

# Kröfulýsing fyrir öldrunarþjónustu

Útgáfa II

Janúar 2013



VELFERÐARRÁÐUNEYTIÐ

Velferðarráðuneyti: Kröfulýsing fyrir öldrunarþjónustu  
Janúar 2013

Útgefandi: Velferðarráðuneyti  
Hafnarhúsinu við Tryggvagötu  
150 Reykjavík  
Sími: 545 8100  
Bréfasími: 551 9165  
Netfang: postur@vel.is  
Veffang: velferdarraduneyti.is

Umbrot og textavinnsla: Velferðarráðuneyti

© Janúar 2013 Velferðarráðuneyti

ISBN 978-9979-799-62-7

## 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.....	3
2	Rekstur .....	6
2.1	Skipulag, stjórnendur og starfsmenn .....	6
2.1.1	Skipulag.....	6
2.1.2	Ábyrgðarstöður .....	7
2.1.3	Starfsmannahald.....	7
2.1.4	Þjálfun og endurmenntun.....	8
2.1.5	Undirverktakar og hýsing .....	8
2.1.6	Gjaldtaka .....	9
2.2	Rekstur á samningstíma .....	9
2.2.1	Starfsleyfi og staðfesting landlæknis.....	9
2.2.2	Innkaup.....	9
2.2.3	Upplýsingar um þjónustu .....	10
2.2.4	Stýring mælibúnaðar.....	10
2.2.5	Samvinna og samráð.....	10
2.2.6	Gæða- og árangursstjórnun.....	10
2.2.7	Skráning og meðhöndlun sjúkraskrárgagna .....	13
2.2.8	Upplýsingaskylda á samningstíma.....	14
2.2.9	Verklök og viðskilnaður.....	15
2.3	Eftirlit .....	15
2.3.1	Eftirlit verkkaupa .....	16
2.3.2	Eftirlit landlæknis.....	17
2.3.3	Endurskoðun á framkvæmd og fjármálum .....	17
3	Þjónusta .....	18
3.1	Hjúkrunarheimili og hjúkrunarrými á öldrunarstofnunum .....	18
3.1.1	Hlutverk .....	18
3.1.2	Hugmyndafræðilegar forsendur .....	18
3.1.3	Búseta heimilismanns.....	19
3.1.4	Þættir þjónustunnar .....	20
3.2	Dvalarheimili, sambýli og íbúðir .....	27
3.2.1	Hlutverk .....	27
3.2.2	Hugmyndafræðilegar forsendur .....	27
3.2.3	Búseta heimilismanns.....	27
3.2.4	Þættir þjónustunnar .....	27
3.3	Dagdvöl .....	28
	Viðauki: Sérkröfur og undantekningar .....	31

# 1 Formáli

---

## 1.1 Útgáfa og endurskoðun

Útgáfa 1 af *Kröfulýsingu fyrir öldrunarþjónustu*, var samþykkt í velferðarráðuneytinu þann 20.12.2011 og öðlaðist þá gildi.

Þetta er útgáfa 2 af *Kröfulýsingu fyrir öldrunarþjónustu*, en útgáfustýring kröfulýsingarinnar er í höndum ráðuneytisins. Hafa þær breytingar verið gerðar á á kröfum til þjónustunnar sem breytingar á lögum og reglugerðum gera ráð fyrir.

## 1.2 Efni

Í þessari lýsingu eru settar fram almennar kröfur til öldrunarþjónustu auk sérkrafna og undantekninga.

Lýsingunni er skipt í 2 kafla og einn viðauka:

Í kafla 1 er fjallað um rekstur þjónustunnar og settar fram almennar kröfur sem lúta að honum, svo sem um skipulag, ábyrgðarstöður, gæða- og árangursstjórnun, sjúkraskrár, upplýsingaskyldu og eftirlit.

Í kafla 2 er þjónustan við einstaklingana skilgreind og gerðar almennar kröfur til hennar. Þar er fjallað sérstaklega um einstaka þætti þjónustunnar og annað sem snertir einstaklingana með beinum hætti, svo sem þjónustuöryggi og þjónustutíma.

Í viðauka eru skilgreindar sérkröfur og undantekningar sem eiga eingöngu við um verksala og þjónustuna sem hann veitir en gilda ekki almennt.

## 1.3 Gildissvið

Hlutverk þessarar lýsingar er að vera kröfuskjal með lágmarkskröfum sem velferðarráðuneytið gerir 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 gæðakröfur 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 lýsingarinnar.

Lýsingin er notuð sem kröfuskjal með þjónustusamningi sem gerður er um rekstur þjónustunnar og er lögð til grundvallar þegar verkkaupi eða fulltrúar hans gera úttektir á starfseminni.

## 1.5 Hugtök

Í lýsingunni eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu:

- Aðhlygning:** Hér notað um alla líkamlega og andlega aðstoð við **heimilismann / notanda** sem ekki er læknisverk, hjúkrun, endurhæfing félagsþjónusta eða sálgæsla.
- Athugasemd:** Það kallast athugasemd þegar **úttektarmaður verkkaupa** skráir undantekningartilvik hjá **verksala** um að ekki sé farið að tiltekinni kröfu í **kröfulýsingu** en jafnframt kemur í ljós að í öðrum tilvikum er þessi sama krafa almennt uppfyllt.
- Dagdvöl:** Stuðningsúrræði við þá sem að staðaldri þurfa eftirlit og umsjá til að geta búið áfram heima. Dagdvöl er dvöl hluta úr sólarhring.
- Dvalarheimili:** Í þessari lýsingu er hugtakið dvalarheimili notað um þær stofnanir sem hafa dvalarrými fyrir aldraða og einnig um sambýli og íbúðir, sérhannað fyrir þarfir aldraðra sem ekki eru færir um að annast heimilishald þrátt fyrir heimaþjónustu.
- Fjárhaldsmaður:** Einstaklingur sem hefur umsjón með fjárreiðum **heimilismanns**, skv. umboði frá honum.
- Frávik:** Það kallast frávik þegar **úttektarmaður verkkaupa** verður þess áskynja og skráir í úttektarskýrslu að tiltekin krafa í **kröfulýsingu** sé almennt ekki uppfyllt af hálfu **verksala**. **Úttektarmaður** getur einnig ákveðið að láta nokkrar **athugasemdir** sem hann gerir og tengjast allar sama kafla í **kröfulýsingu**, gilda sem eitt frávik.
- Heilbrigðisstarfsmaður:** Einstaklingur sem starfar við heilbrigðisþjónustu og hlotið hefur leyfi landlæknis til að nota starfsheiti löggiltrar heilbrigðisstéttar, samkvæmt skilgreiningu í lögum nr. 40/2007 um heilbrigðisþjónustu.
- Heimilismaður:** Sá einstaklingur sem dvelur á öldrunarheimili. Heimilismaður er nefndur **vistmaður** í sumum lögum og reglugerðum, t.d. lögum nr. 40/2007 um heilbrigðisþjónustu.
- Hjúkrunarheimili:** Í þessari lýsingu er hugtakið hjúkrunarheimili notað um allar þær stofnanir sem hafa hjúkrunarrými. Hjúkrunarrými eru ekki eingöngu ætluð öldruðum.
- Kröfulýsing:** Þessi lýsing. Hún lýsir kröfum **verkkaupa** til þeirrar þjónustu sem **verksali** skuldbindur sig til að veita. Kröfulýsing er fylgiskjal **þjónustusamnings** og lögð til grundvallar **úttektum**.
- Notandi:** Sá einstaklingur sem sækir **dagdvöl**.
- RAI:** (Resident Assessment Instrument). Hefur verið nefnt *Raunverulegur aðbúnaður íbúa*. Mælitæki sem m.a. notað er til að meta hjúkrunarþörf og heilsufar íbúa á **öldrunarheimilum**. Sjá nánar vef ráðuneytisins, [www.vel.is](http://www.vel.is) og vef embættis landlæknis, [www.landlaeknir.is](http://www.landlaeknir.is).
- RUG-III:** Flokkunarkerfi sem er hluti af RAI. Notað til að flokka **heimilismenn** í þyngdarflokka eftir umönnunarþörf.
- Samningstími:** Sá tími sem **verksali** hefur með höndum samningsbundnar skyldur um rekstur **öldrunarþjónustu**. Samningstími er skilgreindur í **þjónustusamningi**.
- Sjúklingur:** Notandi heilbrigðisþjónustu sbr. lög nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga. Einstaklingur sem fær heilbrigðisþjónustu hjá **verksala** er skilgreindur hér sem sjúklingur.
- Starfsmaður:** Einstaklingur sem innir af hendi starf í starfsemi **verksala**, hvort sem hann er launþegi **verksala** eða launþegi undirverktaka **verksala**.

- Úttekt:** Kerfisbundin skoðun **úttektarmanns** á því hvort kröfur í **kröfulýsingu** séu uppfylltar.
- Úttektarmaður:** Einstaklingur sem gerir **úttekt** á starfsemi **verksala** með tilliti til **þjónustusamnings** og **kröfulýsingar**.
- Verkkaupi:** Verkkaupi samkvæmt **þjónustusamningi** um rekstur **öldrunarþjónustu**.
- Verksali:** Verksali samkvæmt **þjónustusamningi** um rekstur **öldrunarþjónustu**.
- Þjónustusamningur:** Samningur milli **verkkaupa** og **verksala** um rekstur **öldrunarþjónustu**. Þessi **kröfulýsing** er fylgiskjal þjónustusamnings.
- Þjónustusvæði:** Þjónustusvæði er það svæði þar sem **verksali** veitir **öldrunarþjónustu**. Þjónustusvæði er skilgreint í **þjónustusamningi**.
- Öldrunarþjónusta:** Í þessari **kröfulýsingu** á hugtakið öldrunarþjónusta aðeins við um þrjá af þeim sex þáttum þjónustunnar, eins og hún er skilgreind í lögum nr. 125/1999 um málefni aldraðra, þ.e. dvöl í hjúkrunarrými, dvöl í dvalarrými og dagdvöl aldraðra. Öldrunarþjónusta er velferðarþjónusta og heyrir undir velferðarráðuneytið.

## 2 Rekstur

---

Öldrunarþjónusta er veitt samkvæmt lögum nr. 125/1999, um málefni aldraðra. Þáttur í henni er heilbrigðisþjónusta sem veitt er samkvæmt lögum nr. 40/2007, um heilbrigðisþjónustu. Lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga eiga við um heimilismenn á öldrunarheimilum.

Ákvæði stjórnslulaga, nr. 37/1993, og upplýsingalaga, nr. 50/1996, sem og almennar meginreglur stjórnsluréttar gilda, eftir því sem við á, um þá stjórnslu sem verksali tekur að sér að annast. Starfsemi verksala skal uppfylla kröfur laga nr. 46/1980, um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og kröfur reglugerðar nr. 941/2002 um hollustuhætti með síðari breytingum eiga við um starfsemina.

Ef gerður er þjónustusamningur um rekstur öldrunarþjónustu til lengri tíma en eins árs þá fellur hann undir 30. gr. laga nr. 88/1997, um fjárreiður ríkisins.

Í þessum kafla er fjallað um kröfur til rekstrarfyrirkomulags þjónustunnar.

### 2.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

#### 2.1.1 Skipulag

Umfang þjónustunnar sem verksali tekur að sér, þ.e. skilgreindar starfsstöðvar og fjöldi og tegund þjónusturýma á hverjum stað, er skilgreint í þjónustusamningi. Verksali skipuleggur starfsemi sína út frá þessu umfangi og í ljósi þeirra krafna sem gerðar eru. Auk krafna í þessari kröfulýsingu þarf verksali að hafa reiður á öðrum opinberum kröfum sem gilda hverju sinni um starfsemina og gæta þess að hafa reksturinn ávallt í samræmi við þær. Þar á meðal eru faglegar kröfur embættis landlæknis, sbr. kafla 0.3. Að teknu tilliti til umfangs og krafna ræður verksali því sjálfur hvernig hann skipuleggur rekstur sinn.

#### 1. Rekstur.

Verksali skal skipuleggja og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í þjónustusamningi. Verksali skal reka þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og 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.

#### 3. Skipulag og skipurit.

Skipurit fyrir þjónustuna skal vera í gildi allan samningstímann og uppfært við breytingar. Skipulag starfseminnar svo og starfssvið og ábyrgð stjórnenda skulu vera skýrt skilgreind og starfsmenn upplýstir um þetta. Einnig skulu tengsl starfseminnar við stoðþjónustu og tengda þjónustu á vegum verksala vera ljós. Verksali ábyrgist að gera ekki neinar þær breytingar á skipulaginu á verktímanum sem leitt geta til vanefnda á kröfum í þessari kröfulýsingu.

#### 4. Þjónustutími.

Verksali skal veita heimilismönnum í hjúkrunarrýmum og dvalarrýmum þjónustu allan sólarhringinn alla daga ársins. Í rekstri dagdvalar skal miða við þá almennu reglu að

veita þjónustu (hafa opið) 6-9 klukkustundir á sólarhring alla virka daga. Þjónustupörf skal ráða nánari útfærslu á þessu, þ.e. hvenær opið er og hve lengi í senn.

**5. Skipulag vegna heilabílaðra.**

Reki verksali hjúkrunarheimili eða hjúkrunarrými skv. kafla 2.1 þá skal hann hafa sérstaka aðstöðu fyrir þá heimilismenn sem eru heilabílaðir, samkvæmt 14. grein laga nr. 125/1999, um málefni aldraðra. Aðstaðan getur falist í því að hafa sérdeild(ir) fyrir heilabílaða eða gera hluta af starfseminni, t.d. hluta af deild, að athvarfi fyrir heilabílaða.

### **2.1.2 Ábyrgðarstöður**

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

**6. Hjúkrun.**

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

**7. Læknisþjónusta.**

Öldrunarlæknir eða heilsugæslulæknir, með starfsleyfi skv. reglugerð nr. 1222/2012 um menntun, réttindi og skyldur lækna og skilyrði til að hjóta lækningaleyfi og sérfræðingaleyfi, skal vera ábyrgur fyrir læknisþjónustu við heimilismenn.

### **2.1.3 Starfsmannahald**

Starfsmannahald er á ábyrgð verksala. Verksali ræður fólk til starfa, stýrir mönnun starfseminnar í samræmi við álag og heldur uppi því þjónustustigi sem þessi lýsing gerir kröfur um.

**8. Mönnun.**

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

**9. Starfsmannavelta.**

Verksali skal halda starfsmannaveltu í lágmarki með skilgreindri og virkri starfsmannastefnu. Breytingar í hópi þeirra starfsmanna sem veita heimilismönnum persónulega þjónustu skulu kynntar þeim heimilismönnum sem hlut eiga að máli með að lágmarki tveggja vikna fyrirvara, nema að óviðráðanleg atvik hamli.

**10. Starfsréttindi og hæfni.**

Verksali skal tryggja að allir sem inna af hendi sérhæft starf í starfseminni hafi viðeigandi starfsleyfi (löggildingu) 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 en hafa áhrif á kröfur, 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 gæða- og árangursmarkmiðum sé náð (sjá kafla 1.2.6.2).

**11. Íslenskumælandi starfsmenn.**

Gerð er krafa um að allir þeir starfsmenn sem veita heimilismönnum persónulega þjónustu tali og skilji íslensku.



## 12. Túlkun.

Verksali skal tryggja sjúklingi, sem ekki talar íslensku eða notar táknmál, túlkun á upplýsingum samkvæmt 5. gr. laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga.

## 13. Yfirlýsing um þagnarskyldu.

Verksali skuldbindur sig til að láta alla starfsmenn undirrita heit um trúnaðar- og þagnarskyldu í samræmi við lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga. Starfsmenn undirverktaka og hýsingaraðila (sbr. kafla 1.1.5) og nemar í starfsnámi skulu einnig undirrita slíkt heit í samræmi við lögin. Verksali og starfsmenn hans skulu bundnir þagnarskyldu skv. ákvæðum 18. gr. laga nr. 70/1996, um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, sbr. 30. gr. laga nr. 88/1997, um fjárreiður ríkisins, og skal brot á þagnarskyldu varða refsingu skv. 136. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940.

## 14. 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 endurmenntun

Verksali sér starfsmönnum fyrir þjálfun og endurmenntun (símenntun).

## 15. 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.

## 16. Endurmenntun (símenntun).

Verksali skipuleggur og gerir áætlun um endurmenntun starfsmanna.

## 17. Þjálfun í RAI mati.

Sérhver starfsmaður sem gerir RAI mat skal hafa hlotið þá þjálfun sem embætti landlæknis gerir kröfu um.

### 2.1.5 Undirverktakar og hýsing

Verksali getur, í þeim tilvikum sem hann telur hagkvæmt, samið við verktaka um tiltekin verk í starfseminni. Hann getur einnig samið við aðila utan starfseminnar um að hýsa tiltekin ferli hennar. Dæmi um hið fyrrnefnda væri heilbrigðisstarfsmaður sem fenginn er til að vinna sem verktaki í starfseminni undir stjórn verksala. Dæmi um hið síðarnefnda væri ræstingarfyritæki sem tæki að sér að sjá um þrif á húsnæði starfseminnar.

Verksali losnar ekki undan ábyrgð með því að hýsa einhver ferli, sem hafa áhrif á samræmi við kröfur, hjá aðila utan starfseminnar. Verksali verður að tryggja stýringu á slíkum ferlum. Það getur hann t.d. gert með því að hafa kerfisbundið eftirlit með hýsingaraðilanum, taka stikkprufur af þjónustu hans til skoðunar eða yfirfara og samþykkja afurðir sem hann afhendir.

## 18. Undirverktakar.

Verksala er heimilt að semja við undirverktaka um að vinna tiltekin verk í starfseminni undir stjórn verksala. 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.

## 19. Hýsing.

Kjósi verksali að hýsa einhver ferli, sem hafa áhrif á samræmi við kröfur, hjá aðilum utan starfseminnar, þá skal hann tryggja stýringu á slíkum ferlum þannig að samræmið

haldist. Eðli og umfang stýringar verksala skal skilgreina sérstaklega og skrá skal framkvæmd hennar.

**20. Samningar við undirverktaka og hýsingaraðila.**

Semji verksali við undirverktaka um tiltekin verk eða við hýsingaraðila um hýsingu ferla skal vera ákvæði í slíkum samningum sem gerir verkkaupa kleift að taka yfir samninga í stað verksala og halda viðskiptum áfram hætti verksali rekstri þjónustunnar. Í samningunum skulu einnig vera uppsagnarákvæði með sömu skilyrðum og sama uppsagnarfyrirvara og í þjónustusamningi verkkaupa og verskala. Í hýsingarsamningum skal vera ákvæði sem tryggir aðgengi eftirlitsaðila að starfsemi hans vegna eftirlits, sbr. kafla 1.3.

**21. Staðfesting landlæknis.**

Ef verksali hyggst semja við fyrirtæki eða stofnun um að veita heilbrigðisþjónustu þá ber honum að ganga fyrst úr skugga um að landlæknir hafi staðfest að viðkomandi uppfylli lágmarkskröfur og ákvæði heilbrigðislöggjafar.

**2.1.6 Gjaldtaka**

Verksali tekur gjald fyrir þá þjónustu sem hann veitir eins og gildandi lög og reglugerðir heimila.

**22. Gjaldtaka.**

Verksali tekur gjald af þeim sem fá öldrunarþjónustu hjá honum, eins og lög og reglugerðir kveða á um hverju sinni. Verksala er óheimilt að innheimta hærri eða önnur gjöld.

**2.2 Rekstur á samningstíma**

**2.2.1 Starfsleyfi og staðfesting landlæknis**

**23. Starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd.**

Öldrunarþjónusta er leyfis skyld starfsemi að því marki sem sem skilgreint er í reglugerð nr. 941/2002, um hollustuhætti, með síðari breytingum, og háð opinberu eftirliti. Verksali skal hafa í gildi starfsleyfi frá heilbrigðisnefnd.

**24. Staðfesting landlæknis.**

Verksali skal, við endurnýjun þjónustusamnings við verkkaupa, fá staðfestingu landlæknis á því að þjónustan uppfylli faglegar kröfur og önnur skilyrði í heilbrigðislöggjöf, sbr. 26. gr. laga nr. 40/2007 um heilbrigðisþjónustu og sbr. 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 Innkaup**

Verksali þarf að haga innkaupum sínum á vörum, verkum og þjónustu í samræmi við lög nr. 84/2007 um opinber innkaup.

**25. Opinber innkaup.**

Lög nr. 84/2007 um opinber innkaup ná til þess rekstrar sem verksali hefur með höndum samkvæmt þessari kröfulýsingu og telst verksali vera opinber aðili skv. skilgreiningu í 3. gr. laganna. Honum ber því að fylgja reglum um opinber innkaup þegar hann kaupir vörur, verk eða þjónustu vegna starfseminnar.

### 2.2.3 *Upplýsingar um þjónustu*

Upplýsingar um öldrunarþjónustu verksala, sem eru hagnýtar fyrir almenning, þurfa að vera aðgengilegar á heimasíðu þjónustunnar á veraldarvefnum og í símaskrá.

#### 26. **Heimasíða.**

Verksali skal hafa upplýsingar um öldrunarþjónustuna á heimasíðu á veraldarvefnum og uppfæra efni hennar þegar breytingar verða á starfseminni. Á heimasíðunni skulu m.a. vera upplýsingar um heimilið, hlutverk þess, þjónustu, stefnu og markmið. Einnig skal skipulag heimilisins sýnt á síðunni og nöfn helstu stjórnenda og starfsmanna skulu koma fram. Óheimilt er að birta þar auglýsingar nema að þær snerti beint starfsemi heimilisins, t.d. um laus störf á heimilinu.

### 2.2.4 *Stýring mælibúnaðar*

Allur mælibúnaður, sem notaður er við veitingu þjónustunnar þarf að vera marktækur. 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.

#### 27. **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.

#### 28. **Stilling og meðferð.**

Verksali skal sjá til þess að mælibúnaður, sem notaður er í þjónustunni, sé í lagi og starfi rétt. Í því felst m.a. að hann sé meðhöndlaður á réttan hátt, t.d. stilltur eða endurstilltur eins og við á, honum haldið við og hann endurnýjaður eins og þörf krefur.

### 2.2.5 *Samvinna og samráð*

Samráðsnefnd heilbrigðisumdæmis verksala ber að kalla til fulltrúa hjúkunarheimilis þegar fjallað er um málefni þess, sbr. reglugerð nr. 785/2007, með síðari breytingum.

#### 29. **Samráð innan umdæmis.**

Verksali skal taka þátt í starfi samráðsnefndar heilbrigðisumdæmisins þegar hann er boðaður til samráðs um málefni er varða starfsemina.

### 2.2.6 *Gæða- og árangursstjórnun*

#### 2.2.6.1 **Forsendur**

Virk gæða- og árangursstjórnun er lykilatriði í rekstri velferðarþjónustu. Hún tekur mið af eftirfarandi forsendum:

- Gildandi áætlun í velferðarmálum (nú Heilbrigðisáætlun til ársins 2010, langtímamarkmið í heilbrigðismálum).
- Stefnumörkun velferðaryfirvalda í gæðamálum (nú Stefnumörkun heilbrigðisyfirvalda í gæðamálum til ársins 2010).
- Lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum.

#### 2.2.6.2 **Ábyrgð stjórnenda**

Ásetningur æðstu stjórnenda í öldrunarþjónustu verksala um að beita gæða- og árangursstjórnun í starfseminni þarf að vera ótvíræður. Þeir þurfa að leggja áherslu á að

uppfylla kröfur um faglega, örugga og hagkvæma þjónustu og vinna stöðugt að því markmiði að auka ánægju heimilismanna / notenda. Þeir skulu móta starfseminni stefnu og setja sér skýr og mælanleg gæða- og árangursmarkmið sem m.a. taka mið af forsendum í kafla 1.2.6.1 og þeim gæðavísum sem notaðir eru (sjá kröfu 33). Ákveða þarf aðgerðir til að ná markmiðunum og leggja kerfisbundið mat á árangurinn með mælingum.

**30. Ásetningur um beitingu gæða- og árangursstjórnunar.**

Æðstu stjórnendur í öldrunarþjónustu verksala skulu einsetja sér að beita gæða- og árangursstjórnun í starfseminni. Þeir skulu geta sýnt fram á þennan ásetning sinn.

**31. Áhersla á heimilismanninn / notandann.**

Áhersla skal lögð á heimilismanninn / notandann í öldrunarþjónustu 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 heimilismanninn / notandann og aðstandendur hans sem mikilvæga samstarfsaðila og taka mið af þörfum og viðhorfum þeirra við ráðgjöf og meðferð.

**32. Stefna.**

Æðstu stjórnendur í öldrunarþjónustu verksala skulu setja fram stefnu fyrir starfsemina. Stefnan þarf að taka mið af forsendum í kafla 1.2.6.1, hæfa tilgangi starfseminnar og skapa umgjörð fyrir gæða- og árangursmarkmið. Stefnan skal kynnt fyrir starfsmönnum og vera sýnileg heimilismönnum, aðstandendum þeirra og almenningi. Stefnan skal rýnd a.m.k. annað hvert ár með tilliti til þess hvort hún eigi áfram við.

**33. Gæðavísar.**

Verksali skal nota þá gæðavísa sem landlæknir gefur fyrir mæli um að nota, sbr. reglugerð nr. 1148/2008. Hann skal einnig nota gæðavísa RAI-kerfis. Til viðbótar getur verksali ákveðið að nota fleiri gæðavísa til að fylgjast með gæðum þjónustunnar.

**34. Gæða- og árangursmarkmið.**

Stjórnendur verksala skulu setja sér mælanleg gæða- og árangursmarkmið í samræmi við stefnuna (sjá kröfu nr. 32). Þessi markmið skulu m.a. taka mið af þeim gæðavísum sem verksali notar. Verksali skal ákveða nauðsynlegar aðgerðir til að ná settum gæða- og árangursmarkmiðum og koma upp mælingum í þeim tilgangi að unnt sé að sannreyna hvort markmið hafi náðst. Gæða- og árangursmarkmið skal endurskoða a.m.k. árlega í ljósi þess árangurs sem náðst hefur.

**35. Þjónustukannanir.**

Verksali skal árlega standa fyrir þjónustukönnun meðal heimilismanna / notenda. Spurningalisti skal lagður fyrir hvern heimilismann / notanda og afrit sent aðstandanda og hann beðinn að aðstoða heimilismanninn / notandann eða svara fyrir hans hönd, ef hann telur þörf á því. Nota skal spurningalista frá embætti landlæknis (sjá heimasíðu embættisins), auk þess sem verskali getur bætt við eigin spurningum. Verksali skal nýta niðurstöður þjónustukannana til að bæta þjónustu við heimilismenn (sjá kafla 1.2.6.3).

**2.2.6.3 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. 32), gæða- og árangursmarkmiðunum (sjá kröfu nr.

34), niðurstöðum úttekta (sjá kröfu nr. 36), greiningu gagna (t.d. gæðavísunum, sbr. kröfu nr. 33), úrbótum og forvörnum.

Með úrbótum er átt við ráðstafanir sem eru viðbrögð við því sem úrskaiðis hefur farið í starfseminni. Þær miða að því að koma í veg fyrir endurtekningu og, eftir atvikum, að bæta þann skaða sem orðinn er. Með forvörnum er átt við ráðstafanir sem miða að því að uppræta orsakir hugsanlegra frábrigða í starfseminni, þ.e. koma í veg fyrir að hlutir fari þar úrskaiðis.

### **36. 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 1.1.1). 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.

### **37. Úrbætur.**

Verksali skal grípa til aðgerða til þess að uppræta orsakir frábrigða, sem í ljós hafa komið, í því skyni að koma í veg fyrir endurtekningu og eftir atvikum að bæta þann skaða sem orðinn er. Frábrigði geta t.d. komið í ljós í innra eftirliti (sbr. kröfu 36), þegar kvartað er eða óvænt atvik verður (sbr. kafla 1.2.6.5).

### **38. Forvarnir.**

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

## **2.2.6.4 Skrár**

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

### **39. 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 eru í mörgum tilvikum sjúkraskrár, sbr. kafla 1.2.7.

## **2.2.6.5 Athugasemdir, kvartanir og óvænt atvik**

Verksali skal hafa verklagsreglur fyrir meðferð og afgreiðslu athugasemda og kvartana frá einstaklingum vegna þjónustu verksala. Réttur einstaklinga til að gera athugasemdir við og kvarta yfir heilbrigðisþjónustu er tryggður í lögum nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga.

Skráningar- og tilkynningarskylda vegna óvæntra atvika sem sjúklingar og starfsmenn verða fyrir í heilbrigðisstarfsemi er lögboðin.

### **40. Meðferð athugasemda og kvartana.**

Lýsing á móttöku og meðferð athugasemda og kvartana skal skráð í verklagsreglur í starfsemi verksala. Verksali skal brýna það sérstaklega fyrir öllum starfsmönnum að vera vakandi fyrir óánægju heimilismanna / notenda og aðstandenda þeirra, 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 heimilismönnum eða aðstandendum þeirra 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 1.2.6.3). 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.

**41. Óvænt atvik sem heimilismenn verða fyrir.**

Samkvæmt 9. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni 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. Með óvæntu atviki er átt við óhappatilvik, mistök, vanrækslu eða önnur atvik sem valdið hafa heimilismanni / notanda tjóni eða hefðu getað valdið honum tjóni. Verksala er skylt að skrá öll óvænt atvik í samræmi við fyrirmæli landlæknis.

**42. Tilkynningarskylda vegna alvarlegra atvika.**

Verksala ber, samkvæmt 10. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni, að tilkynna landlækni án tafar um óvænt atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið sjúklingi alvarlegu tjóni, svo sem dauða eða varanlegum örkuðum. Jafnframt ber verksala að upplýsa sjúkling um hið óvænta atvik án ástæðulausra tafa og nánustu aðstandendur hans þegar það á við. Embætti landlæknis rannsakar mál af þessu tagi og skal verksali veita honum aðgang að starfsstöðvum og þær upplýsingar og gögn sem hann telur nauðsynleg við rannsókn málsins. Verði óvænt dauðsfall þar sem þjónustan er veitt, sem ætla má að rekja megi til mistaka, vanrækslu eða óhappatílvíks við meðferð eða forvarnir vegna sjúkdóms, skal auk tilkynningar til landlæknis tilkynna það til lögreglu í samræmi við ákvæði laga nr. 61/1998 um dánarvottorð, krufningar o.fl.

**43. 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. Líkamsárás á starfsmann telst til þeirra atvika sem fjallað er um í þessari kröfu.

### **2.2.7 Skráning og meðhöndlun sjúkraskrárgagna**

Sjúkraskrár geyma upplýsingar um sjúklinga. Til sjúkraskrárupplýsinga teljast lýsingar og túlkun í rituðu máli, myndir, þ.m.t. röntgenmyndir, línurit og mynd- og hljóðupptökur sem innihalda upplýsingar er varða heilsufar sjúklings og meðferð hans hjá heilbrigðisstarfsmanni eða heilbrigðisstofnun og aðrar nauðsynlegar persónuupplýsingar. 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. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og reglugerðir sem um þetta gilda. Einnig ber að fara eftir sérstökum reglum og fyrirmælum embættis landlæknis og Persónuverndar á hverjum tíma. Í þessu sambandi má nefna reglur Persónuverndar nr. 299/2001 um öryggi persónuupplýsinga og tilmæli landlæknis vegna öryggis sjúkraskrárgagna í tölvum.

**44. Ábyrgð og umsjón.**

Verksali er ábyrgðaraðili þeirra sjúkraskráa sem færðar eru á hjá honum. Verksali felur lækni eða öðrum 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.

**45. Sjúkraskrár.**

Sjúkraskrár skulu haldnar um alla sjúklinga verksala og færðar í rafrænu formi að því marki sem unnt er. Við skráningu einstaklings í öldrunarþjónustu skal gera sjúkraskrá

um hann. Sjúkraskráin skal innihalda allar nauðsynlegar upplýsingar um heilsufar, meðferð og árangur meðferðar sjúklings, eins og kveðið er á um í lögum nr. 55/2009 um sjúkraskrár og reglugerðir þar að lútandi. Allar ákvarðanir sem teknar eru af starfsmönnum verksala og varða meðferð og þjónustu við sjúkling skulu færðar í sjúkraskrá í samræmi við ofangreind lög og einnig reglur, fyrirmæli og tilmæli heilbrigðisyfirvalda og Persónuverndar á hverjum tíma.

**46. Öryggi persónuupplýsinga (sjúkraskrárupplýsinga).**

Aðgangi að gögnum skal stýrt og öryggis þeirra gætt í samræmi við lög og reglugerðir. Verksali skal skjalfesta hvernig öryggis persónuupplýsinga (sjúkraskrárupplýsinga) hjá honum er gætt. Hann skal semja öryggisstefnu sem hefur að geyma almenna lýsingu á helstu kröfum og áherslum varðandi upplýsingaöryggi, gera áhættumat sem hefur að geyma greiningu á þeim ógnunum sem steðja að vinnslu persónuupplýsinga og skrá öryggisráðstafanir sem byggjast á þeim forsendum sem fram koma í áhættumati. Meðal annars skal skilgreina öryggisafritun rafrænna gagna og reglubundna könnun á gæðum öryggisafrita og skrá framkvæmd.

**47. Aðgangur einstaklinga að sjúkraskrá sinni.**

Aðgangur einstaklinga að sjúkraskrá sinni skal tryggður á þann hátt sem segir í lögum nr. 55/2009 um sjúkraskrár.

**2.2.8 Upplýsingaskylda á samningstíma**

Verksala ber að standa verkkaupa, Ríkisendurskoðun og embætti landlæknis skil á upplýsingum um rekstur þjónustunnar.

**48. Ársreikningur.**

Verksali skal ótilkvaddur senda verkkaupa og Ríkisendurskoðun fyrir lok mars ár hvert endurskoðaðan ársreikning ársins á undan vegna þeirrar starfsemi verksala sem heyrir undir þjónustusamninginn.

**49. Ársskýrsla.**

Verksali skal senda verkkaupa fyrir lok mars ár hvert ársskýrslu þar sem gerð er grein fyrir starfseminni og framkvæmd hennar á liðnu ári. Í ársskýrslu skulu eftirfarandi upplýsingar m.a. koma fram:

1. Yfirlit um hverja tegund þjónustu (hjúkrunarrými, hvíldarrými, dvalarrými og dagdvalarrými). Í fyrsta lagi skal koma fram fjöldi einstaklinga sem fékk þjónustuna, skipt eftir kyni og sundurliðað eftir aldri (miða skal við þann aldur sem hver einstaklingur náði á árinu). Í öðru lagi skal koma fram meðaldvalartími, hversu margir nýir einstaklingar hófu að fá þjónustuna og hversu margir hættu að fá hana. Loks skal gefa yfirlit um helstu ástæður þess að einstaklingar hættu að fá þjónustu.
2. Samantekt um nýtingu rýma í hverri tegund þjónustu þar sem tilgreindur er fjöldi daga þar sem rými stóð ónotað (1 dagur fyrir hvert rými sem var ónotað 1 sólarhring) og nýtingin síðan sýnd sem hlutfall ónotaðra daga af heildarfjölda daga. Einnig skal vera flokkað yfirlit um fjölda ónotaðra daga eftir ástæðu.
3. Greina skal frá því hver meðallyfjakostnaður var á hvern heimilismann, hver heildarlyfjakostnaður var og heildarkostnaður við hjálpartæki.
4. Gefa skal upplýsingar um mönnun og starfsmannaveiltu, flokkaðar eftir starfstéttum, þar sem fram kemur hver meðalmönnun var, hversu margir nýir hófu störf, hversu margir hættu störfum og hver meðalstarfsaldur starfsmanna hjá verksala var í árslok. Einnig skal gefa yfirlit yfir helstu ástæður þess að starfsmenn hættu störfum.

5. Gefa skal upplýsingar um heildarfjölda veikindadaga starfsfólks, tíðni skammtímaveikinda (40 eða færri samfelldar vinnustundir frá vinnu) og tíðni langtímaveikinda (meira en 40 samfelldar vinnustundir frá vinnu).
  6. Skýra skal frá því hvaða gæðavísar voru notaðir í starfseminni og hvað þeir sýndu (sjá kröfu 33).
  7. Skýra skal frá gæða- og árangursmarkmiðum, aðgerðum sem ráðist var í til að ná þeim og mælingum á árangri (sjá kröfu 34).
  8. Gefa skal yfirlit um framkvæmd innra eftirlits (innri úttekta) og niðurstöðu þess (sjá kröfu 36).
  9. Skýra skal frá umbótastarfi (sjá kröfur 37 og 38) og m.a. gefa yfirlit um fjölda og efni athugasemda, kvartana og óvæntra atvika, úrvinnslu þeirra og úrbætur sem ráðist var í, sbr. kafla 1.2.6.5.
  10. Með ársskýrslu skulu fylgja niðurstöður árlegrar þjónustukönnunar (sjá kröfu nr. 34) þar sem greint er frá viðhorfi þeirra sem fengu þjónustu og hvernig verksali nýtti sér niðurstöðurnar.
- Halda skal til haga öllum frumgögnum að baki þeim upplýsingum sem birtast í ársskýrslu svo hægt sé að gera úttekt á réttmæti þeirra.

#### **50. Upplýsingar til embættis landlæknis.**

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

#### **2.2.9 Verklok og viðskilnaður**

Þegar samningstíma þjónustusamnings lýkur getur komið til greina að framlengja samninginn, breyta samningnum eða fá annan aðila til að taka við rekstrinum. Hætti verksali rekstrinum, hvort sem það verður að loknum samningstíma, framlengdum samningstíma eða af öðrum ástæðum, þarf að vera tryggt að reksturinn geti haldið áfram í höndum nýs rekstraraðila með sem minnstum óþægindum fyrir þá einstaklinga sem njóta þjónustunnar og án þess að rof verði í þjónustunni.

#### **51. Verklokaáætlun og viðskilnaður.**

Verksali skuldbindur sig til að taka þátt í gerð verklokaáætlunar vegna rekstraraðilaskipta ef til þeirra kemur. Slík áætlun verður gerð í samstarfi verksala, verkkaupa og þess aðila sem tekur við rekstri þjónustunnar af verksala. Verksali skuldbindur sig einnig til að taka þátt í vinnu við verklok sín og tryggja með því viðskilnað sem hefur lágmarksáhrif á einstaklingana og rýfur ekki samfellda þjónustu við þá.

#### **52. Tilkynning um verklok og afhending sjúkraskráa.**

Verksala ber að tilkynna landlækni um verklok sín í samræmi við lög nr. 41/2007 um landlækni. Þegar verksali hættir rekstri starfseminnar skal hann afhenda embætti landlæknis allar sjúkraskrár sem hafa orðið til í starfseminni.

#### **53. Skil á eignum.**

Ef verksali tók við eignum verkkaupa, samkvæmt eignalista sem staðfestur var við upphaf samningstíma, þá ber honum að skila þessum eignum við verklok í ásættanlegu ástandi að teknu tilliti til eðlilegs slits og endurnýjunar.

### **2.3 Eftirlit**

Eftirlit með starfsemi verksala er m.a. eftirfarandi:



1. Eftirlit verkkaupa með framkvæmd samningsins og að kröfur í þessari kröfulýsingu séu uppfylltar (sjá kafla 1.3.1), auk fjárhagslegs eftirlits.
2. Faglegt eftirlit embættis landlæknis með gæðum og öryggi í starfseminni (sjá kafla 1.3.2).
3. Endurskoðun Ríkisendurskoðunar á framkvæmd og fjármálum verksala (sjá kafla 1.3.3).

Auk þess er starfsemi heilbrigðisstofnunar leyfisskyld starfsemi og háð opinberu eftirliti. Lyfjastofnun hefur einnig eftirlit með innkaupum, meðferð og dreifingu lyfja á heilbrigðisstofnunum, sbr lyfjalög nr. 93/1994.

### 2.3.1 Eftirlit verkkaupa

#### 2.3.1.1 Vottað gæðastjórnunarkerfi

Ef verksali hefur fengið vottun á að gæðastjórnunarkerfi í þeirri starfsemi sem fjallað er um í þjónustusamningi og þessari kröfulýsingu uppfylli kröfur ÍST EN ISO 9001 þá getur verkkaupi nýtt slíka vottun og úttektarskýrslur vottunarstofu við eftirlit sitt. Verkkaupi getur þó, eftir sem áður, gert úttektir skv. kafla 1.3.1.2, t.d. ef hann fær vísbendingar um að kröfur séu ekki uppfylltar eða vegna endurmats þegar dregur að lokum samningstíma.

#### 54. Vottorð og úttektarskýrslur.

Ef verksali er með vottað gæðastjórnunarkerfi samkvæmt ÍST EN ISO 9001 gæðastjórnunarstaðli, sem nær til hluta eða allrar þeirrar starfsemi sem fjallað er um í þjónustusamningi og þessari kröfulýsingu, þá skal hann skila til verkkaupa afriti af sérhverju gildu vottorði vottunarstofu og endurnýjunarviðaukum, sem til verða á samningstímanum. Hann skal einnig skila afriti af úttektaráætlunum vottunarstofu og öllum úttektarskýrslum vegna vottunarúttekta og viðhaldsúttekta sem gerðar verða á samningstímanum. Þessi gögn skulu send verkkaupa jafnóðum og þau verða til.

#### 2.3.1.2 Úttektir

Til viðbótar við árlega skoðun ársreiknings og ársskýrslu verksala hefur verkkaupi beint eftirlit með þjónustunni. Það felst í því að ganga kerfisbundið úr skugga um að starfsemin uppfylli kröfur.

Framkvæmd eftirlitsins er í formi vettvangsúttekta sem geta verið:

- Fyrirfram áætlaðar og tilkynntar verksala.
- Fyrirvaralausar, ef verkkaupi fær vísbendingar um að kröfur séu ekki uppfylltar.

Verkkaupi ákveður hvaða úttektir ráðist er í og hvaða kröfur eru skoðaðar í hverri úttekt. Úttektarmenn sjá um framkvæmdina og getur embætti landlæknis ákveðið að taka þátt í einstökum úttektum. Ef verksali notar undirverktaka eða hýsir ferli hjá aðilum utan starfseminnar, sbr. kafla 1.1.5, þá getur úttekt einnig beinst að þeim.

Úttektir fara fram á vettvangi þjónustunnar, þar sem aðstæður eru skoðaðar, rætt við starfsfólk og gögn skoðuð. Niðurstöðurnar eru settar fram í úttektarskýrslu. Ef úttektarmaður finnur *frávik* frá kröfum eða hefur *athugasemdir* við starfsemina (sjá skilgreiningar í kafla 0.5) gerir hann skriflega grein fyrir þeim. Stjórnendur starfseminnar þurfa þá að skilgreina aðgerðir til úrbóta. Viðvarandi eða ítrekuð frávik frá kröfum geta leitt til þess að verkkaupi ákveði að beita vanefndarúrræðum í samræmi við ákvæði þjónustusamnings.

**55. Þátttaka í úttektum.**

Verksali skal tryggja úttektamönnum á vegum verkkaupa aðstöðu til úttekta, bæði fyrirfram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann skal veita þeim óheft aðgengi að starfsfólki vegna fyrirspurna og að öllum gögnum sem sýnt geta fram á hvort kröfum í þessari lýsingu sé fullnægt. Stjórnandi hjá verksala, sem þekkir vel til þeirrar starfsemi sem tekin er út hverju sinni, skal vera viðstaddur úttektir verkkaupa, aðstoða úttektamenn við framkvæmdina, svara spurningum þeirra og leggja fram viðeigandi gögn. Stjórnendur verksala skulu að lokinni úttekt ákveða og tímasetja aðgerðir vegna frávika og athugasemda í úttektarskýrslu og framkvæma þær.

**2.3.2 Eftirlit landlæknis**

Landlæknir hefur með höndum faglegt eftirlit með öllum heilbrigðisstofnunum og heilbrigðisstéttum í landinu, þ.m.t. heilbrigðisþjónustu verksala og þeim heilbrigðisstarfsmönnum sem þar vinna. Landlæknir hefur einnig með höndum eftirlit með gæðum og áreiðanleika RAI-mats starfsmanna.

**56. Aðgangur heilbrigðisyfirvalda.**

Verksali skal tryggja landlækni og starfsmönnum hans greiðan aðgang að húsnæði, starfsfólki og gögnum vegna eftirlits með starfsemi og með starfi og starfsaðstöðu heilbrigðisstarfsfólks eins og lög nr. 40/2007, um heilbrigðisþjónustu, lög nr. 41/2007 um landlækni, og reglur og fyrirbætur á hverjum tíma kveða á um.

**57. Endurmat.**

Starfsmönnum embættis landlæknis er heimilt að vinna RAI-möt til samanburðar við þau möt sem starfsmenn hafa gert. Þeim er einnig heimilt að leggja sjálfstætt mat á þjónustubörf heimilismanna og bera saman við þá þjónustu sem heimilismenn fá.

**2.3.3 Endurskoðun á framkvæmd og fjármálum**

Ríkisendurskoðun er falið að gera fjárhagsendurskoðun vegna samninga um rekstrarverkefni sem ríkið gerir við sveitarfélög eða einkaaðila og fela í sér að þeir annist lögböðna þjónustu er ríkissjóði ber að greiða fyrir, sbr. lög nr. 86/1997 um Ríkisendurskoðun. Stofnunin getur einnig framkvæmt stjórnarsýsluendurskoðun hjá verksala samkvæmt sömu lögum.

**58. Afhending gagna.**

Verksala er skylt að afhenda Ríkisendurskoðun alla reikninga sína, öll bókhaldsgögn og önnur gögn sem nauðsynleg eru við endurskoðun sem Ríkisendurskoðun vill gera á starfsemi verksala vegna þjónustusamningsins.

**59. Aðgangur að upplýsingum.**

Verksali skal veita Ríkisendurskoðun allar nauðsynlegar upplýsingar og aðgang að öllum gögnum sem skipta máli eða hafa þýðingu fyrir hana ákveði hún að framkvæma stjórnarsýsluendurskoðun sem nær til eða tengist með einhverjum hætti starfsemi eða rekstri þjónustunnar.

## 3 Þjónusta

---

Í þessum kafla er fjallað um þjónustu við aldraða. Í lögum nr. 125/1999, um málefni aldraðra, eru skilgreindar sex tegundir öldrunarþjónustu. Fjórar þeirra teljast til opinnar öldrunarþjónustu (sjá 13. gr. IV kafla laganna), þ.e. heimaþjónusta, þjónustumiðstöðvar, dagdvöl og íbúðir. Tvær teljast til stofnanarþjónustu fyrir aldraða (sjá 14. gr. sama kafla laganna), annars vegar dvalarheimili, sambýli og íbúðir og hins vegar hjúkrunarheimili eða hjúkrunarrými á öldrunarstofnunum.

Í þessari útgáfu af kröfulýsingu fyrir öldrunarþjónustu er lýst kröfum til þriggja af sex framangreindum tegundum öldrunarþjónustu:

- Hjúkrunarheimila og hjúkrunarrýma á öldrunarstofnunum (kafla 2.1).
- Dvalarheimila, sambýla og íbúða, sérhannaðra fyrir aldraða sem ekki eru færir um að annast heimilishald þrátt fyrir heimaþjónustu (kafla 2.2).
- Dagdvala aldraðra (kafla 2.3).

Margar kröfur eru sameiginlegar með þessum þremur tegundum þjónustu og byggja kaflar 2.2 og 2.3 því að miklu leyti á tilvísunum í kafla 2.1.

### 3.1 Hjúkrunarheimili og hjúkrunarrými á öldrunarstofnunum

Hjúkrunarheimili og hjúkrunarrými á öldrunarstofnunum, hér eftir nefnt einu nafni *hjúkrunarheimili*, er heimili fyrir aldraða og einstaklinga sem þurfa á langvarandi umönnunar- og hjúkrunarþjónustu að halda. Forsenda fyrir dvöl á hjúkrunarheimili er að viðkomandi einstaklingur eigi gilt færni- og heilsumat. Einstaklingi, sem flyst á hjúkrunarheimili, er tryggð búseta þar til æviloka nema heilsufarslegar eða persónulegar aðstæður bjóði annað.

#### 3.1.1 Hlutverk

Hlutverk hjúkrunarheimilis er að búa einstaklingum, sem ekki geta dvalið á eigin heimili með viðeigandi stuðningi, vist og aðstoð við athafnir daglegs lífs og veita þeim viðeigandi heilbrigðis- og félagsþjónustu. Þjónustan skal byggjast á einstaklingsbundnu mati á heilsufarslegum og félagslegum þörfum hins aldraða eða sjúka og miða að því að mæta þörfum hans og stuðla að bestu mögulegu lífsgæðum.

#### 3.1.2 Hugmyndafræðilegar forsendur

Hugmyndafræði hjúkrunarheimilis skal taka mið af eftirtöldum þáttum:

- Að búa heimilismönnum vistlegt heimili þar sem mannréttindi, mannúð og virðing er í heiðri höfð.
- Að skapa heimilismönnum öryggi með viðeigandi félagslegum og heilsufarslegum stuðningi.
- Að veita heimilismönnum alla nauðsynlega hjúkrun, umönnun og læknishjálp.
- Að styðja og styrkja sjálfsmynd og sjálfiræði heimilismanna.

Stuðningur við einstaklinginn skal miða að því að viðhalda getu hans og virkni eins og kostur er með hans eigin þátttöku, hjúkrun, aðhlyningu, þjálfun, læknishjálp og hjálpartækjum, og aðstoða hann við að takast á við breyttar aðstæður.

Ávallt skal haft í huga að um er að ræða heimili fólks. Herbergi/íbúð heimilismanns er heimili hans.

Starfsmenn skulu hafa góða yfirsýn yfir þarfir og óskir hvers og eins og skipuleggja þjónustuna með tilliti til persónulegra aðstæðna einstaklinga. Áhersla skal lögð á að heimilismaður fái haldið reisu sinni og myndugleika eftir því sem aðstæður framast leyfa og skal honum sýnd full kurteisi og viðeigandi nærgætni. Samskipti og upplýsingagjöf til heimilismanna og aðstandenda skulu sitja í fyrirrúmi og milli heimilismanns og starfsfólks skal ríkja jákvætt og skilningsríkt samband.

Hjúkrunarheimili skal einnig vera góður, heimilislegur og skapandi vinnustaður fyrir þá sem þar vinna og þátttaka í þverfaglegu starfi skal vera einn af hornsteinum þjónustunnar. Stjórnendur skulu leggja sig fram um að fylgjast með þróun innan öldrunarþjónustu og þjónustu við langveika einstaklinga og breyttum aðstæðum á þessum vettvangi í samfélaginu og leitast við að heimilið fylgi nýjungum sem eiga sér stað hvað varðar umönnun á hjúkrunarheimilum. Viðmót starfsmanna og vinnubrögð skulu vera með þeim hætti að sjálfsákvörðunarréttur heimilismanna sé virtur.

#### **60. Framþróun.**

Verksali skal geta sýnt fram á þróun þjónustunnar og að stjórnendur og starfsmenn hafi fært sér í nyt nýjungar sem fram hafa komið í umönnun og þjónustu við aldraða og langveika einstaklinga.

#### **3.1.3 Búseta heimilismanns**

Færni- og heilsumatsnefnd sér um mat á þörf einstaklinga fyrir hjúkrunarrými. Þegar hjúkrunarrými losnar veitir nefndin hjúkrunarheimilinu aðgang að upplýsingum um þá einstaklinga sem koma til greina í rýmið.

#### **61. Ákvörðun um inntöku**

Þegar hjúkrunarrými losnar á hjúkrunarheimilinu skal verksali velja nýjan einstakling sbr. reglugerð nr. 466/2012, um færni og heilsumat vegna dvalar- og hjúkrunarrýma. Stjórn eða matsteymi stofnana tekur ákvörðun um dvöl einstaklings í dvalar- eða hjúkrunarrými í samræmi við niðurstöður færni- og heilsumatsnefndar í sínu heilbrigðisumdæmi nema sérstakir þjónustusamningar kveði á um annað. Þegar ákvörðun um dvöl einstaklings í dvalar- eða hjúkrunarrými liggur fyrir, sbr. 14. gr., skal tilkynna hlutaðeigandi einstaklingi ákvörðunina og jafnframt skal hún tilkynnt færni- og heilsumatsnefnd í viðkomandi heilbrigðisumdæmi.

#### **62. Móttaka og aðlögun**

Verksali skal sérstaklega kynna hverjum heimilismanni og aðstandendum hans heimilið, ímynd þess og áherslur. Upplýsa skal hvaða þjónusta er veitt, hvernig hún er skipulögð og hvernig gæði hennar eru tryggð. Samstarf skal haft við aðstandendur um aðlögun heimilismanns að nýjum aðstæðum þar sem áhersla er lögð á að hann missi ekki tengsl og njóti áfram samvista við þá eins og kostur er. Einnig skal tryggt að aðstandendur geti, líkt og áður, tekið þátt í daglegum athöfnum heimilismanns og veitt honum aðstoð og stuðning.

#### **63. Fjölskyldufundir**

Þegar heimilismaður er fluttur inn á heimilið skal verksali koma á reglubundnum fjölskyldufundum með aðstandendum ekki sjaldnar en tvisvar á ári þann tíma sem heimilismaður dvelur á heimilinu. Þessir fundir skulu vera vettvangur fyrir miðlun upplýsinga varðandi heimilismanninn og til að hafa samráð um umönnun hans. Haldin skal skrá um fundina og þau atriði sem þar er komið á framfæri.

#### 64. **Brottflutningur eða andlát**

Við brottflutning heimilismanns af heimilinu eða við andlát hans þurfa starfsmenn verksala að veita bæði heimilismanninum sjálfum og aðstandendum hans viðeigandi aðhlyningu. 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 ofl. Einnig skal fara að fyrirmælum embættis landlæknis á hverjum tíma t.d. leiðbeiningum embættisins um andlát og umönnun látinna og aðstandenda þeirra.

### 3.1.4 **Þættir þjónustunnar**

#### 3.1.4.1 **Hjúkrun og aðhlyning**

Meginviðfangsefni hjúkrunarheimila er langtímaumönnun og -hjúkrun þar sem kjarni umönnunar er umhyggja fyrir heimilismanni og fjölskyldu hans og að veita umönnun, aðstoð og stuðning á faglegan og ábyrgan hátt.

Margir þeirra sem búa á hjúkrunarheimilum eiga við fjölþættan heilsufarsvanda að stríða ásamt færnitapi og félagslegum vanda. Hlutverk starfsfólks við hjúkrun og aðhlyningu er að mæta þörfum heimilismanna á hverjum tíma og gæta þess að hver heimilismaður er einstakur og hefur sérstakar þarfir.

#### 65. **Sólarhringsþjónusta**

Verksali skal veita heimilismanni hjúkrun og aðhlyningu allan sólarhringinn alla daga ársins og skal hjúkrunarfræðingur vera ábyrgur fyrir hverri vakt.

#### 66. **Hjúkrun**

Hjúkrunarfræðingur skal í samráði við heimilismann og samstarfsfólk meta, skipuleggja og stjórna hjúkrunarþjónustu fyrir sérhvern heimilismann. 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. Gera skal einstaklingshæfða áætlun fyrir sérhvern heimilismann og framfylgja henni. Við áætlunargerðina skal m.a. stuðst við niðurstöður RAI-mats á heilsufari og hjúkrunarþörf einstaklingsins.

#### 3.1.4.2 **Læknisþjónusta**

Læknisþjónusta felur m.a. í sér skoðun og sjúkraskrárgerð við komu heimilismanns á hjúkrunarheimilið, reglubundið heilsufarseftirlit og viðbrögð við bráðaveikindum. Eftir atvikum felur hún einnig í sér sérfræðilæknishjálp.

#### 67. **Læknisþjónusta.**

Verksali skal veita heimilismönnum alla nauðsynlega almenna læknisþjónustu og sérfræðilæknisþjónustu ásamt viðeigandi rannsóknum og myndgreiningu og sinna tafarlaust bráðatílvikum Læknir heimilisins skal bera faglega ábyrgð á því að heimilismenn njóti þeirrar læknisþjónustu sem þeir þarfnast og eiga rétt á.

#### 3.1.4.3 **Þjálfun og endurhæfing<sup>1</sup>**

Breytingar á líkamlegri færni einkenna það aldurskeið sem heimilismenn eru á. Færni minnkar með hækkandi aldri og/eða vegna fötlunar í kjölfar áfalla eða alvarlegra sjúkdóma.

---

<sup>1</sup> Hér er farin sú leið að nota hugtökin *þjálfun* og *endurhæfing* í sömu merkingu og þau hafa í útgefnum leiðbeiningum með RAI-mati (*Leiðbeiningar fyrir gagnasafn um heilsufar og hjúkrunarþörf íbúa á öldrunarstofnunum*, sjá b-lið kafla 2 á bls. 96 og kafla 3 á bls. 99). Þetta er gert til þess að valda ekki ruglingi eða misskilningi hjá þeim sem eiga að uppfylla þessar kröfur og jafnframt að fara eftir reglunum.

Sérstök áhersla skal lögð á að virkja íbúa og gefa þeim tækifæri til að takast á við fjölbreytt viðfangsefni og stuðla þannig að bættri líkamlegri færni og vitrænni getu íbúa.

Sjúkraþjálfari á hjúkrunarheimili tekur m.a. að sér þjálfun á líkamlegri færni sem læknir hefur gefið fyrirmæli um á formlegan hátt. Þjálfun hjá sjúkraþjálfara skal byggja á mati og meðferðaráætlun sjúkraþjálfara og reglulegu endurmati á framvindu og árangri af þjálfun. Í meðferðaráætlun sjúkraþjálfara geta auk áætlunar um þjálfun falist tillögur um þörf fyrir ýmis konar stoð- og hjálpartæki sem íbúi kann að þarfnast og hafa gagn af svo og leiðbeiningar til annarra umönnunaraðila um aðstoð við íbúa.

Iðjuþjálfari á hjúkrunarheimili tekur m.a. að sér þjálfun sem læknir hefur gefið fyrirmæli um á formlegan hátt og miðar að því að viðhalda líkamlegri, vitrænni og félagslegri getu íbúa. Þjálfun hjá iðjuþjálfara skal byggja á mati og meðferðaráætlun iðjuþjálfara og reglulegu endurmati á framvindu og árangri af þjálfun. Í meðferðaráætlun iðjuþjálfara geta auk áætlunar um þjálfun falist tillögur um þörf fyrir ýmis konar stoð- og hjálpartæki sem íbúi kann að þarfnast og hafa gagn af svo og leiðbeiningar til annarra umönnunaraðila um aðstoð við íbúa.

Talmeinafræðingar greina mál- og talmeini íbúa og veita talþjálfun sem læknir hefur gefið fyrirmæli um á formlegan hátt. Þjálfun hjá talmeinafræðingi skal byggja á mati og meðferðaráætlun talmeinafræðings og reglulegu endurmati á framvindu og árangri af talþjálfun.

Endurhæfing felur í sér að íbúi öðlist og haldi við sem mestri mögulegri líkamlegri, vitrænni og félagslegri sjálfsbjargargetu. Endurhæfing í þeim skilningi er veitt með almennt styrkjandi og heilsuþættandi þjónustu fyrir íbúa af öðrum en sérhæfðum þjálfurum og miðar að því að koma í veg fyrir og seinka færnistapi og hrörnun.

#### **68. Þjálfun.**

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir þjálfun eins og hún er skilgreind í RAI-mati og samkvæmt framansögðu. Hún skal veitt samkvæmt fyrirmælum læknis, byggð á mati og meðferðaráætlun þjálfara og vera í höndum sjúkraþjálfara, iðjuþjálfara eða talmeinafræðinga eins og við á í hverju tilviki. Meta skal árangur þjálfunar með reglubundnum hætti. Liggi fyrir að íbúi geti haft gagn af áframhaldandi þjálfun skal læknir ákveða framhald hennar og gefa að nýju formlega fyrirmæli um þjálfun.

#### **69. Endurhæfing.**

Íbúi skal eiga þess kost að halda við líkamlegri, vitrænni og félagslegri sjálfsbjargargetu eins og kostur er þrátt fyrir fötlun eða sjúkdóm og þannig seinka færnistapi og hrörnun. Með endurhæfingu á hjúkrunarheimili er íbúa veitt almennt styrkjandi og heilsuþættandi þjónusta sem veitt er af öðrum en sérhæfðum þjálfurum.

### **3.1.4.4 Lyfjamál**

Heimilismenn á hjúkrunarheimilinu skulu fá öll nauðsynleg lyf, súrefni og blóðgjafir.

Lyfjalög nr. 93/1994 með síðari breytingum gilda um skipulag lyfjamála hjá verksala. Verksali þarf að móta starfsemi sinni lyfjastefnu í samræmi við gildandi lyfjastefnu velferðarráðuneytisins (nú Lyfjastefna til ársins 2012, útg. 2007). Út frá lyfjastefnu skal verksali hafa í gildi lyfjalista. Bent er á mikilvægi þess að heilbrigðisstofnanir, sem starfa á sama þjónustusvæði og veita sömu skjólstaðingum þjónustu, hafi samráð og jafnvel samvinnu um skipulag lyfjamála og gæti samræmis í gerð lyfjalista.

#### **70. Lyfjanefnd, lyfjastefna og lyfjalisti.**

Verksali skal stafrækja lyfjanefnd í samræmi við lyfjalög (40. gr.) er útbúi lyfjastefnu og lyfjalista fyrir öldrunarþjónustuna. Þegar völ er á fleiri en einu lyfi til notkunar á heimilinu skal lyfjanefnd velja á lyfjalista þau lyf sem ódýrari eru að teknu tilliti til virkni, gæða og öryggis. Lyfjanefndin skal halda reglulega fundi um lyfjalistann og breytingar á honum. Hún skal einnig yfirfara lyfjastefnuna reglulega, t.d. einu sinni á ári, með tilliti til þess hvort hún eigi áfram við. Lyfjastefna og lyfjalisti skulu vera aðgengileg þeim sem þurfa á þeim að halda.

#### **71. Reglur um lyfjakynna og sölumenn.**

Verksali skal hafa í gildi reglur um samskipti starfsmanna við lyfjakynna og aðra sölumenn og um aðgang þeirra að starfsfólki öldrunarþjónustunnar. Reglurnar skulu aðgengilegar því starfsfólki sem þær varða.

#### **72. Lyfjagjöf.**

Heimilismenn eiga rétt á að fá öll nauðsynleg lyf sem til eru vegna sjúkdóma sinna eða öldrunareinkenna í samræmi við lyfjastefnu og lyfjalista hjúkrunarheimilisins. Í einstökum tilfellum getur lyfjanefnd samþykkt að notuð séu lyf sem ekki eru á lyfjalista heimilisins.

#### **73. Umsjón.**

Samkvæmt 38. gr. lyfjalaga nr. 93/1994 skal lyfjafræðingur hafa umsjón með og bera ábyrgð á öflun lyfja og eftirliti með notkun þeirra. Hafi verksali ekki lyfjafræðing í þjónustu sinni skal hann semja við utanaðkomandi lyfsöluleyfifaha eða sjúkrahúsapótek um lyfjafræðilega þjónustu, svo sem umsjón með öflun lyfja og eftirlit með notkun þeirra á hjúkrunarheimilinu. Samningurinn er háður samþykki Lyfjastofnunar.

#### **74. Varðveisla lyfja og bóluefnis.**

Lyf og bóluefni, sem verksali þarf að varðveita hjá sér, skulu geymd í lyfjageymslum við réttar og öruggar aðstæður í samráði við ábyrgan aðila, sbr. lyfjalög nr. 93/1994.

### **3.1.4.5 Félagsstarf og sál gæsla**

Félagsstarfi heimilismanna skal sinnt af krafti og áhuga. Hlutverk slíkrar þjónustu á hjúkrunarheimili er að örva félagslegt samneyti, virkni og innihaldsríkt líf hjá heimilismönnum. Tómsundaiðja og samvera er mikilvægur þáttur fyrir heimilismenn og mikil örvun felst í umhverfisbreytingu.

Mikilvægt er að heimilismenn eigi þess kost að sækja virknistarf og þjálfun út af heimiliseiningu sinni jafnframt því að haldnar séu samverustundir inni á einingum þar sem ávallt eru einhverjir heimilismenn sem ekki geta farið út af sinni einingu. Félagsstarf skal taka mið af óskum og líðan einstaklingsins á hverjum tíma.

Áhersla skal lögð á að skapa heimilismönnum tækifæri til að takast á við fjölbreytileg verk og viðfangsefni sem vekja áhuga, ýta undir jákvæða reynslu og veita þeim gleði og lífsfyllingu. Þetta á jafnt við um algeng heimilisstörf eins og t.d. bakstur og kaffiboð, handíðir eins og léttar smíðar eða málningu og félagsstarf eins og að spila á spil. Jafnframt skal leitast við að gefa kost á ferðum út í samfélagið á eigin kostnað heimilismanna svo komið verði til móts við þarfir sem flestra til félagslegra samskipta og samveru.

Þá er æskilegt að boðið verði upp á trúarlegar athafnir með reglulegu millibili og sérstaklega á hátíðisdögum.

#### **75. Félagsstarf og tómstundaiðja.**

Heimilismönnum skal standa til boða félagsstarf og tómstundaiðja sem tryggir virkni og mætir óskum þeirra.

#### **76. Sálgæsla.**

Heimilismönnum skal standa til boða sálgæsla, óski þeir þess, og einnig skal boðið upp á stuðning við aðstandendur og starfsfólk.

#### **3.1.4.6 Fæði og mótuneyti**

Næring er stór þáttur í umönnun heimilismanna og oft og tíðum einnig þáttur í meðferð þeirra. Verksali skal í þessu sambandi sérstaklega huga að næringarinnihaldi fæðisins, fjölbreytni máltíða og þörfum og óskum heimilismanna.

Heimilismenn geta einnig þurft sérþæði vegna sjúkdóma sem þeir eru haldnir, vegna ofnæmis eða vegna tyggingar- eða kyngingarerfiðleika. Sérþæði er bæði fæði með breyttri áferð og fæði með breyttri næringarsamsetningu. Miðað er við að sérþæði það sem boðið verður upp á sé sambærilegt því sem þekkt á sjúkrastofnunum landsins.

Verksali leggur áherslu á að umhverfi máltíða sé heimilislegt og hlýlegt og að tekið sé tillit til almennra hátíðisdaga og merkisdaga í lífi heimilismanna. Í matsal skal vera auðvelt að athafna sig með göngugrindur og hjólastóla og í aðbúnaði á herbergjum/íbúðum skal gera ráð fyrir að færa þurfi heimilismönnum mat í rúmið og veita þeim þar þá aðstoð sem þeir þurfa til að matast þegar svo ber undir.

#### **77. Fullt fæði.**

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir fullu fæði og aðstöðu til að matast á heimilinu. Fullt fæði telst vera morgunverður, heit máltíð í hádeginu, eftirmiðdagskaffi, kvöldverður (ýmist heit eða köld máltíð) og kvöldhressing. Tími milli matmála, frá morgni til kvölds, skal að jafnaði vera 3-4 klst. og tíminn frá kvöldhressingu til morgunverðar skal ekki vera lengri en 11 klst.

#### **78. Heimilislegt umhverfi máltíða.**

Verksali skal leggja áherslu á að hafa allt umhverfi máltíða heimilislegt. Þetta á t.d. við um skipulag í matsal, borðbúnað og framreiðslu á mat.

#### **79. Yfirumsjón með framleiðslu fæðis.**

Yfirumsjón með framleiðslu fæðis skal vera í höndum næringarrekstrarfræðings, samanber reglugerð nr. 873/2006, með síðari breytingum um menntun, réttindi og skyldur næringarrekstrarfræðinga á heilbrigðisstofnunum, næringarrekstrarfræðings eða aðila með sambærilega menntun sem verkkaupi samþykkir.

#### **80. Framleiðsla og dreifing.**

Framleiðsla og dreifing matvæla er leyfisskyld 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, og reglugerð um gildistöku reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 852/2004 i, hollustuhætti sem varða 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.

#### **81. 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.



## 82. Matseðill.

Verksali skal gera matseðil fyrir almennt fæði að minnsta kosti fjórar vikur fram í tímann og kynna hann fyrir heimilismönnum tímanlega. Æskilegt er að allt meðlæti, sem boðið er upp á, komi fram á matseðli. Þegar boðið er upp á reyktan eða saltaðan mat er nauðsynlegt að val sé um annan rétt. Gerð matseðils skal vera í höndum næringarrekstrarfræðings, sbr. reglugerð nr. 1108/2012, um menntun, réttindi og skyldur næringarrekstrarfræðinga og skilyrði til að hljóta starfsleyfi, eða aðila með sambærilega menntun sem verkkaupi samþykkir.

## 83. Samsetning fæðunnar.

Samsetning fæðunnar skal taka mið af *Handbók um mataræði aldraðra* þar sem er að finna ráðleggingar Lýðheilsustöðvar (nú embættis landlæknis) um mataræði og næringarefni.

## 84. Sérþæði.

Heimilismönnum, sem eiga í erfiðleikum með að neyta almenns fæðis m.a. vegna tyggingar- eða kyngingarerfiðleika, skal boðið upp á fæði með breyttri áferð. Um er að ræða mismunandi stig af maukfæði og fljótandi fæði og einnig sondufæði. Einnig skal boðið upp á sérþæði með breytta næringarsamsetningu, t.d. vegna sjúkdóma eins og sykursýki.

## 85. 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 gamlárstag.

## 86. Sérstakar venjur heimilismanna.

Verksali skal taka tillit til sérstakra matarvenja sem heimilismenn hafa tileinkað sér og bjóða þeim fæði í samræmi við það. Þannig skulu þeir eiga rétt á grænmetisfæði eða kjöt- eða fisklausu fæði sem þess óska og einnig fæði sem tekur mið af trúarbrögðum þeirra, t.d. fæði án svínakjöts. Einnig skal virða aðrar trúarlegar matarvenjur sem heimilismenn kunna að hafa, svo sem föstur.

### 3.1.4.7 Lín, fatnaður og hreinlætisvörur

## 87. Lín, fatnaður og hreinlætisvörur.

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir sængurfatnaði, handklæðum, þvottastykkjum og nærfatnaði ef þeir óska þess. Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir hreinlætisvörum.

## 88. Þvottur.

Verksali skal sjá um þvott á eigin líni og þvott á einkafatnaði heimilismanna þó ekki einkafatnaði sem krefst meðhöndlunar í efnalaug eða handþvotta.

### 3.1.4.8 Ræsting

Markmið með ræstingu skal fyrst og fremst vera að halda húsnæðinu hreinu með vellíðan heimilismanna og starfsfólks í huga og til að fullnægja hreinlætis- og hollustukröfum. Allt skipulag ræstingar skal vera með þeim hætti að sem minnst ónæði hljótist af fyrir heimilismenn og aðstandendur þeirra.

## 89. Ræsting húsnæðis.

Verksali skal sjá um að halda húsnæði hjúkrunarheimilisins hreinu með reglubundinni ræstingu, hreingerningum og öðrum verkum sem falla undir þrif húsnæðis. Gera skal skriflega hreinlætisáætlun sem nær til allra rýma heimilisins og tekur mið af starfsleyfisskilyrðum Umhverfisstofnunar.

**90. Þvotta- og hreingerningaefni.**

Við þrif á eldhúsi skulu eingöngu notuð sótthreinsunar- og hreingerningaefni sem eru viðurkennd af Umhverfisstofnun til slíkra nota. Verksali skal jafnframt leitast við að nota þvotta- og hreingerningaefni sem eru vistvæn og bera viðurkennd umhverfismerki því til sönnunar.

**3.1.4.9 Öryggi og eftirlit**

Heimilismenn á hjúkrunarheimilinu skulu njóta öryggis og mannréttinda.

**91. Almenn mannréttindi og mannhelgi.**

Heimilismanni skal tryggður réttur í samræmi við almenn mannréttindi og mannhelgi og lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklunga. Herbergi/íbúð heimilismanns er heimili hans og ber starfsmönnum að virða friðhelgi þess, að svo miklu leyti sem heilsufar heimilismanns leyfir og svo fremi að öryggi hans sé tryggt.

**92. Ráðstafanir gegn ofbeldi og misnotkun.**

Verksali skal gera ráðstafanir til varnar því að heimilismaður verði fyrir ofbeldi af einhverju tagi, hvort heldur er líkamlegu ofbeldi, svo sem vanrækslu í matar-, drykkjar- eða lyfjagjöf, eða andlegu ofbeldi, svo sem ávítum, ógnun, því að talað sé niður til heimilismanns eða annarri vanvirðingu í samskiptum við hann. Verksali skal einnig gera ráðstafanir til varnar hugsanlegri fjárhagslegri misnotkun heimilismanns.

**93. Notkun öryggisbúnaðar.**

Við notkun öryggisbúnaðar við umönnum heimilismanna skal þess gætt að slík notkun byggji á einstaklingsbundnu mati, sem er endurskoðað með reglulegum hætti. Búnaðinn skal einungis nota til að tryggja sjálfsbjörg og öryggi viðkomandi heimilismanns og ávallt skal liggja fyrir upplýst (skriflegt) samþykki viðkomandi og/eða aðstandanda hans áður en slíkur búnaður er notaður.

**94. Öryggisgæsla.**

Verksali skal gæta öryggis heimilismanna. 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 heimilismanna og gera ráðstafanir svo að þær hverfi ekki eða verði fyrir skemmdum.

**95. Rýmingaráætlun.**

Verksala ber að gera áætlun um hvernig rýma á heimilið ef vá steðjar að því s.s. vegna eldsvoða, jarðskjálfta, eldgoss eða fárviðris. Í rýmingaráætlun skulu m.a. vera ákvæði um stjórnun brottflutnings, forgangsröðun við rýmingu, innköllun starfsfólks, útgönguleiðir og búnað. Áætlunin skal staðfest af landlækni.

**96. Sýkingarvarnaráætlun.**

Verksali skal hafa í gildi sýkingarvarnaráætlun fyrir heimilið. Áætlunin skal bæði lýsa almennum ráðstöfunum sem viðhafðar eru til að tryggja heimilismönnum öruggt umhverfi án smithættu og einnig sérstökum ráðstöfunum sem gripið skal til þegar smithætta skapast, s.s. faraldrar sýkinga (MÓSA, Nóróveirusýkingar, Clostridium difficile o.s.frv) og rjúfa skal smitleiðir eins og kostur er. Hafa skal skýrar reglur um atriði eins og handþvott, vinnuklæðnað, hlífðarbúnað, sótthreinsun, sérstaka ræstingu húsnæðis og umgengnisreglur í samræmi við leiðbeiningar sóttvarnarlæknis.

**3.1.4.10 Fjárvarsla**

Heimilismaður annast sjálfur fjárvörslu og umsýslu fjármuna sinna nema að hann ákveði, vegna veikinda eða fötlunar, að láta skipa sér ráðsmann til að annast fjárreiður sínar.

Verksala eða starfsmönnum hans er óheimilt að hafa með höndum fjárvörslu fyrir heimilismenn.

**97. Ráðsmaður.**

Í þeim tilvikum sem heimilismaður eða aðstandandi hans getur ekki séð um fjármál sín sjálfur skal verksali stuðla að því að hann sæki um að sér verði skipaður ráðsmaður skv. IV. kafla lögræðislaga nr. 71/1997.

**98. Upplýsingar um heimilismann.**

Verksali skal halda skrá með almennum upplýsingum um heimilismenn, fjárræði þeirra og lögræði ásamt upplýsingum um nánustu ættingja og ráðsmenn, ef um þá er að ræða.

**3.1.4.11 Önnur þjónusta**

Í köflum 2.1.4.1 – 2.1.4.10 hér að framan hefur verið lýst þeirri þjónustu sem verksali skal veita heimilismönnum og verkkaupi greiðir fyrir með daggjöldum. Í þessum kafla er lýst annarri þjónustu sem heimilismönnum skal standa til boða og er ýmist veitt á kostnað verksala, heimilismanns eða opinberra aðila.

**99. Hársnyrting og fótaaðgerðir.**

Verksali skal veita heimilismönnum hársnyrti- og fótaaðgerðaðþjónustu innan veggja heimilisins. Heimilismenn greiða sjálfir fyrir þessa þjónustu en verksali ráðstafar þar til gerðum rýmum undir hana í húsnæði heimilisins.

**100. Tannlæknaþjónusta.**

Verksali skal sjá til þess að heimilismenn fái nauðsynlega tannlæknaþjónustu. Samkvæmt 5. gr. reglugerðar nr. 689/2010 með síðari breytingum, um þátttöku sjúkratryggingar í kostnaði við tannlækningar, greiðir Tryggingastofnun ríkisins að fullu, skv. gjaldskrá Sjúkratrygginga Íslands sem í gildi er á hverjum tíma, almennar tannlækningar fyrir elli- og örorkulífeyrisþega, sem eru langsjúkir og dveljast á sjúkrahúsum, hjúkrunarheimilum eða hjúkrunarrýmum öldrunarstofnana með takmörkunum sem um er fjallað í 7. grein reglugerðarinnar. Heimilismaður greiðir þann hluta tannlæknaþjónustar sem Tryggingastofnun greiðir ekki. Sé heimilismaður hins vegar ekki fær um að greiða sinn hlut í tannlæknaþjónustu skal verksali, á eigin kostnað, sjá um að heimilismaður fái þá tannlæknaþjónustu sem hann þarf.

**101. Akstur.**

Verksali skal veita og kosta nauðsynlegan sjúkraflutning heimilismanns eins og segir í reglugerð nr. 422/1992 um greiðslur öldrunarstofnana fyrir heilbrigðisþjónustu. Hann skal einnig tryggja heimilismanni flutning til og frá þjónustustað í þeim tilvikum þegar heimilismaður þarf að sækja þjónustu, sem verksala ber að veita skv. þessari lýsingu, út fyrir heimilið. Þetta á t.d. við um sérfræðilæknisþjónustu og rannsóknþjónustu. Ber verksali allan kostnað af þessum flutningi.

**102. Hjálpartæki.**

Verksali skal útvega og kosta hjálpartæki sem heimilismenn þurfa á að halda, eins og kveðið er á um í reglugerð 422/1992 um greiðslur öldrunarstofnana fyrir heilbrigðisþjónustu. Meðal annars skal verksali útvega heimilismönnum persónuleg stoðtæki (spelkur, gervilimi, bæklunarskó o.fl.).

## 3.2 Dvalarheimili, sambyli og íbúðir

Í lögum nr. 125/1999, um málefni aldraðra, eru dvalarheimili, sambyli og íbúðir, sérhannað fyrir þarfir aldraðra, skilgreindar sem sérstök tegund stofnana fyrir aldraða. Athuga ber að þjónustuíbúðir aldraðra, sem geta verið sjálfseignar- leigu- eða búseturéttaríbúðir, falla ekki undir þessa skilgreiningu heldur flokkast sem tegund opinnar öldrunarþjónustu.

### 3.2.1 Hlutverk

Dvalarheimili, sambyli og íbúðir, sérhannað fyrir þarfir aldraðra, eru ætluð öldruðum einstaklingum sem ekki eru færir um að annast heimilishald þrátt fyrir heimaþjónustu. Hlutverk búsetu af þessu tagi er að tryggja einstaklingum, sem þangað flytjast, umönnun á því þjónustustigi sem er eðlilegast og hagkvæmast miðað við þörf og ástand hins aldraða hverju sinni.

Meginmarkmið þjónustunnar er að styðja einstaklingana til sjálfshjálpar og gera þeim kleift að lífa lífi sem þeim er eiginlegt og að öðlast lífsfyllingu þrátt fyrir sjúkdóma og fötlun.

### 3.2.2 Hugmyndafræðilegar forsendur

Sömu hugmyndafræðilegu forsendur gilda um dvalarheimili, sambyli og íbúðir og koma fram í kafla 2.1.2.

### 3.2.3 Búseta heimilismanns

Færni- og heilsumatsnefnd sér um mat á þörf einstaklinga fyrir dvalarrými. Þegar dvalarrými losnar veitir nefndin heimilinu aðgang að upplýsingum um þá einstaklinga sem koma til greina í rýmið.

#### 103. Ákvörðun um inntöku

Þegar dvalarrými losnar á heimilinu skal verksali velja nýjan einstakling sbr. reglugerð nr. 466/2012, um færni og heilsumat vegna dvalar- og hjúkrunarrýma.

Stjórn eða matsteymi stofnana tekur ákvörðun um dvöl einstaklings í dvalarrými í samræmi við niðurstöður færni- og heilsumatsnefndar í sínu heilbrigðisumdæmi nema sérstakir þjónustusamningar kveði á um annað.

#### 104. Búseta.

Kröfur 61 – 64 í kafla 2.1.3 gilda um búsetu heimilismanna í dvalarrýmum.

### 3.2.4 Þættir þjónustunnar

Þættir þjónustu við aldraða í dvalarrýmum eru í meginatriðum svipaðir þeim sem eiga við um hjúkrunarrými, að frátalinni hjúkrunarþjónustu.

#### 105. Mat á þörf.

Verksali skal meta þörf heimilismanns fyrir þjónustu í samráði við hann. Verksali skal skipuleggja og stjórna þjónustu við hann í samræmi við niðurstöðu matsins og bregðast við vandamálum og breytingum á færni hans með endurmati og breyttri þjónustu. Halda skal skrár um þetta ferli.

#### 106. Heilbrigðisþjónusta.

Aðstaða skal vera fyrir hjúkrun, læknishjálp og endurhæfingu á heimilinu. Verksali skal tryggja að heimilismenn eigi kost á heilbrigðisþjónustu, hvort sem þjónustan er veitt innan eða utan heimilins, sbr. reglugerð nr. 422/1992, um greiðslur öldrunarstofnana fyrir heilbrigðisþjónustu. Verksali ber að fullu kostnað af eftirfarandi þjónustu:

- Almennri læknishjálp og sérfræðilæknishjálp, ásamt viðeigandi rannsóknum og myndgreiningu .

- Endurhæfingu, t.d. sjúkraþjálfun.
- Lyfjum.
- Hjálpartækjum, þó ekki gleraugum, heyrnartækjum eða hjólastólum.
- Sjúkraflutningi, öðrum en þeim sem sjúkrahúsi bera að greiða fyrir.

#### 107. Félags- og tómstundaiðja.

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir félags- og tómstundaiðju sem tryggir virkni þeirra og er í samræmi við óskir þeirra. Þeir skulu einnig eiga kost á fræðslu og ráðgjöf.

#### 108. Fæði.

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir fullu fæði og uppfylla allar kröfur í kafla 2.1.4.6

#### 109. Þvottur.

Verksali skal sjá heimilismönnum fyrir þvotti, þ.m.t. þvotti á einkafatnaði heimilismanna öðrum en þeim sem þarfnast meðhöndlunar í efnalaug eða þvottar í höndum.

#### 110. Varsla.

Verksali skal tryggja að á heimilinu sé varsla allan sólahringinn og öryggiskerfi í hverri íbúð.

#### 111. Ræsting.

Um ræstingu húsnæðis skal fara á sama hátt og kröfur í kafla 2.1.4.8 lýsa.

#### 112. Öryggi og eftirlit.

Um öryggi og eftirlit skal fara á sama hátt og kröfur í kafla 2.1.4.9 lýsa.

### 3.3 Dagdvöl

Dagdvöl er stuðningsúrræði við aldraða sem að staðaldri þurfa stuðning til að geta búið áfram heima. Notendur dagdvalar geta sótt þjónustuna daglega eða tiltekna daga í viku hverri. Tryggja þarf notendum dagdvalar heilbrigðis- og félagsþjónustu á því þjónustustigi sem er eðlilegast miðað við þörf og ástand hvers og eins hverju sinni, sbr. lög nr. 125/1999 um málefni aldraðra og reglugerð nr. 45/1990, um dagvist aldraðra, með síðari breytingum.

#### 113. Flutningur.

Notendum dagdvalar hjá verksala skal standa til boða flutningur á milli heimilis og dagdvalar við upphaf og lok dvalar hvern dag.

#### 114. Heilbrigðisþjónusta.

Verksali skal veita notendum dagdvalar hjúkrunarþjónustu og hafa aðstöðu fyrir lækniþjónustu og þjálfun. Notendum skal standa til boða að fá mat lækni á heilsufari sínu og þjálfun í samræmi við niðurstöðu þess. Starfsmenn dagdvalar skulu ávallt hafa milligöngu um að fá lækni til notanda, þegar tilefni er til að þeirra mati.

#### 115. Einstaklingsbundin áætlun.

Þegar heilabílaður einstaklingur byrjar að sækja dagdvöl skal hjúkrunarfræðingur gera einstaklingsáætlun fyrir hann, sem byggir á greiningu á áhuga hans og getu (sterkar hliðar hans). Í áætluninni skal útfærð dagskrá í samræmi við greininguna. Þessa áætlun skal endurskoða með reglubundnum hætti og alltaf þegar sýnt er að hún eigi ekki lengur við.

#### 116. Aðstoð.

Notandi dagdvalar hjá verksala skal fá aðstoð við athafnir daglegs lífs. Hann skal m.a. eiga kost á að fá aðstoð við böðun.

**117. Fæði.**

Notendur skulu eiga kost á fæði skv. kröfum í kafla 2.1.4.6, eins og við getur átt um viðveru hvers og eins, sjá kröfu 4.

**118. Félags- og tómstundaiðja.**

Notendur skulu eiga kost á félags- og tómstundaiðju sem er við hæfi og tryggir virkni þeirra. Þeir skulu einnig eiga kost á fræðslu og ráðgjöf.

**119. Líkamsæfingar.**

Notendur skulu eiga kost á því að stunda léttar líkamsæfingar með leiðsögn í aðstöðu dagdvalar.

**120. Aðstaða til hvíldar.**

Aðstaða skal vera til hvíldar fyrir þá sem sækja dagdvöl.

**121. Ræsting.**

Um ræstingu húsnæðis dagdvalar skal fara á sama hátt og kröfur í kafla 2.1.4.8 lýsa.

**122. Öryggi og eftirlit.**

Um öryggi og eftirlit skal fara á sama hátt og kröfur í kafla 2.1.4.9 lýsa.



## **Viðauki: Sérkröfur og undantekningar**

---

Þessi viðauki er tvíþættur. Fyrst er gerð grein fyrir þeim sérkröfum sem verkkaupi gerir til verksala umfram þær almennu kröfur sem fram koma í köflum 1 og 2. Síðan er gerð grein fyrir undantekningum, þ.e. ef verksali þarf ekki að mæta tilteknum kröfum í kafla 1 eða 2, að hluta eða öllu leyti. Sérkröfur og undantekningar geta komið til vegna sérstakra aðstæðna á þjónustuvæði verksala, stærðar rekstrareiningar eða af öðrum ástæðum sem verkkaupi telur nauðsynlegt að taka tillit til.

### **Sérkröfur**

Engar.

### **Undantekningar**

Engar.