

# Kvalitetspolicy

Tandläkarpraktiken Adelsgatan 48, Visby



En verksamhet i Praktikertjänst AB

*Policyn är beslutad av verksamhetscheferna Ewa Rosén Lundberg, Caroline Edlund, Björn Lundberg samt Kristin Norrby den 2012-10-31. Policyn gäller tills annat beslutats alternativt blivit föremål för sedvanlig årlig revidering.*

## **Syfte**

Policyn avser Tandläkarpraktiken Adelsgatan 48, Visby, på samtliga 4 kostnadsställen.. Den beskriver våra avsikter och vår inriktning inom kvalitet – och patientsäkerhetsområdet.

## **En god och säker vård**

Vi vill ge våra patienter

- Ett tryggt omhändertagande som genomsyras av omtanke, lyhördhet och förtroende
- En god, säker och smidig vård som präglas av hög professionell kompetens
- Hög tillgänglighet och kontinuitet
- Tillgång till våra interna och externa nätverk inom olika specialiteter

## **Ledstjärnor för kvalitet – och patientsäkerhet samt utveckling**

### **Kunden i centrum**

Vi har kunden i centrum och har som huvudfokus att all vård ska skapa värde för kunden. Vi genomför regelbundet kundmätningar för att säkerställa att vi uppfyller de behov kunden efterfrågar.

### **Helhetssyn**

Vi arbetar inom verksamheten med att hela tiden utgå från ett holistiskt synsätt gentemot våra kunder.

### **Samverkan med andra**

Goda behandlingsresultat uppnås i samverkan med andra, såväl verksamheter inom Praktikertjänst AB som med andra vårdgivare. Tillsammans bidrar vi med att både samhällets och våra kunders resurser används på ett effektivt sätt.

### **Engagerat ledarskap**

I vår verksamhet strävar vi efter ett engagerat ledarskap som ska stimulera till kundorientering, resultatorientering och utveckling. Vi som chefer leder arbetet med att formulera mål och handlingsplaner, följa upp och förbättra. Teamet skapar förutsättningar för att vi alla känner delaktighet och engagemang.

## **Delaktighet**

Våra engagerade medarbetare delar ansvaret för att åstadkomma en god kvalitet i vår effektiva verksamhet. De medverkar till att hitta förbättringsmöjligheter samt utveckla och förbättra verksamheten.

## **Faktabaserade beslut**

Vi samlar fakta för att analysera vår verksamhet och våra utvecklingsaktiviteter. Särskilt viktiga fakta är de som speglar arbetet med våra patienter och andra kunder. Vi identifierar mått som speglar i vilken utsträckning vi når våra mål, vi mäter resultaten och reflekterar över hur vi bör gå vidare.

## **Rutiner**

Genom att identifiera, analysera och förbättra våra rutiner kan vi säkerställa att de fungerar smidigt, säkert och felfritt. Det bidrar till att resultatet av vårt arbete blir förutsägbart och håller en hög kvalitet. Vi strävar efter att göra rätt från början.

## **Ständiga förbättringar**

Vi behöver fortlöpande utveckla och förbättra oss själva och vår verksamhet. Vi vill vara en lärande verksamhet som hela tiden testar förbättringsidéer i det lilla innan vi implementerar de i hela vår verksamhet.

## **Övergripande och långsiktiga målområden**

### **Ordning och reda – ledningssystemet FOKUS**

- Vårt ledningssystem ska uppfylla myndigheters och avtalspartners krav. Vi är certifierade enligt Praktikertjänst Tandvårds interna kvalitetsmodell
- Vi sätter regelbundet mål för det systematiska kvalitets – och patientsäkerhetsarbetet samt följer upp och utvecklar verksamheten. Målen och kvalitets – och patientsäkerhetsarbetet ska säkerställa att patienternas och andra kunders behov och förväntningar tillfredsställs på ett effektivt sätt.

### **Koll på resultaten**

- Vi har mätetal som är betydelsefulla för att följa upp och utveckla verksamheten
- Vi har förmåga att mäta och presentera data för egna behov och för att möta omvärldens krav
- Vi analyserar våra resultat och arbetssätt och jämför oss med andra verksamheter – som första privata mottagningen har vi gått in i samarbete med SKaPA (Svenskt kvalitetsregister för Karies och Parodontit) .

### **Utveckla och förbättra**

- Vi ska ha goda kunskaper så att vi kan bedriva ett systematiskt kvalitets – och förbättringsarbete
- Vi ska ha en väl utvecklad risk – och avvikelshantering
- Vi har tillgång till goda verktyg för kvalitets- och förbättringsarbetet