

Checklista

Om klinikens bemötande av personer med funktionshinder

Bemötandeprojektet syftar till ett bättre bemötande. Detta förutsätter både god tillgänglighet och bra atmosfär på tandkliniken. Ett första steg kan vara att se över klinikens fysiska och psykiska miljö.

Avsikten med checklisten är att på ett snabbt och trevligt sätt få en uppfattning om detta. Den bör också kunna bli ett diskussionsunderlag på arbetsträffar/klinikmöten.

För att detta skall kunna fungera så bra som möjligt vill vi föreslå några praktiska råd till genomförande enligt en modell, som tidigare prövats på många kliniker vid kvalitetsarbete:

- all personal skall vara med
- låt alla få ett rött och ett grönt kort (rött betyder ”instämmer inte”; grönt betyder ”instämmer”)
- ge tydlig information om att det är den egna uppfattningen som skall anges
- låt alla samtidigt svara på varje fråga genom att räkka upp det röda eller det gröna kortet.

Rutan "instämmer" markeras i checklisten bara om **alla** närvarande visar "grönt".

Rutan "instämmer inte" markeras om en eller flera visar "rött".

Diskutera efteråt samtliga punkter, som kryssades för ”instämmer inte”, så att förslag till lämpliga förbättringar kan tas fram.

Ny analys kan förslagsvis göras varje år som ett led i klinikens fortlöpande kvalitetsutveckling.

Checklista

	Instämmer	Instämmer inte
Vi har ett välkomnande, lättläst och tydligt kallelsekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi värnar om att alltid ha ett vänligt bemötande vid telefonkontakt med våra patienter och deras anhöriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När patienten uteblir tar vi reda på anledningen innan han/hon avskrivs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi har som policy att påminna patienter som har svårt att komma ihåg tiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vår klinik har särskilda, närbelägna p-platser för patienter med funktionshinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vår klinik är tillgänglig för patienter med rörelsehinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi har automatisk dörröppnare eller ringklocka vid entrén	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi har tydliga skyltar som visar vägen till kliniken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi välkomnar alltid patienten och följeslagaren när de kommer in på kliniken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vår reception är utformad så att personliga samtal inte kan avlyssnas av andra patienter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi är flexibla och lägger oss vinn om att anpassa bokning av tider till patientens önskemål och behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi anstränger oss särskilt att hålla tiden när vi har patienter som är beroende av annan service vid besöket (färdtjänst, tolk, assistent)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi har ett bra utformat väntrum som fungerar även för patienter med rörelsehinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vi förbereder oss inför mötet med en patient med funktionshinder eller svår kronisk sjukdom

På vår klinik är det alltid någon i behandlingsteamet som hämtar patienten i väntrummet

Behandlaren hälsar alltid på patienten innan stolen fälls bakåt och behandlingen påbörjas

Vi pratar alltid direkt till patienten oavsett om han/hon är minderårig, har en utvecklingsstörning, en hörselskada eller om samtalet förs via tolk

Vi har stabiliserande behandlingskuddar/stödkuddar för att underlätta för patienten i behandlingssituationen

Vår klinik har toalett som är handikappanpassad:

- bred dörr (90 cm)
- ingen tröskel
- larm som fungerar
- stödhandtag
- handfat med spegel som kan användas av rullstolsburen patient
- tillräckligt svängrum för rullstolar och assistans

Vi har följande hjälpmedel:

- patientlift, som all personal kan hantera
- överflyttningshjälpmedel
- bitstöd
- förslag till hjälpmedel för munvård för personer med funktionshinder

Vi har utrymningsplan för patienter med funktionshinder