

Hallo – er I der Århus Sygehus ?

Chefsygeplejerske Kirsten Bruun glæder sig til at vise surveyorne, hvad Århus Sygehus kan.

Chefsygeplejerske Kirsten Bruun har i mange år stået i spidsen for kvalitetsarbejdet på Århus Sygehus. Hun opfordrer til, at alle afdelinger nu gør klar til de sidste generalprøver før premieren i uge 11, hvor syv eksterne surveyorer kigger både foran og bag kulisserne på Århus Sygehus.

– Det er meget vigtigt, at vi alle fokuserer på det, der skal ske, når surveyor-teamet kommer på besøg. Hver enkelt har et ansvar for at kende sin rolle og være så godt forberedt som muligt, siger Kirsten Bruun. Hun ser frem til ugen med spænding og forventning.

– Jeg glæder mig til besøgene, for jeg ved, at alle på hospitalet har forberedt sig grundigt. Alle har involveret sig, og der er vist stort sammenhold omkring arbejdet frem mod akkrediteringen.

Chefsygeplejersken glæder sig især over, at medarbejderne har taget godt imod udfordringen både med det forberedende papirarbejde og med at kende og anvende standarder, instrukser og retningslinjer. – Jeg vil gerne takke alle for den store energi og engagement, der er lagt i arbejdet. Jeg er sikker på, at det vil blive til glæde for alle, også efter uge 11, siger Kirsten Bruun.

Læs om

Kend dit klædeskab

– Bærer du din uniform rigtigt?



Dem kan du møde

Kender du din rolle?

Tour de DDKM

– Lær udenad....

Lytte og lære

– Utilfreds? Så sig det, inden surveyerne kommer



Hvad er survey?

Survey betyder besigtigelse

En **surveyor** er en fagperson, der er uddannet til at besigtige og vurdere et sygehus, vedkommende ikke selv er ansat på

Ved **ekstern survey** ser **surveyorne** på i, hvor høj grad et sygehus opfylder akkrediteringsstandarderne

Trace betyder at følge et spor

I forbindelse med survey bruges begrebet "**at gå tracer**" om en rundtur, hvor man følger en patients vej gennem systemet eller følger en tværgående proces, som medicinering, datasikkerhed, hygiejne eller infektioner. På traceren undersøger surveyorne kvaliteten

af hospitalets ydelser på tværs af systemer og arbejdsgange.

Formålet med ekstern survey i uge 11 er, at Århus Sygehus skal opnå akkreditering efter Den Danske Kvalitetsmodel

Survey er IKKE

- En eksamen, hvor du bliver overhørt af censorer
- En kontrol af dig og dit arbejde
- En mulighed for at fortælle, hvad du er utilfreds med

Hvad kan du blive spurgt om?

- Hvad gør du, hvis du oplever en utilsigtet hændelse?
- Hvordan indhenter og dokumenterer du informeret samtykke?
- Har du haft MUS-samtale inden for det seneste år?
- Hvordan alarmerer du hjertestop?
- Hvordan sikres det, at prøvesvar ses?

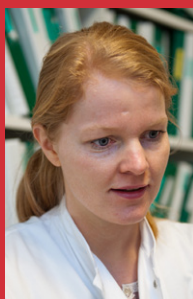
Læs mere om DDKM på AS-intra

Hæmatologisk Afdeling R bruger både Bezzerwizzer, lotto og banko, når personalet træner DDKM. Nu er de ansatte næsten klar til møde surveyerne.



Anette Rosenkilde
Hospitalsserviceassistent

Jeg var en af dem, der blev udvalgt til intern survey, så jeg har prøvet. Jeg synes, at det er godt, at man skal lægge sig i selen, og at man følger op for at gøre tingene endnu bedre. Det er givtigt.



Lene Kongsgaard Nielsen
Reservelæge

Det eksterne survey er udfordrende, men det er relevant, at der kommer nogle og ser efter, at vi kan det, vi skal kunne. Vi arbejder meget med DDKM, og der er meget fokus på det i afdelingen.



Karen Laursen
Lægeseekretær

Vi har brugt meget tid på DDKM. Det har været positivt, for vi hjælper hinanden og bliver bedre og bedre for hver gang, vi øver os. Jeg går på pension i uge 10, men jeg har været lige så engageret i arbejdet som alle andre.



Nana O. Hansen
Sygeplejerske

Jeg er lidt spændt og nervøs, men vi har arbejdet med det i flere måneder. Vi har fået et arbejdsark, som vi kan træne med, og vi øver os hver tirsdag og onsdag. Der er lavet også spil, så vi er godt

Kender du din rolle?

- Du skal varetage de opgaver, du normalt har
- Du bærer dit navneskilt synligt
- Du har det rent og pænt på din arbejdsplads
- Du svarer venligt og ærligt på spørgsmål
- Du beder om at få spørgsmålet igen, hvis du ikke forstår det
- Har du kittel på, er dine underarme bare og du har hverken smykker eller ur



Sygeplejerske Bianca A. Jakobsen er rigtig klædt på. Korte ærmer, korrekt navneskilt, ingen smykker eller ur. En diskret halskæde, der gemmer sig under uniformen, bringer oversygeplejerske Marie Rosbjerg i tvivl, om den er i strid med kravet om, at ringe, armbånd og armbåndsure ikke anvendes sammen med uniformen.

Kend dit klædeskab

Den ledende overlæge på Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V kigger ud over forsamlingsen ved morgenkonferencen.

– Jeg kan se, at syv af os ikke er korrekt påklædt, konstaterer han tørt.

Oversygeplejerske Marie Rosbjerg nikker og glæder sig over, at overlægen siger ordene højt. Alle på afdelingen kender retningslinjerne om uniformshygijne og uniforms-etikette. Men også her sker der kiks.

– Den eneste måde, vi lærer det på, er at sige det igen og igen. Det er rart, at der er skabt en kultur i afdelingen, hvor man gør hinanden opmærksom på, at uniformen skal være i orden, siger Marie Rosbjerg. Hospitalets klædeskab rummer så mange

muligheder for at være korrekt klædt på sommer og vinter, at der ikke er nogen grund til, at man får et par linjer i surveyernes notater på grund af forkert påklædning.

– Retningslinjerne er lavet for at forhindre, at man bærer infektioner videre, og der er selvfølgelig ingen, der vil udsætte andre for smitte. Derfor er der heller ikke nogen, der opfatter det som kritik, når man gør hinanden opmærksom på, at der er forbedringspotentialer, siger Marie Rosbjerg, der er sikker på, at afdelingen i alle henseender vil være klædt på til at møde de eksterne surveyere i uge 11.

Dem vil du kunne møde

Syv eksterne surveyorer og en observatør møder mandag morgen den 14. marts på Århus Sygehus

Surveyorer

- Helle Ørding, ledende overlæge, Anæstesiologisk Afdeling, Sygehus Lillebælt, Vejle Sygehus
- Bo B. Andersen, centerchef, ServiceCenteret, Sygehus Sønderjylland
- Hanne Rytter Hansen, oversygeplejerske, Kirurgisk Afdeling A, Odense Universitetshospital OUH
- Kirsten Vorre, ledende oversygeplejerske, Pædiatrisk Afdeling, Sygehus Vendsyssel, Hjørring

- Dorte Arnoldsen Juhl, afdelingsradiograf, Billeddiagnostisk Afdeling, Sygehus Sønderjylland
- Jens Jacob Krintel, overlæge, Anæstesiologisk Afdeling I, Herlev Hospital
- Dorte Birgit Bastberg, afdelingsbioanalytiker, Nuklearmedicinsk Afdeling, Aalborg Sygehus

Observatør

- Inge Sørensen, ledende overfytioterapeut, Glostrup Hospital



Afdelingssygeplejerske Morten Keller og hans afdeling har fået besøg af Lisbeth Lagoni. Afdelingsygeplejersken er helt tryk ved, at medarbejderne kan deres salmevers.

TOUR DE DDKM

Salmevers og udenadslære får mange til at løbe skrigende bort. Dog ikke på Onkologisk Afdeling, hvor de ansatte har fået udleveret fem salmevers, som de skal kunne i søvne. Kvalitet på vers betyder ikke, at personalet bliver overhørt hver dag ved morgenkonferencen. Men udenadslæren skal tages alvorligt. På hvert afsnit hænger en seddel med overskriften **Salmevers** og minder om, at senest i uge 11 skal retningslinjerne for utilsigtede hændelser, hygiejne, beredskab, medicinering og hjertestop sidde på rygraden.

Væk fra væggen

Salmeversene, som suppleres af 45 andre retningslinjer, der skal kendes og anvendes, minder om, at den eksterne survey er lige om hjørnet. Oversygeplejerske Lisbeth Lagoni har netop sendt en mail ud til alle i staben for at få ryddet op på opslagstavlerne. – Alle instrukser og vejledninger skal rives ned, og oplysningerne skal ind i E-dok, fortæller Lisbeth Lagoni, der har hørt dybe suk og kommentarer som: Det kan du da ikke være bekendt! Jo, svarer oversygeplejersken. – Ellers kan man ikke se, om det er den rigtige version, man kigger på.

Er I i tvivl?

Efter afdelingens uddannelsesdag om Den Danske Kvalitetsmodel har afdelingsledelsen og kvalitetskoordinatoren været på Tour de DDKM for at høre, om der er noget, medarbejderne er i tvivl om. – Vi er godt forberedt, og medarbejderne skal bare huske at gøre det, som de altid har skullet. Vi er en stor afdeling på 650 medarbejdere, og jeg vil ikke afvise, at man kan finde noget, hvis man går meget i dybden, siger Lisbeth Lagoni.

Lytte og lære

Patienterne på Århus Sygehus får den fagligt allerbedste behandling. Det er centerchef Inger Schaumburg, Neurocentret, ikke i tvivl om. Alligevel glæder hun sig til, at fremmede øjne fejer hen over alle kroge på hospitalet. – I en så stor organisation som Århus Sygehus vil der altid være nogle ting, vi kan gøre bedre, erkender centerchefen. Hun glæder sig til uge 11, hvor hun i løbet af ugen skal interviewes af surveyerne og følge deres færden på sygehuset. – Vi har lært rigtig meget af processen indtil nu, og vi kan

lære endnu mere af, at der kommer nogen udefra og kigger os i kortene og fortæller, at noget gør vi rigtig godt, og noget kan vi gøre bedre, siger Inger Schaumburg. Centerchefen forventer, at medarbejderne bidrager til, at de eksterne surveyorer får hjælp til at få svar på de spørgsmål, de stiller.

Hjælp surveyerne

– Hvis surveyoren stiller et spørgsmål, man ikke forstår, så få det uddybet, siger Inger Schaumburg. Under de tracere, hospitalet

selv har gennemført, oplevede de interne surveyorer, at nogle medarbejdere fortalte om ting, de var utilfredse med i afdelingen. – Hvis man som medarbejder synes, noget mangler eller ikke fungerer optimalt, kan man drøfte det med sin nærmeste leder, så kan vi nå at gøre noget ved det inden uge 11, opfordrer Inger Schaumburg. Inger Schaumburg indkaldes lige som de øvrige centerchefer til et afsluttende møde, hvor surveyerne spørger ind til nogle af de ting, de har oplevet i uge 11.



Huskerseddel

Aalborg Sygehus og Sygehus Sønderjylland har været igennem ekstern survey. De deler ud af deres erfaringer.

Patientoplysninger

Husk at lukke døre til lokaler med patientfølsomme oplysninger, så ingen udefra kan få adgang til journaler og cpr-numre. I Region Nord lykkedes det surveyerne at spadser af sted med en stak journaler. Det gav et minus i bogen. Det samme gør følsomme oplysninger, der hænger, så de kan ses af uvedkommende.

Aftenbesøg

Århus Sygehus får aftenbesøg tirsdag 15. marts. Erfaringerne fra Aalborg viser, at langt de fleste kliniske afdelinger får besøg. Så vær beredt.

Defekt udstyr

Erfaringerne viser, at surveyerne er meget opmærksomme på, hvordan afdelingerne håndterer defekt udstyr. Om det foregår i overensstemmelse med retningslinjerne, og om personalet kender retningslinjerne.

Medicin

Medicinering er i fokus, særligt dispenser- ing, administration og medicinafstemning. Døre til medicinrum skal være aflåste, og der må ikke findes utensilier, der er for gamle. Alle skal kende og anvende retningslinjerne for medicinering.