



OKTÓBER 2024

Úttekt

Skjól hjúkrunarheimili

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 gæðapróun í heilbrigðisþjónustu frá 2019 - 2030](#), sem heilbrigðisráðherra staðfesti í desember 2018. Embættið hefur áætlunina til hliðsjónar við úttektir sínar á heilbrigðisþjónustu en gert er ráð fyrir að áætlunin verði innleidd í áföngum.

Útgefandi

Embætti landlæknis

Katrínartún 2

105 Reykjavík

S. 510 1900

mottaka@landlaeknir.is

www.landlaeknir.is

© 2024 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.

EFNISYFIRLIT

INNGANGUR.....	4
<i>Aðferð</i>	4
STEFNA, STJÓRNUN OG ÞJÓNUSTA	4
HÚSNÆÐI	5
GÆÐI OG ÖRYGGI	5
<i>Gæða- og umbótastarf</i>	5
<i>Gæðahandbók</i>	6
<i>Skráning í sjúkraskrá</i>	6
<i>Gæðavísar</i>	6
<i>Atvikaskráning</i>	6
<i>Kvartanir og athugasemdir við þjónustu</i>	7
<i>Sjónarhorn íbúa og aðstandenda</i>	7
MANNAUÐSMÁL	8
<i>Mönnun</i>	8
<i>Starfsumhverfi</i>	8
<i>Sí- og endurmenntun</i>	8
MAT EMBÆTTIS LANDLÆKNIS	9
<i>Ábendingar embættis landlæknis</i>	9
<i>Tilmæli embættis landlæknis</i>	10

Inngangur

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu, nr. 41/2007 ber embætti landlæknis að fylgjast með gæðum og öryggi heilbrigðisþjónustunnar og stuðla að umbótum. Liður í slíku eftirliti eru úttektir á heilbrigðisstofnunum og við þær hefur embættið m.a. til hliðsjónar [Áætlun um gæðapróun í heilbrigðisþjónustu frá 2019 - 2030](#), sbr. 11. gr. laga um landlækni og lýðheilsu. Í 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.

Í september 2024 fór fram úttekt embættis landlæknis á Skjólí hjúkrunarheimili sem tilheyrir systraheimilunum Eir, Hömrum og Skjólí. Tilefni úttektarinnar var erindi og ábendingar sem borist hafa embættinu varðandi aðbúnað og þjónustu við íbúa Skjólís. Úttektin tók til atriða er varða stefnumörkun, stjórnun, starfs-hætti, gæði og öryggi þjónustunnar og mönnun. Einnig var lögð áhersla á að skoða þau atriði er nefnd voru í fyrrnefndum ábendingunum. [Lyfjastofnun](#) sinnir eftirlit með umsýslu lyfja á heilbrigðisstofnunum og starfsstöðvum heilbrigðisstarfsmanna samkvæmt 7. tölulið 1. mgr. 6. gr. lyfjalaga nr. 100/2020. Úttekt embættis landlæknis náði því ekki til þessara þátta.

Í þessari skýrslu er almennt ekki fjallað um það sem var skoðað en leiddi ekki til ábendinga eða tilmæla. Úttektarskýrslan er birt á heimasíðu embættis landlæknis og send heilbrigðisráðuneyti. Embættið þakkar stjórnendum og starfsfólki Skjólís góða samvinnu við úttektina.

Aðferð

Í úttektinni var stuðst við lög og reglugerðir og ýmis opinber gögn. Einnig voru skoðuð fyrirliggjandi gögn hjá embætti landlæknis frá fyrri úttektum sem fóru fram árin [2012](#), [2019](#), [2020](#). Einnig var byggt á upplýsingum úr vettvangsheimsókn á Skjól þann 28. nóvember 2023 til að fylgja eftir ábendingum sem embættinu höfðu þá borist frá starfsfólki heimilisins.

Aflað var gagna frá stjórnendum Skjólís og starfsmenn embættisins heimsóttu hjúkrunarheimilið Skjól dagana 4. og 13. september 2024. Húsnæði Skjólís var þá skoðað og haldinn fundur með stjórnendum. Á fundinum var m.a. farið yfir markmið og tilgang úttektarinnar og stjórnendur kynntu þær umbætur sem innleiddar hafa verið að undanfögnu og þær sem eru áætlaðar. Einnig var farið yfir þær framkvæmdir sem eru í gangi á húsnæðinu. Tekin voru viðtöl við sex starfsmenn á Skjólí og sex íbúa. Í viðtölunum var stuðst við fyrir fram ákveðinn viðtalsramma. Ekki var rætt við ættingja íbúa í tengslum við úttektina en Skjól gerði þjónustukönnun á meðal aðstandenda á vormánuðum 2024 og fékk embættið afrit af niðurstöðum þeirrar könnunar.

Stefna, stjórnun og þjónusta

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að setja sér stefnu og innleiða hana á markvissan hátt til þess að skapa ramma um þjónustuna í samræmi við það sem fram kemur í [Heilbrigðisstefnu – stefnu fyrir íslenska heilbrigðisþjónustu til ársins 2030](#).

Hjúkrunarheimilið Skjól hóf starfsemi sína í janúar 1988 og var fyrsta hjúkrunarheimilið í Reykjavík sem byggt var frá grunni með hjúkrunarrými eingöngu. Skjól er stofnaðili að hjúkrunarheimilinu Eir í Grafarvogi sem einnig rekur Hamra hjúkrunarheimili í Mosfellsbæ, hægt er að sjá skipurit og stefnu stofnunarinnar á [heimasíðu Skjólís](#). Þar eru einnig þrjú höfuðgildi heimilisins tilgreind sem eru; virðing, vellíðan og virkni. Fram kemur að markmið hjúkrunar á heimilinu sé að veita persónulega þjónustu á faglegan og ábyrgan hátt og standa vörð um sjálfsvirðingu og ákvörðunarrétt íbúanna.

Á hjúkrunarheimilinu Skjólí eru 97 íbúar, auk þess er Laugaskjól hjúkrunarsambýli fyrir níu einstaklinga með heilabilun rekið sem ein deilda Skjólís. Frekari upplýsingar er að finna á heimasíðu [Skjólís](#).

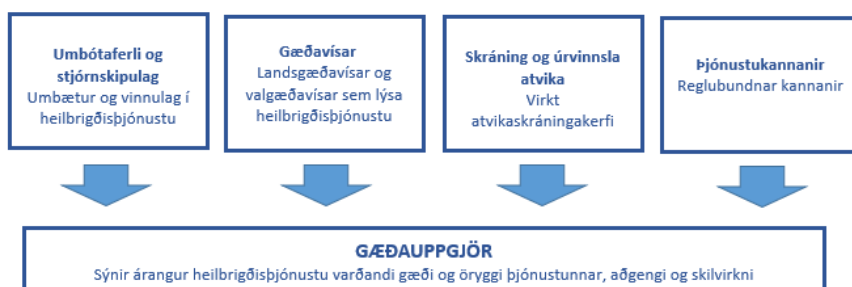
Húsnæði

Húsnæði Skjól's var byggt á árunum 1986-1990 og ljóst að kominn er tími á endurbætur. Búið er að tryggja fjármagn frá framkvæmdasjóði aldraðra fyrir framkvæmdum á húsnæðinu. Framkvæmdaáætlun liggur fyrir og gagnngerar endurbætur á húsnæðinu eru hafnar sem deildarstjóri eignaumsýslu fylgir eftir. Þegar úttektin fór fram voru miklar framkvæmdir í gangi á flestum hæðum heimilisins. Meðal annars var verið að endurnýja gólfefni, loftaplötur og mála. Markmið framkvæmdanna og þeirra breytinga sem unnið er að er m.a. að nýta sameiginleg rými betur fyrir íbúa, gera þau bjartari og leggja af lokuð vaktherbergi starfsmanna. Fram kom að haft er að leiðarljósi að íbúar finni sem minnst fyrir framkvæmdum og verði fyrir sem minnstu raski. Framkvæmdirnar eru þó það viðmiklar að óhjákvæmilegt er að íbúar og aðstandendur verðir varir við þær og verði fyrir einhverjum truflunum. Framkvæmdir líkt og um ræðir eru krefjandi bæði fyrir íbúa og starfsmenn þar sem ekki er mögulegt að skerða starfsemi meðan á þeim stendur. Einnig hafa þær óhjákvæmilega áhrif á ásýnd heimilisins meðan á þeim stendur og þar með upplifun þeirra sem heimsækja íbúa. Stjórnendur sendu tölvupóst til aðstandenda íbúanna til að upplýsa um framkvæmdirnar en fram kom að upplýsingagjöf mætti vera betri til aðstandenda og íbúa.

Gæði og öryggi

Gæða- og öryggismenning felur í sér sameiginleg gildi og viðhorf, sem ásamt skipulagi og stjórnun leiða til ákveðins vinnulags og hegðunarmynsturs varðandi öryggismál. Meginþættir hennar eru: þekking á gæða- og öryggismálum, skuldbinding og forysta við að tryggja öryggi notenda, samskipti, samstarf sem og skráning og úrvinnsla atvika. Þróuð gæða- og öryggismenning er fyrir hendi þegar gæði þjónustu og öryggi notenda heilbrigðisþjónustu er sett í öndvegi og áhættustjórnun er samofin þjónustunni. Slíkt felur m.a. í sér að sífellt er unnið kerfisbundið að umbótum, hugað er að öryggi kerfislægra og mannlegra þátta og atvik eru nýtt sem námstækifæri. Enn fremur einkennist hún af opnum samskiptum og gagnkvæmu trausti milli starfsmanna og notenda.

Landlæknir hefur lagt fram Áætlun um gæðaþróun í heilbrigðisþjónustu 2019 - 2030 sem staðfest er af heilbrigðisráðherra og gefur henni vægi á við reglugerð. Áætluninni er ætlað að vera leiðsögn til þeirra sem veita heilbrigðisþjónustu um hvaða kröfur eru gerðar til þeirra og hvernig þau geta uppfyllt þær kröfur. Þar kemur fram hvernig heilbrigðisstofnanir geta stöðugt fylgst með gæðum og öryggi þjónustunnar og brugðist við með umbótastarfi þegar þess gerist þörf. Í áætluninni eru fjórar megin stoðir: umbótaferli og stjórnskipulag, gæðavísar, skráning og úrvinnsla atvika og loks þjónustukannanir. Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu, nr. 41/2007 skulu heilbrigðisstofnanir og heilbrigðisstarfsmenn taka mið af staðfestri áætlun landlæknis um gæðaþróun við gerð gæðaáætlana.



Mynd 7. Meginstoðir í Áætlun um gæðaþróun í heilbrigðisþjónustu 2019-2030.

Gæða- og umbótastarf

Í gæðauppgjöri sem stjórnendur Skjól's skiluðu til embættis landlæknis fyrir árið 2023 meta stjórnendur Skjól's gæða- og umbótastarf gott og gefa því einkunnina 8 á kvarðanum 1-10. Nefnt er að skortur á fagmenntuðu starfsfólki hafi áhrif á gæðastarf og einnig sé fjármagn af skornum skammti að mati stjórnenda. Systurheimilin Eir, Skjól og Hamrar starfrækja sameiginlegt fagrúð þar sem markmiðið er að efla fagþróun og gæði í starfsemi heimilanna. Fagrúðið er þverfaglegt og samanstendur af læknum, sjúkraþjálfara, iðjuþjálfara og hjúkrunar-

fræðingum. Á meðal verkefna sem unnið hefur verið að undanfarið er endurskoðun á fræðslu til starfsmanna, þjónustukannanir bæði fyrir íbúa og aðstandendur og innleiðing á nýjungum í velferðartækni.

Í viðtölum við starfsfólk kom fram að starfsfólk virðist almennt ekki meðvitað um það umbótastarf sem er í gangi. Rétt er þó að nefna að tungumálaerfiðleikar gætu hafa haft áhrif. Í sumum tilfellum virtust viðmælendur ekki fyllilega skilja það sem spurt var um og fulltrúar embættisins áttu stundum erfitt með að skilja svörin. Nokkrir nefndu þó að nýlega hafi hugmyndakassi verið settur upp til að starfsfólk geti komið hugmyndum sínum á framfæri. Stjórnendur nefndu að mánaðarlega er haldinn fundur þar sem stjórnendur og starfsfólk fara saman yfir ábendingar og umbótahugmyndir sem berast í hugmyndakassann.

Gæðahandbók

Hjúkrunarheimilið er með samning við Landspítala um aðgengi að innri gæðahandbók spítalans. Að auki notast heimilið við CCQ gæðakerfið þar sem allir deildarstjórar hafa aðgang að gæðaskjölum t.d. um MÁD (meðferðaráætlun fyrir deyjandi). Samkvæmt stjórnendum er reglulega minnt á verklagsreglur og vinnulýsingar og áhersla lögð á að starfsfólk fylgi ávallt fyrirliggjandi verklagi. Í viðtölum við starfsfólk kom fram að vitneskja um rafræna gæðahandbók var ekki til staðar en sumir þekktu til skriflegs verklags varðandi þau verkefni sem vinna þarf á hverri vakt. Þær verklagsreglur eru prentaðar út og eru í möppu á vaktherbergjum starfsmanna.

Skráning í sjúkraskrá

Hjúkrunarfræðingar setja fram hjúkrunargreiningar og meðferðaráætlun fyrir íbúa og skrá í rafræna sjúkraskrárkerfið Sögu ásamt framvindu hjúkrunar. Hjúkrunarfræðingar sjá einnig um skráningu lyfjagjafa. Starfsmenn í umönnun skrá á pappír það sem snýr að aðstoð og umönnun við íbúa, hjúkrunarfræðingar sjá svo um að færa þær upplýsingar í rafræna sjúkraskrá íbúa. Á Skjóli er nú unnið að því að innleiða notkun á smáforritinu Iðunni. Með notkun þess verður hægt að skrá viðkvæmar upplýsingar beint í sjúkraskrá á öruggan hátt og í rauntíma. Í stað þess að starfsmenn í umönnun skrái upplýsingar á pappír verður skráning rafræn og milliliðalaus beint í sjúkraskrá íbúa. Einnig eru er unnið að innleiðingu á svo kölluðum Lyfjavaka sem er rafrænt lyfjaskráningarkerfi til að halda utan um skráningar á lyfjatiltekt og lyfjagjöfum íbúa. Notkun Lyfjavaka á að tryggja rekjanleika lyfjagjafa í samræmi við þær kröfur sem gilda.

Gæðavísar

InterRAI gæðavísar eru notaðir til að fylgjast með gæðum þjónustu á hjúkrunarheimilum. Stjórnendur hjúkrunar á Skjóli fylgjast með niðurstöðum interRAI gæðavísa og nýta þær í umbótastarf. Á Skjóli hjúkrunarheimili og systurheimilunum Eir og Hömrum, eru tveir verkefnastjórar yfir InterRAI matinu. Hluti af þeirra starfi er að samhæfa þá fagaðila sem koma að hverju mati en stærsti hluti verkefnisins er að fylgja eftir niðurstöðum gæðavísa og kynna þær fyrir framkvæmdaráði og fagráði heimilanna. Niðurstöður hvers InterRAI tímabils koma til umfjöllunar fagráðsins sem ákveður hvernig best er að bregðast við og setur upp aðgerðaráætlun í samráði við hjúkrunarráð heimilanna. Sem dæmi má nefna að farið var í úrbætur vegna tveggja gæðavísa, algengi þunglyndis einkenna og algengi lítillar eða enngar virkni, með sameiginlegum aðgerðum. Ákveðið var að auka framboð sjúkra- og iðjuþjálfunar og sett var inn í dagskrá deilda virkni-stundir bæði kvölds og morgna. Þá er starfsmanni úthluta skilgreint verkefni sem felur í sér að draga úr einmannaleika og auka virkni. Það getur meðal annars verið að spila með ákveðnum íbúum og/eða gönguferðir og gönguæfingar með íbúa.

[Mælaborð](#) embættis landlæknis sýnir þann 30. september 2024 að niðurstöður InterRAI gæðavísa á Skjóli eru allir nema einn innan viðmiðunarmarka þau þrjú matstímabil sem þá eru birt.

Atvikaskráning

Alls voru skráð 116 atvik á Skjóli og Laugaskjóli á árinu 2023 og voru engin þeirra metin alvarleg eða mjög alvarleg en þrjú voru metin miðlungsalvarleg. Árið 2023 voru skráð 75 atvik er vörðuðu byltur, lyfjaatvik voru 17 og skráð ofbeldisatvik voru sjö.

Deildarstjórar fara yfir öll atvik ásamt læknum heimilisins. Farið er kerfisbundið yfir hvert og eitt atvik og það er metið með tilliti til alvarleika. Unnið er með ákveðna flokka atvika, eins og byltur eða endurtekin atvik í þverfaglegum fagráðshóp innan hjúkrunarheimilisins ásamt systurheimilunum Eir og Hömrum. Þá er unnið að úrbótum þvert á öll heimilin.

Í viðtölum við starfsmenn kom fram að almennt væri þekking á atvikaskráningu góð og atvik væru tilkynnt til vaktstjóra/hjúkrunarfræðings sem sjá um að skrá atvikin. Starfsmönnum var almennt ekki kunnugt um úrvinnslu atvika og hvort þau leiddu til umbóta.

Kvartanir og athugasemdir við þjónustu

Fram kom að stjórnendur leggi sig fram við að svara kvörtunum sem berast og athugasemdum eins fljótt og hægt er og leitað leiða til umbóta. Verið er að vinna í að setja upp ábendingahnapp þar sem íbúar, aðstandendur og starfsmenn geta sent inn ábendingar og hrós. Hægt verður að senda inn nafnlausar ábendingar sem betur má fara eða hrósa því sem vel er gert.

Embættinu hafa borist ábendingar um að á Skjóli beri á vöruskorti bæði á líni og matvöru; stjórnendur Skjólts fengu einnig sömu kvartanir. Stjórnendur á Skjóli sögðust ekki heyra af neinum viðvarandi skorti á líni eða matvöru hvorki frá starfsmönnum né íbúum. Í viðtölum við starfsmenn kom fram að ekki voru allir á einu máli hvort vöruskortur kæmi reglulega upp og hvort matvöru skorti. Sumir vildu meina að ekkert skorti og ef eitthvað vantaði væri alltaf auðvelt að biðja deildarstjóra að panta meira. Aðrir sögðust bæði hafa tekið eftir skorti á líni og matvöru en þegar spurt var nánar út í skort á matvöru var nefnt að stundum vildu íbúar ábót en hún væri ekki til. Hins vegar væri alltaf hægt að fá brauð og jógúrt. Taka ber fram að allir íbúar eru vigtaðir mánaðarlega og oftast ef þurfa þykir. Samkvæmt niðurstöðum InterRAI-gæðavísa hefur ekki mælst óeðlilegt þyngdartap hjá íbúum á Skjóli síðastliðin þrjú matstímabil. Allur matur kemur frá miðlægu framleiðslueldhúsi Eirar, Skjólts og Hamra. Næringarfræðingur veitir ráðgjöf um samsetningu máltíðanna og leiðbeinir um sér-fæði. Eldað er eftir átta vikna rúllandi matseðlum með tilfallandi breytingum. Matseðill vikunnar er sýnilegur á vefsíðu heimilisins. Unnið er að endurskoðun á matseðli.

Einnig bærust embætti landlæknis ábendingar um að þrífum væri ekki nægjanlega vel sinnt á heimilinu. Verktakar sinna reglulegum þrífum en starfsmenn sjá um að tilfallandi þríf þess á milli t.d. strjúka af náttborðum og þurrka upp ef hellist niður. Stjórnendur sögðu að ekkert skipulagt innra eftirlit væri með þrífum en voru sammála um að gott væri ef slíkt væri viðhaft. Starfsmenn sögðu þrífum almennt vel sinnt af verktökum en ekki væri alltaf nægjanlega gætt að því að strjúka af náttborðum og slíku.

Sjónarhorn íbúa og aðstandenda

Þjónustukönnun var gerð 2019 og síðan í janúar 2024, markmiðið er að gera slíka könnun á tveggja ára fresti. Könnun hefur verið lögð fyrir bæði íbúa og aðstandendur. Stjórnendur hafa notað niðurstöður þessara kannana í umbótastarf og sýna niðurstöður jákvæðar breytingu á milli ára.

Gerð var þjónustukönnun meðal aðstandenda íbúa í Skjóli á vormánuðum 2024. Þá var send rafræn spurningakönnun til allra aðstandanda sem voru á tölvupóstlista heimilisins samtals 117, 45 svöruðu. Niðurstöður þeirrar könnunar voru almennt jákvæðar. Svör voru gefin á skalanum 1-10 og meðaltal flestra svara var á bilinu 7 til 8. Viðhorf til hjúkrunarþjónustu fékk 7,6 stig, til þrifa og ræstingar 6,2 stig og til matar og drykkjar 7,1stig. Margir lýstu mikilli ánægju með þjónustuna og viðmót starfsmanna, en nefnt var að upplýsingaflæði mætti vera betra.

Í tengslum við úttektina tóku fulltrúar embættis landlæknis viðtöl við sex íbúa heimilisins. Þeim íbúum, sem rætt var við, líður almennt vel á heimilinu, þeir voru yfirleitt ánægðir með þá þjónustu sem veitt er og töluðu um að starfsfólkið sýndi þeim virðingu og hlýju. Sumir íbúar nefndu þó að þeir væru stundum einmana og starfsfólkið gæfi sér sjaldan tíma til að setjast niður og spjalla. Ástæðan fyrir því töldu íbúarnir að væri vegna þess að sumir starfsmenn töluðu og skildu takmarkaða íslensku og að of fáliðað væri á vöktum og því lítið

svigrúm til að setjast niður. Enginn af þeim sem rætt var við upplifði skort á mat eða öðru og enginn hafði athugasemdir við þrif hvorki inni á herbergjum né í sameiginlegum rýmum.

Mannauðsmál

Mönnun

Í [kröfulýsingu velferðarráðuneytisins](#) er tekið fram að rekstraraðili skuli tryggja að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum faglærðum og ófaglærðum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í kröfulýsingunni. Samkvæmt íslenskum [viðmiðum um mönnun á hjúkrunarheimilum frá árinu 2015](#) er talið æskilegt að hlutfall hjúkrunarfræðinga sé 27% af mannafla sem sinnir umönnun og að lágmarkshlutfall þurfi að vera 20% til að tryggja öryggi íbúa. Þá er í viðmiðunum talið æskilegt að hlutfall faglærðra í umönnun sé 78% og lágmarkshlutfall 57% til að tryggja öryggi. Í fyrrnefndum viðmiðum er talið æskilegt að fjöldi umönnunarklukkustunda sé 5,34 klst. á íbúa á sólarhring og lágmarksfjöldi umönnunarklukkustunda sé 4,65. Mönnun á hjúkrunarheimilum skal þó ætíð taka mið af umfangi og eðli þjónustunnar og aðstæðum hverju sinni. Þess ber einnig að geta að ekki er stuðst við ofangreind viðmið í kröfulýsingu ráðuneytisins.

Stöðugildi hjúkrunarfræðinga á Skjóli eru 13,05 þar með taldir þrír deildarstjórar en ekki forstöðumaður hjúkrunar. Stöðugildi sjúkraliða eru 11,07 félagliða 5,48 og ófaglærðs starfsfólks 57,5. Á Skjóli eru umönnunarklukkustundir 5,25 á hvern íbúa á sólarhring. Hlutfall hjúkrunarfræðinga á heimilinu er 14,65%, hlutfall faglærðra af þeim sem sinna umönnun 33,22%. Samkvæmt fyrrnefndum viðmiðum nær hlutfall hjúkrunarfræðinga ekki lágmarksviðmiðum en fjöldi umönnunarklukkustunda á íbúa á sólarhring er í samræmi við viðmið.

Samkvæmt stjórnendum eru helstu áskoranir heimilisins að tryggja mönnun fagfólks, sérstaklega yfir sumar-tímamann. Þá er mönnun starfsfólks í umönnun einnig áskorun, erfiðlega gengur að fá starfsfólk með reynslu og góða færni í íslensku. Í gögnum sem Skjól sendi embættinu í tengslum við úttektina kemur fram að raunmönnun ófaglærðra var á bilinu 90-98% fyrstu 6 mánuði ársins og raunmönnun vaktstjóra var 85-106% á sama tímabili. Vaktstjórar geta verið hjúkrunarfræðingar, sjúkraliðar með framhaldsnám, hjúkrunar- eða læknanemar sem lokið hafa lyfjafræðiáfangi. Ekki er gert ráð fyrir mönnun hjúkrunarfræðinga á næturvakt á Skjóli en hjúkrunarfræðingur á Eir sinnir bakvakt fyrir heimilið.

Í viðtölum við starfsmenn kom fram að upplifun þeirra á álagi á vöktum var misjöfn. Sumir sögðu að þeir nái alltaf að klára öll verkefni en nefndu þó að oftast gæfist ekki nægur tími fyrir samveru með íbúunum. Aðrir töluðu um að álagið væri mjög mikið og mikið væri um veikindi starfsmanna. Þá var nefnt að stundum væri undirmannað og ekki væri alltaf kölluð út afleysing þó að starfsmenn væru frá vinnu vegna veikinda. Einnig var nefnt starfsfólk upplifði það afturför að ekki sé hjúkrunarfræðingur á næturvakt í húsi heldur einungis hægt að hringja í bakvakt á Eir.

Starfsumhverfi

Gerð var vinnustaðagreining á hjúkrunarheimilunum Eir, Hömrum og Skjóli vorið 2022. Niðurstöður þeirrar könnunar sýndu að mörg tækifæri voru þá til umbóta. Stjórnendur hafa m.a. brugðist við með því að bæta upplýsingaflæði til starfsmanna og settur var upp hugmyndakassi fyrir starfsmenn. Einnig hafa starfsmenn mannauðssviðs auglýst betur opna viðtalstíma hjá sér og starfsfólk hvatt til að nýta sér þá viðtalstíma. Framkvæmdastjóri hjúkrunar, forstöðumaður Skjóls og deildarstórar eru ekki með fasta viðtalstíma en hvetja starfsmenn til að leita til sín.

Sí- og endurmenntun

Allir sem hefja störf á Skjóli fara í gegnum nýliðafræðslu. Fræðslan er í tvennu lagi, annars vegar bóklegur hluti og hins vegar verklegur hluti. Verklegi hlutinn er samtals 6 klukkutímar - þess utan fær hver nýr starfsmaður aðlögunarvaktir sem eru venjulega 4-10 heilar vaktir, bæði morgunvaktir og kvöldvaktir. Bóklega fræðslan er samanlagt rúmar 6 klukkustundir. Bóklegi hlutinn inniheldur m.a. fræðslu um öldrunarsjúkdóma,

aðhlyningu, meðferðaráætlanir fyrir deyjandi, heilabilun, mikilvægi næringar og vökvunar, byltuvarnir, tannheilsu, sýkingavarnir o.fl. Skjól, í samstarfi við málaskólann Mími, býður starfsfólki, sem ekki hefur íslensku að móðurmáli, reglulega upp á íslenskukennslu á mismunandi erfiðleikastigum sem þá er kennd fjórum sinnum í viku. Gefinn er kostur á að mæta í kennsluna á vinnutíma og fær starfsfólk greitt fyrir mætingu.

Sí- og endurmenntun starfsfólks er m.a. viðhöfð með örfræðsluerindum 5 – 10 mín á rafrænu formi. Í þeirri fræðslu eru teknir fyrir helstu þættir er snerta þjónustu við íbúa og umönnun þeirra. Fræðsluerindin eru aðgengileg bæði á íslensku og ensku. Gerð er krafa um að allt starfsfólk fari í gegnum fræðsluna og kvitti fyrir þegar það hefur horft á fræðslumyndböndin. Fræðslan er aðgengileg á rafrænu innra svæði stofnunarinnar (e. *Workplace*) og er starfsfólki gert kleift að horfa á myndböndin á spjaldtölvum sem eru á hverri deild. Í viðtölum embættisins við starfsfólk kom fram að sumum starfsmönnum finnst þessi fræðsla afar gagnleg en margir sögðust annað hvort ekki vita af henni eða ekki fara inn á *Workplace*.

Mat embættis landlæknis

Jákvætt er að töluverð umbótavinna er í gangi bæði á húsnæði og þjónustu Skjóls. Mikilvægt er að sú vinna haldi áfram og henni verði fylgt markvisst eftir. Að mati embætti landlæknis er nauðsynlegt að upplýsingaflæði til íbúa, aðstandanda og starfsmanna frá yfirstjórn Skjóls sé gott til þess að breytingarferlið gangi vel. Embættið vill benda á mikilvægi samvinnu og samráðs milli stjórnenda þannig að árangursríkar umbætur skili sér milli hæða og allir íbúar og starfsmenn njóti góðs af.

Enginn af þeim sem fulltrúar embættisins ræddu við upplifði viðvarandi skort á mat eða öðru og enginn hafði athugasemdir við þrif hvorki inni á herbergjum né í sameiginlegum rýmum. Ekki hefur mælst óeðlilegt þyngdartap hjá íbúum á Skjóli. Embætti landlæknis gerir ekki athugasemdir við þessa þætti en bendir á mikilvægi þess að áfram sé fylgst sé markvisst með gæðum á þrifum heimilisins og brugðist við ef frávika verður vart. Einnig er mikilvægt að áfram sé unnið að því að birgðastaða sé hæfileg og brugðist fljótt við ef mat eða annað vantar.

Líkt og víða í íslensku heilbrigðiskerfi er mönnun fagfólks ein helsta áskorunin á Skjóli. Ef tekið er mið af viðmiðum embættisins um mönnun á hjúkrunarheimilum er ljóst að hlutfall hjúkrunarfræðinga er undir lágmarki og mönnun annarra fagaðila er það einnig. Slíkt felur í sér hættu á að gæðum þjónustunnar við íbúana sé ógnað og er það áhyggjuefni auk þess sem það leiðir til aukins álags á þá hjúkrunarfræðinga og annað starfsfólk. Ónóg fagmönnun getur 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. Í kaflanum *Fólkið í forgrunni í Heilbrigðisstefnu – Stefnu fyrir íslenska heilbrigðisþjónustu til ársins 2030* er fjallað um gott og öruggt starfsumhverfi í heilbrigðisþjónustu og mikilvægi þess að tryggja mönnun með vel menntuðu, hæfu og áhugasömu starfsfólki. Stefnt er að því að árið 2030 hafi viðeigandi ráðstafanir verið gerðar af hálfu ríkisvaldsins til að tryggja mönnun heilbrigðisþjónustunnar og að mönnun heilbrigðisstofnana sé sambærileg við það sem best gerist erlendis, samræmist umfangi starfseminnar og tryggi gæði og öryggi. Embætti landlæknis tekur heilshugar undir þessar áherslur. Embætti landlæknis telur mikilvægt að áhersla sé lögð á að styrkja fagmönnun enn frekar á Skjóli og að áfram verði leitað allra leiða til að tryggja viðeigandi mönnun til að gæði heilbrigðisþjónustunnar sem veitt er á Skjóli skerðist ekki. Mikilvægt er að huga að stuðningi fyrir starfsfólk til að efla það í starfi og auka og efla starfsánægju og draga þannig úr óæskilegri starfsmannaveltu.

Ábendingar embættis landlæknis

1. Bæta þarf upplýsingagjöf til íbúa og aðstandanda varðandi yfirstandandi framkvæmdir á húsnæði.
2. Setja þarf upp skýrt og markvisst innra eftirlit innan Skjóls varðandi gæði þrifa á heimilinu og tryggja að brugðist sé við ef frávika verða.

3. Tryggja þarf að næringarfræðingur yfirfari reglulega matseðil m.t.t. næringarinnihalds og fjölbreytileika.
4. Leita þarf allra mögulegra leiða til að auka hlutfall fagmenntaðra í mönnun heimilisins.
5. Efla þarf fræðslu til alls starfsfólks og fylgja því eftir að það nýti möguleika sína til sí- og endurmenntunar.

Að mati embættis landlæknis er umbótastarf á réttri leið og mikilvægt að því sé haldið áfram og fylgt eftir. Mikilvægt er að stjórnendur fá markvissan stuðning til að breytingar og umbótavinna sem í gangi er skili árangri. Einnig þarf að kynna betur það umbótastarf sem er í gangi fyrir öllu starfsfólki og hvetja það til þátttöku.

Ánægjulegt er að niðurstöður InterRAI gæðavísa koma almennt vel út en nauðsynlegt er að áfram sé markvisst fylgst með niðurstöðum í því skyni að meta árangur og auka gæða og öryggi þjónustunnar. Embætti landlæknis leggur áherslu á að stjórnendur ræði reglulega um mikilvægi atvikaskráningar og tilgang hennar við starfsfólk þannig að lærdómur hljótist og umbætur eigi sér stað. Einnig er mikilvægt að aðstandendur og íbúar séu upplýstir um að heimilt er að bera fram kvörtun bæði til yfirstjórnar heimilisins og embætti landlæknis. Ánægjulegt er að þjónustukannanir séu gerðar reglulega og að niðurstöður síðustu kanna voru almennt góðar. Embætti landlæknis leggur áherslu á að nýtt verði þau umbótataækifæri sem fyrir hendi eru svo sem til að vinna gegn einmanaleika íbúa. Embættið bendir á að kynna þarf gæðahandbók betur fyrir starfsfólki og tryggja að starfsfólk sé meðvitað um og vinni eftir þeim leiðbeiningum sem til eru. Eins og fram kom í úttektinni er takmörkuð íslenskukunnátta starfsfólks áskorun. Mikilvægt er að hafa í huga að þegar starfsfólk býr yfir mismunandi þekkingu á íslensku máli og jafnvel líka því máli sem það tjáir sig á þá getur það ógnað öryggi þjónustunnar. Jákvætt er að Skjól bíður upp á íslenskukennslu á vinnutíma starfsfólks til að efla kunnáttu þess. Hafa þarf í huga að vinnulýsingar og verklag í gæðahandbók þurfa að vera á einföldu máli og jafnvel aðgengilegar á fleiri einu tungumáli.

Embætti landlæknis hvetur stjórnendur og starfsfólk til að halda áfram að vinna markvisst að gæðastarfi, beina umbótastarfi þangað sem þörf er á og nýta [Áætlun um gæðapróun í heilbrigðisþjónustu 2019-2030](#) til að efla gæði og öryggi þjónustunnar. Embættið hvetur einnig yfirstjórn heimilanna þriggja Eirar, Hamra og Skjóls að tryggja að umbætur sem verða á einu heimili yfirfærast einnig á hin heimilin eins og við á.

Tilmæli embættis landlæknis

1. Styðja þarf markvisst við stjórnendur og starfsfólk til að breytingar og umbótavinna sem í gangi er skili árangri.
2. Bæta þarf enn frekar upplýsingagjöf til starfsmanna varðandi breytingar og gæða- og umbótastarf sem er í gangi hverju sinni.
3. Tryggja þarf að nýjar tæknilausnir sem innleiða á uppfylli skilyrði persónuverndarlaga auk sjúkraskrárlaga og reglugerða.
4. Atvik og úrvinnsla þeirra séu kynnt fyrir starfsfólki með það að leiðarljósi að auka meðvitund um umbætur sem þarf að vinna að. Úrvinnsla þarf að vera markviss sem og eftirfylgni þannig að umbætur eigi sér stað.
5. Kynna þarf áfram markvisst rafræna gæðahandbók og verklagsreglur fyrir starfsfólki og ítreka mikilvægi þess að nýta gæðaskjöl í daglegu starfi.

Embætti landlæknis mun fylgja eftir framangreindum tilmælum og ábendingum. Óskað verður eftir upplýsingum og framvinduskýrslum frá stjórnendum Skjóls fyrir 1. febrúar 2025.