

# Sambætting heimaþjónustu og heimahjúkrunar *þjónustan heim*

## Inngangur

Starfshópur um sambættingu félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrun (hér eftir teymið) hefur samkvæmt erindisbréfi frá bæjarstjóra verið að störfum undanfarna mánuði, unnið að því markmiði, að útbúa tillögur um hvernig megi sambætta félagslega heimaþjónustu og heimahjúkrun.

Í kjölfar vinnu teymisins var valið að tala um þjónustuna undir einu nafni og er það „þjónustan heim“ og því ber skýrslan það yfirheiti.

Teymið hefur skoðað hvernig þjónustunni er háttað í dag, farið í vettvangsferð til Reykjavíkur og á suðurland, ásamt því að afla upplýsinga hjá öðrum sveitarfélögum sem snúa að þjónustunni. Í kjölfar þessarar vinnu höfum við tekið saman tillögur að framtíðarsýn fyrir „þjónustan heim“.

## Vetvangsferðin – lærdómurinn

### Reykjavíkurborg

Teymið heimsótti Berglindi Magnúsdóttur skrifstofustjóra Reykjavíkurborgar. Berglind hefur verið með frá upphafi í sambættingu félagslegrar heimaþjónustu og heimahjúkrunar hjá Reykjavíkurborg.

Einnig heimsótti teymið fulltrúa Endurhæfingin heim í Efri byggðum Reykjavíkur. Guðrún Jóhanna Hallgrímsdóttir iðjuþjálfari er verkefnastjóri Endurhæfingin heim og hefur verið í að koma því af stað.

Vildum við fá kynningu á verkefnunum, hvaða lærdóm þær hafa dregið af þeim og hvað þær myndu mæla með að gera ef þau væru að byrja í dag.

### Tillögur Berglindar og Endurhæfingin heim

Tillögurnar þeirra var að byrja á að stofna matsnefnd sem tæki á móti öllum umsóknum. Hver umsækjandi skyldi heimsóttur og stuðningsþörfin metin. Í kjölfarið tengja íbúann við þjónustuna þjónustuteymið og íbúinn myndu svo, í sameiningu setja upp tímasett markmið og að þeim tíma liðnum yrði árangur mældur og sett upp ný áætlun. Lögðu þær ríka áherslu á, að kanna möguleika á notkun hjálpartækja og velferðartækni til að auðvelda og auka lífsgæði hans ásamt því að lengja líftíma íbúans í sjálfstæðri búsetu.

Lögð var ríka áhersla á gerð verklagsreglna sem snúa að þjónustunni og framkvæmd hennar. Einnig mikilvægi þess a nota viðurkennd matstæki við mat á stuðningsþörf. Reykjavíkurborg notar matstækið COPM – mæling á færni við iðju (e. Canadian Occupational Performance Measure). COPM er alþjóðlega viðurkennt matstæki og var það hluti af vali þeirra svo það sé sambærilegt við önnur lönd í mælingum. Matstækið býður upp á síendurtekið mat á færni við iðju og því verður árangurinn vel greinanlegur.

## Öryggismiðstöðin

Teymið fékk kynningu á ýmsum hjálpartækjum og velferðartækni möguleikum sem nýtast fólki í heimahúsum. Teymið fræddist um hina ýmsu möguleika og framfarir sem eru að eiga sér stað í tækninni og þá sérstaklega áhugavert að sjá þróunina tengt öryggishnökkum en hinir nýju hnappar virka hvar sem íbúinn er staddur í samfélaginu.

Einnig fengum við kynningu á aðgangsstýringu. Var markmiðið að sjá möguleikana á að aðgangsstýra aðgengi inn í nýju híbýli teymisins. Hópurinn er sammála um gríðarlegt mikilvægi þess að í húsnæðinu verði góð aðgangsstýring. Aðal ástæða þess er sú blandaða starfssemi sem fer fram innan veggja þess, og meðferð viðkvæmra persónuupplýsinga.

Skoðaður ver sá möguleiki hvort hægt sé að vera með rafræna móttöku í stað mótukustarsmanns. Tækni var til staðar sem gæti leyst hluta þeirrar þarfa sem krafist er að móttöku í húsnæði sem þessu. Það er þó mat hópsins, sérstaklega þeirra sem koma að starsemi félagsþjónustu og skóla- og frístundaþjónustu, að ef sú leið verði farinn þurfi að gera það að mjög vel ígrunduðu máli og tryggja að öryggi og réttindi starfsmanna og skjólstæðinga séu tryggð. Vilja starfsmenn þessa sviða einnig koma á framfæri þeirri skoðun sinni að það er vilji þeirra að í móttöku sé ritari, sem geti þá e.t.v. sinnst stærra hlutverki en starfi móttökuritara.

### Hæfingarstöðin Bæjarhrauni Hafnarfirði

Teymið fór að skoða Hæfingarstöðina í Bæjarhrauni. Markmiðið var að kynnast slíku starfi og umgjörð þess. Einnig að fá kynningu á tölvudeild þeirra en þau reka sérhæfða deild um notkun óhefðbundinna tjáskipta.

### Ás í Hveragerði

Teymið hitti Birnu forstöðumann í Ás í Hveragerði, þar sem hún fór yfir starfsemi þjónustunnar. Þjónustan er veigamikil og snýr að öldruðu fólki og geðfötluðu fólki. Starfsemin fer fram í mjög mörgum einingum og er mjög dreifð. Starfið er unnið út frá Eden stefnunni sem gengur út á samstarf með öðrum stofnunum í sveitarfélaginu. Markmiðið með stefnunni er að koma í veg, eða minnka líkur á félagslega einangrun og útilokun.

Starfsemin var skoðuð heildrænt og var upplifun af stofnuninni mjög jákvæð. Þeim hefur tekist virkilega vel með að samþætta þessa tvo hópa í samfélaginu og koma þannig í veg fyrir fordóma og hræðslu milli þeirra. Eins var öll aðstaða fyrir iðju til fyrirmyndar og uppsetning hennar og framkvæmd eitthvað sem hægt er að byggja á þegar kemur að því að setja upp iðju í nýju húsnæði.

### Memaxi

Fengum kynningu á Memaxi sem er hugbúnaður sem snýr að skráningu og utanum hald á daglegum rekstri. Hugbúnaðurinn er hugsaður sem tól sem sameinar samskipti starfsmanna við skjólstæðinga og aðstandendur þeirra. Auðvelt er að aðlaga hugbúnaðinn að þörfum hvers og eins og því er það mjög ólíklegt að hann henti ekki öllum þeim sem sækja þjónustu hjá stofnuninni. Hugbúnaðurinn er hentugur til að samræma og samþætta samskipti við skjólstæðinga frá heimaþjónustu og heimahjúkrun og tryggir að allar upplýsingar varðandi hana séu aðgengilegar á einum stað.

Mögulegt er að fá “trial” í hálf t. Þannig er hægt að máta sig við hvernig og hvort lausnin henti þeirri starfssemi sem fer fram á hverjum stað.

### Umsóknarferlið í dag

Teymið fór yfir hvernig umsóknarferli um félagslega heimaþjónustu og heimahjúkrun er háttað hjá Sveitarfélaginu Hornafirði. Til að sækja um eftirfarandi þjónustur er hægt að fara eftirfarandi leiðir:

1. Félagsleg heimaþjónusta;
  - a. Farið inn á íbúagátt sveitarfélagsins
  - b. Fara inn á heimasíðu sveitarfélagsins, fundið félagsþjónustuna og þar liggur umsóknareyðublað til að sækja um heimilisþrif
  - c. Senda tölvupóst á deildarstjóra heimaþjónustudeildar með beiðni um þjónustu

- d. Hringja í skiptiborð sveitarfélagsins og lagt inn umsókn í gegnum móttökuritari
  - e. Hringja í starfsmann félagsþjónustunnar og óskað eftir þjónustu
  - f. Eftir innlögn geta starfsmenn heilsugæslunnar og eða hjúkrunardeildar hringt í heimaþjónustudeildina og sótt um símleiðis
2. Heimahjúkrun;
- a. Farið inn á íbúagátt sveitarfélagsins
  - b. Hringja í skiptiborð heilsugæslunnar og lagt inn umsókn í gegnum móttökuritari
  - c. Hringja í starfsmann heimahjúkrunar, bæði verkefnastjórann og aðra starfsmenn, og óskað eftir þjónustu
  - d. Eftir innlögn geta starfsmenn hjúkrunardeildar hringt í verkefnastjóra heimahjúkrunar og sótt um símleiðis
  - e. Sent tölvupóst á netfangið [hsu@hornafjordur.is](mailto:hsu@hornafjordur.is) og sótt um skriflega og fer það til hjúkrunarstjóra heilsugæslunnar sem kemur því á verkefnastjórann

Úrvinnsla umsókna er eins margbreytileg og fjöldi leiða til að sækja um þjónustu. Það er ekki virkt matsteymi og ekki fast í hendi hvort gerðir eru þjónustusamningar við íbúann. Þjónustan er ekki endurmetin á neinum tímapunkti þjónustunnar, nema einna helst ef viðkomandi íbúi missi færni, að þá er aukið við þjónustuna.

Teymið leitaði eftir verkalagsreglum innan sveitarfélagsins hvernig umsóknarferlinu skuli háttað en fann ekki reglur sem snerta heimahjúkrun. Til eru reglur er varðar félagslega heimaþjónustu.

### Framtíðarsýn – Þjónustan heim

Teymið leggur til að eftirfarandi ferli verði fyrir allar umsóknir um félagslega heimaþjónustu og heimahjúkrun:

1. Umsóknarferlið;
  - a. Sótt um í gegnum íbúagátt sveitarfélagsins
  - b. Sótt um í gegnum móttökuritari ráðhússins og eða heilsugæslunnar
    - i. Þegar fram í sækir leggur teymið til, að þessum möguleika verði lokað þegar íbúar hafa vanist því að sækja um alla þjónstu í gegnum íbúagáttina
2. Matsnefnd tekur við öllum umsóknum
  - a. Matsnefnd leggur til að eftirfarandi aðilar sitji í matsnefndinni:
    - i. Deildarstjóri heimaþjónustudeildar
    - ii. Verkefnastjóri heimahjúkrunar
    - iii. Iðjuþjálfari sem einnig væri skipaður starfsmaður matsnefndar
  - b. Matsnefnd myndi funda 1 x viku
    - i. Frumumsóknir teknar fyrir
    - ii. Stöðumat á endurhæfingu tekin fyrir og þá stuðst við endurgerðu COPM og mati iðjuþjálfara eftir samtali við íbúann
3. Frumumsókn - umsækjandi heimsóttur
  - a. Iðjuþjálfinn heimsækir umsækjandann og framkvæmir COPM
4. Endurmat – umsækjandi heimsóttur
  - a. Iðjuþjálfinn heimsækir umsækjandann og framkvæmir COPM
5. Sé frumumsókn en umsókn um framhald á þjónustu samþykkt þá er gerður þjónustusamningur við íbúann en ávallt með endurmats ákvæði

## Úrbætur sem teymið leggur til :

- Yfirfara heimasíðu sveitarfélagsins ásamt heilbrigðisstofnunarinnar og samhæfa upplýsingarnar
- Koma upp skýru verklagi allra þátta umsóknarferlis svo ferlið sé gagnsætt
- Uppfæra símanúmer og netföng
- Teymið kallar eftir því, að ráðin verði iðjubjálfi inn í teymið sem matsfulltrúi og starfsmaður endurhæfingar teymisins. Iðjubjálfinn yrði sömuleiðis fengin til að koma á koppinn Iðjuveri í staka húsinu til að efla þátttöku og færni þjónustupega félagsþjónustunnar og dagþjónustu fatlaðra
- Útbúa leiðbeiningar um hvernig er sótt um „Þjónustan heim“ sem eru aðskiljanlegar
- Fara yfir gjaldskrá vegna akstursþjónustu og móta reglur og stefnu.
  - o Skoða möguleika á verktöku eða útboði á þjónustunni
- Útbúa og endurskoða allar reglur, um alla þjónustuliði “Þjónustan heim”, t.d. akstursþjónustu og lyfjaaðstoð.
- Þjálfar þarf starfsfólk upp í að hugsa um endurhæfingu í öllum athöfnum sem þau framkvæma MEÐ íbúanum og efla þau til að efla íbúann til þátttöku og sjálfshjálpar
- Atvikaskráningu þarf skoða - samræma þarf milli heimaþjónustu og heimahjúkrunnar, vinnureglur og tæki sem notað er.
- Festa í sessi að hver dagur hefjist í starfsstöðinni áður en dagleg þjónusta hefst
- Fara yfir daglegan rekstur, svo sem launaliði og skipurit í samstarfi með fjármálastjóra og bæjarstjóra.

## Daglegt starf

Það er álit nefndarinnar að farsælast sé að flutt verði inn í nýtt húsnæði að Víkurbraut 24 og rekstur fari fram í óbreyttri mynd en eftir nýjum og endurbættum reglum og verkferlum.

Þegar framtíð þjónustusamnings HSU Hornafirði við Sí liggur fyrir, og reynsla er komin á samþættingu heimaþjónustu og heimahjúkrunar, þá leggjum við til að skoða möguleika á samning við Heilbrigðisstofnum Suðurlands á Hornafirði sem kveði á um að starfsmenn heimahjúkrunar falli undir deildarstjóra Heimaþjónustudeildar í stað Heilbrigðisstofnunarinnar. Gerður yrði sér samningur sem tæki á launalið samþættingarinnar en að öðru leiti myndi starfsemi heimahjúkrunar haldast óbreytt og verkstjórn yrði áfram í höndum verkefnastjóra heimahjúkrunar. Heimaþjónusta heldur áfram starfi í óbreyttri mynd í grófum dráttum. Skoða þarf ítarlega lagalega hlið málsins og gæta þess að málið verði unnið með það að markmiði að breytingin bæti þjónustuna.

Samþættingin snýr að því að samræma, verkferla, umsóknarferli, matstæki og skráningu sem snýr að báðum þjónustuliðum. Eins verði settir á sameiginlegir samráðsfundir milli heimaþjónustu og heimahjúkrunar.

Í húsinu verður sameignlegur fundarsalur fyrir stærri samráðsfundi en einnig mun heimahjúkrun hafa, fyrir sig, skrifstofu þar sem hægt er þau „rapporta“. Þessi aðstaða er ekki til staðar í dag og mun verða mikil bót á vinnuumhverfi.

## Niðurstöður

Það er mat teymisins að tækifærin sem felast í því að sameina þjónustuna undir einn hatt, í einu húsnæði séu gríðarleg. Mikilvægt er að fara strax í þá vinnu að samræma verkferla og reglur sem snúa

að þjónustu heimahjúkrunar og heimaþjónustu. Eins þarf að uppfæra upplýsingar og bæta aðgengi að þeim, sem snúa að þjónustubáttunum innan sveitarfélagsins, t.d. inn á heimasíðu þess.

Með því að sameina alla þætti þjónustunnar undir eitt þak auðveldast gríðarlega vinna sem snýr að daglegum rekstri. Á sama tíma mun vinnuaðstaða þeirra sem henni sinna batna til muna. Skoða þarf vel praktíska þætti fyrirkomulagsins, sérstaklega þá er snúa að launaþætti og daglegum rekstri heimahjúkrunnar sem áfram mun heyra undir heilbrigðisþjónustuna.

Samhliða flutningum og samþættingu er það mat hópsins að mikilvægt sé að ganga frá ráðningu iðjubjálfa. Staðan mun koma sér vel í því að móta verklag og bæta þjónustu við þá sem hana sækja. Hópurinn sér líka fyrir að hægt sé að nýta starfsgildið víðar í sveitarfélaginu svo sem skólum og heilbrigðisstofnun.

Til að samþætta starfsemina er mikilvægt að starfsstöðin taki upp sameiginleg mats- og skráningartæki. Hópurinn leggur til að skoðaður verði möguleikinn á því að taka upp notkun á MEMAXI samskipta og skráningarhugbúnaði og COPM matstækinu. Með þessu verður hægt að samræma það hverjir fá þjónustu og í hvaða magni hún er. Samhliða verður allt umsóknarferlið tekið til endurskoðunar og sett á fót þverfagleg matsnefnd sem vinnur úr upplýsingunum.