

Patientsäkerhetsberättelse 2018

Praktikertjänst AB

Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Bakgrund	5
3. Övergripande mål och strategier	6
3.1. Kvalitetsstrategi	6
3.1.1 Följa lagar och förordningar	6
3.1.2 Servicekvalitet	6
3.1.3 Klinisk kvalitet	7
4. Strategi för att nå målen	8
4.1 Ordning och reda	8
4.2 Kontroll på resultaten	8
4.3 Utveckla och förbättra	8
5. Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet	9
6. Struktur för uppföljning/utvärdering	10
6.1 Tandvårds interna kvalitetsmodell	10
6.2 Hälso- och sjukvårds interna kvalitetsmodell	10
7. Hur har patientsäkerhetsarbetet bedrivits/åtgärder för ökad patientsäkerhet	11
7.1 Generellt	11
7.2 Hälso- och sjukvård	11
7.2.1 Diplomeringsgrad	11
7.3 Tandvård	11
7.3.1 Diplomeringsgrad	11
8. Utbildning	12
8.1 Efterutbildning	12
8.2 Digitala utbildningar	12
9. Samverkan för att förebygga vårdskador	13
9.1 Hälso- och sjukvård	13
9.2 Tandvård	13
10. Proaktiva förbättringar förebygger tillbud	14
10.1 Hälso- och sjukvård	14
10.2 Tandvård	14
11. Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringskyldighet	15
11.1 Hälso- och sjukvård	15
11.2 Tandvård	15
12. Hantering av klagomål	16
12.1 Hälso- och sjukvård	16
12.2 Tandvård	16
12.2.1 Praktikertjänsts Reklamationsnämnd för Tandvård	17
12.2.2 PRN-relaterade ärenden	18
12.2.3 Verksamhetsutveckling	18
13. Samverkan med patienter och närstående	19
13.1 Hälso- och sjukvård	19
13.2 Tandvård	19
14. Kund/patientmätningar	20
15. Uppföljning av mål och strategier för 2018	21
16. Mål för 2019	22

1. Sammanfattning

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.

I Praktikertjänsts patientsäkerhetsberättelse för 2018 redogör bolaget för patientsäkerhetsarbetet under året med tillhörande exempel på hur arbetet för att förbättra den kliniska kvaliteten fortgått. Patientsäkerhetsberättelsen möjliggör för Praktikertjänst att visa hur bolaget arbetar med ständiga förbättringar för att höja vårdens kvalitet och långsiktigt vara marknadsledande när det gäller kvalitet- och patientsäkerhet. Nytt för i år är att strålskyddsbokslutet inkluderas i Patientsäkerhetsberättelsen.

Praktikertjänst lägger stort fokus på att arbeta systematiskt med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor och att höja kunskapen kring dessa frågor i organisationen. Kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet utvecklas både centralt och i nära samverkan med verksamheterna där patienterna finns. Detta arbete ökar kontinuerligt i omfattning då kraven från patienter och myndigheter ökar och förändras över tid.

Praktikertjänst kvalitets- och patientsäkerhetsarbete präglas av hög beredskap och öppenhet. För att ytterligare utveckla och förbättra detta arbete har Praktikertjänst under året fortsatt att genomföra förändringar och förbättringsåtgärder i linje med den övergripande kvalitetsstrategi som beslutades 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.

En ny revisionsmodell med 14 st kvalitetskonsulter har skapat ett mervärde för Praktikertjänsts mottagningar och givit nyttig information till Praktikertjänsts kvalitetsavdelning. Vi ser dock att modellen behöver vässas ytterligare och planen är att under 2019 arbetssättet för att ytterligare fokusera på patientsäkerhet, strålsäkerhet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet.

Som en del av kvalitetsstrategin har Praktikertjänst också upphandlat ett koncerngemensamt och användarvänligt kvalitetsledningssystem där sex olika delar samlas under samma hatt: Dokument och processer, kemikaliehantering, strålsäkerhet, avvikelshantering, utbildning samt lagbevakning. Systemet har under sommaren och hösten testats av pilotverksamheter och planeras att tas i drift under 2019.

Den 1 juni 2018 trädde en ny strålskyddslag (2018:396), strålskyddsförordning (2018:506) och tillhörande föreskrifter från Strålsäkerhetsmyndigheten i kraft. Det systematiska strålsäkerhetsarbetet har under 2018 fokuserat på att uppdatera Praktikertjänst till det nya

regelverket i form av nya system, processer och rutiner samtidigt som arbetet med Åtgärdsplanen för strålsäkerhet (tandvård) har fortsatt.

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 4 000 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 3 800 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

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:
 - i det nya ledningssystemet lägga vikt vid användarvänlighet och tillgänglighet
 - i riktlinjer och rutiner ta hänsyn till och infoga de viktigaste delarna i lagstiftning och reglering
 - genom att ansluta ledningssystemet till en lagbevakning underlätta för bolaget och verksamheterna att följa väsentliga förändringar i lagar och förordningar
 - skapa lättillgängliga utbildningar som är lätta för alla medarbetare att ta del av
 - utveckla internrevisionen för att tydligare och säkrare identifiera de verksamheter som är i behov av extra stöd för att utvärdera deras arbete och hjälpa dem att utvecklas,
 - de verksamheter som trots utbildning och stöd inte klarar att leva upp till de kvalitetsstandarder som gemensamt beslutats, skall åtgärdas. Praktikertjänst har 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.
- Praktikertjänst placerar sig högst i den årliga SKI-undersökningen (Svenskt Kvalitetsindex), avseende patientupplevd kvalitet i tandvårdsbranschen.
- Praktikertjänsts primärvårdsmottagningar åtnjuter fortsatt högt förtroende i NPE (Nationell patientenkät) för 2018 genom att uppvisa ett sammantaget högre resultat än såväl övriga privata som offentliga mottagningar.

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.
- Öppet redovisa data, eftersom Praktikertjänst är övertygade om att transparens driver utveckling och kvalitet.

4. Strategi för att nå målen

4.1 Ordning och reda

- Verksamheterna ska vara kvalitetsdiplomerade enligt Praktikertjänsts interna modell som säkerställer följsamhet till aktuell lagstiftning. Det ska vara lätt att göra rätt inom alla delar av kvalitetsarbetet.
- Sedan hösten 2018 utfärdas inga diplom inom tandvård utan att alla berörda medarbetare har gått igenom Praktikertjänst utbildning Strålsäkerhet i tandvården.

4.2 Kontroll på resultaten

- Kontroll på resultaten sker genom händelserapportering med förbättringar, risker, tillbud och negativa händelser samt genom patientsäkerhetsberättelsen, uppföljning av resultat samt att bolaget deltar i nationella relevanta kvalitetsregister.

4.3 Utveckla och förbättra

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

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, strålsäkerhet 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 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. Det uppdateras kontinuerligt och finns tillgängligt för alla verksamheter och samtliga medarbetare.

Verksamhetschef ansvarar för att alla medarbetare engageras och har kompetens och befogenheter för att bedriva en säker vård. Verksamhetschef 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 diplomeringsprocess.

Ansvarig för vårdgivarens arbete med kvalitet och patientsäkerhet är vd och koncernchef Erik Strand. Under 2018 var Ann-Christine Ericsson affärsområdeschef för Praktikertjänst Tandvård och Erik Strand var affärsområdeschef för Praktikertjänst Hälso- och sjukvård. Tidigare kvalitetschef har under 2018 varit Henrik Spong.

Vd beslutar om övergripande organisation och ansvar för kvalitet, såsom patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålsäkerhet 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.

Huvudpunkterna i ledningssystemet har varit att säkerställa goda och säkra rutiner inom huvudområdena:

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

Samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård har sedan rutinen infördes 2008 erbjudits ett kvalitetsdialogbesök. Dessa är sedan oktober 2017 ersatta med interna kvalitetskonsulter som ska säkerställa kvaliteten genom ett antal revisionspunkter.

6.2 Hälso- och sjukvårds interna kvalitetsmodell

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård arbetar för att kvalitetsarbetet ska vara så lätt som möjligt att genomföra och implementera i verksamheterna. Genom centrala riktlinjer och rutiner skapas underlag för verksamheterna att i ledningssystemet införliva sina lokala och för verksamheterna unika rutiner. I ledningssystemet finns även möjligheten att ta del av andra verksamheters rutiner. På så sätt kan kunskap och arbetssätt lättare delas verksamheter emellan och tidigare erfarenheter och arbete kan tas tillvara på ett enkelt och tidseffektivt sätt.

För att säkerställa att kvalitetsarbetet inom patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö, strålsäkerhet och säkerhet når ut till alla verksamheter i bolaget använder sig Praktikertjänst av kvalitetsdiplomering, ett arbetssätt som möjliggör för verksamheterna att i ledningssystemet dokumentera och årligen revidera och uppdatera rutiner och dokument. Mottagningarna registrerar risker och avvikelser i Praktikertjänsts avvikelssystem men i många landsting och regioner ställs även krav på rapportering i de lokala avvikelssystemen.

Under 2018 har bolaget med hjälp av interna kvalitetskonsulter besökt och inspekterat 294 stycken verksamheter utifrån ett antal givna revisionspunkter. I samband med besöken ges möjlighet till en kort men givande dialog där såväl verksamhet som kvalitetskonsult ges möjlighet att kommentera och ge synpunkter på centrala och lokala aspekter i kvalitetsarbetet.

7. Hur har patientsäkerhetsarbetet bedrivits/åtgärder för ökad patientsäkerhet

7.1 Generellt

Praktikertjänsts kvalitetsavdelning har under 2018 arbetat aktivt för att driva kvalitetsarbetet framåt genom att utöka tjänsten för anmälningsansvarig läkare och tandläkare. Vidare har en assistent, en handläggare för klagomålshantering i Hälso- och sjukvård och en handläggare för strålsäkerhetsfrågor anställts. Även en kvalitetsstrateg och en kvalitetstandläkare har rekryterats under året.

7.2 Hälso- och sjukvård

7.2.1 Diplomeringsgrad

Praktikertjänst använder en intern diplomeringsmodell för att säkerställa efterlevnad av lagar, förordningar, författningar samt övriga myndighetskrav. Under 2018 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.

Diplomeringsgraden enligt Praktikertjänsts interna kvalitetsmodell, se ovan, var under 2018:

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

7.3 Tandvård

7.3.1 Diplomeringsgrad

Praktikertjänst använder en intern diplomeringsmodell för att säkerställa efterlevnad av lagar, förordningar, författningar samt övriga myndighetskrav.

Diplomeringsgrad vid årsskiftet 2018/2019 uppgick till 94,9 procent.

8. Utbildning

8.1 Efterutbildning

Praktikertjänst satsade totalt 45 miljoner kronor på kompetenshöjande efterutbildningar under 2018, inom såväl Tandvård som Hälso- och sjukvård.

8.2 Digitala utbildningar

Vårdgivaren har producerat fyra digitala utbildningar under året

- ”Introduktion i kvalitetsarbete”
- ”Välkommen till Praktikertjänst”
- ”Vår ekonomi”
- ”GDPR”

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.

Vårdgivaren har även startat ett gediget introduktionsprogram för våra nya verksamhetschefer. Introduktionsprogrammet syftar till att stärka dem i deras roll som chef och ledare, ekonomi, ledarskap och kvalitet. Programmet består av tre kurser om två dagar vardera samt ett antal digitala kurser. Under hösten har det varit fem starter av programmet.

9. Samverkan för att förebygga vårdskador

9.1 Hälso- och sjukvård

Medarbetare från Kvalitetsavdelningen vid Praktikertjänst Hälso- och sjukvård har under 2018 deltagit i den Nationella Patientsäkerhetskonferensen. Konferensen ger goda möjligheter för medarbetarna att träffa och knyta kontakter med kollegor från övriga Vårdsverige.

Samtliga anmälningar enligt lex Maria och större avvikelser i strålsäkerheten sammanfattas och läggs ut på den interna hemsidan för erfarenhetsåterföring och till stöd för ett aktivt förbättringsarbete.

Våra verksamheter i primärvården rapporterar till Nationella diabetesregistret, Astma- och KOL-registret, SveDem och andra kvalitetsregister. Verksamheter med dental-DT har initierat rapportering av dosdata till Strålsäkerhetsmyndighetens optimeringsstöd (DosReg).

9.2 Tandvård

Praktikertjänst Tandvård arbetar för 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. Socialstyrelsen har påbörjat ett arbete med att revidera befintliga riktlinjer samt att även ta fram riktlinjer för barntandvård och äldretandvård.

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, 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.

SKaPa 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 för vuxentandvård. Praktikertjänsts egna journalsystem inom tandvård, FRENDA, rapporterar till SKaPa.

Vidare har informationen rörande ansvarsfördelningen mellan vårdgivaren och tillverkarna av specialanpassade medicinsktekniska produkter förtydligats i ledningssystemen för Tandvård och Tandteknik – allt i enlighet med LVFS 2003:11. Även tandläkare som producerar medicintekniska produkter 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, strålsäkerhet och säkerhet.

I Praktikertjänsts 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 anmälan enligt lex Maria.

10.1 Hälso- och sjukvård

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

10.2 Tandvård

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

Under 2018 rapporterades 3147 avvikelser in i FOKUS. Flest avvikelser rapporterades kring administrationen av tandvård.

Under 2018 rapporterades 477 st avvikelser relaterade till röntgen/strålsäkerhet i ledningssystemet. En uppåtgående trend, sannolikt till följd av en ökad medvetenhet om strålsäkerhetsavvikelser. Inga avvikelser anmäldes centralt till Strålsäkerhetsmyndigheten eller Läkemedelsverket under 2018.

11. Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

11.1 Hälso- och sjukvård

Hälso- och sjukvård har under 2018 efter genomförd händelseanalys anmält 29 ärenden enligt lex Maria till IVO, en tydlig ökning från 2017. Parallellt med detta har kontakten med anmälningsansvarig ökat, vilket vi tolkar som att medvetenheten om vikten av ett aktivt patientsäkerhetsarbete har förbättrats i verksamheterna. Samtliga lex Maria-ärenden har lett till åtgärdsplaner och förändringar i patientsäkerhetsarbetet.

Närmare hälften av anmälningarna enligt lex Maria inom Hälso- och sjukvård avser försenade diagnoser, medan självmord minskat tydligt. Vi anser oss inte kunna dra några tydliga slutsatser av dessa förändringar ännu.

Hälso- och sjukvård har under året anmält 3 individer gällande riskbeteende. Två har avgjorts, i det ena fråntogs läkaren sin rätt att förskriva narkotiska läkemedel, i det andra bedömde IVO att läkaren inte hade ett riskbeteende. Det tredje ärendet har ännu inte avgjorts.

11.2 Tandvård

Tandvård har under 2018 anmält en (1) händelse enligt lex Maria. Antalet riskindividanmälningar till IVO var 7 stycken, vilket är en ökning som framför allt beror på missbruk, en konsekvens av en ökad medvetenhet från såväl apotek som affärsområdet. Ingen av dessa anmälningar har ännu avgjorts av IVO.

12. Hantering av klagomål

Sedan 2018 så tar IVO, i linje med klagomålsutredningen, inte längre emot enskilda klagomål från patienten om vårdgivaren inte först getts möjlighet till att bemöta patientens synpunkter. IVO hänvisar i stället sådana klagomål direkt till vårdgivaren. Detta har lett till att antalet enskilda IVO-ärenden har minskat kraftigt inom Hälso- och sjukvård.

I ledningssystemet 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 såväl mot vårdgivaren som den enskilde vårdutövaren. Samtliga klagomål utreds varefter orsaker identifieras och förbättringsåtgärder vidtas. Klagomål kan inkomma via olika kanaler:

- Vanligast är att klagomålet når verksamheten direkt och hanterar lokalt
- Klagomål och reklamationer för Tandvård har under 2018 hanterats genom Praktikertjänsts Reklamationsnämnd, PRN
- Klagomål kan även ske till landstingens/regionernas patientnämnd för hälso- och sjukvård som då för patientens talan gentemot vårdgivare och vårdutövare
- Klagomål kan ske till IVO, efter att vårdgivare/verksamhet enligt ovan beretts möjlighet att bemöta detta och patienten inte är nöjd med det svar som givits eller att händelsen varit av så pass allvarlig art att patient löpt risk att avlida eller har avlidit
- Klagomål inkommer också direkt till vårdgivaren Praktikertjänst via telefon och e-post

12.1 Hälso- och sjukvård

Till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har 52 st anmälningar rörande enskildas klagomål inkommit under 2018. Trenden är att antalet klagomålsanmälningar har minskat sen den nya klagomålshanteringen infördes. Direkt till Praktikertjänst – via mejl och telefon – har 540 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 2018 åtta anmälningar rörande enskildas klagomål 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 för Tandvård

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 2018 haft sju protokollförda sammanträden samt fyra justeringsmöten. Antal ärenden som behandlades och avslutades i nämnden under 2018 uppgick till 49, varav fem 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	0	0	0	0
25–44	1	4	5	10
45–64	12	10	22	45
65-	15	7	22	45
Summa	28	21	49	100
Andel (%)	57	43	100	

12.2.2 PRN-relaterade ärenden

Antal samtal till patienttelefonen som klarades av med en gång, Tandvård	275
Antal samtal till patienttelefonen som klarades av med en gång, Hälso- och sjukvård	50
Antal samtal som togs om hand av KKD-tandläkare	24
Antal ärenden som KKD-tandläkarna löste	17
Antal ärenden via mejl till synpunkten@ptj.se	133
Antal ärenden via mejl, telefon eller brev som ”gått till fullmakt”	64
Antal ärenden där fullmakt begärts men inte erhållits	32
Antal ärenden som inte är lösta	10

12.2.3 Verksamhetsutveckling

Verksamhetsutvecklingsprogrammet Addera är ett exempel på ett proaktivt 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. Samverkan med patienter och närstående

13.1 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.

Det finns också möjlighet för patienter – som tidigare beskrivits – att ringa eller skicka e-post via synpunkter@ptj.se direkt in till vårdgivaren Praktikertjänst.

13.2 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.

Som svar på det nya strålsäkerhetsregelverket och för att underlätta för patienterna att bli delaktiga i sin vård, har Praktikertjänst tillsammans med odontologiska institutionen vid Karolinska Institutet tagit fram en informationsplansch och broschyr inför röntgenundersökningar. Det är panorama och dentala DT undersökningar som berörs av detta krav. Informationsmaterialet beskriver fördelar respektive nackdelar med de olika röntgenundersökningarna och innehåller även information till gravida.

14. Kund/patientmätningar

Tandvården har under flera år deltagit i mätningar utförda av Svenskt kvalitetsindex, SKI. Resultaten för 2018 offentliggörs i mars 2019.

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 2019. Resultatet används i verksamheternas lokala förbättringsarbete.

15. Uppföljning av mål och strategier för 2018

Praktikertjänsts mål under 2018 var dessa:

- 100 procent av alla verksamheter ska vara kvalitetsdiplomerade. *Målet har inte nåtts, se punkt 7.2 och 7.3*
- Att samtliga verksamheter inom Praktikertjänst ska få en intern kvalitetsrevision utförd av en intern kvalitetskonsult inom tre år. *Målet kan ännu inte bedömas men behöver omformuleras utifrån resonemang i punkt 6.1 och 6.2*
- Att samtliga verksamheter ska ha implementerat det nya ledningssystemet inklusive risk och händelserapportering samt kemikaliehantering. *Det nya ledningssystemet har försenats och införandet kommer inledas under 2019.*
- Att samtliga medarbetare inom affärsområde Tandvård ska ha tagit del av intern webbaserad teoretisk Strålsäkerhetsutbildning. *Andelen medarbetare som gått utbildningen är 62%*
- Att samtliga verksamheter följer STRAMAs nationella rekommendationer för antibiotikaförskrivning, vilket inom öppenvården innebär 250 recept per 1 000 invånare och år. *För primärvård, som står för c:a 60% av den totala förskrivningen av farmaka, bör målet vara 150 recept per 1000 listade. Inom primärvården i Praktikertjänst är aktuell siffra 142 recept per 1000 listade varför målet har nåtts. Vi inga möjligheter att få fram uppgifter om förskrivningen i tandvården eller den övriga hälso- och sjukvården i Praktikertjänst.*

16. Mål för 2019

- 100 procent av alla verksamheter ska vara kvalitetsdiplomerade
- Breddinförande av det nya ledningssystemet har inletts
- Fortsatt följa STRAMAs nationella mål för antibiotikaförskrivning. Praktikertjänst har formulerat ett mål för sin primärvård om 130 antibiotikarecept per 1000 listade patienter.
- Kvalitetsrevidera samtliga verksamheter genom egenkontroll
- Under 2019 formulera och fastställa en plan för intern revision av strålsäkerhetsarbetet och tillse att verksamheternas egenkontroll inkluderar strålsäkerhet
- Vi har i samverkan med AFA och SKL utvecklat och implementerat en patientsäkerhetsmodul i IA-systemet
- Genomföra en nollmätning av rapportering och analys av antal avvikelser och förbättringsförslag från medarbetarna