



Reykjavíkurborg  
Velferðarsvið

# SELMA – stutt mat

Mat á árangri fyrstu sex mánaða í þjónustu 16.11.2020 – 16.5.2021

Umsjón, vinna og ábyrgð með mati

Margrét Guðnadóttir, hjúkrunarfræðingur og verkefnastjóri innleiðingar SELMU

Aðstoð við gerð mats í höndum verkefnastjórnar SELMU

## Mat á árangri og stöðu SELMU eftir sex mánuði í þjónustu

### SELMA

SELMA er þverfaglegt teymi hjúkrunarfræðinga af velferðarsviði Reykjavíkurborgar og lækna af Læknavaktinni. Teymið sinnir vitjunum og ráðgjöf á dagvinnutíma og er ætlað að vera styrking og ráðgefandi bakland fyrir þjónustu heimahjúkrunar.

Markmið þessarar nýju þjónustu er að auka heilbrigðisþjónustu til skjólstæðinga heimahjúkrunar sem ekki komast til mats og meðferðar á heilsugæslu eða göngudeild og draga úr komum á bráðamóttöku Landspítala og hugsanlegri þörf á innlögnum á spítalann Nafnið SELMA er óþpýtt og hlýlegt en hefur einnig skírskotun í og er skammstöfun fyrir mikilvæg einkunnarorð sem þjónustan vill standa undir; Samþætt samvinna, Endurmat, Læknisþjónusta, Meðferð og Aðhlyning.

### Starfsaðstaða og vinnutilhögun

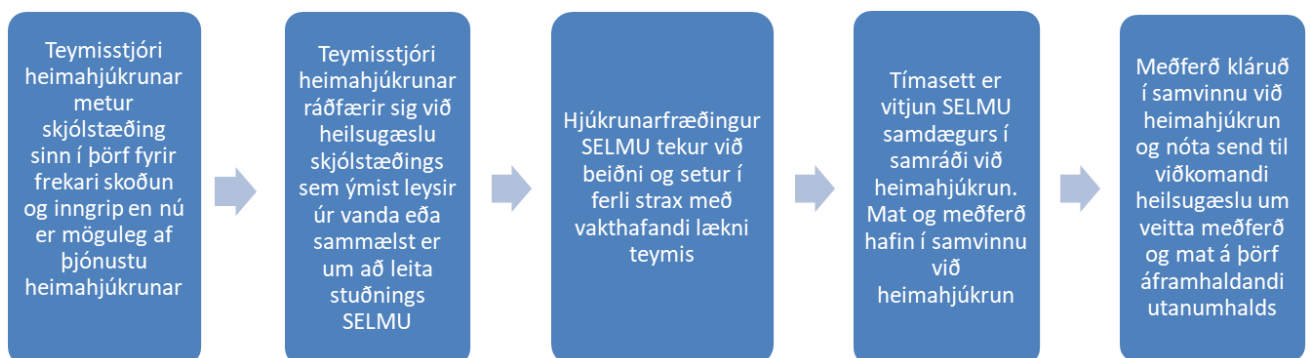
SELMA er með skrifstofu og aðstöðu fyrir teymið á Læknavaktinni í Austurveri. Þjónustan er opin alla virka daga milli kl 9-17. Hjúkrunarfræðingur SELMU er með opinn vakt síma milli kl. 9-17 og sinnir símsvörun, ráðgjöf og skipulagningu á vitjunum. Teymið sinnir vitjunum frá kl. 13-17 alla virka daga með bíl frá Læknavaktinni. Einn hjúkrunarfræðingur og einn læknir er á vakt SELMU hverju sinni.

SELMA hóf starfsemi þann 16. nóvember 2020.

### Boðleiðir

Áhersla er lögð á skýrar og einfaldar boðleiðir milli SELMU, heimahjúkrunar og heilsugæslustöðva. Vakt sími SELMU er þar í forgrunni. Teymisstjórar heimahjúkrunar ásamt læknum og hjúkrunarfræðingum á heilsugæslustöðvum hafa beint samband við vakthafandi hjúkrunarfræðing SELMU en mikilvægt er að ganga úr skugga um að flæði þjónustu og upplýsinga sé sem best á milli heimahjúkrunar og heilsugæslu viðkomandi skjólstæðings.

### Mynd 1. Boðleiðir og ferill beiðna til SELMU



### Mat á innleiðingu og stöðu verkefna SELMU.

16.11.2020 – 16.5.2021

Út frá reynslu af sænska verkefninu í Skaraborg var reiknað út að u.þ.b. 10% skjólstæðinga heimahjúkrunar þyrftu sértæka aðkomu svona teymis í heimahús. Í Reykjavík fá árlega um 2300 einstaklingar þjónustu heimahjúkrunar sem þýðir áætlaðan fjölda í þörf fyrir aðkomu SELMU 230 einstaklinga á ári, ef notast er við sænsku útreikningana.

SELMA kom að 92 málum á fyrstu sex mánuðum sínum í starfi. Að meðaltali var tími meðferðar eða aðkomu SELMU 11 dagar í hverju máli. Tíminn spannaði 1-131 dag. Af 92 málum voru 14 þeirra afgreidd samdægurs.

Tafla 1. Skipting mála eftir byggðum

Skipting mála eftir byggðum	Fjöldi
Efribyggð	14
Miðbyggð	58
Vesturbyggð	20
<b>Alls</b>	<b>92</b>

Tafla 2. Afgreiðsla mála með vitjun vs. símtali

<b>Mál leyst með vitjunum</b>	<b>58</b>
Mál leyst með einungis einni vitjun	46
Heildarfjöldi vitjana SELMU á tímabilinu	77
<b>Mál leyst í síma, án vitjunar</b>	<b>34</b>
Heildarfjöldi símtala á tímabilinu	343

Áhersla er lögð á bættu þjónustu við aldraða í heimahúsi með aðkomu SELMU, enda stærstur hluti einstaklinga með heimahjúkrun 67 ára og eldri. Heimahjúkrun þjónustar þó einnig viðkvæman hóp yngri einstaklinga sem eiga ítrekaðar komur á bráðamóttöku. Til að mæta því markmiði að styrkja heimahjúkrun í sinni þjónustu var ákveðið að útiloka ekki aðkomu SELMU til yngri einstaklinga. Á þessum fyrstu sex mánuðum hefur SELMA komið að málum 15 einstaklinga yngri en 67 ára.

## Ástæða beiðni og afdrif einstaklinga

Beiðnir til SELMU-teymis eru fjölbreyttar og endurspegla flóru þjónustu heimahjúkrunar. Til að gefa mynd af verkefnum SELMU hafa tilfelli verið flokkuð gróflega niður í töflu 3. Sár, bjúgsöfnun og verkir ásamt almennum slappleika eru algengustu tilfelli. Flokkurinn annað inniheldur ólík tilfelli vanda vegna óviðunandi búsetu heima, áfengisfráhvarfa og kviðvökva sem dæmi. Mat og meðferð sýkinga af ýmsum toga er fyrirferðamikið verkefni í höndum SELMU sem litast inn í alla flokka um ástæður beiðna.

Tafla 3. Ástæða beiðni

Ástæða beiðni til SELMU	Fjöldi
Sár	24
Mæði, bjúgur	18
Slappleiki	17
Verkir	12
Melting	7
Annað	21

Tafla 4. Afdrif einstaklinga

Afdrif einstaklinga eftir aðkomu SELMU	Fjöldi
Komið í veg fyrir ferð á bráðamóttöku	75
Sett inn viðbótar lyfjameðferð	36
Aukið við heimahjúkrun/félagslega heimaþjónustu	51
Vísað í áframhaldandi meðferð hjá heilsugæslu	16
Flutningur á bráðamóttöku	17
Innlögn á legudeild	12
Andlát í legu á Landspítala	2

## Könnun á þjónustu og gagnsemi SELMU meðal hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun

Í samvinnu við teymi árangurs- og gæðamats á skrifstofu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar var könnun gerð á meðal hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun í Reykjavík. Markmið könnunarinnar var að skoða hvernig þjónusta SELMU hefur nýst hjúkrunarfræðingunum hingað til en jafnfram að skoða hvort og þá hvernig SELMA getur stutt betur við störf heimahjúkrunar. Könnunin var gerð á dögum 10.-26. maí. Send til 48 hjúkrunarstjóra, teymisstjóra og hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun í Reykjavík. Svarhlutfall var 63%

### Aðgengi að þjónustu SELMU og þátttaka í flóknum málum

Mikilvægt er að aðgangur hjúkrunarfræðinga sé greiður að þjónustu SELMU til að hún nýtist sem best í klínískri styrkingu við heimahjúkrun. Þátttakendur sögðu að öllu jöfnu aðgengið vera mjög eða frekar gott (87%). Rafrænn aðgangur að SELMU var þó af nokkrum (43%) talinn geta aukið notkun hjúkrunarfræðinga enn frekar á þjónustunni.

Mikill meirihluti svarenda (83%) taldi SELMU geta nýst í farvegi þungra og flókinna mála heimahjúkrunar, komið með tillögur að lausnum, hafið uppvinnslu og greitt götu meðferðar. Eins og einn þátttakandi orðaði það:

*Flókin og þung tilvik fela oft í sér að fólk vill ekki eða treystir sér ekki til að leita til læknis. Því er gott að geta fengið aðkomu læknis í gegn um SELMU teymið.*

Annar sagði: „Þegar heimahjúkrun upplifir úrræðaleysi hefur reynst gott að fá SELMU með í málið og aðkomu læknis.“

Hjúkrunarfræðingar gáfu einnig dæmi um hvernig aðkoma SELMU getur verið mikilvægur milliliður og greitt götu samskipta meðferðaraðila:

*SELMA getur stigið inn í aðstæður þar samskipti á milli stofnanna og skjólstæðinga eru orðin erfið. Mikilvægt að einhver taki að sér að kalla alla að borðinu og fara yfir málin svo allir séu á sömu blaðsíðu hvað þjónustu við skjólstæðinginn varðar.*

### Samskipti milli SELMU og heimahjúkrunar

Langflestir þátttakendur í könnuninni (90%) höfðu átt einhver samskipti við SELMU og nýtt þjónustuna fyrir sína skjólstæðinga. Viðmót SELMU til hjúkrunarfræðinganna og reynsla þeirra af samskiptum sínum við SELMU var metin mjög eða frekar góð í 87% tilvika. Aðkoma SELMU að verkefnum heimahjúkrunar var í 70% tilvika talin auka öryggi hjúkrunarfræðinganna í starfi, mjög eða frekar mikið og sögð nýtast vel í þeirra klínísku nálgun. Að sama skapi þótti þjónusta SELMU hafa nýst skjólstæðingunum vel.

### Það sem betur má gera

Boðið var upp á opna spurningu um það hvernig SELMA geti komið enn betur að notum í starfi hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun. Langflestir töluðu um að aukin gæði í þjónustu heimahjúkrunar með aðkomu SELMU fælust í góðri samvinnu og skjótara aðgengi að læknum.

*„Selma eykur gæði heimaþjónustu með aðkomu læknis í heimahúsi“*

Bent var á að SELMA kæmi nú þegar vel að notum og að samvinnan væri góð. Það mætti þó bæta aðgengi að þjónustunni og þá sérstaklega fyrir almenna hjúkrunarfræðinga í starfi heimahjúkrunar. Rafrænar fyrirspurnir voru líka taldar geta bætt þjónustuna, sérstaklega fyrir erindi sem þættu ekki mjög brýn en þyrftu aðkomu læknis. Kallað var einnig eftir reglulegum fundum með hjúkrunarfræðingum heimahjúkrunar þar sem farið væri yfir þau mál sem krefðust betri úrlausna.

## Stutt mat á fyrstu sex mánuðum SELMU

Aukið aðgengi að teyminu um helgar og á kvöldin, utan opnunartíma heilsugæslunnar, var talið mikilvægt því að þá kæmu oft upp mál sem gott væri að geta leitað með til SELMU.

Svör hjúkrunarfræðinganna voru dýrmæt leiðsögn í áframhaldandi þróun á þjónustu SELMU. Frásagnir gáfu til kynna að þjónustan sé aðgengileg og vel metin. Einnig að stuðningur SELMU geri heimahjúkrun öflugri í þjónustu við sína skjólstæðinga

*Þetta er frábært teymi að mínu mati og frábær viðbót í aðgengi að þjónustu sem hjúkrunarfræðingar heimahjúkrunar geta nýtt sér í að veita bestu hjúkrun sem völ er á hverju sinni.*

## SELMA sem hluti af Lausnateymi velferðarsviðs Reykjavíkurborgar

Á fyrstu mánuðum SELMU kom fljótt í ljós að umfang þungra og flókinna mála á borðum heimahjúkrunar væri töluvert og augljós þörf fyrir aukinn stuðning við starfsfólk heimahjúkrunar í þeim málum. Tilfelli snúa helst að þörf fyrir sértækan stuðning við heimahjúkrun vegna ofbeldis eða vanrækslumála. Sjö slík mál komu á borð SELMU fyrstu 6 mánuðina. Heimahjúkrun hefur þá leitað til SELMU eftir almennri ráðgjöf og mögulegum úrlausnum á vanda skjólstæðinga sem lengi hafa hringsólað í kerfinu án mikils árangurs og vitað er að ekki verði leyst með skjótri aðkomu SELMU. Aðkoman er tíma- og orkufrek og kallar á þverfaglegt samtal og samvinnu. Í þeim tilvikum hefur SELMA starfað sem samræmingaraðili og kallað að borðinu þá meðferðaraðila sem þörf er á hverju sinni. Með auknu og markvissara samtali hlutaðeigandi aðila hefur verið hægt að stilla saman strengi þjónustuaðila, skilgreina betur markmið í hverju tilfelli og leggja upp sameiginlegt plan til að nálgast þau markmið sem sett eru fram. Markmið þessarar vinnu er að styrkja teymisstjóra heimahjúkrunar í því að leiða þung mál af faglegri festu með aukinni samvinnu meðferðaraðila.

## Samvinna og samtal við Heilsugæslu Höfuðborgarsvæðisins

Við þróun á þjónustu SELMU er samvinna og upplýsingaflæði milli starfsmanna SELMU, heimahjúkrunar og heilsugæslu, grunnforsenda. Innan heilsugæslu er jafnan góð yfirsýn og skráning á sjúkdómum, heilsufari og aðstæðum hrumra skjólstæðinga. Einnig er þar oft löng saga um virkt meðferðarsamband milli einstaklings og starfsfólks heilsugæslu. Þegar einstaklingur er kominn í þjónustu heimahjúkrunar bætist við mikilvæg innsýn í samspil umhverfis og aðstæðna við heilsufarsáskoranir skjólstæðinganna.

Í 22 tilfellum af 92 hafði verið haft samband við heilsugæslu áður en haft var samband við SELMU og í öllum þeim tilvikum beinir heilsugæslan málinu inn til SELMU.

6 tilvik voru um beiðni til SELMU beint frá heimilislækni, án samtals við heimahjúkrun á undan. Einnig voru 5 dæmi þessa fyrstu mánuði SELMU um að heilsugæsla bað um aðkomu SELMU til skjólstæðinga sinna sem ekki voru með virka þjónustu heimahjúkrunar. Í þeim tilfellum var alltaf hægt að bregðast skjótt við og skrá viðkomandi inn í heimahjúkrun og virkja nauðsynlega þjónustu til hans.

## Samvinna og samtal við Landspítala

Lögð hefur verið áhersla á virkt og opið samtal við Landspítala. Tvær opnar kynningar á störfum og þjónustu SELMU voru haldnar fyrir starfsfólk Landspítala, 15. og 17. febrúar 2021.

Áhersla var lögð á að fá starfsfólk af bráðamóttöku, lyflæknis og öldrunarlækningadeildum til að sitja fundina. Góð mæting var á báða fundi, samtals um 90 fundargestir.

Sýnilega mikill áhugi fyrir nálguninni. Í framhaldi áttu verkefnastjóri innleiðingar SELMU og fagstjóri hjúkrunar á velferðarsviði fund með yfirlækni á öldrunarsviði með áherslu á aukna samvinnu milli SELMU og göngudeild öldrunarlækninga. Unnið verður að útfærslu á mögulegum forgangi skjólstæðinga SELMU í heildrænt öldrunarmat á Landakoti.

Gagnlegt væri að geta sýnt fram á hversu margar komur eru á bráðamóttöku Landspítala frá heimahjúkrun, fjölda innlagna þeirra einstaklinga á legudeildir, fjölda og lipurð útskrifta frá Landspítala til heimahjúkrunar og almennt kortlagningu á flæði skjólstæðinga til heimahjúkrunar frá Landspítala. Slíkar upplýsingar er ekki hægt að nálgast, hvorki frá heimahjúkrun né Landspítala.

## Samantekt

Þjónusta SELMU hefur aukist jafnt og þétt þessa fyrstu sex mánuði sem hún hefur verið starfrækt. Töluverður munur er á nýtingu milli byggða og er hún áberandi mest í miðbyggð heimahjúkrunar þar sem einnig er mestur fjöldi hrumra aldraðra í þjónustu. Alls hafa 92 skjólstæðingar fengið aðstoð SELMU á fyrstu sex mánuðunum. Það er hlutfallslega sambærilegur fjöldi og sænska módelið hefur reiknað út að hafi þörf fyrir sértæka íhlutun af þessu tagi í heimahúsi. Flest hafa tilfelling snúið að verkjum, sárum og bjúgsöfnun ásamt almennum slappleika. SELMA hefur einnig fengið inn á borð til sín nokkur þung og flókin mál sem einkennast af úrræðaleysi heimahjúkrunar. Í þeim tilvikum hefur aðkoma SELMU hefur falist í að leiða að borðinu, til samtals og samvinnu, meðferðaraðila úr öllu heilbrigðiskerfinu svo ná megi fram samfelldri þéttari þjónustukeðju og þannig vinna að því að flókin mál rati í farsælan farveg. Líklegt er að áfram verði aukning á slíkum málum og von til að SELMA geti verið lykilaðili í að tengja meðferðaraðila saman og þetta þjónustukeðju til að styðja enn betur við skjólstæðinga í heimahúsi.

Niðurstöður úr könnun meðal hjúkrunarfræðinga í heimahjúkrun á gagnsemi og nýtingu á SELMU gefa þjónustunni byr undir báða vængi. Viðhorf og reynsla þeirra af samskiptum við SELMU er mjög góð og þjónustan talin mikilvæg viðbót við þá þjónustu sem veitt er eins og tilvitnanir í svör þátttakenda hér að neðan bera merki um.

**Flott teymi**

**Gott að geta leitað til SELMU**

**Frábær viðbót við þjónustu  
heimahjúkrunar sem gerir hana sterkari**

**Mér finnst SELMA frábær viðbót**

**SELMA er æði!**