

Lur på Lungemedicinsk

Social- og sundhedsassistent Mia Maria Melgaard og kvalitetskoordinator er klar, hvis en af de syv surveyors igen kigger forbi Lungemedicinsk Afdeling

Dobbelt op

Når kvalitetschef Nete Ramlau-Hansen i morgen siger farvel til de syv surveyors, går der kun få uger, før hun igen skal byde velkommen til ekstern survey. 1. april bliver hun chef for det fusionerede universitetshospitals Afdeling for Kvalitet og Patientsikkerhed og skal være med til at gennemføre eksternt survey på Skejby. Her skal seks surveyors gennemgå hospitalet fra 2.-6. maj. – Men Skejby er godt forberedt. Jeg er der kun som støtte, mener Nete Ramlau-Hansen

Stifinderne har fået fri. Surveyorne kan vejen til Lungemedicinsk Afdeling B i søvne. Her har de været igen, igen og igen. I alt fire besøg har afdelingen fået, og kvalitetskoordinator Gertrud Knudsen er klar til at modtage gæster for femte gang. En af de syv surveyors har fortalt, at han gerne vil tilbage og tale med en sygeplejerske, der venligt afviste ham første gang, fordi hun ikke kunne forlade en patient. Mens surveyorne var på besøg gik Gertrud Knudsen som en syg hønemor på gangen. – Jeg håbede, at de ville være gode ved mit afkom, fortæller kvalitetskoordinatoren, hvis navneskilt er tilføjet mellemnavnet E-dok som en særlig gave fra kollegerne. Da en af sygeplejerskerne efter fem kvarters samtale med en surveyor smilende dukkede op med blussende kinder og fortalte, at det var gået godt og endog havde været sjovt, åndede Gertrud Knudsen lettet op. – Det er klart, at der er nogle, der er beklemte, men det er kun et tegn på, at vi gerne vil frem-

stå som en kompetent afdeling, og jeg vælger at tro, at surveyorne kommer her så tit, fordi vi er bedst, smiler hun. Selv om social- og sundhedsassistent Mia Maria Melgaard fik kildren i maven, da hun blev udvalgt til samtale med en ekstern surveyor, havde hun en god oplevelse. – Jeg er praktikvejleder og vant til at blive spurgt af elever. Jeg skal jo svare rigtigt uanset, om det er en elev eller en surveyor, påpeger hun. Mia Marie Melgaard er konkurrencemenneske, og hun en kollega, der var særlig nervøs for det eksterne survey, brugte weekenden på at øve sig. – Det skal i hvert fald ikke være os, der er skyld i, at Århus Sygehus ikke bliver akkrediteret. Det er jeg for stolt til, slår hun fast. Glæder I jer til uge 11 er forbi? – Ja, lyder det uden tøven. – Så har vi nemlig ferie.

Spændte og tændte



Når de eksterne surveyors er på vej, hænger Rikke Kastbjerg i røret.

10 gange hver dag, løfter Rikke Kastbjerg telefonen og siger den samme sætning. – Jeg har nyt om ekstern survey. Ordene kan gøre enhver afdeling mundlam. – Der bliver helt stille i røret, fortæller sekretæren i Kvalitetsafdelingen, der har fået til opgave at varsko, når en af de syv surveyors er på vej. Nogle gange får en afdeling en halv dags varsel, andre gange blot et kvarter. – Reaktionen kan være alt fra et Yes! til en spændt forventning, men alle glæder sig til at få lov til at vise afdelingen frem, siger Rikke Kastbjerg. Hun har også oplevet, at en afdeling har været så meget på stikkerne, at der blev sukket dybt af ærgrelse, da surveyorne ændrede planer og aflyste besøget. Rikke Kastbjerg fornemmer en positiv sammen omkring det eksterne survey og sidder dagen lang klar til at skaffe de oplysninger frem, som skal bruges før et af de mange interviews. – Nogle skal bruge tal fra en patienttilfredshedsundersøgelse, andre mangler et skema til håndhygiejne, siger Rikke Kastbjerg, der selv er lige spændt, som dem, hun ringer til. – Jeg glæder mig til at se den samlede tilbagemelding.

Læs mere om DDKM på AS-intra