

BAKGRUNNUR

Öryggi sjúklinga er lykilatriði í gæðum heilbrigðisþjónustu. Öryggismenning er mikilvægur þáttur sem tengist bæði ferlum, samskiptum og stuðningi stjórnenda. Hjúkrunarfræðingar gegna lykilhlutverki í að tryggja öryggi sjúklinga á bráðamóttökum. Með því að taka þátt í þróun og viðhaldi öryggismenningar stuðla hjúkrunarfræðingar að því að fyrirbyggja mistök og bæta gæði þjónustunnar. Þeir eru einnig ábyrgir fyrir því að nýta staðlaðar verklagsreglur sem tryggja að öryggi sjúklinga sé ávallt í forgangi, jafnvel þegar starfsumhverfi er krefjandi og viðkvæmt fyrir álagi. Lítið er vitað um upplifun og reynslu hjúkrunarfræðinga af öryggismenningu í slíku umhverfi.

TILGANGUR

Að greina þætti í starfsumhverfi hjúkrunarfræðinga á bráðamóttöku Landspítala sem stuðla að gæðum og öryggi þjónustunnar, ásamt hindrunum. Markmiðið var að varpa ljósi á hvetjandi og letjandi þætti ásamt hlutverki hjúkrunarfræðinga í öryggismenningu.

AÐFERÐ

Eigindleg rannsókn með rýnihópaviðtöl við hjúkrunarfræðinga á bráðamóttöku Landspítalans. Þátttakendur voru valdir með snjóboltaurtaki og skipaðir í þrjá rýnihópa eftir starfsaldri og starfsstöðu. Viðtölin voru hálfstöðluð og gagnagreining byggðist á þemagreiningu. Greind voru sameiginleg þemu og hugtök í svörum þátttakenda og sett fram á skipulegan hátt.

NIÐURSTÖÐUR

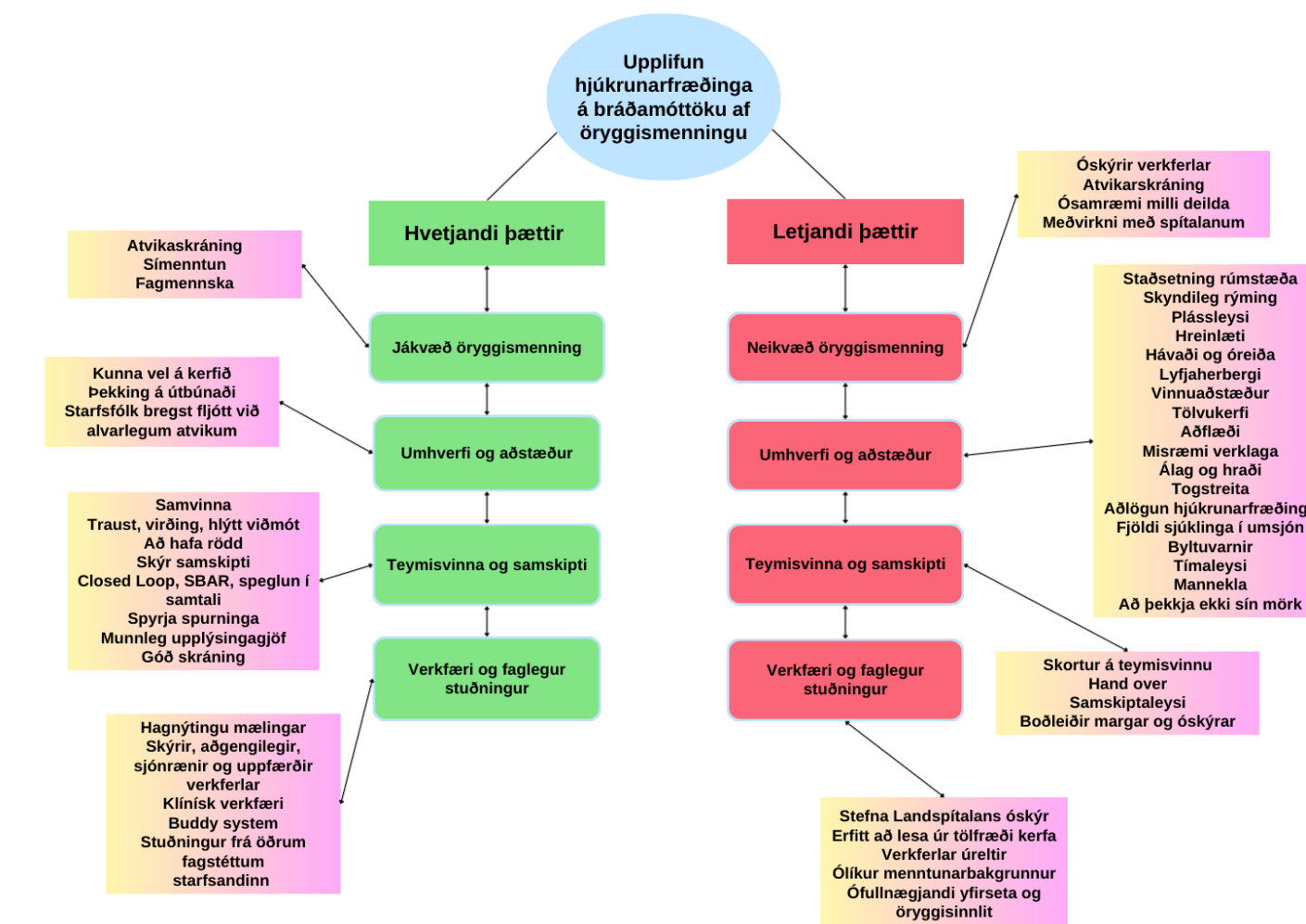
Fjögur meginþemu voru greind: *öryggismenning, umhverfi og aðstæður, teymisvinna og samskipti, verkfæri og faglegur stuðningur*. Undirþemu öryggismenningar voru jákvæð og neikvæð öryggismenning. Undirþemu umhverfis og aðstæðna voru hvetjandi og letjandi þættir í umhverfi og aðstæðum. Undirþema teymisvinnu og samskipta voru góð teymisvinna og samskipti og skortur á teymisvinnu og samskiptum. Undirþema verkfæra og faglegs stuðnings voru fullnægjandi verkferlar og faglegur stuðningur og ófullnægjandi verkferlar.

„Ef það eru 112 manns á deildinni, eru ekki 112 manns að fá gæðþjónustu og augu og eyru til að tryggja öryggi, það er bara ekki séns.“	„Ég elska DKA verkferilinn.“	„...mjög algengt að spyrja „eftir hverju er ég að biða?““	„Þetta er svo löng leið að aðstoð.“	„Fólkið okkar er svo fróðleikstúst og þú veist þau eru svo áhugasöm um að vilja halda áfram að efla sig í starfi.“	„Meðvirkur með spítalanum.“
„Ettum við ekki að atvikaskrá aðstæður í lyfjahlutvergi, að maeta á morgunvakt og ég er með 10 sjúklinga, ég á að gefa 10 morgunlyf, tveir lyfjateknar í tölvunni og ein tólva fyrir 20 hjúkrunarfræðinga... já hvað á ég að gera?“	„Ei það er bara svo margt gallað í þessu heilbrigðiskerfi.“	„En það breytist svo ekkert.“	„Allar þessar tafir setja bráðasjúklingana okkar í hættu.“	„Ef það er skortur á samskiptum þá er náttúrulega bara verulegur skortur á öryggi.“	„Ég held að hjúkrunarfræðingurinn sé í þetri stöðu að hann hefur mestu yfirsýnina yfir allt sem að við kemur sjúklingi. Ég held að hann sé best í stakk búinn til að stýra því.“
„Því miður, þá erum við að berjast DR regluna á hverjum einasta degi, oft á dag, því miður.“	„Þeir bara stjórna þessari deild, og bara flestum deildum á spítalanum.“	„...mjög oft sem þeir ganga á sjúklingana án þess að tala við okkur.“	„Maður er svona mellufær í öllu eins og ég segi alltaf.“	„Þú mátt til dæmis vera geðveikur bara milli 12 og 19 á daginn á virkum dögum og 13 og 17 um helgar. Þú mátt helst ekki fá slag eftir klukkan 22 á kvöldin.“	„Já ég var með 12-13 eftir þriðja árið í hjúkrun.“
„Þú ert ekki sú fyrsta sem er að kvarta undan þessum aðstæðum, ekki sú síðasta.“	„Því umræðan um bráðamóttökuna úti í þjóðfélaginu er bara skelfileg og fárveikt fólk er að veigra sér við að koma til okkar.“	„Ég held að ég atvikaskrái á hverri einustu vakt, ég er alltaf að atvikaskrá.“	„Bjöllur í gangi... monitorar að pipa.“	„Maður er kannski búinn að vera í kaotisku rapporti og fer svo í kaotískt lyfjahlutvergi.“	„Í draumaheimi á sjúklingurinn náttúrulega að vera hjá okkur það stutt að við erum ekki að spá í því.“
„Ef það eru ekki hjúkrunarfræðingar, þá er það ekki gert.“	„Ef þetta væri ekki bráðamóttaka, þá væri búið að loka okkur.“	„Svo þegar það er komið svona rosalega mikið á skjórborðið þá er þetta eins og með bjöllur, þú heitir að sjá þetta.“	„Maður vonar bara að sjúklingurinn komist frá okkur sko til að komast í betri gæði eða betri þjónustu.“	„Það er samt best að vinna á bráðamóttökunni.“	„Mér finnst þessi ný spítali vera svona réttlætningarástand. Það eru allir að biða eftir einhverju betra.“

Mynd 1. Beinar tilvitnanir frá þátttakendum

MEGINBOÐSKAPUR:

Til að tryggja gæði og öryggi í bráðþjónustu þarf að viðhalda jákvæðri öryggismenningu þar sem samskipti, teymisvinna og faglegur stuðningur eru í forgangi.



Mynd 2. Hvetjandi og letjandi þættir í öryggismenningu samkvæmt þátttakendum

ÁLYKTANIR

Rannsóknin varpar ljósi á að hjúkrunarfræðingar gegna lykilhlutverki í að stuðla að öryggi sjúklinga og móta öryggismenningu á bráðamóttöku. Hvetjandi þættir eins og góð teymisvinna, skýrir verkferlar og faglegur stuðningur stuðla að jákvæðri öryggismenningu og bættri þjónustu. Aftur á móti geta ófullnægjandi verklagsreglur, samskiptaleysi og neikvæð öryggismenning ógnað öryggi sjúklinga á bráðamóttöku. Rannsaka mætti frekar þessa hvetjandi og letjandi þætti sem styðja hjúkrunarfræðinga í starfi, með áherslu á skýra verkferla, samstarf og faglegan stuðning stjórnenda.