

Patientsäkerhetsberättelse för Distriktstandvården Sverige AB

År 2012

Datum och ansvarig för innehållet

2013-02-20

Annika Brismar
/Verksamhetschef Distriktstandvården Sverige AB/

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	1
ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGIER	3
ORGANISATORISKT ANSVAR FÖR PATIENTSÄKERHETSARBETET	3
STRUKTUR FÖR UPPFÖLJNING/UTVÄRDERING	5
HUR PATIENTSÄKERHETSARBETE HAR BEDRIVITS SAMT VILKA ÅTGÄRDER SOM GENOMFÖRTS FÖR ÖKAD PATIENTSÄKERHET	6
UPPFÖLJNING GENOM EGENKONTROLL	7
SAMVERKAN FÖR ATT FÖREBYGGA VÅRDSKADOR	7
RISKANALYS	8
HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSPERSONALENS RAPPORTERINGSSKYLDIGHET SAMT PERSONALENS KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER PÅ KVALITETEN	9
HANTERING AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER FRÅN ANDRA ÄN PERSONAL	10
SAMVERKAN MED PATIENTER OCH NÄRSTÅENDE	10
RESULTAT	11
ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGIER FÖR KOMMANDE ÅR	12

Sammanfattning

Distriktstandvården (nedan kallat DTV) har sedan starten 2010- 01-18 och under verksamhetsåret 2011 skapat en organisatorisk plattform, ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet, ett intranät, ett integrerat elektroniskt avvikelshanteringssystem (för kategorierna personal, patienter, miljö, medicinteknisk utrustning och avvikelser från skyddsronderna på mottagningarna) i syfte att skapa förutsättningar för en god och säker vård. Systemen är i bruk och har vidareutvecklats under 2012.

DTV har också utvecklat anpassade skyddsrondsprotokoll för verksamheten, som också är en integrerad del av miljöledningssystemet ISO 14001 under Miljöledningssystem J-Nödlägesberedskap.

Avtal och samarbete har etablerats med Patientnämnden, Trygg-Hansa, Socialstyrelsen och LÖF för att erbjuda patienterna externa möjligheter att framföra sina synpunkter på den vård som utförts vid DTV. Kontakter och samarbete har tagits med närliggande Vårdcentraler, Socialförvaltningar och odontologisk expertis för bl.a. stöd vid eventuella vårdskador, identifierade risker, tillbud och negativa händelser. DTV har under 2012 utökat antal odontologiska specialiteter inom företaget till att omfatta oral protetik, endodonti, parodontologi och oral kirurgi. Till följd av förvärvet av kliniken Distriktstandvården Drottninggatan kan patienterna erbjudas akuttandvård alla kvällar samt lördagar och söndagar.

Egenkontroll sker genom uppföljningar, analyser och utvärderingar från DTVs elektroniska avvikelshanteringssystem, sammanställningar från Trygg-Hansa och Patientnämnden. Extern revision av ISO 14001 har skett under 2012, med recertifiering av tidigare certifierade kliniker samt certifiering av den nyuppförda kliniken DTV Nynäshamn, där delar även berör patientsäkerhetsfrågor.

Vårdskador identifieras av ansvarig behandlare och rapporteras i DTVs elektroniska avvikelshanteringssystem. Odontologiskt ansvarig är behjälplig i dessa ärenden. Hantering sker enligt upprättade rutiner i Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet.

DTV har skapat ett arbetsklimat där personalen aktivt arbetar med det elektroniska avvikelshanteringssystemet i syfte att öka patientsäkerheten genom analys av grundorsaken och ta fram lösningar till ständiga förbättringar. Avvikelshanteringssystemet är väl implementerat och används.

Synpunkter och klagomål från patienter och närstående hanteras enligt rutiner i ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet.

De viktigaste resultaten som uppnåtts under verksamhetsåret 2012 är att DTV har utvecklat den organisatoriska plattformen och att den är väl känd av medarbetarna. Intranätet Komin har utvecklats med bl.a. en kemikalieförteckning med länkade säkerhetsdatablad vilket möjliggör en omedelbar uppdatering och god ordning av säkerhetsdatabladen för de kemikalier som används inom DTV. Patientsäkerheten har förstärkts genom förvärvet av DTV Drottninggatan som är ett nav i verksamheten med allmän-, specialist- och akuttandvård. Kliniken är öppen alla kvällar, lördagar och söndagar. DTV:s sammanhållna journalsystem gör att patienten oavsett hur många kliniker han/hon besöker inom DTV har en journal som är tillgänglig vid alla kliniker. Investeringar av OPG vid 7 mottagningar har gett utökade förutsättningar för säker diagnostik och minskade stråldoser. Verksamhetschefen deltar i STRAMA Stockholm för att bidra till minskad antibiotikaförskrivning inom tandvården.

Personalen vid DTV har god kunskap och förutsättningar finns för att bedriva ett aktivt patientsäkerhetsarbete inom företaget.

Övergripande mål och strategier

SFS 2010:659,3 kap. 1 § och SOSFS 2011:9, 3 kap. 1§

DTVs första verksamhetsår inleddes 2010-01-18 efter att 10 tandvårdsmottagningar i Alby/Botkyrka, Bollstanäs, Hallstavik, Jordbro, Järna, Kallhäll, Nykvarn, Rimbo, Salem och Tuletorget/Sundbyberg förvärvats från Folk tandvården Stockholms län AB hösten 2009. DTV har under 2012 utökats med ytterligare två kliniker. DTV Nynäshamn är en nybyggd klinik med driftsstart 05.2012 och DTV övergick i DTV:s regi efter förvärv från Tandläkarcentrum 01.10.2012.

Den övergripande målsättningen under 2012 var att upprätthålla kvaliteten av ledningssystem för verksamheten med syfte att uppfylla de krav som ställs på en hälso- och sjukvårdsinrättning och därmed säkra att DTV utför en säker patientvård och systematiskt utför risk- och händelseanalyser. DTVs vidare målsättning var att skapa ett arbetsklimat där medarbetarna i positiv mening kontinuerligt och systematiskt rapporterar avvikelser och därigenom finner möjligheter till utveckling av patientsäkerhetsarbetet inom DTV genom ständiga förbättringar.

Strategiska beslut för att verkställa denna målsättning var att DTV under 2012 fortsätter på inslagen väg och har en tjänst som Kvalitetsansvarig för DTV med uppgiften att underhålla relevanta ledningssystem. ITansvarig har fortsatt utveckla intranätet för verksamheten och det integrerade elektroniskt avvikelshanteringssystemet för kategorierna personal, patienter, miljö, medicinteknisk utrustning och avvikelser från skyddsronderna på mottagningarna. DTV:s företagsanpassade skyddsrondsprotokoll har integrerats med DTV:s Miljöledningssystem enligt ISO 14001. Rutiner för att årliga skyddsronder och strålskyddsgenomgång har genomförts.

DTV har upprättade rutiner för hantering av patientklagomål. De strategiska beslut som tidigare år tagits har resulterat i avtal med Patientnämnden där DTV som första privata vårdgivare slutit avtal med Patientnämnden i Stockholms län. För att ge patienter som råkat ut för en behandlingsskada ekonomisk ersättning har ett avtal slutits med Trygg-Hansa.

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

SFS 2010:659,3 kap. 9 § och SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 §, p 1

När en patient har synpunkter eller klagomål på ex. bemötande, debitering eller utförd vård på mottagningen hanteras det med värdighet, integritet, omtanke och respekt genom att:

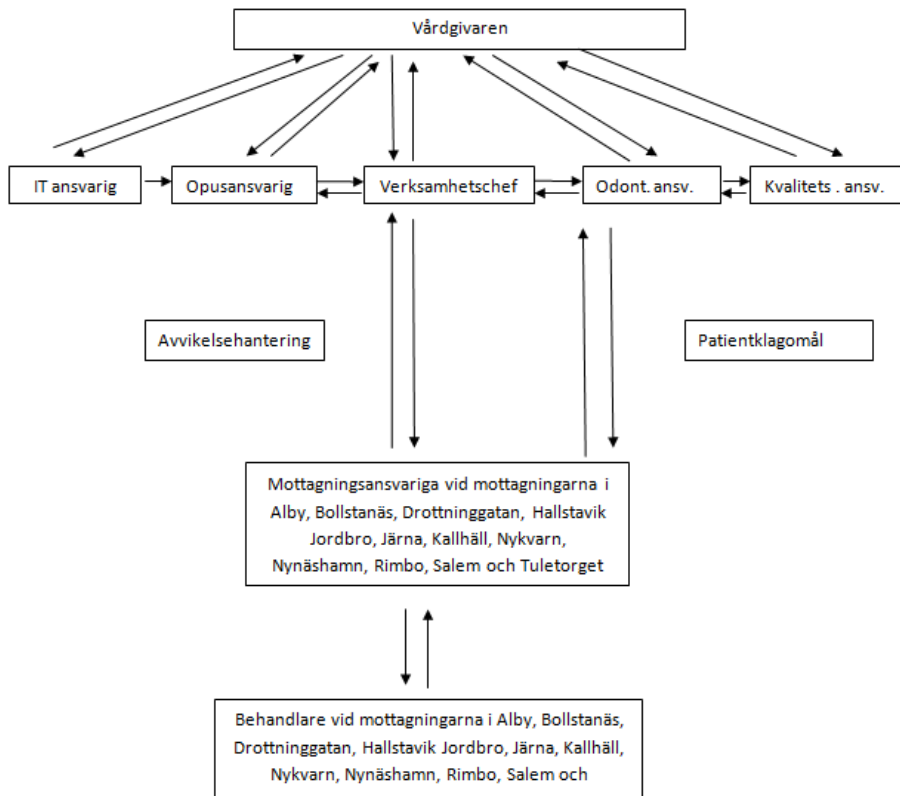
- I första hand hänvisa patient/anhörig till behandlande tandläkare/tandhygienist/tandsköterska.
- Mottagningsansvarig informeras om händelsen och ansvarar för att avvikelshantering sker i samarbete med behandlande tandläkare/tandhygienist/tandsköterska. Mottagningsansvarig skall på bästa sätt bidra till att patientens/anhöriges synpunkter eller klagomål får en positiv lösning.
- Därefter hänvisas patient/anhörig till odontologiskt ansvarig för företaget.
- Patient/anhörig informeras om Patientnämndens verksamhet. Till Patientnämnden kan barn- och ungdomspatienter/anhöriga, vuxna patienter samt patienter som tillhör patientkategorierna Nödvändig tandvård, Led i sjukdomsbehandling och asylsökande barn- och ungdomspatienter/anhöriga och vuxna vända sig. En av nämndens huvuduppgifter är att ge råd, informera och vid behov hänvisa till andra instanser.

Andra instanser kan vara Socialstyrelsen, politiska nämnden i Stockholms läns landsting eller till Trygg-Hansa där DTV har sin patientförsäkring. De upplysningar som lämnas av nämndens handläggare i telefon räcker oftast för att patienten ska bli lugnad och nöjd. Broschyrer om Patientnämndens verksamhet finns väl synligt placerade i väntrummet tillsammans med information om vilka patientgrupper som har möjlighet att vända sig till Patientnämnden.

- Patient/anhörig informeras om att anmälan kan göras till Socialstyrelsen.

Organisationsschema DTV avseende patientavvikelser och patientklagomål

Organisationsschema patientsäkerhet 2012



IT-ansvarig: Ansvarar för DTVs avvikelsehanteringssystem på företagets intranät Komin. Inbyggda kontrollfunktioner finns som säkerställer att avvikelserna åtgärdas enligt planerade tidsramar, elektroniska påminnelser skickas till ansvariga medarbetare.

Opusansvarig: Ansvarar för att kunskapsnivån säkerställs inom DTVs sammanhållande journalsystem.

Verksamhetschefen: Ansvarar för att DTVs avvikelser leder till ständiga förbättringar och att avvikelsehanteringen fungerar.

Odontologisk ansvarig: Säkerställer en korrekt hantering av patientklagomål och att grundorsaken till klagomålet utreds och åtgärdas. Har kontakt med Trygg-Hansa,

Patientnämnden och övriga andra externa aktörer som kan komma ifråga i patientsäkerhetsarbetet.

Kvalitetsansvarig: Ansvarar för uppdatering av DTV:s ledningssystem, regler och policys.

Mottagningsansvariga: Ansvarar för att avvikelshantering utförs och hantering av patientklagomål åtgärdas på respektive mottagning.

Alla behandlare har ett eget ansvar för de avvikelser och de patientklagomål som uppstår i patientkontaktarna.

Struktur för uppföljning/utvärdering

SOSFS 2011:9 3 kap. 2 §

Under 2012 bedrevs patientsäkerhetsarbetet på mottagningarna utefter det arbete som gjordes 2011.

DTV begär in alla ärenden som inkommer till Patientnämnden. De fall som är kända kompletteras med de fall som inte är kända av DTV då patienten vänt sig direkt till patientnämnden utan att DTV därefter blivit kontaktade av nämnden.

DTV sammanställer de patientärenden som kommer till Trygg-Hansa.

Odontologisk ansvarig skall ha goda kliniska erfarenheter och med erfarenheter av patientklagomål och patientärenden.

I DTVs veckobrev informeras samtliga anställda om erfarenheter och förbättringsmöjligheter utifrån patientavvikelser och patientklagomål. Här ges också möjlighet för ITansvarig och Opusansvarig att ge relevant information till medarbetarna.

DTV har för sina personalmöten en dagordningsmall med obligatoriska punkter. En av de obligatoriska punkterna är "Rapportering av nya avvikelser". Personalmötesprotokoll skrivs och arkiveras.

DTV har för sina terapimöten en terapimötesmall med obligatoriska punkter. En av punkterna har under 2012 varit att implementera Nationella riktlinjer för att ge patienterna en evidensbaserad vård.

Patientavvikelser följs upp via det elektroniska avvikelshanteringssystemet (patient, personal, medicinteknisk utrustning samt miljö) på intranätet.

Patient informeras om att en patientavvikelse har skrivits.

Patient informeras om hur strukturen för patientklagomål är uppbyggd.

Patienten är informerad om Patientnämndens verksamhet med informationsbroschyrer placerade i väntrummen.

Patienten informeras i förekommande fall om DTV:s avtal med Trygg-Hansa.

Hur patientsäkerhetsarbete har bedrivits samt vilka åtgärder som genomförts för ökad patientsäkerhet

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 1-2

Under 2011 genomfördes ISO 14001 i DTV. Delar av det arbetet leder till en ökad patientsäkerhet. En recertifiering av tidigare certifierade kliniker genomfördes 10.2012 DTV Nynäshamn certifierades som ny klinik.

Kemikalieförteckningar upprättades för varje klinik där datasäkerhetsblad togs fram för varje kemikalie. Datasäkerhetsbladet anger bl.a. åtgärder vid olyckshändelse vid användandet av en kemikalie, gäller även odontologiska förbrukningsmaterial. Kemikalieförteckningen har utvecklats till att vara gemensamt för alla kliniker och finns på DTV:s intranät Komin. Säkerhetsdatabladen är länkade till kemikalieförteckningen och uppdateras därför omgående vid förändringar. Säkerhetsdatabladen förvaras inte längre i pappersform i pärmar utan finns länkade till kemikalieförteckningen i Komin.

Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet, fortsatt implementering på samtliga mottagningar och för nyanställda.

Ledningssystem för läkemedelshantering, fortsatt implementering på samtliga mottagningar.

Verksamhetschefen ingår i STRAMA Stockholm för att bidra till en minskad antibiotikaanvändning.

Ett produktråd finns med målsättningen att hålla sig a jour om nya material och apparater. Ett bra material- och produktsortiment skapas på DTV med en sammanvägning av miljö, ekonomi, kvalitet och goda relationer med leverantören.

Steril- och hygienrutiner, ligger till grund för att säkerställa god hygien på samtliga mottagningar. Steril- och hygienrutinerna har kompletterats med klädhygienrutiner på kliniker med annan vårdgivare.

Kvalitetshandbok för odontologisk radiologi, finns på samtliga mottagningar. Strålskyddsrondd har gjorts på samtliga kliniker.

Investring av OPG vid klinikerna Alby, Drottninggatan, Hallstavik, Nynäshamn, Rimbo, Salem och Tuletorget i syfte att förbättra förutsättningarna för en god diagnostik med lägre stråldoser.

Första hjälpen och krisstöd, rutiner finns på samtliga mottagningar.

Personalen vid DTV har informerats om Patientsäkerhetslagen som gäller från 2011-01-01 med syftet att göra vården vid DTVs mottagningar säkrare och att det ska bli enklare för patienter att anmäla en felbehandling.

Genom att vi dokumenterat och upprättat rutiner vid DTV har personalen fått en ökad möjlighet och kunskaper som leder till en ökad patientsäkerhet.

Vid medarbetarsamtal med samtlig personal 2012 är en av samtalspunkterna "Kommunikation och bemötande av patient" med syftet att vara lyhörda för patienters

berättelser och subjektiva behov av tandvårdstjänster. Ett gott bemötande är en förutsättning för en respektfull dialog.

DTV Drottninggatan erbjuder DTV:s patienter akuttandvård alla kvällar, lördagar och söndagar. Ett sammanhållet journalsystem för hela DTV gör att behandlare vid olika kliniker där en och samma patient får tandvård, går att följa inom företaget.

Uppföljning genom egenkontroll

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2§

Resultat som uppnått avseende omhändertagna barn och ungdomar inom de ansvarsområden som DTV har fått på uppdrag av SLL redovisas enligt nedan;

Ansvarsområde	Mål Täckningsgrad 2010	Resultat Täckningsgrad 2012
Järfälla	89	94
Sundbyberg	86	92
Upplands- Väsby	91	93
Salem	91	94
Norrtälje Östra	89	94
Södertälje Södra	88	94
Nykvarn	95	97

DTV har därmed säkerställt att barnen kallats för undersökning i högre utsträckning än vad det uppsatta målet angav. Ett utökat vårdbehov, till följd av att barnen inte undersökt tänder och munhåla regelbundet har eliminerats över förväntan.

Avtal finns med Patientnämnden i Stockholms Län, för vuxna patienter som får vård inom företaget. Samarbetet med Patientnämnden bidrar till god kvalitet och en hög patientsäkerhet inom företaget.

DTV certifierades enligt ISO 14001 november 2011.

Datasäkerhetsblad finns till de kemikalier som används inom DTV. Datasäkerhetsbladen är länkade till producenten vilket garanterar en omedelbar uppdatering vid förändringar och finns alltid lättillgängliga vid behov. Data backup finns för att säkerställa att data inte går förlorad.

Samverkan för att förebygga vårdskador

SOSFS: 2011:9,4 kap. 6 §

Kontakter är etablerade med Socialförvaltningarna i Botkyrka och Haninge kommun. Syftet var att säkerställa bra rutiner mellan behandlare och de patienter som får ekonomisk ersättning av socialtjänsten.

Kontakter har etablerats med vårdcentraler för att säkerställa rutiner vid akuta situationer.

Kontakter har etablerats med Patientnämnden, där en kontaktperson utsetts.

Telemedicin har införts mellan allmäntandläkare och specialisttandläkare inom DTV.

Auskultationsverksamhet mellan allmäntandläkare och specialister/nischtandläkare har utökats.

Ett nätverk av odontologisk specialistkompetens vid remissförfarande har skapats.

Kommunikation och informationsöverföring har skett i samtliga mottagningars närområden till BVC och skolor till följd av att DTV arbetar på uppdrag av Stockholms läns landsting. En utbyggnad av inventering och rapportering på Komin har skapats för att säkerställa god ordning av uppdraget.

Samverkan och kunskapsutbyte har skett mellan DTVs mottagningar vid gemensam konferens för all personal augusti 2012, mellan allmäntandvårdstandläkare och specialisttandläkare oral protetik, endodonti och parodontologi samt nischtandläkare.

Erfarenhets- och kunskapsutbyte sker i de olika nätverk som DTV har för tandhygienister, profylaxpersonal, inköpsgrupp, produktråd, miljöombud.

Erfarenhets- och kunskapsutbyte sker vid regelbundna terapimöten på mottagningarna.

Rutiner finns för att säkerställa att interna och externa remisser omhändertas och att dokumenteras i journalsystemet Opus.

Risikanalys

SOSFS: 2011:9, 5 kap. 1 §

Rutin vid omorganisationer

Vid större omorganisationer kontaktas de fackliga organisationer som DTV via Almega, har kollektivavtal med före beslut om omorganisation. DTV och de fackliga organisationerna gör en gemensam riskbedömning över de konsekvenser som bedöms uppstå till följd av en större omorganisation.

Rutin vid införande av ny teknik eller nya metoder

Vid införandet av nya produkter och arbetsmetoder görs en utvärdering av produktrådet. Produktrådet inhämtar relevant fakta och gör en bedömning om den nya produkten eller arbetsmetoden skall testas.

Produktrådet utser en till två behandlare som under en begränsad tidsperiod testar produkten alternativt arbetsmetoden. Efter den begränsade tidsperioden görs en utvärdering och därefter ett breddinförande. Exempel på där detta har skett är införande av apexlokalisator.

Verksamhetschefen ansvarar för att de krav som den nya produkten alternativt metoden uppfylls enligt bifogade instruktioner och bruksanvisningar.

Verksamhetschefen säkerställer att rätt kompetens finns vid införandet av ny teknik alternativt nya metoder.

Bruksanvisningar till ny apparatur skall finnas i anslutning till respektive apparat.

Produktblad för nya medicintekniska produkter tas fram och sätts in i pärmen för produktblad på aktuell mottagning.

Nya medicintekniska produkter förs upp på mottagningens lista över medicintekniska produkter.

Rutin för årliga skyddsronder av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön

Genom årliga skyddsronder analyseras fysiska och psykosociala risker i arbetsmiljön. Efter skyddsronderna görs en riskanalys och ett åtgärdsprogram för att säkerställa ett ständigt pågående förbättringsarbete vid DTV.

DTV kontaktar de fackliga organisationer som omfattas av det kollektivavtal som finns med Almega (SKTF, Unionen, TT och SRAT). De fackliga organisationerna erbjuds att utse fackliga ombud vid DTVs mottagningar och får själva utse vilken facklig organisation och vilket skyddsombud som skall företräda arbetstagarsidan vid de olika mottagningarna. Normalt utses skyddsombud på tre år av den fackliga organisation som har kollektivavtal med arbetsgivaren. I de fall ett fackligt skyddsombud inte utses kan DTV utse ett skyddsombud som inte är fackligt ansluten. Vårdgivaren

Mottagningsansvariga ansvarar för att årliga skyddsronder utförs på mottagningen.

Personalen har beretts möjlighet att utse skyddsombud vid mottagningarna. DTVs skyddsrondsprotokoll finns på intranätet Komin.

En analys görs på övergripande företagsnivå av genomförda skyddsronder och resultatet har genomslag i företagets verksamhetsplan för kommande verksamhetsår.

Rutin för vidareutveckling av patientsäkerheten

Distriktstandvården Sverige AB's ledningssystem för kvalitets- och patientsäkerhet skall kännetecknas av att den leder till en patientfokuserad, jämlik och säker vård vid företagets mottagningar.

Rutin för vidareutveckling av ledningssystemet för kvalitets- och patientsäkerhet

Vårdgivaren utser ansvarig för ledningssystemet för kvalitets- och patientsäkerhet. Ansvarig är idag Verksamhetschefen för DTV.

Förändringar som påverkar innehållet i Distriktstandvården Sverige AB's ledningssystem för kvalitets- och patientsäkerhet presenteras för vårdgivaren och beslut om uppdateringar gör att ledningssystemet ständigt utvecklas. Förändringar som inträffar presenteras elektroniskt via DTVs veckobrev.

Vårdgivaren ansvarar för att omorganisationer, införande av ny teknik eller nya metoder i företaget har genomslag i ledningssystemet.

Medarbetarna på de olika mottagningarna ansvarar för att utveckla och anpassa rutiner på egen mottagning för att säkerställa kvalitets- och patientsäkerhet på arbetsplatsen. Förslag till utveckling och anpassning sker på mottagningsmöten och dokumenteras.

Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet samt personalens klagomål och synpunkter på kvaliteten

SFS 2010:659, 6 kap. 4 § SOSFS 2011:9, 5 kap 3§, SOSFS 2011:9, 5 kap. 6 §

I Distriktstandvårdens elektroniska avvikelshanteringssystem kommer samtliga risker, negativa händelser och tillbud till kännedom för Mottagningsansvarig samt DTVs Verksamhetschef och Odontologiskt ansvarig.

Rapportör, utredare och ansvarig för avvikelserna utreder och analyserar händelsen.

På regelbundna personalmöten, i de årliga medarbetarsamtalen har personalen möjlighet att framföra sina synpunkter på verksamheten i det dagliga arbetet och har möjlighet att framföra sina synpunkter till Mottagningsansvariga på respektive mottagning.

Mottagningsansvariga har gemensamma möten med ledningen för Distriktstandvården Sverige AB där möjlighet att lyfta upp ärenden av betydelse på övergripande företagsnivå för information och diskussion.

Personalen uppmuntras att använda det digitala avvikelsehanteringssystemet för att möjliggöra ständiga förbättringar.

I det digitala avvikelsehanteringssystemet ges möjlighet att sortera på mottagning, kategori av avvikelse samt typ av händelse.

En sammanställning planeras till 2ggr/år.

VD och verksamhetschef genomförde Coachsamtal med samtliga team och receptionspersonal under VT 2012 för att säkerställa att förutsättningar för ett bra patientomhändertagande finns för verksamhetsåret.

Hantering av klagomål och synpunkter från andra än personal

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9, 5 kap. 6 §

Förfrågan i patientärenden från Tandvårdsenheten Stockholms läns landsting skickas till Verksamhetschefen som handlägger ärendet.

Distriktstandvården har begärt och får årliga sammanställningar från Patientnämnden över de patientärenden som nämnden behandlat från patienter som fått sin vård vid Distriktstandvården. För 2012 visar sammanställningen att 21 ärenden inkommit till patientnämnden. Avidentifiering av samtliga ärenden har skickats till oss och har gått igenom av Odontologiskt ansvarig. Det är en viss minskning sedan 2011 trots att DTV har utökats med 2 kliniker under verksamhetsåret och en ökad kunskap om vikten av att hantera avvikelser på ett adekvat sätt.

Distriktstandvården har begärt att få en sammanställning av patientärenden inkomna till Trygg-Hansa, ca 20 ärenden anmäldes under 2012.

I händelse av att närstående framför klagomål på utför vård av anhörig lämnas information till föräldrar, efter ID-kontroll för omyndiga barn i annat fall begärs fullmakt.

Patienten har rätt att få journalkopior. Journalkopior skickas till myndighet, annan tandläkare etc. efter medgivande från patienten.

Journalkopior skickas efter anmodan av Socialförvaltning och polismyndighet till respektive myndighet.

Distriktstandvården har målsättningen att 2 gånger/år gå igenom sammanställningar från Trygg-Hansa, Patientnämnden och det interna avvikelsehanteringssystemet för att göra en analys av händelserna och göra riktade insatser där det finns behov.

Samverkan med patienter och närstående

SFS 2010:659 3 kap. 4 §

Patienter och anhöriga informeras vid behov om:

- Den interna rutinen för patientklagomål.
- Information om samverkan med Patientnämnden finns i samtliga väntrum.
- Patientnämndens arbete.
- Socialstyrelsens arbete.
- Samverkan med Trygg-Hansa.
- Samverkan med Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag.

När en vårdskada skett och en avvikelse har skrivits informeras patienten om detta.

När vårdskadan skett på icke myndigt barn informeras vårdnadshavaren.

I särskilda patientfall rekommenderas att nära anhörig följer med vid behandlingstillfället. Vid särskilda behov lämnas skriftlig information om utförd behandling och rekommendationer efter vissa ingrepp.

I samband med ortodontivisningar skall barnets vårdnadshavare vara närvarande för att säkerställa att beslut från ortodontikonsult uppfattats rätt och att vårdnadshavaren getts möjlighet att ställa frågor.

För ensamma barn som kommer till mottagningen kontaktas vårdnadshavaren då särskilda skäl föreligger.

Tolkhjälp erbjuds där så behövs.

Distriktstandvården deltar i projektet Stop Caries Stockholm i vårdbehovsområde 3 och 4. Ett fokusinriktat förebyggande tandhälsoprojekt för 1åringar i de mest utsatta områdena.

Resultat

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 3

Strukturmått: DTV har skapat en bra plattform under verksamhetsåren 2010-2011 för att kunna bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Plattformen har utvecklats under 2012 och är idag känd och använd av medarbetarna. DTV har också tagit fram ledningssystem för bl.a. Kvalitet och Patientsäkerhet där rutiner och policys finns redovisade. Vidare är avtal och samarbete etablerade med externa aktörer för att säkra Patientsäkerhetsarbetet. Skyddsronder och strålskyddsronder genomfördes vid samtliga mottagningar. Intranätet Komin har utvecklats och är en förutsättning för det elektroniska avvikelshanteringssystemet.

Processmått: Samtliga medarbetare har fått genomgång av ledningssystem, utbildning i Opus, handhavande av Komin. Nyanställda har en introduktionsplan där dessa moment ingår för att systematiskt komma in i verksamhetens regler och policys.

Resultatmått: DTV har ett fungerande avvikelshanteringssystem som används i Patientsäkerhetsarbetet.

Övergripande mål och strategier för kommande år

DTV har som målsättning att under 2013 göra sammanställningar av Patientärenden från det egna elektroniska avvikelshanteringssystemet, Patientnämnden, Socialstyrelsen, Trygg-Hansa och LÖF. Sammanställningen kommer att presenteras 2 ggr/år för medarbetarna och efter analys identifieras risker och målformuleringar. Fortlöpande information sker i Veckobrev i Komin till samtliga medarbetare. Målsättningen är att veckobreven publiceras varannan vecka med uppehåll för sommar- och julleddigheter.

DTV har som målsättning av certifiera DTV Drottninggatan under 2013 enligt ISO 14001.