



Føler du dig ængstelig i forhold til akkrediteringen? Så slå koldt vand i blodet. Lægeseekretær Kirsten Kraght gik roligt ind til akkrediteringsinterviewet. Gør som hende.

SÅDAN ARBEJDER DU MED AKKREDITERING OG KVALITETSUDVIKLING ...

Patientsikkerhed, visitation, hygiejne og serviceniveau er ved at blive sat mere i system hos alle praktiserende læger, fordi de skal akkrediteres efter Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM).

Lægeseekretærer spiller en vigtig rolle i processen. Læs, hvad du skal kunne som lægeseekretær

FASTE RUTINER SIKRER, at de rette navnelabels kommer på de rette blodprøver. Visitationsprocedurer sikrer, at patienter med kritiske symptomer ikke kommer til at vente for længe. Og arbejdsgange sikrer, at patienters cpr-numre og andre fortrolige oplysninger bliver beskyttet.

Har du arbejdet som lægeseekretær i en almen praksis i mange år, er det selvfølgelig dele af din hverdag. Alligevel skal du have særligt fokus på det netop nu, fordi lægepraksisser over hele landet er ved at blive akkrediteret efter Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM).



Selv om Kirsten Kragth (th.) har 30 års erfaring som lægesekretær, har akkrediteringsprocessen givet hende og arbejdspladsen et fagligt løft.

DDKM er en række standarder for alt fra patientsikkerhed og datasikkerhed til det gode patientforløb og ledelse og organisation. Man er blevet målt på dem i sygehusvæsnet siden 2004. At man nu også skal måles på standarderne i almen praksis, skal ikke ses som kontrol, siger Hanne Vig Flyger, teamansvarlig for akkreditering i Region Hovedstaden.

- Det skal opfattes som en mulighed for at udvikle på kvaliteten i den enkelte praksis i forhold til eksempelvis visitation, prøvehåndtering, akuthjælp og hygiejne. Så alle ved, hvem der gør hvad, og hvornår, siger hun.

VARSLET ET ÅR FØR

Hanne Vig Flyger mener, lægesekretærene spiller en vigtig rolle i kvalitetsudviklingen, fordi de har den første kontakt til patienterne og også er meget

inde over registreringen og systematikken i arbejdet.

- Lægerne har via deres overenskomst selv bestemt, at de skal akkrediteres. Men mange af dem synes alligevel, det er lidt træls at skulle arbejde med det her. Til gengæld oplever vi, at lægesekretærene er glade for, der bliver sat system i det, siger hun.

Rent praktisk foregår akkrediteringen sådan, at man som praksis bliver varslet, et år inden man skal akkrediteres. Ventetiden skal bruges til at få beskrevet de retningslinjer og procedurer, man har i klinikken. Og så bliver både læge og praksispersonale interviewet om dem ved en slags eksamination.

METODEFRIHED KRÆVER ENIGHED

Det findes ikke én korrekt måde at gøre tingene på. Men det er afgørende, at man har styr på rollefordelingen. Uanset

BLIV KLÆDT PÅ TIL AKKREDITERINGEN

- / Få råd fra andre klinikker, der er akkrediteret.
- / Tjek kurser i DDKM på hk.dk.
- / Få vejledning gennem din regionale kvalitetsenhed:
 - Region Hovedstaden www.kap-h.dk
 - Region Sjælland www.kap-s.dk
 - Region Nordjylland www.nordkap.dk
 - Region Midtjylland www.rm.dk
 - Region Syddanmark www.bit.ly/2t8x6Uy

om det drejer sig om akutberedskab eller procedurer for tilbagemeldinger på prøver, lyder det fra Hanne Vig Flyger.

- Der er i høj grad metodefrihed. Der skal blot være enighed om, hvordan man gør. For hvis rollefordelingen ikke er klar, får patienter ikke besked i tide, og man får ikke handlet korrekt i en akutsituation, siger hun.

ROLLEFORDELING OG PROCEDURER

At akkrediteringen netop er en god mulighed for at tale rollefordelingen igennem, er en af grundene til, at lægesekretær Kirsten Kraght synes godt om akkrediteringen. Hun har netop været igennem processen på den gynækologiske specialklinik, hvor hun arbejder.

- Jeg har kun været ansat her et halvt år, så mine kolleger var allerede i gang med arbejdet, da jeg kom. Sygeplejersken lavede i forvejen logbog over alle vores procedurer, men noget skulle uddybes, og her blev jeg inddraget, siger hun.

Derudover lukkede klinikken en hel dag, så lægen, sygeplejersken og hun selv kunne gennemgå alle retningslinjer og procedurer og tale om dem. Kirsten Kraght var særligt inde over alle de punkter, der har med visitation, patientvejledning og patientdiskretion at gøre. Med 30 års erfaring som lægesekretær var hun glad for at få lov til at byde ind.

- Når man har gjort det samme i mange år, kan det virke mystisk, at man skal til at skrive alting ned. Men faktisk er det meget rart at få evalueret på det, man gør, siger hun.

RART AT GENOPFRISKE PROCEDURER

Kirsten Kraght synes blandt andet, det var lærerigt at få talt igennem, hvad der er vigtigt i forhold til datasikkerhed og patientdiskretion.

- Så man for eksempel ikke bare råber et cpr-nummer ud i venteværelset, eller at man lader det stå og flagre på skærmen, at der nu kommer en patient, der skal tjekkes for kønssygdomme, fortæller hun.

På samme måde mener Kirsten Kraght, der er mange ting i visitationen af patienter, som det er godt at gennemgå en ekstra gang.

- Alle patienter vil gerne til så hurtigt som muligt. Derfor er det vigtigt at have klare retningslinjer, der afhænger af symptomernes alvor. Og det er vigtigt, at

jeg kan spørge lægen til råds, hvis jeg er i tvivl. Når man har en fast procedure, kan man håndtere patienten med større sikkerhed, siger hun.

AKKREDITERING GAV FAGLIGT LØFT

Arbejdet med beskrivelsen af procedurerne foregik så grundigt på klinikken, at Kirsten Kraght gik roligt ind til interviewet, der skulle fastslå, om klinikken kunne akkrediteres. Og da certifikatet var i hus, følte hun sig stolt.

- Selv om det har kostet en del arbejde, var det positivt at få et stempel på, at vi gør tingene rigtigt. At blive bekræftet i, at vi har styr på tingene, og at patienterne er glade for os. Processen har også givet et fagligt løft, fordi jeg arbejder endnu mere sammen med sygeplejersken, fortæller hun.

UDVIKLINGEN MÅ IKKE STOPPE

Hanne Vig Flyger er glad for at høre historier som Kirsten Kraghts, fordi det netop er det øgede fokus på procedurer og samarbejdet mellem de forskellige faggrupper, der giver kvalitetsudviklingen.

- Og så er det jo vigtigt, at man arbejder videre med det. En god idé vil være, at lægerne løbende planlægger personalemøder med fokus på nogle af akkrediteringsindikatorerne. Som kvaliteten af patientjournaler eller nogle helt lavpraktiske ting omkring hygiejneprocedurer, siger hun. //



VI HAR TALT MED



HANNE VIG FLYGER,
teamansvarlig for
akkreditering i
Region Hovedstaden.



KIRSTEN KRAGHT,
lægesekretær

SÅDAN FOREGÅR AKKREDITERINGEN

TIDSRAMME:

Alle almene praksisser skal være akkrediteret inden 1. januar 2019.

PROCES:

Som almen praksis skal man i et år op til akkrediteringen arbejde med at beskrive procedurer og retningslinjer i forhold til Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)-indikatorer og lave en patienttilfredshedsundersøgelse.

SELVE AKKREDITERINGEN:

En læge og sygeplejerske fra Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS) besøger klinikken og interviewer lægen og personalet ud fra DDKM-indikatorer.

VURDERING:

Ingen mangler = Akkrediteringscertifikat.
Enkelte mangler = Midlertidig akkreditering og tidsfrist til at rette op.
For mange mangler = Ikke akkrediteret - klinikken kan blive lukket.

Læs mere på ikas.dk

// Når man har gjort det samme i mange år, kan det virke mystisk, at man skal til at skrive alting ned. Men faktisk er det meget rart at få evalueret på det, man gør.

Kirsten Kraght, lægesekretær

OM BRANCHESEKTION SUNDHED & VELVÆRE

Er du ansat hos praktiserende tandlæger, læger eller i et fitnesscenter, hører du hjemme i Branchesektion Sundhed & Velvære, en af syv branchesektioner under HK/Privat. Branchesektionen har ca. 8.000 medlemmer og er ledet af en bestyrelse, der vælges hvert 4. år på et delegeretmøde.

Formand
Bonnie Blirup,
mobil: 31 23 75 78,
e-mail: bonniebli@ofir.dk

Redaktionssekretær
Yasemin Yigit (DJ),
tlf.: 33 30 44 01,
e-mail: yasemin.yigit@hk.dk

DEADLINE FOR KOMMENDE NUMRE

Har du en idé til en artikel til Branchesektion Sundhed & Velværes sider i HK/Privatbladet, kan du kontakte:

Jeanette Hansen,
mobil: 22 40 28 91,
e-mail: jeanettehansen@mail.dk

NR. 08
Udkommer 29. sept.
Deadline er 25. august

NR. 09
Udkommer 27. okt.
Deadline er 22. sept.

NR. 10
Udkommer 08. dec.
Deadline er 03. okt.

ER DU RAMT AF AKKREDITERINGSANGST?

/ FAGLIGT SYNSPUNKT



Annette Præstmann Kammer,
lægesekretær og
medlem af bestyrelsen i
Branchesektion Sundhed
& Velvære

VI VED GODT, hvad vores opgaver er; hvad vi skal lave hvornår og hvordan. Men hånden på hjertet, så ved vi jo også, at alt arbejde bliver rutine. Derfor kan det være svært at sætte ord på, hvad det egentlig er, vi går og laver helt automatisk - måske gennem mange år. Netop derfor kan akkreditering lyde som en ordentlig mundfuld. Og det er en ordentlig mundfuld. For alt skal vi have sat på skrift, så det er letforståeligt.

På min klinik har vi fået "survey"-dato i februar 2018. Det er dagen, hvor vi skal til eksamen i akkreditering. Det er i hvert tilfælde sådan, vi føler. Den dag får vi besøg af et hold sundhedsfaglige personer - de såkaldte "surveyors" - som vurderer, om vores klinik lever op til akkrediteringskravene - altså kravene for god kvalitet.

Men hvorfor denne eksamensangst?

Jeg tror, det hænger sammen med, at vi ikke rigtig ved, hvad dette mærkelige fænomen - altså akkreditering - er.

Formålet med Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) er, at:

- / sikre løbende udvikling af kvaliteten.
- / skabe bedre og mere sammenhængende patientforløb.
- / forebygge fejl og utilsigtede hændelser.

Helt lavpraktisk handler det om at få vores arbejdsgange og procedurer strammet op og nedfældet på papir. Og hen ad vejen bliver det et fantastisk godt værktøj for os, at vi har sat os sammen, chefer og medarbejdere, og har forberedt vores akkreditering.

Den frygtede survey-dato får klinikken mindst 1 år før dagen, så der er god tid til at forberede sig. På min klinik gik vi i gang halvandet år før. Vi satte 3 timer af i kalenderen cirka hver sjette uge. Og så gik vi stille og roligt i gang med at skrive de forskellige dokumenter ... I starten lidt famlende. Og vi måtte da også ringe for hjælp et par gange. Men i dag har vi skrevet samtlige arbejdsgange og procedurer og mangler kun at finpudse dem. Nu håber vi selvfølgelig, at vi "består". Men mon ikke ...

fs_sv@hk.dk

FAGLIGT NYT

FÅ ET FYRAFTENSKURSUS I NIR

Bliv klogere på, hvordan jeres klinik lever op til og overholder de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR) for tandklinikker. Tilmeld dig et fyraftenskursus på **MitHK:**

/ HOLSTEBRO, 25. september, **kursusnummer 0715-17-53**

/ KOLDING, 26. september, **kursusnummer 0715-17-54**

/ SLAGELSE, 2. oktober, **kursusnummer 0715-17-55**

TAG PÅ KONFERENCE FOR KLINIKASSISTENTER

Tandlægeforeningens Efteruddannelse holder konference for klinikassistenter om endodonti, som løber af stablen 3. november i Bella Center København. Som deltager bliver du klædt endnu bedre på til at assistere ved rodbehandlingerne - og ikke mindst til at svare på patientens spørgsmål.

Tilmeld dig konferencen via www.bit.ly/2vpcYzl

Husk, at du kan bruge en uddannelsesdag til denne konference. Aftal det nærmere med din arbejdsgiver.

KURSUSDAG: LØNFORHANDLING, RISIKOBASERET TILSYN OG OVERENSKOMST

Kom med på en gratis kursusdag i Middelfart lørdag 18. november. Du får et mini-kursus, som forbereder dig til lønforhandling. Derudover vil du, som er tandklinikassistent, lære om risikobaseret tilsyn, mens du, som er lægesekretær, skal diskutere de kommende overenskomstforhandlinger. Skynd dig at tilmelde dig **kursusnummer 0740-17-05** på **MitHK**.

BLIV MERE EFFEKTIV I WORD

Bliv effektiv i Word, og lær alle de smarte genveje helt gratis på et af HK/Privats fyraftenskurser. Tilmeld dig et af de fire kurser "Bliv mere effektiv i Word" på **MitHK**.

HUSK AT FÅ DINE FERIEPENGE

30. september er det sidste chance for at hæve pengene fra ferieåret 2015/2016. Du kan tage fat i din arbejdsgiver - gerne skriftligt - eller finde dit NemID frem og klikke dig ind på www.borger.dk/feriekonto og bede om at få pengene udbetalt. Ellers forsvinder de.

Blev du forhindret i at holde din ferie på grund af barsel eller lang tids sygdom, er fristen først 30. april 2019.