

Kröfulýsing

Almenn líknarþjónusta
og
bráðainnlagnir aldraða

Útgáfa I

Júní 2022

Efnisyfirlit

1	Formáli	3
1.1	Útgáfa og endurskoðun	3
1.2	Efni	3
1.3	Gildissvið	3
1.4	Notkun	3
1.5	Hugtök og orðskýringar	3
2	Rekstur	6
2.1	Skipulag, stjórnendur og starfsmenn	6
2.1.1	Skipulag	6
2.1.2	Ábyrgðarstöður	6
2.1.3	Starfsmannahald	6
2.1.4	Þjálfun og símenntun	7
2.1.5	Undirverktakar	7
2.2	Rekstur á samningstíma	7
2.2.1	Staðfesting Embættis landlæknis	7
2.2.2	Húsnæði	8
2.2.3	Gæðastjórnun	8
2.2.4	Áætlanir og upplýsingaskylda	8
2.2.5	Innra eftirlit og stöðugar umbætur	9
2.2.6	Skrár	9
2.2.7	Athugasemdir, kvartanir og óvænt atvik	10
2.2.8	Jafnréttismál	10
2.2.9	Skráning og meðhöndlun sjúkraskrárgagna	10
2.2.10	Lækningatæki	11
3	Tegund þjónustu	12
3.1	Hlutverk	12
3.2	Hugmyndafræðilegar forsendur	12
3.3	Heilbrigðisþjónusta	13
3.4	Lyfjamál	13
3.5	Virkni/félagsstarf og sálgæsla	14
3.6	Fæði	14
3.7	Sólarhringsdvöl	15
3.8	Öryggi og eftirlit	15
3.9	Sértækar kröfur til almennrar líknarþjónustu	15
3.10	Sértækar kröfur til bráðainnlagna aldraðra	16

1 Formáli

1.1 Útgáfa og endurskoðun

Kröfulýsing þessi gildir fyrir þá þjónustu sem veita skal annars vegar á almennri líknardeild og hins vegar í bráðainnlögn aldraðra til skamms tíma. Um sólarhringsþjónustu er að ræða. Kröfulýsingin gildir frá og með 1. október 2022.

Kröfulýsing þessi er gerð af Sjúkratryggingum Íslands (SÍ). Ef ástæða er til að breyta kröfum til þjónustunnar gera SÍ breytingar á þessari lýsingu og gefur út nýja útgáfu.

1.2 Efni

Í þessari lýsingu eru settar fram lágmarkskröfur til almennrar líknarþjónustu ásamt þjónustu við aldraða sem þurfa á inngripi að halda, í bráðainnlögn til skamms tíma, til að takast á við eða fyrirbyggja yfirvofandi versnun á heilsufarsástandi.

Kröfulýsingunni er skipt í formála auk tveggja kafla:

Í kafla 2 er fjallað um rekstur þjónustunnar og settar fram almennar kröfur sem lúta að henni, svo sem um skipulag, ábyrgðarstöður, gæðastjórnun, sjúkraskrár, upplýsingaskyldu og eftirlit.

Í kafla 3 er þjónustan við einstaklingana skilgreind og lágmarkskröfur til hennar. Þar er fjallað sérstaklega um einstaka þætti þjónustunnar.

1.3 Gildissvið

Kröfulýsingin á við um þjónustu sem veita skal við almenna líknarmeðferð og bráðainnlagnir aldraðra.

Hlutverk kröfulýsingarinnar er að vera kröfuskjal með lágmarkskröfum sem gerðar eru til þess aðila sem tekur að sér rekstur þjónustunnar og um þá þjónustu sem hann skal veita.

Til viðbótar kröfum í þessari lýsingu koma faglegar lágmarkskröfur sem Embætti landlæknis setur starfseminni.

1.4 Notkun

Þær kröfur sem hér eru settar fram eru sérstaklega afmarkaðar í texta lýsingarinnar. Hver krafa hefur númer og heiti og mynda númerin eina samfellda röð, óháð kaflaskiptingu kröfulýsingarinnar. Þjónustukröfurnar skulu lagðar til grundvallar þegar úttekt er gerð á starfsemi verksala af verkkaupa.

1.5 Hugtök og orðskýringar

Í kröfulýsingunni eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu:

Aðhlyning: *Hér notað um alla líkamlega og andlega aðstoð við notenda sem ekki flokkast sem endurhæfing, félagsþjónusta, sálgæsla, læknisverk eða hjúkrun, þótt hjúkrun feli líka í sér aðhlyningu.*

Aldraður: *Sá sem náð hefur 67 ára aldri, sbr. lög nr. 125/1999.*

Athugasemd: *Það kallast athugasemd þegar úttektarmaður verkkaupa skráir undantekningartilvik hjá verksala um að ekki sé farið að tiltekinni kröfu*

í faglegum lágmarkskröfum en jafnframt kemur í ljós að í öðrum tilvikum er þessi sama krafa almennt uppfyllt.

Faglegar

lágmarkskröfur: Lýsing á kröfum til þeirrar þjónustu sem verksali skuldbindur sig til að veita. Faglegar lágmarkskröfur eru fylgiskjal samnings og lagðar til grundvallar úttektum.

Eftirlitsaðili: Aðili sem hefur það hlutverk að fylgjast með starfsemi verksala. Eftirlitsaðilar eru verkkaupi og Embætti landlæknis

Forvarnir: Með forvörnum er átt við ráðstafanir sem miða að því að uppræta orsakir hugsanlegra frávikna í starfseminni, þ.e. koma í veg fyrir að hlutir fari þar úrskeiðis.

**Heilbrigðis-
starfsmaður:**

Einstaklingur sem starfar við heilbrigðisþjónustu og hlotið hefur leyfi Embættis landlæknis til að nota starfsheiti löggiltrar heilbrigðisstéttar samkvæmt skilgreiningu í lögum nr. 40/2007, um heilbrigðisþjónustu.

Lækningatæki

Hver sá hlutur, einnota eða margnota, sem notaður er við greiningu og/eða meðferð, sbr. nánari skilgreining í reglugerð nr. 934/2010 um lækningatæki.

Kröfulýsing:

Þessi lýsing. Lýsir kröfum heilbrigðisráðuneytisins til þeirrar þjónustu sem rekstraraðili skuldbindur sig til að veita. Kröfulýsing er fylgiskjal samnings og lögð til grundvallar úttektum.

Óvænt atvik:

Með óvæntu atviki er átt við óhappatilvik, mistök, vanrækslu eða önnur atvik sem hafa valdið íbúa tjóni eða hefðu getað valdið honum tjóni.

Samningur:

Samningur sem gerður er um rekstur hjúkrunarrýma og dvalarrýma. Þessi kröfulýsing skal vera fylgiskjal samnings.

Símenntun:

Hér notað um starfstengda símenntun, þ.e. þegar starfsmenn bæta sífellt kunnáttu sína og þekkingu sem nýtist í starfi, t.d. með því að fá þjálfun eða sækja námskeið.

Sjúklingur:

Notandi heilbrigðisþjónustu, sbr. lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga. Einstaklingur sem fær heilbrigðisþjónustu hjá rekstraraðila er skilgreindur hér sem sjúklingur.

Starfsmaður:

Einstaklingur sem innir af hendi starf í starfsemi rekstraraðila, hvort sem hann er launþegi rekstraraðila eða launþegi undirverktaka rekstraraðila.

Úrbætur:

Með úrbótum er átt við ráðstafanir sem eru viðbrögð við því sem úrskeiðis hefur farið í starfseminni. Þær miða að því að koma í veg fyrir endurtekningu og, eftir atvikum, að bæta þann skaða sem orðinn er.

Úttekt:

Kerfisbundin skoðun á því hvort kröfur í faglegum lágmarkskröfum séu uppfylltar.

Verkkaupi:

Sjúkratryggingar Íslands.

Verksali: Seljandi þjónustu samkvæmt samningi.

Þjónustukröfur: Þessi lýsing lýsir kröfum til þeirrar þjónustu sem verksali skuldbindur sig til að veita. Þjónustukröfurnar eru fylgiskjal samnings og lögð til grundvallar úttektum.

2 Rekstur

Í þessum kafla er fjallað um kröfur til rekstrarfyrirkomulags þjónustunnar.

2.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

2.1.1 Skipulag

1. [Rekstur.](#)

Verksali skal veita almenna líknarþjónustu ásamt bráðapjónustu aldraðra. Fjallað er um magntölur þjónustunnar í samningi. Verksali skal skipuleggja og stýra starfseminni á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í þessari lýsingu séu ætíð uppfylltar.

2. [Samræmi við ytri kröfur.](#)

Skipulag og veiting þjónustunnar skal vera í samræmi við gildandi lög, reglugerðir, reglur, fyrirmæli og skilmála yfirvalda og kjarasamninga sem eiga við um reksturinn. Verksali skal hafa reiður á því hvaða gögn af þessu tagi eru í gildi á hverjum tíma, hafa þau aðgengileg og bregðast við breytingum á þeim, án óþarfa tafa, með viðeigandi breytingum á innviðum og reglum starfseminnar.

2.1.2 Ábyrgðarstöður

Verksali ræður því hvernig ábyrgð og valdi er skipt milli starfsmanna að uppfylltum eftirfarandi kröfum.

3. [Hjúkrun.](#)

Hjúkrunarfræðingur, með starfsleyfi skv. lögum nr. 34/2012, um heilbrigðisstarfsmenn, með menntun og/eða starfsreynslu á sviði líknar- eða öldrunarhjúkrunar skal vera ábyrgur fyrir hjúkrunarþjónustu.

4. [Læknisþjónusta.](#)

Læknir með sérfræðileysi í líknarlækningum eða öldrunarlækningum með starfsleyfi samkvæmt reglugerð nr. 467/2015, um menntun, réttindi og skyldur lækna og skilyrði til að hljóta almennt lækningaleyfi og sérfræðingaleyfi, skal vera ábyrgur fyrir læknisþjónustu.

5. [Sjúkrabjálfun.](#)

Sjúkrabjálfari, með starfsleyfi samkvæmt lögum nr. 34/2012, um heilbrigðisstarfsmenn, skal vera ábyrgur fyrir sjúkrabjálfun.

2.1.3 Starfsmannahald

Starfsmannahald er á ábyrgð verksala. Verksali ræður fólk til starfa og tryggir að mönnun sé nægileg og þannig samsett að hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í samningi. Hann stýrir mönnun starfseminnar í samræmi við álag og heldur uppi því þjónustustigi sem þessi lýsing gerir kröfur um.

6. [Mönnun.](#)

Verksali skal tryggja að starfsemin sé ætíð mönnuð nægilega mörgum faglærðum og öðrum starfsmönnum svo hægt sé að veita þá þjónustu sem skilgreind er í þessari kröfulýsingu.

7. [Starfsréttindi og hæfni.](#)

Verksali skal tryggja að allir sem inna af hendi sérhæft starf hafi viðeigandi starfsleyfi (lögildingu) í samræmi við lög og reglugerðir. Þá er einnig gerð krafa um að verksali ákvarði nauðsynlega hæfni þeirra sem sinna störfum sem ekki krefjast starfsleyfis, veiti þjálfun eða geri aðrar ráðstafanir til að mæta þessum hæfniskröfum og meti árangur þeirra ráðstafana sem gripið er til. Einnig skal verksali tryggja að starfsmenn geri sér grein fyrir þýðingu og mikilvægi þess sem þeir gera og á hvern hátt þeir stuðla að því að gæðamarkmiðum sé náð.

8. [Íslenskumælandi starfsmenn.](#)

Gerð er krafa um allir þeir sem veita notendum þjónustu tali og skilji íslensku. Sé móðurmál starfsmanns annað en íslenska þarf hann að hafa gott vald á íslensku máli (í það minnsta B2 á samevrópska matsrammanum fyrir tungumál). Þó er heimilt að hafa viðmið lægra við einfaldari þjónustu gagnvart sjúklingum svo sem framreiðslu fæðis, sjá vefslóð:

<https://europass.cedefop.europa.eu/is/resources/european-language-levels-cefr>

9. [Túlkun.](#)

Verksali skal, á sinn kostnað, tryggja notendum, sem ekki tala íslensku eða táknmál, túlkun á upplýsingum samkvæmt 5. gr. laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga.

10. [Starfsmannastefna og jafnréttisáætlun.](#)

Verksali skal hafa skilgreinda og virka starfsmannastefnu. Hann skal setja sér jafnréttisáætlun eða samþætta jafnréttissjónarmið í starfsmannastefnu sína, í samræmi við 18. gr. laga nr. 150/2020, um jafna stöðu og jafnan rétt kynjanna og fá jafnlaunavottun.

11. [Yfirlýsing um þagnarskyldu.](#)

Verksali skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn sína, þ.m.t. starfsmenn undirverktaka ef um þá er að ræða undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu í samræmi við lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga.

12. [Upplýsingar um starfsleyfi, menntun og þjálfun starfsmanna.](#)

Verksali skal halda starfsmannaskrá og hafa gögn um starfsleyfi þeirra sem gegna starfsleyfisskyldum störfum, auk upplýsinga um menntun, reynslu og þjálfun allra sem gegna þar störfum.

2.1.4 **Þjálfun og símenntun**

Verksali sér starfsmönnum fyrir þjálfun og símenntun.

Stjórnendur skulu leggja sig fram um að fylgjast með þróun innan þeirrar þjónustu sem kröfulýsingin tekur til og leitast við að fylgja nýjungum sem eiga sér stað varðandi meðferð og umönnun.

13. [Þjálfun nýrra starfsmanna.](#)

Nýir starfsmenn skulu, í samræmi við störf þeirra og starfslýsingar, fá þjálfun og handleiðslu á vettvangi í því verklagi sem þeim er ætlað að fylgja.

14. [Símenntun.](#)

Verksali skipuleggur og gerir áætlun um símenntun starfsmanna og framfylgir henni.

2.1.5 **Undirverktakar**

Verksali getur, í þeim tilvikum sem hann telur hagkvæmt, samið við verktaka um tiltekin verk í starfsemi sinni.

15. [Undirverktakar.](#)

Verksala er heimilt að semja við undirverktaka um að annast tiltekin verk í starfsemi sinni. Gilda þá sömu kröfur um starfsmenn undirverktaka og um starfsmenn verksala. Verksali ber ábyrgð á að undirverktaki uppfylli kröfurnar sem gerðar eru í þessari lýsingu.

2.2 **Rekstur á samningstíma**

2.2.1 **Staðfesting Embættis landlæknis**

Embætti landlæknis staðfestir að rekstur verksala á samningstíma uppfylli faglegar kröfur og önnur skilyrði í heilbrigðislöggjöf.

16. [Staðfesting Embættis landlæknis.](#)

Verksali skal, við endurnýjun samnings við verkkaupa, fá staðfestingu Embættis landlæknis á því að þjónustan uppfylli faglegar kröfur og önnur skilyrði í heilbrigðislöggjöf, sbr.:

- 26. gr. laga nr. 40/2007 um heilbrigðisþjónustu.

- 6. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni og lýðheilsu.
- Reglugerð nr. 786/2007 um eftirlit landlæknis með rekstri heilbrigðisþjónustu og faglegar lágmarkskröfur.

Komi til meiriháttar breytinga á mönnun, búnaði, starfsemi eða þjónustu verksala á samningstímanum ber verksala að tilkynna Embætti landlæknis um það, sbr. fyrrgreind lög.

2.2.2 Húsnæði

Húsnæði þarf að vera þannig úr garði gert að það hæfi starfsemi af þessu tagi. Einstaklingar í hjólastól þurfa að geta athafnað sig og komist leiðar sinnar án hjálpar. Auk þess skulu þeir eiga kost á aðgengilegu svæði til útiveru. Jafnframt þarf að vera nóg rými fyrir starfsfólk til að veita aðstoð og koma að hjálpartækjum þegar þess er þörf.

Lögð er áhersla á að húsnæði sé eins heimilislegt og hlýlegt og kostur er. Borðsal þarf að vera rúmgóður þannig auðvelt sé að athafna sig með göngugrindur og hjólastóla. Einnig þarf að vera til ráðstöfunar aðstaða fyrir daglega samveru.

2.2.3 Gæðastjórnun

Virk gæðastjórnun er lykilatriði í rekstri heilbrigðisþjónustu. Hún tekur mið af stefnumörkun stjórnvalda á sviði heilbrigðismála, lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum.

Stjórnendur verksala skulu leggja áherslu á að uppfylla kröfur um faglega, örugga og hagkvæma þjónustu og vinna stöðugt að því markmiði að auka ánægju notenda. Þeir skulu móta starfseminni stefnu og setja sér skýr og mælanleg gæðamarkmið sem m.a. taka mið af stefnumörkun stjórnvalda á sviði heilbrigðismála, lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum og þeim gæðavísnum sem notaðir eru (sjá kröfu 19). Ákveða þarf aðgerðir til að ná markmiðunum og leggja kerfisbundið mat á gæði þjónustunnar.

17. Áhersla á sjúklinginn.

Áhersla skal lögð á sjúklinginn í þjónustu verksala. Þannig skulu skipulag og vinnuferlar beinast að því að mæta þörf hans fyrir þjónustu og tryggja um leið öryggi hans. Starfsmenn skulu líta á sjúklinginn og aðstandendur hans sem mikilvægan samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum þeirra við veitingu þjónustunnar.

18. Stefna.

Æðstu stjórnendur í þjónustu verksala skulu setja fram stefnu fyrir starfsemina. Stefnan þarf að taka mið af stefnumörkun stjórnvalda á sviði heilbrigðismála, lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum. Hún þarf að hæfa tilgangi starfseminnar og skapa umgjörð fyrir gæðamarkmið. Stefnan skal kynnt fyrir starfsmönnum og vera sýnileg sjúklingum, aðstandendum þeirra og almenningi. Stefnan skal rýnd a.m.k. annað hvert ár með tilliti til þess hvort hún eigi áfram við.

19. Gæðavísar.

Verksali skal bæði velja eigin og nota þá gæðavísa sem Embætti landlæknis gefur fyrirmæli um að nota, sbr. reglugerð nr. 1148/2008, um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar, með síðari breytingum (nr. 615/2017). Gæðavísar skulu vera mælanlegir og mældir með reglubundnum hætti og birtir að lágmarki einu sinni á ári.

20. Gæðamarkmið.

Stjórnendur skulu setja sér mælanleg gæðamarkmið í samræmi við stefnuna, (sjá kröfu nr. 18) ákveða nauðsynlegar aðgerðir og hafa eftirfylgni með þeim. Gæðamarkmið skal endurskoða a.m.k. árlega í ljósi þess árangurs sem náðst hefur.

21. Þjónustukannanir.

Verksali skal standa fyrir þjónustukönnun meðal sjúklinga og aðstandenda þeirra.

2.2.4 Áætlanir og upplýsingaskylda

Verksali gerir áætlun fyrir hvert rekstrarár og kynnir verkkaupa.

22. Ársáætlun.

Verksali skal, eigi síðar en fyrir lok febrúar ár hvert, skila ársáætlun til verkkaupa þ.e. annars vegar rekstraráætlun og hins vegar starfsáætlun. Rekstraráætlunin skal sundurliðuð eftir helstu viðfangsefnum og gera grein fyrir dreifingu útgjalda og tekna innan ársins. Starfsáætlun skal setja starfseminni markmið og fjalla um helstu viðfangsefni komandi árs, starfsemistölur, áætlaðan fjölda sjúklinga og veitta meðferð.

23. Ársreikningur.

Verksali skal senda verkkaupa og Ríkisendurskoðun fyrir lok apríl ár hvert endurskoðaðan ársreikning ársins á undan vegna þeirrar starfsemi verksala sem heyrir undir samninginn. Ársreikningurinn skal vera í samræmi við ákvæði laga nr. 3/2006 um ársreikninga með síðari breytingum og laga nr. 145/1994 um bókhald með síðari breytingum, svo og góðar bókhalds- og reikningsskilavenjur. Rekstrarreikningur skal sýna sundurliðaðan kostnað og tekjur vegna þjónustu skv. samningnum frá annarri starfsemi verksala. Ársreikningur skal áritaður af stjórn, framkvæmdastjóra og endurskoðanda.

24. Ársskýrsla.

Verksali skal skila ársskýrslu til verkkaupa þar sem gerð er grein fyrir starfseminni, s.s. fjölda sjúklinga, meðferðastunda og meðferðadaga ásamt framkvæmd samningsins.

25. Upplýsingar til Embætti landlæknis.

Verksali skal skila upplýsingum um starfsemina sem Embætti landlæknis kallar eftir á hverjum tíma.

2.2.5 Innra eftirlit og stöðugar umbætur

Verksali þarf að hafa eftirlit með því að unnið sé í samræmi við þá tilhögun sem hann hefur ákveðið með hliðsjón af settum kröfum. Eftirlit verksala þarf einnig að sýna fram á hvort starfsemin sé í samræmi við kröfurnar.

Verksali þarf stöðugt að vinna að því að bæta starfsemi sína og árangur. Það gerir hann m.a. með því að beita stefnunni (sjá kröfu nr. 18), gæðamarkmiðunum (sjá kröfu nr. 20), niðurstöðum úttekta (sjá kröfu nr. 26), greiningu gagna (t.d. gæðavísu, sbr. kröfu nr. 19), úrbótum og forvörnum.

26. Innra eftirlit (innri úttektir).

Verksali skal hafa virkt innra eftirlit með því að hann uppfylli kröfur í þessari kröfulýsingu og einnig ytri kröfur (sjá kafla 2.1.1). Hann skal með skipulögðum innri úttektum sýna fram á hvort starfsemin sé í samræmi við kröfurnar og í samræmi við þá tilhögun sem skipulögð hefur verið (t.d. verklagsreglur). Í kjölfar úttekta skal ráðast í úrbætur eins og niðurstöðurnar gefa tilefni til.

27. Úrbætur.

Verksali skal grípa til aðgerða til þess að uppræta orsakir frávíka, sem í ljós hafa komið, í því skyni að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er. Frávik geta t.d. komið í ljós í innra eftirliti (sbr. kröfu 26), þegar kvartað er eða óvænt atvik verður (sbr. kafla 2.2.7).

28. Forvarnir.

Verksali skal stunda skipulagðar forvarnir, þ.e. greina og meta hugsanlegar orsakir frávíka í starfseminni og ákveða hæfilegar ráðstafanir til þess að uppræta þær í því skyni að koma í veg fyrir að hlutir fari úrskaiðis.

2.2.6 Skrár

Forsenda virkrar gæðastjórnunar er að geta sýnt fram á árangur og samræmi við kröfur.

29. Skrár (skráningar).

Verksali skal koma upp skráum til sönnunar um að samræmis sé gætt við kröfur. Þetta felur m.a. í sér skráningu á magni og ferli veittrar þjónustu. Þessar skrár gætu í einhverjum tilvikum verið sjúkraskrár, sbr. kafla 2.2.9.

2.2.7 Athugasemdir, kvartanir og óvænt atvik

Verksali skal hafa verklagsreglur fyrir meðferð og afgreiðslu athugasemda og kvartana frá sjúklinga vegna þjónustu verksala.

Réttur sjúklinga til að gera athugasemdir við og kvarta yfir heilbrigðisþjónustu er tryggður í lögum nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga.

30. Meðferð athugasemda og kvartana.

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana skal skráð í verklagsreglur í starfsemi verksala. Verksali skal bryna fyrir starfsmönnum að vera vakandi fyrir óánægju sjúklinga, leiðbeina þeim við að koma á framfæri athugasemd eða bera fram kvörtun og sjá til þess að athugasemdir og kvartanir fari í réttan farveg skv. verklagsreglu. Allar athugasemdir og kvartanir frá sjúklingum svo og ábendingar frá starfsmönnum skulu skráðar og teknar til afgreiðslu hjá verksala. Þeim skal síðan svarað eins fljótt og auðið er, skv. lögum nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga. Ef athugasemdir eða kvartanir eiga við rök að styðjast skulu viðeigandi aðgerðir ákveðnar til að bæta vinnubrögð (sbr. kafla 2.2.5). Við alla meðferð og skráningu athugasemda og kvartana skal þess sérstaklega gætt að rjúfa ekki þagnarskyldu og trúnað við þá einstaklinga sem eiga hlut að máli.

31. Óvænt atvik sem sjúklingar verða fyrir.

Samkvæmt 9. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni og lýðheilsu skal verksali halda skrá um óvænt atvik sem sjúklingar verða fyrir í þeim tilgangi að finna skýringar á þeim og leita leiða til að tryggja að þau endurtaki sig ekki.

32. Tilkynningarskylda vegna alvarlegra atvika.

Verksala ber, samkvæmt 10. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni og lýðheilsu, að tilkynna Embættis landlæknis án tafar um óvænt atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið sjúklingi alvarlegu tjóni, svo sem dauða eða varanlegum örkuðum. Jafnframt ber verksala að upplýsa sjúkling um hið óvænta atvik án ástæðulausra tafa og nánustu aðstandendur hans þegar það á við. Verði óvænt dauðsfall þar sem þjónustan er veitt, sem ætla má að rekja megi til mistaka, vanrækslu eða óhappatilviks við meðferð eða forvarnir vegna sjúkdóms, skal auk tilkynningar til Embættis landlæknis tilkynna það til lögreglu í samræmi við ákvæði laga nr. 61/1998 um dánarvottorð, krufningar o.fl.

33. Atvik sem starfsmenn verða fyrir.

Samkvæmt lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og reglugerð nr. 920/2006 um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum, eru öll vinnuslys og óhöpp skráningarskyld á vinnustöðum og slys, sem valda lengri veikindafjarvistum en degi til viðbótar við slysadag eða þar sem grunur leikur á alvarlegu heilsutjóni eru tilkynningarskyld til Vinnueftirlitsins innan sólahrings. Líkamsárás á starfsmann telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu.

2.2.8 Jafnréttismál

Áhersla er lögð á jafnrétti kynjanna í rekstri sem fjármagnaður er af ríkinu. Lög nr. 150/2020, um jafna stöðu og jafnan rétt kynjanna, eiga við um rekstur þjónustunnar.

34. Jafnréttisáætlun.

Verksali, sem rekur þjónustu sem fjallað er um í þessum þjónustukröfum og er með 25 starfsmenn eða fleiri að jafnaði á ársgrundvelli, skal setja vinnustaðnum jafnréttisáætlun.

2.2.9 Skráning og meðhöndlun sjúkraskrárgagna

Skráning, meðhöndlun og varðveisla sjúkraskráa skal vera í samræmi við lög nr. 55/2009, um sjúkraskrár, lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga, lög nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, reglugerð nr. 550/2015, um sjúkraskrár, reglur Persónuverndar nr. 299/2001, um öryggi persónuupplýsinga og fyrirmæli Embættis landlæknis um öryggi og gæði sjúkraskrárgagna.

35. Ábyrgð og umsjón.

Verksali er ábyrgðaraðili þeirra sjúkraskráa sem færðar eru hjá honum. Hann felur heilbrigðisstarfsmanni að vera umsjónaraðili sjúkraskráa og hafa eftirlit með og sjá um að skráning og meðferð sjúkraskrárupplýsinga sé í samræmi við ákvæði laga nr. 55/2009 um sjúkraskrár og fyrirmæli Embættis landlæknis um öryggi og gæði sjúkraskráa.

36. Sjúkraskrár.

Heilbrigðisstarfsmaður sem veitir sjúklingi þjónustu skal færa sjúkraskrá um allt er varðar meðferð hans og ráðgjöf til hans. Sjúkraskrá skal færð í samræmi við ákvæði laga nr. 55/2009, um sjúkraskrár, reglugerð nr. 550/2015, um sjúkraskrár og fyrirmæli Embættis landlæknis um öryggi og gæði sjúkraskrárgagna.

37. Öryggi sjúkraskrárupplýsinga og annarra persónuupplýsinga.

Aðgangi að gögnum skal stýrt og öryggis þeirra gætt. Verksali skal hafa öryggiskerfi sem tryggir vernd sjúkraskrárupplýsinga í samræmi við 11.–12. gr. laga nr. 77/2000 og reglur nr. 299/2001, um öryggi persónuupplýsinga. Öryggiskerfið skal uppfylla þær kröfur sem fram koma í fyrirmælum Embættis landlæknis um öryggi og gæði sjúkraskrárgagna

38. Aðgangur einstaklinga að sjúkraskrá sinni.

Aðgangur einstaklinga að sjúkraskrá sinni skal tryggður á þann hátt sem segir í lögum um sjúkraskrár og fyrirmælum Embættis landlæknis um öryggi og gæði sjúkraskrárgagna.

2.2.10 Lækningatæki

Lækningatæki, sem notuð er við veitingu þjónustunnar skulu vera marktæk. Velja þarf búnað sem gefur þá mælinákvæmni sem þjónustan þarf að reiða sig á. Búnaðinn þarf síðan, eins og við á í hverju tilviki, að kvarða og sannprófa samkvæmt leiðbeiningum framleiðanda, stilla fyrir notkun og meðhöndla á réttan hátt.

39. Kvörðun og sannprófun.

Verksali skal sjá til þess að mælibúnaður, sem notaður er í þjónustunni, sé kvarðaður og sannprófaður eins og við á í hverju tilviki og í samræmi við leiðbeiningar framleiðanda. Halda skal skrár um niðurstöður kvörðunar og sannprófunar og staða hvers tækis skal vera ljós.

40. Stilling og meðferð.

Verksali skal sjá til þess að lækningatæki starfi rétt. Í því felst meðal annars að þau séu meðhöndluð á réttan hátt, til dæmis stillt eða endurstillt eins og við á, þeim haldið við og endurnýjuð eins og þörf krefur.

3 Tegund þjónustu

Kröfur í kröfulýsingu þessari ná til tvenns konar þjónustu:

- Annars vegar er um að ræða almenna líknarþjónustu á legudeild fyrir aldraða sem eru á þeim stað í sjúkdómsferli sínu að allar líkur eru á lífslokum innan 6 mánaða. Þá skal áherslan lögð á vellíðan sjúklings, bæði í umönnun og meðferð. Markmið meðferðar er að stuðla að sem mestum lífsgæðum hjá sjúklingum og fjölskyldum þeirra. Verksali skal búa sjúklingum vistlegt umhverfi þar sem mannúð og virðing er í heiðri höfð.
- Hins vegar er um að ræða bráðþjónustu fyrir aldraða sem þurfa skyndilega á þjónustu að halda tímabundið vegna breytinga á líðan, félagslegum aðstæðum eða hratt minnkandi færni. Þjónustunni skal ætlað að grípa inn í og fyrirbyggja yfirvofandi eða frekari veikindi. Markmiðið er að þeir geti að meðferð lokinni farið aftur heim.

3.1 Hlutverk

Hlutverk verksala er að veita öldruðum, sem ekki geta vegna veikinda sinna dvalið í sjálfstæðri búsetu með viðeigandi heilbrigðis- og félagsþjónustu. Þegar lífslok nálgast er það einnig hlutverk verksala að veita líknandi- og lífslokameðferð til að einstaklingurinn geti haldið reisu sinni og átt friðsælt andlát. Jafnframt er það hlutverk verksala að styðja við sjálfstæða búsetu aldraðra með skammtíma innlögnum þegar þörf er á meðferð vegna breytinga á líðan eða hratt minnkandi færni. Þá getur verið að ræða nauðsynlega meðferð til að fyrirbyggja yfirvofandi veikindi t.d. með vökva- eða lyfjagjöfum í æð og/eða veita annars konar meðferð og eftirlit.

Þjónustan skal byggjast á einstaklingsbundnu mati á heilsufarslegum þörfum sjúklings og miða að því að mæta þörfum hans og stuðla að bestu mögulegu lífsgæðum.

3.2 Hugmyndafræðilegar forsendur

Hugmyndafræði verksala skal taka mið af eftirtöldum þáttum:

- Að búa sjúklingum vistlegar öruggar aðstæður þar sem mannréttindi, mannúð og virðing er í heiðri höfð.
- Að veita sjúklingum alla nauðsynlega hjúkrun, umönnun, læknishjálp og sálfélagslegan stuðning.
- Að stunduð séu viðurkennd vinnubrögð og meðferð sé hagað í samræmi við viðurkennda faglega staðla og viðmið.
- Að stjórnendur leggi sig fram um að fylgjast með almennri þróun meðferðarúrræða og leitist við að fylgja nýjungum í meðferð.

41. Almenn mannréttindi og virðing.

Sjúklingi skal tryggður réttur í samræmi við almenn mannréttindi og mannhelgi og lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga. Verksali skal gera kröfu um hæfileika á sviði mannlegra samskipta við val á starfsmönnum og sjá til þess að þeir sýni virðingu og lipurð í samskiptum sínum við sjúklinga.

42. Aðbúnaður og aðstoð.

Verksali skal skapa þannig umhverfi og andrúmsloft í starfsemi sinni að sjúklingum líði vel og finni til öryggis meðan þeir dvelja þar. Verksali skal tryggja sjúklingum viðeigandi aðstöðu, aðbúnað og aðstoð meðan á dvöl stendur.

3.3 Heilbrigðisþjónusta

Meginviðfangsefni verksala er að veita heilbrigðisþjónustu og félagslegan stuðning á faglegan og ábyrgan hátt sem byggist á umhyggju og virðingu fyrir sjúklingnum og fjölskyldu hans. Teymisvinna fagaðila er forsenda góðrar heilbrigðisþjónustu.

43. Sólarhringsþjónusta.

Verksali skal veita sjúklingum þjónustu allan sólarhringinn alla daga ársins.

44. Hjúkrun.

Hjúkrunarfræðingur skal vera ábyrgur fyrir að meta, skipuleggja og stjórna hjúkrunarþjónustu fyrir sérhvern einstakling. Hann skal bregðast við heilbrigðisvandamálum, greina hjúkrunarþarfir, forgangsraða þeim, skipuleggja hjúkrun og framkvæma og meta árangur hennar. Samfelli í hjúkrun skal tryggja með faglegum vinnubrögðum og kerfisbundinni hjúkrunarskráningu. Hjúkrunarfræðingurinn beitir gagnreyndri þekkingu við meðferð sjúklingsins og skal bregðast við heilbrigðisvandamálum. Gera skal einstaklingshæfða áætlun fyrir sérhvern sjúkling og framfylgja henni.

45. Læknisþjónusta.

Læknar bera faglega ábyrgð á því að sjúklingar njóti þeirrar læknismeðferðar sem þeir þarfnast í tengslum við innlögn. Þeir sinna reglubundnu eftirliti, greina og meðhöndla bráðavanda, fylgja eftir meðferð við langvinnum sjúkdómum, líknar- og lífslokameðferð, fötlun og færniskerðingu. Læknir skilgreinir markmið meðferðar í samvinnu við sjúkling og aðstandendur og beitir gagnreyndri þekkingu við meðferð sjúkdóma og lyfjanotkun sjúklings. Ef þörf er á bráðþjónustu tannlæknis skal verksali jafnframt sjá til þess að sjúklingur fái slíka þjónustu. Um greiðslur fer samkvæmt reglugerð nr. 451/2013, um þátttöku sjúkratrygginga í kostnaði við tannlækningar.

46. Sjúkrabjálfun.

Sjúklingar skulu eiga kost á sjúkrabjálfun sem byggir á faglegu mati með það að markmiði á auka lífsgæði, viðhalda hreyfifærni og draga úr verkjum. Þjálfun skal vera á ábyrgð sjúkrabjálfa. Árangur skal metinn með reglubundnum hætti.

47. Blóð- og myndgreiningarrannsóknir.

Verksali skal tryggja að sjúklingar fái allar nauðsynlegar blóð- og myndgreiningarrannsóknir.

3.4 Lyfjamál

Verksali skal sjá til þess að:

- Sjúklingar stofnunarinnar fái lyf við hæfi.
- Lyfjameðferð sé í samræmi við yfirlýsta lyfjastefnu og hlutverk verksala.
- Semja og viðhalda lyfjalista stofnunarinnar.

Verksali skal tryggja hagkvæm innkaup lyfja. Þá skal hann sjá til þess að lyfjakynningar samræmist siðareglum Læknafélags Íslands.

48. Lyfjastefna.

Verksali skal móta starfsemi sinni lyfjastefnu í samræmi við lög, reglugerðir og gildandi lyfjastefnu ráðuneytisins, þar á meðal um lyfjafræðilega umsjá (pharmaceutical care).

49. Lyfjagjöf.

Sjúklingar skulu fá öll nauðsynleg lyf, súrefni og blóðgjafir vegna sjúkdóma sinna eða öldrunareinkenna í samræmi við ástand, horfur og vilja sinn með hliðsjón af lyfjastefnu verksala þar sem lögð er áhersla á kostnaðarstýringu og lyfjalista. Sporna skal við fjölyfjanotkun og óviðeigandi lyfjameðferð.

50. Umsjón.

Samkvæmt 42. gr. lyfjalaga nr. 100/2020 skal lyfjafræðingur hafa umsjón með og bera ábyrgð á öflun lyfja, geymslu þeirra, færslu tilskilinna skráa og eftirliti með notkun þeirra.

Hafi verksali ekki lyfjafræðing í þjónustu sinni skal hann semja við utanaðkomandi lyfsöluleyfifhafa, lyfjafræðing eða sjúkrahúsapótek um þjónustu sem felur í sér ábyrgð á að afla lyfja og eftirlit með notkun þeirra.

3.5 Virkni/félagsstarf og sálgæsla

51. Virkni/félagsstarf.

Sjúklingum skal standa til boða félags- og tómstundstarf sem stuðlar að virkni og/eða auknum lífsgæðum. Félagstarf skal taka mið af óskum og líðan sjúklingsins á hverjum tíma.

52. Sálgæsla.

Sálgæsla skal standa sjúklingum til boða sé þess óskað sem og stuðningur við aðstandendur og starfsfólk. Kjósi sjúklingar sálgæslu eða athafnir af trúarlegum toga, skal verksali sjá til þess að hafa milligöngu eða eftir atvikum hafa aðstöðu til slíks s.s. með reglulegri viðveru djákna eða presta.

3.6 Fæði

53. Umhverfi máltíða.

Verksali skal leggja áherslu á að umhverfi máltíða sé heimilislegt og hlýlegt, t.d. með því að forðast að bera fram máltíðir í fyrirfram ákveðnum skömmtum á bökkum. Í matsal skal vera auðvelt að athafna sig með göngugrindur og hjólastóla og í aðbúnaði á herbergjum skal gera ráð fyrir að færa þurfi notendum mat í rúmið og veita þeim þar þá aðstoð sem þeir þurfa til að matast þegar svo ber undir.

54. Fullt fæði.

Verksali skal sjá sjúklingum fyrir fullu fæði og aðstöðu til að matast. Fullt fæði telst vera morgunverður, hádegisverður, eftirmiðdagskaffi, kvöldverður og kvöldhressing. Að minnsta kosti ein máltíð, annað hvort hádegisverður eða kvöldverður skal vera heit máltíð. Tími milli matmála, frá morgni til kvölds, skal að jafnaði ekki vera lengri en 3-4 klst. og tíminn frá kvöldhressingu til morgunverðar skal ekki vera lengri en 11 klst.

55. Yfirumsjón með framleiðslu fæðis.

Yfirumsjón með framleiðslu fæðis skal vera í höndum næringarrekstrarfræðings, næringarfræðings, næringarráðgjafa, matvælafræðings eða matreiðslumeistara sem hefur viðbótarnám í næringarfræði. Einnig getur yfirumsjón verið í höndum matreiðslumeistara eða matreiðslumanns með sveinspróf sem hefur aðgang að næringarrekstrarfræðingi eða næringarfræðingi við samsetningu matseðla.

56. Matseðill.

Verksali skal gera matseðil fyrir almennt fæði að minnsta kosti tvær vikur fram í tímann og kynna hann tímanlega fyrir sjúklingum. Æskilegt er að allt meðlæti, sem boðið er upp á, komi fram á matseðli. Ef boðið er upp á reyktan eða saltaðan mat er nauðsynlegt að val sé um annan rétt.

57. Samsetning fæðunnar og sérþæði.

Verksali skal sérstaklega huga að næringarinnihaldi fæðisins, fjölbreytni máltíða og sérstökum þörfum og óskum sjúklinga. Jafnframt skal taka tillit til þess að bjóða upp á fæði sem höfðar til sjúklinga sem þjást af lystarleysi og ógleði.

58. Framleiðsla og dreifing.

Framleiðsla og dreifing matvæla er leyfissskyld starfsemi og háð opinberu eftirliti. Verksali skal hafa gilt starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd sveitarfélags og uppfylla lög og reglugerðir um matvælaframleiðslu á hverjum tíma, þar á meðal lög nr. 93/1995 um matvæli. Velji verksali að fela þriðja aðila einhverja þætti í þessari starfsemi skal hann ábyrgjast að sá aðili hafi gilt starfsleyfi og uppfylli sömu kröfur.

59. Umfang innra eftirlits.

Verksali skal við framleiðslu fæðis og rekstur eldhúss hafa virkt innra eftirlit sem tekur mið af GÁMES-eftirlitskerfinu (HACCP) og uppfyllir að minnsta kosti fimm fyrstu skrefin í GÁMES.

60. [Íslenskar venjur.](#)

Við skipulag máltíða er mikilvægt að hafðar séu í heiðri íslenskar venjur og siðir. Virða skal þá venju að hafa aðalmáltíð dagsins að kvöldi á aðfangadag og gamlársdag. Tekið skal tillit til almennra hátíðisdaga.

3.7 **Sólarhringsdvöl**

61. [Sólarhringsdvöl.](#)

Verksali skal upplýsa umsækjendur um þann aðbúnað sem til staðar er í herbergjunum.

62. [Lín.](#)

Verksali skal sjá sjúklingum fyrir sængurfatnaði og handklæðum. Verksali skal sjá um þvott á eigin líni. Þvottaefni sem notuð eru skulu uppfylla kröfur sem gerðar eru til yfirborðsvirkra efna í reglugerð nr. 300/2014, um þvotta- og hreinsiefni. Leitast skal við að nota þvottaefni sem ekki innihalda efni sem geta valdið húðertingu.

63. [Þvottur á eigin fatnaði.](#)

Verksali skal upplýsa sjúklinga hvort boðið sé upp á aðstöðu til að þvo eigin fatnað.

3.8 **Öryggi og eftirlit**

Verksali skal tryggja að sjúklingar njóti öryggis og mannréttinda. Verksala ber jafnframt að virða friðhelgi sjúklinga.

64. [Ráðstafanir gegn ofbeldi og misnotkun.](#)

Verksali skal gera ráðstafanir til varnar því að sjúklingur verði fyrir ofbeldi af einhverju tagi og/eða hugsanlegri fjárhagslegri misnotkun.

65. [Öryggisgæsla.](#)

Verksali skal gæta öryggi sjúklingins. Með öryggisgæslu er átt við eftirlit með umferð almennings um húsnæðið og að komið sé í veg fyrir umgang óviðkomandi. Verksali skal setja starfseminni reglur til verndar eigum notenda og gera ráðstafanir svo að þær hverfi ekki eða verði fyrir skemmdum.

66. [Rýmingaráætlun.](#)

Verksala ber að gera áætlun um hvernig rýma á húsnæðið ef vá steðjar að því svo sem vegna eldsvoða, jarðskjálfta, eldgoss eða fárviðris. Í rýmingaráætlun skulu m.a. vera ákvæði um stjórnun brottflutnings, forgangsröðun við rýmingu, innköllun starfsfólks, útgönguleiðir og búnað.

67. [Sýkingarvarnaráætlun.](#)

Verksali skal hafa í gildi sýkingarvarnaráætlun. Áætlunin skal bæði lýsa almennum ráðstöfunum sem viðhafðar eru til að tryggja sjúklingum öruggt umhverfi án smithættu og einnig sérstökum ráðstöfunum sem gripið skal til þegar smithætta skapast, s.s. faraldrar sýkinga. Hafa skal skýrar reglur um atriði eins og handþvott, vinnuklæðnað, hlífðarbúnað, sóttreinsun, sérstaka ræstingu húsnæðis og umgengnisreglur í samræmi við leiðbeiningar sóttvarnarlæknis.

3.9 **Sértækar kröfur til almennrar líknarþjónustu**

Starfsmenn skulu hafa góða yfirsýn yfir þarfir og óskir hvers og eins sjúklings og skipuleggja þjónustuna með tilliti til persónulegra aðstæðna hans. Áhersla skal lögð á að sjúklingurinn fái haldið reisu sinni eftir því sem aðstæður framast leyfa og skal honum sýnd kurteisi og nærgætni. Samskipti og upplýsingagjöf starfsfólks til sjúklingsins og aðstandenda skulu vera í fyrirrúmi. Viðmót starfsmanna og vinnubrögð skulu vera með þeim hætti að sjálfsákvörðunarréttur sjúklings sé virtur.

68. [Fjölskyldufundir.](#)

Þegar sjúklingur er innritaður inn í þjónustu verksala skal koma á reglubundnum fjölskyldufundum með honum og aðstandendum hans. Þessir fundir skulu vera vettvangur

fyrir miðlun upplýsinga varðandi sjúklinginn og til að hafa samráð um umönnun hans. Ákvarðanir og niðurstaða fjölskyldufunda eru hluti af sjúkraskrá.

69. Heimsóknir.

Hafa skal heimsóknartíma sveigjanlega þannig að aðstandendur sjúklings geti komið á mismunandi tímum dags í heimsókn. Gera skal ráð fyrir að a.m.k. einn aðstandandi geti dvalið hjá sjúklingi yfir nótt þegar líða tekur að lífslokum sjúklings.

70. Aðstandendaherbergi.

Hafa skal sameiginlega aðstöðu fyrir aðstandendur sjúklinga.

71. Brotflutningur eða andlát.

Við útskrift sjúklings úr þjónustu verksala eða við andlát hans þurfa starfsmenn verksala að veita bæði sjúklingnum sjálfum og aðstandendum hans viðeigandi stuðning. Í þessu sambandi skal m.a. fara að lögum nr. 61/1998, um dánarvottorð, krufningar o.fl., og reglugerð nr. 248/2001, um ritun dánarvottorða o.fl. Einnig skal fara að fyrirmælum Embættis landlæknis á hverjum tíma, t.d. leiðbeiningum embættisins um andlát og umönnun látinna og aðstandenda þeirra.

3.10 *Sértækar kröfur til bráðainnlagna aldraðra*

72. Útskrift/útskriftaráætlun.

Við útskrift heim eða á aðra sjúkrasstofnun skal verksali fræða sjúkling og/eða eftir atvikum nánasta aðstandanda um ráðlagða eftirfylgni. Þá skal jafnframt gera samantekt í hjúkrunar- og læknafréfi vegna þeirrar meðferðar sem sjúklingurinn fékk og ráðlagða eftirfylgni.