



POVZETEK POROČILA O UGOTOVITVAH IZREDNEGA STROKOVNEGA NADZORA S SVETOVANJEM V DEJAVNOSTI ZDRAVSTVENE NEGE V DOMU STAREJŠIH OBČANOV LJUBLJANA VIČ-RUDNIK

Predsednice Zbornice – Zveze Monika Ažman je 14. 5. 2024 izdala sklep o začetku izrednega strokovnega nadzora številka 642-5/24-1 pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti **DOM STAREJŠIH OBČANOV LJUBLJANA VIČ-RUDNIK**, Cesta na Bokalce 51, 1000 Ljubljana (v nadaljnjem besedilu: izvajalec zdravstvene dejavnosti ali zavod) v enoti Bokale (v nadaljnjem besedilu enota).

Peti odstavek 78. člena Zakon o zdravstveni dejavnosti (Uradni list RS, št. 23/05 – uradno prečiščeno besedilo, 15/08 – ZPacP, 23/08, 58/08 – ZZdrS-E, 77/08 – ZDZdr, 40/12 – ZUJF, 14/13, 88/16 – ZdZPZD, 64/17, 1/19 – odl. US, 73/19, 82/20, 152/20 – ZZUOOP, 203/20 – ZIUPOPDVE, 112/21 – ZNUPZ, 196/21 – ZDOsk, 100/22 – ZNUZSZS, 132/22 – odl. US, 141/22 – ZNUNBZ, 14/23 – odl. US, 84/23 – ZDOsk-1, 102/24 – ZZKZ in 112/24 – ZDIUZDZ, v nadaljnjem besedilu ZZDej) določa, da izredni strokovni nadzor uvede pristojna zbornica oziroma strokovno združenje samo, na zahtevo ministrstva, pristojnega za zdravje, na predlog Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, bolnika ali njegovega ožjega družinskega člana, zdravstvenega delavca ali zdravstvenega sodelavca, pristojne zbornice ali strokovnega združenja, zastopnika pacientovih pravic ter drugih državnih organov (npr. varuh človekovih pravic, komisija za preprečevanje korupcije, informacijski pooblaščenec).

Direktorat za starejše, dolgotrajno oskrbo in deinstitucionalizacijo Ministrstva za solidarno prihodnost je 18. 3. 2024 z dopisom št. 092-128/2024-2720-2 Zbornici – Zvezi odstopil pritožbo svojke v zvezi z zagotavljanjem zdravstvene obravnave njene matere v Domu starejših občanov Ljubljana Vič-Rudnik, enota Bokalce.

Izredni strokovni nadzor se je opravil z namenom preverjanja izvajanja kakovosti, strokovnosti in varnosti ter upoštevanja doktrin, standardov, protokolov, smernic, navodil in drugih dokumentov na področju dela zdravstvene nege pri zdravstveni negi uporabnice v času njenega bivanja pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti od oktobra 2023 do februarja 2024.

1.1. POVZETEK PRITOŽBE

Pritožba se nanaša na oskrbo uporabnice v Domu starejših občanov Ljubljana Vič-Rudnik, enota Bokalce, kjer je bivala od oktobra. 2023 do februarja 2024. Pritožnica opisuje dogajanje v času bivanja uporabnice ter njeno obravnavo s strani domske zdravnice. Navaja slabo delovanje zdravstvene službe v enoti Bokalce. Kronološko je opisan potek zdravstvenega stanja uporabnice in opozarjanja na zdravstveno stanje. Prav tako opisuje dogajanje s sosedo, s katero je bivala skupaj v sobi in vpliv dogajanja na zdravstveno stanje uporabnice.

Komisija se je osredotočila na opisane pomanjkljivosti, ki se nanašajo na področje zdravstvene nege.

2. UGOTOVLJENA ODPISANJA

Po pregledu dokumentacije, opravljenih razgovorih z vodstvom zavoda in individualnimi razgovori z izvajalci ZN je komisija podala povzetek ugotovitev:

- Nadzorna komisija je primerjala izpise iz predajne knjige računalniškega programa, kamor izvajalci ZN vpisujejo opažanja zdravstvenega stanja vsakodnevno in ob poslabšanju zdravstvenega stanja, z vpisi v vizitni zvezek, kamor izvajalci ZN vpišejo posebnosti in zvezek predajo v ambulanto zdravnici. Zdravnica potem oskrbovanca pregleda in da navodila za nadaljnjo obravnavo. Ugotovljeno je, da je

bilo v času bivanja uporabnice v domu v vizitnem zvezku zabeleženih 12 zapisov, kjer je zavedena potreba po pregledu pri zdravniku. Datumi se ujemajo z vpisi v predajni knjigi računalniškega programa. V vizitnem zvezku pa so v vseh 12 terminih zabeleženi pregledi zdravnice z navodili za obravnavo.

- Izvajalci ZN so v predajno knjigo programa dnevno zapisali opažanja zdravstvenega stanja uporabnice. Velikokrat opisujejo tudi bolečino pri uporabnici, nima pa zavod protokola ocene bolečine in ukrepanja ob bolečini. Izvajalci ZN povedo, da v primeru, ko uporabnik toži za bolečinami, aplicirajo analgetično zdravilo, če je predpisano po potrebi.
- Redno so zabeležene menjave kisika in količina apliciranega kisika, ki je večinoma 3 l.
- Izvajalci ZN v razgovoru povedo, da nimajo napisanih navodil, kako poteka obveščanje svojcev o spremembah zdravstvenega stanja uporabnika, da pa vsi poznajo ustna navodila. Informacije o zdravstvenem stanju uporabnika svojcem daje zdravnica ali dipl. m. s., v zvezi s socialno oskrbo in namestitvijo pa socialna delavka, lahko direktorica ali strokovna vodja.
- Aplikacija redno predpisane terapije se izvaja v vseh delovnih izmenah. Beleženje danih zdravil se vodi za vse uporabnike v posamezni delovni izmeni, ne vodijo pa aplikacije zdravil na posameznega uporabnika, kar predstavlja pomanjkljivost pri individualni obravnavi. Iz zapisov je razbrati, da so bila uporabnici redno predpisana zdravila aplicirana tako kot vsem drugim uporabnikom. Individualno na posameznega uporabnika se v predajno knjigo beležijo samo dana zdravila, ki so predpisana po potrebi. Glede na predpisani način dela v zavodu je razvidno, da so vsi uporabniki zdravilo prejeli.
- Ugotovljeno je neskladje pri sledenju zaužitih zdravil. Uporabnici naj bi redno terapijo dnevno prinašali v sobo in jo je jemala sama. Med redno terapijo so bila tudi zdravila proti bolečinam, ki bi jih morala jemati redno. Iz zapisov v predajni knjigi je ugotovljeno, da redno predpisanih protibolečinskih zdravil ni jemala glede na predpis.
 - Imela je predpisano zdravilo ob 21. uri, ki ju jemlje sama. Pri sebi je imela celo škatlico zdravila. Iz zapisov je ugotovljeno, da ji je tableť predčasno zmanjkalo, saj je jemala večjo količino od predpisane. Po pregledu pri zdravniku in po ugotovitvi, da jemlje večji odmerek od predpisanega so uvedli nadzor nad jemanjem zdravila.
 - V zavodu imajo za uporabnike narejeno negovalno anamnezo, postavljene negovalne diagnoze in cilje zdravstvene nege. V načrt zdravstvene nege niso vključene načrtovane intervencije ter vrednotenje. Pri uporabnici ni bil narejen načrt zdravstvene nege, iz katerega bi bile razvidne načrtovane intervencije zdravstvene nege in cilji. Prav tako ni bilo narejeno vrednotenje, s katerim se ocenjuje napredek uporabnika z ozirom na postavljene cilje in se ugotavlja, ali je bila prepoznana težava razrešena, ali je v procesu razreševanja, ali ni rešena. Vrednotenje lahko poteka skupaj z uporabnikom, če je treba tudi s člani družine, lahko pa tudi z vsemi člani tima, ki so vključeni v obravnavo uporabnika.
 - Kratka ocena uporabničinega stanja in nekaj navodil je bilo ob sprejemu napisanih v predajno knjigo.

Na podlagi ugotovljenih odstopanj je nadzorna komisija predlaga priporočila za njihovo odpravo in obvladovanje. Izdana so bila tri (3) priporočila.

Priporočilo št. 1:

Zavod naj pripravi protokol ocene bolečine in ukrepanje ob bolečini, s katerim naj seznanijo vse izvajalce zdravstvene nege in o tem vodi dokumentirani zapis.

Priporočilo št. 2:

Zavod naj pripravi protokol obveščanja svojcev ob spremembi zdravstvenega stanja uporabnika. S protokolom je treba seznaniti vse zaposlene in o tem voditi dokumentiran zapis.

Priporočilo št. 3:

Zavod naj pristopi k celoviti izdelavi načrta zdravstvene nege za uporabnike, skupaj z vrednotenjem.

Priporočila za ureditev celotnega področja upravljanja z zdravili v zavodu so v rednem strokovnem nadzoru s svetovanjem.

Za realizacijo priporočil je odgovorno vodstvo zavoda, dokazila je treba poslati v evalvacijskem poročilu.

3. POVZETEK STROKOVNEGA NADZORA S SVETOVANJEM

Nadzorna komisija je na podlagi dokumentacije, opravljenih razgovorih z vodstvom zavoda in individualnimi razgovori z izvajalci ZN ugotavljala potek obravnave uporabnice in ob tem preverjala zagotavljanje strokovne, kakovostne in varne obravnave. Vodilo pri pregledu dokumentacije so bile pritožbe v zvezi z organizacijo dela in izvajanjem aktivnosti zdravstvene nege, ki jih je podala pritožnica. Posebna pozornost je bila namenjena pregledu zapisov o zdravstvenem stanju uporabnice, poteku in načinu obveščanja zdravnice o spremembah zdravstvenega stanja in ukrepanju ob spremembah.

V izrednem nadzoru je bilo ugotovljeno, da so izvajalci ZN dosledno beležili posebnosti pri obravnavi uporabnice v predajno knjigo. Redno je bila zabeležena aplikacija predpisanih zdravil po potrebi. Opisane so spremembe v zdravstvenem stanju uporabnice, o katerih so skladno z navodili, ki veljajo v zavodu, obveščali zdravnico. Iz zapisov je ugotovljeno, da so v času bivanja uporabnice v domu 12-krat zabeležili potrebo po pregledu uporabnice pri zdravnici. Pregledi so bili izvedeni. Prav tako so bila zabeležena odstopanja v zvezi z nesoglasji s sostanovalko v sobi, o čemer so obvestili pristojne. Izvedeni so bili razgovori s svojci, uporabnico in predlagane rešitve nastalega stanja.

Predpisana zdravila so bila pripravljena, vendar aplikacija zdravil ni potekala pod nadzorom izvajalcev ZN, zato ni mogoče z gotovostjo trditi, da je uporabnica predpisano količino zdravil zaužila. Ugotovljena so bila odstopanja pri zaužitju redno predpisanih protibolečinskih zdravil, ki jih ni jemala ob predpisanih urah. Odstopanja so ugotovljena tudi pri jemanju zdravil, ki naj bi jih po predpisu jemala sama, saj je zvečer zaužila večjo količino pomirjeval od predpisane.

Večji nadzor in beleženje so izvajali pri zdravilih, predpisanih po potrebi. Iz zapisov je ugotovljeno, da je skladno s predpisom in potrebami uporabnice dobivala zdravila po potrebi. Pomanjkljivost je le v oceni bolečine, ki se ne meri, ker področje ni sistemsko urejeno.

Želje svojcev za jemanje zdravil pod nadzorom niso bila upoštevana. Glede na zdravstveno stanje uporabnice so upoštevali želje uporabnice.

Opis zdravstvenega stanja in nekaj navodil za obravnavo uporabnice, ki je bila na trajnem zdravljenju s kisikom, je bilo napisanih ob sprejemu v predajni knjigi, ki je dostopna vsem izvajalcem ZN. Ob delovnih izmenah pa potekajo predaje službe med ekipami.

Načrt zdravstvene nege za uporabnico ni bil narejen. Iz načrta bi bili razvidni načrtovani cilji in intervencije. Prav tako ni bilo opravljeno vrednotenje načrta, ki bi omogočilo oceno napredka uporabnice glede na postavljene cilje in ugotovilo, ali so težave razrešene, v procesu razreševanja ali nerešene, kar bi v primeru uporabnice bilo nujno za zagotavljanje kakovostne in varne obravnave.

Nadzorna komisija je za ugotovljene pomanjkljivosti predlagala tri (3) priporočila za odpravo ugotovljenih odstopanj. Za realizacijo priporočil sta določena odgovorna oseba in rok za izvedbo. Zavod mora skladno z navodilom posredovati evalvacijsko poročilo z dokazili o realizaciji priporočil. Zbornica – Zveza bo ovrednotila realizacijo priporočil.