

2017- 04- 25

2017- 05- 03

2018- 01- 29

2018- 03- 02

2018- 03- 29

2018- 04- 05

2018- 04

Remiss inkom till specialisttandvården från privat vårdgivare.  
Frageställning: slemhinna i tandlös underkäke har onormalt utseende, smärta vid beröring och lättblödande  
Malignitet ?

1. Remissen bedöms som akut av käkkirurg och patienten bokas in per post den 26/ 4. Tid för undersökning och biopsi 3/ 5  
**Patienten kommer inte på undersökningstiden. Ingen notering om uteblivande görs i tidboken eller i patientens journal. Ingen tar ny kontakt med patienten.**

2. Patienten besöker allm.tandvården för akut undesökning och ev justering av proteser. Ingen rutinmässig kontroll av munslemhinnor vid akut undersökning. Patienten är mycket svår undersökt och vill inte delta vid undersökningen.

3. Tandsköterska rensar i remissadministrationen och upptäcker vid genomgång / av remisser att patienten inte fått tid och behandling  
**Patienten återfinns på köllistan under "tid bokad" och vid journalkontroll finns ingen behandling noterad.**

4. Aktivitet: patienten får tid hos kirurgen. Finner ett sår på slemhinnan i underkäken. Remiss till ÖNH för SVF

5. Undersökning på ÖNH- kliniken. Patienten vill inte ta biopsi Misstänkt elakartad förändring i munslemhinna. Patienten avstår behandling

Händelsens utfall. Fördröjd diagnos och behandling med 11 månader

Tandläkaren noterar inte i journalen att patienten uteblir.

Ingen debitering av uteblivande.

Patienten får ingen ny tid för undersökning och biopsi

Enl intervju med personalen på avdelningen framkommer det att det inte är tandläkaren som gör notering i journalen om uteblivande utan det är tandsköterskan som arbetar med tandläkaren på behandlings rummet som gör notisen om uteblivande i tidbok och journal.

Åtgärden infördes aldrig i journalen därför gick det inte heller ut någon faktura till patienten.

Patienten fanns inte på uteblivandelistan och inte heller fanns några åtgärder som skulle tas betalt för, eftersom ingen noterat att patienten uteblivit

Ingen notis om uteblivande i journalen.

Många patienter finns på köllistan. Svårt att få en överblick med så många pågående remisser.

**Procedurer/ rutiner & riktlinjer**  
Arbetsgång vid uteblivande är känd på kliniken enl personalen, men inte följd denna gång.

**Omgivning & organisation**  
I remissrutinen för FTV finns beskrivet om remissadministratör och dess arbetsuppgifter på kliniken. Dessa uppgifter sköts av samtliga tandsköterskor på kliniken efter tid och möjlighet ingen fast struktur på detta arbetssätt. Ingen fast rutin för hur uteblivande listan i T4 ska följs upp.

**Utbildning & kompetens**  
T4 ombudet har informerat om flödet i T4 vid uteblivande, detta följs inte av alla anställda.

**Omgivning & organisation**  
Olika arbetsätt av tandläkare. Försvårar kontroll/ uppföljning för tandsköterskorna. Saknar tydlig struktur och rutin för uppföljning av patienter och remisser.

**Procedurer/ rutiner & riktlinjer**  
Remissvar skrivs inte på alla patienter eftersom många ska följas upp under lång tid framåt. Patienten försvinner från listan först när remissvaret skickas.

Tydligöra ansvar/ arbetsätt för vem gör vad gällande rutiner för remiss och uteblivande

Alla på kliniken måste följa flödet i T4 för uteblivande. Detta underlättar kontroll av patientlistor. Minskar risken för att tappa patienter.

Enheten måste enas om ett arbetsätt. Uppdatera och arbeta med remissflödet på kliniken. Följa remissrutinen och utföra årliga egenkontrollen

Remissvar ska skrivas så att patienten kan avslutas i köllistan.