

Patientsäkerhetsberättelse

2024-02-29



Innehåll

Sammanfattning	4
Grundläggande förutsättningar för säker vård.....	5
Engagerad ledning och tydlig styrning	5
Övergripande mål och strategier	5
Organisation och ansvar.....	6
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	7
Informationssäkerhet.....	8
Dataskydd	9
Strålskydd	10
En god säkerhetskultur	10
Adekvat kunskap och kompetens.....	11
Installation av träningsunitar.....	11
Patienten som medskapare	13
Agera för säker vård	14
Analys – verktyg för stärkt patientsäkerhetsarbete	15
Öka kunskap om inträffade vårdskador.....	16
Hur arbetar vi med händelser?	16
Tillförlitliga och säkra system och processer	17
Intranätet – ett viktigt stöd för en hög patientsäkerhet.....	17
Uppföljning av antibiotika och andra läkemedel	18
Vårdhygien.....	19
Satsning på våra sköra äldre patienter	21
Digitala möten med specialist bidrar till en hög patientsäkerhet.....	22
Digitalisering för oss och för kunden	22
Säker vård här och nu.....	22
Riskhantering	22
Stärka analys, lärande och utveckling	23
Avgiftsklass 0 – frisktandvård.....	23
Friskare barn.....	24



Utbildningsinsats debitering	25
Avvikelse	25
Synpunkter och klagomål	26
Klagomålshantering på klinik	27
Patientnämnden	27
Inspektionen för vård och omsorg	28
Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag	28
Ökad riskmedvetenhet och beredskap	28
Mål och strategier för kommande år	30

Sammanfattning

Folk tandvården Stockholms patientsäkerhetsberättelse beskriver våra åtgärder för att stödja och samordna arbetet på våra tandvårdskliniker i regionen samt vilka resultat som uppnåtts under verksamhetsåret 2023. Vår verksamhet har färgats av det allvarliga omvärldsläget där särskilda insatser har genomförts för att säkra patientarbetet vid läkemedelsbrist (antibiotika och medel för lokalanestesi) och för att öka medarbetarnas medvetenhet omkring datasäkerhet och desinformation. Vårt målmedvetna arbete med kompetensskattning och kompetensförsörjningsplanering med hjälp av KOLL medger ett riktat internutbildningsprogram där slutning av definierade kompetensgap kan följas upp under 2024. Den särskilda satsningen på en seniortandvårdsstrategi syftar till att öka kompetensen hos våra medarbetare avseende bemötande och behandling av sköra äldre personer med kollegialt stöd inför mer komplexa terapiplaneringar, vårdambitionsnivåer och behandlingsmoment genom digitala vårdmöten mellan allmäntandvård och specialisttandvård.

Underlaget till berättelsen är framtaget under ledning av Forskning-, utveckling- och utbildningsavdelningens (FoUU) arbetsgrupp omfattande tre personer och utgår från data som hämtats ur vårt journalsystem T4, vårt affärssystem Power BI, tandvårdens kvalitetsregister SKaPa (Svenskt Kvalitetsregister för Karies och Parodontit) och vårt avvikelssystem HändelseVis. Klinikernas egenkontroller som redovisas såväl månadsvis som årsvis skapar systematik i patientsäkerhetsarbetet och fungerar som ett stöd för klinikledningarna.

Patientsäkerhetsarbetet i Folk tandvården Stockholm stärks av samverkan med hälso- och sjukvården genom arbetet i den Regionala Samverkansgruppen Patientsäkerhet (RSG PS) och den regionala arbetsgruppen för vårdhygien (RAG-Vårdhygien). Folk tandvården är också aktiva i tandvårdssektionen för svensk förening för vårdhygien och deltar i programmet för de årliga vårdhygiendagarna.

I patientsäkerhetsberättelsen för 2023 redovisar vi våra ansträngningar för att uppnå vårt mål om förbättrad och mer jämlik munhälsa för stockholmarna genom trygg tandvård baserad på riskbedömning för sjukdom och inriktad på förebyggande insatser.

Grundläggande förutsättningar för säker vård

Engagerad ledning och tydlig styrning

Vi tar hänsyn till eventuell påverkan på patientsäkerheten vid alla beslut och det är en naturlig del i hela Folk tandvårdens verksamhet oavsett om det rör den direkta vården eller andra områden som arbetsmiljö, rekrytering, ekonomistyrning, IT-system eller kommunikation.



Folk tandvårdens ledning sätter stor vikt vid att skapa en organisationskultur där alla är delaktiga och tar ansvar och där vi tillsammans sprider kunskap och har gemensamma mål för att våra patienter ska bli friskare.

Övergripande mål och strategier

Vi följer regionens vision och har som ambition att bidra till en attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion med frihet för invånarna att själva forma sina liv och fatta avgörande beslut. Vårt övergripande mål för patientsäkerhetsarbetet är att inte någon av våra patienter ska drabbas av en vårdskada i samband med besök.

Folk tandvården Stockholm arbetar efter Socialstyrelsens framtagna nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet som gäller under åren 2020-2024. Syftet med handlingsplanen är att påverka så att säkerheten på alla nivåer i hälso- och sjukvården utvecklas och bidrar till att förebygga vårdskador.

För att förhindra att oönskade händelser uppstår är det viktigt att ha kompetenta medarbetare och chefer som är engagerade och stöttar medarbetarna. En annan viktig del är att ha en god säkerhetskultur där man tar hjälp av varandra, anmäler avvikelser och talar om när något håller på att gå snett. För att uppnå detta satsar Folk tandvården mycket på utveckling både av chefer och medarbetare. Vi har speciella introduktionsprogram för nya klinikchefer och arbetsledare, samt för nyexaminerade tandläkare och tandhygienister.

Sedan 2018 är Folk tandvården kvalitetscertifierade enligt ISO 9001:2015. Vårt ledningssystem beskriver hur vi ska arbeta, ger stöd för att hantera risker och möjligheter, samt säkerställer att vi når uppsatta mål och ständigt förbättras. Ledningssystemet är även ett verktyg för att säkerställa att lagar och andra krav som ställs av kunder, ägare, myndigheter och andra intressenter, uppmärksammas och följs.

Under 2023 har vi i enlighet med vår plan för året bland annat:

- fortsatt uppföljning efter tidigare implementering av Folk tandvårdens roller inom regionens modell för kompetensplanering (KOLL)

- fortsatt vårt digitaliseringsarbete med målet att förbättra både medarbetares och kunders upplevelser av vår verksamhet
- arbetat med implementering av nationella riktlinjer inom tandvård
- påbörjat arbetet med att ta fram en strategi för seniortandvård

Organisation och ansvar

Folk tandvården Stockholm är ett aktiebolag som ägs till 100 procent av Landstingshuset i Stockholm AB, som i sin tur ägs av Region Stockholm. Regionfullmäktige utser styrelse för Folk tandvården. Styrelsen utser verkställande direktör, vd, som leder företaget inom de ramar som styrelsen fastställt. Folk tandvården har två verksamhetschefer som ansvarar för våra affärsområden, allmäntandvård och specialisttandvård. Till sin hjälp har vd en ledningsgrupp som består av verksamhetschefer, områdeschefer och huvudkontorets avdelningschefer.

Folk tandvårdens vd ansvarar med stöd av verksamhetschefer och övriga ledningsgruppen för att integrera patientsäkerhetsarbetet i affärsplan och internkontrollplan, att besluta om övergripande handlingsplan och prioriteringar samt att följa upp arbetet. Ledningen ska också säkerställa att det finns tillräckliga resurser för att arbetet ska kunna genomföras säkert.

Avdelningen för Forskning, utveckling och utbildning (FoUU-avdelningen) analyserar avvikelser, synpunkter och klagomål, genomför risk- och händelseanalyser samt genomför Lex Maria-anmälningar. Avdelningen tar också fram förslag till åtgärder för att förhindra att oönskade händelser upprepas samt sprider kunskapen till kärnverksamheten i respektive klinik.

Klinikcheferna ansvarar för att organisera arbetet på kliniken så att det finns goda förutsättningar för att arbeta säkert. I ansvaret ingår bland annat att introducera nya medarbetare och säkerställa att alla medarbetare har adekvat kompetens för sina arbetsuppgifter. Klinikchefen ansvarar också för att följa upp verksamheten, hantera avvikelser, synpunkter och klagomål, leda arbetet med ständiga förbättringar samt sprida kunskap till klinikens medarbetare.

Alla medarbetare har ett ansvar för att följa lagar, avtal och rutiner. De har också ett ansvar för att rapportera risker och negativa händelser i avvikelssystemet Händelsevis samt att medverka i patientsäkerhetsarbete.



Figuren beskriver Folk tandvårdens styrmodell.

Samverkan för att förebygga vårdskador

Folk tandvården ingår i den regionala samverkansgruppen för patientsäkerhet och i den regionala arbetsgruppen för patientsäkerhet och deltar i mötesaktiviteter och planeringsarbetet för regionens patientsäkerhetsdagar. Arbetet i gruppen har under 2023 haft ett fortsatt fokus på vårdövergångar och resursanvändning som vi kunnat applicera på vårt interna samarbete mellan allmäntandvård och specialisttandvård. Många patienter som behandlas i specialisttandvården har komplexa problem där tandvården ofta ingår som en del i en hel vårdkedja. Ett nära samarbete med sjukvårdspersonalen är en förutsättning för att uppnå en hög patientsäkerhet. Detta uppnås genom att vi deltar vid gemensamma patientkonferenser samt att de kliniker som tar emot remisser från sjukvården har tillgång till journalsystemet Take care.

Förutom remisser från sjukvården tar Folk tandvårdens specialistkliniker emot remisser från våra kliniker i allmäntandvården, och från privata specialist- och allmäntandläkare. Hantering av så stora mängder remisser skapar risk för bristande patientsäkerhet och Folk tandvården har därför tagit fram enhetliga rutiner och mallar för vilken information en remiss ska innehålla. Röntgenavdelningen på Folk tandvården Eastmaninstitutet har utökat sin externa verksamhet och utgör nu en viktig samarbetspartner för verksamheterna i tre regioner med resursbrist samt privata vårdgivare som saknar resurs för radiologiskt ledningsansvar.

Folk tandvården samarbetar med odontologiska institutionen på Karolinska Institutet och Akademiskt primärvårdscentrum inom patientnära forskningsprojekt med syfte att bidra till folkhälsa genom tre särskilda satsningar:

- Tidig identifiering av personer med förhöjd risk för att utveckla prediabetes/diabetes typ 2
- Tidig identifiering av munslimhinneförändringar med ökad risk för malignisering
- Munhälsans påverkan av regelbunden användning av vitt snus

För att förbättra tandhälsan hos regionens barn och bidra till att utjämna skillnader i tandhälsa mellan olika områden samverkar Folk tandvården med kommunernas skolor och barnhälsovård och genomför besök med munhälsofrämjande aktiviteter. Särskild vikt läggs på förebyggande insatser för att minska risken för karies hos barn och unga.

Informationssäkerhet

Inom Region Stockholm finns en stor variation av IT-säkerhetsåtgärder som ger ett bra skydd för den skyddsvärda information som Folk tandvården hanterar. Utifrån aktuella kända omvärldshot och risker, görs bedömning att det i nuläget största informationssäkerhetshotet utgörs av bristande kunskap, förståelse och agerande hos företagets medarbetare.

Det pågår därför ett löpande och aktivt arbete att sprida information och kunskap inom informationssäkerhetsområdet till samtliga medarbetare. Uppföljning att medarbetarna genomför den obligatoriska informationssäkerhetsutbildningen DISA görs regelbundet och påminnelser skickas om/då det uppmärksammas att utbildningen inte är klarmarkerad. I början av 2024 hade 85 procent av Folk tandvårdens medarbetare slutfört utbildningen.

Klinik- och avdelningschefer har ansvarsrollen som informationssäkerhetsombud för att säkerställa lokal förankring, kontroll av efterlevnad och möjlighet att förebygga brister. På varje klinik finns lokala rutiner så att nya medarbetare skyndsamt genomför utbildningen.

Målsättningen är att klinik- och avdelningschefer genom sin närvaro och egna agerande ska höja den lokala kunskapen, medvetenheten om och säkerheten för den känsliga och skyddsvärda information som hanteras inom Folk tandvården. Informationssäkerhetsombuden genomgår årligen en halv dags säkerhetsutbildning som innefattar samtliga säkerhetsområden.

De regiongemensamma styrande dokumenten för informationssäkerhet kompletteras av lokala anvisningar vilka uppdateras vid behov. För att främja samverkan och kunskapsutbyte, ingår och deltar Folk tandvårdens informationssäkerhetssamordnare i Region Stockholms informationssäkerhetsråd.

Det övergripande arbetet med informationssäkerhet har under 2023 haft fokus på att slutföra aktiviteter i den framtagna handlingsplanen. Löpande hålls också planerings- och samverkansmöten där informationssäkerhetssamordnaren har informations- och kunskapsutbyte med IT-säkerhetsansvariga. Olika både pro- och reaktiva åtgärder genomförs och det informeras fortlöpande om aktuella risker och hot.

Inom ramen för Folk tandvårdens kvalitetsarbete ingår egenkontroll som är en del i ledningssystem för informationssäkerhet (LIS). I ledningssystemet ingår ett flertal kontroll- och checklistor vilka hanteras inom ramen för ett årshjul.

Folk tandvården använder säker inloggning med SITHS-kort till alla system. Behörighetstilldelningen är till stor del automatiserad och revisioner genomförs löpande. Utbildning i informationssäkerhet ingår som en obligatorisk del i det interna chefsförsörjningsprogrammet.

Klinikcheferna tillika informationssäkerhetsombuden ansvarar för att regelbundna kontroller görs av personalens åtkomst till patientjournaler. Klinikcheferna ansvarar också för att medarbetarna har rätt behörighetsnivå till journalsystemet.

En gång per månad genomförs systematiska loggkontroller och vid misstanke om obehörig åtkomst till patientjournal genomförs riktade kontroller. Rutinen finns beskriven i ledningssystemet och klinikcheferna redovisar resultatet i en av checklistorna.

Dataskydd

Arbetet med information om personuppgiftsbehandlingar, konsultation och efterlevnadskontroll har under 2023 hanterats av Folk tandvårdens dataskyddsombud. Planer finns att utbilda och utse ytterligare ett dataskyddsombud för att sprida ansvar, kompetens och tillgänglighet.

Dokumentation och klassificering av Folk tandvårdens informationstillgångar redovisas enligt VIR (regionens modell för verksamhetsbaserad informationsredovisning).

Den upprättade registerförteckningen över informationstillgångar där personuppgifter hanteras görs i DraftIT:s verktyg och behandlas fortlöpande. Inkommande begäran om registerutdrag hanteras enligt fastställda rutiner.

Interna utbildningar genomförs för att höja kunskapsnivån och förbättra den interna hanteringen av personuppgifter.

I god samverkan med Folk tandvårdens upphandlare säkerställs att krav i upphandlingar tillgodoser behoven och i varje enskild upphandling bedöms eventuell lagring av personuppgifter. I förekommande fall utvärderas legalitet

och det tecknas personuppgiftsbiträdesavtal. Inför en upphandling har det även under året genomförts en DPIA (Data protection impact assesment) då det bedömdes att personuppgiftsbehandlingen kunde innebära en hög risk för de registrerade.

Inom Folkandvården är det fastställt och kommunicerat i vilka mappar i den klinikgemensamma mappstrukturen som personuppgifter kan och får bearbetas, lagras och även hur de ska gallras ur.

Gällande både informationssäkerhet och dataskydd görs återrapportering regelbundet till ledningsgruppen genom aktiviteten "ledningens genomgång".

Strålskydd

Folkandvårdens arbete med strålskydd finns beskrivet i Strålskyddsbokslutet som finns tillgängligt på Folkandvårdens hemsida från den 1 mars 2024.

En god säkerhetskultur

För att skapa en säker miljö är det viktigt med ett gott ledarskap där medarbetarna lär av varandra och där det är högt i tak så att man vågar prata om de risker man ser i arbetet. Folkandvården genomför årligen den gemensamma medarbetarundersökning som används av hela regionen. Resultatet utgör ett viktigt stöd i Folkandvårdens utvecklingsarbete för att främja arbetsmiljö och hälsa.



I likhet med 2022 valde hela 83% av medarbetarna att besvara 2023 års medarbetarundersökning som genomfördes under oktober månad. Genom resultatet kan Folkandvården följa upp organisatorisk och social arbetsmiljö, Region Stockholms medarbetarpolicy, kränkande särbehandling och diskriminering och trakasserier.

Frågeställningar för att belysa Hållbart Säkerhets Engagemang (HSE) är inkluderade som ett komplement för att arbeta med en säker vård utifrån både ett patientsäkerhets- och arbetsmiljöperspektiv. Index för 2023 års enkät låg för HSE-frågorna på 80 vilket är snarlikt resultatet för 2022 (81) och högre än det samlade resultatet för regionen, vilket var 75.

Påståenden med högst värde bland HSE-frågorna var att man vågar prata om sina misstag, att man påtalar när något håller på att gå fel och ett bra bemötande på arbetsplatsen när man behöver hjälp.

Under 2023 har Folkandvårdens HR avdelning tagit fram ett flertal dialogverktyg inom olika områden där syftet har varit att göra alla medarbetare delaktiga i de frågor som rör arbetsmiljön. Verktygen inkluderar frågeställningar

som man inte alltid pratar öppet om och ger utrymme för reflektion inom områden som t.ex. samarbete, återkoppling och kränkande särbehandling.

I egenkontrollen, som är en del av Folk tandvårdens ledningssystem, omfattas aktiviteter och uppföljningar av tandvård och stödprocesser. Vid uppföljning av användningen av dialogverktygen 2023 använder 40 av 56 svarande kliniker verktygen regelbundet (71%).

Under 2024 planeras ytterligare ett område att tillföras till dialogverktyget inom Teamutveckling.

Adekvat kunskap och kompetens

Folk tandvården verkar inom en sektor som är starkt konkurrensutsatt och det finns idag flera tandvårdsföretag som konkurrerar om både medarbetare och kunder. Att tillvarata alla medarbetares kompetens och utveckla vårdprocesserna är en avgörande fråga för att vi ska klara att erbjuda en säker vård till alla de kunder som väljer oss. Vi behöver utvecklas kontinuerligt genom att chefer tar sitt ansvar som förändringsledare, utvecklar teamarbete och inför digitala lösningar som kan spara personella resurser.



Folk tandvården arbetar kontinuerligt för att säkerställa att medarbetarna innehar rätt kompetenser och kunskapsnivåer. Vi använder regionens kompetensinventeringssystem KOLL för att på både individ- och gruppnivå identifiera kompetensgap och potentiella utbildningsområden. Under 2023 ökade andelen medarbetare som kompetensdeklarerat sig i KOLL till 84 procent vilket är regionens högsta siffra för alla bolag och förvaltningar.

Parallellt med att andelen självskattade medarbetare ökat, har andelen registrerade kunskapsgap inom de vanligaste yrkesgrupperna generellt minskat. Kvarvarande kompetensgap för 2023 har analyserats och ligger, tillsammans med analyser av verksamhetens remissflöden och vårdavvikelser till grund för Folk tandvårdens interna kursutbud och större kompetenssatsningar inför 2024.

Under 2023 genomförde Folk tandvården ett 90-tal interna utbildningar och kompetenshöjande insatser i egen regi och under året fortsatte arbetet med att etablera ett företagsövergripande kompetensträningssentrum på Eastmaninstitutet.

Installation av simuleringsunitar

I Folk tandvårdens affärsplan för 2024 ingår utvecklingen av en kompetensplattform som knyter ihop regionens gemensamma modell för kompetensplanering (KOLL) och verksamhetens identifierade behov för hur man kan arbeta med utbildning och kunskapsöverföring. Som ett led i detta

avslutades 2023 med en satsning för praktisk träning i syfte att stärka Folk tandvårdens Kompetensträningssentrum (KTC) på Eastmaninstitutet. Fem simuleringsunitar har installerats vilket möjliggör, utöver praktisk träning av kliniska moment, också olika typer av testning av klinisk kompetens. En kursledare eller erfaren specialist utför exempelvis en preparation av tand som en kursdeltagare sedan själv kan arbeta utifrån och jämföra sina resultat emot. Folk tandvården ser stora fördelar med att använda simuleringsunitarna för att arbeta effektivt och interaktivt med kunskapsöverföring via både interna kurser, kliniska test och tillfälle att öva inför ett komplicerat eller ovanligt behandlingsmoment .

Nationella riktlinjer tandvård

Under hösten 2022 publicerades nya nationella riktlinjer för tandvården med syftet att bidra till en god, jämlik och kunskapsbaserad munhälsa och tandvård i hela landet. Att arbeta hälsofrämjande och förebyggande kan ge stora effekter och bidra till att utjämna skillnader i munhälsa.

Riktlinjerna är utformade att användas både som ett prioriteringsstöd för ledning och styrning och ett kunskapsstöd i klinisk verksamhet.

Regionalt programområde (RPO) tandvård anpassar och omsätter den kunskap som tas fram nationellt så att kunskapen når till mötet mellan vårdgivare och patient. Inom de mål och insatsområdena för RPO som utformats ingår implementeringen av de nationella riktlinjerna.

Under 2023 har två digitala seminarier inom nationella riktlinjer inom områdena orofacial medicin samt pedodonti genomförts med fokus på diskussioner omkring patientfall. Seminarierna har varit kostnadsfria och öppna för alla vårdgivare inom Region Stockholm att anmäla sig till där ett flertal medarbetare inom Folk tandvården Stockholm deltagit.

Under 2024 planerar RPO tandvård ytterligare seminarier inom övriga ämnesområden.

I de Nationella riktlinjerna för tandvård är ett av riktlinjernas huvudbudskap att tandvården ska bedöma risker och satsa mest på de personer som har stora behov. Tandvården ska bland annat arbeta systematiskt genom att registrera erosionsskador av tänder med hjälp av ett erosionsindex för patienter som besöker tandvården regelbundet.

I december 2023 publicerades ett nationellt index för registrering och gradering av dental erosion på primära och permanenta tänder som under 2024 planeras att implementeras inom Folk tandvården Stockholm.

Patienten som medskapare

Folkandvårdens ambition är att tandvården ska utgå från individens behov och resurser samt så långt som möjligt utformas och genomförs i samråd med patienten. Patienten ska bemötas med respekt och känna sig trygg med att vården anpassas efter individuella behov och utförs på ett säkert sätt och på lika villkor. Arbets sättet skapar tillit och förtroende för Folkandvården. Aspekter som tillgänglighet, information om pris och olika behandlingsalternativ är som tidigare även fortsatt centrala förbättringsområden.



En viktig del i vårt arbete med ständiga förbättringar är att ta till vara de synpunkter som inkommer från våra patienter och använda dem för att utveckla verksamheten. I arbetet med vårdavvikelse är patientens upplevelse en viktig del och patienten brukar därför, i de fall där det är relevant, involveras i analysarbetet.

Folkandvården involverar patienten i så hög utsträckning det är möjligt gällande den egna vården och behandlingen, exempelvis kan det röra sig om att få möjlighet att välja mellan olika behandlingsalternativ. I samband med det presenteras även de kostnader som är förknippade med de olika alternativen. Dessa kunddialoger tas till vara, tillsammans med andra, och ligger till grund för vårt ständigt pågående förbättrings- och utvecklingsarbete.

Inom områden med förbättringspotential i de kundenkäter som tidigare genomförts var en tydligare prisinformation. Under 2022-2023 genomfördes två utbildningssatsningar, den ena inriktad till klinikchefer och den andra till medarbetare i organisationen. Kompetenshöjning inom det statliga tandvårdsstödet samt prisinformation till kund ingick i båda dessa. På de internrevisioner/förbättringsdagar som genomförs på klinikerna löpande genom året har även grupparbeten genomförts på ämnet kommunikation av kostnader.

Vårt arbete med att bättre ta tillvara digitaliseringens möjligheter fortsätter. Digitaliseringen förväntas bland annat bidra till ökad tillgänglighet och stärkt informationsutbyte mellan patienten och oss inom tandvården. I affärsplanen som sträcker sig fram till 2029 ingår ett flertal mål och aktiviteter för att skapa en god och kontinuerlig dialog med kunder samt effektivisering genom att automatisera och robotisera system och processer. För att få effekt av den digitala utvecklingen behöver vi också anpassa våra arbets sätt. Under 2023 har vi påbörjat arbetet med att identifiera behov av förändring och behov som ska mötas för att kunna anpassa processer och arbets sätt samt implementera dessa.

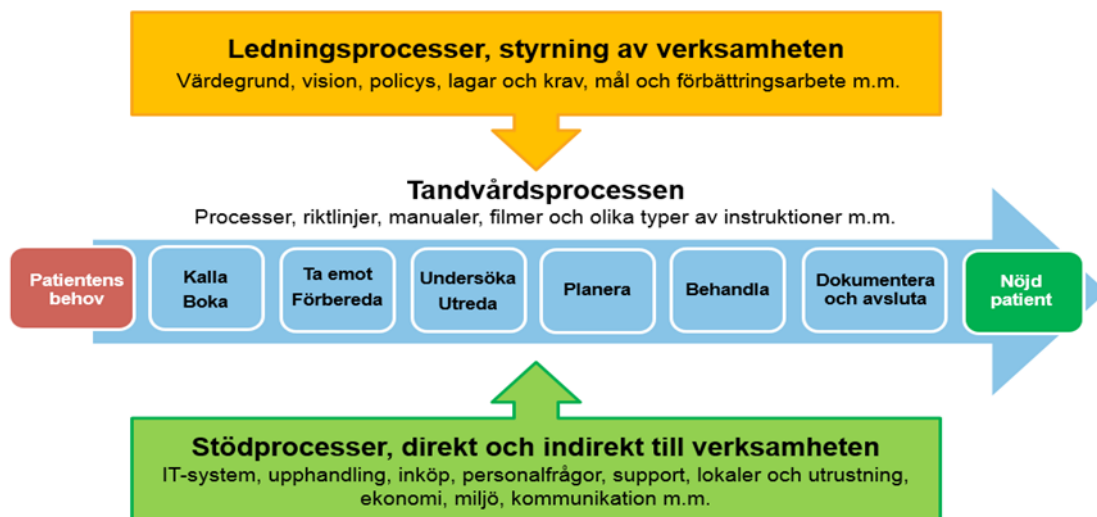
Det ska vara enkelt för patienten att boka tid, hantera sina bokningar, lämna synpunkter och delta på digitala vårdmöten. Under 2023 genomfördes ca 3400 digitala vårdmöten och intresset är mycket stort hos såväl patienter som

tandvårdspersonal.

Under 2023 införde tandvård och läkemedelsförmånsverket (TLV) ersättningsberättigande åtgärder för vårdinitierade digitala vårdmöten inom ett urval av åtgärder. Folkandvården Stockholm kommer under 2024 att se över hur verksamheterna inom organisationen kan planera sitt arbete för att tillämpa dessa inom utvalda vårdkedjor.

Agera för säker vård

Folkandvården är certifierande avseende kvalitet och miljö enligt ISO 9001 och 14001. Vårt ledningssystem som kallas "Vårt arbetsätt" hjälper oss att hantera risker och möjligheter för att säkerställa att vi uppnår de resultat och mål vi vill nå.



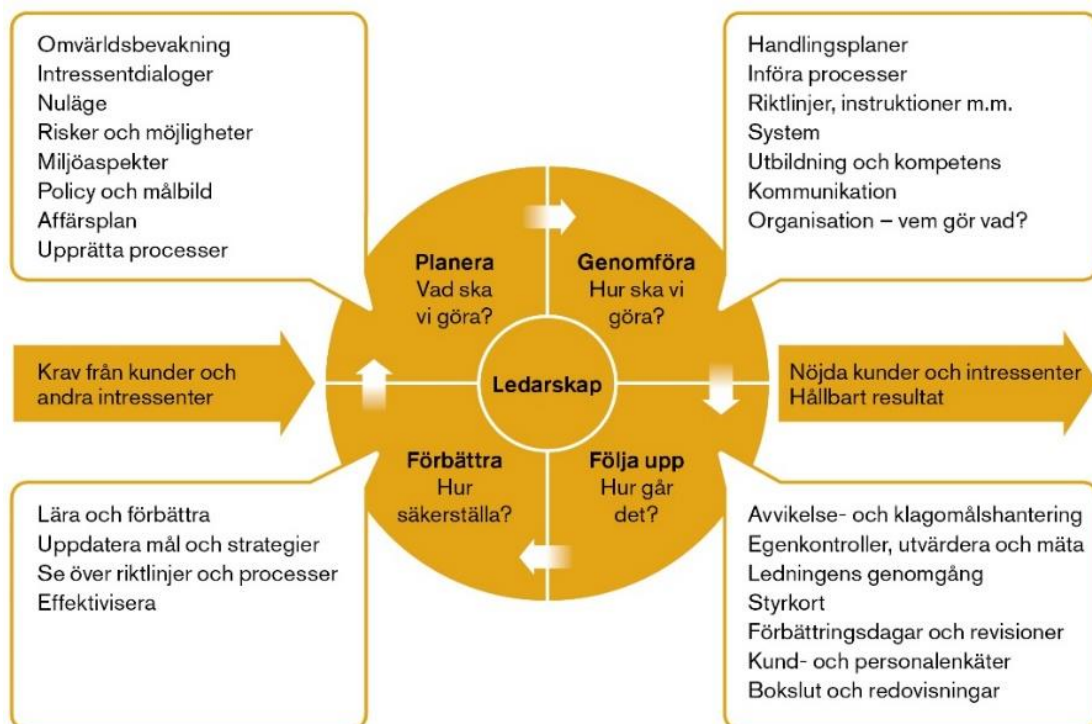
Bilden visar att vårt arbetsätt kan delas in i tre övergripande processer; ledningsprocessen, tandvårdsprocessen och stödprocesser.

I det systematiska förbättringsarbetet ingår att följa verksamhetens kvalitet med hjälp av egenkontroller. Nedan ges några exempel på egenkontroller med koppling till patientsäkerhet som genomförts under 2023.

- Ledningens genomgång, där ledningsgruppen går igenom vårt ledningssystem för att säkerställa att det fungerar effektivt och leder till ständiga förbättringar och uppfyllelse av mål
- Klinikernas egenkontroll, där klinikcheferna i årsvisa och månadsvisa webbenkäter redovisar klinikens arbete för att följa bland annat affärsplan, lagar och andra krav som är aktuella
- Kvalitetssäkring av nyanställda behandlare
- Uppföljning av kundklagomål och förbättringsarbete på klinik

- Kvalitetsuppföljningar av utförd vård med hjälp av tandvårdens kvalitetsregister SKaPa och vårt Power BI-system
- Förbättringsdagar med tema färdigbehandlad på färre besök och kostnadskommunikation (interna revisioner)
- Mätningar av kundnöjdhet genom NKI-undersökningar
- Medarbetarenkät
- Arbetsmiljöromd
- Loggkontroller av patientjournaler
- Avvikelser avseende arbetsmiljö, vård och miljö

Även resultat från externa granskningar ligger till grund för förbättringsarbetet. Vi genomför en årlig extern kvalitetsrevision som är en del av vår kvalitetscertifiering.



Bilden visar hur Folkandvården arbetar med ständiga förbättringar.

Analys – verktyg för stärkt patientsäkerhetsarbete

I hela hälso- och sjukvården behövs ett utvecklat och proaktivt patientsäkerhetsarbete där alla nivåer tar hänsyn till och arbetar utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv. Den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet syftar till att stödja den utvecklingen. Folkandvården har fortsatt använt det verktyg för analys och framtagande av handlingsplaner som

kunskapsstyrningens nationella arbetsgrupp NAG-patientsäkerhet, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Socialstyrelsen tagit fram för ett stärkt patientsäkerhetsarbete.

Urval av insatser i handlingsplan 2023:

- Grundläggande förutsättningar för patientsäkerhetsarbete
- En god säkerhetskultur
- Ökad kunskap om inträffade vårdskador
- Utredning och analys efter vårdskador och andra avvikelser samt återkoppling till berörda

En del av de framtagna aktiviteterna kommer att flyttas med till 2024 års plan där bland annat ett par filmer inom vanliga avvikelser som leder till vårdskador ska tas fram. Via analys av medarbetarnas kompetensskattning i KOLL har ett generellt kompetensgap identifierats avseende den systemtekniska hanteringen av avvikelserapportering. Vi behöver därför arbeta för en bättre spridning av redan framtagna instruktioner och filmer för att öka våra medarbetares kompetens.

Öka kunskap om inträffade vårdskador

Under 2023 har patientsäkerhetsgruppen utfört 11 händelseanalyser. Behandlare, klinikledning och/eller patient har också varit delaktiga i händelseanalyserna i många fall.

Hur arbetar vi med händelser?

De patienter som drabbas av en vårdskada får alltid information om händelsen. I arbetet med vårdavvikelser är patientens upplevelse en viktig del och patienten involveras i analysarbetet när detta är relevant.

Klinikchefen ansvarar för att handlägga avvikelser vid sin klinik och även för att använda lärdomarna av dessa i arbetet med ständiga förbättringar. Avvikelser diskuteras på samtliga kliniker i samband med arbetsplatsmöten för att sprida kunskap och diskutera vilka åtgärder som behöver vidtas för att minska risken att händelsen upprepas.

Folk tandvårdens patientsäkerhetsgrupp analyserar samtliga vårdavvikelser som rapporteras. Återföring av avvikelser som resulterar i händelseanalyser sker till kliniken. Vid åtgärder som motiverar reviderade rutiner eller förbättringsförslag kommuniceras dessa genom till exempel veckobrev till klinikledningarna, vid klinikchefsmöten och/eller via Folk tandvårdens intranät. Klinikledningarna ansvarar för att förmedla information till medarbetarna på klinikerna. Två gånger per år återrapporteras arbetet med vårdavvikelser till Folk tandvårdens ledningsgrupp i samband med ledningens genomgång. Då redovisas också de åtgärder som vidtagits och vilka förbättringar de lett till.



Åtgärder för att förhindra att händelsen upprepas kan till exempel vara kompetenshöjande insatser som utbildning eller repetition av kunskapsunderlag och stödmaterial. Andra exempel är kompletterande eller reviderade rutiner eller förbättrat stöd vid journalföring. Uppföljning sker bland annat i samband med klinikernas egenkontroll eller vid kvalitetsgranskningar.

I de fall analyser visar att det föreligger kompetensbrist hos en enskild behandlare finns det stödmaterial som beskriver hur det ska handläggas på ett strukturerat sätt i samarbete med HR-avdelningen och Forskning- utveckling- och utbildningsavdelningen. Det finns även mallar för att dokumentera både resultat av granskningar och handlingsplaner.

Exempel på avvikelser som lett till åtgärder 2023:

- **Fördröjd diagnos av cysta**
Händelseanalys och Lex-Maria anmälan har genomförts. Relaterade riktlinjer för att hela röntgenbilden skall granskas och analyseras finns. Säkerställande av kompetens samt påminnelse om konsultationer med kollega/specialist vid behov.
- **Avsaknad av benersättningsmaterial vid påbörjad parodontalbehandling**
Händelseanalys genomförd samt intervjuer med berörd klinik, patient och kompletterande intervju med specialist inom parodontologi. Säkerställande av fungerande beställningsrutiner. Tydlig ansvarsfördelning samt avsatt tid för beställning samt kontroll av material inför behandling. Följsamhet till rutiner för kontroll av material inför behandling; dagen innan bokad tid säkerställa att material finns tillgängligt.

Tillförlitliga och säkra system och processer

Patientsäkerhet är integrerat i vårt arbete med ständiga förbättringar. Inför förändringar analyseras bland annat hur patientsäkerheten kan komma att påverkas.



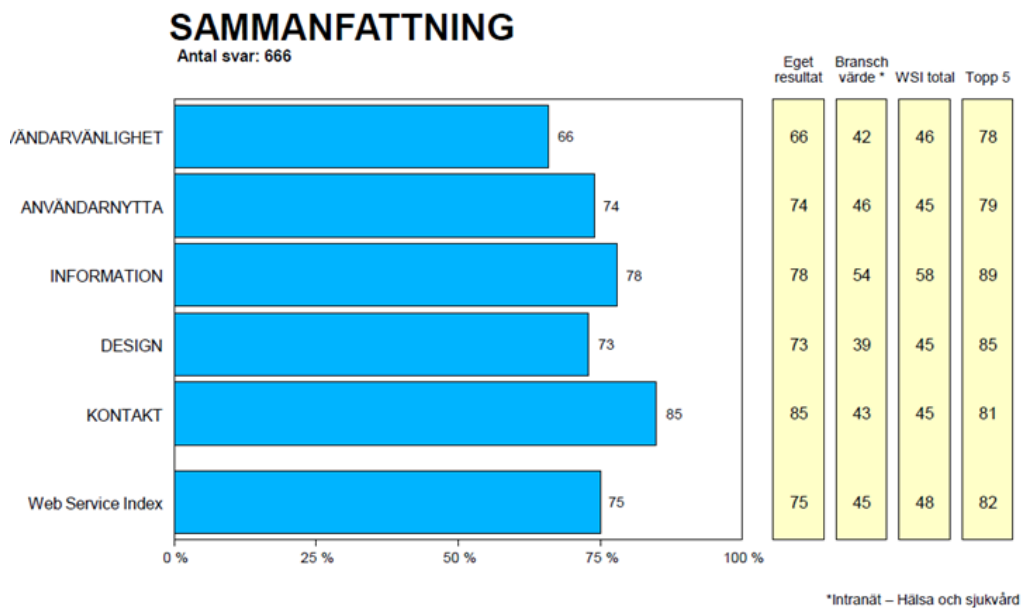
Intranätet – ett viktigt stöd för en hög patientsäkerhet

Alla våra medarbetare har tillgång till vårt intranät Bryggan. Där finns dokumentation av våra processer som rör bland annat patientadministration, vård, patientnära system samt hygien och smittskydd. Klinikcheferna ansvarar för att rutinerna är kända av medarbetarna.

Under 2022 genomfördes ett omfattande arbete för att införa ett nytt intranät. Att våra medarbetare lätt kan ta del av övergripande information om vad som

händer i organisationen och i omvärlden samt att de kan hitta svar på frågor som rör det patientnära arbetet är viktigt för en hög patientsäkerhet.

Under 2023 har Web Service Award (WSA) tillsammans med Folk tandvården genomfört en medarbetarundersökning som visar att våra medarbetare är väldigt nöjda med vårt intranät (Bryggan). Hela 75 procent av de 677 personer som svarade ger ett bra eller mycket bra helhetsbetyg.



Bilden visar Folk tandvårdens sammanfattande värden för de frågor som ställdes i enkäten, samt motsvarande värden för branschen och alla branscher.

Tack vara den höga nöjdheten har Bryggan blivit nominerat till WEB Service Award 2024, en prestigefylld utmärkelse som belönar de bästa webbplatserna och intranäten i Sverige.

I undersökningen har medarbetarna bland annat fått rangordna vad de använder intranätet till oftast. Svaret "Hitta styrdokument, riktlinjer och rutiner" har fått högst index (64) vilket visar att information som rör det patientnära arbetet efterfrågas i hög utsträckning.

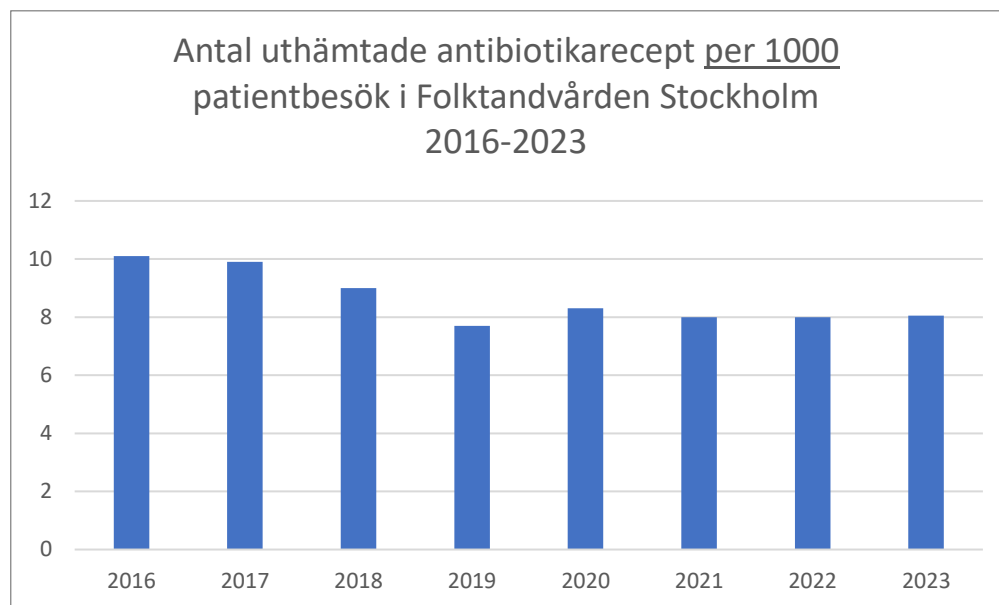
Uppföljning av förskrivning av antibiotika

Under flera år har vi genom journalgranskning mätt följsamheten till Läkemedelsverkets riktlinjer och satt tydliga mål för korrekt förskrivning avseende indikation, preparat och dos.

Våra satsningar har givit resultat och antalet uthämtade antibiotikarecept per 1000 patientbesök minskade mellan åren 2016-2021 med ungefär 20 procent.

Sedan 2021 har antalet varit stabilt vilket är väntat då de tidigare kvalitetsgranskningarna visat att följsamheten till Läkemedelsverkets riktlinjer är god.

Även under 2023 har vi fortsatt att fokusera på att vi ska använda rätt preparat och rätt dos på rätt indikation. För att säkerställa att alla förskrivare har aktuell kunskap satte vi som mål att alla tandläkare under 2023 skulle repetera eller genomgå den digitala utbildningen "Antibiotikasmart". Detta har följts upp med en fråga i egenkontrollen. De 18 kliniker som svarade att de ännu inte hunnit genomföra utbildningen kommer att göra det under 2024.



Bilden visar att antalet uthämtade antibiotikarecept per 1000 patientbesök minskat från 10,1 till 8,05 under åren 2016-2023

Under året har vi genomfört en kvalitetsgranskning avseende användningen av antibiotikaproylax med Amoxicillin. Denna visade på vissa brister i efterlevnaden av nya riktlinjer från NAG Antibiotika i Tandvården då Amoxicillin i vissa fall generellt förskrivits i samband med installation av käkbensförankrade implantat. Utbildningsinsatser och information till medarbetarna om de nya riktlinjerna har givit resultat och vi kan se en minskning av användningen av Amoxicillin i samband med fixturinstallation. Vi kommer att fortsätta att följa våra behandlares förskrivningsmönster under 2024.

Vårdhygien

Allt arbete inom tandvården ska utföras med god hygienisk standard som skapar en säker miljö för patienter och tandvårdspersonal. Beroende på typ av tandvårdsbehandling eller ingrepp kan de instrument och material som används medföra större eller mindre risk för spridning av smitta. Kunskapen om krav på

renhetsnivå vid olika arbetsmoment är därför av största vikt för att uppnå målet som är en patientsäker verksamhet.

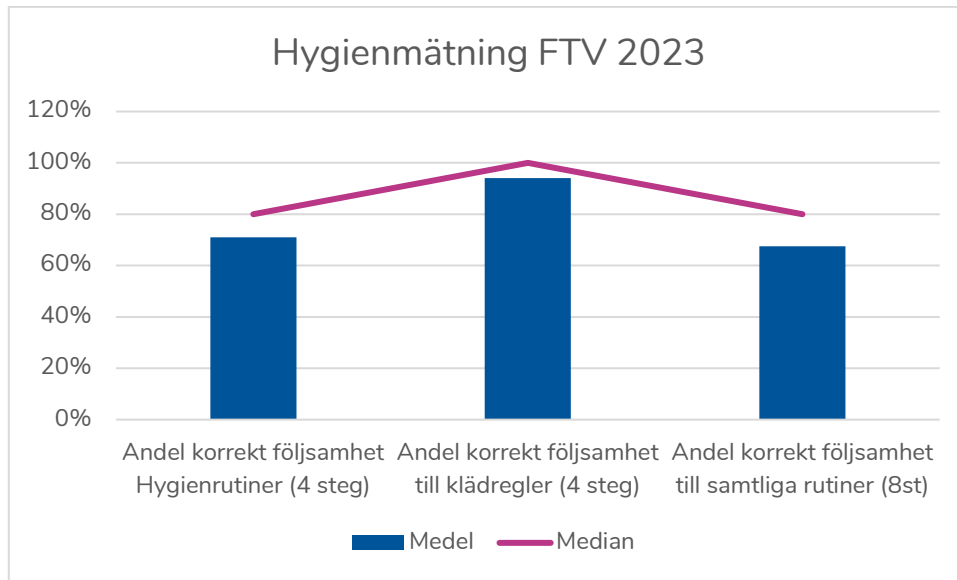
Riktlinjer för vårdhygien inom svensk tandvård är framtagna av Svensk Förening för Vårdhygien med en målsättning om att skapa en tydlig arbetsbeskrivning för alla inom tandvården och att underlätta följsamheten till adekvata rengöringsprocesser gällande instrument, maskiner och behandlingsrum före, under och efter patientbehandling.

I Folk tandvården råder ett ständigt arbete med att både utarbeta och revidera centrala och lokala rutiner för det vårdhygieniska arbetet efter gällande kunskapsdokument. En aktiv dialog sker mellan vårdhygieniskt ansvariga på huvudkontoret och medarbetare genom nätverk på Teams som utöver intranätet agerar som en viktig kommunikationskanal.

Kompetenshöjning via hygienombudmöten där representanter från klinikerna deltar sker regelbundet 1–2 gånger per år. Syftet med tillfällena är att höja kompetensen generellt hos hygienombuden för att vi ska kunna säkerställa kvalitetsarbete gällande vårdhygieniska frågor.

Folk tandvården Stockholm genomförde under våren 2023 en observationsmätning av basala hygienrutiner, i enlighet med SKR:s mall. Inget resultat samordnades eller sammanställdes på regional nivå och Folk tandvården Stockholm har därför tagit fram ett eget material för både instruktioner och registrering.

Resultatet av mätningen visade på att vi ligger på en relativt hög nivå vad gäller följsamheten av klädregler, men att det finns utrymme för förbättring i flera av stegen gällande följsamheten av basala hygienrutiner för enskilda kliniker. De kliniker som uppnådde ett resultat under 80% på en eller flera av mätparametrarna fick till uppgift att upprätta en åtgärdsplan för att förbättra resultatet inför nästa mätning 2024. Uppföljning av åtgärdsplanen har skett via egenkontrollen.



Bilden visar medelvärde och medianvärde inom FTV Stockholm i mätningen för följsamheten av hygienrutiner och klädregler som utfördes våren 2023.

Satsning på våra sköra äldre patienter

Andelen äldre personer i vår befolkning ökar och vi har sett att många av våra tandläkare och tandhygienister behöver stöd vid planering och behandling av gruppen med sköra äldre patienter. En satsning under 2023 har därför varit att ta fram en strategi för hur vi på ett bättre sätt ska kunna möta den patientgruppen. En projektanställd tandhygienist med särskild kompetens inom äldretandvård har lett arbetet med vår äldretandvårdsstrategi.

Under året har 13 seniortandvårdsteam med särskild kompetens inom äldretandvård utbildats och målet är att det vid varje klinik i allmäntandvården ska finnas ett team med tandläkare, tandhygienist och tandsköterska som kan behandla äldre patienter med behov av särskilt stöd. Teamen ska fungera som stöd och vidarebefordra kunskapen om tandvård till sköra äldre till kollegorna på kliniken. Vid två utvalda kliniker (Tumba och Sollentuna) arbetar nischutbildade tandläkare med särskild kompetens inom äldretandvård och tandvård till patienter med behov av särskilt stöd. De ska också fungera som en länk mellan specialisttandvården orofacial medicin och allmäntandvården. Folk tandvårdens verksamhet med sköra äldre är certifierad av Silviahemmet och följer deras arbetsmetod för utbildning, reflektion och samarbete.

Under 2023 har vi även firat 10-årsjubileum för vårt kunskapscentrum inom äldretandvård. Akademiskt Centrum för Äldretandvård är ett samarbete mellan Karolinska institutet, Folk tandvården Stockholm och Stiftelsen Stockholms sjukhem som genom forskning, utbildning och information arbetar för förbättrad

munhälsa hos äldre stockholmare. Årets ACT-konferens hade som en del av jubileumsåret fokus på kunskapsutvecklingen inom äldretandvård under de senaste 10-åren och samlade drygt 80 deltagare från tandvårdspersonal i hela landet, forskarsamhället, myndigheter och pensionärsorganisationer.

Digitala möten med specialist bidrar till en hög patientsäkerhet

En god samverkan mellan specialisttandvården och allmäntandvården är en förutsättning för att vården ska kunna utföras på rätt nivå, det vill säga att endast de patienter som kräver specialisttandvårdens resurser ska behandlas av specialist.

För att stötta allmäntandvårdens tandläkare erbjuder, sedan flera år tillbaka, specialistklinikerna för protetik och parodontologi (tandlossning) en möjlighet för allmäntandvårdens kliniker att boka in möten för att få hjälp att terapiplanera patienter. Denna form av mer komplexa diskussioner har dock inte lämpat sig så bra för konsultationer omkring mer specifika frågor rörande enstaka behandlingssteg och metoder. För att möta det behovet finns det sedan våren 2023 en möjlighet att genom Ineras tjänst "Digitalt möte" boka in kortare digitala möten med specialist. Vid mötet tittar man tillsammans på journaler och röntgenbilder och allmäntandläkaren kan snabbt få svar på sina frågor och få tips inför behandlingen.

Digitalisering för oss och för kunden

Genom att använda nya tekniska tjänster, system och lösningar för att förbättra och effektivisera kan vi frigöra tid som kan användas för att erbjuda mer vård samtidigt som vi kan förenkla för våra kunder.

Under året har vi infört ett flertal förändringar som förenklat de administrativa processerna. Ett exempel är införande av robotisering som gör det möjligt att automatisera upprepade administrativa processer där flera system är inblandade. Vi har bland annat automatiserat processen för listning av barn vilket beräknas ge en tidsbesparing på 4700 timmar per år – tid som kan läggas på mer vårdnära arbetsuppgifter.

Säker vård här och nu

Riskhantering

Att värdera risker och möjligheter vid implementering av nya rutiner och metoder, eller innan beslut fattas om verksamhetsförändringar är en del av det löpande patientsäkerhetsarbetet.



På intranätet finns det information om hur vi arbetar med risker och möjligheter inför förändringar. Risk- och möjlighetsanalyser genomförs i en gemensam mall där bland annat sannolikheten för att händelsen ska inträffa och konsekvenserna som kan uppstå bedöms. I de fall det finns risk för en större påverkan på folkhälsa, social hållbarhet eller barnperspektivet finns mallar som stöd för att genomföra fördjupade konsekvensanalyser.

Den som beslutar om förändringen är ansvarig för att en risk- och möjlighetsanalys genomförs. Bedömningen utgör en del av beslutsunderlaget. Om förändringen innebär risker utarbetas ett förslag till handlingsplan för att minska riskerna. Förändringens positiva effekter eller möjligheter ska också identifieras.

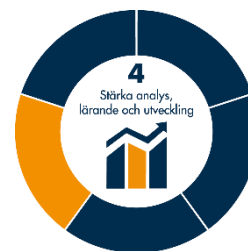
En internkontrollplan tas årligen fram av ledningsgruppen och beslutas av styrelsen. I internkontrollplanen lyfts risker som har en avgörande betydelse och hur dessa ska hanteras.

Under 2023 har vi förutom de risk och möjlighetsanalyser som genomförts innan beslut om förändringar, även genomfört analyser då vi sett att händelser i omvärlden kan komma att påverka patientsäkerheten negativt. Två exempel på externa händelser är bristen vårt mest använda bedövningsmedel och bristen på antibiotika. Handlingsplaner har tagits fram för att minska de negativa effekterna. Planerna innehåller bland annat information om hur våra kliniker ska samordna lager, hur vi ska prioritera av patienter, utbildningsinsatser för att hantera alternativa preparat samt kommunikation. En annan viktig åtgärd för att hantera bristen på antibiotika är det samarbete som etablerats med representanter från Karolinska Institutet och Strama där vi gemensamt följer utvecklingen och arbetar för att sprida kunskap till tandläkare både regionalt och nationellt.

Stärka analys, lärande och utveckling?

Folk tandvården använder resultat från kvalitetsgranskningar, egenkontroller, interna och externa revisioner, avvikelser och klagomål för att utveckla kvaliteten.

Nedan ges några exempel på kvalitetsarbeten som genomförts under 2023, samt en beskrivning av våra avvikelser, klagomål och synpunkter.



Avgiftsklass 0 – Frisktandvård

Under 2023 har Folk tandvården Stockholm arbetat med fokus på gruppen unga patienter som riskerar att tappa tandvårdskontakten i samband med att de avslutar den kostnadsfria barn- och ungdomstandvården. Modellen Frisktandvård bygger på en bibehållen regelbundenhet i tandvården till ett förmånligt fast pris och en motivation till våra patienter att fortsätta ta hand om

sina tänder och munhälsa med en förutsägbarhet över tid. Folk tandvården Stockholm har under 2023 deltagit, tillsammans med ett antal andra regioner nationellt, i ett pilotprojekt av införandet av en ny avgiftsklass inom Frisk tandvård – avgiftsklass 0. 23-åringar, med låg risk för ohälsa i munnen, som lämnar den avgiftsfria barn och ungdomst andvården erbjuds ett Frisk tandvårdsavtal för 0 kr i månaden under en treårsperiod. Erbjudandet har hanterats av en central funktion och kommunicerats till ungdomarna via 1177 under november och december 2023. Den slutgiltiga analysen av projektets utfall är ännu inte avslutad.

Under 2024 övergår erbjudandet av den nya avgiftsklassen till klinikerna så att patienten redan i samband med sin undersökning har möjlighet att ta ställning till erbjudandet av frisk tandvård inom avgiftsklass 0.

Friskare barn

Vårt viktigaste mål för kvalitet och hållbarhet är att våra patienter ska bli friskare och i vårt hållbarhetsprogram har vi satt mål för andelen kariesfria barn år 2027. Tandhälsan hos barn och unga i Stockholms län har under en lång tid förbättrats och kan generellt betecknas som mycket god. Det är dock fortfarande stora skillnader mellan olika delar av länet. För att utjämna dessa skillnader följer vi ett, av Tandvårdsenheten beslutat, kariespreventionsprogram som innehåller särskilda insatser för barn boende i områden med en sämre tandhälsa. Utfallet av uppföljningen av tandhälsomålen 2021-2023 visar att andelen friska patienter som inte har någon karies eller fyllning i sina tänder ökat mest i åldrarna 19 och 23 år. En ökning i andelen kariesfria noteras glädjande nog även under samma period i de yngre åldrarna 3 och 6 år.

Tandhälsomål 2027	Utfall i FTV 2021	Utfall i FTV 2022	Utfall i FTV 2023	Mål 2027
Andel kariesfria 3-åringar (mjölk tänder, dft=0)	96,0 %	96,5 %	96,4 %	≥96,0 %
Andel kariesfria 6-åringar (mäts på 5-och 6-åringar, mjölk tänder, dft=0)	82,6 %	82,6 %	83,4 %	≥ 90,0%
Andel kariesfria 19-åringar (DFT=0)	42,9 %	43,4 %	45,5 %	44,0 %
Andel kariesfria 23-åringar (DFT=0)	29,0 %	29,4 %	31,6 %	30,0 %

Utbildningsinsats debitering

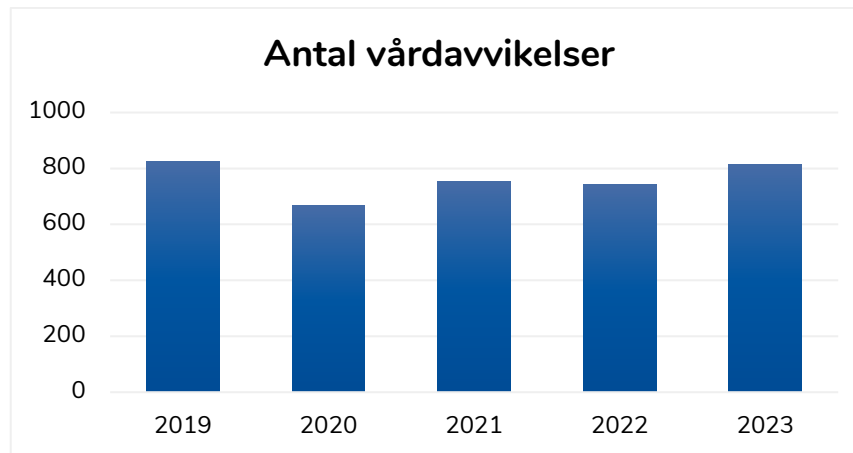
Det finns ett ansvar hos samtliga som arbetar inom tandvården att vara väl insatt i de regelverk som styr verksamheten och att aktivt delta i förbättringsarbete.

Under 2022 genomfördes en debiteringsutbildning med fokus på åtgärds kombinationer vid indikation och genomgång av vanligt förekommande åtgärder inom tandvårdsstödet. Samtliga klinikchefer och i förekommande fall odontologiskt ansvariga på kliniken deltog. Målsättningen var att öka kunskapen för att kunna göra en egen analys på kliniken och utifrån behov selektera delar att arbeta vidare med.

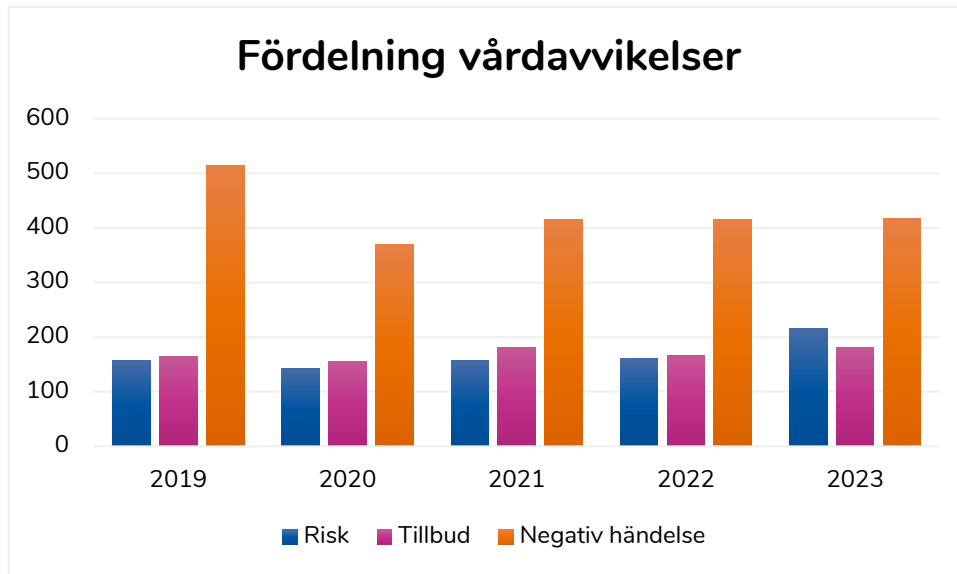
Under 2023 genomfördes även en medarbetarinriktad utbildning inom samma område med fokus på åtgärds kombinationer och kompetenshöjande insatser inom tandvårdsstödet.

Avvikelser

Att rapportera en vårdavvikelse är en naturlig del i vårt förbättringsarbete. 2023 rapporterade Folk tandvården 815 vårdavvikelser, vilket är ökning i jämförelse med antalet 2020-2022.



Antal rapporterade vårdavvikelser 2019-2023



Fördelning av vårdavvikelser per år. Bilden visar att avvikelser som kategoriserats som negativa händelser utgör majoriteten av avvikelserna. Antalet vårdavvikelser som kategoriserats som risk har ökat i jämförelse med tidigare års statistik.

Av de rapporterade vårdavvikelserna var majoriteten (51 procent) klassade som negativ händelse. Andelen rapporterade avvikelser som kategoriserats som risk har ökat i jämförelse med tidigare år. Vi strävar efter ett förebyggande, riskbaserat arbete vilket gör det önskvärt att andelen anmälda risker och tillbud ökar.

Synpunkter och klagomål

Folk tandvårdens mål är att lösa problemen där de uppstår och de flesta klagomål hanteras därför lokalt på kliniken. Alla anställda som får ta del av en synpunkt eller ett klagomål har ansvar att hantera det direkt. Det medför att endast ett fåtal patienter går vidare med sina ärenden till Patientnämnden, Inspektionen för vård och omsorg, eller framför sina synpunkter till Folk tandvårdens ledning.

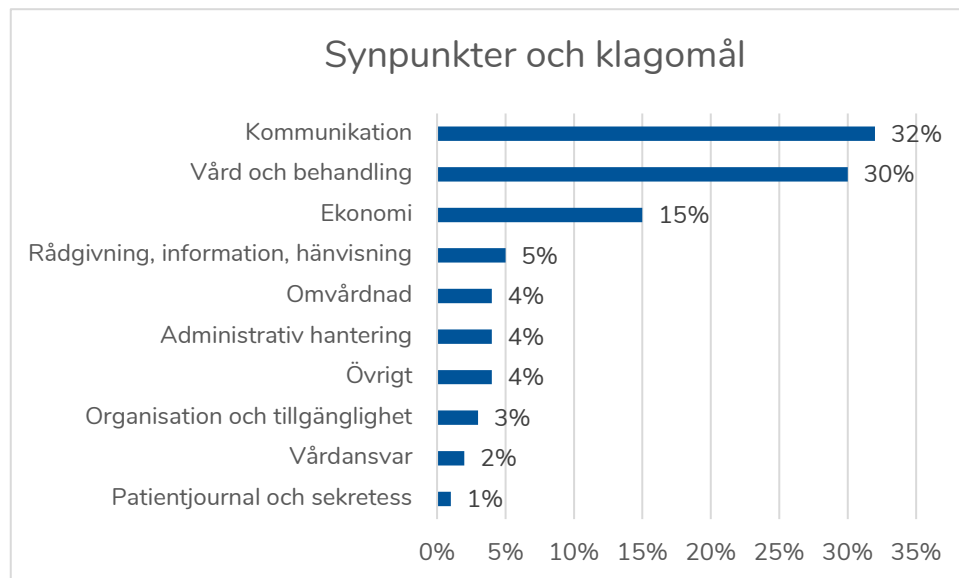
Hantering av klagomål ska utgå från patienternas behov, bidra till en ökad patientsäkerhet och vara resurseffektiv. Det är viktigt att patienter och närstående som hör av sig för att dela med sig av sina erfarenheter känner att vi tillvaratar de synpunkter de lämnar. Därför får alla ett svar och i de fall det är relevant får de även återkoppling på om deras klagomål eller synpunkt lett till några åtgärder.

Klinikchefen hanterar klinikens ärenden i det regiongemensamma avvikelssystemet HändelseVis. Om klinikchefen behöver stöd i hanteringen av ärendet kan denne vända sig till Folk tandvårdens samordnare för klagomål eller till sin områdeschef för att göra en analys och ta fram förslag till åtgärder samt formulera ett svar till patienten.

Klagomålshantering på klinik

- Alla klinikchefer tar upp klagomål med dem det berör samt diskuterar förbättringsåtgärder på arbetsplatsträffar.
- Klinikcheferna redovisar åtgärder i klinikernas bokslut.
- Analyser från klagomål och åtgärder ligger till grund för Folkandvårdens förbättringsarbete.

Under 2023 rapporterade Folkandvårdens klinikchefer 638 inkomna synpunkter och klagomål. Det är en tydlig ökning från föregående år vilket kan bero på att fler patienterna nu har hittat till sidan synpunkter och klagomål på 1177. En annan bidragande orsak till ökningen kan vara att fler klinikchefer visar följsamhet till rutinen att registrera synpunkter och klagomål som inkommer via telefon eller annan kontaktväg som en följd av frågor i egenkontrollerna



Bilden visar fördelningen av rapporterade klagomål som registrerats via 1177.

De flesta synpunkter och klagomål som registreras avser bristande kommunikation mellan vårdgivare och patient och/eller bristande vård och behandling. Även om antalet registrerade synpunkter och klagomål har ökat under 2023 är fördelningen väsentligen densamma mellan de olika områdena. Problemområdet Ekonomi står för den största skillnaden då det har ökat med fyra procent mellan 2022 och 2023.

Patientnämnden

Patienter kan även vända sig till Patientnämnden för att framföra synpunkter på den tandvård de fått. Under 2023 har Patientnämnden i 121 fall vänt sig till Folkandvården för utredning och yttrande avseende händelse vid klinik. Tandvårdsrelaterade ärenden har mellan 2022 och 2023 minskat från 143

ärende till 121. Minskningen bedöms bero på att patienterna i större utsträckning vänder sig direkt till klinikerna via kontaktvägen 1177.

Ett ärende till Patientnämnden kan innehålla flera problemområden. Alla problemområden under 2023 har minskat i antal. Den största minskningen går att se i problemområde Vård och behandling.

Inspektionen för vård och omsorg

Under 2023 har Inspektionen för vård och omsorg begärt in uppgifter och yttrande i sex ärenden. Av dessa sex har personuppgifter begärts in i fem ärenden. Alla ärenden är pågående.

Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag

Under 2023 inkom till Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag 448 anmälningar som rörde patienter som erhållit vård vid Folk tandvården Stockholm. Av dessa är 32 anmälningar ersatta och 353 är under handläggning.

Ökad riskmedvetenhet och beredskap

I en alltmer osäker värld där bland annat kriget i Ukraina, ekonomisk lågkonjunktur och klimathot påverkar oss på såväl kort som lång sikt ställs stora krav på en ökad riskmedvetenhet och beredskap omfattande all verksamhet som Folk tandvården bedriver.



Olika typer av krissituationer kräver olika beredskap och åtgärder. Under 2023 har vi sammanställt vilka åtgärder som är lämpliga att vidta vid olika krissituationer avseende bland annat var i regionen vi ska vara verksamma, samt hur vi ska prioritera olika patientgrupper och behandlingar.

För att vara förberedda om det skulle bli krig eller fara för krig i Sverige har vi under 2023 tagit fram en krigsorganisation med planerad bemanning, samt identifierat MSB's skyddsrum i förhållande till klinikernas läge. Vi har också påbörjat ett arbete för att ta fram alternativa lösningar och minska sårbarheten vid en eventuell avsaknad av internet.

Att ha en robust varuförsörjning är en förutsättning för att kunna upprätthålla en fungerande verksamhet även vid en kris. Vi har under året påbörjat ett arbete där vi beskriver hur vi arbetar för att minimera effekterna av de störningar som kan uppstå. Målet är att vi ska vara väl förberedda och kunna hantera en situation där det uppstår brist på verksamhetskritiskt material eller läkemedel på ett patientsäkert sätt. I detta ingår bland annat att delta i regionens arbete för beredskap rörande verksamhetskritiskt material från MediCarrier. Under året har

bristsituationer uppstått gällande det bedövningsmedel som vanligen används inom tandvården samt antibiotika. Båda bristerna har tack vare god planering kunna hanteras utan störningar av verksamheten.

Nedan ges några exempel på grundläggande faktorer som bidrar till att vi har en hög beredskap och bra förutsättningar för oväntade händelser.

- En engagerad och välinformerad ledningsgrupp med tydliga roller men där alla också kan gå in och ta andra arbetsuppgifter när oväntade situationer uppstår
- Hög kompetens hos både klinikledning och medarbetare, och en stark vilja att samarbeta och hitta lösningar
- Ett ledningssystem med tydliga rutiner att utgå från när man genomför förändringar
- Etablerade och snabba kanaler för att nå ut med information och skapa en trygghet
- Rutiner för samverkan med arbetstagarorganisationerna

Mål och strategier för kommande år

Folkandvårdens mål finns beskrivna i vår affärsplan och kopplat till målen tar ledningsgruppen, huvudkontorets avdelningar och klinikerna fram aktivitetsplaner som ska leda till att målen nås.

För att nå våra mål 2024 kommer vi bland annat att genomföra aktiviteter för att

- genomföra en upphandling för ett införande av ett nytt tandvårdssystem
- etablera en kompetensplattform för att främja kunskapsdelning, lärande inom organisationen och kompetensförsörjning
- fortsätta arbetet med robotisering och digitalisering genom förenkling och automatisering av repetitiva och administrativa processer
- stödja arbetet med ökad tillgänglighet för kund

Under 2024 kommer Folkandvården även att arbeta vidare med de aktiviteter som är fastställda i handlingsplanen för att stärka patientsäkerhetsarbetet enligt modell framtagen av NAG-patientsäkerhet, SKR och Socialstyrelsen.

Stockholm 2024-02-28

Pia Skott, FoUU-chef