

## Akkreditering og ISO-certificering

Af Anja Funder, Sorø Smertebehandling – medlem af LNS forskergruppe

### En omtalt branche der ofte er i modvind

Den alternative og komplementære behandlerbranche oplever ofte at befinde sig i et minefelt, hvor der skal trædes varsomt. Det kan være, at behandlere bliver udnævnt til at være kvaksalvere, løgnere og folk, der kun er interesseret i at hive så mange penge som muligt ud af intetanende forbrugere. Glemte og overhørt bliver de dygtige og seriøse behandlere, som giver forbrugerne valuta for deres penge i form af lindring af deres symptomer eller en forbedring af deres livskvalitet.

### En spirende tanke der førte til et samarbejde på tværs af fagområder

Forskningsstatistiker Ph.D. Mogens Ehrich fra Landsorganisationen NaturSundhedsrådet fik en ide til at udarbejde et program, der ud fra klientbesvarelser kan beregne, om alternative og komplementære behandlinger har en effekt. I den forbindelse rakte Mogens Ehrich ud til potentielle samarbejdspartnere i den alternative branche, og i dag arbejder Mogens Ehrich sammen med en lille forskningsgruppe på i alt 4 personer. Gruppen består udover Mogens Ehrich af to akupunktører og en speciallæge, der arbejder med metasundhed. Dette samarbejde har foregået i en længere periode, og projektet er endelig klart til at blive testet af i større stil og forhåbentlig få tildelt nogle fondsmidler. Fondsmidler vil have stor betydning for hastigheden af projektudarbejdelsen, da arbejdet ikke længere kun afhænger af frivillig arbejdsindsats fra tovholder, programmører, forskere og behandlere.

### Akkreditering og ISO-certificering – sæt barren højt

I forlængelse af dette arbejde har LNS med Mogens Ehrich som redaktør sideløbende udarbejdet et udkast til en akkrediteringsmodel til alternative og komplementære behandlere, som er stærkt inspireret af Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM), som benyttes af f.eks. fysioterapeuter, private hospitaler og kommuner. Denne akkrediteringsmodel er planlagt i løbet af 2021 at blive udbudt til alternative og komplementære behandlere. Behandlerne vil ligeledes kunne udbygge denne akkreditering med en ISO9001:2015 certificering.

Sorø Smertebehandling har været test-klinik for certificeringen og blev ISO9001:2015 certificeret i september 2020, som måske den eneste alternative og komplementære klinik i Danmark. Anja Funder, ejer af Sorø Smertebehandling, er en af deltagerne i forskningsgruppen under Mogens Ehrich og sprang til med det samme, han forelagde hende denne mulighed. *Certificering er et sprog, som alle forstår*, siger Anja Funder. *Det dokumenterer, at jeg har styr på patientsikkerhed, har tilfredse klienter, lever op til en lang række krav og lovgivning, og dermed er en seriøs forretningspartner og virksomhed.*

Anja Funder er akademiker til benet, og hun er helt sikker på, at en ISO-certificering er en fremtidssikring af hendes virksomhed. *Hvis vi som profession skal overleve og være bæredygtig, skal vi turde stille krav til os selv og vores virksomhed. Vi har et fælles ansvar for at løfte vore branchers omdømme og ry, og det gør vi ved at tage os selv alvorligt, ved at sætte barren højt for os selv, vores virksomhed og for vores fag*, slår hun fast. Og slutter: *Hvis vi ikke tager os selv og vores branche seriøs, hvorfor skal omverdenen så?*

Anja Funder har i hele processen været godt bistået af Poul Feilberg fra Feicon ApS, som intern auditør. Lars Ole Møller fra Avancert – Selskab for certificering, stod for den endelige certificering. Alle mener, at en akkreditering og ISO9001:2015 certificering er gode redskaber til at få dokumentation for effekten af behandlingerne og have fokus på kundetilfredshed og patientsikkerhed.

Certificering kan udadtil skabe tillid og øge troværdigheden for den enkelte klinik, da klinikken med akkreditering og certificering skal have styr på arbejdsgange og processer. En beskrivelse af disse kan være med til at effektivisere arbejdsgange og processer samt sikre en ordentlig kvalitet. Processen for at komme i mål med en certificering kræver ligeledes et godt overblik over love og regler, der til enhver tid skal følges af den enkelte klinik og dennes medarbejdere. Der skal tages stilling til, hvilke mål der skal sættes, hvordan de skal opnås, og hvad resultatet bliver. Det vil sige et objektivi bevis for, at der sker den forbedring, der er målet. I certificeringen skal der ligeledes tages højde for, hvilke kompetencer hver medarbejder besidder, og om disse kompetencer skal udvides. Hver medarbejder vil vide mere præcist, hvilke opgaver de har, og hvilke rammer de skal og må arbejde indenfor. Ønsker man at have B2B samarbejde, kan certificeringen åbne op for dialoger.

### Fremtiden

Vi håber, at vi igennem akkreditering og certificering kan ændre omverdens opfattelse, så medlemmer af LNS fremstår som seriøse og professionelle behandlere, hvor patienter trygt kan søge hen. Medlemmerne af LNS skal fremstå som virksomheder med effektive og gennemsigtige arbejdsgange. Der skal være 100% tillid til arbejdsmetoder og sikkerhed – derfor har certificeringsorganet Avancert oplyst, at de vil tilbyde certificering af alle medlemmer af LNS til medlemspris. Igennem certificeringen vil der hvert år være besøg af en auditør, som vil gennemgå faciliteter og interviewe medarbejdere og ledelse for at vurdere, om man lever op til sit ledelsessystem, og løbende sikre at sikkerheden er i orden, og at der er et højt niveau af kundetilfredshed. Der udstedes et certifikat for hver virksomhed, som er godkendt af SWEDAC – Styrelsen for akkreditering og teknisk kontrol i Sverige, der også har ret til at fungere i Danmark.

Artiklen var i medlemsbladet på side 4-5 i NaturHelse 1-21.

Mvh V. Marcher – redaktørteamet LNS