

# ISO-pionerene

Kirurgiklinikken AS i Oslo ville kvalitetssikre seg selv. Det resulterte i den første ISO-sertifiserte tannklinikken i Norge.

**D**et har vært en interessant, lærerik, slitsom og kostbar prosess. Men etter to års jobbing er vi endelig i havn, sier spesialist i oral kirurgi og daglig leder, Frode Øye.

Sammen med spesialist i oral- og maxillofacial kirurgi og spesialist i plastisk kirurgi dr. Helge Risheim eier og driver han Kirurgiklinikken, en spesialistklinikk for oral- og kjevekirurgi og ansiktsskurgi. Klinikken har åtte ansatte, og er en ren henvisningsklinikk for kirurgi og implantatprotetikk.

## Kvalitetssikring

– Grunnen til at vi begynte å jobbe mot en ISO-sertifisering, var at vi ønsket en systematisk kvalitetssikring av våre egne prosedyrer. Først og fremst for pasientene, men også for tannlegene, som er våre rekvirenter og kunder. Vi har også hatt stor nytte av denne prosessen med hensyn til vår interne struktur, sier Øye.

En ISO-sertifisering er først og fremst en kontroll av prosedyrer. Kirurgiklinikken tok kontakt med Teknologisk Institutt, som sendte en av sine konsulenter. Sammen begynte de på veien mot ISO 9001, en gitt standard for kvalitetsstyring, primært beregnet for industrivirksomheter og tyngre tjenestevirksomheter.

– Konsulenten fra Teknologisk Institutt satte oss inn i hva som kreves for å oppnå en ISO-sertifisering. Det var meget omfattende. Vi forsto raskt at dette ville bli tidkrevende, og at det ville bli en utfordring å konvertere terminologien fra industrien over til prosedyrer innen helse.



Camilla Signe Gjøvåg har hatt en omfattende jobb i prosessen med å få Kirurgiklinikken ISO-sertifisert, her flankert av Helge Risheim (t.v.) og Frode Øye. Foto: Studio Vest.

## Ble eksaminert

Klinikken måtte oppnevne en fast kontaktperson og sette av tid til månedlige møter med Teknologisk Institutt. Kontaktpersonen skulle ha som oppgave å bygge opp kvalitetssystemene.

– En av våre ansatte har jobbet i 20 prosent stilling med ISO-sertifiseringen i to år, forteller Øye.

Etter de innledende møtene, fikk klinikken tildelt oppgaver. Kvalitetshåndbok, kvalitetsmål, systemprosedyrer, internkommunikasjon, kompetanse, opplæring og infrastruktur – alt ble gått etter i sømmene og systematisert.

Gjennom fortløpende møter med Teknologisk Institutt ble resultatene av arbeidet presentert, og klinikken fikk forslag til forbedringer. Etter halvannet år sendte de en søknad om sertifisering.

Først gikk en representant fra Teknologisk Institutt gjennom hele ISO-systematikken for å avdekke forhold som måtte forbedres. Da disse avvikene var lukket, kunne den endelige sertifiseringen finne sted.

– Det var som å gå opp til muntlig eksamen. To sensorer med helsefaglig bakgrunn oppholdt seg på klinikken gjennom en hel arbeidsdag og kjørte oss knallhardt på prosedyrene rundt den kliniske driften av klinikken. De eksaminerte flere av de ansatte og oss tannlegene for å se om vi var kalibrert med hensyn til prosedyrer, forteller Øye.

– Har det gjennom prosessen med ISO-sertifisering blitt funnet feil i den kliniske driften som overrasket deg?

– Da vi startet klinikken for tre år siden, kjøpte vi en ny anerkjent vaske-maskin fra dentalleverandør. Under arbeidet med ISO-sertifiseringen, viste det seg at vi måtte ha en annen type maskin for våre instrumenter. En annen ting vi ble overrasket over, var kravet om at alle instrumenter skal være sporbare, og merket med hensyn til hvem som har pakket dem, hvilken autoklav de er sterilisert i, pakkedato, og registrering av trykk og temperatur i hver enkelt syklus på klinikkens server. Videre har vi fått inn rutiner for test av at sveisemaschinen lager tette poser, samt rutinemes-sig test av at damp-penetrasjon inne i autoklaven er som den skal være.

– Vil du anbefale ISO-sertifisering til alle tannlegekontor?

– ISO-sertifisering vil etter vår erfaring være meget ressurskrevende, og forutset-ter at en eller flere på klinikken er dedi-kert til prosessen over en lengere tidspe-riode. Innen kirurgi kan behandlingen medføre komplikasjoner som kan gi store smerter og infeksjoner. For oss har serti-fiseringen vært et nyttig instrument for å bli bedre. Vi har blitt mye flinkere til å rapportere feil, systematisere feilene, lære noe av dem, og som sluttresultat for-bedre tjenestene våre, sier Øye.

### **Bedre behandlingskvalitet**

Sertifiseringen gjelder for tre år av gan-gen, og krever i tillegg årlig oppfølging på mange av prosedyrene.

– Vi har nå et halvtimes internt «ISO-møte» en gang i uka hvor vi går gjen-

nom eventuelle avvik og forslag til for-bedringer og tiltak.

I og med at Kirurgiklinikken er først ute, er Øye usikker på hvilken nytte ISO-sertifiseringen vil få i tannhelse-miljøet for øvrig. Men man kan tenke seg at det i flere sammenhenger vil være et kvalitetsstempel, for eksempel overfor helsemyndigheter og forsi-kringsselskaper.

– Mange kollegaer forbinder ISO med industriproduksjon, og kan vanskelig se for seg at dette har noen plass i en tannlegepraksis. Vi mener imidlertid at ISO-systemet er viktig også i vår kli-niske hverdag. I industriproduksjon kan man godta at en viss andel av pro-duksjonen skrotes på grunn av produk-sjonsfeil. Når man arbeider med pasien-ter er ikke dette akseptabelt, da svikt i behandlingskvaliteten kan medføre komplikasjoner som vi vil gjøre vårt ytterste for å unngå, sier Øye.

### **En svært anvendelig standard**

Prosessmessig er det flere paralleller mellom et tannteknisk inngrep og ge-nerell industrivirksomhet, sier senior-rådgiver ved Teknologisk Institutt, Ter-je Harberg.

– Begge operasjoner er bygget opp av prosedyrer og rutiner.

Harberg er konsulenten som fulgte Kirurgiklinikken på veien mot en ISO-sertifisering.

– Hvordan har det vært å samarbeide med en tannklinikk?

– ISO 9001 System for kvalitetssty-ring, er en generisk standard i betyd-ningen at den skal kunne brukes over alt. Samarbeidet med Kirurgiklinikken viste med all tydelighet at den er anvendelig på enhver type virksomhet, sier Harberg.

### **Fortjener ros**

Han innrømmer at det i starten var noen utfordringer forbundet med å konvertere terminologien fra industri til helse, men berømmer på klinikken for hvordan de involverte har stått på og fått det til.

– Noe skjedde da de gikk over fra benevnelsen «pasienter» og «rekviren-ter» til «kunder». Det gir et annet per-spektiv. De måtte spørre seg selv om hvilke kvaliteter de ble målt på. Det tror jeg var en nyttig øvelse for dem, sier Harberg.

– Vil du anbefale en ISO-sertifisering for flere tannklinikker?

– Jeg tror det generelt kan være rele-vant innenfor helsesektoren å standar-disere produksjonsapparatet på basis av de beskrivelsene som ligger i ISO 9001. Kirurgiklinikken skal ha skryt for at de tok grep, jeg synes det er veldig visjo-nært og fremsynt. De har gjort et smart trekk, ikke bare på vegne av sitt eget indre liv, men også med hensyn til å profilere seg ute i markedet som en veldrevet butikk, sier Harberg.

*Tone Elise Eng Galåen*