

# Patientsäkerhetsberättelse 2017

**Praktikertjänst AB**

**Kvalitetsstaben**

## 1. Sammanfattning

I Praktikertjänsts patientsäkerhetsberättelse för 2017 redogör bolaget för patientsäkerhetsarbetet under året med tillhörande exempel på arbetet för att förbättra den kliniska kvaliteten fortgått. Med patientsäkerhetsberättelsen vill Praktikertjänst visa hur bolaget arbetar med ständiga förbättringar för att göra vården så bra som möjligt.

Varje dag får tusentals patienter vård i Praktikertjänsts verksamheter inom hälso- och sjukvård och tandvård. Att erbjuda vård av god kvalitet och hög säkerhet är en självklarhet. Därför arbetar Praktikertjänst löpande med att förbättra vården och det långsiktiga målet med kvalitetsarbetet är att vara marknadsledande när det gäller kvalitet- och patientsäkerhet.

Praktikertjänst arbetar systematiskt med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor och bolaget lägger stort fokus på att höja kunskapen kring dessa frågor i organisationen. Det är viktigt att kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet utvecklas nära verksamheterna, där patienterna finns. Behovet av stöd i detta arbete ökar kontinuerligt då kraven från patienter och myndigheter ökar och förändras över tid.

Praktikertjänst kvalitets- och patientsäkerhetsarbete präglas av hög beredskap och öppenhet, och för att ytterligare utveckla och förbättra kvalitetsarbetet har Praktikertjänst under året genomfört flera förändringar och förbättringar, åtgärder som är i linje med den övergripande kvalitetsstrategi som Praktikertjänsts styrelse fattade beslut om i juni 2016.

Utgångspunkten för kvalitetsstrategin är att det ska vara lätt att göra rätt för samtliga verksamheter inom Praktikertjänst vad gäller systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsstrategin har tre huvudsakliga fokusområden:

- efterlevnad av lagar och förordningar,
- fokus på servicekvalitet,
- klinisk kvalitet.

Som en del av kvalitetsstrategin har den nya funktionen Intern kvalitetskonsult inrättats, en funktion som sedan oktober 2017 ersätter kvalitetsdialogerna. De 14 kvalitetskonsulterna är kliniskt verksam vårdutövare i Praktikertjänst och ska ge koncernens verksamheter handfasta råd och stöd i kvalitetsfrågor.

Den nya revisionsmodellen skapar ett tydligt mervärde för Praktikertjänsts mottagningar och bidrar till att det ska vara lätt att göra rätt. Kvalitetsrevisionerna kommer att fokusera på fem olika kvalitetsområden – patientsäkerhet, strålsäkerhet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet.

Som en del av kvalitetsstrategin har Praktikertjänst också upphandlat ett nytt koncerngemensamt kvalitetsledningssystem, där bolagets alla verksamheter samsas i ett gemensamt och användarvänligt ledningssystem som tas i drift under 2018.

## 2. Bakgrund

Praktikertjänst är Sveriges största koncern inom privat tandvård och hälso- och sjukvård. Aktieägarna arbetar själva som verksamhetsansvariga på mottagningar i hela landet.

Praktikertjänst Tandvård är den största aktören i Sverige inom privat driven tandvård och verkar huvudsakligen inom allmäntandvården. Inom Praktikertjänst Tandvård arbetar uppemot 5 350 personer, däribland tandläkare, tandtekniker, tandhygienister, tandsköterskor och receptionister, i ungefär 960 verksamheter. Dessa är geografiskt spridda över hela landet. Ett femtiotal specialisttandläkare är också anställda i bolaget och representerar samtliga odontologiska specialiteter.

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård är den största aktören i Sverige inom privat driven hälso- och sjukvård. Inom Praktikertjänst Hälso- och sjukvård arbetar cirka 3 600 anställda läkare, sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter, dietister, psykoanalytiker, barnmorskor, psykologer, kiropraktorer, arbetsterapeuter, logopedier och socionomer vid drygt 260 verksamheter geografiskt spridda över hela landet.

Av Sveriges drygt 1 100 vårdcentraler drivs närmare 500 i privat regi. Av dessa drivs knappt var femte i Praktikertjänsts regi.

## 3. Övergripande mål och strategier

Praktikertjänst definition av kvalitet är:

”Kvaliteten på en produkt (vara eller tjänst) är dess förmåga att tillfredsställa och helst överträffa kundernas behov och förväntningar”.

### 3.1. Kvalitetsstrategi

I juni 2016 fattade Praktikertjänsts styrelse beslut om en koncernövergripande kvalitetsstrategi. Utgångspunkten för strategin är att det ska vara lätt att göra rätt för samtliga verksamheter inom Praktikertjänst vad gäller systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsstrategin har tre huvudsakliga fokusområden:

- efterlevnad av lagar och förordningar,
- fokus på servicekvalitet,
- klinisk kvalitet.

Mer konkret innehåller strategin följande delar:

#### 3.1.1 Följa lagar och förordningar

- Lagar och regleringar ökar exponentiellt. Därför ska det vara lätt att göra rätt.
- De viktigaste aktiviteterna inom detta område är därför att:

- ta fram en handbok som sammanfattar vilka lagar och förordningar som verksamhetschefer behöver förhålla sig till,
- skapa utbildningar baserat på detta, utbildningar som är lättillgängliga för alla medarbetare,
- ta fram en ny och mer användarvänlig version av kvalitetsledningssystemen,
- utveckla en stödjande internrevision, som besöker Praktikertjänsts verksamheter och utvärderar deras arbete samt hjälper dem att utvecklas,
- om verksamheterna – trots utbildning och stöd – inte lever upp till de kvalitetsstandarder som gemensamt beslutats om, måste åtgärder vidtas. Styrelsen i Praktikertjänst har också inrättat en ansvarskommitté som behandlar ärenden där kvalitetsbrister är uppenbara.

### 3.1.2 Servicekvalitet

- En av Praktikertjänsts viktigaste framgångsfaktorer är service och bygger på att verksamhetschefer också är delägare.
- Den kundupplevda servicekvaliteten kan öka ytterligare genom digital teknik som kan göra det lättare för patienter att komma i kontakt med Praktikertjänst samt involveras i vården.

### 3.1.3 Klinisk kvalitet

- Vilka mått som ska användas ska definieras. Praktikertjänst kommer inte att uppfinna hjulet på nytt, utan istället ta reda på var frontlinjen finns – oavsett var i världen – och ansluta organisationen till de som är mest framsynta när det gäller att mäta utfall.
- Hitta automatiserade sätt att ta fram data som Praktikertjänst bedömer väsentliga. Detta ska inte bli en ökande administrativ belastning.
- Öppet redovisa data, eftersom Praktikertjänst är övertygade om att öppen redovisning driver utveckling.
- Skapa lärande miljöer för respektive sjukdomstillstånd/diagnos, där Praktikertjänsts medarbetare kan lära dels internt av de som är bäst, dels dela resultat med de som anses bäst i världen.

Praktikertjänsts kvalitetspolicy från 2016 beskriver företagets övergripande avsikter och inriktning inom kvalitetsområdet. De övergripande målen är:

## 3.2 Ordning och reda

- Verksamheterna ska vara diplomerade enligt Praktikertjänsts interna kvalitetsmodell.
- Det ska vara lätt att göra rätt inom alla delar av kvalitetsarbetet.

### 3.3 Kontroll på resultaten

- Kontroll på resultaten ska ske genom händelserapportering med förbättringar, risker, tillbud och negativa händelser samt genom patientsäkerhetsberättelsen, uppföljning av resultat och där det är möjligt kvalitetsboks slut samt att bolaget deltar i nationella relevanta kvalitetsregister.

### 3.4 Utveckla och förbättra

- Varje verksamhet ska göra riskbedömningar, formulerar mål för kvalitetsarbetet samt följa upp och utvärderar resultatet.
- Medarbetarna ska ha kompetens och vara delaktiga inom verksamhetens kvalitetsarbete för att kunna påverka utvecklingen och ta rätt beslut.

## 4. Strategi för att nå målen

Praktikertjänsts verksamheter har tidigare använt två olika webbaserade ledningssystem med rutiner anpassade till verksamheterna inom respektive affärsområde. Nu har Praktikertjänst upphandlat ett gemensamt koncernövergripande kvalitetsledningssystem.

Varje verksamhet ska hålla ledningssystemet uppdaterat årligen. Kvalitetsarbetet integreras i verksamhetsutvecklingen och bedrivs på samma systematiska sätt som övriga ledningsfrågor. Planerade och vidtagna åtgärder till förbättring följs upp och kompletteras vid behov för att få avsedd effekt.

## 5. Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Vårdgivaren Praktikertjänst AB är ansvarig för patientsäkerheten och leder och styr verksamheterna bland annat genom kvalitetsledningssystem där patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålskydd och säkerhet är integrerat. Vårdgivaren fastställer mål och strategier för det systematiska patientsäkerhetsarbetet samt följer upp detta. Det finns en tydlig koppling mellan mål, verksamhet och uppföljning.

Det gemensamma ledningssystemet för Tandvård och Hälso- och sjukvård ger verksamheterna stöd i att bedriva ett långsiktigt, målmedvetet och systematiskt arbetssätt med siktet inställt på ständiga förbättringar. Ledningssystemet är webbaserat och nås via intranätet Insikt. Det uppdateras kontinuerligt och finns tillgängligt för alla verksamheter och samtliga medarbetare.

Verksamhetscheferna ansvarar för att alla medarbetare engageras och har kompetens och befogenheter för att bedriva en säker vård. Verksamhetschefen ansvarar även för att mätbara verksamhetsmål formuleras och följs upp.

Verksamheterna följs upp via en obligatorisk intern kvalitetsmodell. Såväl inom Praktikertjänst Hälso- och sjukvård som inom Praktikertjänst Tandvård innebär detta en diplomering.

Ansvarig för vårdgivarens arbete med kvalitet och patientsäkerhet är vd och koncernchef Erik Strand. Under 2017 var Ann-Christine Ericsson affärsområdeschef för Praktikertjänst Tandvård

och Göran Modin var fram till den 31 december affärsområdeschef för Praktikertjänst Hälso- och sjukvård.

Vd beslutar om övergripande organisation och ansvar för kvalitet, såsom patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålskydd och säkerhet, efter samråd med koncernledningen.

Affärsområdescheferna beslutar om affärsområdenas arbete med kvalitetsfrågor. Vårdgivaren ansvarar för vårdkvalitet och patientsäkerhet enligt Socialstyrelsens författning SOSFS 2011:9 och Patientsäkerhetslagen SFS 2010:659.

## 6. Struktur för uppföljning/utvärdering

### 6.1. Tandvårds interna kvalitetsmodell

Praktikertjänst Tandvård lanserade ett webbaserat ledningssystem år 2008. I ledningssystemet FOKUS synliggörs vårdgivarens och verksamheternas ansvar att säkerställa att en god och säker vård utförs inom vårdgivarens alla verksamheter. I syfte att ytterligare sprida goda exempel organiserade Tandvård en kvalitetsorganisation med anställda kvalitetsdialogstandläkare som har haft och har som uppdrag att utföra dialogbesök (platsbesök) i varje verksamhet inom Praktikertjänst Tandvård.

Huvudpunkterna vid varje dialogbesök har varit att säkerställa goda och säkra rutiner inom huvudområdena:

- Journaldokumentation
- Hygienrutiner
- Läkemedelshantering
- Risk- och avvikelshantering
- Patientsäkerhet
- Strålskydd

Samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård har sedan rutinen infördes erbjudits ett kvalitetsdialogbesök. Dessa är sedan oktober 2017 ersatta med interna kvalitetskonsulter som ska säkerställa kvaliteten genom ett antal revisionspunkter, se bilaga 1.

Ett slumpmässigt urval av samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård har årligen erhållit ett dialogbesök. Erfarenheter, både risker och goda exempel, från dessa besök återförs till samtliga verksamheter inom vårdgivaren Praktikertjänst via ledningssystemet FOKUS.

## 6.2 Hälso- och sjukvårds interna kvalitetsmodell

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård arbetar enligt ett nytt kvalitetsledningssystem som innehåller dokumenthanteringssystem, processverktyg, kemikaliehanteringssystem, händelserapporteringssystem och laguppdateringsprogram.

En intern kvalitetsdiplomering innebär att verksamheterna ska ha alla rutiner dokumenterade och att dessa årligen revideras/uppdateras. Mottagningarna ska också arbeta systematiskt med risk- och avvikelshantering. Detta för att säkerställa att verksamheterna lever upp till de krav som finns inom kvalitet, det vill säga patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålskydd och säkerhet.

Hälso- och sjukvård har sedan 2012 en modell för att ytterligare följa upp det kvalitets- och patientsäkerhetsarbete som pågår i verksamheterna. Denna modell, kvalitetsdialog, är en del av Hälso- och sjukvårds kvalitetsmodell. Kvalitetsdialogen innebär att verksamheterna får ett personligt besök av en kollega där kvalitet och patientsäkerhet diskuteras strukturerat. Samtalet följer en checklista, förbättringsområden identifieras och dokumenteras.

Kvalitetsdialogbesöken är sedan oktober 2017 ersatta med interna kvalitetskonserter som ska säkerställa kvaliteten genom ett antal revisionspunkter, se bilaga 1.

## 7. Hur har patientsäkerhetsarbetet bedrivits/åtgärder för ökad patientsäkerhet

### 7.1 Hälso- och sjukvård

#### 7.1.1 Diplomeringsgrad

Diplomeringsgraden enligt Praktikertjänsts interna kvalitetsmodell 2017 är:

- Primärvård 86 procent,
- Rehabverksamheter 80 procent,
- Specialister 48 procent.

Flera insatser har under året genomförts för att ytterligare öka diplomeringsgraden. Bland annat information i olika kanaler som exempelvis intranätet samt nyhetsbrev, erbjudande om workshops i kvalitetsarbete samt handledning och stöd.

### 7.2 Tandvård

#### 7.2.1 Diplomeringsgrad

Från och med 2014 har benämningen certifiering övergått till att kallas diplomering. Innebörden är dock densamma.

Diplomeringsgrad vid årsskiftet 2017/2018 uppgick till 96,2 procent.

## 8. Utbildning

### 8.1 Efterutbildning

Praktikertjänst satsade totalt 121 miljoner kronor på kompetenshöjande efterutbildningar under 2017, inom såväl Tandvård som Hälso- och sjukvård.

### 8.2 Utbildningsfilmer

Vårdgivaren har producerat två e-utbildningar under året – Strålsäkerhet och Hållbart miljöarbete. Cirka 2 000 medarbetare och chefer har genomfört e-utbildningarna under året. Ytterligare produktion av e-utbildning kopplat till kvalitet har påbörjats under året.

Vårdgivaren har implementerat en kompetensutvecklingsportal – PTJ Akademi – för att samla och synliggöra utbildningar för koncernens verksamheter. Kompetensutvecklingsportalen underlättar även uppföljningen av utbildningsinsatser.

## 9. Samverkan för att förebygga vårdskador

### 9.1 Hälso- och sjukvård

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård är medlemmar i nätverket ”Svenskt Forum för vårdkvalitet” som är en interprofessionell, ideell förening som verkar för kvalitet inom hälso- och sjukvård och omsorg.

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård har också deltagit i flera konferenser och seminarier kring patientsäkerhet både nationellt och internationellt.

### 9.2 Tandvård

Praktikertjänst Tandvård arbetar aktivt med att informera verksamheterna om Socialstyrelsens nationella riktlinjer. Riktlinjerna riktar sig till vuxentandvården och innehåller rekommendationer om att förebygga och behandla sjukdomar i munnen samt återställa förlorad funktion. Målet är en god munhälsa och en likvärdig tandvård i hela landet. Riktlinjerna innehåller också indikatorer för att följa upp tandvården.

Praktikertjänst medverkar i utvecklandet av det nationella kvalitetsregistret SKaPa. Praktikertjänst Tandvård deltar med en representant i dess styrgrupp samt en deltagare i registrets framtagande av PROM-verktyg. PROM är en förkortning av det engelska uttrycket Patient Reported Outcome Measures, patientrapporterade utfallsmått. PROM mäter hur patienterna upplever sin sjukdom och sin hälsa efter behandling eller annan intervention.

Registret syftar till att förbättra och utveckla vårdens kvalitet och behandlingsresultat för såväl förebyggande som sjukdomsbehandlande som reparativa/operativa metoder avseende tandsjukdomarna karies och parodontit. Det ska även stödja Socialstyrelsens nationella riktlinjer. Praktikertjänsts egna journalsystem inom tandvård, FRENDA, rapporterar till SKaPA.

Vidare har informationen rörande ansvarsfördelningen mellan vårdgivaren och tillverkarna av specialanpassade medicinska tekniska produkter förtydligats i ledningssystemen för Tandvård och



Tandteknik – allt i enlighet med LVFS 2003:11. Även tandläkare som producerar medicintekniska produkter, så kallade chairside, har en egen anpassad rutin.

## 10. Proaktiva förbättringar förebygger tillbud

Praktikertjänst arbetar med kontinuerliga förbättringar och löpande riskanalyser för att förebygga tillbud och negativa händelser/olyckor inom kvalitetsområdena patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålskydd och säkerhet.

I Praktikertjänst Tandvårds och Hälso- och sjukvårds ledningssystem finns tydliga rutiner för risk- och avvikelshantering. Avseende risker i verksamheten görs en riskanalys vid förändringar i verksamheten, införande av nya metoder, material och annat som direkt kan påverka patientsäkerheten.

Händelseanalys görs vid anmälningar till myndigheter, exempelvis vid lex Maria-anmälningar.

### 10.1 Hälso- och sjukvård

I Hälso- och sjukvårds ledningssystem finns ett avvikelshanteringssystem som används av de flesta verksamheterna. Många landsting och regioner erbjuder/kräver att verksamheterna använder det regionala systemet för avvikelshantering, vilket gör att en helhetsbild av antalet avvikelser saknas för Hälso- och sjukvård.

Under 2017 har händelseanalyser utförts i samband med lex Maria anmälningar vid 17 tillfällen.

### 10.2 Tandvård

Praktikertjänst Tandvård har under många år arbetat proaktivt med att öka graden av avvikelserapportering in i det webbaserade ledningssystemet FOKUS.

Under 2017 rapporterades 3 784 avvikelser in i FOKUS, vilket är en ökning. Flest avvikelser rapporterades kring administration och protetik.

Under 2017 har två risk- och händelseanalyser utförts i samband med anmälningar enligt lex Maria.

## 11. Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

### 11.1 Hälso- och sjukvård

Hälso- och sjukvård har under 2017 haft 17 ärenden enligt lex Maria (SOSFS 2005:8), varav inga bedömdes som kritiska. I samtliga lex Maria-ärenden under året har händelseanalyser gjorts enligt Socialstyrelsens mall och förbättringsåtgärder har vidtagits.

En tredjedel av anmälningarna enligt lex Maria inom Hälso- och sjukvård avser självmord, vilket innebär att Praktikertjänst avser att inleda ett centralt arbete för att stötta verksamheterna i arbetet mot en nollvision för självmord.

## 11.2 Tandvård

Tandvård har under 2017 anmält två händelser enligt lex Maria (SOSFS 2005:28), varav inga bedömdes som kritiska.

## 12. Hantering av klagomål

I Praktikertjänst ledningssystem för Hälso- och sjukvård och Tandvård finns stöd för att utveckla arbetet med bemötande, information och delaktighet. Patientens rätt till ett bra bemötande, information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården är grundläggande för en framgångsrik vård. Trots stora insatser från vårdgivarens och verksamheternas sida inträffar ändå klagomål riktade dels mot vårdgivaren, och dels mot enskilda vårdutövare.

Samtliga klagomål utreds och förbättringsåtgärder vidtas. Klagomål kan inkomma via olika kanaler.

- Vanligast är att verksamheterna direkt hanterar klagomålet på ett professionellt sätt.
- Klagomål och reklamationer för Tandvård har under 2017 hanterats genom Praktikertjänsts Reklamationsnämnd, PRN.
- Klagomål kan ske till landstingens/regionernas patientnämnd för hälso- och sjukvård.
- Klagomål kan ske till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.
- Klagomål kan också direkt inkomma till vårdgivaren Praktikertjänst via telefon och e-post.

### 12.1 Hälso- och sjukvård

Från Inspektionsmyndigheten har 122 klagomålsärenden samt fem riskindividanmälningar inkommit under 2017.

Det är fortsatt lång handläggningstid för klagomålsärenden hos IVO. Den allmänna trenden är att antalet klagomålsanmälningar ökat sedan det blivit enklare att anmäla både för patienter och närstående. Direkt till Praktikertjänst – via mejl och telefon – har 279 patientärenden inkommit.

De klagomål som kommer direkt till Praktikertjänst återförs till respektive verksamhetschef om inte patienten motsätter sig detta.

### 12.2 Tandvård

Till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har under 2017 13 anmälningar rörande enskildas klagomål samt tre riskindividanmälningar inkommit. I samtliga ärenden som inkommit till IVO har vårdgivaren och den anmälda yrkesutövaren haft ingående samtal kring orsaken till anmälan och vilka förbättringsinsatser som vårdutövaren behöver vidta för att minska risken för framtida klagomål. Erfarenheter från dessa anmälningar kommuniceras genom bolagets ordinarie kanaler till samtliga verksamheter.

### 12.2.1 Praktikertjänsts Reklamationsnämnd

Praktikertjänst Reklamationsnämnd, PRN, bildades i januari 2012 efter beslut av Praktikertjänsts koncernledning.

Syftet med Praktikertjänsts Reklamationsnämnd är att så snabbt, enkelt och smidigt som möjligt lösa ett problem åt en patient som inte är nöjd med en behandling hos en tandläkare eller tandhygienist inom Praktikertjänst.

Nämnden kan bedöma både behandlingar och ekonomiska frågor, men tar inte ställning till anspråk på skadestånd. Vid krav på skadestånd måste patienten vända sig till domstol. Beslut i PRN kan överklagas till Privattandläkarnas centrala förtroendenämnd, CFN.

Om en patient har ett problem eller klagomål kan patienten först kontakta Praktikertjänsts patienttelefon, och där tala med tandvårdskunnig person. Om problemet inte kan lösas vid ett sådant telefonsamtal kan patienten få kontakt med någon av Praktikertjänsts Klinisk Kvalitets Dialog-tandläkare (KKD-tandläkare) inom tio arbetsdagar. Många frågor kan lösas vid en sådan kontakt. Om patienten fortfarande inte är nöjd efter denna kontakt kan patienten göra en skriftlig anmälan till PRN.

Nämnden har under 2017 haft sju protokollförda sammanträden samt fyra justeringsmöten. Antal ärenden som behandlades och avslutades i nämnden under 2017 uppgick till 50, varav åtta överklagades till Centrala förtroendenämnden. Klagomålen avser till stor del protetik och/eller ekonomi. Antal avslutade ärenden fördelade på patientens ålder och kön framgår av nedanstående tabell.

<i>Ålder</i>	<i>Kvinnor</i>	<i>Män</i>	<i>Summa</i>	<i>Andel (%)</i>
-24	1	0	1	2
25–44	3	0	3	6
45–64	13	1	14	28
65-	17	15	32	64
<b>Summa</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
Andel (%)	68	32	100	

### 12.2.2 PRN-relaterade ärenden

Antal samtal till patienttelefonen som klarades av med en gång, Tandvård	351
Antal samtal till patienttelefonen som klarades av med en gång, Hälso- och sjukvård	50
Antal samtal som togs om hand av KKD-tandläkare	14
Antal ärenden som KKD-tandläkarna löste	6
Antal ärenden via mejl till synpunkten@ptj.se	142
Antal ärenden via mejl, telefon eller brev som ”gått till fullmakt”	82
Antal ärenden där fullmakt begärts men inte erhållits	25
Antal ärenden som inte är lösta	13

### 12.2.3 Verksamhetsutveckling

Praktikertjänst Tandvård har under många år arbetat aktivt med att utbilda verksamheterna i informations-, kommunikations- och konfliktfrågor.

Verksamhetsutvecklingsprogrammet Addera är ett exempel på detta proaktiva förhållningssätt. Ett annat exempel är de rekommendationer som finns uttalade i ledningssystemet FOKUS. Patientens rätt till information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården är grundläggande för en framgångsrik vård. Trots stora insatser från vårdgivarens och verksamheternas sida inträffar tyvärr klagomål riktade dels mot vårdgivaren, och dels mot enskilda vårdutövare.

## 13. Sammanställning och analys

Som en del av Praktikertjänsts kvalitetsstrategi har den nya funktionen intern kvalitetskonsult inrättats. De 14 kvalitetskonsulterna är kliniskt verksamma vårdutövare i Praktikertjänst och ska ge koncernens verksamheter handfasta råd och stöd i kvalitetsfrågor.

Den nya revisionsmodellen skapar ett tydligt mervärde för Praktikertjänsts mottagningar och bidrar till att det ska vara lätt att göra rätt. Kvalitetsrevisionerna kommer att fokusera på fem olika kvalitetsområden – patientsäkerhet, strålsäkerhet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet.

### 13.1 Hälso- och sjukvård

Under 2017 har verksamheternas arbete med att kvalitetsdiplomera fortsatt och många verksamheter har under året fått information, utbildning och handledning/stöd på olika sätt för att komma igång med sitt arbete.

### 13.2 Tandvård

Verksamheternas arbete med att kvalitetsdiplomera sig löper på i oförminskad takt vilket visar på ett aktivt och systematiskt engagemang i kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor.

Vårdgivaren ser positivt på att det sker avvikelserapportering i verksamheterna. Det visar på en positiv attityd till ett aktivt förbättringsarbete.

## 14. Samverkan med patienter och närstående

### 14.1 Hälso- och sjukvård

Varje verksamhet arbetar för att göra patienter och närstående delaktiga i vården och behandlingen. I ledningssystemet finns stöd för att ta fram en rutin för hur man tar till vara på patienters och närståendes erfarenheter, förslag och klagomål och hur patienters synpunkter via bland annat patientenkäter kan leda till att utveckla verksamheten.

### 14.2 Tandvård

På Praktikertjänsts hemsida finns möjlighet för patienter att ställa frågor till ”Fråga tandläkaren”. Det finns också möjlighet för patienter – som tidigare beskrivits – att ringa eller skicka e-post via synpunkter@ptj.se direkt in till vårdgivaren Praktikertjänst.

## 15. Kund/patientmätningar

Tandvården har under flera år deltagit i mätningar utförda av Svenskt kvalitetsindex, SKI. Nedanstående siffror visar Nöjd Kund Index. Resultat under 60 visar på missnöjda kunder.

Resultat mellan 60 och 75 visar på nöjda kunder och resultat över 75–100 visar på mycket nöjda kunder. Resultaten för 2018 offentliggörs i mars 2018.

Praktikertjänst Tandvård har under många år följt upp nöjdhetsgraden hos sina patienter. Ledningssystemet FOKUS tillhandahåller ett webbaserat enkätverktyg, Esmaker.

Patientattitydundersökningar ger generellt höga nöjdhetssiffror. Det finns dock alltid förbättringsmöjligheter för alla verksamheter vilket även är fallet för Praktikertjänst Tandvård.

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård deltar i Nationell patientenkät, NPE, för primärvård som startade 2009. Enkäten genomförs av Indikator på uppdrag av Sveriges kommuner och landsting, SKL, och offentliggörs i mitten av mars 2018. Resultatet används i verksamheternas lokala förbättringsarbete.

## 16. Uppföljning av mål 2017

- 96,2 procent av tandvårdsverksamheterna interndiplomerades.
- En ansvarskommitté på styrelsenivå har tillsatts, med bland annat en extern jurist som ledamot. Ansvarskommittén behandlar ärenden där kvalitetsbrister är uppenbara.
- En strålsäkerhetsutbildning ska lanseras via webben och 43 procent av tandläkare och tandhygienister har gått utbildningen. 45 procent av övriga medarbetare har genomgått utbildningen.
- Ett nytt modernt kvalitetsledningssystem, inklusive händelserapporteringssystem, har upphandlats.
- En funktion för klagomålshanteringen för patienter inom Hälso- och Sjukvård har skapats.
- Praktikertjänst Tandvård har bibehållit sin position som nummer ett i SKIs. Praktikertjänst delar platsen med svensk privattandvård.
- Praktikertjänsts vårdcentraler presterade under 2016 återigen starkt i Nationell patientenkät, både i förhållande till offentliga enheter och andra privata aktörer. Hela 14 vårdcentraler i Praktikertjänsts regi kvalade in på topp 100 och Praktikertjänst överträffade riksnittet i samtliga sju dimensioner som mättes.
- 14 interna kvalitetskonsulter rekryterades och utbildades.
- Kliniska data skickas från journalsystemet FRENDA till nationella kvalitetsregistret SKaPa.

## 17. Övergripande mål och strategier för kommande år

Praktikertjänst kommer under 2018 att på olika sätt fortsätta fokusera på kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Målen är:

- 100 procent av alla verksamheter ska vara kvalitetsdiplomerade.
- Att samtliga verksamheter inom Praktikertjänst ska få en intern kvalitetsrevision utförd av en intern kvalitetskonsult inom tre år.
- Att samtliga verksamheter ska ha implementerat det nya kvalitetsledningssystemet inklusive risk och händelserapportering samt kemikaliehantering.
- Att samtliga medarbetare inom affärsområde Tandvård ska ha tagit del av intern webbaserad teoretisk Strålsäkerhetsutbildning.
- Att samtliga verksamheter följer STRAMAs nationella rekommendationer för antibiotikaföreskrivning, vilket inom öppenvården innebär 250 recept per 1 000 invånare och år.