

Hållbarhet



Höjdpunkter under året

Samhället står inför stora förändringar. Ett osäkert omvärldsläge, åldrande befolkning, klimatförändringar och pandemi är utmaningar som påverkar hela samhället. För att möta samhällsutmaningar krävs det att alla aktörer kraftsamlar och arbetar tillsammans. Mot den bakgrunden har Praktikertjänsts styrelse beslutat om ett helhetsgrepp med avseende på hållbarhet inom strategin PTJ2025.

Kärnan i Praktikertjänsts uppdrag är att främja hälsa och bidra till att vården utvecklas, samtidigt som vi hushållar med våra gemensamma resurser. Genom ett positivt och integrerat bidrag till samhället bidrar vi till att skapa en hållbar framtid.

87 %

nöjda medarbetare 2021

84

i patientnöjdhet inom primärvård 2021

358

tandvårdsmottagningar är miljösanerade

82,4

i patientnöjdhet inom tandvård

84

i hållbart medarbetar-engagemang (HME)- index 2021

Praktikertjänsts hållbarhets- och kvalitetsarbete

Praktikertjänst bidrar till ett mer hållbart samhälle

I över 60 år har Praktikertjänst erbjudit högkvalitativ tandvård och hälso- och sjukvård till patienter i hela Sverige. För bolaget är det en självklarhet att vara en ansvarsfull aktör där hållbarhet är en integrerad del av hela verksamheten. Genom visionen om att vara Sveriges mest attraktiva vårdföretag, strävar vi efter att kännetecknas som en aktör präglad av systematik, samverkan, omtanke, professionalism och nytänkande.

Praktikertjänsts främsta bidrag till ett hållbart samhälle är att bolaget levererar högkvalitativ tandvård och hälso- och sjukvård samtidigt som bolaget värnar medarbetare och samhällets resurser.

I vården skapas ett värde direkt av verksamheten som bidrar till ett hållbart samhälle. Under 2021 har flera nya insatser genomförts för att ytterligare utveckla Praktikertjänsts hållbarhetsarbete. En nära samverkan mellan privat och offentlig vård är centralt och under coronapandemin har bolaget bidragit med både medarbetare och material till den offentliga vården.

Genom att samarbeta i effektiva vårdkedjor och erbjuda högkvalitativ vård bidrar Praktikertjänst till att förbättra patienternas hälsa och långa vårdköer undviks. Vilket i förlängningen bidrar till att människor kan arbeta och utveckla samhället till det bättre. Med högkvalitativ vård ökar dessutom effektiviteten. Det möjliggör mer vård för de gemensamma resurserna.

Under styrelsens strategidagar i juni 2021 diskuterades hållbarhet som ett strategiskt utvecklingsinitiativ. Det beslutades att hållbarhet ska vara ett fokusområde inom ramen för strategiarbetet PTJ2025. Beslutet följdes under hösten och vintern upp med en nulägesanalys, fördjupande genomlysning och förslag på plan för att utveckla Praktikertjänsts hållbarhetsarbete. Detta kommer att ge organisatoriska och operativa effekter under 2022.

EU Taxonomin etablerar ett klassifikationssystem eller ramverk som ämnar ge företag och investerare ett gemensamt språk för att identifiera om ekonomiska aktiviteter kan anses miljömässigt hållbara. Praktikertjänst bedöms inte omfattas av EU Taxonomin, då Praktikertjänst som ett onoterat bolag inte uppfyller kraven för att omfattas av lagstiftningen som reglerar EU Taxonomin.

Hållbarhetsstyrning

Praktikertjänsts ambition är att samtliga av bolagets verksamheter ska erbjuda en hållbar och säker miljö där god vård utövas och där medarbetare och patienter känner sig trygga. Praktikertjänsts hållbarhetsstyrning, som är en del av företagets omfattande lagefterlevnads- och compliancearbete i stort, utgår därför från bolagets vision, värderingar och ett processbaserat ledningssystem med styrande dokument, däribland policyer och riktlinjer. Det är Praktikertjänsts styrelse som har det yttersta ansvaret för dessa frågor.



Våra fokusområden

Vårt hållbarhetsarbete samlas i tre fokusområden

På Praktikertjänst finns tre fokusområden som sätter ramarna för de viktigaste hållbarhetsåtgärderna. Genom riktade insatser inom dessa fokusområden håller vi med samhällets gemensamma resurser och erbjuder vård av hög kvalitet. Samtidigt säkerställer vi nöjda och engagerade medarbetare.

Utifrån våra tre fokusområden arbetar vi för ett hållbart samhälle och fortsätter att erbjuda vård av hög kvalitet, samtidigt som vi har engagerade och nöjda medarbetare och hushållar med samhällets resurser.

Våra fokusområden har tagits fram via en intressentanalys som, med hjälp av en risk- och möjlighetsanalys, har tagit fram Praktikertjänsts väsentliga risker och möjligheter. Dessa ligger till grund för våra icke-finansiella resultatindikatorer (KPI), vilka vi har tagit fram för

respektive fokusområde. Fokusområdena grundar sig på våra affärsområden och genomsyras av våra värderingar: omtanke, professionalism och nytanke. Våra fokusområden är förankrade i FN:s globala mål i Agenda 2030 för hållbar utveckling, vilken syftar till att utrota fattigdom och hunger, minska ojämlikheter och orättvisor, främja fred och rättvisa och lösa klimatkrisen. FN:s globala hållbarhetsmål är en av flera utgångspunkter för Praktikertjänsts hållbarhetsarbete. Vi har valt ut fem av FN:s hållbarhets-

mål, SDG 3, 5, 6, 8 och 10, som ligger nära vår verksamhet och där vi har störst möjlighet att bidra eller där vi idag har en påverkan som vi behöver hantera. Under 2022 kommer vi att ta nästa steg för vårt arbete med Agenda 2030 genom att utveckla egna KPI:er som är relaterade till de delmål som ligger nära vår verksamhet och där vi har störst möjlighet att bidra.



Hälsa och välbefinnande

Kärnverksamheten grundar sig i att ge högkvalitativ vård. Genom ett integrerat erbjudande inom tandvård och hälso- och sjukvårdsfrämjande insatser bidrar vi till en god hälsa och högt välbefinnande. Praktikertjänst tar ansvar utifrån hela vårdkedjan och erbjuder patienter vård av hög kvalitet.

Vi tar ansvar för patienterna



Arbetsmiljö och jämställdhet

En god och jämställd arbetsmiljö präglad av lika behandling och lika villkor ser vi som grundpelare i att vara en hållbar verksamhet och arbetsplats. Engagemang från våra delägare och anställda är en förutsättning för att kunna leverera vård av hög kvalitet. För att möjliggöra det engagemang arbetar vi proaktivt med jämställdhet och goda arbetsvillkor.

Vi tar ansvar för medarbetarna



Samhälle, miljö och finansiering

Att ta ansvar för miljön och att hushålla med samhällets resurser är en självklarhet för oss. Likt andra aktörer har även vår verksamhet påverkan på miljön. För kommande generationer har vi en skyldighet att agera hållbart, långsiktigt och ansvarstagande. God hygien och sanitet är därför en förutsättning för verksamhetens fortlevnad. Likaså att säkerställa en ansvarsfull hantering av kemikalier och läkemedel, där vi arbetar aktivt för att minska utsläppen av dentalt amalgam. Praktikertjänst arbetar också kontinuerligt med att öka tillgängligheten och bidra till en jämlik vård.

Vi tar samhällsansvar



Vård av hög kvalitet till våra patienter



En god hälsa lägger grunden för människors välbefinnande och potential att bidra till samhällets utveckling. Att investera i hållbara och långsiktiga hälso- och sjukvårdssystem är att investera i samhället i stort. Men för att vården ska vara hållbar krävs att den vilar på övertygelsen om människors lika värde. Värderingar om självbestämmande, integritet och respekt för den enskildes värdighet ligger därför till grund för hela vårt arbete. Vi strävar efter att alla de patienter som årligen söker vård hos någon av våra mottagningar ska känna sig trygga i att de kommer behandlas lika oavsett ålder, kön, funktionshinder, utbildning, social ställning, etnisk eller religiös tillhörighet eller sexuell läggning.

Vår modell möjliggör hög kvalitet och kontinuitet

Ett bra bemötande lägger grunden för god vård. Information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården är något som patienter i allt högre utsträckning värderar och efterfrågar. Våra mottagningar utvärderas bland annat i nationella patientenkäter som genomförs av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Svenskt Kvalitetsindex (SKI). Våra verksamheter har de senaste tio åren tillhört de med allra bäst resultat i dessa patientundersökningar.

Proaktivitet och utvecklingsfokus säkerställer kvalitetsarbetet

Praktikertjänst är övertygande om att det är genom att lyssna och lära som vi kan bli ännu bättre. Att vi årligen utför patientundersökningar är därför ett viktigt verktyg för att identifiera förbättringsområden och för att arbeta proaktivt och utvecklingsinriktat. Som vårdgivare är patientsäkerheten helt central. I de fall när vårdskador inträffar rapporteras dessa till myndigheterna. Detta samtidigt som vi genomför händelseanalyser i syfte att identifiera bakomliggande orsaker. För att sprida kännedom kring allvarliga vårdskador som föranlett anmälan enligt lex Maria så delar vi information om händelser, identifierade orsaker och åtgärder på vårt intranät genom sammanfattningar och informativa nyhetsartiklar. Införande av nya metoder, material och annat som direkt kan påverka patientsäkerheten föregås alltid av riskanalyser.

Ett viktigt steg i arbetet med att förbättra patientsäkerheten och bibehålla hög kvalitet är att Praktikertjänst sedan 2019 har implementerat ett nytt gemensamt ledningssystem som är processororienterat enligt Socialstyrelsens föreskrifter. Från och med april 2021 sker allt kvalitetsarbete för verksamheter inom både tandvård och hälso- och sjukvård i det gemensamma systemet. Hösten 2021 infördes även ett nytt system för avvikelshantering och checklistor. Att rapportera avvikelser, riskobservationer, synpunkter, klagomål och förbättringsförslag är en viktig del av det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Att säkerställa en god arbetsmiljö är en integrerad process i vårt arbete med patientsäkerhet. Vi arbetar därför med att hitta synergier som bidrar till effektivitet, helhetssyn, delaktighet och högre patientsäkerhet.

På Praktikertjänst hanteras årligen stora mängder patientdata. Det ställer krav på ett bra dataskydd, för att obehöriga inte ska komma åt interna system. Bolaget följer gällande lagar och regelverk för insamling och behandling av personuppgifter och under de senaste åren har system och rutiner uppdaterats för att följa dataskyddsförordningen GDPR. Under 2021 har Praktikertjänsts interna GDPR-utbildning uppdaterats och anpassats för det verksamhetsområde man som medarbetare är verksam inom. Arbetet med att införa en koncerngemensam IT-lösning har fortsatt under året och syftar till att stärka informationssäkerheten ytterligare.

Praktikertjänsts coronasupport

När covid-19 slog till var Praktikertjänst snabba med att tillsätta en coronasupport där flera av kontorets centrala funktioner bildade en egen coronagrupp som träffades löpande för att uppdatera varandra.

Coronasupporten startade som en central stödfunktion dit verksamheter kunde vända sig vid frågor kopplade till pandemin. Supportens olika kompetenser gjorde att verksamheterna fick löpande uppdateringar och tolkningar av myndigheternas, regionernas och regeringens olika beslut, riktlinjer och rekommendationer. Genom supporten kunde daglig information kanaliseras ut via såväl telefon som intranät, filmer och mejlutskick.

Coronagruppen har fortsatt att träffas även under 2021 för att löpande hantera frågor som pandemin aktualiserar, om än med lägre frekvens. Med nya virusmutationer och fortsatt risk för smittspridning sätter pandemin alltjämt sin prägel på vår vardag, varför vi framåt avser att fortsatt värna den här typen av intern samverkan.

Hållbar riskmedvetenhet

Alla anställda på Praktikertjänst ska ha hög riskmedvetenhet, ta ansvar för en god arbetsmiljö och rapportera alla risker i det dagliga arbetet. Chefer ansvarar för att säkerställa att risken elimineras eller minimeras. Tillsammans med Kungliga Tekniska

Högskolan, KTH, har Praktikertjänst utvecklat ett Hållbart riskmedvetenhetsindex (HRM). HRM-index anger andelen rapporterade riskobservationer i relation till tillbud, arbetsolyckor och arbetssjukdomar. Värdet går från 0–100, där 0 är sämst och 100 är bäst. Under 2021 uppmättes Praktikertjänsts HRM till 37, det är en försämring jämfört med 2020. En anledning kan vara ökat antal inrapporterade tillbud och olyckor kopplade till smitta och stickskadorna vid vaccinationer. En annan anledning till den ökade andelen arbetsskadorna är ökad kunskap om hur man anmäler samt nyttan med rapporteringen. Praktikertjänst bedömer dock att det fortfarande finns ett mörkertal.

Uppföljning¹

Mål	Utfall 2021	2020	2019	Metod
90 % "Kundnöjdhet" inom tandvård	82,4	87,1	83,2	SKI Nöjdhetsmätning ¹
90 % "Kundnöjdhet" inom primärvård	84 % ²	84 %	84 %	SKR Nationell Patientenkät

¹ Baseras på flera typer av patientmätningar

² Nationell patientenkät 2021 genomfördes under hösten 2021. Samtliga 21 regioner deltog i undersökningen. Praktikertjänsts snitt ligger på 78 jämfört med 69 för verksamheter i offentlig regi och 74 för övriga privata.



Nästan 100 vaccinationer i timmen i Trollhättan

Under våren 2021 inleddes vaccination mot covid-19 på bred front runtom i Sverige. I Trollhättan hittade lokala vårdaktörer och vårdcentraler nya samarbetsformer för vaccinationsinsatserna.

I början av 2021 gick sex aktörer samman och lånade biltillverkaren Nevs lokaler. Lokalerna gjordes om till en drive-in för vaccinering med start under våren 2021. Primapraktiken och Maria Alberts vårdcentral var några av de vårdcentraler som möjliggjorde omställningen från bilfabrik till vaccinationsmottagning.

Mottagningen var ett resultat av ett nära samarbete mellan flera vård- och programleverantörer. Den gemensamma vaccinationscentralen

bidrog bland annat till att regionens vaccindoser kunde användas mer effektivt. Den tidigare bilhallen möjliggjorde dessutom för mer smittsäkra köer och bättre skydd åt medarbetarna.

För att skapa ett organiserat "drive-in"-flöde hade mottagningarna en tät dialog och återkommande möten med Collabodoc, som bland annat möjliggjorde en effektiv scanningsprocess av körkort. På så vis kunde vaccinationer utföras utan att den som skulle vaccineras behövde lämna bilen.

– Det har varit en kreativ och effektiv lösning för Trollhättebor. Vi såg att det var ett sätt att möta det stora behovet och lyckades vaccinera många i högt tempo, utan att göra avkall på patientsäkerheten, säger

Tomas Everitt, verksamhetschef på Primapraktiken i Trollhättan.

På Primapraktiken är man glada över att ha varit en del av samarbetet och på så sätt ha bidragit till att stärka vaccinationstäckningen. Redan första dagen kom 700 personer som ville vaccinera sig – dagen efter kom över 1000 personer. Mottagningen nådde under efterföljande period en kapacitet om 100 vaccinationer i timmen och 1100 vaccinationer om dagen.

– Vaccinationscentralen är verkligen ett framgångsexempel på hur nära samarbeten mellan olika vårdcentraler och andra aktörer kan leda till säker och effektiv vård. Det är glädjande att se hur samhället svarar upp mot utmaningar med vaccinationen, säger Tomas Everitt.

En god arbetsmiljö för våra medarbetare

Vår vision är att vara Sveriges mest attraktiva vårdföretag. Vi strävar efter att vara det främsta alternativet för alla som arbetar inom vården. Att våra medarbetare är nöjda och engagerade är en förutsättning för att vi i förlängningen ska kunna förbättra hela sjukvården. Det är så vi gör svensk vård bättre.



Medarbetarnas engagemang bygger en god arbetsmiljö

Praktikertjänsts kooperativa modell, där varje medarbetare har hög grad av delaktighet, öppnar upp för ett systematiskt arbete för att skapa en god arbetsmiljö. Vår decentraliserade modell ger medarbetare själva möjlighet att lyfta utvecklingsmöjligheter och arbeta för att stärka arbetsmiljön.

I syfte att ytterligare fånga upp förändringspotential och utvärdera arbetsmiljön genomför vi årligen medarbetarundersökningar. Frågorna i undersökningen baseras på Hållbart medarbetarengagemang (HME) som rekommenderas av SKR. För 2021 visar Praktikertjänsts årliga medarbetarundersökning Arbetsmiljöpulsen en rekordhög nöjdhet. Totalt HME-index för Praktikertjänst 2021 var 84, en ökning från 82 året innan. Årets undersökning genomfördes i oktober 2021 och 66 % av alla tillfrågade medarbetare svarade, en ökning från 53 % under 2020.

I arbetsmiljöundersökningen får medarbetarna svara på frågor som rör stress, motivation, ledarskap och trivsel, samt frågor om diskriminering, kränkande särbehandling samt hot och våld. Andelen medarbetare som uppgav att de utsatts för kränkande särbehandling, diskriminering eller hot och våld ökade något mellan 2020 och 2021 till 6,1 %. Vi har nolltolerans, vilket innebär att vi tar avstånd från och konsekvent motverkar all form av kränkande särbehandling, diskriminering samt hot och våld. En riskbedömning av hot och våld genomförs årligen, samt en påminnelse om att genomföra e-utbildningen om hot och våld. För verksamheter med särskilda

behov finns även lärarhandledd utbildning samt kurs i självförsvar.

Fortsatt höga stressnivåer i spåren av pandemin

Coronapandemin har resulterat i hård belastning på den svenska hälso- och sjukvården. I arbetsmiljöundersökningen 2020 syntes en trend av ökade stressnivåer hos våra medarbetare. Stress mätts i undersökningen på tre parametrar: "för mycket att göra", "psykiskt påfrestande arbete", och "otillräcklighet". Under 2021 uppgav medarbetarna en generellt lägre stressnivå och två parametrar visar resultat som är bättre än innan pandemins start. Andelen medarbetare som uppgav att arbetet är psykiskt påfrestande sjönk med fem procentenheter och andelen som känner sig otillräckliga varje vecka minskade med 10 procentenheter. Nivåerna är fortfarande långt över snittet på den övriga arbetsmarknaden. Däremot upplevde Praktikertjänsts medarbetare lägre nivåer av stress jämfört med regionerna.

Tiden under pandemin har varit oerhört tuff för vårdanställda, som redan innan pandemin var tungt belastade. Därför ser Praktikertjänst att det är extra viktigt att utvärdera resultat från arbetsmiljöundersökningar. Det här är en fråga som rör både den offentliga och privata vården, varför vi kommer behöva samarbeta och kraftsamla för att nå en hållbar arbetsmiljö i hela vårdkedjan. Praktikertjänsts verktyg för det här arbetet är ett arbetsmiljöprogram som lanserades i början av 2021 och som implementerats under året.

Sjukfrånvaro

Att tampas med hög sjukfrånvaro och personalomsättning är generella utmaningar för hela världen. Under 2021 minskade sjukfrånvaron inom koncernen till 4,2 %, samtidigt som personalomsättningen fortsatt är låg. Att den inrapporterade sjukfrånvaron ökade 2020 beror troligtvis på en bättre rapporteringsgrad, och att anställda uppmanats stanna hemma vid minsta symtom samt att vaccinationerna mot covid-19 kom igång i slutet av året. Den låga personalomsättningen beror på att våra medarbetare uppskattar den decentraliserade arbetsmiljön som möjliggör för påverkan och inflytande för alla.

Säkra strålmiljöer

Säkra strålmiljöer är en betydelsefull del i en god arbetsmiljö och det är viktigt att våra medarbetare är uppdaterade om strålsäkerhet. Därför är det en del av introduktionsutbildningen för nya medarbetare och finns med i våra obligatoriska utbildningar för medarbetare inom tandvård. Under 2021 har utbildningen fått en rad förbättringar för öka kunskapen ytterligare. Varje bestrålning från våra strålkällor sker efter en berättigandebedömning och optimeras för att bli så bra som möjligt med hänsyn till det kliniska syftet, vilket innebär en rimlig stråldos som varken är för hög eller för låg.

Dessutom kontrolleras och underhålls utrustningen kontinuerligt enligt tillverkarens och myndigheters instruktioner.

Kompetensutveckling i fokus genom hela karriären

Praktikertjänst är en lärande organisation. För att utvecklas och ge ännu bättre vård står kompetensutveckling i fokus genom hela karriären. I vår kompetensportal PTJ Akademi erbjuds medarbetare möjlighet till vidareutveckling genom ett brett kursutbud. Under 2021 lanserades ett nytt verksamhetsutvecklingsprogram för hälso- och sjukvård, Optimera. Programmet fokuserar på utveckling inom ledarskap, kvalitet samt patientsäkerhet och den första kursen handlade om hur verksamheter kan accelerera den digifysiska omställningen. Dessutom lanserades flera nya digitala utbildningar.

Praktikertjänst har också tagit fram den obligatoriska arbetsmiljöutbildningen SAMsyn. Utbildningen ger chefer och arbetsmiljöombud den kunskap som Arbetsmiljöverket kräver. Utbildningen är anpassad till arbetsmiljön i verksamheterna. För långsiktigt framgångsrika verksamheter behövs



skickliga ledare. Därför satsar Praktikertjänst också på skraddarsydd ledarskapsutbildningar för verksamhetschefer. Vi är övertygade om att ett starkt och förtroendeingivande ledarskap är viktiga pusselbitar för både effektiviteten och för att vara en hållbar arbetsplats.

Framtidens medarbetare

Praktikertjänst arbetar aktivt för att synas på arbetsmarknaden som en attraktiv arbetsplats. Idag är åtta av tio anställda kvinnor och en av tre verksamhetsansvariga delägare är utlandsfödda. För att svara mot rekryteringsbehov för framtiden har Praktikertjänst initierat samarbeten med universitet, högskolor och arbetsmarknadsmyndigheter.

Med anledning av restriktioner till följd av covid-19 har arbetet dock inte kunnat utövas som förväntat. Trots det ser studenter Praktikertjänst som en alltmer attraktiv arbetsplats. Bland läkar- och tandläkarstudenter har Praktikertjänst klättrat tio placeringar sedan förra året på Universums studentundersökning över "Sveriges mest attraktiva arbetsgivare".

Familjära tandläkarmottagningen lever vidare i generationer

Under året firade tandläkarmottagningen Tandläkare Anna Strömblad 95 år. Verksamheten i Katrineholm har drivits av familjen i tre generationer. Anna Strömblad berättar om hur kontinuitet och delaktighet skapar en bra arbetsmiljö, vilket i sin tur också ger goda patientrelationer.

Anna Strömblad är tandläkare i tredje generationen och har drivit kliniken Tandläkare Anna Strömblad sedan 1993, då hon tog över efter sina föräldrar Margareta och Jan Hagström. De i sin tur tog över mottagningen 1959 av Karl-Gustaf Hagström, som var Anna Strömblads farfar. Han startade mottagningen 1926, i det hus där mottagningen finns kvar än idag. Förhoppningen är att även en fjärde generation ska ta över mottagningen, då Anna Strömblads dotter studerar till tandläkare.

– Mottagningen har funnits i 95 år och jag har drivit den i nästan en tredjedel av den tiden. Enormt mycket har förändrats under de här åren, men patienterna har fortfarande behov av tandvård, även om munhälsan är betydligt bättre idag, säger Anna Strömblad, tandläkare och verksamhetschef på Tandläkare Anna Strömblad.

På mottagningen – som ingår i Praktikertjänst sedan 1976 – arbetar idag Anna Strömblad tillsammans med tre tandsköterskor. De har arbetat ihop länge och patienterna träffar alltid samma tandsköterska.

– Jag har ett fantastiskt team och vi har valt att arbeta småskaligt och lägger stor vikt vid kontinuitet och relationer med våra patienter. Det familjära skapar en bra delaktighet i vården som i sin tur skapar trygghet, säger Anna Strömblad.

Hon lyfter några viktiga tips för

långsiktighet och framgång.

- För det första, hitta en parhäst som kompletterar dig och där det finns ett ömsesidigt förtroende.
- För det andra, för att lyckas måste det finnas ett genuint intresse av att driva verksamhet långsiktigt med allt det breda ansvar som det innebär.
- Slutligen poängterar Anna Strömblad att det visserligen är viktigt att verksamheten går runt ekonomiskt, men lika viktigt är intresset för tandvård, munhälsa och att hjälpa patienterna.

– Det absolut roligaste med det här jobbet är att träffa patienter och att följa dem i många år. Jag har patienter idag som började hos både min farfar och hos mina föräldrar och där deras behandlingar fortfarande håller. Att vara tandläkare är ett riktigt hantverk.

Uppföljning

Mål	Utfall			Metod
	2021	2020	2019	
Nollvision arbetsolyckor	59 st	33 st	78 st	Avvikelse rapporteringssystem ¹
Nollvision kränkande särbehandling ²	6,1 %	5,5 %	5,5 %	Medarbetarundersökning ³
100 % nöjda medarbetare	87 %	85 %	83 %	Nöjd medarbetarindex (eNPS) ⁴
100 % engagerade medarbetare i arbetet med en god hälso- och säkerhetskultur	84	82	82	Hållbart medarbetarengagemang (HME) ⁵

¹ Nytt avvikelse rapporteringssystem lanserades 2021.

² Under våren 2020 avyttrades Praktikertjänsts tidigare dotterbolag Proliva. För att få en bättre och mer korrekt jämförelse har nyckeltalet för kränkande särbehandling 2019 uppdaterats där Proliva har exkluderats.

³ I mätningen ingår kränkning från patient/anhörig som är den största andelen.

⁴ eNPS för 2020 var 32, eNPS för 2021 är 48.

⁵ Utfall anges i index.

80%
nöjda delägare

Samhälle, miljö och finansiering

Ansvarstagande för våra gemensamma resurser

Praktikertjänsts verksamheter fyller en viktig samhällsfunktion och vi vill vara drivande i utvecklingen av vården. Genom att ge patienter en god och högkvalitativ vård och bidra till hälsa och välbefinnande har vår kärnverksamhet nära koppling till den globala utvecklingsagendan.



2021 har varit ett utmanande år för Praktikertjänst och för vården i stort. Under året har Praktikertjänsts medarbetare gjort betydande insatser, ofta under en pressad och stressad situation, för att hantera pandemi, vårdskuld och vaccinering mot covid-19. Det är därför viktigt att vi, tillsammans med andra vårdaktörer, offentliga såväl som privata, tar ansvar för de utmaningar som vården står inför.



En ansvarsfull aktör

Att vara en ansvarsfull aktör innebär att Praktikertjänst följer etablerade och förankrade processer för att bemöta och hantera eventuella missförhållanden eller andra områden där verksamheten potentiellt har en negativ påverkan på samhället eller miljön. För oss innebär det bland annat att följa regelverk om läkemedel- och kemikaliehantering samt att systematiskt och riskbaserat arbeta med informationssäkerhet i enlighet med NIS-lagen.

Det innebär också att Praktikertjänst bedriver en ansvarsfull och ekonomiskt sund verksamhet. Under våren 2020 sökte bolaget stöd för korttidspermittering från Tillväxtverket, ett viktigt stöd för att arbetstillfällena inte skulle gå förlorade. Som mest var 3 400 personer permitterade, det motsvarar nästan två tredjedelar av Praktikertjänsts anställda. När patienterna började komma tillbaka under hösten och vintern 2020/2021 återhämtade sig verksamheterna och bolagets ekonomiska utveckling vände. I juli 2021 fattade därför en enhällig styrelse beslut om att på eget initiativ betala tillbaka korttidsstödet i sin helhet. Totalt 213,5 miljoner kronor återfördes i början av augusti till Tillväxtverket.

Arbete för ett öppet företagsklimat och en hållbar värdekedja

Praktikertjänst tar ansvar för att bedriva en ekonomiskt sund och långsiktig verksamhet i samklang med den miljö vi verkar i. Det innebär att vi inte accepterar åtgärder som snedvrider konkurrensen eller som hindrar en sund ekonomisk utveckling. Vårt mål är att ha ett friskt företagsklimat i verksamheten, där hög affärsetik och utvecklingsmöjligheter alltid har hög prioritet. För att säkerställa det arbetar Praktikertjänst proaktivt för att undvika risker kopplade till mutor och korruption.

Vi har riktlinjer för att motverka etiska missförhållanden i leverantörskedjan och för att markera emot mutor och korruption. Våra medarbetare, patienter, uppdragsgivare och leverantörer är de viktigaste källorna till insikter om eventuella brister. Den som misstänker en oegentlighet som strider mot våra värderingar, affärsetiska policy eller lagen, ska alltid kunna komma till tals utan rädsla för represalier. Genom ett visseblåsarsystem på vårt intranät kan uppgifter lämnas anonymt. 2021 lämnades sex anmälningar.

Stärkt tillgänglighet och digital utveckling – en miljon hanterade ärenden

För Praktikertjänst är det viktigt att vården är tillgänglig för alla. Coronapandemin har visat behovet av digitala vårdtjänster, då många patienter inte har kunnat besöka vårdcentraler och specialistmottagningar fysiskt. Under 2021 har vi därför vidareutvecklat tjänsten Mitt PTJ, där patienter får möjlighet att få vård både fysiskt och digitalt. Flera

vårdcentraler vittnar också om en ökad patientsäkerhet och om kortare väntetider till fysiska besök.

Mitt PTJ underlättar dessutom för planering, vägledning och patientkontakt för delägarna. Under året passerade Mitt PTJ milstolpen en miljon digitala ärenden. Appen besöks av över 35 000 patienter varje månad och toppar listor över mest nedladdade vårdappar.

Hållbara inköp och miljömärkta produkter

Allt fler patienter intresserar sig för hållbarhet och miljöfrågor. Det ställer i sin tur högre krav på oss som ansvarstagande vårdaktör. Praktikertjänst arbetar aktivt för att adressera och hantera vår verksamhets påverkan på miljön. Vårt miljöarbete styrs av våra hållbarhetsriktlinjer, kraven i miljölagstiftningen och tillhörande förordningar samt att miljösamordnare utses på mottagningarna för att bevaka och driva miljöarbetet framåt.

Antibiotikaresistens är en av vår tids mest allvarliga utmaningar. Om vi inte får bukt med resistensproblematiken kommer det få allvarliga konsekvenser för hela samhället. Praktikertjänst följer STRAMA:s (Samverkan mot antibiotikaresistens) nationella mål för antibiotikaförskrivning vilket är satt till 250 förskrivna recept per 1 000 invånare. Praktikertjänst har satt upp ett ännu mer ambitiöst mål. Målet för 2021 är max 125 förskrivna antibiotikarecept per 1 000 listade patienter, vilket har uppfyllts.

Hållbara inköp och leverantörsuppföljningar är viktiga styrmedel för att nå en hållbar utveckling. Att bedriva ett aktivt arbete med kontroll av leverantörskedjan minskar de miljömässiga och sociala riskerna i verksamheten och säkerställer lagefterlevnad enligt FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter och kommande human rights due diligence (HRDD). I den interna inköpsportalen finns vissa möjligheter för våra verksamheter att välja miljömärkta produkter. Val av varor vid inköp är dock upp till varje enskild mottagning. Praktikertjänst arbetar därför för att lyfta miljömärkta produkter i sortimentet för att underlätta för verksamheterna att välja dessa.

Under 2021 antog Praktikertjänst även en ny bilpolicy. För tjänstemän på Praktikertjänsts kontor innebär den att tjänste- och förmånsbilar måste vara el- eller laddhybrid. Än så länge ställs inte motsvarande krav på delägare men incitament har tagits fram för att främja valet av el- och laddhybrider.

Förbrukning av engångsmaterial utgör en betydande del av hälso- och sjukvårdens samt tandvårdens klimatpåverkan. Att byta ut produkter av fossil plast till biobaserade alternativ ger en lägre klimat-

påverkan. Praktikertjänst arbetar därför med att lyfta fram fler sådana produkter i vår inköpskanal. I syfte att minska onödigt användning av plast har samtliga plastmuggar från de dentala förbrukningsleverantörerna tagits bort från det upphandlade förbruknings-sortimentet i Centralupphandlingen. Som ersättning till plastmuggar finns pappmuggar i olika storlekar att tillgå. Praktikertjänst ser stor potential i att bättre samordna inköpen för att säkerställa hållbara produktval och färre transporter. Under 2022 kommer vi att satsa på utbildningar inom inköp med syfte att minska vår påverkan på miljön.

Säker hantering av läkemedel, kemikalier och kvicksilver

På Praktikertjänst har alla verksamheter tillgång till ett kemikaliehanteringssystem som stöd i det systematiska arbetet med kemikalier. Systemet ger förslag på utbytesprodukter som ett stöd i substitutionsarbetet. Våra miljöcertifierade mottagningar genomgår årligen interna och externa miljörevisioner. Mottagningarna arbetar aktivt med läkemedels- och kemikaliehantering i syfte att undvika skadlig påverkan på omgivningen. Som ett led i Agenda 2030 arbetar vi med det nationella miljö kvalitetsmålet Giftfri miljö.

Kvicksilver är ett av de allvarligaste miljögifterna. Trots att amalgam förbjöds i Sverige 2009 är det fortfarande få tandvårdsmottagningar som har nollutsläpp från dentalt amalgam. Urbörning av gamla amalgamfyllningar och läckage av kvicksilver kan lagras i avloppsrör och medföra skadliga utsläpp.

Praktikertjänsts projekt Hg-rid-Life, som pågick mellan 2016 och 2020, har syftat till att minimera tandvårdens utsläpp av kvicksilver. 320 av våra 800 tandvårdslokaler miljösanerades mellan 2014 och 2021. Över 78 kilo kvicksilver har omhändertagits som farligt avfall.

Projektet nominerades under 2021 som ett av de bästa LIFE-projekten under 2020 av EU-kommis-

Miljödiplomerade mottagningar

På Praktikertjänsts mottagningar finns ett brett intresse av att driva hållbarhetsfrågor. Som ett led i det arbetet har flera tandvårdsmottagningar frivilligt valt att miljödiplomera sig. Praktikertjänsts diplomering Grön Tandvård har samma upplägg som miljöcertifieringen ISO 14001. Diplomeringen innebär att miljöarbetet är kompetent utfört, kommunicerat och dokumenterat i ett miljöledningssystem.

sionen. De som nominerats av EU-kommissionen anses vara de mest innovativa, inspirerande och effektiva LIFE-projekten av de 129 projekt som avslutades under 2020. Webbverktyget www.hg-rid.eu och information om projektet www.praktikertjanst.se/life finns fortsatt tillgängligt publikt på webben. Praktikertjänst delar på så sätt med sig av erfarenheter och kunskaper till andra.

Externa samarbeten

Som ansvarsfull aktör värderar vi samarbeten med andra viktiga samhällsaktörer, vars värderingar och syften stämmer överens med våra egna. Under 2021 har vi utvecklat våra samarbeten med organisationerna Operation Smile, Läkare utan gränser och laget.se.

Så blev Lidingödoktors miljöengagemang en framgångssaga

På Lidingödoktorn är miljöarbetet en integrerad del i hela verksamheten. Både ledning och medarbetare har ett brinnande intresse för att minska mottagningens påverkan på miljön. Det ledde till att de under 2021 blev ISO 14001-certifierade. Från revisorn berömdes de för just engagemanget som genomsyrade hela verksamhetsprocesserna.

– Det känns väldigt roligt att bli uppmärksammade för det vi gör. Den här utvecklingen hade inte varit möjligt utan alla medarbetares genuina engagemang och innovationskraft. Ska man åstadkomma förändring krävs det att alla är med på taget och samarbetar. Så är det verkligen hos oss på Lidingödoktorn, säger

Cecilia Alpsten, miljösamordnare på Lidingödoktorn.

Arbetet har bedrivits på bred front genom olika fokusområden, olika år. Lidingödoktorn har tagit initiativ som att öka antalet digitala vårdbesök, minska pappersförbrukningen och att införskaffa elcyklar och hybridbilar för att minska avtryck i samband med hembesök. Alla medarbetare som arbetade i hemsjukvården har gått utbildningen i eco-driving/ PTJ Akademi.

– Vi har kunnat upprätthålla en kontinuitet med våra patienter, och på arbetsplatsen i stort, för att vår personal väljer att stanna inom vår organisation. På så vis har vi haft tid att arbeta med de här frågorna. Det har bidragit till att alla har god kännedom om ledningssystemet och arbetsprocesserna. Jag tror att

det är vad som har möjliggjort mer långsiktiga och aktiva miljöåtgärder, säger David Lefvert, verksamhetschef.

Det är med detta upplägg som Lidingödoktorn både kunnat öka effektiviteten och minskat sin belastning på miljön. Genom de centralt framtagna processerna arbetar de effektivt med kontroll och uppföljning av målen, bland annat på anslagstavlan i lunchrummet, APT-möten och ledningsgenomgångar. Man arbetar också hårt med regionens mål och Kloka listan om att minska onödig förskrivning av läkemedel som kan påverka miljön och öka antibiotikaresistens.

– Dessutom har vi haft cykel- och gångtävlingar som har varit mycket uppskattade hos medarbetarna. Det måste vara roligt att göra gott!

Uppföljning¹

Mål	Utfall			Metod
	2021	2020	2019	
Tandvårdslokaler rena från kvicksilver	38 st	29 st	74 st	Antal sanerade tandvårdslokaler
Förskrivning av antibiotika enligt regionernas miljömål	99/1 000	103/1000	134/1000	Antal antibiotikarecept per 1000 listade i primärvård ²
Mängd kvicksilver insamlat vid sanering av tandvårdslokaler (kg)	8,35 kg	4,2 kg	17,7 kg	

¹ Några av de nyckeltal som tidigare inkluderades i Praktikertjänsts hållbarhetsredovisning är exkluderade då det har inletts ett arbete att se över och utveckla Praktikertjänsts nyckeltal.

² Regionernas miljömål 250/1000

Koncerngemensamma riktlinjer för vårt hållbarhetsarbete

Vårt hållbarhetsarbete har sin grund i de övergripande affärsstrategierna, med vägledning av bolagets värderingar, policyer och riktlinjer. Vi har koncerngemensamma policyer inom en rad områden som täcker frågor som rör miljö, sociala förhållanden, medarbetare, mänskliga rättigheter, finansiell styrning och antikorrupktion.

Hållbarhetsarbete som stöttar våra medarbetare, patienter och tar ansvar för miljön

Effektiv styrning och ledning är prioriterat för oss och uttryckt i policy. Vi har övergripande riktlinjer för kommunikation och hållbarhet, samt riskhantering och riskkontroll. Vår riktlinje för patientsäkerhet är vägledande i allt vi gör. Det är även informationssäkerhet. Riktlinjer för inköp av varor och tjänster vägleder vår upphandling. Därtill har vi en riktlinje för välgörenhet, som guidar vårt förhållningssätt till privat allmännyttig verksamhet.

Vi tar ett stort ansvar för våra medarbetare. Arbetsmiljöarbetet är centralt för oss. Vi har en arbetsmiljöpolicy och riktlinjer för systematiskt arbetsmiljöarbete samt brandskyddsarbete och strålsäkerhet. Andra riktlinjer inom ramarna för anställning rör företagshälsovård, löner och förmåner samt resultatbaserad lön, ledigheter och frånvaro, sidouppdrag och tjänstepension. Inom miljöområdet har vi etablerat policyer för firmabil respektive förmånsbil.

Vi följer kontinuerligt upp och analyserar hur bolaget efterlever riktlinjer och den verkan de har. Arbetet sker genom interna revisioner och tredjepartsgranskning, ledningssystem, rådgivning av experter på kontoret till verksamheterna, workshops, uppföljning och uppdatering av nya lagkrav samt flera kompetens- och ledarskapsprogram.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Praktikertjänst AB,
org.nr 556077-2419.

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021 på sidorna 30–42 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FAR:s rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisions sed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 21 mars 2022
Ernst & Young AB



Erik Sandström
Auktoriserad revisor