



Úttekt

Dvalar- og hjúkrunarheimilið Sæborg Skagatrönd



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 gæðaþróun í heilbrigðisþjónustu 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.

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.

Útgefandi

Embætti landlæknis
Katrínartún 2
105 Reykjavík
S. 510 1900
mottaka@landlaeknir.is
www.landlaeknir.is

© 2022 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

Efnisyfirlit.....	3
Inngangur	4
Aðferð.....	4
Umbótaferli og stjórnskipulag	4
Mannauðsmál og starfsumhverfi	4
Gæði og öryggi	5
Skráning í sjúkraskrá og upplýsingagjöf.....	5
Gæðavísar.....	6
Skráning og úrvinnsla atvika.....	6
Þjónustukannanir	6
Mat embættis landlæknis.....	6
Tilmæli og ábendingar embættis landlæknis	7

Inngangur

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu, nr. 41/2007 ber embætti landlæknis að fylgjast með gæðum og öryggi heilbrigðisþjónustunnar og stuðla að umbótum. Embætti landlæknis gerði úttekt á dvalar- og hjúkrunarheimilinu Sæborg. Tílefni úttektarinnar var að embætti landlæknis ákvað að gera úttektir á nokkrum smærri hjúkrunarheimilum. Megin markmið úttektarinnar var að skoða öryggi og gæði heilbrigðisþjónustunnar. Úttektin tók til atriða er varða stefnumörkun, stjórnun, þjónustu, starfshætti, gæði, öryggi þjónustunnar og mönnun.

Embættið hefur [Áætlun um gæðabróun í heilbrigðisþjónustu frá 2019 - 2030](#), sbr. 11. gr. laga um landlækni og lýðheilsu, til hliðsjónar við úttektir sínar á heilbrigðisþjónustu. Tölulegar upplýsingar í þessari skýrslu eru fengnar frá Sæborg og embætti landlæknis.

Í þessari skýrslu er almennt ekki fjallað um það sem var skoðað en leiddi ekki til athugasemda eða tilmæla.

Embættið þakkar stjórnendum og starfsfólki Sæborgar góða samvinnu við úttektina. Úttektarskýrslan er birt á heimasíðu embættis landlæknis og send heilbrigðisráðuneyti.

Aðferð

Starfsmenn embættisins heimsóttu dvalar- og hjúkrunarheimilið Sæborg 27. september 2022. Haldinn var fundur með stjórnendum þar sem meðal annars var farið yfir markmið og tilgang úttektarinnar. Á fundinum voru hjúkrunarforstjóri sem og framkvæmdastjóri byggðasamlags Austur-Húnavatnssýslu sem jafnframt er sveitarstjóri Skagastrandar. Fulltrúar embættisins tóku viðtöl við fjóra starfsmenn og tvo íbúa þann sama dag. Húsnæði Sæborgar var skoðað ásamt því að afla gagna um starfsemi Sæborgar, gæða- og umbótarstarf og mönnun. Stjórnendur Sæborgar höfðu fyrir heimsóknina lagt fram gæðauppgjör fyrir tímabilið 31. ágúst 2021 til 1. september 2022.

Gögn frá Sæborg voru rýnd með tilliti til stefnu og stjórnunar, umfangs starfseminnar, gæða og öryggis íbúa. Viðtöl við stjórnendur, starfsmenn og íbúa voru greind, fundnir sameiginlegir þættir og lagt mat á það sem betur mætti fara. Auk þess voru tölulegar upplýsingar skoðaðar t.d. niðurstöður gæðavísa, atvika og kvartana. Að lokinni þessari skoðun var sett fram mat á starfsemi og tilmæli embættis landlæknis um umbætur.

Umbótaferli og stjórnskipulag

Dvalar- og hjúkrunarheimilið Sæborg hefur verið starfrækt frá árinu 1988. Stefna Sæborgar á rætur sínar að rekja til *Lev og bo* hugmyndafræðinnar sem leggur áherslu á að viðhalda sjálfræði og sjálfsvirðingu heimilismanna þrátt fyrir breytingar á færni og getu. Hjúkrunarforstjóri stjórnar daglegum rekstri og hjúkrunarmeðferð íbúa. Á Sæborg búa níu aldraðir einstaklingar í tíu hjúkrunarrýmum, þar af er eitt hvíldarými. Öll herbergi íbúa á Sæborg eru einbýli með sér baðherbergi. Á Sæborg starfar einn hjúkrunarfræðingur sem er líka hjúkrunarforstjóri. Læknisþjónusta er sinnt frá heilsugæslunni á Blönduósi og þá af vakhafandi lækni hverju sinni. Læknir kemur einu sinni í viku á hjúkrunarheimilið og fer yfir þau mál sem hjúkrunarforstjórinn telur brýn hverju sinni. Sjúkraþjálfari kemur einu sinni í viku á heilsugæslu Skagastrandar og veitir íbúum þá meðferð eftir þörfum. Ekki er boðið upp á þjónustu iðjubjálfa. Samkvæmt upplýsingum frá stjórnendum Sæborgar þarfnast ákveðnir hlutar húsnæðis endurbóta. Baðherbergin eru þröng og á gólfinu er kantur við sturtur sem samkvæmt starfsfólki getur gert íbúum erfitt um vik við notkun. Eins er vinnuaðstaða í eldhúsi þröng. Búið er að fá styrk frá Framkvæmdasjóði aldraðra fyrir hluta framkvæmda í kjallara og fyrirhugað er að gera endurbætur á sameiginlegri baðaðstöðu.

Mannauðsmál og starfsumhverfi

Á Sæborg starfar einn hjúkrunarfræðingur sem er hjúkrunarforstjóri og er á bakvakt eftir kl. 16 alla virka daga og til kl. 8 næsta dag ásamt því að vera á bakvakt allan sólarhringinn um helgar. Fjöldi útkalla er mismunandi og fer eftir ástandi íbúa hverju sinni. Á Sæborg er einnig eitt setið stöðugildi sjúkraliða, eitt setið stöðugildi

félagliða og 7,5 setin stöðugildi starfsfólks í umönnun sem ekki hefur menntun á heilbrigðisviði. Tveir starfsmenn eru á morgunvakt auk hjúkrunarforstjóra, tveir starfsmenn á kvöldvakt og einn á næturvakt. Ef starfsmaður á næturvakt þarf aðstoð þá hringir hann í hjúkrunarforstjóra sem annað hvort leiðbeinir í gegnum síma eða kemur á staðinn. Í viðtölum við starfsmenn kom fram að undirmönnun undanfarið hefur haft neikvæð áhrif á starfsandann. Samstarf milli starfsmanna og við hjúkrunarforstjóra er gott og telja bæði stjórnendur og starfsfólk vinnuumhverfi hvetjandi. Fram kom í viðtölum við starfsmenn og stjórnendur að þau upplifðu virðingu og traust í samskiptum þeirra á milli.

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 gæðapróun 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 gæðapróun við gerð gæðaáætla.

Hjúkrunarforstjóri Sæborgar mat gæða- og umbótastarf ásættanlegt í gæðauppjöri og gaf því einkunnina 7 á kvarðanum 1 til 10. Skortur á fagmenntuðum starfsmönnum hefur töluverð áhrif á umbótastarfið og fjármagn er af skornum skammti að mati hjúkrunarforstjóra. Sæborg hefur sett sér gæðamarkmið sem byggir á því að íbúar og aðstandendur séu ánægðir með þjónustu sem þeim er veitt, að reynt sé að koma í veg fyrir byltur og þrýstingssár og að annað öryggi íbúa sé tryggt. Ef íbúi þarf hjúkrunarmeðferð allan sólarhringinn er hann fluttur á sjúkrahúsið á Blönduósi eða á Sjúkrahúsið á Akureyri til frekari meðferðar, vegna ófullnægjandi mönnunar hjúkrunarfræðinga á Sæborg. Í skoðun er að kaupa og innleiða lyfjafyrirmælakerfið Emed. Sögukerfi hefur verið innleitt.

Ekki er til rafræn gæðahandbók en ýmsar útprentaðar leiðbeiningar t.d. klínískar leiðbeiningar um byltur eru í vaktherbergi starfsmanna. Til er gæðahandbók um lyfjastefnu Sæborgar, unnin úr gögnum frá Lyfjaveri. Í henni eru m.a. leiðbeiningar um eftirritunarskyld lyf, lyfjapantanir, verklag við lyfjagjafir, upplýsingar um aðgangsstýringar, verklag við lyfjabreytingar og eftirlit með lyfjageymslum. Til er verklag varðandi meðhöndlun lyfja og lyfjagjafir starfsmanna. Ekki er farið skipulega yfir lyfjalista íbúa en það er gert eftir þörfum.

Skráning í sjúkraskrá og upplýsingagjöf

Hjúkrunarforstjóri skráir í Sögu þau samskipti sem hún kemur að. Læknar skrá ekki nótur í Sögu þegar þeir koma á heimilið heldur er það hjúkrunarforstjóri skráir læknisverk og ákvarðanir sem eru teknar fyrir hvern íbúa í dagnótu í Sögukerfi. Starfsfólk skráir framvindu hjúkrunar í Wordskjál merkt hverjum og einum íbúa sem er svo prentað út einu sinni í mánuði og sett inn í sjúkraskrá íbúa. Wordskjölin eru geymd í tölvu á vaktherbergi sem er ekki læst með lykilorði og vaktherbergið er ekki læst. Sjúkraskrár eru ekki í læstum skáp.

Gæðavísar

Fram kom á fundi með stjórnendum að ekki er markvisst fylgst með niðurstöðum InterRAI gæðavísa. Niðurstöður InterRAI gæðavísa síðustu þrjú tímabila að allir nema einn eru innan viðmiðunarmarka. Þess ber að geta að á litlum heimilum má lítið út af bregða til að gæðavísar fari yfir viðmið. Vegna persónuverndarsjónarmiða eru niðurstöður gæðavísa ekki birtar opinberlega ef þær byggja á færri en 20 íbúum.

Skráning og úrvinnsla atvika

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.“ Í 10. gr. laganna segir: „Heilbrigðisstofnunum, sjálfstætt starfandi heilbrigðisstarfsmönnum og öðrum sem veita heilbrigðisþjónustu ber að tilkynna landlækni án tafar um óvænt atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið sjúklingi alvarlegu tjóni, svo sem dauða eða varanlegum örkuðum. Jafnframt skal upplýsa sjúkling um hið óvænta atvik án ástæðulausra tafa og nánustu aðstandendur hans þegar það á við.“

Starfsmenn skrá atvik á sérstök atvikaskráningarblöð. Hjúkrunarforstjóri vinnur kerfisbundið úr atvikum og unnið hefur verið úr öllum atvikum sem hafa verið skráð á Sæborg og m.a. leitt til umbóta m.t.t byltuvarna þar sem búið er að innleiða byltumat íbúa með reglulegum hætti. Innleiðing á rafrænni atvikaskráningu í sjúkraskrákerfið Sögu er í undirbúningi. Samkvæmt upplýsingum úr rafrænum kerfum embættis landlæknis hafa engar kvartanir né alvarleg atvik borist embættinu er varða þjónustu á Sæborg.

Þjónustukannanir

Ekki hafa verið gerðar þjónustukannanir á heimilinu. Hjúkrunarforstjóri telur að íbúar og aðstandendur hafi gott aðgengi að sér vilji þeir koma einhverju á framfæri varðandi þjónustuna.

Mat embættis landlæknis

Það er mat embættis landlæknis að bæta þurfi mönnun og ákveðin atriði í starfsháttum til að bæta frekar öryggi íbúa. Núverandi mönnun á Sæborg felur í sér hættu á ófullnægjandi þjónustu við íbúa og lítið má út af bregða til ekki sé hægt að tryggja öryggi íbúa. Brýnt er að leita allra leiða til að tryggja viðeigandi mönnun svo til að gæði heilbrigðisþjónustunnar sem veitt er á Sæborg haldist a.m.k. óbreytt sérstaklega með tilliti til mikillar bakvaktarbyrði hjúkrunarforstjóra. Embætti landlæknis telur mikilvægt að afleysing fyrir hjúkrunarforstjóra sé tryggð til að tryggja órofinn rekstur. Eins er mikilvægt að auka öryggi á næturvöktum með aukinni mönnun.

Læknisþjónusta er hjúkrunarstýrð og lækna hafa ekki frumkvæði að samskiptum við íbúa. Eins er öll eftirfylgd í höndum hjúkrunarforstjóra. Þjónusta lækna er því háð sýn hjúkrunarfræðinga hvað varðar þjónustu við íbúa og því er mikilvægt að hjúkrunarforstjóri er meðvitaður um hlutverk sitt sem málsvari íbúa. Samskipti milli lækna og íbúa þurfa að vera skýr og skráð í samræmi við lög um sjúkraskrár. Embætti landlæknis gerir alvarlega athugasemd við það að lækna færi ekki sjálfir sjúkraskrá. Lög um sjúkraskrár, nr. 55/2009 kveða á um skyldu til færslu sjúkraskráa og að heilbrigðisstarfsmaður sem fær sjúkling til meðferðar skuli færa sjúkraskrá. Einnig ber heilbrigðisstarfsmaður sem veitir meðferð og færir upplýsingar um hana í sjúkraskrá ávallt ábyrgð á sjúkraskrárfærslum sínum. Framvindunótur umönnunar eru skráðar í opið skjal í opinni tölvu í ólæstu vaktherbergi starfsmanna og er það mat embættisins að tryggja þurfi öryggi gagna með því að læsa skjali líkt og um sjúkraskrá væri að ræða þar til nægileg fagmönnun næst og hægt er að skrá beint í rafræna sjúkraskrá. Brýn nauðsyn er á að efla skráningu í Sögu og að stjórnendur endurskoði alla skráningu er varðar þjónustu við íbúa og gæða- og öryggismál.

Niðurstöður gæðavísa eru almennt góðar, nema algengi byltna í einu InterRai mati, sem byrjað er að skoða með tilliti til umbóta m.a. með reglulegu byltumati og úrvinnslu atvika. Áfram felast mikil tækifæri til umbóta

og hvetur embættið stjórnendur til að vinna markvisst með gæðavísa og nýta niðurstöður til umbóta líkt og fram kemur í *Áætlun um gæðapróun í heilbrigðisþjónustu 2019 - 2030*. Embætti landlæknis bendir á að mikilvægt er að stjórnendur stuðli að og minni reglulega á atvikaskráningu sem er mikilvægur þáttur í öryggis- menningu. Jafnframt er mikilvægt að rýni stjórnenda á orsakir og afleiðingar atvika sé sýnileg fyrir starfsmenn. Embætti landlæknis leggur áherslu á að nýta þau umbótatækifæri sem eru til staðar til að efla gæði enn frekar t.d. með gerð verklagsreglna. Vissulega getur verið krefjandi fyrir lítil heimili að sinna slíku en þá mætti hugsa sér að sambærileg heimili efndu til samstarfs.

Húsnæði Sæborgar þarfnast endurbóta vegna þarfa íbúa t.d. baðaðstöðu á herbergjum. Eins er eldhúsið þröngt og fara þarf niður í kjallara um þröngan stiga til að sækja aðföng.

Tilmæli og ábendingar embættis landlæknis

Ljóst er að sum atriði í mati embættis landlæknis, sem t.d. lúta að heildarskipulagi þjónustu við íbúa á dvalar- og hjúkrunarheimilinu Sæborg eru víðtækari en svo að hægt sé að beina þeim eingöngu til faglegs stjórnanda heimilisins heldur þarf stjórn heimilisins að koma þar að. Mörg umbótatækifæri snúa að öllum stjórnendum Sæborgar.

Í fyrstu málsgrein 7. gr. laga um landlækni og lýðheilsu segir m.a. að „Landlæknir skal hafa reglubundið eftirlit með því að heilbrigðisþjónusta sem veitt er hér á landi uppfylli faglegar kröfur og ákvæði heilbrigðislöggjafar á hverjum tíma“ og í 2. mgr. segir: „Telji landlæknir að heilbrigðisþjónusta uppfylli ekki faglegar kröfur skv. 6. gr. eða önnur skilyrði í heilbrigðislöggjöf skal hann beina tilmælum um úrbætur til rekstraraðila.“

1. Tryggja þarf betri mönnun bæði faglærðra starfsmanna og starfsmanna án heilbrigðismenntunar.
 - a. Setja þarf upp áætlun um órofinn rekstur m.a. vegna mikillar vaktabyrði hjúkrunarforstjóra en einnig til að tryggja öryggi íbúa. Tryggja þarf reglulega afleysingu fyrir hjúkrunarforstjóra.
 - b. Fjölga þarf starfsmönnum á næturvakt til að auka öryggi íbúa og starfsmanna.
 - c. Tryggja þarf mönnun á dagvöktum til að sinna iðju, hreyfingu og fleiru er varðar virkni íbúa.
2. Tryggja þarf að sjúkraskrá sé færð samkvæmt lögum um sjúkraskrár:
 - a. Læknar skrái samskipti í sjúkraskrá hvers íbúa fyrir sig.
 - b. Skráning starfsfólks; á meðan ekki er hægt að manna með faglærðu starfsfólki sem getur skráð beint í sjúkraskrá, þarf að tryggja að skráning sé framkvæmd á öruggan hátt í læstu skjali og að pappírssjúkraskrár séu geymdar í læstum skáp.
3. Gera þarf áætlun varðandi nauðsynlegar breytingar á húsnæði m.a. sameiginlegu baðherbergi, baðherbergjum í sérými íbúa og eldhúsi.

Í 11. gr. laga um landlækni og lýðheilsu segir m.a.:

Landlæknir gerir áætlun um gæðapróun innan heilbrigðisþjónustunnar og skal hún lögð fyrir ráðherra til staðfestingar. Áætlun um gæðapróun skal miða að því að efla gæði og öryggi heilbrigðisþjónustunnar og stuðla að framþróun hennar.

Enn fremur að:

Heilbrigðisstofnanir og heilbrigðisstarfsmenn skulu við gerð gæðaaáætlana taka mið af staðfestri áætlun landlæknis um gæðapróun.

Embætti landlæknis beinir eftirfarandi tilmælum til stjórnenda Sæborgar sem og að unnið verði markvisst samkvæmt *Áætlun um gæðapróun í heilbrigðisþjónustu 2019 – 2030* og setur fram eftirfarandi ábendingar:

1. Styðja þarf markvisst við stjórnendur og starfsfólk varðandi umbótavinnu:
 - a. Tryggja þarf aðgengi að gæðahandbók og verklagsreglum, fjölga þarf skráðum verklagsreglum og vinnulýsingum.

b. Kynna þarf og innleiða gæðahandbók og verklagsreglur fyrir starfsfólki og ítreka mikilvægi þess að nýta í starfi.

c. Skilgreina þarf hvaða verklagsreglum allir þurfa að standa skil á og fylgja eftir að starfsfólk tileinki sér þær.

2. Fara þarf skipulega yfir gæðavísa, fylgja niðurstöðum þeirra eftir og nýta þær til umbóta.

3. Gera þarf þjónustukannanir, þ.e. kannanir meðal sjúklinga og aðstandenda og nýta niðurstöður þeirra til umbóta.

4. Úrvinnsla atvika þarf áfram að vera markviss sem og eftirfylgni þannig að umbætur eigi sér stað.

Embætti landlæknis mun fylgja framangreindum tilmælum eftir. Dvalar- og hjúkrunarheimilið Sæborg skulu senda embættinu tímasetta umbótaáætlun eigi síðar en 1. apríl 2023 og framgangsskýrslu í júní 2023 og í september 2023.