



Folktandvården

2022-06-02

Diarienummer: FTV 2202-0120

Patientsäkerhetsberättelse
Folktandvården Stockholms län AB
2021



Innehåll

.....	1
1. Sammanfattning	4
Uppföljning genom egenkontroller	4
Att identifiera och hantera risker för vårdskador	4
Rapportering av risker, tillbud och negativa händelser	4
Nöjda kunder	4
2. Grundläggande förutsättningar för säker vård	5
2.1 Engagerad ledning och tydlig styrning	5
<i>2.1.1 Övergripande mål och strategier</i>	<i>5</i>
<i>2.1.2 Organisation och ansvar</i>	<i>5</i>
<i>2.1.3 Samverkan för att förebygga vårdskador</i>	<i>6</i>
Samverkan internt och med andra vårdgivare.....	6
Samverkan för bättre vård för äldre.....	7
Samverkan med skolor och barnvårdscentraler	7
<i>2.1.4 Informationssäkerhet</i>	<i>7</i>
Dataskydd	8
<i>2.1.5 Strålskydd</i>	<i>8</i>
2.2 En god säkerhetskultur	9
2.3 Adekvat kunskap och kompetens	9
2.4 Patienten som medskapare	10
3. Agera för säker vård	11
3.1 Ökad kunskap om inträffade vårdskador	12
Hur arbetar vi med händelser?.....	12
Exempel på avvikelser som lett till åtgärder:	13
Upprepade händelser av fördröjd diagnostik och behandling	13
Ökad samverkan i patientsäkerhetsarbetet	13
3.2 Tillförlitliga och säkra system och processer	14
3.3 Säker vård här och nu	14
<i>3.3.1 Riskhantering</i>	<i>14</i>
Exempel på identifierade risker under 2021	15
3.4 Stärka analys, lärande och utveckling	15
Arbete med minskad förskrivning av antibiotika.....	15
Mätning av följsamhet till basala hygien och klädregler.....	16

Granskning av debiteringar.....	17
Friskare patienter.....	17
3.4.1 Avvikelser.....	17
3.4.2 Klagomål och synpunkter.....	18
3.5 Öka riskmedvetenhet och beredskap	20
4. Mål och strategier för kommande år	20

1. Sammanfattning

För att öka patientsäkerheten är det viktigt att skapa en delaktighet och ett engagemang så att alla i organisationen arbetar mot samma mål och prioriterar kvalitet och kunskapsbaserad vård. I Folktandvården arbetar klinikcheferna tillsammans med medarbetarna för att utveckla vården och ta fram handlingsplaner för att vi ska nå våra uppsatta mål i affärsplanen.

2021 har precis som 2020 präglats av den rådande pandemin och vi har löpande genomfört anpassningar för att upprätthålla en säker miljö för både medarbetare och patienter. Förändringar avseende rutiner och hur vi prioriterat vård har genomförts utifrån kunskapsläget och den aktuella smittspridningen.

Uppföljning genom egenkontroller

Folktandvården är certifierande avseende kvalitet och miljö enligt ISO 9001 och 14 001. I ledningssystemet ingår egenkontroller för att följa upp verksamheten och för att utveckla kvalitet och patientsäkerhet. Exempel är olika kvalitetsuppföljningar, interna revisioner och månadsenkäter till cheferna.

Att identifiera och hantera risker för vårdskador

I den mall vi använder för att göra risk- och möjlighetsanalys inför beslut ingår patientsäkerhet som en viktig del.

Risker identifieras även vid analys av avvikelser, i arbetet med synpunkter från patienter samt i internkontrollplanen.

Rapportering av risker, tillbud och negativa händelser

Samtliga kliniker använder Region Stockholms gemensamma system för avvikelshantering, Händelsevis, och under 2021 rapporterades 754 vårdavvikelser. För att sprida kunskap om avvikelser och minska risken för att de ska upprepas tas alla avvikelser upp på arbetsplatsmöten. Folktandvårdens patientsäkerhetsgrupp har haft regelbundna möten då rapporterade avvikelser analyserats och återföring har skett till verksamheten via klinikcheferna och via intranätet Bryggan.

Våra avvikelser ligger till grund för arbetet med förbättringar och kan till exempel resultera i utbildningsåtgärder eller utveckling av stöd till klinikerna.

Nöjda kunder

Resultatet på kundenkäter är fortsatt högt.

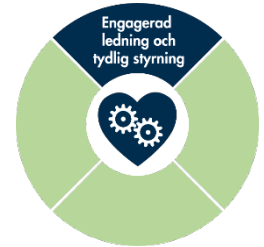
Folktandvården har under året fortsatt arbetet med att öka den digitala tillgängligheten genom att ge patienterna tillgång till sina journaler via 1177 samt möjlighet att lämna klagomål och synpunkter via 1177. Vi har under året infört digitala vårdmöten via appen "Alltid öppet". Detta har ökat tillgängligheten och gör det enklare för patienterna att få hjälp i de fall det inte krävs ett fysiskt besök.

2. Grundläggande förutsättningar för säker vård

2.1 Engagerad ledning och tydlig styrning

Patientsäkerhet finns med vid alla beslut och är en naturlig del i hela Folktandvårdens verksamhet oavsett om det rör den direkta vården eller andra områden som arbetsmiljö, rekrytering, ekonomistyrning, IT-system eller kommunikation.

Folktandvårdens 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.



2.1.1 Övergripande mål och strategier

I Folktandvården arbetar vi för att göra alla munnar i Region Stockholm gladare, friskare och mer jämlika. Vårt övergripande mål för patientsäkerhetsarbetet är att inte någon av våra patienter ska drabbas av en vårdskada.

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 Folktandvården 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 Folktandvården kvalitetscertifierade enligt IOS 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 2021 har vi i enlighet med vår plan för året bland annat arbetat med att ta fram standardiserade vårdförlopp, fortsatt vårt arbete för att säkerställa korrekt förskrivning av antibiotika samt tagit fram kompetensroller enligt Region Stockholms modell i "Hefoma Kompetens".

En utmaning har varit att säkerställa en säker arbetsmiljö och en hög patientsäkerhet även under pandemin och anpassningar har därför gjorts efter rekommendationer från regionen och myndigheter. Under en stor del av året har vi till exempel arbetat med både munskydd och visir hela arbetsdagen för att inte riskera att föra över smitta från medarbetare eller patienter.

2.1.2 Organisation och ansvar

Regionfullmäktige utser styrelse för Folktandvården. Styrelsen utser verkställande direktör, vd, som leder företaget inom de ramar som styrelsen fastställt. Folktandvården 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.

Folktandvårdens vd ansvarar med hjälp 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.

Tandvård- och utvecklingsavdelningen analyserar avvikelser och klagomål, genomför risk- och händelseanalyser samt genomför Lex Maria-anmälningar. De tar också fram förslag till åtgärder för att förhindra att oönskade händelser upprepas samt sprider kunskapen.

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

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



Figuren beskriver Folktandvårdens styrmodell i planeringsprocessen.

2.1.3 Samverkan för att förebygga vårdskador

Samverkan internt och med andra vårdgivare

Många patienter som behandlas i specialisttandvården och i medicinsk tandvård 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 Folktandvårdens specialistkliniker emot remisser från våra kliniker i allmäntandvården, och från privata specialister och allmäntandläkare. Vid hantering av så stora mängder remisser finns det alltid patientsäkerhetsrisker och Folktandvården har därför tagit fram tydliga rutiner och mallar för vad en remiss ska innehålla.

Röntgenavdelningen på Eastman institutet granskar även fortsatt röntgenundersökningar i ett samarbete med tre andra regioner. Detta medför ökad tillgänglighet för radiologisk kompetens för dessa regioner och möjliggör samverkan.

Samverkan för bättre vård för äldre

Folktandvården genomför flera satsningar för att förbättra munhälsan för de äldre individerna i regionen genom ett utökat samarbete med andra vård- och omsorgsaktörer. Kliniken på Stockholms sjukhem är en del i ett akademiskt centrum för äldretandvård (ACT) där vi samarbetar med stiftelsen Stockholms sjukhem och Institutionen för Odontologi vid Karolinska Institutet med uppdrag att förbättra munhälsan för äldre i Region Stockholm. Samverkan rör såväl patientverksamhet som forskning, utbildning och information.

Samverkan med skolor och barnvårdscentraler

För att förbättra tandhälsan hos regionens barn och bidra till att utjämna skillnader i tandhälsa mellan olika områden samverkar Folktandvården med skolor och barnvårdscentraler.

2.1.4 Informationssäkerhet

Inom Folktandvården pågår ett aktivt arbete för att sprida information och kunskap inom informationssäkerhetsområdet till samtliga medarbetare. De regiongemensamma styrande dokumenten för informationssäkerhet kompletteras av lokala anvisningar som kontinuerligt uppdateras.

Folktandvården deltar aktivt i Region Stockholms informationssäkerhetsråd.

För att få en bättre lokal förankring har klinik- och avdelningschefer tilldelats ansvarsrollen som informationssäkerhetsombud. De har i samband med det genomgått en utbildning. Målsättningen är de genom sin närvaro ska höja den lokala kunskapen, medvetenheten om och säkerheten för den känsliga och skyddsvärda information som hanteras inom Folktandvården.

Informationssäkerhetsarbetet under 2021 har haft i fokus att genomföra aktiviteter i den framtagna handlingsplanen för informationssäkerhet samt att sätta en rutin för och genomföra behörighetsrevisioner på mappnivå. Vidare har löpande samverkansmöten startats upp där kravställande informationssäkerhetsombud har ett informations- och kunskapsutbyte med IT-säkerhetsansvariga.

Vid slutet av 2021 hade drygt 86 procent av Folktandvårdens medarbetare slutfört den obligatoriska informationssäkerhetsutbildningen DISA. Utbildningen ingår som en del i Folktandvårdens egenkontroll, vilken i sin tur är en del i såväl ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som företagets kvalitetscertifiering.

Folktandvården använder säker inloggning med SITHS-kort till alla system.

Utbildning i informationssäkerhet ingår som en del i det interna chefsförsörjningsprogrammet.

Klinikcheferna ansvarar för att regelbundna kontroller sker 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 genomförs riktade kontroller. Rutinen finns beskriven i ledningssystemet och klinikcheferna redovisar i checklistan för egenkontroll att det genomförts.

Dataskydd

Arbetet med information om personuppgiftsbehandlingar, konsultation och viss efterlevnadskontroll leds av Folktandvårdens två dataskyddsombud. Återrapportering görs regelbundet till ledningsgruppen.

Dokumentering och klassificering av Folktandvårdens informationstillgångar redovisas enligt VIR (regionens modell för verksamhetsbaserad informationsredovisning). Den upprättade registerförteckningen över informationstillgångar där personuppgifter behandlas uppdateras fortlöpande

Inkommande begäran om registerutdrag hanteras enligt fastställda rutiner.

Interna utbildningar, bland annat med samtliga klinik- och avdelningschefer, har genomförts för att höja kunskapsnivån och förbättra den interna hanteringen av personuppgifter.

Det är fastställt och kommunicerat i vilka mappar i den klinikgemensamma mappstrukturen som personuppgifter kan och får bearbetas, lagras och förstås även ska gallras ur.

Återkommande informeras och påminns om att Teams är en molntjänst i vilken personuppgifter inte får behandlas eller lagras.

2.1.5 Strålskydd

Folktandvårdens arbete med strålskydd finns beskrivet i Strålskyddsbokslutet.

2.2 En god säkerhetskultur

Engagerade medarbetare är en förutsättning för en hög patientsäkerhet och det finns många studier som visar på att en god arbetsmiljö och ett högt säkerhetsengagemang ofta går hand i hand. För att skapa en säker miljö är det viktigt med ett gott ledarskap där man lär av varandra och där det är högt i tak så att man vågar prata om de risker man ser.



Folktandvården genomför årligen den gemensamma medarbetarenkät som används av hela regionen. Årets resultat var, trots de utmaningar vi haft under pandemin, mycket bra. Det visar att Folktandvården har en robust organisation med bra arbetsmiljöarbete, gott ledarskap och att vi arbetar med ständiga förbättringar.

Vid medarbetarenkäten ställs även frågor som rör hållbart säkerhetsengagemang (HSE-frågor) Vid årets enkät var index på HSE-frågorna 80 vilket är högre än resultatet 2020 (79) och högre än det samlade resultatet för regionen, vilket var 73. Extra höga värden hade frågorna om man vågar prata om sina misstag och om man får ett bra bemötande när man behöver hjälp.

2.3 Adekvat kunskap och kompetens

Folktandvården 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 framtidsfråga 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.



Alla medarbetare har en individuell utvecklingsplan och det finns också en tydlig beskrivning över vilka obligatoriska utbildningar alla ska genomgå.

Under 2021 har Folktandvården beskrivit kompetensen för olika roller i företaget och under 2022 kommer alla medarbetare att registrera sin kompetens i det regionala personalsystemet Heroma. En GAP-analys kommer att tas fram och den ska tillsammans med analyser från avvikelser och klagomål ligga till grund för strategiska satsningar på kompetensutveckling.

För att säkerställa att alla nyanställda medarbetare får en bra introduktion följer klinikchefer och handledare centralt framtagna checklistor.

Alla nyutexaminerade tandläkare och tandhygienister som anställs i Folktandvården genomgår ett 2-årigt introduktionsprogram som dels består av handledning i det kliniska arbetet och även innehåller olika teoretiska utbildningar. Målet är att adepten ska utveckla sina kliniska färdigheter. Genom att handledaren granskar olika moment säkerställs också att adepten har adekvat kompetens.

Alla chefer i Folktandvården genomgår en säkerhetsutbildning där bland annat patientsäkerhet och informationssäkerhet ingår.

För att säkerställa att alla chefer har en god kunskap om vårt ledningssystem och vårt arbete med ständiga förbättringar genomgår alla nya klinikchefer och arbetsledare utbildningen "Kvalitet i tandvården" där även patientsäkerhet ingår. En motsvarande, kortare utbildning, ingår i chefsförsörjningsprogrammet.

2.4 Patienten som medskapare

I vårt arbete för att utveckla verksamheten utifrån medborgarnas och kundernas behov arbetar vi bland annat med fokusgrupper och djupintervjuer. Ett exempel är det arbete vi genomfört under 2020 och 2021 där vi med hjälp av djupintervjuer fått bättre insikter om hur våra patienter vill att kostnadsförslag ska presenteras. Bakgrunden var att vi vid analys av resultatet i våra kundenkäter samt inkomna klagomål sett att vi inte alltid lyckas förmedla informationen om kostnader på ett sätt som patienterna upplever som tydligt. Under 2021 har vi arbetat för att förbättra informationen efter de önskemål som fokusgruppen framförde.



Det samlade resultatet från våra kundenkäter under 2021 visar att vi har en fortsatt hög kundnöjdhet och att vi har de högsta betygen på trygghet och bemötande. Däremot finns det fortfarande en förbättringspotential avseende kundernas möjlighet att vara delaktiga, vilket är något vi kommer att arbeta vidare med.

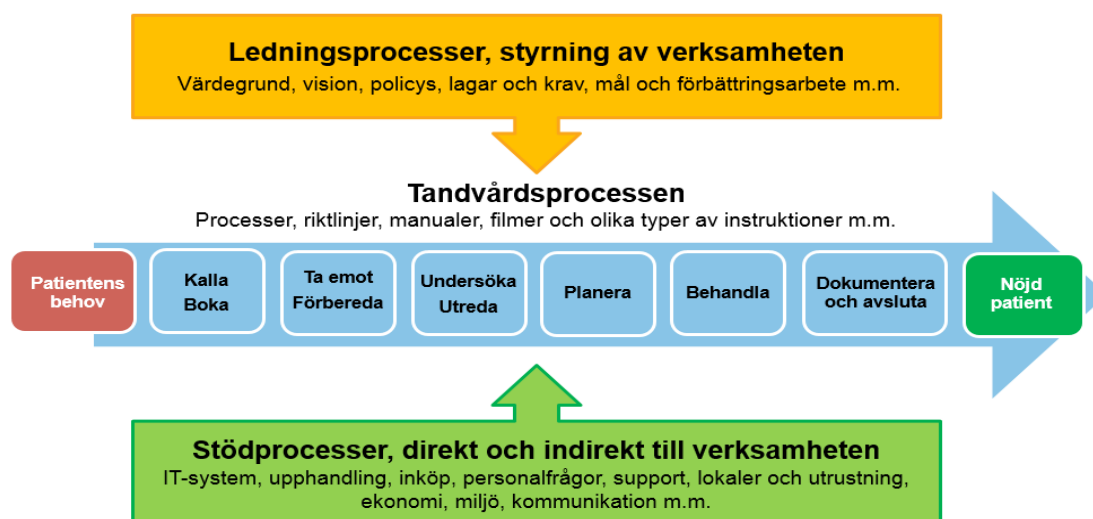
I vår digitala kundform kan patienter och medborgare ställa frågor. Frågorna ger oss värdefull information bland annat om hur vi kan utveckla vår information på hemsidan.

Under 2021 har vi utvecklat tjänsterna till våra patienter via 1177. De kan nu ta del av sina journaler samt lämna klagomål och synpunkter via 1177. Synpunkter och klagomål som kommer till klinikerna tas upp på arbetsplatsträffar och används i förbättringsarbetet.

Vi har under året infört digitala vårdmöten via appen "Alltid öppet". Detta har ökat tillgängligheten och gör det enklare för patienterna att få hjälp i de fall det inte krävs ett fysiskt besök.

3. Agera för säker vård

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



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

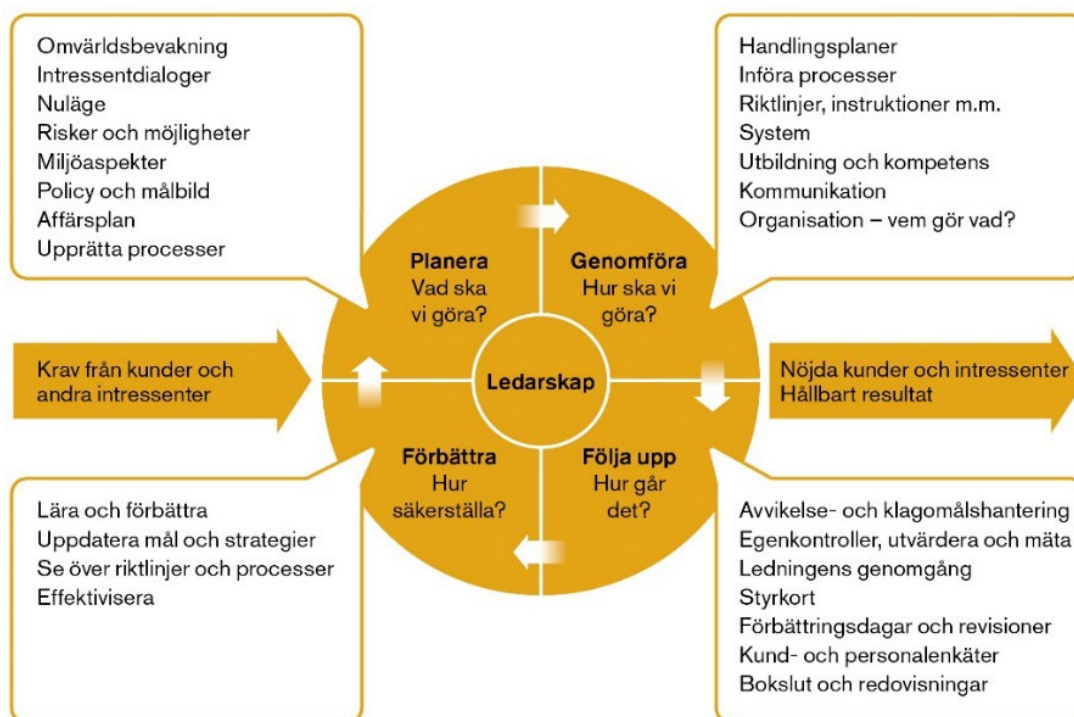
I det systematiska förbättringsarbetet ingår att följa verksamhetens kvalitet med hjälp av egenkontroller. Nedan ges några exempel på egenkontroller med koppling till patientsäkerhet som genomförts under 2021.

- Ledningens genomgång med ledningsgruppen
- Klinikernas egenkontroll i form av månadsenkäter och årsplan
- Kvalitetsgranskningar avseende bland annat förskrivning av antibiotika och debiteringar.
- Kvalitetsuppföljningar med hjälp av SKaPa och vårt BI-system
- Förbättringsdagar (interna revisioner)
- NKI-undersökningar och medarbetarenkät
- Arbetsmiljöromd
- Loggkontroller
- Sammanställning av klagomål

- Avvikelser avseende arbetsmiljö, vård och miljö

Även resultat från externa granskningar ligger till grund för förbättringsarbetet. Under 2021 har nedanstående granskningar eller inspektioner som har en koppling till patientsäkerhet genomförts

- Extern granskning av vårt ledningssystem avseende gaser och läkemedel samt granskning av hanteringen vid fem av våra kliniker
- Extern kvalitetsrevision
- Extern granskning av Folktandvårdens styrning och kontroll avseende debiteringar
- Inspektion från arbetsmiljöverket rörande vår hantering av smittrisker med anledning av pandemin



Bilden visar hur Folktandvården arbetar med ständiga förbättringar

3.1 Ökad kunskap om inträffade vårdskador

Under 2021 har patientsäkerhetsgruppen utfört 13 händelseanalyser. Vid ett flertal av analyserna har både behandlare och patienter varit delaktiga.

Hur arbetar vi med händelser?

Alla patienter som drabbas av en vårdskada får information om händelsen. I arbetet med vårdavvikelser är patientens upplevelse en viktig del och patienten brukar i de fall där det är relevant involveras i analysarbetet.



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

Folktandvårdens patientsäkerhetsgrupp analyserar varje månad samtliga vårdavvikelser. Resultatet, eventuella åtgärder och förbättringar återförs till verksamheten. Detta sker framförallt genom veckobrev till klinikledningarna, vid klinikchefsmöten och via Folktandvårdens intranät. Klinikledningarna informerar på klinikerna. Två gånger per år återrapporteras arbetet med vårdavvikelser till Folktandvårdens 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 utbildningsinsatser, en ny eller reviderad rutin eller bättre stöd vid journalföring. Uppföljning sker bland annat i samband med klinikernas egenkontroll eller vid kvalitetsgranskningar.

I de fall analysen 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 personalavdelningen och tandvård- och utvecklingsavdelningen. Det finns även mallar för att dokumentera både resultat av granskningar och handlingsplaner.

Exempel på avvikelser som lett till åtgärder:

- Återkommande avvikelser för missad diagnos av retinerade hörntänder har lett till en revidering av stödmaterial för retinerade tänder och workshop på alla kliniker i allmäntandvården.
- Återkommande avvikelser med bedövningssprutor efter att nytt sprutsystem implementerats. Efter analys av avvikelser och anmälan till LäkeMedelsverket samt tillverkare har en tydligare rutin för hantering tagits fram.
- Förväxling av sprutor vid injektion. Händelseanalys och Lex-Maria anmälan har genomförts. Rutiner och stödmaterial har förtydligats och kommunicerats. Uppföljning av att samtliga kliniker har repeterat rutinen på arbetsplatsträff kommer att ske i månadsenkät (egenkontrollen) som klinikcheferna rapporterar.

Upprepade händelser av fördröjd diagnostik och behandling

Under 2021 tog patientsäkerhetsgruppen del av ett flertal avvikelserrapporter och händelser rörande försenad diagnostik av patologi där, det även om händelserna individuellt skiljde sig åt i sitt förlopp, fanns ett flertal återkommande faktorer som föreföll vara gemensamma i både barriärer och bakomliggande orsaker.

Separata händelseanalyser utfördes för att få en överblick av händelseförloppet.

Klinikledningen på berörda kliniker involverades i analysarbetet för att fastställa åtgärder.

Åtgärdsförslagen som bland annat involverade en följsamhet till gängse rutiner, en högre samverkansgrad mellan klinikerna samt en översyn och revidering av administrativa rutiner lokalt kommer att följas upp under våren 2022.

Ökad samverkan i patientsäkerhetsarbetet

Under 2021 har Folktandvårdens patientsäkerhetsgrupp tillsammans med verksamheten diskuterat fler möjligheter för samverkan vid utredning av händelser, och en ökad kunskapsåterföring och lärande i organisationen. Tre klinikchefer med representation från

allmäntandvården har i slutet av året involverats för att få ökade möjligheter till ett närmare samarbete med verksamheterna i strategin för att förbättra patientsäkerhetsarbetet i Folktandvården.

3.2 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.

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.

Tack vare att verksamhetschefer och områdeschefer har en så nära kontakt med klinikerna får ledningen snabbt information om det är några störningar som påverkar verksamheten och patientsäkerheten. Att det fungerar bra har blivit väldigt tydligt under pandemin när vi snabbt varit tvungna att ställa om verksamheten på grund av brist på skyddsmaterial samt anpassat smittskyddsrutiner och prioriteringar av patienter efter det aktuella smittläget.

Vi har rutiner för hur vi kommunicerar förändringar med klinikerna och inom de enskilda klinikerna. Alla kliniker har regelbundna arbetsplatsträffar och terapimöten där information förmedlas. Exempel på övriga kommunikationskanaler är intranätet, veckovisa klinikledningsbrev, direktsändningar från ledningen till alla medarbetare och olika nätverk som kommunicerar på Teams.



3.3 Säker vård här och nu

3.3.1 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.

I vår mall för risk- och möjlighetsanalys värderar vi risker och möjligheter inom områdena patientsäkerhet, arbetsmiljö, säkerhet, ekonomi, marknad, social hänsyn, miljö och antikorrupcion.

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.



Exempel på identifierade risker under 2021

- Risk för försämrad munhälsa hos våra patienter på grund av pandemin. Risken har hanterats genom att vi löpande prioriterat så att patienter med störst behov i första hand fått vård. Vi har också ställt om vår information i skolor och på BVC till digitala besök.
- Risk för brist på erfaren tandvårdspersonal. För att minska risken har vi genomfört ett antal aktiviteter enligt vår kompetensförsörjningsplan.
- Risk för bristande kvalitet på grund av att vi inte identifierat medarbetare med bristande kompetens. Risken hanteras genom att kompetensen hos alla nyanställda kvalitetssäkras vid introduktionen och att vi har tydliga styrdokument och bra stöd till klinikcheferna avseende åtgärder om kompetensbrister upptäcks.
- Risker för smittspridning som en följd av pandemin. Vi har hanterat risken genom att säkerställa en god följsamhet till smittskyddsrutiner.

3.4 Stärka analys, lärande och utveckling

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

Nedan beskrivs exempel på kvalitetsarbeten som genomförts under 2021.

Arbete med minskad förskrivning av antibiotika

Folktandvården har under flera år arbetat aktivt för att minska förskrivningen av antibiotika genom att sprida kunskap och följa upp förskrivningen.

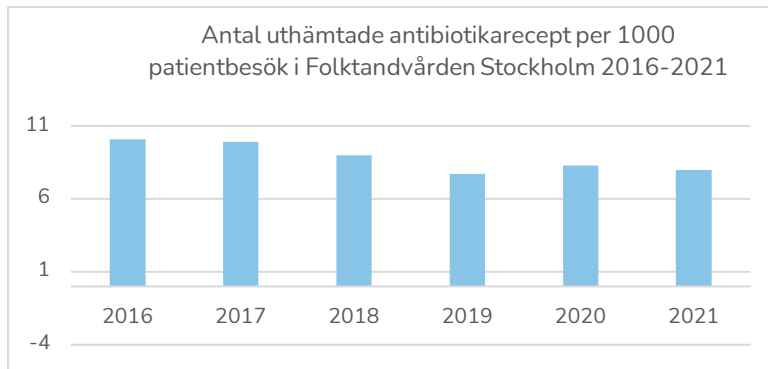
Som ett led i arbetet med att minska förskrivningen av antibiotika sattes redan 2017 målet att 100 procent av förskrivningarna 2021 skulle ske på korrekt indikation, preparat och dos. Tanken med ett så utmanande, och näst intill omöjligt mål, var att alla skulle förstå hur allvarlig situationen är, och hur viktigt det är att alla innan varje förskrivning tänker efter om antibiotika verkligen är nödvändigt.

Mätningen har skett genom journalgranskning två gånger per år och kliniker som haft ett sämre resultat har arbetat med handlingsplaner.

Folktandvården nådde inte 100 procent under 2021 men kan ändå konstatera att vi har haft en fantastisk förbättring. I mars 2017 var andelen helt korrekta förskrivningar 66,7 procent och i oktober 2021 nådde vi hela 93,4 procent vilket är ett bra resultat.

Vi följer även antalet uthämtade recept per 1000 besök.





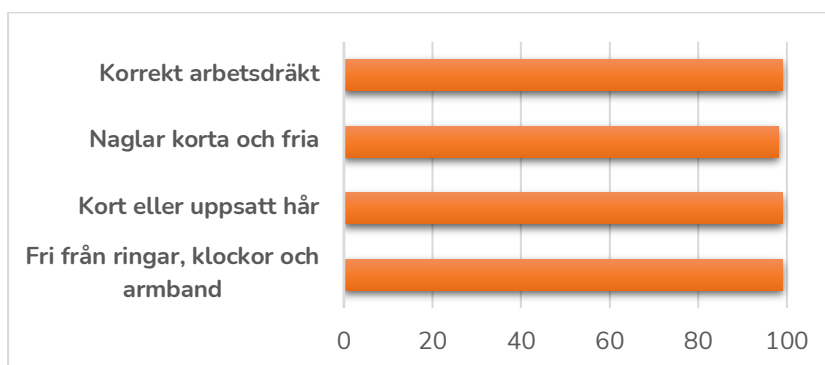
Tabell: Antal uthämtade antibiotikarecept per 1000 besök i Folkandvården 2016–2021

Mätning av följsamhet till basala hygien och klädregler

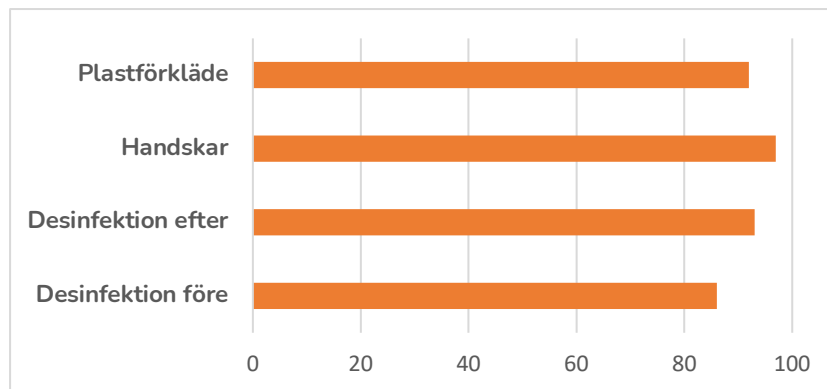
Basala hygienrutiner ska tillämpas av all tandvårdspersonal vid undersökning och behandling eller annan direktkontakt med person där tandvård bedrivs. Folkandvården deltog våren 2021 i SKR:s punktprevalensmätning av följsamhet till hygienrutiner.

Målet var att uppnå hundra procentig följsamhet till basala hygienrutiner för att reducera risken för vårdrelaterade infektioner och säkerställa patientsäkerheten.

Mätningen visar att Folkandvården Stockholm ligger på en hög nivå vad gäller följsamheten av basala hygienrutiner och klädregler, men att det finns utrymme för förbättring för enskilda kliniker. Resultatet har återförts på kliniknivå och kliniker med en lägre följsamhet har arbetat med handlingsplan.



Tabellen visar andel korrekt följsamhet till klädregler



Tabellen visar andelen korrekt följsamhet till hygienrutiner

Granskning av debiteringar

Klinikerna i allmäntandvården har under hösten 2021 genomfört en kvalitetsgranskning av debitering av vuxna patienter som varit hos oss på undersökning. Resultatet är inte sammanställt i sin helhet men preliminära resultat visar att det finns en potential för förbättringar då vissa behandlare debiterar felaktigt lågt vid komplicerade utredningar. Resultatet kommer att användas vid en planerad utbildning av klinikchefer och målet är att öka kunskapen på klinikerna. En ny mätning kommer att genomföras under hösten.

Friskare patienter

Folktandvården har satt mål för tandhälsan hos våra 19-åringar. De flesta av dem har fått sin vård hos oss under hela sin uppväxt och förebyggande insatser har genomförts löpande under åren för att hålla dem friska.

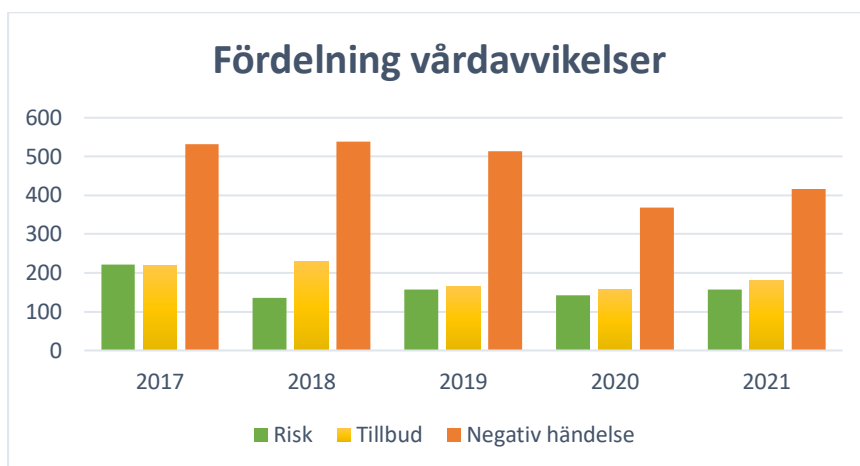
Målet för 2021 var att andelen 19-åringar med kariesfria sidoytor skulle vara som lägst 71,5 procent. Utfallet blev 72,1 procent att jämföra med 2020 då utfallet var 71 procent.

3.4.1 Avvikelser

Att rapportera en vårdavvikelse är en naturlig del i vårt förbättringsarbete. 2021 rapporterade Folktandvården 754 vårdavvikelser, vilket är ett högre antal än 2020 men något mindre i antal jämfört med 2017 - 2019. Att vårdavvikelserna minskade under 2020 beror sannolikt på pandemin och en begränsad verksamhet. 2021 års statistik visar på att antalet ligger mer i linje med antalet rapporteringar innan pandemins början.



Diagrammet visar att antalet vårdavvikelser ökat i jämförelse med 2020.



Fördelning av vårdavvikelser per år. Bilden visar att avvikelser som kategoriserats som negativa händelser utgör majoriteten av avvikelserna. Antal vårdavvikelser som kategoriserats som risk och tillbud ligger i linje med 2019 års statistik.

Av de rapporterade vårdavvikelserna var majoriteten, 55 procent, klassade som negativ händelse. Vi strävar efter ett förebyggande, riskbaserat arbete vilket gör det önskvärt att andelen anmälda risker och tillbud ökar.

3.4.2 Klagomål och synpunkter

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

Det är viktigt att patienter och närstående som hör av sig för att dela med sig av sina erfarenheter känner att vi tar till vara på de synpunkter de lämnar. Därför får alla ett svar och i de fall det är lämpligt får de även återkoppling på om det lett till några åtgärder.

Sedan september har Folktandvårdens patienter möjlighet att anmäla klagomål och synpunkter via 1177. Dessa hanteras därefter av klinikchefen i det regiongemensamma systemet Händelsevis. Om klinikchefen behöver stöd i hanteringen får hen hjälp från vår samordnare för klagomål eller sin områdeschef för att göra en analys och ta fram förslag till åtgärder samt ett svar till patienten.

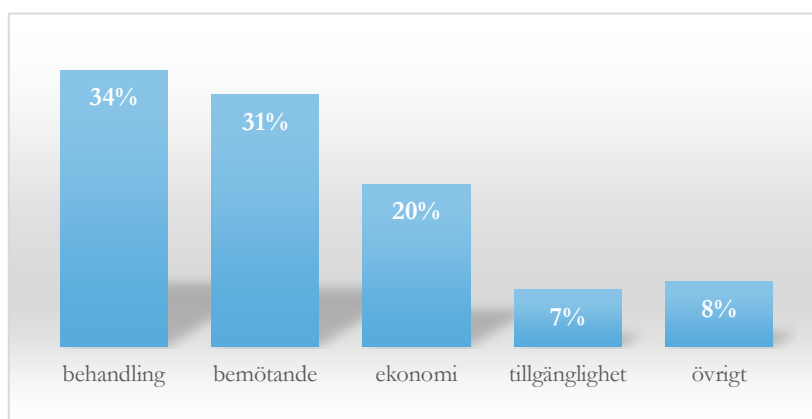
Alla klinikchefer tar upp klagomål med dem det berör samt diskuterar förbättringsåtgärder på arbetsplatsträffar.

Klinikcheferna redovisar åtgärder i klinikernas bokslut.

Analysen från klagomål och åtgärder ligger till grund för Folktandvårdens förbättringsarbete. Som exempel kan nämnas förbättrad information om kostnader och tydligare information på hemsidan rörande Frisktandvård.

Under 2021 utredde klinikcheferna 938 inkomna klagomål och synpunkter. Det är en ökning jämfört med 2020 då antalet var 589. Den kraftiga minskningen 2020 berodde sannolikt på att Folktandvården det året hade betydligt färre besök än andra år.

Klagomål kvinnor	506
Klagomål män	352
TOTALT ANTAL PERSONER	858



Bilden visar fördelningen av klagomål. Behandling, bemötande och frågor rörande ekonomi står för merparten av de klagomål som utreds

Patienter kan vända sig till Patientnämnden för att framföra synpunkter på den vård de fått. Under 2021 har Patientnämnden i 105 fall vänt sig till Folktandvården för utredning och yttrande.

Under 2021 inkom till Löf 395 anmälningar som röde patienter som fått vård i Folktandvården. Av dessa är 117 anmälningar ersatta, 118 ej ersatta, och 160 under handläggning.

3.5 Öka riskmedvetenhet och beredskap

Att det oväntat kan uppstå situationer där man snabbt behöver ställa om verksamheten är något vi alla blivit extra medvetna om under pandemin.

Tidigt under pandemin testades Folktandvårdens resiliens då vi från egna dagen till den andra lämnade över nästan all vår skyddsutrustning till sjukvården och begränsade verksamheten till akut tandvård vid några få kliniker. Vi har utvärderat vårt krisledningsarbete under pandemin och kommer att använda de erfarenheter vi fått om det uppstår nya situationer som kräver snabba omställningar.



Vårt strukturerade arbetssätt har bidragit till att vi trots alla de förändringar vi genomfört under pandemin har lyckats upprätthålla en god patientsäkerhet och en bra arbetsmiljö med en hög följsamhet till ändrade rutiner.

Nedan ges några exempel på 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.
- Bra och snabba kanaler för att nå ut med information och skapa en trygghet. Under en stor del av pandemin har vi till exempel skickat digitala corona-brev till klinikledningarna varje dag och direktsänt muntlig information till samtliga medarbetare en gång per vecka.
- Rutiner för samverkan med arbetstagarorganisationerna

Ett problem som återkopplats till regionen var att tandvården inte var med i krisledningsarbetet och därför inte fick den information och det stöd som hade varit önskvärt. Detta gjorde vårt arbete onödigt komplicerat.

4. Mål och strategier för kommande år

Folktandvårdens 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 2022 kommer vi bland annat att genomföra aktiviteter för att

- förbättra kundupplevelsen ytterligare

- stödja patienternas egenvård för en frisk mun och god hälsa
- arbeta strategiskt med kompetensroller, utveckling av ledarskapet och kompetensbaserad arbetsfördelning
- utveckla kunskapsöverföringen mellan medarbetare och mellan affärsområden ytterligare

Under 2021 har Folktandvården påbörjat en nulägesanalys av patientsäkerhetsarbetet med hjälp av det verktyg som SKR tagit fram tillsammans med NSG patientsäkerhet och Socialstyrelsen. Analysen kommer att ligga till grund för en handlingsplan för att ytterligare stärka patientsäkerhetsarbetet.