



Den Danske Kvalitetsmodel
Akkrediteringsstandarder for
privatpraktiserende psykologer
1. version, 1. udgave

30. november 2018



Institut for Kvalitet og Akkreditering
i Sundhedsvæsenet



Forord

Dette er 1. version af Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) for privatpraktiserende psykologer, som skal anvendes ved eksterne surveys fra d. 01.01.2020.

Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS) står for udvikling og drift af DDKM.

DDKM skal understøtte og fremme systematisk, kontinuerlig kvalitetsudvikling. Som led heri gennemføres en ensartet og uvildig ekstern evaluering, et eksternt survey, af kvalitetsudviklingsarbejdet baseret på et fælles vurderingsgrundlag, nemlig akkrediteringsstandarderne. De eksterne evalueringer tilrettelægges, så de kan danne grundlag for en samlet akkreditering af den enkelte psykolog. Akkrediteringen er gældende for en 3-årig periode.

Ud over nærværende akkrediteringsstandarder for privatpraktiserende psykologer indeholder DDKM også standarder for kommunale sundhedsydelser, apoteker, almen praksis, privathospitaler, praktiserende speciallæger, fodterapeuter, fysioterapeuter og kiropraktorer. Akkrediteringsstandarder for tandplejere og tandlæger er færdigudviklet, men afventer politisk afklaring af den fremtidige organisering af voksentandplejen.

Bestyrelsen er opmærksom på, at de bedste resultater opnås gennem et udviklingsarbejde, hvor de parter, som til dagligt skal arbejde med og leve op til kvaliteten for sundhedsydelser på et internationalt højt niveau, løbende involveres i udviklingsarbejdet. Dette har været tilfældet ved denne tilpassede version af DDKM for privatpraktiserende psykologer.

Hensigten med processen har været at lave et standardsæt, som giver mening i den kliniske hverdag, og som understøtter kvalitetsudviklingen og arbejdet med patientsikkerhed.

Alle ønskes hermed held og lykke med det forestående arbejde, som forhåbentlig vil være med til at understøtte en fælles systematisk udvikling af kvaliteten i det danske sundhedsvæsen.

Vagn Nielsen

Bestyrelsesformand

Jesper Gad Christensen

Direktør

Indholdsfortegnelse

Forord	2
Indledning	4
Akkreditering af kvaliteten for privatpraktiserende psykologer	4
Opbygning af standarderne	4
Journalaudit	5
01 - God klinisk praksis	6
02 - Tavshedspligt, diskretion og klientidentifikation	8
03 - Klientjournal	10
04 - Datasikkerhed	12
05 - Utsigtede hændelser	14
06 - Klienters oplevelser af kvalitet og klagemuligheder	16
07 - Førstehjælp	18
08 - Efteruddannelse	20
09 - Klinikinformation	21
10 - Hygiejne	22
Bilag 1: Anvendte centrale begreber i standarderne	23

Indledning

Akkreditering af kvaliteten for privatpraktiserende psykologer

Regionernes Lønnings- og Takstnævn (RLTN) og Dansk Psykolog Forening har som led i seneste overenskomst besluttet at udvikle Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) for privatpraktiserende psykologer under overenskomst om psykologhjælp.

Arbejdet består i at udarbejde kvalitetsstandarder (akkrediteringsstandarder), der skal danne grundlag for vurdering af kvaliteten hos privatpraktiserende psykologer under overenskomst om psykologhjælp. Akkrediteringsstandarderne er udviklet af en arbejdsgruppe bestående af privatpraktiserende psykologer udpeget af Dansk Psykologforening, regionale repræsentanter og IKAS.

Akkreditering efter DDKM har til formål at styrke kvaliteten og patientsikkerheden gennem arbejdet med standarderne og sparring med kolleger ved besøg i klinikken. Det er væsentligt at påpege, at standarderne er det, der sætter rammerne, men hvordan man som psykolog vil opfylde den enkelte standard, er op til den enkelte psykolog at beslutte.

I det følgende redegøres for, hvordan standarderne er opbygget. Herefter præsenteres de 10 standarder, som privatpraktiserende psykologer vil blive akkrediteret efter.

Opbygning af standarderne

I beskrivelserne af de enkelte standarder er det væsentligste at forholde sig til selve indholdet i standarden og ordlyden af de enkelte indikatorer. Indikatorerne er de konkrete områder, som dialogen under akkrediteringen vil tage sit udgangspunkt i, og det man vil blive vurderet på under survey.

Standarderne (se skabelon nedenfor) består øverst af en titel, og hvad formålet med at arbejde med standarden er. Herefter kommer en beskrivelse af standardens indhold, som også beskriver, hvilke krav der stilles til kvaliteten og patientsikkerheden i den enkelte klinik. Fx vil der her stå, hvilke arbejdsgange der fokuseres på, og hvilke skriftlige retningslinjer der eventuelt kræves.

Nederst fremgår det, hvad psykologen konkret vil blive vurderet på (indikatorer) i forbindelse med det eksterne survey, hvor psykologen får besøg af surveyteamet (interviewerne).

Titel	<i>Titel på standarden</i>	Nummer		
Sektor	<i>Beskriver, hvilken sektor standard-sættet vedrører.</i>	Version		Udgave
Tema	<i>Beskriver hvilket tema standarden tilhører, fx faglig kvalitet.</i>			
Standard	<i>Beskriver kort emnet for standarden.</i>			
Formål	<i>Beskriver kort formålet med at have standarden med.</i>			
Indhold	<i>Indeholder informationer til at forstå standarden, og hvilke krav der stilles til kvaliteten og patientsikkerheden. Beskriver krav, arbejdsgange, og hvordan</i>			

	<i>kvaliteten skal måles.</i>
Krydsreferencer	<i>Her henvises til andre standarder, som relaterer sig til den pågældende standard.</i>
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:	
Indikatorer	<i>Beskriver det, de eksterne surveyors vil vurdere psykologen på i forbindelse med survey.</i>
Referencer	
	<i>I dette felt angives udvalgte referencer til den pågældende standard.</i>

Journalaudit

Journalaudit er en kvalitetsovervågningsmetode, hvor journalmateriale systematisk gennemgås ud fra fastsatte kriterier med henblik på at vurdere kvaliteten af journalernes indhold.

Psykologen gennemfører journalaudit på egne journaler minimum én gang årligt. Der skal gennemgås 20 journaler per ydernummer.

Udvælgelsen af journaler skal være tilfældig men repræsentativ. Der kan for eksempel vælges journaler på klienter, der er set i klinikken i en bestemt periode eller lignende.

Det er vigtigt, at journalaudit er gennemført i god tid før det eksterne survey. Dette krav er fastsat for at sikre, at psykologen har mulighed for at følge op på resultater af journalauditten og ved behov iværksætte forbedringstiltag. På de områder, hvor der er igangsat forbedringstiltag, skal der gennemføres en ny fokuseret journalaudit. Vær opmærksom på, at både journalaudit og en eventuel fokuseret journalaudit skal være gennemført inden det eksterne survey.

Titel	01 - God klinisk praksis				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen fastholder og udvikler den faglige kvalitet og god klinisk praksis.				
Formål	At sikre høj faglig kvalitet og god klinisk praksis.				
Indhold	<p>Psykologen arbejder i henhold til Lov om psykologer og iagttager de etiske principper for nordiske psykologer om respekt for klientens rettigheder, ansvar, kompetencer og integritet.</p> <p>Psykologen arbejder kontinuerligt med at sikre og udvikle den faglige kliniske kvalitet. Psykologen arbejder desuden under hele forløbet i henhold til evidensbaseret psykologisk praksis, jf. Dansk Psykolog Forenings principerklæring om evidensbaseret psykologisk praksis.</p> <p>I løbet af de første konsultationer kommer psykologen omkring følgende 9 punkter i forhold til klienten, jf. overenskomstens beskrivelse af første samtale med klienten.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faktuelle data på klienten: <ol style="list-style-type: none"> a. Navn, adresse, telefonnummer mv. b. CPR-nr. c. Henvissningsårsag d. Overensstemmelse med sundhedskort 2. Etablering af kontakt 3. Identifikation af kriseniveau (henvissningsårsag 1-9). Ved henvisning for angst og depression (henvissningsårsag 10-11) en umiddelbar vurdering af problemstillingen. Klinisk vurdering af selvmordsrisiko (henvissningsårsager 1-11) 4. Ressourcer og socialt netværk 5. Funktionsniveau for behandling 6. Behandlingsplan 7. Behandling 8. Indtryk og vurdering 9. Ny aftale <p>Afhængig af den aktuelle situation kan de 9 punkter afdækkes over flere konsultationer.</p> <p>Ved første samtale foretager psykologen tillige en forventningsafstemning med klienten om behandlingsforløbet.</p> <p>Under forløbet vurderer psykologen løbende behandlingens effekt, jf. Sundhedsstyrelsens vejledning om personers adgang til tilskudsberettiget psykologbehandling.</p> <p>I tilknytning til den første samtale sender psykologen startbrev til henvisende læge på baggrund af samtykke fra klienten.</p> <p>Ved afslutning af et forløb udarbejdes en epikrise til henvisende læge. Indholdet i epikrisen skal følge kravet i overenskomsten. Samtykke fra klienten indhentes, inden epikrisen sendes.</p> <p>Når det bliver muligt, indberetter psykologen data til nationale kliniske kvalitetsdatabaser.</p>				

Titel	01 - God klinisk praksis				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Krydsreferencer	08 - Efteruddannelse				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan behandlingen tilrettelægges og løbende tilpasses den enkelte klient i forhold til udviklingen af forløbet, klientens problemstilling, aktuelle situation og psykisk habitus.				
Indikator 2	Psykologen kan forklare, hvordan psykologen reflekterer over og drager læring af klientforløb, der ikke går som forventet.				
Indikator 3	Psykologen kan forklare, hvordan psykologen kommer omkring punkt 1-9 i løbet af de første konsultationer, jf. standardens indhold. Dialogen tager udgangspunkt i konkrete klientforløb.				
Indikator 4	Psykologen kan dokumentere, at der afsendes startbrev og epikrise til klientens egen læge. Epikrisen følger indholdet i overenskomsten.				
Indikator 5	Psykologen kan forklare, hvordan data til nationale kliniske kvalitetsdatabaser indrapporteres og fremvise dokumentation herfor. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der forefindes nationale kliniske kvalitetsdatabaser på surveytidspunktet.</i>				
Referencer					
1.	Bekendtgørelse nr. 52 af 24. januar 2018 af lov om psykologer m.v. (psykologloven) https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=198170				
2.	Overenskomst om psykologhjælp af 27. februar 2016 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/pok_2016_2019.pdf				
3.	Principerklæring om evidensbaseret psykologisk praksis http://www.dp.dk/wp-content/uploads/retningslinjer_principerklæring_evidensbaseret_psykologisk_praksis_11.-januar_2012.pdf				
4.	Etiske principper for nordiske psykologer http://www.dp.dk/radgivning/psykologen-loven/psykologens-pligter/ Etiske principper for nordiske psykologer (folder) http://www.dp.dk/wp-content/uploads/etiske_principper_for_nordiske_psykologer-2016-18.pdf				
5.	Nationale kliniske retningslinjer fra Dansk psykologforening http://www.dp.dk/nationale-kliniske-retningslinjer/ eller http://www.dp.dk/category/faglige-retningslinjer/				
6.	Vejledning nr. 10033 af d. 18. oktober 2016 om personers adgang til tilskudsberettiget psykologbehandling https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=184352				

Titel	02 - Tavshedspligt, diskretion og klientidentifikation				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen har fokus på, at oplysninger om klienten behandles fortroligt og forebygger identitetsforveksling i forbindelse med konsultation.				
Formål	<p>At sikre,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at tavshedspligten overholdes • diskretion i kontakt med klienter • at udredning og behandling gives til den rigtige klient • at notater skrives i den rigtige journal 				
Indhold	<p>Tavshedspligt</p> <p>Tavshedspligten skal overholdes, uanset hvilke samarbejdsrelationer psykologen indgår i. Psykologen må ikke videregive oplysninger om klienten uden dennes samtykke.</p> <p>Der er imidlertid situationer, hvor psykologen kan komme ud for at skulle bryde sin tavshedspligt, fx på en dommers anmodning i forbindelse med retssager, eller når en klient vurderes at være til åbenlys fare for sig selv eller andre. Klienten skal underrettes om videregivelse af oplysninger, og psykologen noterer videregivelsen og begrundelse for den i journalen.</p> <p>Diskretion</p> <p>Psykologen skal sikre diskretion i kontakten med klienter, fx ved telefonsamtaler, ved skærmarbejde, i venteværelset og i konsultationsrummet.</p> <p>Klientidentifikation</p> <p>Psykologen forebygger identitetsforvekslinger i forbindelse med udredning og behandling og sikrer, at notater skrives i den rigtige klients journal.</p> <p>Personalet, der er involveret i klientidentifikation, kan forklare, hvordan klientidentifikation foretages på klinikken.</p> <p>Ifølge vejledning om patientidentifikation skal klienter identificeres ved fulde navn og CPR-nummer. Psykologen er ansvarlig for korrekt identifikation.</p>				
Krydsreferencer	<p>03 - Klientjournal</p> <p>04 - Datasikkerhed</p>				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan tavshedspligten håndteres ved videregivelse af oplysninger.				
Indikator 2	Psykologen og personalet kan forklare, hvordan diskretionen sikres i kontakten med klienterne i forbindelse med fx telefonsamtaler, skærmarbejde, i venteværelse og i konsultationsrum.				
Indikator 3	Psykologen og personalet kan forklare, hvordan klientidentifikation foretages, og hvordan identitetsforveksling forebygges.				

Titel	02 - Tavshedspligt, diskretion og klientidentifikation				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Referencer					
1.	Dansk Psykologforening pjece om psykologers tavshedspligt http://www.dp.dk/wp-content/uploads/psykologers-tavshedspligt.pdf				
2.	Bekendtgørelse nr. 52 af 24. januar 2018 af lov om psykologer mv. (psykologloven) https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=198170				
3.	Vejledning nr. 9808 af 13. december 2013 om identifikation af patienter og anden sikring mod forvekslinger i sundhedsvæsenet https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160895				

Titel	03 - Klientjournal				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen fører journal over klientforløb efter gældende lovgivning.				
Formål	At sikre, at klientjournalen indeholder de elementer, der fremgår af lovgivningen.				
Indhold	<p>Psykologen skal føre journal over klientforløb. Klientjournalen skal indeholde oplysninger, som fremgår af § 3 og § 4 i Bekendtgørelse om autoriserede psykologers pligt til at føre ordnede optegnelser, tilpasset privatpraktiserende psykologer under overenskomst.</p> <p>Hvis psykologen har brug for at rette eller tilføje i klientjournalen, skal psykologen sikre sig, at den oprindelige tekst bevares. Det skal fremgå, hvem der har foretaget rettelsen eller tilføjelsen, og hvornår disse er foretaget. I en elektronisk journal skal den oprindelige version være tilgængelig.</p> <p>Minimum 75 procent af alle psykologer med ydernummer skal anvende elektronisk journalføring inden udgangen af 2017.</p> <p>Klientjournalen skal opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende. Klientjournalen skal opbevares i minimum 5 år.</p> <p>I forbindelse med gruppeforløb føres der en samlet journal for gruppen. Ved åbne gruppeforløb, skal det journalføres, hvem der deltager i forbindelse med hver enkelt session. For klienter som både deltager i individuelt forløb og i gruppeterapi, fører psykologen desuden en separat journal for det individuelle forløb.</p> <p>Som en del af kvalitetsarbejdet skal psykologen gennemføre journalaudit på 20 journaler en gang årligt for at vurdere, om journalføringen lever op til gældende lovgivning. Se "Hjælpeværktøjer" på www.ikas.dk for eksempel på et journalauditskema.</p>				
Krydsreferencer	<p>02 - Tavshedspligt, diskretion og klientidentifikation</p> <p>04 - Datasikkerhed</p>				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan det sikres, at henvisningsårsagen journalføres.				
Indikator 2	Journalen indeholder en anamnese og oplysninger om iværksat rådgivning og behandling.				
Indikator 3	Journalen indeholder oplysninger om, hvilke informationer der er givet til klienten om den psykologiske rådgivning og/eller behandling, herunder forventningsafstemning med klienten om behandling.				
Indikator 4	Ved fremvisning af journaler kan psykologen vise og forklare, hvordan samtykke til videregivelse af informationer journalføres.				
Indikator 5	Psykologen og personalet kan forklare, hvordan oplysninger i journalen indføres og opdateres, herunder ændringer af forkerte/upræcise journaloplysninger.				

Titel	03 - Klientjournal			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
Indikator 6	En gang årligt udvælger psykologen tilfældigt 20 aktuelle journaler. Der er gennemført journalaudit, hvor det er undersøgt, om journalerne indeholder data i henhold til gældende lovgivning. Det er psykologen selv, der gennemfører disse audits. Hvis der er påvist mangler, er der rettet op på dette og gennemført en ny fokuseret journalaudit inden survey.			
Referencer				
1.	Bekendtgørelse nr. 567 af 19. maj 2017 om autoriserede psykologers pligt til at føre ordnede optegnelser https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/567			
2.	Bekendtgørelse nr. 52 af 24. januar 2018 af lov om psykologer m.v. (psykologloven) https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=198170			
3.	Overenskomst om psykologhjælp af 27. februar 2016, § 31 stk. 1 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/pok_2016_2019.pdf			

Titel	04 - Datasikkerhed				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen behandler, opbevarer og destruerer personoplysninger sikkert.				
Formål	At sikre datasikkerhed i klinikens omgang med personoplysninger.				
Indhold	<p>Datasikkerhed</p> <p>Personoplysninger håndteres fortroligt og sikres mod uretmæssig adgang i overensstemmelse med lovgivningen. Personoplysninger er både oplysninger i elektronisk form og på papir.</p> <p>Sikker håndtering af personoplysninger omfatter også metoder og forholdsregler til beskyttelse af lagrede personoplysninger og computerprogrammer mod fejl og virus, samt sikring af adgang til personoplysninger ved fejl eller nedbrud af systemer.</p> <p>Psykologen sikrer backup og hindring af uretmæssig adgang til personoplysninger, fx ved anvendelse af personlige login, skærmlås, logning, kryptering, firewalls og antivirusprogrammer.</p> <p>Psykologen kan redegøre for håndtering af personoplysninger, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hvordan personoplysninger opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende • hvordan personoplysninger destrueres • hvordan personoplysninger håndteres ved systemnedbrud. <p>Fører psykologen journal i et elektronisk journalsystem, skal psykologen have en databehandleraftale med it-leverandør (journalleverandør). Se Dansk Psykolog Forenings vejledning.</p> <p>Psykologen skal have IT-systemer, som understøtter relevant kommunikation med praktiserende læge, og anvender sikker kommunikation hvor personoplysninger indgår, fx via sikker mail.</p> <p>Psykologen sikrer sig, at klienten informeres om klinikens privatlivspolitik, fx information på hjemmeside.</p>				
Krydsreferencer	<p>02 - Tavshedspligt, diskretion og klientidentifikation</p> <p>03 - Klientjournal</p>				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan uretmæssig adgang til persondata hindres, herunder opbevaring og destruktion.				
Indikator 2	Psykologen kan forklare, hvordan personoplysninger håndteres sikkert, fx ved anvendelse af personlige login, skærmlås, logning, kryptering, firewalls, antivirusprogrammer og sikker kommunikation.				
Indikator 3	Psykologen kan forklare, hvordan klientdata sikres ved systemnedbrud.				
Indikator 4	Såfremt psykologen anvender elektronisk journalsystem, skal der forevises dokumentation for indgået databehandleraftale med it-leverandør.				

Titel	04 - Datasikkerhed			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
Indikator 5	Psykologen kan forklare, hvordan klienten informeres om klinikkens privatlivspolitik.			
Referencer				
1.	EU-persondataforordning af 27. april 2016 http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=DA			
2.	FAQ om datasikkerhed, Dansk Psykolog Forening http://www.dp.dk/radgivning/selvstaendige-psykologer/datasikkerhed/			

Titel	05 - Utsigtede hændelser				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen rapporterer og følger op på utsigtede hændelser.				
Formål	At reducere risikoen for skader på klienter og sikre læring af utsigtede hændelser.				
Indhold	<p>En utsigtet hændelse er en begivenhed, der optræder i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed, og som medfører skade eller risiko for skade på klienten. Dvs. utsigtede hændelser dækker både nær-hændelser, hvor skaden afværges, og hændelser, der faktisk sker. Eksempler på utsigtede hændelser i psykologpraksis er psykotisk anfald under behandling, selvmord/selvordsforsøg i ventetid på behandling, forværring af klients tilstand pga. fejlsvurdering, overset somatisk sygdom, mangelfuld kommunikation med øvrigt sundhedsvæsen/praktiserende læge. Se flere eksempler på sundhed.dk.</p> <p>Psykologen er forpligtet til at rapportere utsigtede hændelser, som psykologen selv er impliceret i og hændelser, som psykologen får kendskab til, er sket hos andre sundhedspersoner.</p> <p>Psykologen skal rapportere utsigtede hændelser, som har konsekvenser for klienten og utsigtede hændelser, der sker i forbindelse med sektorovergange, jf. Vejledning om utsigtede hændelser punkt 4.1.1. Utsigtede hændelser i forbindelse med anvendelse af medicinsk udstyr eller infektioner skal også rapporteres, hvis psykologen får kendskab til det. Alle øvrige utsigtede hændelser kan rapporteres.</p> <p>Utsigtede hændelser rapporteres i overensstemmelse med kravene i lovgivningen på Dansk Patientsikkerhedsdatabase på www.stps.dk, og psykologen sikrer håndtering af og opfølgning på utsigtede hændelser.</p> <p>Der skabes læring på baggrund af utsigtede hændelser, der er foregået i klinikken. Klinikens klienter og pårørende informeres om deres mulighed for at rapportere utsigtede hændelser, eksempelvis ved en pjece eller anden information i venteværelse eller på hjemmeside.</p> <p>Psykologen kan beskrive håndtering af utsigtede hændelser, herunder:</p> <ol style="list-style-type: none"> hvem der er ansvarlig for at rapportere utsigtede hændelser hvordan en utsigtet hændelse rapporteres hvem der er ansvarlig for, at følge op på utsigtede hændelser, evt. i samarbejde med regionale patientsikkerhedspersoner hvordan læring af utsigtede hændelser sker i klinikken. 				
Krydsreferencer					
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen og personalet kan forklare, hvordan rapportering af utsigtede hændelser håndteres.				
Indikator 2	Psykologen kan forklare, hvordan utsigtede hændelser bliver eller vil blive anvendt til læring i klinikken.				
Indikator 3	Klienter og pårørende informeres om deres mulighed for at indberette utsig-				

Titel	05 - Utilsigtede hændelser				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
	tede hændelser, fx pjece i venteværelse eller på hjemmeside.				
Referencer					
1.	Lovbekendtgørelse nr. 1286 af 2. november 2018, kap. 61 om patientsikkerhed - Sundhedsloven med eventuelle senere ændringer https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=203757				
2.	Etiske principper for nordiske psykologer http://www.dp.dk/radgivning/psykologen-loven/psykologens-pligter/				
3.	Vejledning nr. 1 af 3. jan 2011 om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet mv. https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=134522				
4.	Bekendtgørelse nr. 1 af 3. jan 2011 om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet mv. https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=134520				
5.	Styrelsen for patientsikkerhed http://stps.dk/da/rapporter-en-utisigtet-haendelse				
6.	Sundhed.dk, eksempler på utilsigtede hændelser: https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/information-til-praksis/nordjylland/psykologer/indsatsomraader/patientsikkerhed/patientsikkerhedsprojekter-og-rapporter/uthkatalog-psyk/				

Titel	06 - Klienters oplevelser af kvalitet og klagemuligheder				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen anvender tilbagemeldinger fra klienterne til at forbedre klientoplevelset kvalitet.				
Formål	At skabe læring på baggrund af tilbagemeldinger fra klienter samt at understøtte klientens ret til at klage og søge erstatning.				
Indhold	<p>Klientoplevelset kvalitet</p> <p>Psykologen indsamler systematisk informationer om klienters oplevelse af kvaliteten på klinikken fx i form af et spørgeskema. Data indsamles og evalueres inden survey. Psykologen bestemmer selv omfang og fokus for undersøgelsen. Psykologen bruger resultatet af klientevalueringer til læring i klinikken.</p> <p>Hvis der indsamles data vedrørende klienters oplevelser på nationalt niveau, forholder psykologen sig til disse.</p> <p>Klager</p> <p>Hvis en klient ønsker at klage over den sundhedsfaglige behandling, skal klagen indbringes til Styrelsen for Patientklager.</p> <p>Klager kan også fremsættes for Psykolognævnet, som er tilsynsmyndighed for autoriserede psykologer, og som vurderer, om en psykolog har udført sit arbejde med omhu, samvittighedsfuldhed og uhildethed, jf. Lov om psykologer.</p> <p>Såfremt en klient ønsker at klage over forhold vedrørende praksisoverenskomsten (POK), kan klienten henvende sig direkte til den region, hvor psykologen har sin praksis. Klagen behandles i det regionale samarbejdsudvalg. Sagens parter kan anke afgørelsen til Landssamarbejdsudvalget.</p> <p>Psykologen medvirker aktivt til udredning af klagesager. I forbindelse med en klagesag er psykologen forpligtet til at afgive fuld oplysning om alle forhold vedrørende klagen til regionernes samarbejdsudvalg og Landssamarbejdsudvalget. Psykologen iværksætter handlinger til forbedringer af kvaliteten på baggrund heraf, hvis det er relevant.</p> <p>Erstatningssager</p> <p>Hvis en psykolog bliver bekendt med skader, der antages at kunne give ret til erstatning, har psykologen pligt til at informere klienten herom samt at bistå med en eventuel anmeldelse til Patienterstatningen.</p>				
Krydsreferencer					
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan der systematisk indsamles information om klienters oplevelser af kvalitet, og hvordan tilbagemeldinger anvendes til læring i klinikken.				
Indikator 2	Psykologen kan beskrive sin rolle i forbindelse med klagesager.				

Titel	06 - Klienters oplevelser af kvalitet og klagemuligheder				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Indikator 3	Psykologen kan forklare, hvordan klienter informeres om deres erstatningsmuligheder og bistås ved eventuel anmeldelse.				
Indikator 4	Psykologen kan forklare, hvordan der drages læring af klager og erstatnings-sager.				
Referencer					
1.	Bekendtgørelse nr. 52 af 24. januar 2018 af lov om psykologer mv. (psykologloven) https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=198170				
2.	Klager, Dansk Psykolog Forening, http://www.dp.dk/radgivning/psykologen-loven/klager/				
3.	Overenskomst om psykologhjælp af 27. februar 2016 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/pok_2016_2019.pdf				
4.	Bekendtgørelse nr. 995 af 14. juni 2018 af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet § 23 https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=202098				

Titel	07 - Førstehjælp			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
Standard	Psykologen og personalet kan håndtere akut opstået sygdom herunder genoplivning.			
Formål	At sikre hurtig og kvalificeret indsats ved behov for førstehjælp.			
Indhold	<p>Der er et beredskab for førstehjælp, der omfatter hjerte-lunge-redning.</p> <p>Psykologen og personalet gennemfører uddannelse i førstehjælp minimum hvert tredje år. Uddannelsen skal indeholde undervisning i basal hjerte-lunge-redning, hvor der anvendes dukke.</p> <p>Ved ansættelse af personale og/eller psykologer sikres det, at de har gennemført uddannelse i førstehjælp inden for de seneste tre år.</p> <p>Psykologen og personalet kan yde førstehjælp i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akut opstået sygdom, fx besvimelse • Hjertestop <p>Psykologen har en skriftlig retningslinje for akut opstået sygdom og genoplivning, der er udarbejdet i overensstemmelse med nyeste nationale retningslinjer for hjerte-lunge-redning.</p> <p>Den skriftlige retningslinje indeholder:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. hvordan der alarmeres b. hvordan akut opstået sygdom (fx besvimelse) håndteres c. hvordan basal hjerte-lunge-redning gennemføres. <p>Hvis klinikken har hjertestarter, er denne tilgængelig, brugbar og opbevaret korrekt, så den er klar til brug ved akut sygdom/hjertestop. Dette indebærer bl.a. kontrol af batteri og holdbarhed af pads. Hvis klinikken ikke har egen hjertestarter, skal psykologen og personalet vide, hvor den nærmeste tilgængelige hjertestarter findes.</p>			
Krydsreferencer				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:				
Indikator 1	Psykologen og personalet kan forklare, hvordan førstehjælp håndteres i klinikken samt henvise til en retningslinje indeholdende punkt a.-c.			
Indikator 2	<p>Psykologen kan dokumentere, at der føres regelmæssig kontrol af hjertestarter.</p> <p>Hvis klinikken ikke har egen hjertestarter, kan psykologen og personalet henvise til nærmeste tilgængelige hjertestarter.</p>			
Indikator 3	Psykologen kan dokumentere, at der er gennemført uddannelse inden for de seneste tre år i basal hjerte-lunge-redning for psykologen og personalet.			
Referencer				
1.	www.genoplivning.dk			

Titel	07 - Førstehjælp			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
2.	https://www.sundhed.dk/borger/patienthaandbogen/akutte-sygdomme/foerstehjaelp/hjertelungeredning/			

Titel	08 - Efteruddannelse			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
Standard	Psykologen fastsætter rammerne for efteruddannelse og kompetenceudvikling.			
Formål	At sikre, at psykologen og evt. personale har de fornødne kompetencer.			
Indhold	<p>Efteruddannelse</p> <p>Psykologen skal gennem kontinuerlig efteruddannelse vedligeholde og udvikle sine kompetencer på et højt fagligt niveau, således at kompetencerne til enhver tid er i overensstemmelse med de krav til opgavevaretagelsen, som følger af overenskomsten samt øvrig evidensbaseret viden med relevans for psykologpraksis.</p> <p>Psykologen holder sig fagligt opdateret i forhold til den nyeste tilgængelige viden om udredning, klinisk vurdering og behandling i forhold til overenskomstens kategorier og rammer, herunder nationale faglige og kliniske retningslinjer som vedrører psykologpraksis.</p> <p>Den enkelte psykolog forholder sig til egen kompetenceudvikling og efteruddannelse.</p> <p>Personale</p> <p>Hvis psykologen har personale ansat, fx en sekretær, skal psykologen sikre, at personalet er ajourført i forhold til egne arbejdsområder og har de nødvendige kompetencer til løsning af egne arbejdsopgaver. Kompetenceudvikling for personalet drøftes eventuelt ved årlig medarbejdersamtale.</p>			
Krydsreferencer	01 - God klinisk praksis			
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:				
Indikator 1	Psykologen kan forklare, hvordan egne faglige kompetencer vedligeholdes og udvikles i forhold til den nyeste tilgængelige viden om klinisk vurdering og behandling, herunder nationale faglige og kliniske retningslinjer.			
Indikator 2	<p>Psykologen kan forklare, hvordan det sikres, at personalet har de nødvendige kompetencer til at varetage egne arbejdsopgaver.</p> <p><i>Denne indikator er kun relevant, hvis psykologen har personale ansat.</i></p>			
Indikator 3	<p>Personalet kan beskrive egne arbejdsområder samt muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p><i>Denne indikator er kun relevant, hvis psykologen har personale ansat.</i></p>			
Referencer				
1.	Overenskomst om psykologhjælp af 27. februar 2016 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/pok_2016_2019.pdf			
2.	Visioner for udvikling af den offentlige psykologordning, rapport fra Moderniseringsudvalget 2013 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/rapport_fra_moderniseringsudvalget_2013.pdf			

Titel	09 - Klinikinformation				
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave	1
Standard	Psykologen sikrer klienter adgang til oplysninger om tilgængelighed til psykologen.				
Formål	At klienter har relevant information til at træffe valg om psykolog.				
Indhold	<p>Psykologen har en praksisdeklaration, som er tilgængelig på sundhed.dk.</p> <p>Psykologen skal på praksisdeklarationen oplyse:</p> <ol style="list-style-type: none"> praksisnavn, konsultationsadresse og telefonnummer navn, alder og køn på indehaver af klinikken hvis psykologen tilbyder elektronisk kommunikation med klienterne, herunder tidsbestilling- og aflysning, og oplysning om, hvordan man som klient får adgang til at anvende dette (hjemmeside og e-mailadresse) aktuelle konsultations- og telefontider, evt. i hvilke tidsrum, hvor det er henholdsvis svært eller let at opnå telefonisk kontakt med klinikken at der kan opkræves gebyr ved udeblivelse eller ved afbud efter kl. 16 dagen inden konsultationen samt størrelsen på det eventuelle gebyr, jf. takst i overenskomsten om ferie og længerevarende fravær, sygdom og kurser mv. om udvendige og indvendige adgangsforhold samt toiletfaciliteter, der tilgodeser bevægelseshæmmede klienter parkeringsforhold, herunder om der er mulighed for handicapparkering særlige arbejds- og interesseområder. Disse oplysninger skal vedligeholdes af den enkelte psykolog om den skønnede, gennemsnitlige ventetid til første konsultation for ikke-akutte klienter opdelt på henvisningsårsag 1-9 og henvisningsårsag 10-11 i praksisdeklarationen. Ventetidsoplysningerne skal opdateres minimum hver anden måned. <p>Hvis en klient ikke opnår kontakt med psykologen via de angivne kontaktmuligheder i psykologens praksisoplysning inden for den givne træffetid, skal psykologen kontakte klienten senest inden for to hverdage.</p>				
Krydsreferencer					
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:					
Indikator 1	Psykologen har en praksisdeklaration indeholdende punkt a. - j.				
Indikator 2	Psykologen kan forklare, hvordan klienter, som ikke har opnået kontakt inden for den givne træffetid, kontaktes.				
Referencer					
1.	Overenskomst om psykologhjælp af 27. februar 2016 http://www.dp.dk/wp-content/uploads/pok_2016_2019.pdf				

Titel	10 - Hygiejne			
Sektor	Privatpraktiserende psykologer	Version	1	Udgave 1
Standard	Psykologen minimerer risiko for smittefare gennem rengøring og god håndhygiejne.			
Formål	At forebygge smittespredning i klinikken.			
Indhold	<p>Lokaler i klinikken rengøres, så de fremstår synligt rene. Der tages hånd om situationer, områder eller genstande, hvor der kan være særlig risiko for smittespredning. Toiletter rengøres dagligt, og legetøj vaskes med fastsatte intervaller, minimum én gang om måneden.</p> <p>Psykologen sikrer god håndhygiejne i kontakten med klienterne. Der gennemføres god håndhygiejne ved anvendelse af hånddesinfektion og håndvask. Der skal forefindes håndhygiejnemidler i de lokaler eller nært tilstødende lokaler, hvor der udføres behandling.</p> <p>Læs mere om rengøring og hygiejne i National Infektionshygiejnisk Retningslinje for rengøring i hospitals- og primærsektoren, herunder dagtilbud og skoler, afsnit 3.3 (hygiejne- og kvalitetsprofiler), 3.4 (profiler for øvrige lokaler), 5.1 (håndhygiejne) og 11.5 (klinikker m.m. i primærsektoren).</p>			
Krydsreferencer				
Psykologen vil under det eksterne survey blive vurderet på følgende:				
Indikator 1	Psykologen og personalet kan beskrive håndtering af rengøring.			
Indikator 2	Psykologen og personalet kan beskrive håndtering af håndhygiejne.			
Referencer				
1.	National Infektionshygiejnisk Retningslinje for rengøring i hospitals- og primærsektoren, herunder dagtilbud og skoler https://hygiejne.ssi.dk/NIRrengoering			

Bilag 1: Anvendte centrale begreber i standarderne

Begreb	Definition/forklaring
Akkreditering	Kvalitetsvurdering, hvor et anerkendt organ (IKAS) vurderer, om en aktivitet, ydelse eller institution lever op til akkrediteringsstandarderne.
Retningslinje	Et skriftligt udarbejdet dokument, som systematisk beskriver, hvordan en arbejdsgang trin for trin gennemføres.
Dokumentation	Psykologen skal skriftligt kunne dokumentere et område, fx uddannelse i hjerte-lunge-redning.
Forklare/beskrive	Psykologen kan fortælle og vise, hvordan en given arbejdsgang håndteres i klinikken, fx journalføring, rengøring mv.
Eksternt survey	Eksternt survey gennemføres hvert tredje år og er et evalueringsbesøg i klinikken, hvor surveyors vurderer, om psykologen lever op til kravene (indikatorerne) i DDKM. Det eksterne survey danner grundlag for akkreditering. Der udarbejdes en rapport, og akkrediteringsnævnet tildeler akkrediteringsstatus.
Indikator	Det, som psykologen vil blive vurderet på i forbindelse med det eksterne survey.
Psykologen	Ydernummerindehaver.
Personale	Ansatte psykologer, sekretærer og lignende.
Standard	Beskriver krav til kvaliteten og lægges til grund for akkrediteringen.