

Patientsäkerhetsberättelse för Distriktstandvården Sverige AB

År 2014

Datum och ansvarig för innehållet

2015-02-26

Annika Brismar
/Verksamhetschef Distriktstandvården Sverige AB/

Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	2
SAMMANFATTNING	1
ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGIER	3
ORGANISATORISKT ANSVAR FÖR PATIENTSÄKERHETSARBETET	4
ORGANISATIONSSCHEMA DISTRIKTSTANDVÅRDEN AVSEENDE PATIENTAVVIKELSER OCH PATIENTKLAGOMÅL	5
STRUKTUR FÖR UPPFÖLJNING/UTVÄRDERING	7
HUR PATIENTSÄKERHETSARBETE HAR BEDRIVITS SAMT VILKA ÅTGÄRDER SOM GENOMFÖRTS FÖR ÖKAD PATIENTSÄKERHET	8
SAMVERKAN FÖR ATT FÖREBYGGA VÅRDSKADOR	12
RISKANALYS	13
HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSPERSONALENS RAPPORTERINGSSKYLDIGHET SAMT PERSONALENS KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER PÅ KVALITETEN	15
HANTERING AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER FRÅN ANDRA ÄN PERSONAL	16
SAMVERKAN MED PATIENTER OCH NÄRSTÅENDE	17
RESULTAT	18
ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGIER FÖR KOMMANDE ÅR	19

Sammanfattning

Distriktstandvården Sverige AB (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 skydds- och miljöronder på mottagningarna) i syfte att skapa förutsättningar för en god och säker vård. Systemen är i bruk och har vidareutvecklats under verksamhetsåren 2012, 2013 och 2014.

DTV har också utvecklat anpassade skydds- och miljörondsprotokoll för verksamheten. Protokollen är en integrerad del av miljöledningssystemet ISO 14001 under Miljöledningssystem J-Nödlägesberedskap.

Avtal och samarbete är väl etablerade med Patientnämnden och Folksam. Information om möjligheten att även kunna anmäla till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, och Landstingens Ömsesidiga Försäkring, LÖF, ges till patienterna som härigenom ges 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 egna specialisttandläkare inom företaget i oral protetik, endodonti, parodontologi och oral käkkirurgi. Akuttandvården vid DTV Drottninggatan har vidareutvecklats under 2014 och patienterna erbjuds akuttandvård alla kvällar samt lördagar och söndagar.

Egenkontroll sker genom uppföljningar, analyser och utvärderingar från DTVs elektroniska avvikelshanteringssystem, sammanställningar från Folksam och Patientnämnden. Extern revision av ISO 14001 har skett under 2014 av Intertek. DTV är omcertifierad för ytterligare en treårsperiod. Delar av ISO 14001 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 2014 är att DTVs organisatoriska plattform vidareutvecklas och är väl känd av medarbetarna.

ITsystem, policys och rutiner har implementerats för kallelse av revisionspatienter via mejl alternativt SMS. Det leder till säkrare och effektivare patientkallelser.

Patientsäkerheten har förstärkts genom fortsatt utveckling av DTV Drottninggatan som är ett nav i verksamheten med allmän-, specialist- och akuttandvård. Kliniken är öppen alla kvällar, lördagar och söndagar. DTVs sammanhållna journalsystem gör att patienten oavsett hur många kliniker hen besöker inom DTV har en sammanhållen journal som är tillgänglig vid alla kliniker. Investeringar av tidigare panoramaröntgen vid 9 kliniker har kompletterats med ytterligare en panoramaröntgen vid DTV Bollstanäs, Kallhäll och Järna. Panoramaröntgen ger utökade förutsättningar för säker diagnostik och minskade stråldoser.

Utfasning av hälso- och miljöfarliga kemikalier har skett enligt Stockholms läns landstings utfasningslistor.

Verksamhetschefen deltar i STRAMA Stockholm för att bidra till minskad antibiotikaförskrivning inom tandvården.

Odontologisk ansvarig har vidareutvecklat ett journalgranskningsprojekt för samtliga behandlare inom Distriktstandvården.

Ett kariespreventionsprogram för vuxna patienter har utvecklats av en av DTVs medarbetare som ett masterprojekt vid Jönköping Academy.

Personalen vid DTV har goda kunskaper, och förutsättningar finns för att bedriva ett aktivt patientsäkerhetsarbete. För nyanställd personal har under verksamhetsåret introduktionsmallar utvecklats för att säkerställa att all personal arbetar enligt DTVs policys och riktlinjer. Introduktionsmallar finns för olika yrkeskategorier.

Övergripande mål och strategier

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

DTV:s 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. Under 2012 utökades DTV med två kliniker. DTV Nynäshamn byggdes med driftsstart 05.2012 och DTV Drottninggatan övergick i DTV:s regi efter förvärv från Tandläkarcentrum 01.10.2012. Under 2014 har expansionen fortsatt och DTV har utökats med ytterligare två kliniker. DTV Södertälje är en helt nybyggd klinik med driftsstart 01.11.2014 och Citytandvården Mariehamn, Åland, övergick genom förvärv 01.07.2014 till DTV. DTV Järna har flyttat till nya lokaler och en helt nybyggd klinik med driftstart 01.08.2014. Affärsområde mobil tandvård har startat 01.01.2014.

Den övergripande målsättningen 2014 var att upprätthålla och vidareutveckla 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. DTV:s vidare målsättning var att behålla 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 Distriktstandvården under 2014 fortsatt på inslagen väg och har en tjänst som Kvalitetsansvarig för Distriktstandvården 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 skyddsronterna på klinikerna.

ITsystem, policys och rutiner har implementerats för kallelse av revisionspatienter via mejl alternativt SMS. Det leder till säkrare och effektivare patientkallelser.

DTV:s företagsanpassade skydds- och miljörondsprotokoll är integrerade med DTV:s Miljöledningssystem enligt ISO 14001. Rutiner för att årliga skydds- och miljöronder finns. Strålskyddsgenombgång har genomförts och handlingsplan för fortsatt strålsäkerhet har skapats.

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 det tidigare avtalet med Trygg-Hansa avslutats och ett nytt avtal slutits med Folksam som gäller från 01.02.2014. Målsättningen är att DTV skall behandla samtliga patientklagomål inom företaget i samarbete med patient och finna lösningar till patientens bästa.

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

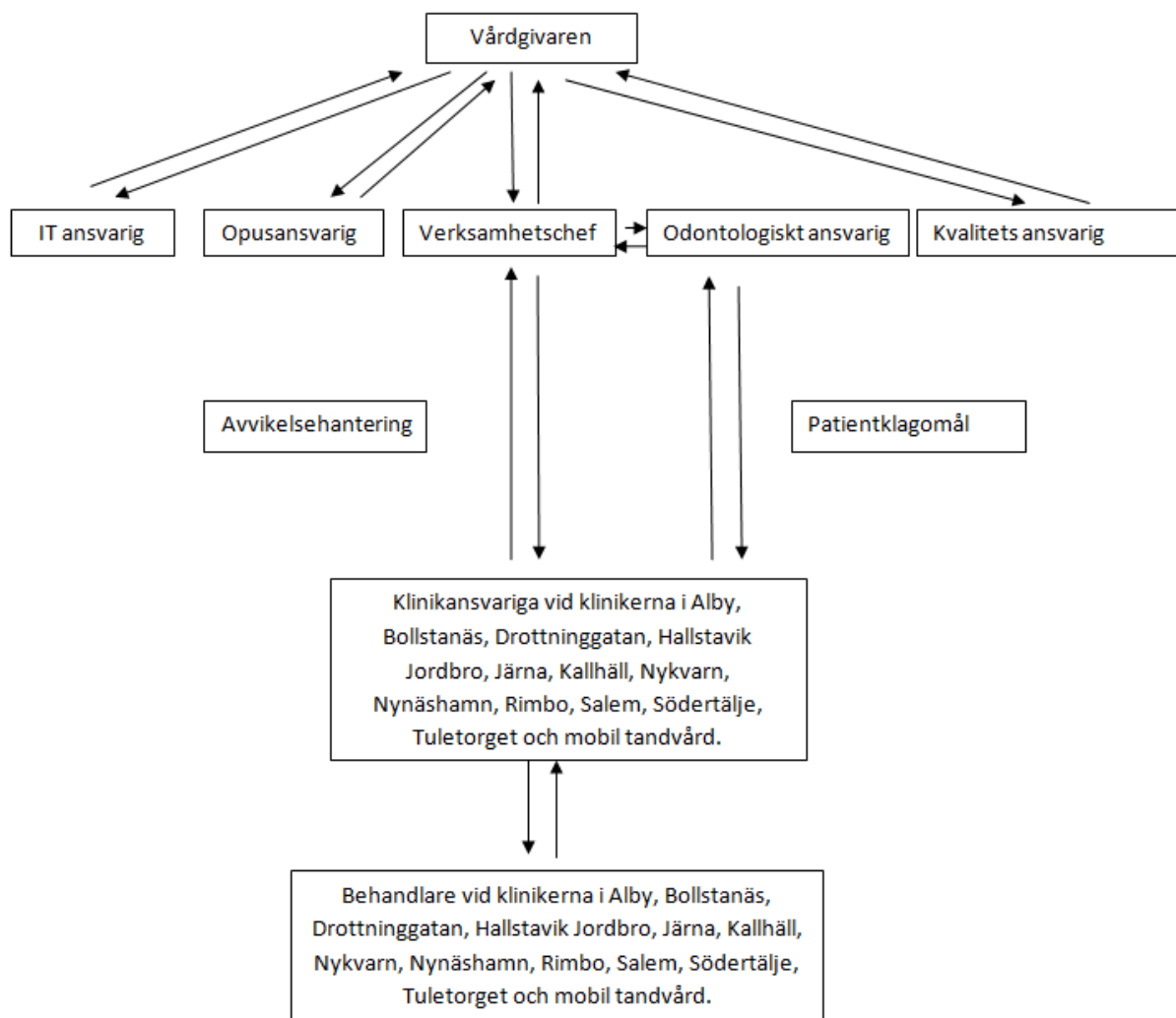
SFS 2010:659,3 kap. 9 § och SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 §, p 1

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

- I första hand hänvisa patient/anhörig till behandlande tandläkare/tandhygienist/tandsköterska.
- Klinikansvarig informeras om händelsen och ansvarar för att avvikelshantering sker i samarbete med behandlande tandläkare/tandhygienist/tandsköterska.
- Klinikansvarig skall på bästa sätt bidra till att patientens/anhöriges synpunkter eller klagomål får en positiv lösning.
- Därefter hänvisas patient/anhörig till odontologiskt ansvarig för DTV.
- 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. De upplysningar som lämnas av nämndens handläggare per 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. Information om patientnämnden finns på DTVs hemsida.
- Andra instanser kan vara Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) eller beroende av vid vilken tidpunkt händelsen inträffat, till Trygg-Hansa alternativt Folksam där DTV haft respektive har sin patientförsäkring. Patient/anhörig informeras om att anmälan kan göras till Vård och Omsorg (IVO) eller till Folksam där DTV har sin patientförsäkring.
- Rutiner för anmälan till patientförsäkringen har upprättats och DTV är behjälpliga till patienten i anmälan för att bidra till ett skyndsamt handläggande.
- Barn- och ungdomspatienter tas om hand via LÖF, Landstingens Ömsesidiga Försäkring.

Organisationsschema Distriktstandvården avseende patientavvikelser och patientklagomål

Organisationsschema patientsäkerhet 2014



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

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

Klinikansvariga: Ansvarar för att avvikelshantering utförs och hantering av patientklagomål åtgärdas på respektive klinik.

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 2014 bedrevs patientsäkerhetsarbetet på klinikerna utefter det arbete som grundlades 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 har begärt och får årliga sammanställningar av inkomna ärenden till Patientnämnden. DTV deltar på de informationsmöten som anordnas av Patientnämnden. Patientnämnden bjuds även in till DTV för erfarenhetsutbyte av samarbetsrutiner.

DTV sammanställer de patientärenden som kommit till Folksam.

Odontologisk ansvarig skall ha bred odontologisk kompetens, väldokumenterad yrkesskicklighet, mångårig yrkeserfarenhet och 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. I veckobrev presenteras odontologisk utveckling enligt, vetenskap och beprövad erfarenhet. Samtliga medarbetare skall ta del av veckobrev och väsentligt innehåll diskuteras på personalmöten.

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

Distriktstandvården har under 2014 fortsatt arbetet med implementering av Nationella riktlinjer med syftet att ge patienterna en evidensbaserad vård. Distriktstandvården har för sina terapimöten en terapimötesmall med obligatoriska punkter. En av punkterna har under 2014 varit att implementera de Nationella Riktlinjerna för tandvård med tyngdpunkt på kariesbehandling och förebyggande kariesbehandling.

Patientavvikelser följs upp via det elektroniska avvikelshanteringssystemet (patient, personal, medicinteknisk utrustning, skydds- och miljöronder 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 och via DTVs hemsida.

Patienten informeras i förekommande fall om Distriktstandvårdens avtal med Trygg-Hansa respektive Folksam.

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 samt 10.2013 där DTV Drottninggatan certifierades som ny klinik. DTV har under 2014 omcertifierats av Intertek för ytterligare en treårsperiod.

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 DTVs intranät Komin. Säkerhetsdatabladen är länkade till kemikalieförteckningen i Komin.

DTV har fasat ut de kemikalier som finns på Stockholms läns landstings A-lista (utfasningslista) samt följer utfasningstakten av de kemikalier som finns på Stockholms läns landstings B-lista (utfasningslista).

Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet finns och fortsatt implementering sker på samtliga kliniker. Genomgång av Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet är ett av de moment som ingår i introduktionsmallar för nyanställda. Introduktionsmallarna har även under 2014 vidareutvecklats för samtliga personalkategorier.

Ledningssystem för läkemedelshantering, fortsatt implementering på samtliga klinikerna.

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

Införandet av nya material och medicinsktekniska produkter sker efter samråd med aktuell specialist, nischad tandläkare eller för materialet/produkten kunnig medarbetare. 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 kliniker. Steril- och hygienrutinerna har kompletterats med klädhygienrutiner på kliniker med annan vårdgivare samt för mobil tandvård.

Kvalitetshandbok för odontologisk radiologi, finns på samtliga kliniker. Strålskyddsronnd har gjorts på samtliga kliniker och en handlingsplan för utveckling av strålskyddshygien finns.

DTV har som första tandvårdsföretag erhållit strålsäkerhetstillstånd för portal röntgen vilken används av tandvårdsteamerna vid Mobil tandvård. Tandvårdsteamerna gör munhälsobedömningar på patienter som av olika skäl har svårigheter att själva ta sig till tandvården och därmed har kvaliteten på munhälsobedömningarna ytterligare förbättrats.

Panoramaröntgen finns vid klinikerna Alby, Bollstanäs, Drottninggatan, Hallstavik, Jordbro, Kallhäll, Nynäshamn, Rimbo, Salem och Tuletorget. Under 2014 har DTV Järna flyttat till helt nybyggda lokaler med ny utrustning och panoramaröntgen.

Första hjälpen och krisstöd, rutiner finns på samtliga kliniker.

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

Genom att vi kontinuerligt dokumenterar och upprättar rutiner vid DTV har personalen fått en ökad möjlighet och kunskaper som leder till en ökad patientsäkerhet.

Vid medarbetarsamtal med samtlig personal 2014 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 DTVs 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.

DTV Drottninggatan har utvecklat specialisttandläkarverksamheten till att omfatta de odontologiska specialiteterna protetik, endodonti (rotbehandlingar), käkkirurgi och parodontologi (tandlossningssjukdomar). Specialistverksamheten leder till ökad odontologisk kompetens inom DTV och gagnar patientbehandlingarna och medarbetarnas odontologiska kunskapsnivå.

Utvecklat introduktionsprogrammet för medarbetare med odontologisk kompetens med tilläggen riskbedömning och preventionsprogram.

Utvecklat introduktionsprogram för nyutexaminerade tandhygienister.

Karieskalibrering i tandhygienistgruppen för att säkerställa en god diagnostisering.

Rutin är införd att i patientjournalen dokumentera Batchnummer vid anestesi.

På DTVS eget initiativ och inbjudan har IVO gjort ett tillsynsärende och granskat DTVs ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet.

Uppföljning karensbelopp där patienterna informeras om möjligheten att inom Tandvårdsstödets ersättningsregler få odontologiskt kvalitativ vård inom befintlig karensperiod.

Entercard (möjlighet till delbetalning) finns med syfte att patienterna skall ha möjlighet att välja kvalitativ vård vid rätt tillfälle.

Odontologisk ansvarig har startat ett Kvalitetsarbete med journalgranskning i Distriktstandvården 10.2013. Journalgranskningsprojektet är godkänt av Socialstyrelsen och följer Socialstyrelsens riktlinjer för granskning av journalföring och dokumentation. Journalgranskningsprojektet har pågått kontinuerligt under 2014 och resulterat i förbättrad kvalitet på journaldokumentationen.

En av DTVs medarbetare har som led i sin masterutbildning i ledarskap och kvalitet vid Jönköping Academy, på uppdrag av DTV genomfört ett förbättringsarbete. Förbättringsarbetet syftar till att öka följsamheten till de Nationella riktlinjerna för tandvård beträffande kariesprevention. DTV har därmed som det första tandvårdsföretag utvecklat ett

kariespreventionsprogram för vuxna. Kariesprogrammet har implementerats på klinikerna under 2014.

Uppföljning genom egenkontroll

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2§

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

Områdesansvar	Mål Täckningsgrad i %.	Resultat Täckningsgrad 2014 i %.
Järfälla	89	96
Sundbyberg	86	98
Upplands- Väsby	91	98
Salem	91	96
Norrtälje Östra	89	96
Södertälje Södra	88	98
Nykvarn	95	98

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 2014.

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, med certifiering av nya kliniker 2012 och 2013. Årliga interna och externa revisioner av ISO 14001 har genomförts av Intertek och DTV är omcertifierat för ytterligare treårs period, dvs. t.o.m. 2016.

Datasäkerhetsblad finns länkade till de kemikalier i DTVs kemikalieförteckning som används inom företaget.

Årlig kemikalieinventering sker med uträdering av kemikalier som utgått samt uppdatering av nya kemikalier med tillhörande säkerhetsdatablad.

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.

Teleodontologi med fasta rutiner och tidsbokningar i DTVs journalsystem Opus har införts mellan allmäntandläkare och specialisttandläkare inom DTV.

Auskultationsverksamhet mellan allmäntandläkare och specialister/nischtandläkare är etablerat.

Nischtandläkarutbildning i endodonti (rotfyllningar) har slutförts.

Implantatnätverket för specialister, nischtandläkare och allmäntandläkare med syfte att utveckla behandlingsmetoder, uppföljning och vidareutveckling inom området är implementerat.

Kommunikation och informationsöverföring har skett i samtliga klinikers 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 och säkerställer en god ordning av uppdraget.

Samverkan och kunskapsutbyte har skett mellan DTVs kliniker vid gemensam konferens för samtliga medarbetare augusti 2014. Tema var föreskriften TLVFS 2014:6 samt odontologiskt kunskapslyft. Föreläsningar hölls av externa föreläsare från TLV, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, Tandläkarhögskolan Karolinska institutet Huddinge samt av DTVs specialisttandläkare, nischtandläkare och tandhygienister.

Erfarenhets- och kunskapsutbyte sker i de olika nätverk som DTV har för tandläkare som verkar som odontologiska kontaktpersoner för varje klinik, implantatgrupp, tandhygienister, profylaxpersonal, receptionister, inköpsgrupp, och miljöombud.

Erfarenhets- och kunskapsutbyte sker vid regelbundna terapimöten på klinikerna.

Rutiner finns för att säkerställa att interna och externa remisser omhändertas och dokumenteras i journalsystemet Opus. Rutinerna har under 2014 aktualiserats och lyfts upp på samtliga kliniker.

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 relevant specialisttandläkare, nischtandläkare, allmäntandläkare eller annan för ändamålet relevant medarbetare/grupp.

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 klinik.

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. I samband med skyddsronden görs även miljörond. Ett integrerat skydds- och miljörondsprotokoll används. 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 kliniker och får själva utse vilken facklig organisation och vilket skyddsombud som skall företräda arbetstagsidan vid de olika klinikerna. 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. Klinikansvariga ansvarar för att årliga skyddsronder utförs på kliniken. Personalen har beretts

möjlighet att utse skyddsombud vid klinikerna. 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

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

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 DTVs 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 klinikerna ansvarar för att utveckla och anpassa rutiner på egen klinik för att säkerställa kvalitets- och patientsäkerhet på arbetsplatsen. Förslag till utveckling och anpassning sker på personalmöten 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 DTVs elektroniska avvikelshanteringssystem skall samtliga risker, negativa händelser och tillbud till kännedom för klinikansvarig 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 klinikansvariga på respektive klinik. Klinikansvariga har gemensamma möten med ledningen för DTV där möjlighet att lyfta upp ärenden av betydelse på övergripande företagsnivå för information och diskussion finns.

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

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

En sammanställning av avvikelserna presenterades av Odontologiskt ansvarig.

En presentation av konsultationsärenden presenterades av Odontologiskt ansvarig.

En presentation av avvikelser planeras till 2ggr/år.

DTV har förstärkt möjligheterna för klinikansvariga och medarbetarna att framföra synpunkter och förbättringsförslag genom att en senior medarbetare med väldokumenterade ledarskapsfarenheter inom tandvård anställts. Den seniora medarbetaren alternerar mellan DTVs kliniker för stöd och utveckling.

DTV's ledning arbetar från, och besöker kontinuerligt DTV's tretton kliniker och affärsområdet mobil tandvård i syfte att skapa goda relationer med medarbetarna och därigenom ett förtroendefullt samarbete.

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.

DTV har begärt och får årliga sammanställningar från Patientnämnden över de patientärenden som nämnden behandlat från patienter som fått sin vård vid DTV. För 2014 visar sammanställningen att 16 ärenden inkommit till patientnämnden vilket är 5 ärenden mer än för 2013. Avidentifiering av samtliga ärenden har skickats till oss och har gått genom av Odontologiskt ansvarig.

DTV skall årligen få en sammanställning av patientärenden inkomna till Trygg-Hansa och Folksam.

I händelse av att närstående framför klagomål på utförd 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 begäran av Socialförvaltning och polismyndighet till respektive myndighet.

DTV har målsättningen att 2 gånger/år gå igenom sammanställningar från Trygg-Hansa, Folksam och Patientnämnden och det interna avvikelshanteringssystemet 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 och på DTVs hemsida.
- Patientnämndens arbete.
- Inspektionen för Vård och Omsorgs (IVO) arbete.
- Samverkan med Trygg-Hansa och Folksam.
- Samverkan med Landstingens Ömsesidiga (LÖF).

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 ensamman barn som kommer till kliniken kontaktas vårdnadshavaren då särskilda skäl föreligger.

Tolkhjälp erbjuds där så behövs.

DTV har deltagit i projektet Stop Caries Stockholm i vårdbehovsområde 3 och 4, ett projekt som avslutades under 2014. Ett fokusinriktat förebyggande tandhälsoprojekt för 1-åringar i de mest utsatta områdena.

Resultat

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 3

Strukturmått: DTV har skapat en bra plattform under verksamhetsåren 2010-2013 för att kunna bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Plattformen har utvecklats under 2014 och är idag känd och använd av medarbetarna. DTV har också 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, miljöronder och strålskyddsronder genomfördes vid samtliga kliniker. Intranätet Komin har utvecklats ständigt och är en förutsättning för det elektroniska avvikelshanteringssystemet.

Processmått: Samtliga medarbetare har fått genomgång av ledningssystem, utbildning i Opus och användande av Komin. För nyanställda medarbetare med/utan odontologisk kompetens har en introduktionsmall skrivits som också dokumenteras på individnivå. Introduktionsmall har även upprättats för tandhygienister samt mottagningsansvariga. Ett introduktionsprogram för nyutexaminerade och nyanställda tandläkare har skapats. Samtliga dokument har skapats för att medarbetarna systematiskt skall komma in i verksamhetens regler och policys.

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

Övergripande mål och strategier för kommande år

DTV har som målsättning att under 2015 göra sammanställningar av Patientärenden från det egna elektroniska avvikelshanteringssystemet, Patientnämnden, Socialstyrelsen, Folksam 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 Södertälje under 2015 enligt ISO 14001.

DTV har som målsättning att fortsätta och vidareutveckla journalgranskningsprojektet.

DTV har som målsättning att fortsätta och vidareutveckla det kariesförebyggande projektet för vuxna patienter.

DTV har som målsättning att genomföra förbättringsåtgärder med månadstema under 2015 där patientsäkerhetsarbete kommer att vara en del.