

Erfarenheter av ISO 9001

Helene Disinger är kvalitets- och utvecklingsansvarig vid Ryggkirurgiskt Centrum. Sedan verksamheten startade under våren 2017 har hon jobbat stenhårt med att införa ett integrerat ledningssystem för kvalitet och miljö enligt ISO 9001 respektive 14001. Under våren genomfördes verksamhetens första internrevision. Helene ser nu fram emot externrevision framöver med förhoppningen att verksamheten ska erhålla certifiering för både kvalitet och miljö.

Hej Helene, berätta om ert ledningssystem!

– Vi började med att planera införande av ett miljöledningssystem enligt ISO 14001. När vi diskuterade hur vi skulle bygga upp det systemet kände vi att vi också ville satsa på att säkerställa ett bra arbete gentemot våra patienter. Vi ville helt enkelt vara helt säkra på att vi gör ett bra jobb på kvalitetssidan också. Därför fattade vi beslut om att bygga ett integrerat system för både miljö och kvalitet, där vi kunde sköta egenkontrollen och se till att vi inte missade något. Den ursprungliga planen var egentligen att vänta med att bygga upp kvalitetsledningssystemet tills vi hade ett fungerande och certifierat miljöledningssystem. Vi såg dock att det både kunde spara dubbelarbete och ge fördelar från början att istället bygga båda systemen samtidigt. Därför kändes det självklart att göra det.

Hur tycker du att det har gått att bygga systemet?

– Det är alltid klurigt med processer, både att få koll på vilka man har och att åskådliggöra dem på ett tydligt och systematiskt sätt. Vi hade ett bra verktyg där vi kunde rita upp dem och det har underlättat mycket, men jag tror att många håller med mig om att det inte alltid är självklart när man ska börja tänka i processer. När det stora jobbet var klart och allt fanns i strukturerad form och gick att överblicka, då var det värt det! Arbetet har gett ringar på vattnet i form av förbättrade arbetssätt och inte minst bättre samarbete och samverkan mellan våra tre avdelningar.

Jag har varit huvudansvarig för framtagandet av systemet och jag måste säga att det blev lättare och lättare att få gehör från de övriga i verksamheten

ju närmare vi kom internrevisionsdatumet. I januari hade vi ett stort möte för att gå igenom de viktigaste delarna av systemet med alla medarbetare. Där fick alla ta del av dokumenten och jag upplever att vi fick bra respons på arbetet. När vi senare gjorde riskbedömningar av processerna gjordes det enhetsvis vilket gjorde att enhetscheferna blev ännu mer involverade.



Helene Disinger, Ryggkirurgiskt Centrum

Min upplevelse är att vår verksamhet har ett starkt inbyggt kvalitetstänk kopplat till patienterna, men att man kanske inte alltid är medveten om att det är en kvalitetsfråga. I jämförelse med miljö, som upplevs som mycket mer konkret, har kvalitetsfrågorna framstått som mer abstrakta. När det går att koppla ihop patientarbetet med kvalitet blir det mycket lättare att konkretisera kvalitet för medarbetarna.

Hur har systemet tagits emot av ledningen och medarbetarna?

– Det har varit ett ganska omfattande arbete att informera alla medarbetare och få dem att känna sig delaktiga i systemet och införstådda

med dokumenten och arbetssätten. Vi börjar redan se nyttan i att ha informationen samlad och hanterbar. När alla medarbetare blir mer självgående i systemet kommer det verkligen att göra skillnad, tror jag. Att internrevisionen gick så pass bra var också något av ett kvitto på att vi är på rätt väg och att det här är vad vi ska fortsätta med. Jag tror att det var viktigt för ledningen också, att få se att vi har gjort rätt prioriteringar som har satsat på våra system. Det gör också att det är lättare att se värdet med systemet.

Hur tror du att det kommer bli framöver?

– När vi väl är certifierade och systemet är igång hoppas jag på att vi kommer kunna utveckla våra uppföljningsmekanismer och verkligen säkerställa kvaliteten. Vi skickade ut 100 patientenkäter förra året för att få en baslinje och jag ser verkligen fram emot att kunna fortsätta jobba med förbättringar på ett strukturerat sätt. Jag hoppas förstås att certifieringsrevisionen kommer att ge ett gott betyg till vårt arbete hittills. När systemet är helt inarbetat kommer det ge mig som kvalitetsansvarig och även ledningen ännu mer möjligheter att kontinuerligt följa upp och förbättra kvaliteten i vår verksamhet.

I vår organisation har arbetet med anpassning till och efterlevnad av GDPR, den nya dataskyddsförordningen, hamnat under kvalitetsområdet. Vi kommer att lägga in anpassning direkt i våra system när det gäller vissa delar. I arbetet med GDPR-anpassningen har det hittills underlättat att vi har så bra koll på våra strukturer och processer.

Matilda Michélsen, Yggdrasil