem byggja á Leiðbeiningum við andlát sem gefnar voru út á vegum Embættis landlæknis. Útfararþjónusta undir stjórn hjúkrunarforstjóra er á heimilinu sjálfu, Klausturhólum. Kapella er í húsinu og verður hún vígð í nóvember 2012.

Læknisþjónusta

Læknir heilsugæslustöðvarinnar á Kirkjubæjarklaustri er jafnframt læknir Klausturhóla og fylgist hann reglulega með heilsufari íbúa heimilisins. Ekki er alltaf

gerð sérstök lækniþjónusta við komu á heimilið; íbúar sem flytja á Klausturhóla eru margir með sama heimilislækni þar og fyrir komu á heimilið og þekkir lækni á ástand íbúa við flutning. Meðferð á heimilinu er ákveðin af lækni og hjúkrunarforstjóra í samráði við íbúa og/eða aðstandendur. Á heilsugæslustöðinni er aðstaða fyrir tannlækni sem kemur einu sinni á ári og hafa íbúar aðgang að honum sé þess óskað og önnur sérfræðilækniþjónusta er einnig veitt eftir þörfum hverju sinni.

Þjálfun, virkni og sál-gæsla

Góð aðstaða er á Klausturhólum fyrir alls kyns virkni; vinnustofa, æfingastofa og góður garður þar sem meðal annars eru ræktaðar matjurtir. Ekki er starfandi sjúkraþjálfari eða iðjuþjálfari á heimilinu en reynt er að fá þjálfara til að koma á heimilið a.m.k. 2svar á ári til að skipuleggja æfingadagskrá. Velunnarasjóður Klausturhóla kostar þjálfunaraðstöðu á heimilinu og hefur séð því fyrir hjálpartækjum og er heimilið vel tækjum búð. Starfsfólk heimilisins tekur að sér skipulagningu félags- og tómstundastarfs og er dagskrá alla virka daga vikunnar. Að sögn hjúkrunarforstjóra stendur til að auglýsa eftir sérstökum starfsmanni til að sjá um virkni á heimilinu og fyrirhuguð er svokölluð "minningarvinna" á næstunni. Sóknarprestur kemur á heimilið einu sinni í viku og sinnir hann ásamt hjúkrunarforstjóra og lækni sál-gæslu á heimilinu og sér um helgihald og samverustundir.

Fæði/mötuneyti

Á Klausturhólum er starfandi matráður og sér hann ásamt aðstoðarmönnum um matseld og samsetningu matseðla. Allur matur er eldaður á staðnum og áhersla lögð á að íbúar fái hollt fæði sem tekur mið af ráðleggingum Embættis landlæknis og þeir íbúar sem á þurfa að halda fá sér-fæði og sjúkrasér-fæði. Öllum gestum, aðstandendum og öðrum gestum, sem koma á heimilið boðið upp á hressingu í mat og drykk að góðum íslenskum sveitasið.

Önnur þjónusta

Íbúar Klausturhóla hafa aðgang að hársnyrtingu og fót-snyrtingu gegn greiðslu, fagfólk kemur á heimilið til að veita þessa þjónustu og er aðstaða þar fyrir slíka þjónustu mjög góð. Allur þvottur er þveginn á heimilinu.

Húsnæði og aðbúnaður

Húsnæði Klausturhóla er í góðu standi og vel við haldið, húsgögn og innréttingar smekklegar. Allir íbúar búa í rúmgóðum einbýlum með einkasalerni og baðaðstöðu. Alls eru skilgreind 15 hjúkrunarrými á Klausturhólum og þar búa nú 9 íbúar í hjúkrunarrýmum og 6 einstaklingar dvelja í hvíldarrýmum.

Íbúar hafa góðar aðstæður til að hafa hjá sér persónulega muni og húsgögn og geta tekið á móti gestum í eigin vistarverum, setustofu og öðrum sameiginlegum rýmum heimilisins. Aðstaða utanhúss er mjög góð, skjólsæll garður þar sem meðal annars eru ræktaðar matjurtir eins og áður segir.

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

Mannauðsmál

Mönnun

Ekki hefur verið unnt að styðjast við viðurkennda staðla/viðmið í tengslum við mönnun heimilisins. Hjúkrunarforstjóri er eini hjúkrunarfræðingur heimilisins og er á morgunvöktum alla virka daga ásamt öðrum starfsmönnum, einn sjúkraliði starfar á heimilinu, annað starfsfólk við umönnun er ófaglært en hefur langflest unnið á heimilinu í mörg ár. Utan hefðbundins dagvinnutíma er hjúkrunarforstjórinn á bakvöktum og þegar hann fer í leyfi kemur hjúkrunarfræðingur úr Reykjavík til að leysa af.

Ráðningaferli/starfsleyfi

Starfsmenn sem hefja störf á Klausturhólum 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 upplýsingar og leiðsögn hjá reyndum starfsmanni, oftast 1 - 2 vikur í aðlögun ef um umönnunarstarf er að ræða.

Heildarstarfsmannavelta Klausturhóla er að sögn hjúkrunarforstjóra mjög lítil, árið 2011 hættu tveir í starfi en aðrir tveir komu í staðinn og veikindi eru lítil.

Boðið er upp á influensubólusetningu og starfsfólk hvatt til að láta bólusetja sig.

Starfsfólk heimilisins fer með reglulegu millibili í ýmiss konar ferðir, bæði náms- og skoðunarferðir og einnig koma á heimilið fyrirlesarar sem eru með fræðslu.

Gæðamál og ýmsir faglegir þættir

Hjúkrunarforstjóri Klausturhóla ber ábyrgð á RAI skráningu sem og annarri hjúkrunarskráningu og fylgist með niðurstöðum úr RAI mati. Gæðahandbók er ekki fyrir hendi en verklagsreglur varðandi ýmsa þætti hjúkrunar og umönnunar eru til og verið að vinna enn frekar í þeim málum að sögn hjúkrunarforstjóra. Einnig eru fyrir hendi verklagsreglur varðandi aðra þætti starfseminnar, svo sem um vinnslu matvæla og almenn þrif.

Skjalfest stefna varðandi gæði, starfsmannamál, lyfjamál og umhverfis- og öryggismál liggur ekki fyrir í heild sinni. En eins og fram kemur hér að framan þá er áhersla lögð á að skapa heimilislegt andrúmsloft og leitast við að sinna þörfum hvers og eins íbúa eftir því sem tök eru á.

Ákveðnar verklagsreglur varðandi sýkingar og sýkingavarnir, svo sem handþvott, eru ekki til á skriflegu formi en reglulega er farið yfir þessa þætti með starfsmönnum. Ekki er vitað til að neinar sýkingar hafi komið upp á heimilinu síðustu árin.

Lyfjamál

Lyf íbúa eru skömmtuð frá Lyfjaveri og hafa starfsmenn við umönnun ásamt hjúkrunarfræðingi aðgang að lyfjarúllum íbúa og gefa lyf á ábyrgð hjúkrunarfræðings. Hjúkrunarforstjóri (eða hjúkrunarfræðingur í afleysingum) hefur einn aðgang að læstum lyfjaskáp. Hjúkrunarforstjóri sér alfarið um pöntun og móttöku lyfja. Lyfjagjafir eru skráðar á þar til gerð lyfjablöð sem geymd eru í sjúkraskrá íbúa. Lyfjafyrirmæli eru ávallt gefin af læki og lyf ekki gefin án fyrirmæla. Hvorki er starfandi lyfjafræðingur né lyfjanefnd við heimilið en lyfjaþjónusta er útvistuð með samþykki Lyfjastofnunar. Reynt er að fylgjast reglulega með lyfjagæðavísunum sem Embætti landlæknis hefur mælt með.

Skráning

Í úttekt Embættis landlæknis voru sjúkra- og hjúkrunarskrár heimilisins skoðaðar. Sjúkraskrár eru á rafrænu formi í Sögu kerfinu og er læknisfræðileg skráning samkvæmt ICD - 10 flokkunarkerfinu á ábyrgð lækna heimilisins. Íbúar og/eða aðstandendur hafa aðgang að sjúkraskrár sem sé þess óskað.

Upplýsingaskráning við komu er í möppu íbúa. Hjúkrunarskráning er takmörkuð, eyðublöð með stöðluðum hjúkrunargreiningum eru til en ekki er að sjá að þau séu notuð, hvorki eru skráðar hjúkrunargreiningar né tillögur um meðferð. Hins vegar eru reglulega skráðir dagálar fyrir hvern íbúa.

Atvik /kvartanir

Atvikaskráning er á ábyrgð hjúkrunarfræðings og þau atvik sem upp koma eru skráð og tilkynnt. Ekki voru skráð nein alvarleg tilvik á síðasta ári.

Ekki er til skrifleg verklagsregla hvað á að gera þegar heimilinu berst kvörtun vegna þjónustu eða samskipta en allar slíkar kvartanir eiga að berast til hjúkrunarforstjóra.

Öryggismál

Brunavarnakerfi er í húsinu en ekki er til skrifleg rýmingaráætlun fyrir heimilið og ekki hafa verið reglulegar brunaæfingar. Að sögn hjúkrunarforstjóra er þó reglulega farið yfir með starfsfólki hvernig bregðast eigi við komi upp bruni á heimilinu og eru brunahólf samkvæmt því.

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

RAI mat

Hjúkrunarforstjóri ber ábyrgð á skráningu RAI mats. Niðurstöður úr RAI mati eru að sögn hjúkrunarforstjóra skoðaðar en niðurstöður RAI mats eru ekki nýttar á einstaklingsgrunni svo sem við gerð hjúkrunargreininga.

RAI gæðavísar eru 20 talsins og þegar gæðavísar Klausturhóla eru skoðaðir frá síðustu þremur matstímabilum kemur í ljós að flestir gæðavísar eru í góðu lagi, þó eru þvagnfærasýkingar töluvert fyrir ofan efri viðmiðunarmörk sem og hægðastífla. Algengi rúmfastra íbúa er einnig töluvert yfir efri viðmiðunarmörkum. Þessar niðurstöður þarf að skoða og vinna að úrbótum.

Hafa ber í huga að gæðavísar eru vísbendingar um hvernig meðferð og umönnun er á hjúkrunarheimilum og því þarf ávallt að skoða hvert viðfangsefni nánar og kanna hverjar ástæðurnar eru fyrir því að tiltekin vísbending kemur fram. Niðurstöður gæðavísa eru engu að síður góðar vísbendingar fyrir stjórnendur hjúkrunarheimila; hvar hefur náðst góður árangur og hvar þarf að leggja áherslu á umbætur.

Samantekt og tillögur til úrbóta

Mönnun

Ásættanleg.

Flutningur íbúa á heimilið

Verklag við inntöku íbúa á heimilið virðist í góðu lagi en huga mætti að því að afhenda íbúa og/eða aðstandendum skriflegar upplýsingar varðandi hjúkrun og aðra þjónustu heimilisins.

Þjálfun/virkni og sálgæsla

Sjúkra- eða iðjuþjálfun er ekki til staðar á heimilinu en virkni og félagsstarf er öflugt.

Fæði og mötuneyti

Í góðu lagi.

Húsnæði og aðstaða

Húsnæði Klausturhóla er í mjög góðu lagi og almennt vel við haldið.

Öryggi og eftirlit

Embætti landlæknis leggur til að hugað verði að úrbótum hvað varðar ákveðna þætti öryggismála heimilisins.

Gæðastarf

Gæðahandbók er ekki fyrir hendi en til eru útprentaðar verklagsreglur varðandi suma þætti hjúkrunar/umönnunar og frekari vinna er í gangi við gerð verkferla.

Atvik /kvartanir

Atvik eru skráð í atvikaskrá.

Sjúkraskrár

Vel skipulagðar og í góðu lagi.

Hjúkrunarskrár

Embætti landlæknis leggur áherslu á mikilvægt sé að skráning hjúkrunar verði bætt sérstaklega í ljósi þess að aðeins einn hjúkrunarfræðingur er á heimilinu og nauðsynlegt fyrir afleysara að skráning sé markviss svo hægt sé að tryggja samfellu í hjúkrunarmeðferð.

RAI skráning

Huga þarf að réttmæti skráningar í ljósi niðurstaðna.

Lyfjamál

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

Almennt um hjúkrunarheimilið

Augljóst er að starfsfólk lætur sér annt um vellíðan og velferð íbúanna á Klausturhólum. Mikið og gott félags- og tómstundastarf er á heimilinu sem er til þess fallið að bæta lífsgæði íbúa.

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