



**Úttekt
á gæðum og
öryggi þjónustu
Sinnu
heimaþjónustu
ehf.**



**Embætti
landlæknis**
Directorate of Health

Maí 2015



**Embætti
landlæknis**
Directorate of Health

*Úttekt á gæðum og öryggi þjónustu
Sinnum heimaþjónustu ehf.*

Höfundar:

Anna Björg Aradóttir sviðsstjóri
Laura Sch. Thorsteinsson verkefnisstjóri

Hrefna Þorbjarnardóttir lækningaritari
aðstoðaði við frágang skýrslunnar

Útgefandi:

Embætti landlæknis
Barónsstíg 47
101 Reykjavík
www.landlaeknir.is

Reykjavík 2015

© 2015 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.

ISBN 978-9979-9527-9-4

Tillaga að tilvitnun:

Embætti landlæknis 2015: *Úttekt á gæðum og öryggi þjónustu Sinnum
heimaþjónustu ehf.* Reykjavík: Embætti landlæknis. Sótt [dags.] af
[http://www.landlaeknir.is/lum-embattid/greinar/grein/item/16414/Uttektir-a-
heilbrigdisstofnunum](http://www.landlaeknir.is/lum-embattid/greinar/grein/item/16414/Uttektir-a-
heilbrigdisstofnunum)

Úttekt

á Sinnum ehf

**Úttekt Embættis landlæknis
á gæðum og öryggi þjónustu
Sinnum heimaþjónustu ehf.**

Samantekt og ábendingar

Á tímabilinu desember 2014 til mars 2015 gerði Embætti landlæknis úttekt á þjónustu Sinnum heimabjónustu ehf, sem býður margs konar velferðarþjónustu til þeirra sem þurfa á þjónustu og aðstoð að halda til að búa heima eða við daglegt líf.

Úttektin tók meðal annars til atriða sem varða stefnu, þjónustu, gæði, öryggi, skráningu, atvik, kvartanir, mannauðsmál og starfsumhverfi. Margvísleg gögn voru rýnd, farið var í úttektarheimsókn, skráning skoðuð og gögn sannreynd.

Sinum hefur að leiðarljósi að bjóða upp á fjölbætta velferðarþjónustu til einstaklinga sem þurfa á einhvers konar þjónustu og aðstoð að halda til að komast fram úr athöfnum daglegs lífs og geta búið sem lengst heima. Einnig hefur verið boðið upp á hvíldarinnlagnir. Þjónustan er einstaklingsmiðuð, persónuleg og sveigjanleg og er áhersla lögð á fagmennsku, öryggi og viðbragðsflýti. Meirihluti þjónustunnar er heimabjónusta en einnig er boðið upp á heimahjúkrun en sá hluti er mun umfangsminni. Sinnum starfrækir einnig vinnuþrófanir/vinnuaðlögun með samningi við starfsendurhæfingarsjóðinn Virk.

Aðgengi að þjónustu Sinnum er mjög gott, reglulega er fylgst með biðtíma eftir þjónustu og lögð áhersla á að bregðast hratt og vel við öllum þjónustubeiðnum. Fjöldi notanda árið 2014 var að jafnaði 165 en mjög misjafnt var hversu umfangsmikil þjónusta við notendur var.

Skilgreindur hjúkrunarfræðingur er ábyrgur fyrir hjúkrun og umönnun, ef um er að ræða beiðni um hjúkrun, og allir notendur þjónustunnar hafa skilgreindan fagaðila/ábyrgðaraðila. Þjónustan byggir á virku notendasamráði og gerð er einstaklingshæfð þjónustuáætlun og þjónustulýsing fyrir hvern notanda. Notendur fá fræðslu og upplýsingagjöf meðan þjónustan varir.

Þjónustustjóri Sinnum ber ábyrgð á mannauðs- og gæðamálum. Gæðahandbók er fyrirliggjandi og er hún notuð í daglegu starfi og við þjálfun nýrra starfsmanna. Lögð er áhersla á þróun handbókarinnar, svo og stöðugt umbótastarf.

Áhersla er á að öll frávik frá þjónustu séu skráð og leitað leiða til að fyrirbyggja þau og bæta þjónustu. Fylgst er með ákveðnum gæðavísimum, þ.e. lykiltölum, eins og kostur er. Starfsmenn eru hvattir til að koma með ábendingar um það sem betur má fara. Ákveðið innra eftirlit með gæðum þjónustunnar er fyrir hendi.

Umfang skráðra heilsufarsupplýsinga er tiltölulega lítið, þær upplýsingar eru skráðar í sjúkraskrárkerfi Sinnum (Promed kerfi) en fyrirhugað er að taka upp annað skráningarkerfi. Skráning á þjónustu sem fram fer inni á heimilum er á þar til gerðu eyðublaði en rafræn skráning á skrifstofu fyrirtækisins. Sjúkraskrár eru varðveittar með öruggum hætti.

Lögð er áhersla á atvikaskráningu og hröð og góð viðbrögð við atvikum. Sinnum hefur tilkynnt eitt alvarlegt atvik til Embættis landlæknis á undanförunum þremur árum og engin kvörtun hefur borist embættinu vegna fyrirtækisins á sama tímabili.

Formleg mönnunaráætlun fyrir Sinnum er ekki fyrir hendi en reglulega er fylgst með mönnunarpörf eftir verkefnastöðu hverju sinni og starfsfólk ráðið inn í samræmi við það. Skriflegar starfslýsingar fyrir helstu störf eru fyrirliggjandi auk margvíslegra leiðbeininga fyrir starfsfólk. Áhersla er lögð á góða þjálfun og aðlögun nýrra starfsmanna. Ekki hafa verið gerðar starfsumhverfiskannanir en það stendur til á þessu ári. Fræðsla um endurlífgun og skyndihjálp fer fram einu sinni á ári.

Ekki var gerð sérstök úttekt á húsnæði þar sem aðallega er um heimaþjónustu að ræða. Áætlað er að fyrirtækið flytji í Ármúla í sumar því núverandi húsnæði er ekki talið hentugt m.t.t. umfangs starfsemi.

Ábendingar Embættis landlæknis

- Setja fram gæðastefnu og mælanleg gæða- og þjónustumarkmið
- Huga að þróun gæðavísa
- Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis *Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014*
- Setja fram formlega verklagsreglu og vinnulýsingar um lyfjagjöf
- Setja fram formlega öryggisstefnu
- Ljúka gerð við skriflegrar áætlunar skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir
- Gera starfsumhverfiskannanir
- Móta formlega stefnu um fræðslu og símenntun

Samantekt og ábendingar	3
--------------------------------	---

Efnisyfirlit

1.	Inngangur	7
2.	Aðferðir	7
3.	Niðurstöður úttektar	8
3.1	Hugmyndafræði, sýn og stefna	8
3.2	Notendamiðuð þjónusta	8
3.2.1	Aðgengi, nýting og töluleg gögn	9
3.2.2	Heilbrigðisþjónusta	10
3.2.3	Önnur þjónusta	11
3.3	Gæði og öryggi	12
3.3.1	Sýkingavarnir	13
3.3.2	Lyfjamál	13
3.3.3	Þjónustukannanir	13
3.3.4	Skráning heilsufarsupplýsinga	14
3.3.5	Öryggismál	14
3.3.6	Óvænt atvik og kvartanir	15
3.4	Mannauðsmál	16
3.4.1	Ráðningaferli/starfsleyfi	16
3.4.2	Starfsandi, samstarf, starfsmannasamtöl og starfsumhverfiskannair	17
3.4.3	Fræðsla og starfsþróun	17
3.4.4	Starfsmannaheilsuvernd	18
3.4.5	Upplýsingaflæði og fundir	18
3.5	Húsnæði og aðbúnaður	19
4.	Lokaorð	19

1. INNGANGUR

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007 hefur landlæknir faglegt eftirlit með starfsemi heilbrigðisstofnana og starfi heilbrigðisstétta. Undir þetta eftirlit heyra rúmlega tvö þúsund rekstrareiningar. Jafnframt veitir landlæknir ráðherra og öðrum stjórnvöldum ráðgjöf varðandi heilbrigðismál.

Embætti landlæknis notar margvíslegar aðferðir til að uppfylla þessi lagaákvæði og styðst meðal annars við gæðaviðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar og ýmissa erlendra eftirlitsstofnana. Með eftirlitsstarfi sínu hefur embættið að leiðarljósi að árangursríkasta leiðin til að bæta gæði og öryggi heilbrigðisþjónustu er að eiga gott samstarf og samráð við stjórnendur og starfsfólk heilbrigðisstofnana.

2. AÐFERÐIR

Á tímabilinu desember 2014 – mars 2015 gerði Embætti landlæknis (EL) úttekt á gæðum og öryggi þjónustu Sinnum heimaþjónustu ehf. Fyrir úttektina var leitað eftir ákveðnum upplýsingum frá stjórnendum fyrirtækisins um þætti er varða þjónustu, gæðamál, lyfjamál, skráningu, atvik, öryggismál og mannauðsmál. Spurningalisti var í því skyni sendur til Sinnum. Skoðað var hvort kvartanir hefðu borist varðandi Sinnum og einnig hvort tilkynningar um alvarleg atvik hefðu borist síðastliðin þrjú ár.

Fulltrúar landlæknis; Anna Björg Aradóttir, sviðsstjóri sviðs eftirlits og gæða og Laura Sch. Thorsteinsson hjúkrunarfræðingur/verkefnastjóri fóru í úttektarheimsókn þann 12. febrúar 2015. Fundað var með Stellu K. Víðisdóttur framkvæmdastjóra og Ragnheiði Björnsdóttur þjónustustjóra og farið yfir ýmis gögn sem tengdust úttektinni. Gögn voru sannreynð og skráning skoðuð.

Við gerð skýrslu EL um úttektina voru upplýsingar frá stjórnendum Sinnum rýndar, þ.e. skrifleg svör við spurningalista EL, gögn sem stjórnendur sendu til EL og upplýsingar sem fram komu í úttektarheimsókn. Einnig var upplýsinga aflað af heimasíðu Sinnum og verklagsreglur skoðaðar. Þá voru niðurstöður þjónustukönnunar rýndar. Á grundvelli rýni þessara upplýsinga og gagna eru mat og ábendingar EL byggðar.

Ekki fór fram sérstök úttekt á húsnæði, þar sem aðallega er um heimaþjónustu að ræða.

3. NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTAR

3.1 Hugmyndafræði, sýn og stefna

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 *Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum (2007)*.

Sinum hefur mótað sér hugmyndafræði og stefnu og þar kemur eftirfarandi fram:

Sinum hefur að leiðarljósi að bjóða upp á fjölbætta velferðarþjónustu til einstaklinga sem vegna aldurs, fötlunar, heilsubreysts eða annarra persónulegra aðstæðna þurfa á einhvers konar þjónustu og aðstoð að halda, til að komast fram úr athöfnum daglegs lífs og geta búið sem lengst heima. Þjónusta Sinnum er einstaklingsmiðuð, persónuleg og sveigjanleg og er áhersla lögð á fagmennsku, öryggi og viðbragðsflýti.

Meginatriði í hugmyndafræði og stefnu Sinnum eru sýnileg á heimasíðu og facebook síðu fyrirtækisins auk þess sem starfsfólk Sinnum hefur aðgang að ítarlegri gögnum á sameiginlegu tölvudrifi.

Mat Embættis landlæknis

Jákvætt er að hugmyndafræði og stefna Sinnum hefur verið sett fram. Einnig er jákvætt að þessir þættir eru sýnilegir notendum þjónustu svo og starfsfólki fyrirtækisins.

Ábendingar Embættis landlæknis

- Engar um þessi atriði.

3.2 Notendamiðuð þjónusta

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Veita notendamiðaða þjónustu sem er örugg, tímanleg, skilvirk, árangursrík og þar sem jafnræðis er gætt. (*Reglugerð um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar nr. 1148/2008*).

Virða lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997.

Frá upphafi hefur mikill meirihluti þjónustu Sinnum verið hvers kyns heimaþjónusta, s.s. þrif, heimilisaðstoð og liðveisla í náinni samvinnu við flest sveitarfélögin á höfuðborgarsvæðinu. Sinnum býður jafnframt upp á einstaklingsmiðaða heimahjúkrun og annars konar aðhlyningu í anda þessarar hugmyndafræði en sá hluti þjónustunnar er mun umfangsminni. Fyrirtækið býður nú upp á fjölbætta þjónustu til að mæta þörfum aldraðra, öryrkja, sjúkra, fatlaðs fólks og annarra sem þurfa vegna persónulegra aðstæðna einhvers konar aðhlyningu eða aðstoð til að komast fram úr athöfnum daglegs

lífs. Rík áhersla er lögð á persónulega og einstaklingsmiðaða þjónustu með það að markmiði að mæta þörfum einstaklingsins í því umhverfi sem hann er í hverju sinni. Sinnum útvíkkaði starfsemi sína í lok árs 2012 og bauð upp á búsetuform á heimili í Holtsbúð (*Heimilið*) til lengri eða skemmri tíma og einnig hefur verið boðið upp á hvíldarinnlagnir í Holtsbúð. Sólarhringsþjónustu *Heimilisins* var að mestu hætt í maí 2014 þar sem eftirspurn var minni eftir þjónustunni en áætlað var.

Sinnum hefur einnig rekið sjúkrahótelið í Ármúla 9 frá árinu 2011 með samningi við Sjúkratryggingar Íslands. Rekstur sjúkrahótelis fluttist til Heilsumiðstöðvarinnar ehf., systurfélags Sinnum ehf., frá og með 1. maí 2014 en Sinnum og Heilsumiðstöðin eru félög sem bæði eru í eigu EVU ehf. en eru rekstrarlega aðgreind félög. Frá árinu 2012 hefur Sinnum starfrækt vinnuþrófanir/vinnuaðlögun á vinnustað með samningi við starfsendurhæfingarsjóðinn Virk. Í vinnuaðlögun er markvisst unnið að því að þjálfar og aðlaga einstaklinginn aftur að vinnumarkaði eftir fjarveru vegna veikinda eða annarra ástæðna. Þetta skref getur verið mikilvægt í að byggja upp sjálfstraust á ný eftir fjarveru frá vinnu. Hugmyndafræðin í vinnuþrófunum er sú sama og í annarri þjónustu Sinnum, þ.e. einstaklingsmiðuð þjónusta sem tekur mið af þörfum einstaklingsins, auk þess sem rík áhersla er lögð á valdeflingu og að horfa á það sem einstaklingurinn getur.

Starfsemi fyrirtækisins hefur vaxið jafnt og þétt allt frá stofnun þess og einnig hefur starfsemin þróast og breyst.

Lykilatriði Sinnum í þjónustu eru eftirfarandi:

1. *Reynt er eftir fremsta megni að láta þjónustu ekki falla niður*
2. *Lágmarka fjölda starfsmanna sem sinnir hverju heimili*
3. *Gott upplýsingaflæði til þjónustuþega*
4. *Mætum þörfum þjónustuþega með tímasetningar*
5. *Bætum lífsgæði þjónustuþega ALLTAF*
6. *Bregðumst hratt við beiðni um þjónustu (hámark 48 klst)*

Jákvæðni - drifkraftur - gleði !!!

Lögð er áhersla á það við starfsfólk að lykilatriði í þjónustu Sinnum séu virt og þau koma ennfremur fram í gæðahandbók fyrirtækisins.

Reglulega eru haldnir teymisfundir með starfsfólki sem sinnir þjónustu á einstökum heimilum til að tryggja eins og kostur er samræmi í þjónustulýsingu og þjónustunni sjálfri.

Starfsfólki er uppálagt að skilja eftir tilkynningu til notandans ef þjónustuaðili kemur til að sinna þjónustu og enginn er heima eða ekki er svarað.

3.2.1 Aðgengi, nýting og töluleg gögn

Aðgengi að þjónustu er mjög gott að mati stjórnenda. Skrifstofur fyrirtækisins eru staðsettar að Holtsbúð 87 í Garðabæ og auk þjónustu á skrifstofutíma starfrækir fyrirtækið vaktsíma kl. 7.00 – 8.00 og kl. 16.00-22.30 alla virka daga og kl. 8.00 – 22.30 allar helgar.

Reglulega er fylgst með biðtíma eftir þjónustu og lögð er áhersla á að bregðast hratt og vel við öllum þjónustubeiðnum og yfirleitt er unnt að koma á þjónustu innan tveggja sólarhringa og mjög oft samdægurs. Biðtími getur þó verið lengri ef um er að ræða umfangsmikið og flókið verkefni sem þarfnast meiri undirbúnings.

Notendur heimaþjónustu og liðveislu árið 2014 voru að jafnaði 165 en mjög misjafnt var hversu umfangsmikil þjónustan var. Rekstri *Heimilisins* að Holtsbúð 87 var að mestu leyti hætt í maí 2014, þó dvöldu fjórir aðilar til lengri eða skemmri tíma þar árið 2014.

3.2.2 Heilbrigðisþjónusta

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Framfylgja ákvæðum laga um réttindi sjúklinga nr. 74/1997 þar sem meðal annars er kveðið á um í 2. gr að sjúklingur á rétt á fullkornustu heilbrigðisþjónustu sem á hverjum tíma er völ á að veita og hann á rétt á þjónustu sem miðast við ástand hans og horfur á hverjum tíma og bestu þekkingu sem völ er á. Ennfremur kemur fram í 5. gr. að sjúklingur á rétt á upplýsingum um:

- heilsufar, þar á meðal læknisfræðilegar upplýsingar um ástand og batahorfur,
- fyrirhugaða meðferð ásamt upplýsingum um framgang hennar, áhættu og gagnsemi,
- önnur hugsanleg úrræði en fyrirhugaða meðferð og afleiðingar þess ef ekkert verður aðhafst,
- möguleika á að leita á lits annars læknis eða annarra heilbrigðisstarfsmanna eftir því sem við á um meðferð, ástand og batahorfur.

Jafnframt skal þess getið í sjúkraskrá sjúklings að upplýsingar samkvæmt þessari grein hafi verið gefnar.

Upplýsingar samkvæmt þessari grein skulu gefnar jafnóðum og tilefni skapast og á þann hátt og við þau skilyrði að sjúklingur geti skilið þær.

Sinum sérhæfir sig í alhliða heimaþjónustu við eldri borgara, fatlað fólk, langveika, sjúka og aðra þá sem þarfnast þjónustu og aðstoð til að geta búið heima sem lengst. Að mestu er um að ræða félagslega heimaþjónustu en einnig geta einstaklingar sem leita beint til fyrirtækisins óskað eftir hjúkrunarþjónustu. Einnig hefur verið boðið upp á hvíldarinnlagnir.

Ef um er að ræða beiðni um hjúkrun er skilgreindur hjúkrunarfræðingur ábyrgur fyrir hjúkrun og umönnun. Þjónustustjóri, Ragnheiður Björnsdóttir hjúkrunarfræðingur B.Sc og MA í stjórnun og eflingu mannauðs, ber ábyrgð á heimahjúkrun.

Notendur þjónustunnar hafa allir skilgreindan fagaðila/ábyrgðaraðila. Ábyrgðaraðili notenda er ýmist þjónustustjóri, teymisstjóri eða verkefnastjóri sem margir hverjir eru heilbrigðisstarfsmenn. Notendur geta alltaf náð sambandi við ábyrgðaraðilann til að ræða þjónustuna, sérstakar óskir o.s.frv. Einstaklingshæfð þjónustuáætlun og þjónustulýsing er gerð fyrir hvern notanda.

Ávallt er haft samráð við notendur þegar þjónustu er komið á, s.s. varðandi val á starfsmönnum, magn og útfærslu þjónustu ef ekki er fyrirbyggjandi þjónustumat frá sveitarfélagi. Almennt er haldinn fundur

með notanda og/eða aðstandendum þar sem farið er yfir óskir þeirra varðandi þjónustu og útfærslu hennar.

Sinum starfar í anda laga um réttindi sjúklinga og mismunar ekki notendum á grundvelli kynferðis, trúarbragða, skoðana, þjóðernisuppruna, kynþáttar, litarháttar, efnahags, ætternis og stöðu að öðru leyti.

Þjónusta Sinnum byggir á virku notendasamráði við notandann sjálfan og aðstandendur eftir atvikum. Í því felst að ábyrgðaraðili notandans stýrir þjónustunni og sinnir jafnframt þjónustu inni á heimili notandans svo að hann geti greint betur þjónustuþarfir einstaklingsins, fylgst með þjónustunni og eftir aðstandendur í þeirra hlutverki, hvort sem það varðar lyfjagjöf eða aðra þjónustu.

Leiðbeiningar um viðbrögð við bráðum veikindum notenda eru í gæðahandbók Sinnum (Leiðbeiningar til starfsmanna). Allar meiriháttar breytingar á heilsufari notenda eru tilkynntar aðstandendum um leið og starfsfólk tekur eftir slíku.

Notendur fá virka fræðslu og upplýsingagjöf þann tíma sem þjónustan varir. Fræðsla fer fram með persónulegum hætti, þ.e. ábyrgðaraðili þjónustu upplýsir og fræðir notandann eftir þörfum og óskum. Regluleg tölvu- og símasamskipti eru milli notanda og ábyrgðaraðila um hvað eina sem þörf er á og varðar þjónustuna. Aðgengi notenda að ábyrgðaraðila er mjög gott, notendur geta hringt beint í farsíma hans og/eða vakt síma fyrirtækisins. Þá hefur Sinnum viðtækt net sérfræðinga sem veita fræðslu þegar þörf er á. Einnig hefur hjúkrunar- og ráðgjafarþjónustan Karitas tekið að sér handleiðslu og fræðslustarf í samræmi við viljayfirlýsingu Sinnum og Karitas, sem undirrituð var í september 2014, um samstarf milli þessara aðila.

Á heimasíðu Sinnum er að finna helstu upplýsingar um fyrirtækið og þjónustu þess. Kynningar á þjónustu eru haldnar reglulega hjá forsvarsfólki félagsþjónustu og annarra stjórnenda helstu sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og nærsveitum. Ennfremur hafa verið send dreifibréf reglulega á alla þá aðila sem tengjast þjónustu Sinnum.

3.2.3 Önnur þjónusta

Ekki hefur reynt á túlkþjónustu varðandi tungumál í heimaþjónustunni en hins vegar hefur reynt á það í vinnuþrófunum og þá er tryggt að notendur hafi aðgang að túlkþjónustu í samvinnu við Virk.

Lögð er áhersla á að allir starfsmenn fyrirtækisins í heimaþjónustu tali góða íslensku. Sinnum hefur haft þjónustuþega (og aðstandendur þjónustuþega) sem tala ensku og þá er lögð áhersla á að starfsmenn sem sinna þjónustu búi yfir góðri kunnáttu í ensku.

Sinum hefur veitt þjónustu þar sem þörf er á táknmálstúlk en notandi þjónustunnar greiðir þá fyrir slíka þjónustu sjálfur eða semur við það sveitarfélag þar sem hann á lögheimili.

Ráðleggingar á heimasíðu Embættis landlæknis eru ávallt hafðar til hliðsjónar þegar um er að ræða þjónustu sem snýr að næringareftirliti og/eða ábendingum um fæði inni á heimilum notenda.

Mat Embættis landlæknis

Jákvætt er hversu fjölbætt þjónusta er í boði og einnig að sett hafa verið fram lykilatriði í þjónustu. Þá er jákvætt hversu gott aðgengi er að þjónustunni og að áhersla er lögð á að bregðast hratt og vel við

öllum þjónustubeiðnum. Gott er að notendur hafa skilgreindan fagaðila/ábyrgðaraðila og gott aðgengi að honum. Ennfremur er jákvætt að einstaklingshæfð þjónustuáætlun og þjónustulýsing er sett fram fyrir hvern notanda. Einnig er gott að áhersla er lögð á samráð við notendur og að virk fræðsla og upplýsingagjöf er veitt til þeirra.

Ábendingar Embættis landlæknis

- Engar um þessi atriði

3.3 Gæði og öryggi

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Koma sér upp formlegu gæðaþróunarstarfi og fylgja eigin áætlun í gæðamálum, enda ber öllum þeim er starfa í heilbrigðisþjónustu að efla gæði þjónustunnar. (*Stefnumörkun heilbrigðisfirvalda í gæðamálum, 2007*).

Fylgjast með gæðum og öryggi þjónustunnar og stuðla að því að þessir þættir séu sýnilegir, m.a. með notkun gæðavísa. (*Reglugerð um gerð gæðavísa sem notaðir eru til að meta gæði og árangur innan heilbrigðisþjónustunnar nr. 1148/2008*).

Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis *Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014*.

Stjórnendur Slnnum telja mikilvægt að setja fram formleg gæða- og þjónustumarkmið og þróa leið til að kanna viðhorf notenda með skipulegum hætti. Að því verður unnið með reynslu sl. ára í huga, þ.e. að niðurstöður séu marktækar og gagnlegar en þó þannig að kannanir íþyngi ekki notendunum.

Þjónustustjóri ber ábyrgð á mannauðs- og gæðamálum. Hann vinnur nú að þróun fyrirliggjandi gæðahandbókar í samráði við framkvæmdastjóra og aðra stjórnendur eftir þörfum. Gæðahandbókin er notuð í daglegu starfi og við þjálfun nýrra starfsmanna. Lögð er áhersla á gerð ítarlegri verkferla og vinnulýsinga en slíkt er sífellt mikilvægara með stækkun fyrirtækisins.

Kapp er lagt á að hafa biðtíma eftir þjónustu sem stystan, bregðast hratt og vel við ábendingum notenda og hafa skráningu eins góða og mögulegt er. Einnig er lögð áhersla á stöðugt gæðaumbótastarf. Þegar þjónustu er hætt er skoðað hvers vegna, hvað gekk vel og hvað mætti betur fara. Reynslan er nýtt í umbótastarfi.

Stjórnendur telja að umsögn notenda þjónustunnar eða aðstandenda þeirra sé besti mælikvarðinn á ánægju með þjónustu. Það er hagrur fyrirtækisins að þjónustan sé sem best og sem mest ánægja sé með þjónustuna því þjónustuþegar geta hætt í þjónustu hvenær sem er ef þeir eru ekki ánægðir.

Lögð er áhersla á að öll frávík séu skráð og leitað leiða til að fyrirbyggja þau. Áhersla er lögð á öryggi í þjónustu, rétta tímasetningu, skilvirka, notendamiðaða, persónulega og árangursríka þjónustu.

Fylgst er með ákveðnum gæðavísam, þ.e. lykiltölum eins og umfangi, afköstum, öryggi og árangri fyrirtækisins eins og kostur er. Til að hægt sé að nota formlega gæðavísa og fylgjast með þróun þeirra þyrfti að koma á betri gagnagrunnum og skráningu. Verið er að skoða möguleika á innleiðingu á nýju

skráningarkerfi sem gerir fyrirtækinu kleift að fylgjast betur með lykiltölum og árangri. Endurgjöf er veitt reglulega til starfsfólks og umbótaverkefnum komið á eftir þörfum og þeim fylgt eftir.

Starfsmenn eru hvattir til að koma með ábendingar um það sem betur má fara en stjórnendur eru mjög aðgengilegir og taka við ábendingum starfsmanna um umbætur. Stjórnendur geta sinnt umbótavinnu í daglegu vinnuskipulagi og eru hvattir til þess af framkvæmdastjóra.

Framkvæmdastjóri er ábyrgur fyrir því að ábyrgðaraðilar þjónustu fylgi þeim verklagsreglum sem eru til staðar um gæði og öryggi í þjónustu. Til þess að eftirlit með þjónustu sé sem best sinna ábyrgðaraðilar þjónustu sjálfir þjónustunni að hluta til inni á þeim heimilum sem þeir eru ábyrgir fyrir. Jafnframt sinna þeir að hluta þjónustu á heimilum sem eru á ábyrgð annarra ábyrgðaraðila/stjórnenda. Þetta fyrirkomulag er talið bæta upplýsingaflæði, árangur, skilvirkni og eftirfylgd með daglegri vinnu. Fyrirkomulagið auðveldar einnig stjórnendum að fylgjast með gæðum og framvindu þjónustunnar og er því um ákveðið innra eftirlit að ræða.

Aðgengi að þjónustu-, teymis- og verkefnastjórum er mjög gott og geta notendur komið ábendingum milliliðalaust til viðeigandi ábyrgðaraðila. Ef notendur geta ekki tjáð sig sjálfir er reglulegt samband og samráð við aðstandendur.

3.3.1 Sýkingavarnir

Fylgt er leiðbeiningum og verklagsreglum frá sýkingavarnadeild Landspítala, ef upp kemur nóróveirusýking, sýking vegna MÓSA eða annarra fjölonæmra baktería.

3.3.2 Lyfjamál

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Framfylgja gildandi lögum og reglum um lyfjamál sem og lyfjastefnu velferðarráðuneytisins.

Sinum annast ekki beina lyfjagjöf nema um sé að ræða fyrirfram pökkuð og merkt lyf. Fyrirtækið hefur eftirlit með slíkri lyfjagjöf ef óskað er eftir því. Ekki eru fyrir hendi formlegar verklagsreglur varðandi lyfjagjöf en til eru leiðbeiningar um lyfjagjöf fyrir einstaka þjónustu. Yfirlit yfir lyf (lyfjablöð) eru ekki í sjúkraskrá notanda en lyfjagjöf er skráð í samskiptabók.

3.3.3 Þjónustukannanir

Fyrstu árin sem Sinnum starfaði voru nokkrar leiðir farnar til að mæla gæði þjónustunnar, s.s. með þjónustukönnunum. Jafnframt hefur verið lögð áhersla á að á vinna úr öllum ábendingum varðandi þjónustu með það að markmiði að bæta úr því sem betur má fara. Hins vegar voru notendur þjónustunnar ekki mjög áhugasamir um að taka þátt í slíku mati þannig að dregið hefur úr því.

3.3.4 Skráning heilsufarsupplýsinga

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Tryggja að lágmarksupplýsingar séu skráðar í sjúkraskrá og þau atriði sem nauðsynleg eru vegna meðferðar sjúklings. (*Lög um sjúkraskrá nr. 55/2009 og fyrirmæli landlæknis um lágmarksskráningu vistunarupplýsinga á sjúkrahúsum, 2011*).

Virða lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997.

Heilsufarsupplýsingar eru skráðar í sjúkraskrárkerfi Sinnnum (Promed kerfi) en fyrirhugað er að taka upp *My time care plan* sem virðist henta betur. Við færslu og varðveislu sjúkraskráa og aðgang að þeim er lögð áhersla á að mannhelgi og sjálfsákvörðunarréttur sjúklinga sé virtur. Þess er gætt að sjúkraskrár sem hafa að geyma viðkvæmar persónuupplýsingar og sjúkraskrárupplýsingar séu trúnaðarmál. Skráning þjónustu sem fram fer inni á heimilum er á þar til gerðu eyðublaði en einnig fer fram skráning á rafrænu formi á skrifstofu fyrirtækisins. Sjúkraskrár eru varðveittar með öruggum hætti og þær eru aðgengilegar í samræmi við lög um sjúkraskrár. Verklagsregla um skráningu er fyrirliggjandi. Þjónustustjóri Sinnnum er umsjónarmaður/ábyrgðaraðili sjúkraskráa.

Umfang skráðra heilsufarsupplýsinga er tiltölulega lítið. Ekki hefur reynst þörf á að flokka þær eftir viðurkenndu flokkunarkerfi við skráningu en að mati stjórnenda er skynsamlegt að setja flokkunina í þann farveg samhliða stækkun fyrirtækisins.

Þegar nýir notendur koma í þjónustu er lögð áhersla á að safna ítarlegum heilsufarsupplýsingum og byggist þjónustulýsingin að mestu leyti á þeim upplýsingum.

Skoðun á skráningu í úttektarheimsókn leiddi í ljós að hún er fullnægjandi og engra athugasemda þörf.

3.3.5 Öryggismál

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Móta sér stefnu er varðar öryggismál stofnunarinnar sem snertir öryggi sjúklinga, starfsfólks, upplýsinga, eigna og búnaðar.

Ekki hefur verið mótuð sérstök öryggisstefna hjá Sinnnum. Hluti af þjálfun starfsfólks og námskeiðshaldi er að kenna þeim að bregðast við ofbeldi. Í þeim tilvikum þar sem ástæða er talin til að óttast ofbeldi á heimili er lögð áhersla á að tveir starfsmenn veiti þjónustuna. Jafnframt er rík áhersla lögð á að starfsfólk komi sér út úr óþægilegum aðstæðum, hringi í 112 og í þeim tilvikum sem ofbeldi hefur komið upp er veitt áfallahjálp af utanaðkomandi sérfræðingum.

Rýmingaráætlun er fyrirliggjandi fyrir *Heimilið* og skrifstofur að Holtsbúð 87 og hefur verið farið yfir hana með þeim íbúum sem dvalið hafa á heimilinu. Brunaviðvörðunarkerfi er í Holtsbúð, útgönguleiðir og neyðarútgangar eru vel merktir. Brunæfingar eru haldnar reglulega. Hugmyndir starfsmanna um umbætur í öryggismálum eru teknar til athugunar og reglulega er fylgst með hvort óviðkomandi aðilar (starfsmenn) fari í sjúkraskrár.

Að mati stjórnenda fengi Sinnum 10 í öryggismálum sem snúa að starfsemi í Holtsbúð og sömu einkunn í öryggismálum er lúta að starfsfólki.

Vinna við gerð skriflegrar áætlunar skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir hjá Sinnum hófst á árinu 2012 en ekki var lokið við hana vegna anna við uppbyggingu fyrirtækisins. Stefnt er að því að taka upp þráðinn og ljúka þessari áætlun á árinu 2015.

3.3.6 Óvænt atvik og kvartanir

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Framfylgja ákvæðum laga um skráningu og tilkynningar óvæntra atvika til EL.

(Lög um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007).

Rýna í og nýta atvik og kvartanir til markvissra umbóta á starfsháttum og gæðum þjónustu.

Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014).

Lögð er áhersla á atvikaskráningu og hröð og góð viðbrögð við atvikum. Til staðar er viðbragðsáætlun í kjölfar óvæntra atvika og einnig er stuðst við leiðbeiningar landlæknis.

Skráning atvika fer fram með þeim hætti að stjórnendur skrá og vista í sameiginlegt skjal öll óvænt atvik og kvartanir þjónustuþega og starfsmanna.

Á síðasta ári voru 63 atvik skráð og unnið kerfisbundið úr þeim. Úrvinnsla atvika leiðir oft til jákvæðra breytinga og veitt er endurgjöf varðandi úrvinnslu þeirra til starfsfólks.

Fyrir hendi er skrifleg verklagsregla um það sem gera ber þegar kvörtun berst vegna þjónustu eða samskipta.

Sinum hefur tilkynnt eitt alvarlegt atvik til Embættis landlæknis á undanförunum þremur árum og engin kvörtun hefur borist embættinu vegna fyrirtækisins á sama tímabili.

Mat Embættis landlæknis

Æskilegt er að setja fram gæðastefnu fyrir Sinnum og mælanleg gæða- og þjónustumarkmið. Jákvætt er að gæðahandbók er fyrirbyggjandi og einnig að hún er í þróun. Þá er jákvætt hversu mikil áhersla er lögð á umbótastarf. Ennfremur er gott að fylgst sé með ákveðnum lykiltölum en æskilegt væri að þróa gæðavísa frekar. Jákvætt er að ákveðið innra eftirlit hefur verið þróað og að skráning er góð. Æskilegt er að setja fram formlega verklagsreglu og vinnulýsingar um lyfjagjöf og einnig að setja fram formlega öryggisstefnu. Ennfremur er brýnt að ljúka gerð skriflegrar áætlunar skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir.

Ábendingar Embættis landlæknis

- Setja fram gæðastefnu og mælanleg gæða- og þjónustumarkmið
- Huga að þróun gæðavísa

- Fylgja leiðbeiningum Embættis landlæknis Eflum gæði og öryggi í íslenskri heilbrigðisþjónustu, 2014
- Setja fram formlega verklagsreglu og vinnulýsingar um lyfjagjöf
- Setja fram formlega öryggisstefnu
- Ljúka gerð við skriflegrar áætlunar skv. reglugerð nr. 920/2006 um áhættumat og forvarnir

3.4 Mannauðsmál

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Huga að því að nauðsynlegur fjöldi heilbrigðisstarfsfólks þarf að vera fyrir hendi svo hægt sé að uppfylla þarfir mismunandi sjúklingahópa og stuðla að sem bestri heilsu og vellíðan hvers og eins. Taka mið af því að góð heilbrigðisþjónusta byggist fyrst og fremst á vel menntuðu og hæfu starfsfólki. (*Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum, 2007*).

Formleg mönnunaráætlun fyrir Sinnnum er ekki fyrir hendi en reglulega er fylgst með mönnunarpörf eftir verkefnastöðu hverju sinni og starfsfólk ráðið inn í samræmi við það. Lögð er áhersla á vaktaáætlun þrjá mánuði fram í tímann.

Heilbrigðisstarfsmenn í starfi hjá Sinnnum eru í 7,49 stöðugildum en um 70 starfsmenn starfa hjá fyrirtækinu. Um er að ræða hjúkrunarfræðinga, félagsráðgjafa, iðjuþjálfara, sjúkraliða, þroskaþjálfara og sjúkraflutningsmann. Auk þess eru tveir starfsmenn með BSc próf í sálfræði. Nemar í heilbrigðisfræðum sækjast eftir að starfa hjá Sinnnum til að öðlast starfsreynslu. Stjórnendur telja sérþekkingu, hæfni og reynslu starfsfólks fullnægjandi miðað við þá þjónustu sem veitt er. Lögð er áhersla á að endurmeta þá þætti hverju sinni miðað við þróun þjónustunnar.

Eitt stöðugildi (miðað við desember 2014) er mannað af starfsmanni sem er af erlendu bergi brotinn en viðkomandi talar góða íslensku. Gerð er krafa um að allir sem annast hjúkrun og umönnun tali og skilji íslensku.

Skriflegar starfslýsingar fyrir helstu störf eru fyrirliggjandi auk margvíslegra leiðbeininga fyrir starfsfólk.

Við ráðningar á starfsfólki og þjálfun þess er rík áhersla lögð á hugmyndafræðina, gæði þjónustunnar og einstaklingsmiðaða nálgun. Það er einnig áréttað á mánaðarlegum starfsmannafundum og svo og í gæðahandbók. Jafnframt hafa verið stefnumótunarfundir og sérstök stjórnendapjálfun, m.a. um jafningjastjórnun og auk þess er teymishugsun samofin inn í þjónustuna.

3.4.1 Ráðningaferli/starfsleyfi

Störf eru auglýst á löggildan hátt og fengin meðmæli. Tekin eru viðtöl við umsækjendur. Umsækjandi um starf framvísar alltaf gildu starfsleyfi ef um löggilta heilbrigðisstétt er að ræða.

Áhersla er lögð á góða þjálfun og aðlögun nýrra starfsmanna og annast þjónustu-, teymis- og verkefnastjórar hana að jafnaði og keypt er utanaðkomandi þjálfun ef ástæða er til. Nýliðar fá afhenta

möppu með helstu gögnum sem talið er að þeir þurfi að tileinka sér og þeim bent á nauðsyn þess að kynna sér gæðahandbók og önnur mikilvæg gögn. Einnig fá nýliðar þjálfun við raunverulegar aðstæður með ábyrgðaraðila þjónustunnar og/eða reyndum starfsmanni. Fylgt er skriflegum gátlista í gæðahandbók varðandi móttöku og aðlögun nýrra starfsmanna.

Allir starfsmenn undirrita þagnarheit áður en þeir hefja störf.

3.4.2 Starfsandi, samstarf, starfsmannasamtöl og starfsumhverfiskannir

Að mati stjórnenda er starfsandi almennt góður, fyrirtækið er tiltölulega lítið og stjórnendur því aðgengilegir og samskipti starfsfólks mikil. Lögð er áhersla á aðgerðir og viðburði til að efla starfsanda og starfsánægju. Starfsfólki er sýndur sveigjanleiki í starfi og boðið upp á möguleika á að samræma vinnu og fjölskyldulíf eins og kostur er. Haldnir eru mánaðarlegir starfsmannafundir þar sem boðið er upp á kvöldverð, fræðslu og umræður um það sem vel er gert og það sem betur má fara. Starfsfólki er boðið árlega í jólamat og gefnar eru jólagjafir.

Starfsfólk er hvatt til að koma með hugmyndir og tillögur og er hugmyndum vel tekið. Stjórnendafundur eru haldnir vikulega þar sem leitað er eftir hugmyndum og tillögum. Stjórnendur tala einnig mikið saman dag frá degi og hafa mikið samráð sín á milli.

Lögð er áhersla á starfsmanna- og frammistöðusamtöl einu sinni á ári.

Ekki hafa verið gerðar starfsumhverfiskannir en það stendur til á árinu 2015.

Í lok árs 2014 voru 44 starfsmenn hjá Sinnnum, en 10 starfsmenn sem voru í föstu starfi létu af störfum á því ári og miðað við það var starfsmannaveltan rúmlega 20% á árinu.

3.4.3 Fræðsla og starfsþróun

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Huga að því sem segir í *Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum (2007)*, þar kemur fram að öflug fræðsla er ein meginforsenda þess að efla fagmennsku og gæði í heilbrigðisþjónustu.

Ekki hefur verið mótuð formleg stefna varðandi fræðslu og símenntun en stjórnendur telja fulla þörf á móta slíka stefnu og hefur undirbúningi að því verki verið hrint af stað.

Aðaláhersla hefur verið lögð á mánaðarlega starfsmanna- og símenntunarfundi og regluleg námskeið um mikilvæg atriði varðandi þjónustuna, s.s. um endurlífing og skyndihjál. Auk þess hafa árlega verið haldin námskeið með utanaðkomandi aðilum. Heilbrigðisstarfsfólk er jafnframt hvatt til að nýta sér þá símenntun sem er í boði á vegum fagfélaga og starfsfólk á skrifstofu hefur sótt námskeið á sínu sviði. Stjórnendur viðhalda þekkingu sinni með þátttöku í námskeiðum og ráðstefnum eftir þörfum. Sinnnum og ráðgjafar- og hjúkrunarþjónustan Karitas hafa undirritað viljayfirlýsingu um samstarf en þangað getur Sinnnum leitað eftir fræðslu, sérfræðiráðgjöf o.fl. ef þörf er á. Lögð er áhersla á að fylgjast með nýjustu straumum og stefnum og rannsóknum með það að markmiði að efla og bæta þjónustu til hagsbóta fyrir notendur.

Þjálfun starfsfólks er mismunandi eftir verkefnum. Starfsmenn fá í hendur leiðbeiningar, reglur og þjónustulýsingar eftir því sem við á. Gerð er þjónustulýsing um öll verkefni sem starfsmönnum er gert að tileinka sér. Ef verkefni krefjast sérhæfðrar þjálfunar, s.s. vegna flogaveiki eða annarra veikinda, vegna hjálpartækja, t.d. öndunarvéla, hóstavéla, eða annarra tækja fá starfsmenn slíka þjálfun frá sérfræðingum. Handleiðsla verkefnateyma er í boði eftir þörfum.

Starfsmenn eru hvattir til að koma með óskir um fræðslu og kemur fyrirtækið gjarnan til móts við óskir starfsmanna þess efnis. Starfsfólk getur sótt fræðslu í vinnutíma ef hægt er að koma því við.

Fræðsla um endurlífgun og skyndihjálp fer fram einu sinni á ári, síðast í febrúar-mars 2014 og verður haldið næst í febrúar 2015. Bráðaskólinn hefur komið að þeirri kennslu og haldið námskeið í bráðahjálp barna og fullorðinna. Ætlast er til að starfsfólk sækji námskeiðið án þess þó að það hafi verið skylda og starfsfólk upplýst um að slíkt námskeið sé hluti af ábyrgð í starfi. Mæting hefur verið með ágætum. Sá möguleiki hefur verið ræddur að halda annað slíkt námskeið í haust og skylda starfsfólk þá til að mæta, sér í lagi þá sem ekki mættu í vor. Mæting á slík námskeið er skráð og farið yfir það hverjir hafa sótt slíkt námskeið og hverjir ekki.

Námskeið um sjálfsvarnir var haldið fyrir nokkru síðan, setja þarf upp slíkt námskeið aftur innan skamms þar sem töluverðar mannabreytingar hafa orðið síðan námskeiðið var haldið.

3.4.4 Starfsmannaheilsuvernd

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Nýta sér ráðleggingar sem koma fram í bæklinginum „Ráðleggingar um heilsuefingu á vinnustöðum, 2008“.

Fara að tilmælum sóttvarnalæknis um árlega influensubólusetningu allra heilbrigðisstarfsmanna. (Sóttvarnalög nr. 19/1997, dreifibréf nr. 3/2011).

Framfylgja tilmælum sóttvarnalæknis um að endurmeta bólusetningar heilbrigðisstarfsmanna á 10 ára fresti. (Sóttvarnalög nr. 19/1997 og dreifibréf nr. 3/2011).

Starfsfólki er boðið upp á bólusetningar gegn influensu sem kostaðar eru af Sinnum.

Fyrirliggjandi er skrifleg regla um viðbrögð við stunguóhöppum frá sýkingavarnadeild Landspítala.

Sinum veitir starfsmönnum sínum ýmiss konar fræðslu og stuðning í starfi. Má þar nefna fræðslu um líkamsbeitingu, réttar vinnustellningar, líðan, streitu, meðvirkni, sjálfsstyrkingu og erfið samskipti á heimilum.

3.4.5 Upplýsingaflæði og fundir

Stjórnendafundir eru vikulegir, svo og fundir þjónustu-, teymis- og verkefnastjóra. Mánaðarlegir starfsmannafundir eru haldnir með öllu starfsfólki. Þá eru haldnir reglulegir teymisfundir þar sem ábyrgðaraðili verkefna heldur fundi með sínu teymi. Handleiðsla teyma er í boði eftir þörfum.

Mat Embættis landlæknis

Jákvætt er að reglulega er fylgst með mönnunarpörf eftir verkefnastöðu hverju sinni og starfsfólk ráðið inn í samræmi við það og að áhersla er á að endurmeta sérþekkingu, hæfni og reynslu starfsfólks hverju sinni miðað við þróun þjónustunnar. Tekið er undir að æskilegt er að gera starfsumhverfiskannanir meðal starfsfólks. Þá er jákvætt að áhersla er lögð á fræðslu, góða þjálfun og aðlögun nýrra starfsmanna en æskilegt er að móta formlega stefnu um fræðslu og símenntun. Gott er að starfsandi er almennt góður og að starfsfólk er hvatt til að koma með hugmyndir og tillögur um umbætur.

Ábendingar Embættis landlæknis

- Gera starfsumhverfiskannanir
- Móta formlega stefnu um fræðslu og símenntun

3.5 Húsnæði og aðbúnaður

Stofnanir í heilbrigðisþjónustu eiga að:

Sjá til þess að húsnæði uppfylli lágmarkskröfur um aðgengi og aðstöðu fyrir sjúklinga, svo sem biðstofu, salerni og hreinlætisaðstöðu, meðferðarrými og vöknun þar sem það á við svo og aðstöðu fyrir starfsfólk í samræmi við þá tegund heilbrigðisþjónustu sem þar er veitt eða fyrirhugað er að veita. *(Reglugerð um eftirlit landlæknis með rekstri heilbrigðisþjónustu og faglegar lágmarkskröfur nr. 786/2007).*

Ekki var gerð sérstök úttekt á húsnæði þar sem þjónustan fer að mestu leyti fram á heimilum notenda. Að mati stjórnenda er ástand húsnæðis Slnnum gott. Ekki hafa verið gerðar athugasemdir af hálfu Vinnueftirlits, Heilbrigðiseftirlits, starfsmanna, notenda eða aðstandenda við atriði er varða húsakynni, lýsingu, aðgengi, hreinlætisaðstöðu, þrif, loftræstingu eða annað er snertir húsnæði og aðbúnað. Þó skal tekið fram að áætlað er að fyrirtækið flytji í Ármúla í sumar því núverandi húsnæði er ekki talið hentugt m.t.t. umfangs starfseminnar.

4. LOKAORÐ

Embættið þakkar góða samvinnu við stjórnendur Slnnum í tengslum við úttektina og væntir þess að niðurstöður hennar nýtist í umbótastarfi.