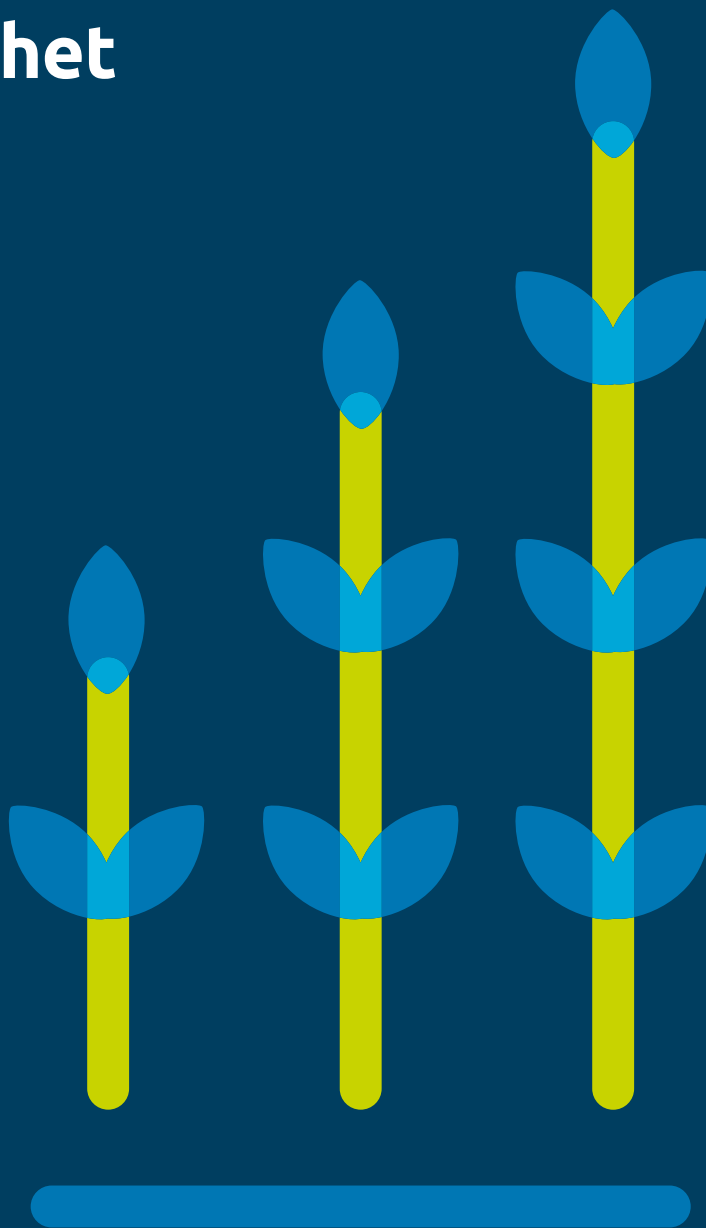


Hållbarhet



I sextio år har Praktikertjänst erbjudit högkvalitativ tandvård och hälso- och sjukvård till patienter runt om i hela Sverige. En viktig dimension av vårt arbete är de processer som säkerställer att vi har nöjda medarbetare och hushållar med samhällets resurser. Under 2021 fördjupar vi vårt hållbarhetsarbete ytterligare med en rad nya initiativ och insatser.

Denna hållbarhetsredovisning utgör Praktikertjänst ABs lagstadgade hållbarhetsrapport och är en del av förvaltningsberättelsen för Praktikertjänst AB med organisationsnummer 556077-2419. Årets hållbarhetsredovisning avser räkenskapsåret 2020. Rapporten gäller för alla bolag i Praktikertjänstkoncernen.

Höjdpunkter under året

Samhället står inför stora utmaningar. Globala drivkrafter som förändrad demografi, resursbrist, klimatförändringar och pandemier är utmaningar som alla samhällets aktörer behöver adressera och förhålla sig till. Praktikertjänst är inget undantag. För oss är det självklart att ta ansvar

för att bidra till att utveckla den svenska vården på ett sätt som främjar hälsa och miljö samtidigt som vi hushållar med våra gemensamma resurser. Vi vill bidra till att skapa en hållbar framtid och på ett långsiktigt och integrerat sätt ge ett positivt bidrag till det samhälle där vi verkar.

85 %

nöjda medarbetare 2020

84

i kundnöjdhet inom
hälso- och sjukvård 2020

83,2*

i kundnöjdhet inom
tandvård 2020

**Siffran för innevarande år har redan
kommit och klättrar till 87,1 %.*

364

tandvårdsmottagningar
har deltagit i utbildning för
implementering av det nya
ledningssystemet

320

tandvårdsmottagningar är
miljösanerade

2

projekt tilldelades
PTJ FoU-bidrag 2020

82

i hållbart
medarbetar-
engagemang
(HME)-index 2020

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 oss är det en självklarhet att vara en ansvarsfull aktör i samhället som arbetar systematiskt, samverkar, visar omtanke och ständigt strävar efter att förbättras. Hösten 2020 fattade Praktikertjänsts styrelse beslut om att höja ambitionen ytterligare. Under 2021 kommer därför flera insatser för att utveckla Praktikertjänsts hållbarhetsarbete att genomföras.

Hållbarhet är en integrerad del i det dagliga arbetet i våra olika verksamheter. Vårt främsta bidrag till ett hållbart samhälle är att leverera högkvalitativ vård samtidigt som vi värnar om våra medarbetare och samhällets resurser. Vi arbetar för en nära samverkan mellan offentlig och privat vård, något som blivit ännu tydligare under coronapandemin. Praktikertjänst har under året bidragit med både personal och material till den offentliga vården för att stötta och underlätta regionernas arbete.

Att samarbeta i effektiva vårdkedjor där våra patienter får god vård, slipper onödiga köer och inte behöver hänvisas fram och tillbaka, betyder i slutändan också mer vård för de gemensamma skattepengarna. Genom att erbjuda våra patienter en högkvalitativ vård är det möjligt för patienten att återhämta sig snabbare. På längre sikt innebär detta att fler människor kan arbeta och således bidra till samhällets utveckling. En vård med hög kvalitet ökar dessutom effektiviteten vilket möjliggör att samhället i det långa loppet får mer vård för pengarna.

Hållbarhetsstyrning

Vi strävar efter att samtliga av Praktikertjänsts verksamheter ska kunna erbjuda en så säker och hållbar vård som möjligt, både för patienter, medarbetare, samhället och miljön. Vi vill bidra till att skapa en hållbar framtid och på ett långsiktigt och integrerat sätt ge ett positivt bidrag till de samhällen där vi verkar. Praktikertjänsts hållbarhetsstyrning utgår från vår vision, våra värderingar och vårt processbaserade ledningssystem med styrande dokument som policyer och riktlinjer. Det är vd:n i moderbolaget Praktikertjänst som har det övergripande ansvaret för dessa frågor.



Våra fokusområden

Vårt hållbarhetsarbete samlas i tre fokusområden

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 hållbarhetsmål, 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 2021 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.



Samhälle, miljö och finansiering

Att ta ansvar för miljön och hushålla med samhällets resurser är en självklarhet för oss på Praktikertjänst. Vi har precis som alla andra aktörer krav på oss att agera hållbart, långsiktigt och ansvarstagande gentemot nuvarande och kommande generationer. Vår verksamhet har påverkan på miljön vilket vi behöver hantera och minimera. Mål 6, Rent vatten och sanitet för alla är ett viktigt hållbarhetsmål för Praktikertjänst som vi jobbar aktivt med. Att bibehålla en god hygien är en förutsättning för vår verksamhet och vi har väletablerade processer för att säkerställa en ansvarsfull hantering av kemikalier och läkemedel. Vi har ett aktivt arbete för att minimera utsläppen av dentalt amalgam och en säker kemikaliehantering. Mål 10, Minskad ojämlikhet, är något som Praktikertjänst jobbar med kontinuerligt. För oss är det av största vikt att alla får tillgång till vård och vi jobbar ständigt med att öka vår tillgänglighet. Under hösten 2020 har vi lanserat en app för att kunna erbjuda våra patienter både digital och fysisk vård.

Vi tar samhällsansvar



Hälsa och välbefinnande

Mål nummer 3, God hälsa och välbefinnande, är nära sammankopplat med Praktikertjänsts kärnverksamhet. Genom vårt sjukdomsförebyggande arbete med årliga kontroller av tandhälsa, barntandvård med tandreglering och olika hälsofrämjande erbjudanden inom hälso- och sjukvård bidrar vi till god hälsa och högt välbefinnande. Vi ser vårt ansvar utifrån hela vårdkedjan och vill erbjuda våra patienter vård av hög kvalitet.

Vi tar ansvar för patienterna



Arbetsmiljö och jämställdhet

Engagerade medarbetare och delägare är en förutsättning för att kunna leverera vård av hög kvalitet till våra patienter. En god arbetsmiljö, samt bra och lika villkor, är en förutsättning för att vi ska kunna erbjuda våra medarbetare en jämställd och attraktiv arbetsplats. Mål 5, Jämställdhet och mål 8, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt är därför de hållbarhetsmål som ligger närmast vår verksamhet och vilka är avgörande för att vi ska kunna erbjuda våra medarbetare en bra och utvecklande arbetsmiljö.

Vi tar ansvar för medarbetarna



Vård av hög kvalitet till våra patienter



God hälsa är en grundläggande förutsättning för människors möjlighet att nå sin fulla potential och bidra till samhällets utveckling. Investeringar i hälsa genom till exempel hållbara hälso- och sjukvårdssystem är därför alltid en återinvestering i samhällets utveckling i stort. Grunden för all vård är övertygelsen om att alla människor har lika värde. Respekten för den enskilda människans värdighet, självbestämmande och integritet är grundförutsättningar för Praktikertjänsts verksamhet. Praktikertjänsts värderingar professionalism, omtanke och nytanke vägleder vårt arbete och vår främsta prioritet är patienten. Årligen söker sig en stor del av Sveriges patienter till någon av våra mottagningar. Vi respekterar den enskilda människans behov av trygghet och säkerhet och vi visar patienter och närstående omtanke och respekt oavsett ålder, kön, funktionshinder, utbildning, social ställning, etnisk eller religiös tillhörighet eller sexuell läggning.

Vår affärsmodell bygger på hög kvalitet och kontinuitet

Ett bra bemötande, information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården blir allt viktigare för patienter. Dessutom är dessa delar grundläggande verktyg för en god vård. Våra mottagningar utvärderas bland annat i de 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.

Proaktivt kvalitetsarbete och ständiga förbättringar

De årliga patientenkäterna är också ett viktigt verktyg för att identifiera och arbeta med nya förbättringsområden. Bättre vårdkvalitet och högre patientsäkerhet skapas genom ett proaktivt kvalitetsarbete och ständiga förbättringar. En hög patientsäkerhet är grundläggande för alla våra verksamheter, inte minst eftersom ett enda misstag kan orsaka en vårdskada. De vårdskador som ändå inträffar rapporteras till myndigheterna och vi

genomför alltid en händelseanalys för att identifiera bakomliggande orsaker. För att sprida lärdomarna beskrivs alla vårdskador (avidentifierade) med de åtgärder som gjorts på vårt intranät. Införande av nya metoder, material och annat som direkt kan påverka patientsäkerheten föregås av en riskanalys.

Vårt nya, gemensamma ledningssystem är processorienterat enligt Socialstyrelsens föreskrifter och är ett viktigt led i att förbättra patientsäkerheten och upprätthålla en hög kvalitet. Arbetsmiljöarbetet är integrerat i patientsäkerhetsarbetet för att skapa synergier som bidrar till effektivitet, helhetssyn, delaktighet och högre patientsäkerhet. Årligen hanterar vi stora mängder patientdata, vilket ställer höga krav på vårt dataskydd. All information och data inom koncernen skyddas ändamålsenligt för att ingen obehörig ska kunna komma åt dessa. Vi 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 hösten 2020 har ett nytt koncerngemensamt IT-system lanserats vilket förenklar och förbättrar arbetet i ledningssystemet.

Hållbar riskmedvetenhet

Under 2020 har Praktikertjänst tillsammans med Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) utvecklat ett hållbart riskmedvetenhetsindex (HRM). Indexet beräknas genom antal riskobservationer delat på antal miljöavvikelser och går från 0-100 där 100 är det bästa resultatet. Syftet med att mäta riskmedvetenheten är att få ett beslutsunderlag vilket kan användas för att motivera tidig rapportering innan en skada skett. Indexet ger oss ett verksamhetsrelaterat nyckeltal som ett stöd i arbetet med ständig förbättring.



Praktikertjänsts Coronasupport

Sedan Corona-pandemin bröt ut i början av mars 2020 har medarbetare i Praktikertjänsts verksamheter kämpat för att ställa om, anpassa sig och möta patienternas nya behov för att minska smittspridningen. På central nivå har Anders Jonsson och Jonas Orve bidragit med att tolka och samordna beslut för att skapa hög patientsäkerhet och god kontinuitet.

Coronasupporten etablerades på Praktikertjänsts huvudkontor i Stockholm i mars när situationen började bli allvarlig med snabbt ökad smittspridning i framförallt Stockholm, men också i andra delar av landet. Coronasupporten startade som en central stödfunktion dit verksamheterna kunde vända sig vid frågor kopplade till pandemin – både administrativa och vårdrelaterade.

Gruppen träffades till en början dagligen och bestod som mest av ett drygt tiotal personer med kompetenser inom flera olika områden – från tandläkare och läkare till affärsstöd, kommunikation och HR. Coronasupportens 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 såväl via telefon och intranät som genom filmer och e-postutskick.

Anders Jonsson, tandläkare som klev in i rollen som kvalitetschef i februari 2020, var med när Coronasupporten startade. Han hade en samordnande roll och analyserade även olika sätt att minska smittspridningen inom framförallt tandvården. Anders Jonsson har arbetat som tandläkare i Praktikertjänst sedan 1989, men har inte upplevt något som har påverkat Praktikertjänsts verksamhet så mycket som covid-19.

– Det svåraste har varit att inte riktigt veta var det ska ta vägen. Vad säger myndigheterna härnäst? Hur kommer saker och ting att utvecklas, hur kommer det påverka Sverige och världen? Kommer vi få lock-down eller inte? Men på något sätt har jag fått bestämma mig för att vår uppgift är att skapa en trygg arbetsmiljö med bibehållen patientsäkerhet i våra verksamheter, säger Anders Jonsson.

Jonas Orve är specialist i allmänmedicin och har arbetat i Praktikertjänst sedan 1994. Idag är han biträdande chefsläkare och anmälningsansvarig och blev i de rollerna en naturlig del av Coronasupporten. Han berättar att hans roll under pandemin bland annat bestått av att löpande hantera frågor kring att bedriva en smittsäker verksamhet och stötta verksamheterna i deras löpande arbete och då tolkat riktlinjer och beslut kring smittskydd, smittspridning och provtagning.

– Sedan mars har jag fått lära mig mer om den skyddsutrustning vi använder, samt om skyddseffekter för olika ansiktsmasker. Det har också funnits stort behov av inläsning kring provtagning och olika typer av tester för covid-19, och en utmaning har varit att tolka regionernas olika riktlinjer, säger Jonas Orve.

Både Anders Jonsson och Jonas Orve betonar att året varit utmanande och krävt både nya arbetssätt och många arbetstimmar, men understyrker samtidigt att Praktikertjänst har en enorm styrka, däribland ekonomiska muskler, men också möjlighet att fatta snabba beslut, där Coronasupporten är ett tydligt exempel.

– Att arbeta tillsammans och vara en del i ett större sammanhang tror jag har varit viktigt för många under pandemin. Från vårt håll har vi hjälpt våra kollegor ute i verksamheterna att tolka rekommendationer och vi har också hanterat allt det praktiska kring korttidspermitteringar, vilket givit en betydande avlastning för många, säger Anders Jonsson.

– Praktikertjänsts många fördelar har belysts under pandemin. Vi stöttar kring administrativa frågor och låter verksamheterna fokusera på det som de är bäst på – att träffa och behandla patienter. Coronasupporten har varit ett tydligt exempel på hur vi snabbt kunde hitta en lösning för att ytterligare stötta alla verksamheter, säger Jonas Orve.

Uppföljning¹

Mål	Utfall			Metod
	2020	2019	2018	
90 % "Kundnöjdhet" inom tandvård	83,2*	85,1	85,5	SKI Nöjdhetsmätning ¹
90 % "Kundnöjdhet" inom primärvård	84 % ²	84 %	84 %	SKR Nationell Patientenkät

¹ Baseras på flera typer av patientmätningar

² Nationell patientenkät 2020 genomfördes under hösten 2020 och i år deltog 7 regioner i undersökningen. Snittet för samtliga, både privata och offentliga vårdaktörer, är 80 %.

*Siffran för innevarande år har redan kommit och klättrar till 87,1 %

84%

nöjda kunder inom primärvården

¹ Kundnöjdhet inom specialistvård och rehab är något som kontinuerligt följs upp, dock inte via SKI eller SKR. Under 2021 kommer vi som tidigare nämnts utveckla egna KPI:er med tydligare koppling till Agenda 2030 för att kunna mäta och följa upp vårt hållbarhetsarbete på ett systematiskt och transparent sätt.

En god arbetsmiljö för våra medarbetare



Praktikertjänst strävar efter att vara Sveriges mest attraktiva vårdbolag och det främsta alternativet för alla som arbetar inom vården. Nöjda och engagerade medarbetare är en förutsättning för att vi i förlängningen ska kunna förbättra hela sjukvården. Det är så vi gör svensk vård bättre.



Engagerade medarbetare gör en god arbetsmiljö

Den kooperativa modellen där praktikerna själva äger en del av verksamheten borgar för en högre grad av delaktighet då medarbetaren spelar en aktiv roll i att förbättra arbetsmiljön, företagskulturen och den egna utvecklingen. I linje med vår decentraliserade organisation är det lokala behov som ligger bakom de flesta konkreta initiativ för att förbättra arbetsmiljön.

Praktikertjänst bedriver ett systematiskt arbete för att skapa en god arbetsmiljö för våra medarbetare. Varje år genomför vi medarbetarundersökningar för att identifiera förbättringspotential och utvärdera det arbete som görs. Frågorna i arbetsmiljöundersökningen utgår från Hållbart medarbetarengagemang (HME), som rekommenderas av SKR. Totalt HME-index för Praktikertjänst blev 82 för 2020, vilket är fyra enheter bättre än regionernas snitt på 78. I arbetsmiljöundersökningen får medarbetarna svara på frågor som rör stress, motivation, ledarskap och trivsel, samt frågor om diskriminering, kränkande särbehandling samt hot och våld.

Mellan 2018 och 2019 ökade andelen medarbetare som uppgav sig blivit utsatta för kränkande särbehandling, diskriminering eller hot och våld, där situationerna oftast uppstår i sammanhang med patient. Efter en justering av statistiken för 2019, där det tidigare dotterbolaget Proliva har exkluderats, verkar trenden med ökad andel som uppgav sig blivit utsatta för våld eller hot om våld ha brutits, då resultatet för 2020 minskat från 3,0 % till 2,8 %. Det är fortfarande alldeles för högt – vi har nolltolerans mot all form av kränkande särbehandling, diskriminering och hot och våld.

Vi har tagit fram en åtgärdsplan under 2020, vilken innefattar en uppdatering och förankring av instruktioner och rutiner, utbildningar samt införskaffande av tekniska hjälpmedel. Bland annat har en e-utbildning om hot och våld tagits fram. Vi har även adderat två aktiviteter till verksamhetens årskalender: en årlig riskbedömning av hot och våld, 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.

Ökade stressnivåer i spåren av pandemin

Stress mäts på tre parametrar: ”för mycket att göra”, ”psykiskt påfrestande arbete” och ”otillräcklighet”. Samtliga parametrar har ökat i år, det vill säga, medarbetarna upplever en högre stressnivå överlag. Praktikertjänsts nivå är lägre än snittet för regionerna, men både Praktikertjänst och den offentliga vården ligger långt över snittet på den övriga arbetsmarknaden.² 2020 har präglats av pandemin och arbetsförhållandena inom hela vår verksamhet har varit exceptionella. Det är därför viktigt att ha detta i åtanke då vi värderar resultaten från de arbetsmiljöundersökningar som gjorts.

Att vårdpersonal har det stressigt på sina arbetsplatser är ingen nyhet, men under det senaste året har det ökat ytterligare. Det här är en fråga som berör både den offentliga och privata vården och vi kommer att behöva samarbeta i hela vårdkedjan för att förbättra arbetsmiljön. Praktikertjänsts verktyg för detta arbete är utrullningen av ett nytt arbetsmiljöprogram under 2021 som vi bedömer kommer att leda oss i rätt riktning.

Säkra strålmiljöer

Varje bestrålning från våra strålkällor sker efter berättigandebedömning och de optimeras för att bli så bra som möjligt med hänsyn till det kliniska syftet, vilket innebär en riklig stråldos som varken är för hög eller för låg. Utrustning kontrolleras och underhålls enligt tillverkarens och myndigheters

² Arbetsmiljöundersökningen, SCB



instruktioner, vilket gynnar både dess hållbarhet och säkerhet för användaren och patienten. Strålsäkerhet är en del av introduktionsutbildningen för nya medarbetare och finns med i våra obligatoriska utbildningar för medarbetare inom tandvård. Vid utvärderingen av årets utbildning, har medarbetarna kommenterat att de har blivit påmind om vikten av att se över berättigandet och kommer att göra detta i ännu större utsträckning än tidigare.

Låg sjukfrånvaro och personalomsättning

Hög sjukfrånvaro och personalomsättning är en generell utmaning inom vården. Under 2020 ökade sjukfrånvaron inom koncernen till 5,1 procent samtidigt som personalomsättningen är fortsatt låg. Troligen beror ökningen i sjukfrånvaro på en bättre rapporteringsgrad av sjukfrånvaro. Den låga personalomsättningen beror med stor sannolikhet på vår decentraliserade arbetsmiljö som möjliggör för den enskilda medarbetaren att påverka och ha inflytande över arbetsplatsen.

Ett lärande genom hela karriären

Vi är en lärande organisation som erbjuder våra medarbetare möjlighet till kompetensutveckling vilket även hjälper oss att utveckla kvaliteten och därmed ge patienterna den allra bästa vården. I vår kompetensportal PTJ Akademi kan alla medarbetare hitta vårt breda utbud av kurser och få överblick över sin utbildningshistorik. Under 2020 har vi utvecklat vårt kompetensutvecklingsarbete och har adderat flera utbildningar under året, bland annat tre utbildningar

Regeringens uppdrag till Arbetsmiljöverket om särskilda informationsinsatser om risker i den rådande pandemin har även Praktikertjänst tagit fasta på. Praktikertjänst har därför ökat den interna informationen om vikten av ett systematiskt arbetsmiljöarbete och särskilt om risker i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Exempel på sådana risker är arbete under mer pressade förhållanden, hög arbetsbelastning, ökad oro bland arbetstagare, säker skyddsutrustning samt omställning till distans- och hemarbete, alla aspekter som pandemin bidragit till.

från externa aktörer: Antibiotika smart, VRI-utbildning (vårdrelaterade infektioner) och Hygienutbildning. Vi har även uppdaterat den grundläggande kvalitetsutbildningen.

Praktikertjänst har skräddarsydda ledarskapsutbildningar för verksamhetschefer inom vården. Utbildningarna börjar med självledarskap och mynnar ut i ett ovärderligt nätverk av likasinnade. Långsiktigt framgångsrika verksamheter behöver skickliga ledare. Just ledarskap och att få människor att trivas och prestera bra tillsammans är också pusselbitar som är viktiga för effektivitet och hållbarhet.

Framtidens medarbetare

Vi arbetar aktivt för att etablera kontakt med studenter och unga yrkesverksamma, exempelvis genom samarbeten med universitet, skolor och arbetsmarknadsnässor. Givet covid-19 har vi emellertid inte kunnat genomföra de aktiviteter som vi vanligtvis gör på grund av rådande regler och rekommendationer.

Livspusslet – kombinera föräldraledighet med verksamhetsövertagande



Hannah och Petter Allmér fick pröva vikten av Work-life balance på riktigt när de tog över Galleria-tandläkarna i Kista i Stockholm och samtidigt blev föräldrar.

När Hannah och Petter fick erbjudandet om att ta över tandläkarkliniken i Kista som de arbetat på i flera år, var timingen kanske inte den bästa. Hannah var gravid och de båda tvekade om det var rätt läge att starta en egen verksamhet. Samtidigt var både Petter och Hannah sugna på att göra något eget och starta något nytt.

– Vi hade ju inte vågat göra det helt själva. Jag var lite orolig innan vi hade träffat någon från Praktikertjänst och pratat om vilken möjlighet det fanns att ta över. Vi tog upp att vi skulle bli föräldrar direkt och fick responsen att det inte är helt ovanligt att man blir förälder

ungefär samtidigt som man går in i Praktikertjänst och tar över en verksamhet. Att Praktikertjänst var vana vid den här situationen gjorde att jag kände mig trygg med att det skulle rulla på, säger Hannah.

Sedan deras son Alfred blev 6 månader gammal har Hannah och Petter delat på föräldraledigheten och arbetar två dagar i veckan var med patienter. När Hannah är hemma är Petter på jobbet och vice versa. Konceptet har fungerat perfekt för dem båda och gör det möjligt att både ha tid för att driva kliniken och att ta hand om deras lilla bebis.

Idag är både Hannah och Petter tacksamma för att de driver verksamheten under Praktikertjänst:

– Man visste ju att det skulle vara en helt annan risk att driva ett företag på egen hand och särskilt i

år, i och med Corona-situationen, är man extra tacksam att man har Praktikertjänst i ryggen, säger Petter.

Work-life balance är en viktig fråga för arbetsgivare att hantera och driva. Under pandemin har denna fråga lyfts upp även i andra aspekter då många som i vanliga fall sitter på ett kontor, jobbar hemifrån. Gränsen mellan arbetstid och fritid suddas ut och arbetsgivare har därför under 2020 stött på nya utmaningar för att säkerställa att deras anställda mår bra och har rätt förutsättningar för att kunna göra sitt jobb. Praktikertjänst har säkerställt att personalen som arbetar på kontoret i Stockholm har kunnat få hem skrivbord, skärm, tangentbord och en ordentlig stol för att underlätta hemarbetet så mycket som möjligt.

Uppföljning

Mål	Utfall			Metod
	2020	2019	2018	
Nollvision arbetsolyckor	33 st	78 st	N/A	Avvikelsesrapporteringssystem ¹
Nollvision arbetsrelaterad sjukfrånvaro	N/A ²	ca 1 %	N/A	HR-system
Nollvision kränkande särbehandling ³	5,5 %	5,5 %	N/A	Medarbetarundersökning ⁴
100 % nöjda medarbetare ⁵	85 %	83 %	N/A	Nöjd medarbetarindex (eNPS) ⁶
100 % engagerade medarbetare i arbetet med en god hälso- och säkerhetskultur	82	82	81	Hållbart medarbetarengagemang (HME) ⁷

¹ Nytt avvikelserapporteringssystem implementerades 2019 och 2020

² Arbetsrelaterad sjukfrånvaro har inte varit mätbart på grund av covid-19 pandemin.

³ 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. För 2018 har denna exkludering inte kunnat göras därav N/A. I 2019 års hållbarhetsredovisning publicerades ett felaktigt nyckeltal för kränkande särbehandling, vilket är justerat i årets hållbarhetsredovisning.

⁴ I mätningen ingår kränkning från patient/anhörig som är den största andelen

⁵ Nyckeltalet för 2019 har uppdaterats i årets hållbarhetsredovisning då förra årets uträkning var felaktig. Nyckeltalen är nu justerade för både % nöjda medarbetare och eNPS.

⁶ eNPS för 2019 var 33, eNPS för 2020 är 32.

⁷ Utfall anges i index.

89%
nöjda delägare

Samhälle, miljö och finansiering

Ansvarstagande för våra gemensamma resurser



Praktikertjänst strävar efter att ge patienter en god och högkvalitativ vård samtidigt som vi använder våra gemensamma resurser på ett ansvarsfullt sätt. I förlängningen innebär det att vi bidrar till en friskare och mer välmående befolkning. Delar av vår verksamhet är skattefinansierad och vi behöver därför, precis som med vår övriga verksamhet, säkerställa att vi bedriver en effektiv och högkvalitativ vård för att inte slösa med samhällets resurser.

Praktikertjänsts verksamheter fyller en viktig samhällsfunktion och vi vill vara drivande i utvecklingen av vården. 2020 har varit ett speciellt år i många avseenden och vårdsverige har stått inför en enorm prövning. Praktikertjänst har dragit sitt strå till stacken och har i flera regioner tillhandahållit både personal och material som har efterfrågats från regionerna.

Ökad tillgänglighet

För oss på Praktikertjänst är det viktigt att vården är tillgänglig och det är något som vi har jobbat mycket med under 2020. Under hösten har vi påbörjat lanseringen av vår app, Mitt PTJ, som nu gör det möjligt för våra patienter att besöka oss både fysiskt och digitalt. Många av Praktikertjänsts mottagningar har redan haft en digital lösning under en längre tid, men i samband med corona-utbrottet snabbades utrollningen på. Ett exempel på detta är Västervårdens husläkarmottagning i Vällingby, i Stockholm som lanserade PTJ 24³ i rekordfart och rullade ut den digitala lösningen redan i mars månad. Mottagningen såg detta som en nödvändighet för att kunna möta patienternas behov under den pågående krisen.

För att underlätta ytterligare för patienterna har vi under året fört in digital vård (Mitt PTJ) på många mottagningar runt om i landet. Det gör att många patienter fått hjälp utan att behöva utsätta sig och andra för risk av smitta.

En ansvarsfull aktör

Att vara en ansvarsfull aktör innebär att det finns etablerade och förankrade processer för att bedriva

en ekonomiskt sund och hållbar verksamhet, samt att man kan bemöta och hantera eventuella missförhållanden eller andra områden där verksamheten potentiellt har en negativ påverkan på samhället eller miljön.

Arbete mot missförhållanden

Vi tar ansvar för att bedriva en ekonomiskt sund och långsiktig verksamhet i samklang med den miljö vi verkar i, och vi accepterar inte åtgärder som snedvrider konkurrens och hindrar en sund ekonomisk utveckling. Vi strävar efter att ha ett öppet företagsklimat, hög affäretik och alltid se möjligheterna med nya förbättringar. Även om riskerna i regel bedöms som låga vet vi att brister i verksamheten kan uppstå. Vårt anseende kan skadas av mutor eller på andra sätt otillbörligt beteende. För att undvika att någon tar emot eller ger en fördel i samband med behandling, inköp eller vid annan tänkbar händelse har vi riktlinjer och rutiner där det tydligt framgår att vi inte accepterar några former av mutor eller korruption. Våra riktlinjer för inköp finns till för att motverka etiska missförhållanden i vår leverantörskedja. Våra medarbetare, patienter, uppdragsgivare och leverantörer är våra viktigaste källor till insikt om eventuella brister som måste rättas till. Den som misstänker en oegentlighet, som strider mot våra värderingar, affäretiska policy eller lagen ska ha möjlighet att komma till tals utan rädsla för represalier. Alla uppgifter kan lämnas anonymt, bland annat via vårt visselblåsarsystem på intranätet. 2020 lämnades inga anmälningar.

Säker hantering av läkemedel och kemikalier

Allt fler patienter intresserar sig för hållbarhet- och miljöfrågor vilket ställer allt högre krav på oss som en ansvarstagande vårdaktör att arbeta aktivt med hållbarhet. Praktikertjänsts verksamheter har påverkan på miljön vilket är något som vi måste adressera och hantera. Vårt miljöarbete styrs av vår hållbarhetsriktlinje, kraven i miljölagstiftningen och tillhörande förordningar, samt att miljösamordnare

3 PTJ24 var föregångaren till Mitt PTJ vilken lanserades i november 2020

utses på mottagningarna för att bevaka och driva miljöarbetet framåt. Våra miljöcertifierade mottagningar genomgår årligen interna och externa miljörevisioner. Mottagningarna arbetar med en klok läkemedels- och kemikaliehantering för att undvika skadlig påverkan på omgivningen. Vi arbetar även med det nationella miljö kvalitetsmålet Giftfri miljö som är ett led i arbetet med Agenda 2030:s mål 6.

Alla verksamheter i Praktikertjänst har tillgång till ett kemikaliehanteringssystem som ett stöd i det systematiska arbetet med kemikalier. 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 klimatpåverkan. Vi arbetar för att lyfta fram sådana produkter i vår inköpskanal.

Antibiotikaresistens är en av vår tids mest allvarliga utmaningar. Om vi inte får bukt med resistensproblematiken kommer det få fatala konsekvenser för hela samhället. Praktikertjänst följer STRAMA:s (Samverkan mot antibiotikaresistens) nationella mål för antibiotikaförskrivning vilket är satt till 250 förskrivna recept per 1000 invånare. Praktikertjänst har satt upp ett ännu mer ambitiöst mål. Målet för 2020 är max 125 förskrivna antibiotika-recept per 1000 listade patienter, vilket har uppfyllts.

Miljödiplomerade mottagningar

Precis som att intresset för hållbarhetsfrågor ökar hos våra patienter så finns det även ett stort intresse att driva dessa frågor internt på Praktikertjänst. Flera av våra tandvårdsmottagningar har 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.

Löpande kvicksilversaneringar

Kvicksilver är ett av de allvarligaste miljögifterna och trots att amalgam förbjöds i Sverige 2009 är det fortfarande få tandvårdsmottagningar som har nollutsläpp av kvicksilver från dentalt amalgam. Urborrning av gamla amalgamfyllningar och läckage av kvicksilver lagrade i avloppsrör kan ge utsläpp. Miljösaneringar av kliniker sker i samband med nedläggning, övertagande och succession. 2019 avslutades vårt miljöprojekt Hg-rid-LIFE som finansierats med stöd av EU:s program för miljö och klimat. Projektet har haft som mål att minimera utsläppen av kvicksilver genom att vidareutveckla teknik för sanering av avloppssystem, öka medvetenheten och

kunskapen samt utveckla förslag på riktlinjer för optimalt och effektivt underhåll av amalgamavskiljare.

Under 2014-2020 har drygt 320 tandvårdslokaler miljösanerats i Praktikertjänst och mer än 73 kilo kvicksilver har omhändertagits som farligt avfall. Under projektets gång har Praktikertjänst föreläst om hanteringen av kvicksilverhaltigt avfall vid tandköterskeutbildningar runt om i landet, något som har varit väldigt uppskattat och fortsatt efterfrågat trots att projektet är avslutat. Praktikertjänst har även tagit fram en miljöutbildning/informationssida om hantering av kvicksilverhaltigt avfall från dentalt amalgam. Utbildningen är kostnadsfri och på informationssidan finns även filmer där man genom att presentera exempel från Praktikertjänsts mottagningar visar hur Sverige arbetar med frågan.

Mer information finns på projektets kunskapsportal www.hg-rid.eu och på www.praktikertjanst.se/life.

Externa samarbeten

Praktikertjänst vill vara en ansvarstagande aktör i samhället och önskar samarbeta med andra aktörer som har en koppling till vår kärnverksamhet och vars värderingar och syfte stämmer överens med våra egna. För 2021 har vi beslutat att utveckla våra samarbeten med organisationerna Operation Smile, Läkare Utan Gränser och Laget.se. Det är många av våra praktiker runt om i landet som redan har ett samarbete med någon av organisationerna. Under 2021 kommer vi fortsätta att utveckla samarbetet med var och en av dessa.



Systematiskt arbete för att minska förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel



Att erbjuda våra patienter högkvalitativ vård är av största vikt för Praktikertjänst och vi bedriver även ett viktigt sjukdomsförebyggande arbete för att bidra till god hälsa och välbefinnande. Genom att engagera personal i nya arbetsrutiner, undervisning och samarbete med andra vårdgivare har Svea Vårdcentral i Säffle lyckats minska förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel rejält, något som gör en stor skillnad för patienten.

När Svea Vårdcentral tog del av vårdcentralens statistik över förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel under 2017 tyckte verksamhetschefen Marjola Kock att det var alldeles för höga siffror. Marjola beslutade sig därför för att inleda ett systematiskt arbete för att minska antalet förskrivningar. Arbetet påbörjades 2018 och hela mottagningen engagerades snabbt – läkargruppen, sjuksköterskegruppen och kuratorn involverades i arbetet

och drev tillsammans projektet framåt.

Det första steget var att se över och uppdatera rutinerna för förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Svea Vårdcentralens patienter har en fast läkarkontakt vilket innebär att när en patient tar kontakt med vårdcentralen för att förnya sitt recept av beroendeframkallande läkemedel kunde patienten och läkaren gemensamt sitta ned och diskutera varför patienten har läkemedlet och vilka alternativ som finns. Därefter tar läkaren och patienten gemensamt fram en plan, och i frågor om hur nedtrappningen ska genomföras kopplas även kuratorn in. I särskilda fall görs en överenskommelse med patienten som underskrivs av både patienten och ansvarig läkare.

Genom att involvera patienten själv, kuratorn, fysioterapeuter, läkare och sjuksköterskor har Svea Vårdcentral lyckats få till en beteendeförändring och inga slentrianmässiga

förnyelser av recept förskrivs längre. Och arbetet har gett resultat. Två år in på projektet har antalet patienter som fått beroendeframkallande läkemedel förskrivet minskat med 56 % och antalet recept har minskat med 60 %. Även antalet förnyade recept och antalet dagliga doser har minskat kraftigt. Att projektet har gett så tydliga effekter har gjort personalen på Svea Vårdcentral ännu mer motiverade att fortsätta detta viktiga arbete. Initiativet ledde till att Svea Vårdcentral under våren 2020 var nominerad till Guldhjärtat i kategorin innovation:

– Det är väldigt kul och motiverande att se att vårt systematiska arbete har gett så stor effekt. Roligast av allt är att se hur de patienter som till en början var negativt inställda till vår ambition att minska förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel, nu har sagt att de mår mycket, mycket bättre!, säger Marjola Kock.

Uppföljning⁴

Mål	Utfall			Metod
	2020	2019	2018	
Tandvårdslokaler rena från kvicksilver	29 st	74 st	65 st	Antal sanerade tandvårdslokaler
Förskrivning av antibiotika enligt regionernas miljömål	103/1000	134/1000	N/A	Antal antibiotikarecept per 1000 listade i primärvård ¹
Mängd kvicksilver insamlat vid sanering av tandvårdslokaler (kg)	4,2 kg	17,7 kg	18,1 kg	

¹ Regionernas miljömål 250/1000

⁴ Några av de nyckeltal som inkluderades i 2019 års hållbarhetsredovisning är exkluderade ur årets redovisning då det har inletts ett arbete att se över och utveckla Praktikertjänsts nyckeltal. Som tidigare nämnts har styrelsen fattat beslut om att under 2021 utveckla egna nyckeltal som är relaterade till Agenda 2030:s delmål som ligger nära vår verksamhet och där vi har störst möjlighet att bidra.

Policyer i hållbarhetsfrågor

Allt vårt arbete tar sin grund i våra värderingar, våra policyer och riktlinjer samt övergripande affärsstrategierna. Alla som arbetar på Praktikertjänst informeras om våra policyer och riktlinjer och vad de innebär i syfte att skapa gemensamma förhållningssätt i viktiga frågor. Områden som miljö, sociala förhållanden, personal, mänskliga rättigheter och antikorruption finns beskrivna och reglerade i följande styrande dokument.

- Arbetsmiljöpolicy
- Policy för firmabil
- Policy för förmånsbil
- Policy för ledning och styrning
- Policy för sidouppdrag
- Riktlinjer för attestinstruktion
- Riktlinje för företagshälsovård
- Riktlinje för försäkring
- Riktlinje för hållbarhet
- Riktlinje för informations-säkerhet
- Riktlinje för integration och antidiskriminering
- Riktlinje för välgörenhet
- Riktlinje för kommunikation
- Riktlinje för ledighet och frånvaro
- Riktlinje för patient-säkerhet
- Riktlinje för rekrytering
- Riktlinje för strålsäkerhet
- Riktlinje för systematiskt arbetsmiljöarbete
- Riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete
- Riktlinje för inköp av varor och tjänster
- Riktlinje för lön och förmåner
- Riktlinje för resultatbase-rad lön, gratifikation och lönetillägg
- Riktlinje för riskhantering och riskkontroll
- Riktlinje för tjänstepension

Vi följer kontinuerligt upp och analyserar hur bolaget efterlever policyer och den verkan de har. Det 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 hållbarhetsrapporten

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

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 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 revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 22 mars 2021
Ernst & Young AB



Erik Sandström
Auktoriserad revisor

**Vi får människor och
verksamheter att växa**

Praktikertjänst AB, 103 55 Stockholm
Besöksadress: Adolf Fredriks Kyrkogata 9
Telefon: 010-128 00 00

www.praktikertjanst.se

Följ oss på Facebook, Twitter och LinkedIn

