

Bemötande av patient och närstående

Lagrum och styrande förutsättningar

Tandvårdslag (1985:125), Patientsäkerhetslag (2010:659), Patient- och brukarmedverkan, anvisning Region Norrbotten, Verksamhetsmodell Region Norrbotten

Syfte

Att säkerställa att Folk tandvårdens verksamheter lever upp till intentionerna i nämnda lagar och anvisning avseende bemötande av patienter och närstående.

Omfattning

Folk tandvårdens verksamheter i Norrbotten

Övergripande målsättning

Respekten för patienten som person och patientens behov är grundläggande och självklar för oss. Alla patienter behandlas lika oavsett ålder, kön, etnisk eller religiös tillhörighet, funktionsvariation, utbildning, social ställning eller sexuell läggning.

Vi strävar efter att i alla kontakter med patienter och närstående arbeta utifrån Folk tandvårdens sedan länge väl inarbetade värdegrund– Hälsa, Omtanke, Service – som är en tolkning av Regionens övergripande värdegrund anpassat för tandvårdens verksamheter. Nedanstående punkter är kända och följs av alla medarbetare:

- Vi lägger stor vikt vid att patient/närstående upplever att de visas omtanke och respekt i bemötandet oavsett bakgrund och ålder. Vi tar särskild hänsyn till patienter med sviktande förmåga att själv fatta beslut.
- Vi strävar efter en smärtfri behandling och agerar adekvat om vi uppfatta tecken på rädsla eller smärta.
- För oss är patienten huvudperson under behandlingen. Vi talar inte med andra om ovidkommande saker över huvudet på patienten.
- Vi visar empati och en professionell hållning med en strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patienten.
- Vi informerar alltid patienten om sitt munhälsotillstånd och de behandlingsalternativ som står till buds, samt kostnaden för behandlingen. Om informationen inte kan lämnas till patienten ska den, om inga hinder föreligger, lämnas till en närstående.
- Vi lämnar skriftligt informationsmaterial om vården när vi tror det gagnar patienten. Viss information finns översatt till andra språk. Vid behov erbjuder vi tolkservice.
- Våra patienter har möjlighet att lämna synpunkter om vår verksamhet, bemötande, vård, lokaler osv.
- Vi följer upp patienternas uppfattning om bland annat vård och bemötande genom regelbundna enkäter. Vi diskuterar resultatet vid arbets-

platsträffar och vid möten för Folk tandvårdens ledningsgrupp samt beslutar om eventuella åtgärder utifrån resultatet.

- Vi tar patientklagomål på allvar och behandlar klagomål som en avvikelse i enlighet med rutinen [Hantering av patientklagomål, patientskador och patientsynpunkter](#).
- När en patient skadats av vården eller upplevt en händelse som kunde ha medfört en skada ska patienten informeras om det inträffade och om att en avvikelserapport kommer att skrivas.
- Våra mobiltelefoner är avstängda under tiden vi har patient i stolen.