

Patientsäkerhetsberättelse

2025-03-01



Innehåll

Sammanfattning.....	4
Grundläggande förutsättningar för säker vård.....	6
Engagerad ledning och tydlig styrning.....	6
Övergripande mål och strategier	6
Organisation och ansvar.....	7
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	8
Informationssäkerhet.....	9
Dataskydd.....	11
Strålskydd.....	11
En god säkerhetskultur.....	11
Medarbetarundersökning.....	13
Adekvat kunskap och kompetens	13
Främja kunskapsdelning och lärande inom organisationen	14
Nationella riktlinjer tandvård.....	15
Patienten som medskapare	16
Inledande arbete för införande av trygghetsvandringar	17
Insikter via kunddialoger med både unga och äldre	17
Mervärde genom digitalisering.....	18
Agera för säker vård	18
Analys – verktyg för stärkt patientsäkerhetsarbete.....	20
Öka kunskap om inträffade vårdskador	20
Hur arbetar vi med händelser?	21
Tillförlitliga och säkra system och processer	22
Upphandling av tandvårdssystem	22
Uppföljning av förskrivning av antibiotika	23
Vårdhygien	24
Satsning på våra sköra äldre patienter	26
Säker vård här och nu	27
Riskhantering.....	27



Sänkt ålder för avgiftsfri tandvård.....	28
Stärka analys, lärande och utveckling?.....	29
Friskare barn	29
Avvikelser.....	30
Synpunkter och klagomål.....	31
Klagomålshantering på klinik	32
Patientnämnden.....	32
Inspektionen för vård och omsorg	33
Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag.....	33
Ökad riskmedvetenhet och beredskap	33
Mål och strategier för kommande år	35

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 2024. Året har till stor del påverkats av regeringsbeslutet att sänka åldersgränsen för kostnadsfri barntandvård från 23 till 19 år vilket ställer stora krav på omställning i våra verksamheter eftersom vi vill tillse att barnen som vi tagit hand om går in i vuxentandvård med så goda förutsättningar som möjligt. Stora insatser har lagts för att genomföra planerad vård under höst och vinter i dessa åldersgrupper och de har också fått individuella erbjudande vårt koncept Frisktandvård för att underlätta att de håller kontakten med tandvården även som unga vuxna.

Under 2024 har Folk tandvården Stockholm genomfört uppskattade insatser för att förbättra tillgången till jämlik och patientsäker tandvård i landet genom att skicka tandvårdsteam till regioner med omfattande brist på tandvårdskompetens. Tandvårdsteam har rest till region Norrbotten och region Jämtland Härjedalen för att ta hand om patienter som inte haft tillgång till tandvård på många år. Vi har även hjälpt region Gotland med triagering och digitala konsultationer av akuta patienter under helgerna och erbjudit mottagning för vuxna gotlänningar på vår klinik i Nynäshamn.

Det allvarliga omvärldsläget har inneburit att vi genomfört flera insatser för att öka medarbetarnas medvetenhet omkring datasäkerhet och desinformation, bland annat genom obligatorisk utbildning för klinikchefer och avdelningschefer. Fortsatta varningar om förväntad läkemedelsbrist har inneburit att vi arbetar med att systematiskt övervaka läkemedelstillgången främst avseende antibiotika och lokal anestesi och arbetar i nära samarbete med kunskapsstyrningens NAG Antibiotika i Tandvården.

För att säkerställa en god patientsäkerhet och en tillfredsställande arbetsmiljö arbetar vi målmedvetet med vår kompetensförsörjning. Arbetet omfattar strategier för att rekrytera, utveckla och behålla medarbetare. Vi utvecklar vårt arbete med identifiering av kompetensgap genom kompetensskattning och analys av remissflöde mellan våra olika verksamheter. Under 2024 har vi arbetat med en prioriterad satsning för att skapa en kompetensplattform som ska fungera som ett nav för vår kompetensförsörjning. Vi har fortsatt etableringen av ett kompetensträningscentrum i våra lokaler på Eastmaninstitutet där ett trettiotal aktiviteter med olika inriktning genomförts under året. Innehållet i det interna utbildningsutbudet kommer att utformas av ett nyligen etablerat Kompetensråd som har representanter inom såväl allmän- som specialisttandvård samt HR- och FoUU-avdelning. Den demografiska

utmaningen med allt fler som blir allt äldre är en av de största utmaningarna för tandvården. En av de största riskerna för försämrad munhälsa i samband med skört åldrande är att förlora kontakten med tandvården. För att överbygga detta har Folk tandvården Stockholm under 2024 arbetat med en särskilt utformad kallelsestrategi för sköra äldre patienter som missat eller avbokat sitt tandvårdsbesök vilket är i linje med de nationella riktlinjerna för tandvård. Folk tandvården Stockholm fortsätter också med utbildningssatsningen av tandvårdsteam med särskild kompetens för omhändertagande och behandling av patienter i behov av särskilt stöd.

Underlaget till patientsäkerhetsberättelsen 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.

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 Stockholm är också aktiva och innehar ordföranderollen i tandvårdssektionen för svensk förening för vårdhygien och deltar i programmet för de årliga Vårdhygiendagarna.

I patientsäkerhetsberättelsen för 2024 redovisar vi hur vi har arbetat för att uppnå målen med förbättrad och mer jämlik munhälsa för stockholmarna genom trygg tandvård baserad på riskbedömning för sjukdom och med särskild inriktning 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 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 medarbetare 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 arbetar för 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.

Folktandvården Stockholm arbetar efter Socialstyrelsens nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet som varit gällande 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. Socialstyrelsen har ett pågående arbete med att ta fram en uppdaterad version av handlingsplanen som kommer att publiceras under våren 2025.

För att förhindra att oönskade händelser uppstår är det viktigt att tillse medarbetarnas kompetens och att chefer är engagerade och stöttar medarbetarna i det dagliga arbetet. En annan viktig del är att ha en god säkerhetskultur där det är naturligt att tala om när något håller på att gå snett, anmäler avvikelser och tar hjälp av varandra i arbetet. För att uppnå detta satsar Folktandvården mycket på kompetensutveckling av både chefer och medarbetare. Vi har särskilda introduktionsprogram för nya klinikchefer och arbetsledare, samt för nyexaminerade tandläkare och tandhygienister.

Under 2024 har Folktandvården Stockholms patientsäkerhetsgrupp tagit fram ett arbetsmaterial för klinikerna inom området säkerhetskultur. Med teambaserade övningar som fokuserar på faktorer som påverkar patientsäkerhetskulturen kan resultaten användas som underlag för fortsatt utvecklingsarbete. Tillsammans med en framtagna film som beskriver vårdavvikelser och varför vi registrerar dem får klinikerna 2025 ett paket med både utbildning och teambaserade övningar att arbeta med i samband med APT.

Sedan 2018 är Folktandvården 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 2024 har vi i enlighet med vår plan för året bland annat:

- arbetat med att etablera en kompetensplattform för att främja kunskapsdelning, lärande inom organisationen och kompetensförsörjning
- omhändertagit de patienter som omfattats av en sänkt ålder för barntandvård genom undersökning, vård och erbjudande om fortsatt tillgång till tandvård
- fortsatt arbetet med upphandling av ett modernt tandvårdssystem
- fortsatt vårt digitaliseringsarbete med målet att förbättra både medarbetares och kunders upplevelse.
- implementerat en ny arbetsrutin för att förhindra förlorad tandvårdskontakt bland sköra äldre

Organisation och ansvar

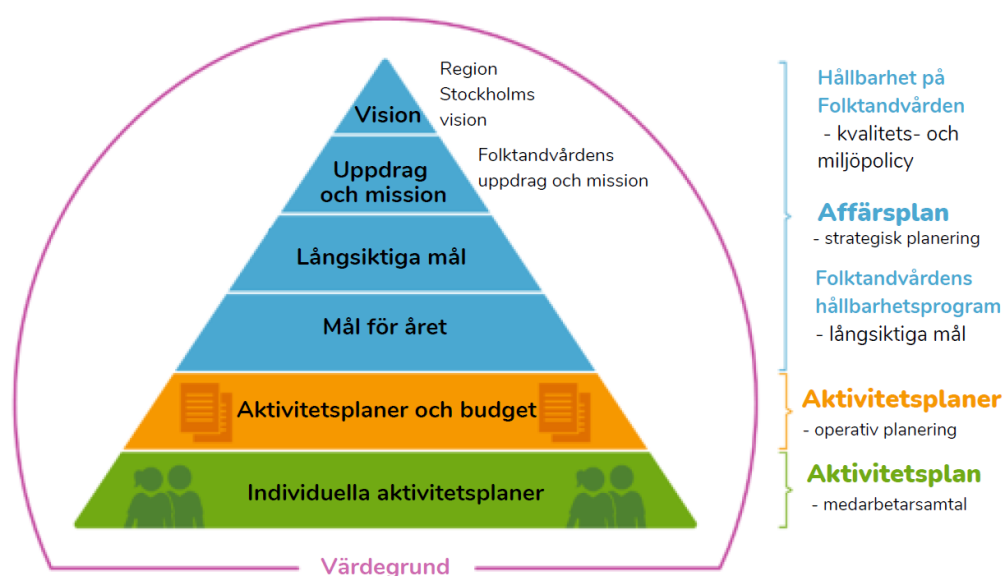
Folktandvården Stockholm är ett aktiebolag som ägs till 100 procent av Landstingshuset i Stockholm AB, som i sin tur ägs av Region Stockholm. Regionfullmäktige utser styrelse för Folktandvården. Styrelsen utser verkställande direktör, vd, som leder företaget inom de ramar som styrelsen fastställt. Folktandvården 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.

Avdelningen för Forskning, utveckling och utbildning (FoUU-avdelningen) analyserar avvikelser 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 med särskilda insatser för den aktuella kliniken där händelsen inträffat.

Klinikcheferna ansvarar för att organisera klinikens arbete 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 för sina arbetsuppgifter. Klinikchefen ansvarar också för att följa upp verksamheten, hantera avvikelser 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 samt att medverka i patientsäkerhetsarbete. För att underlätta kunskapsinhämtning arbetar vi med ständiga uppdateringar av vårt intranät där målet är att skapa en struktur där det är lätt att göra rätt.



Figuren beskriver Folk tandvårdens styrmodell.

Samverkan för att förebygga vårdskador

Folk tandvården samverkar med andra vårdverksamheter för att stärka patientsäkerhetsarbetet genom den regionala samverkansgruppen för patientsäkerhet och i den regionala arbetsgruppen för patientsäkerhet. Arbetet i gruppen har under 2024 omorganiserats vilket resulterat i en mindre grupp som arbetat med att använda verktyget för förstärkt patientsäkerhet på regional nivå. Vi deltar även aktivt i mötesaktiviteter och planeringsarbetet för regionens patientsäkerhetsdagar och prioriterar deltagande i såväl program som åhörare för att utveckla och förbättra vårt patientsäkerhetsarbete. Under 2024 har vår patientsäkerhetsansvariga tandläkare genomfört en utbildning (7,5 hp) "Säker hälso- och sjukvård samt omsorg – komplexa system och förbättringskunskap vid högskolan Dalarna. Syftet med utbildningen har varit att öka kompetensen för att formulera ett pedagogiskt och mer strukturerat arbetssätt för den komplexa vårdmiljön som tandvården är.

Under 2024 har Folktandvården Stockholm genomfört ett uppmärksammat projekt där vi upplåtit tandvårdsteam för att ge resurstöd till region Norrland och region Jämtland Härjedalen. Utgångspunkten är att tillsammans förbättra möjligheten till en jämlik tillgång till tandvård i hela landet. Urvalet för de team som genomfört insatsen var frivillig efter annonsering internt. Med hjälp av teamen från Folktandvården Stockholm fick barn och vuxna med särskilda behov tillgång till tandvård som de saknat under flera år som en följd av resursbrist. Insatsen har varit mycket uppskattad både i de verksamheter och patienter som fick ta del av Stockholms-teamen och hos de medarbetare i Folktandvården Stockholm som blev många erfarenheter rikare.

För att ge kompetensstöd och ökad tillgänglighet till tandvård i region Gotland har vi etablerat ett långsiktigt samarbete där vi under helger hjälper till med digital rådgivning och triagering av akuta patienter. Samarbetet inkluderar även erbjudande om ordinarie tandvård för vuxna patienter på vår klinik i Nynäshamn.

Folktandvården Stockholm samarbetar långsiktigt med odontologiska institutionen på Karolinska Institutet och Akademiskt primärvårdscentrum inom patientnära forskningsprojekt med syfte att bidra till folkhälsa genom tre prioriterade satsningar:

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

Folktandvården Stockholm arbetar med särskild inriktning på förebyggande insatser för att minska karies hos barn och unga. Vi följer regionens uppdaterade preventionsprogram och individanpassar kontroller och behandling efter risk för sjukdom. I samarbete med skolor och barnhälsovård genomför vi populationsinriktade förebyggande insatser för att förbättra tandhälsan hos regionens barn. Under 2024 har samarbetet med barnhälsovården fördjupats för att öka deltagandet i munvårdsträffar för förstagångsföräldrar.

Informationssäkerhet

Inom Region Stockholm finns en stor variation av IT-säkerhetsåtgärder som ger ett bra skydd för den skyddsvärda information som Folktandvården hanterar.

Utifrån aktuella kända omvärldshot och risker samt inträffade händelser, kvarstår tidigare bedömning att det, i nuläget, största informationssäkerhetshotet är 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.

Att Folketandvårdens medarbetare genomför den obligatoriska informationssäkerhetsutbildningen DISA följs regelbundet upp och påminnelser skickas då det uppmärksammas att utbildningen inte är klarmarkerad. I början av 2025 hade 88 procent av Folketandvårdens 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 kompetens, närvaro och eget agerande ska höja den lokala kunskapen, medvetenheten om och säkerheten för den känsliga och skyddsvärda information som hanteras inom Folketandvården.

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 Folketandvårdens informationssäkerhetssamordnare i Region Stockholms informationssäkerhetsråd.

Det övergripande arbetet med informationssäkerhet har under 2024 haft fokus på kravställning på IT-säkerhetsåtgärder och att genomföra aktiviteter i den framtagna handlingsplanen. Löpande hålls också planerings- och samverkansmöten där informationssäkerhetssamordnaren har informations- och kunskapsutbyte med IT-säkerhetsansvariga.

Både förebyggande och reaktiva åtgärder har genomförts, bland annat har NIS2-åtgärder identifierats och ett arbete pågår för att fullt ut uppfylla lagstiftningen. En regelefterlevnadskontroll av ett utvalt system har gjorts i samverkan med regionens informationssäkerhetsavdelning samt att arbete med incident- och kontinuitetshantering pågår.

Vidare informeras det fortlöpande om aktuella risker och hot. Inom ramen för Folketandvårdens kvalitetsarbete ingår egenkontroll som är en del i ledningssystemet för informationssäkerhet (LIS). I ledningssystemet ingår ett flertal kontroll- och checklistor vilka hanteras inom ramen för ett årshjul. Folketandvården 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 2024 hanterats av Folk tandvårdens dataskyddsombud. Samråd och samverkan har ofta skett med den jurist och upphandlare som är anställd inom företaget.

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 samtliga 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.

Arbetet fortgår med att tydliggöra i vilka mappar 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

Folk tandvårdens arbete med strålskydd finns beskrivet i Strålskyddsbokslutet som finns tillgängligt på Folk tandvårdens hemsida från den 1 mars 2025.

En god säkerhetskultur

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. En god säkerhetskultur innebär att alla i organisationen är medvetna om och vaksamma på de risker som kan uppstå. Som klinikchef har man en viktig roll och ett stort ansvar för att skapa förutsättningar för en god säkerhetskultur.

En god säkerhetskultur kännetecknas av:



- ett aktivt arbete med att identifiera och minimera risker och skador
- ett öppet arbetsklimat där personalen tryggt kan rapportera, diskutera och ställa frågor om säkerhet
- ett förhållningssätt där man inte skuldbelägger varandra
- medarbetare med goda kunskaper i säkerhet och förbättringsarbete, på alla nivåer
- en organisation där medarbetarna är medvetna om risken för negativa händelser en organisation som lär av både negativa händelser och det som går bra.
- en organisation som lär av både negativa händelser och det som går bra

Under 2024 har Folktandvården Stockholms patientsäkerhetsgrupp tagit fram ett dialogverktyg för klinikerna inom området säkerhetskultur. Materialet baseras på ett verktyg framtaget av Sveriges kommuner och Landsting (SKR) och kallas Säkerhetskulturtrappan från A till E.

Verktyget används för att främja dialog kring patientsäkerhetskulturen inom en organisation. Genom att kartlägga kulturen kan man få värdefulla insikter i medarbetarnas upplevelser av organisationens styrkor och svagheter. Verktyget visar organisationens vilja och förmåga att förstå och hantera säkerhet och risker, samt att agera för att främja säkerhet.

Arbetsmaterialet i Säkerhetskulturtrappan från A till E bygger på åtta dimensioner som är viktiga för patientsäkerhetskulturen där teambaserade övningar syftar till att:

- öka kunskapen om faktorer som påverkar patientsäkerhetskulturen
- underlätta diskussion kring styrkor och förbättringsområden rörande patientsäkerhetskulturen på arbetsplatsen
- synliggöra skillnader i hur patientsäkerhetskulturen uppfattas bland medarbetarna
- visa på utvecklingsmöjligheter av patientsäkerheten

Resultaten från dessa övningar kan sedan användas som underlag för fortsatt utvecklingsarbete på kliniken.

I *Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet 2020 - 2024 – Agera för säker vård*, lyfts kunskap och kompetens som en grundläggande förutsättning för säker vård och att stärka utbildning inom patientsäkerhet är en av de nationella åtgärderna i handlingsplanen. Utöver dialogverktyget så har även en film tagits fram med fokus på risk, tillbud och vårdavvikelser som syftar till att utbilda om vad en avvikelse är och varför det är viktigt att man rapporterar avvikelser.

Dialogverktyget och filmen som färdigställdes i slutet av 2024 kommer under 2025 att kommuniceras till klinikerna tillsammans med instruktioner för

genomförande av övningarna, upprättande av lokala åtgärdsplaner samt uppföljningsplan.

Medarbetarundersökning

Folktandvården genomför årligen den gemensamma medarbetarundersökning som används av hela regionen. Resultatet utgör ett viktigt stöd i Folktandvårdens utvecklingsarbete för att främja arbetsmiljö och hälsa.

Hela 88% av medarbetarna valde att besvara 2024 års medarbetarundersökning som genomfördes under hösten. Genom resultatet kan Folktandvården följa upp organisatorisk och social arbetsmiljö, Region Stockholms medarbetarpolicy, kränkande särbehandling och diskriminering och trakasserier.

Frågeställningar för att belysa Hållbart Säkerhets Engagemang (HSE) är inkluderad som ett komplement för att arbeta med en säker vård utifrån både ett patientsäkerhets- och arbetsmiljöperspektiv. Index för 2024 års enkät låg för HSE-frågorna på 81 vilket är snarlikt resultatet för 2023.

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 2024 så har Folktandvårdens HR avdelning arbetat vidare med tidigare framtagna dialogverktyg inom olika områden där syftet 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. Under 2024 så har ytterligare ett område, Teamutveckling, tillförts samt framtagande av två nya verktygslådor för att jobba med psykologisk trygghet och återhämtning.

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. Ett välfungerande ledarskap är centralt för att rekrytera och behålla medarbetare inom hälso- och sjukvården. Med ökat fokus på att behålla kompetenta medarbetare snarare än att ständigt rekrytera nya ökar stabiliteten i verksamheten. En minskad personalomsättning leder till högre kontinuitet i det patientnära arbetet och en förbättrad arbetsmiljö som kan attrahera fler medarbetare.

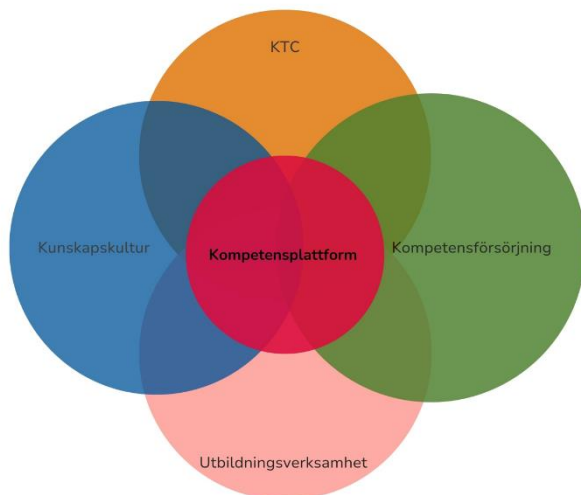


Främja kunskapsdelning och lärande inom organisationen

I Folk tandvården Stockholms affärsplan 2024-2029 har Folk tandvårdens ledning valt ut sju prioriterade satsningar i aktivitetsplanen som är vägledande för planeringen och särskilt följts upp löpande under året.

En av dessa satsningar har varit etableringen av en kompetensplattform för att främja kunskapsdelning, lärande inom organisationen och kompetensförsörjningen. Genom att arbeta strukturerat med kompetensinventering och kompetensplanering för samtliga medarbetare skapas förutsättningar att långsiktigt säkra Folk tandvårdens behov av kompetens inom företagets olika verksamhetsområden. Detta ger också möjlighet att prioritera verksamhetskritiska kompetenshöjande insatser och utbildning inom de områden vilka företaget har särskilda behov på både kort och lång sikt.

Förändrade förutsättningar för tandvårdens arbetsmarknad gör att behoven av kontinuerlig efterutbildning och kompetenshöjande insatser framgent kommer att vara fortsatt hög. Bland annat på grund av att en ökande andel tandläkare med få yrkesverksamma år inom tandläkarkåren samt att de praktiska momenten i tandvårdsutbildningarna har minskat över tid. Traditionell utbildning och undervisning kommer därför att behöva kompletteras och delvis ersättas med nya strukturer och arbetssätt för kunskapsdelning som skapar möjlighet för lärande inom ramen för ordinarie verksamhet.



Folk tandvårdens kompetensplattform

Folk tandvårdens kompetensplattform, som syftar till att framtidssäkra Folk tandvården Stockholms utbildnings och kompetensförsörjningsbehov, sammanbinder och samorganiserar flera närbesläktade arbetsområden inom utbildnings- och kompetensförsörjningsfrågor.

Fyra delområden har identifierats:

Utbildningsverksamhet: ett strategiskt verktyg med syfte att bidra till att alla medarbetare inom den kliniska verksamheten innehar rätt kompetens utifrån fastställda arbetsuppgifter/uppdrag. Utbildningsverksamheten ska även agera som ett stödinstrument för att forma och stärka företagets kompetens- och utbildningskultur som en del av arbetsgivarevarumärket.

Kompetensträningssentrum (KTC): KTC är en gemensam kompetenshub för framför allt praktisk kompetensutveckling genom träningsunitar som erbjuder ett panorama av olika delmoment inom tandvårdens verksamhetsområden. Fortbildning och kunskapsdelning inom FTV Stockholm erbjuds via KTC med tillgänglighet för alla yrkesgrupper.

Kunskaps och utbildningskultur: Interna attityder, prioriteringar och ställningstagande inom kompetens och utbildningsfrågor. Inventering och tillvaratagande av befintlig kompetens inom företaget.

Kompetensförsörjning: säkerställa att verksamheten har tillgång till rätt antal resurser med rätt kompetens på kort och lång sikt samt att arbete sker inom optimala arbetssätt.

KTC och utbildningsverksamhet i fokus 2024

Under 2024 har fokus för arbetet riktat in sig på delområdena Kompetensträningssentrum (KTC) samt Utbildningsverksamhet. Närmare 25 odontologiska lärarledda utbildningar genomfördes vid KTC under 2024. Kurserna har riktat sig till både tandsköterskor, tandhygienister och tandläkare. Det har även funnits möjlighet till praktiska självstudier utan handledning utifrån medarbetarens önskemål och kompetensbehov i en bokningsbar aktivitet som kallar "Mitt kompetenslyft". Syftet har varit att öka tryggheten inför vissa kliniska moment och höja kvaliteten på utförd vård, men även till att stimulera både nya och mer erfarna medarbetare att våga utveckla sina arbetssätt och vidga sitt behandlingspanorama.

Nationella riktlinjer tandvård

Socialstyrelsens Nationella riktlinjer inom tandvården syftar till 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 för att användas både som ett prioriteringsstöd och ett kunskapsstöd i verksamheten.

Tandvården behöver arbeta mer med effektiviserande insatser för att tillse att befintliga tandvårdsresurser fördelas på ett mer jämlikt sätt. Grundläggande är att patienter med hög risk för dålig munhälsa bör undersökas oftare än patienter med låg risk. De nationella riktlinjerna för tandvård ger stöd för arbetet till de

som beslutar om tandvårdens resurser och vägleder medarbetare i det direkta patientarbetet.

Socialstyrelsen ger i de nationella riktlinjerna rekommendationer med olika prioritet. Prioriteringen bygger på nyttan och riskerna med de olika åtgärderna, enligt forskning och beprövad erfarenhet – den bästa tillgängliga kunskapen. Åtgärder i de nationella riktlinjerna som inte är kostnadseffektiva, inte har visad effekt eller gör mer skada än nytta benämns som "icke-göra".

I Socialstyrelsens nationella riktlinjer för tandvård finns nio åtgärder som fått rekommendationen icke-göra. Folk tandvården Stockholms samtliga kliniker har under 2024 fått till uppgift att gå igenom åtgärderna, säkerställa att vården som benämns som icke-göra inte utförs och vid eventuell användning fasar ut dessa. En uppföljning kommer att göras i början av 2025 för att säkerställa att samtliga kliniker har ett pågående eller avslutat arbete med en utfasning av åtgärderna.

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 2024 har två digitala seminarier inom nationella riktlinjer inom områdena parodontologi samt bettfysiologi genomförts med fokus på 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.

Patienten som medskapare

Folk tandvårdens ambition är att tandvården ska utgå från individens behov och resurser samt så långt som möjligt utformas och genomföras 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. Arbetssättet skapar tillit och förtroende för Folk tandvården. Aspekter som tillgänglighet, information om pris och olika behandlingsalternativ är fortsatt centrala förbättringsområden.



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

Folk tandvården 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. Dessa kunddialoger tas till vara, tillsammans med andra, och ligger till grund för vårt ständigt pågående förbättrings- och utvecklingsarbete.

Via Nöjd Kund Index (NKI) mäts kundnöjdheten löpande via undersökningar inom Folktandvården Stockholm. Under 2024 mottar Folktandvården fortsatt ett högt betyg med ett NKI på 4,5 och där också nära 70 procent anger att de gärna rekommenderar Folktandvården till andra.

Tydligare prisinformation är fortsatt det område där Folktandvårdens, i övrigt nöjda, kunder ger ett något lägre betyg. Utbildningssatsningar har tidigare genomförts, internrevisioner/förbättringsdagar som genomförs på klinikerna har involverat grupparbeten inom ämnet kommunikation av kostnader och behovet av en tydligare kostnadsinformation har uppmärksamats och kommunicerats via Folktandvården Stockholms intranät i en ambition att förbättra resultatet.

Inledande arbete för införande av trygghetsvandringar

Folktandvården följer Barnkonventionen och arbetar aktivt med att inkludera barns åsikter. Enligt Barnkonventionen ska inom- och utomhusmiljön vara anpassad och tillgänglig för alla barn och unga, utan någon form av diskriminering. Som ett led i Folktandvårdens hållbarhetsarbete planerar man att genomföra trygghetsvandringar under 2025. Inledningsvis sker pilotstudier på enskilda kliniker, med planen att trygghetsvandringar på sikt ingår i Folktandvårdens systematiska arbete för social hållbarhet.

Via trygghetsvandringar hoppas Folktandvården att få en ökad inblick i barns syn på trygghet och säkerhet och fånga upp relevant återkoppling från barnen så att man bättre kan anpassa Folktandvårdens lokaler. Barn och unga får fysiskt gå runt i lokalerna och ha synpunkter på exempelvis att hitta i lokalerna, förstå skyltning, återkoppla hur trygga de känner sig eller hur de uppfattar färger, inredning och konst. Det barnen berättar dokumenteras och analyseras för att avgöra om det är något som kan justeras eller åtgärdas i lokalerna.

Trygghetsvandringar är ett av flera sätt att fånga in barnens åsikter.

Folktandvården tar även till sig av återkoppling via barnens vårdnadshavare löpande, bland annat via sociala medier.

Insikter via kunddialoger med både unga och äldre

I slutet av november 2024 fattade riksdagen beslut om att sänka åldern för avgiftsfri tandvård från 23 år till 19 år, med start den 1 januari 2025. Det innebär att unga vuxna upp till det år de fyller 19 år fortfarande ska ha tillgång till kostnadsfri tandvård, medan de som från och med det år de fyller 20 år och äldre ska betala för sina tandläkarbesök.

Under hösten har även utredningen om ett förstärkt högkostnadsskydd för tandvård presenterat sitt slutbetänkande. Förslaget i utredningen, som benämns

Tiotandvård – ett förstärkt högkostnadsskydd för tandvård, innebär att den som fyller 67 år eller äldre år 2026 endast ska behöva betala tio procent av referenspriset för stora delar av sina tandvårdsbehandlingar.

Mot bakgrund av stora förändringar inom det statliga tandvårdsstödet för både unga vuxna och patienter äldre än 67 år, har Folktandvårdens kommunikationsavdelning inlett kunddialoger för att få fördjupade insikter om patientgrupperna, beteenden samt önskemål kring tandvård.

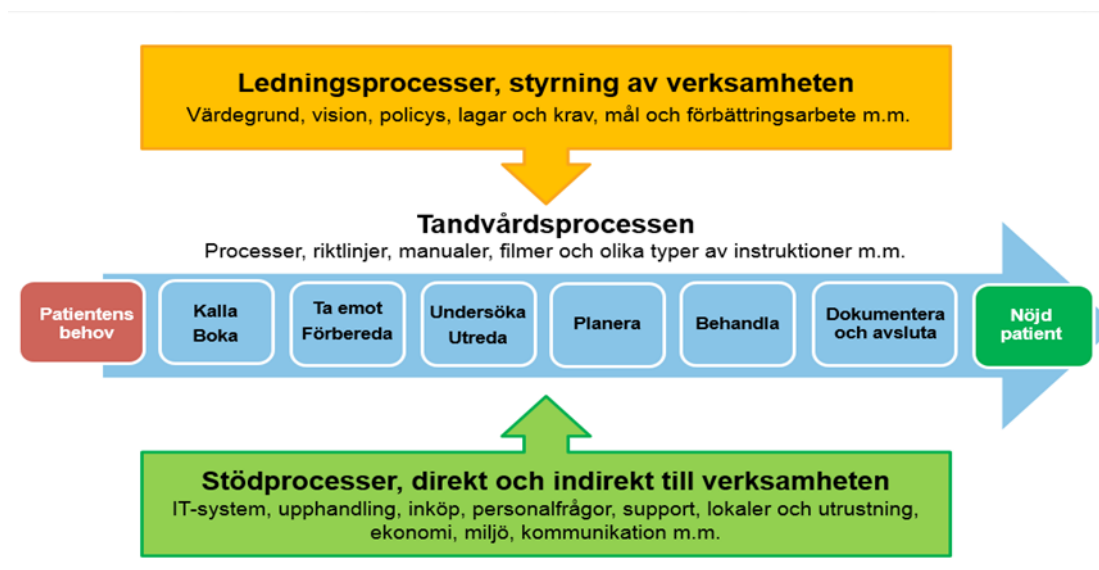
Mervärde genom digitalisering

Vårt arbete med att bättre ta till vara 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 2030 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 arbetssätt. Under 2024 har Folktandvården både implementerat och påbörjat utskick via marketingplattformen, Microsoft Customer Insights. Via plattformen, som är en del av Microsoft Dynamics 365-serie, vill Folktandvården både förstå kunder bättre och samtidigt utveckla kontakten med dem. Customer Insights möjliggör automatiserade kundresor och sammanför data från olika källor för att ge en bättre förståelse för kundernas behov och preferenser.

Det ska vara enkelt för patienten att boka tid, hantera sina bokningar, lämna synpunkter och delta på digitala vårdmöten. Under 2024 genomfördes närmare 3400 digitala vårdmöten och intresset är mycket stort hos såväl patienter som tandvårdspersonal. Under 2025 förbereder Folktandvården Stockholm för en ökad kapacitet av digitala vårdmöten och implementering av en digital vårdplattform, Visiba Care.

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.

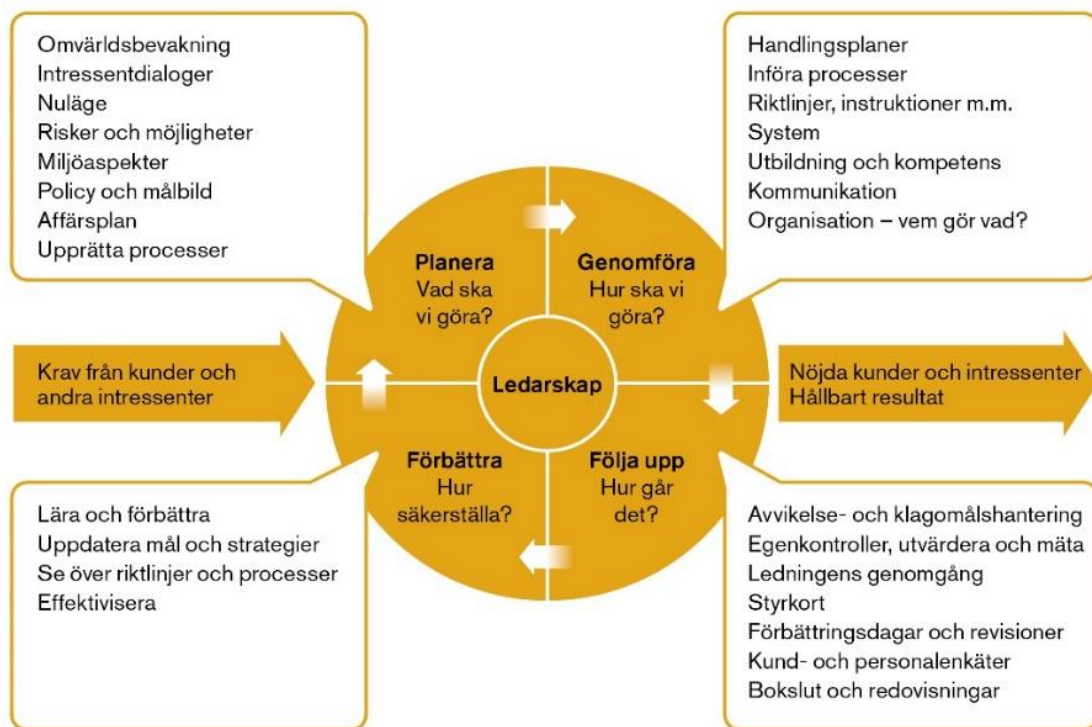


Bilden visar att vårt arbetssätt kan delas in i tre övergripande processer; ledningsprocessen, tandvårdsprocessen och stödprocesser.

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 2024.

- 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
- 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 Folk tandvården 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. Folk tandvården har fortsatt använt det verktyg för analys och framtagande av handlingsplaner som kunskapsstyrningens nationella arbetsgrupp NAG-patientsäkerhet, SKR och Socialstyrelsen tagit fram för ett stärkt patientsäkerhetsarbete.

Fokus på insatser i handlingsplan för 2024 inom områdena:

- En god säkerhetskultur
- Adekvat kunskap och kompetens

Öka kunskap om inträffade vårdskador

Under 2024 har patientsäkerhetsgruppen utfört 17 händelseanalyser. Behandlare, klinikledning och/eller patient har varit delaktiga 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 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 på klinikerna. Två gånger per år återsammanställs 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.

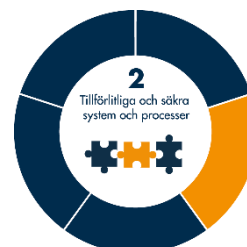
Exempel på avvikelser som lett till åtgärder:

- **Fördröjd diagnos av cysta**
Händelseanalys 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.
- **Förväxling tand vid extraktion**
Händelseanalys samt Lex Maria-anmälan. Säkerställa rätt patient, rätt ingrepp och rätt tand genom stödjande rutin för att förhindra förväxling. Nära samarbete och tydlig kommunikation med assisterande tandsköterska. Alltid läsa igenom remiss och tidigare journalanteckningar innan behandling

påbörjas och alltid göra en klinisk bedömning innan behandling påbörjas för att säkerställa att det är rätt tand som behandlas.

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.



Upphandling av tandvårdssystem

Under 2024 har Folktandvården Stockholm fortsatt arbetet med upphandling av tandvårdssystem, en central och strategisk satsning.

Tandvårdssystemet spelar en avgörande roll i det dagliga patientarbetet och påverkar både kvaliteten och säkerheten i vården. Under hela upphandlingsprocessen har därför patientsäkerheten varit av högsta prioritet. För att uppnå ett högkvalitativt och framtidssäkert tandvårdssystem har särskild vikt lagts vid följande aspekter:

- **Sammanhållen journal för varje patient:**
Det upphandlade tandvårdssystemet kommer att säkerställa att patientens information är tillgänglig på samtliga kliniker inom Folktandvården Stockholm – en patient, en journal.
Med "en patient, en journal" skapas förutsättningar för att tandvårdspersonalen alltid har tillgång till en fullständig och uppdaterad bild av patientens vårdhistorik, oavsett vilken klinik som patienten besöker. Detta är en betydande förbättring jämfört med dagens situation, där journalinformationen oftast är begränsad till den klinik där patienten behandlas.
- **Ökad användarvänlighet och stöd för vårdprocesser:**
Systemet kommer att öka användarvänligheten och möjliggöra enkel och snabb åtkomst till patientinformation, samt på sikt stödja personalen i de vanligaste vårdprocesserna. Den önskade effekten av detta är mindre tid för administration och mer tid för patienten.
- **Informationssäkerhet och dataskydd:**
Höga krav har ställts för att säkerställa att systemet följer gällande regelverk som PDL och GDPR, samt uppfyller krav på säker lagring och hantering av känsliga patientuppgifter.

- **Stöd för uppföljning och kvalitetssäkring:**

Systemet kommer att möjliggöra enhetlig registrering och rapportering av vårddata, vilket är en förutsättning för att kontinuerligt kunna mäta och förbättra patientsäkerheten.

För att säkerställa att systemet uppfyller organisationens behov och krav har en omfattande behovsanalys genomförts. Representanter från olika delar av verksamheten, inklusive klinikpersonal, IT-experten och kvalitetsansvariga, har deltagit i processen. Detta arbete har gett en bred och förankrad bild av de funktioner och processer som krävs för att bibehålla och stärka patientsäkerheten.

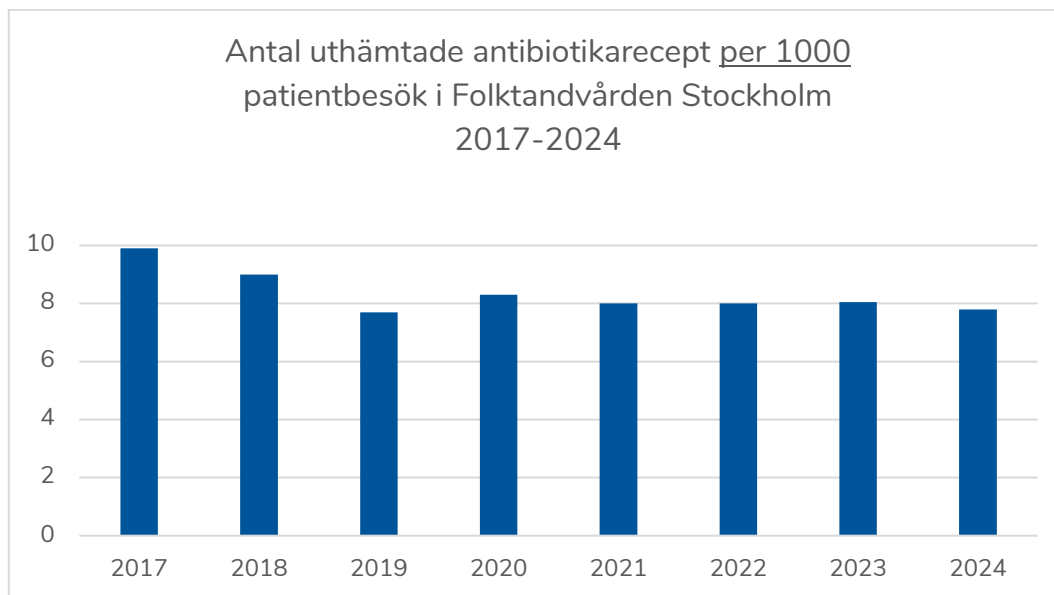
Planen framåt är att påbörja arbetet med implementeringen av det nya tandvårdssystemet under 2025. En detaljerad plan för utbildning av personal och övergång till det nya systemet kommer att tas fram för att minimera risken för driftstörningar och säkerställa en smidig och patientsäker övergång.

Det upphandlade tandvårdssystemet förväntas innebära betydande förbättringar för både personal och patienter. Genom att skapa bättre förutsättningar för en säker och högkvalitativ tandvård stärker vi patientsäkerheten och möter framtidens behov med ett modernt och patientsäkert system.

Uppföljning av förskrivning av antibiotika

För att minimera miljöpåverkan från läkemedel och minska risk för antibiotikaresistens har Folktandvården under lång tid arbetat med att använda och förskriva läkemedel korrekt enligt de riktlinjer som finns.

Antibiotikaförskrivning har minskat kraftigt jämfört med 2013 och de senaste åren har det legat på en jämn nivå per 1000 besök och det totala antalet uthämtade antibiotikarecept. Inför 2027 har mål formulerats där antibiotika ska förskrivas på korrekt indikation och antal recept per 1000 besök inte heller ska öka jämfört med 2021.



Bilden visar att antalet uthämtade antibiotikarecept per 1000 patientbesök minskat från 9,9 till 7,8 under åren 2017-2024

Amoxicillin och Diklofenak är två miljöbelastande läkemedel som Folktandvården följt och kan se en stor nedgång i användningen jämfört med tidigare år även om vi kan se en liten uppgång för Amoxicillin av antalet definierade doser under 2024.

Även under 2024 har vi fortsatt att fokusera på att vi ska använda rätt medicin vid rätt tillfälle, genom att välja lämpliga preparat och doser. De kliniker som 2023 inte genomfört eller repeterat e-utbildningen "Antibiotikasmart" uppmanades till att genomföra denna under 2024 och följdes upp med en fråga i egenkontrollen.

Restnoterade antibiotika

Tillgången till antibiotika har under 2024 varit begränsad och antalet restnoterade läkemedelsförpackningar har varit på en nivå där det påverkat den kliniska vardagen för många tandläkare. Orsaken till restnoteringar för antibiotika har bedömts varit hinder i produktionen samt en ökad efterfrågan efter pandemin. Folktandvården har under 2024 bevakat läget och också uppdaterat med information kring rutiner och dosering för förskrivning av antibiotika om/när rekommenderad dos inte finns tillgänglig.

I den situation som råder, där tillgången på antibiotika är begränsad, finns ännu större anledning till att vara följsam till rekommendationerna för antibiotika i tandvården och säkerställa att antibiotika förskrivs på korrekt indikation och att en minimering sker av onödig förbrukning.

Vårdhygien

Vårdhygien inom patientsäkerhetsarbetet handlar i huvudsak om att förebygga vårdrelaterade infektioner och smittspridning. Det är också en viktig del i arbetet

för att motverka antibiotikaresistens. Enligt hälso- och sjukvårdslagen samt tandvårdslagen ska vården hålla en god hygienisk standard, vilket innebär att lokaler, utrustning och verksamheten ska utformas för att minimera risken för infektioner och smittspridning.

Folk tandvården har en god insikt i det nationella arbetet kring vårdhygien för tandvården genom representation i tandvårdssektionen inom Svensk Förening för Vårdhygien. Folk tandvården upprätthåller en god följsamhet till de nationella riktlinjerna "Riktlinjer för vårdhygien inom svensk tandvård", framtagna av Svensk Förening för Vårdhygien. Dessa riktlinjer syftar till att skapa tydliga arbetsbeskrivningar och underlätta följsamheten till adekvata rengöringsprocesser för instrument, maskiner och behandlingsrum före, under och efter en patientbehandling.

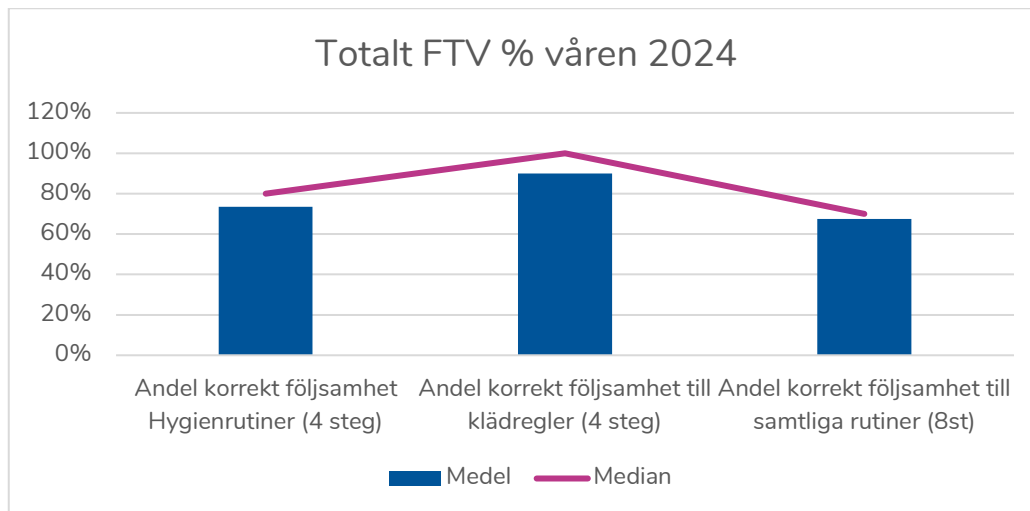
År 2024 publicerades det nationella kunskapsunderlaget "Förrådshantering inom tandvård" på Svensk Förening för Vårdhygiens hemsida. Syftet med detta underlag var att betona vikten av goda rutiner för förvaring och hantering av medicintekniska produkter samt att ha en genomtänkt planering av lokaler för att förebygga vårdrelaterade infektioner och smittspridning. Implementeringen av detta underlag har påbörjats inom Folk tandvården Stockholm.

Vid upphandlingar av medicintekniska produkter och utrustning samt inredning inom Folk tandvården Stockholm, beaktas smittskydd och vårdhygien genom sakkunniga.

Folk tandvården arbetar även kontinuerligt med att utarbeta och revidera centrala rutiner och instruktioner för det vårdhygieniska arbetet. Utöver kommunikation via intranätet sker en ständig dialog mellan vårdhygieniskt sakkunniga på huvudkontoret och medarbetare på kliniker via nätverk på Teams och supportärenden. Kompetenshöjning sker regelbundet genom hygienombudsmöten två gånger per år, där syftet är att höja kompetensen hos hygienombuden och säkerställa kvalitetsarbete gällande vårdhygieniska frågor samt följa upp implementeringen av nya rutiner. Nya hygienombud genomgår även en intern kurs som introduktion till uppdraget för att stärka kompetensen och att kvalitetssäkra arbetet på kliniken.

Under våren 2024 genomförde Folk tandvården Stockholm en observationsmätning av basala hygienrutiner, i enlighet med SKR:s mall. Eftersom inget resultat sammanställdes på regional nivå, har Folk tandvården Stockholm utvecklat ett eget material för instruktioner och registrering. Resultatet visade att följsamheten till basala hygienrutiner och klädregler är relativt hög, men att det finns förbättringspotential för vissa kliniker. Jämfört med mätningen våren 2023 har följsamheten till basala hygienrutiner förbättrats något, medan följsamheten till klädregler har försämrats. Kliniker med ett resultat under 80% på en eller flera mätparametrar har fått i uppdrag att upprätta en

åtgärdsplan inför nästa mätning 2025. Uppföljning av åtgärdsplanerna sker via egenkontroller.



Bilden visar medelvärde och medianvärde inom FTV Stockholm i mätningen för följsamheten av hygienrutiner och klädregler som utfördes våren 2024.

Satsning på våra sköra äldre patienter

Andelen äldre personer i befolkningen blir allt fler och antalet kvarvarande tänder hos de äldre ökar. Många inom denna åldersgrupp är friska individer, men de har ett ökat behov av regelbunden tandvård eftersom de i större utsträckning har omfattande lagningar och protetiska konstruktioner som behöver underhållas. Att möta ett ökat behov av tandvård ställer höga krav på Folktandvården. Med stigande ålder ökar risken för en försämrad allmänhälsa och individen får ett allt större behov av stöd och hjälp från sin omgivning. Våra seniortandvårdsteam, på 21 kliniker inom Folktandvården Stockholm, har en betydelsefull roll hos denna växande patientgrupp. Teamen får utökade kunskaper om äldretandvård, gerodonti, genom att delta i utbildningar två gånger per år samt digitala möten en gång i månaden. Där får teamen stöd i vårdplanering och har möjlighet att få frågor besvarade. En hög tillgänglighet samt möjlighet att erbjuda kompetens inom äldretandvård i närhet till patientens bostad bedöms viktigt. Under 2025 kommer ytterligare seniortandvårdsteam att ansluta sig.

För att förstärka kompetensen startar Folktandvården under 2025 en utbildning för nisch tjänstgöring inom gerodonti för tandhygienister. Utbildade tandhygienister får därefter i uppdrag att stötta allmäntandvårdsklinikerna och bistå med sina kunskaper inom gerodonti.

Förhindra förlorad tandvårdskontakt

Många äldre avbokar sina besök till tandvården när skörhet träder in i livet. Detta

kan innebära att de tappar sin tandvårdskontakt. Orsaken till att de avbokar sina tider kan vara bristande ork på grund av sjukdom, oro inför att ta sig till kliniken eller av ekonomiska skäl.

Enligt Socialstyrelsens Nationella Riktlinjer för tandvård är det viktigt att arbeta systematiskt för att förhindra förlorad eller risk för förlorad tandvårdskontakt. Folktandvården har implementerat en ny arbetsrutin under 2024 som riktar sig till patienter som är 80 år och äldre och som saknar en kallelse i journalens kallelsesystem. Dessa patienter blir uppringda av en central resurs som identifierar orsaker till att patienten inte besökt Folktandvården på länge. Om patienten önskar avvakta med att boka en tid, sätter den centrala resursen upp patienten på en kallelselista och ringer på nytt upp patienten efter överenskommen tid. Detta är en prioriterad insats som ger en stor patientnytta, då en förlorad tandvårdskontakt ger en hög risk för allvarlig oral ohälsa.

Silviacertificering

Folktandvården Stockholm är en av två tandvårdsenheter i Sverige som är Silviacertifierade. En Silviahems-certifierad arbetsplats innebär att alla medarbetare vid en vård- och omsorgsenhet har fått en grundutbildning i demenskunskap. Arbetsledare har utbildats i ledarskap vid implementering och teamarbete, samt minst två medarbetare per avdelning har fått reflektionsledarutbildning.

Under 2024 har Folktandvården förnyat sitt certifikat genom att 25 medarbetare från Tumba kliniken och Folktandvården Stockholms sjukhem har genomfört en grundutbildning i demenskunskap och Silviahemmets vårdfilosofi.

Demenssjukdom är betydligt vanligare i hög ålder och varje år kommer fler personer att insjukna, i takt med att andelen äldre blir fler. Genom fördjupade kunskaper om demenssjukdom kan våra tandvårdsteam ge en personcentrerad god tandvård och förhöjd livskvalitet till dessa patienter.

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.

Exempel på risk och möjlighetsanalyser av större omfattning som utförts eller varit pågående under 2024 inkluderar upphandlingen av nytt tandvårdssystem samt den sänkta åldern för barn och ungdomstandvård.

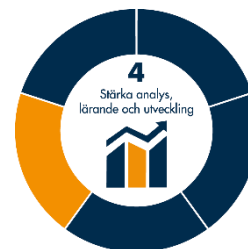
Sänkt ålder för avgiftsfri tandvård

Under 2024 så har Folk tandvården Stockholm arbetat med att förbereda för ett förväntat riksdagsbeslut gällande åldersgränsen för avgiftsfri tandvård. Riksdagen fattade sent i november 2024 beslut om att sänka åldern för avgiftsfri tandvård från 23 år till 19 år, med start den 1 januari 2025. Det innebär att unga vuxna upp till det år de fyller 19 år fortfarande ska ha tillgång till kostnadsfri tandvård, medan de som från och med det år de fyller 20 år och är äldre ska betala för sina tandläkarbesök. En risk och möjlighetsanalys gjordes i början av verksamhetsåret där arbetsgruppen konstaterade att förändringen sannolikt innebär att patienter i åldern 20-23 år kommer att besöka tandvården i betydligt lägre utsträckning än idag.

Åldersgruppen har fått ett stort fokus under 2024 för att både hinna undersöka och färdigbehandla patienter med vårdbehov samt kommunicera förändringen och vad det innebär för patienterna. Även om en större andel i åldersgruppen är friska idag är en nyckel till att bibehålla en god munhälsa att fortsatt komma på regelbundna undersökningar enligt rekommendation inom tandvården. Modellen Frisk tandvård bygger på en bibehållen regelbundenhet i tandvården till ett förmånligt pris och en motivation till våra patienter att fortsätta ta hand om sina tänder och munhälsa med en förutsägbarhet över tid. De allra flesta inom åldersgruppen, ca 49000 patienter, har under januari 2025 fått ett frisk tandvårdserbjudande via 1177. Under december 2024 och januari 2025 pågick parallellt en kampanj som informerade om regeringens beslut och lyfter fram Frisk tandvård som ett klokt alternativ för att behålla regelbundenheten inom tandvården till ett riskbaserat fast pris. Erbjudandet är tillgängligt fram till mitten av februari och en utvärdering av utfallet kommer därefter att ske.

Stärka analys, lärande och utveckling?

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



Exempel på kvalitetsarbeten inom de prioriterade satsningarna för 2024, som var och en leder mot ett antal av de strategier som finns med i affärsplanen, är aktiviteter inom etableringen av en kompetensplattform för att främja kunskapsdelning, lärande inom organisationen och kompetensförsörjning.

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 kariespreventionsprogram som innehåller särskilda insatser för barn boende i områden med en sämre tandhälsa.

Uppföljningen av våra tandhälsomål 2021–2024 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 även under samma period i de yngre åldrarna 3 och 6 år. Det är glädjande att vi inom andelen barn som bedömts ha hög risk för karies och som också fått en förebyggande åtgärd redan nu når målnivån för 2027. För vuxna är det fortsatt en bit kvar för att nå målnivån för den förebyggande åtgärden. Även om en ökning skett det senaste året kommer fortsatta ansträngningar att genomföras under kommande verksamhetsår för att skapa förutsättningar för att nå målnivån innan 2027.

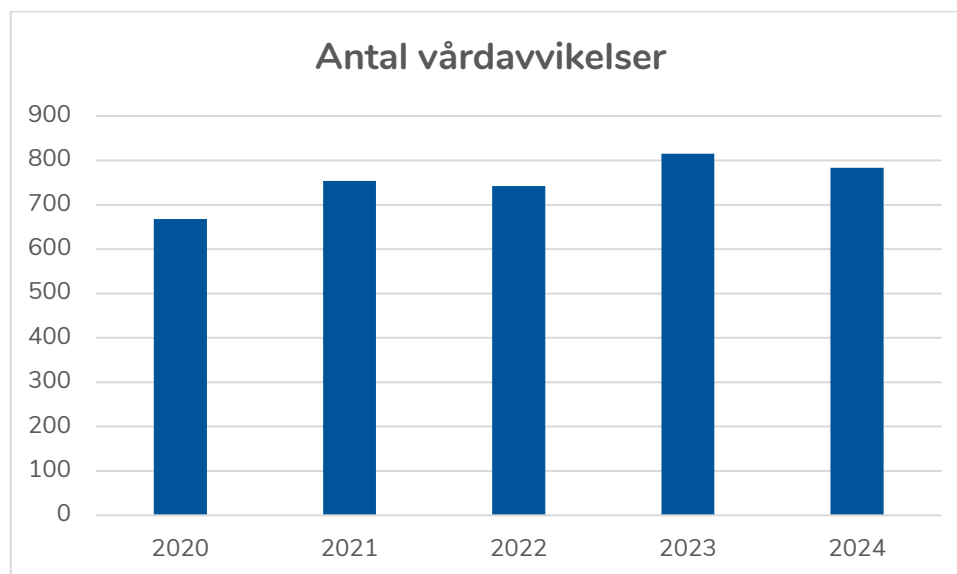
Tandhälsomål 2027*	Utfall i FTV 2021	Utfall i FTV 2022	Utfall i FTV 2023	Utfall i FTV 2024	Mål 2027
Andel kariesfria 3-åringar (mjölktänder, dft=0)	96,0 %	96,5 %	96,4 %	96,4 %	≥96,0 %
Andel kariesfria 6-åringar (mäts på 5-och 6-åringar, mjölktänder, dft=0)	82,6 %	82,6 %	83,4 %	83,8 %	≥ 90,0%
Andel kariesfria 19-åringar (DFT=0)	42,9 %	43,4 %	45,5 %	45,4 %	44,0 %
Andel kariesfria 23-åringar (DFT=0)	29,0 %	29,4 %	31,6 %	32,9 %	30,0 %

Barn: Andel patienter med hög kariesrisk som fått förebyggande åtgärder	90,8 %	90,6 %	91,2 %	90,0 %	≥ 90,0%
Vuxna: Andel patienter med hög kariesrisk som fått förebyggande åtgärder	30,0 %	29,1 %	37,8 %	46,9 %	50 %

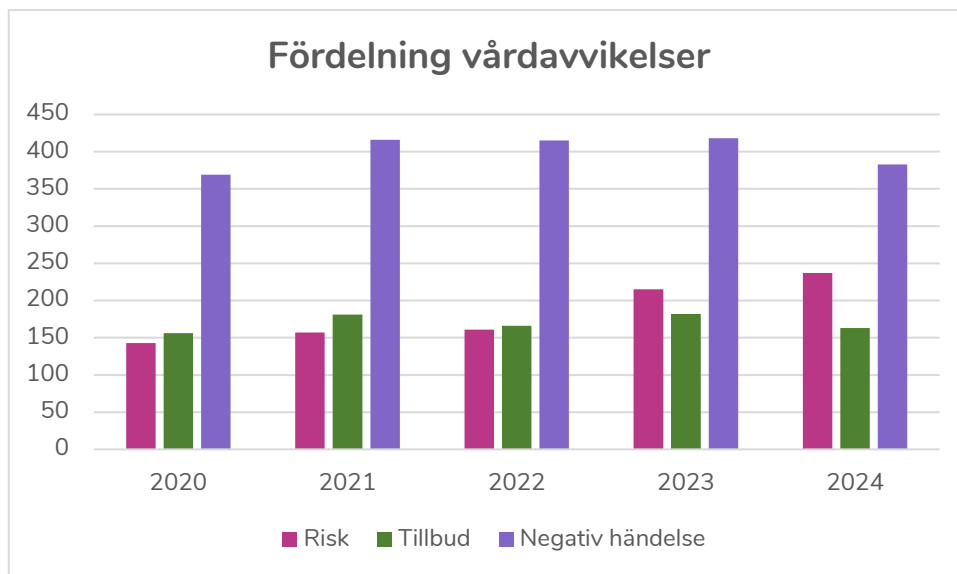
*Tandhälsomålen utgår från Socialstyrelsens nationella målvärden

Avvikelser

Att rapportera en vårdavvikelse är en naturlig del i vårt förbättringsarbete. 2024 rapporterade Folktandvården 783 vårdavvikelser, vilket är snarligt i jämförelse med antalet 2021-2023.



Antal rapporterade vårdavvikelser 2020–2024



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 (49 procent) klassade som negativ händelse. Andelen rapporterade avvikelser som kategoriseras som risk har ökat stadigt sedan 2020. Vi strävar efter ett förebyggande, riskbaserat arbete vilket gör det önskvärt att andelen anmälda risker och tillbud ökar.

Synpunkter och klagomål

Folktandvårdens 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 Folktandvårdens ledning.

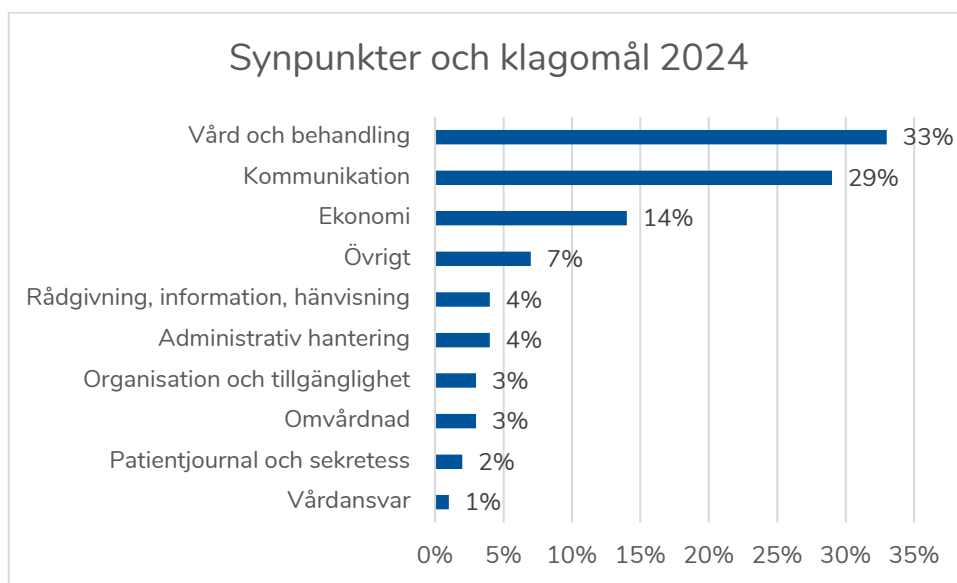
Hantering av klagomål ska utgå från patienternas behov, bidra till en ökad patientsäkerhet och vara resurseffektiv. Det är viktigt att patienter och närstående som hör av sig för att dela med sig av sina erfarenheter känner att vi tillvaratar de synpunkter de lämnar. Därför får alla ett svar och i de 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 Folktandvårdens 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 Folktandvårdens förbättringsarbete.

Under 2024 rapporterade Folktandvårdens klinikchefer 1001 inkomna synpunkter och klagomål. Det är en markant ökning från föregående år, 637 2023, men i liknande nivå med antalet år 2021. Hösten 2021 skedde förändringar av flödet för klagomålshantering vilket under några år bedöms kunnat ha en påverkan på statistiken. Förbättringar av följsamheten till rutiner för registrering av synpunkter och klagomål har dock skett vilken kan förklara ökningen. Andra orsaker kan vara att patienterna tycker att det är enklare med en digital kontakt, men även att ett större antal synpunkter inkommit gällande regionfinansierad tandreglering.



Bilden visar fördelningen av rapporterade klagomål som registrerats via 1177.

Vård och behandling samt kommunikation är liksom tidigare år den kategori som oftast registrerats i 1177. I kategorin Övrigt ses den största skillnaden, 3 % ökning, från året innan. Även om antalet registrerade synpunkter och klagomål har ökat under 2024 är fördelningen i övrigt väsentligen densamma mellan de olika områdena.

Patientnämnden

Patienter kan även vända sig till Patientnämnden för att framföra synpunkter på den tandvård de fått. Under 2024 har Patientnämnden i 198 fall vänt sig till Folktandvården för utredning och yttrande avseende händelse vid klinik. Tandvårdsrelaterade ärenden har mellan 2023 och 2024 ökat från 121 ärenden

till 198. Ökningen bedöms bero på ett större antal synpunkter gällande regionfinansierad tandreglering. Ett ärende till Patientnämnden kan innehålla flera problemområden. Den största ökningen går att se i problemområde Vård och behandling samt Resultat.

Inspektionen för vård och omsorg

Under 2024 har Inspektionen för vård och omsorg begärt in uppgifter och yttrande i åtta ärenden. Av dessa åtta har personuppgifter begärts in i samtliga. Alla ärenden är pågående.

Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag

Under 2024 inkom till Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag 487 anmälningar som rörde patienter som erhållit vård vid Folkandvården Stockholm.

Av dessa var vid årsskiftet 2024/2025: 79 anmälningar ersatta, 113 ej ersatta och resterande 295 under handläggning.

Ökad riskmedvetenhet och beredskap

Vi blir ständigt påmind om hur olika händelser i omvärlden kan påverka vår verksamhet och hur viktigt det är att vi har en hög beredskap för förändrade förutsättningar.



Under 2024 har Folkandvården tagit fram en beredskapsplan vilken godkänts av regionledningen. Planen beskriver hur vi arbetar systematiskt med krisberedskap för att nödvändig verksamhet ska kunna upprätthållas även vid olika typer av störningar.

Att vi har en robust varuförsörjning är en förutsättning för att vi ska kunna upprätthålla en fungerande verksamhet även i händelse av kris eller krig. Vi har under året färdigställt vår rutin för hur vi arbetar för att minimera effekterna av de störningar som kan uppstå vid brist på verksamhetskritiskt material eller utrustning.

Bristen på antibiotika och vårt mest använda bedövningsmedel har påverkat oss även under 2024. Exempel på åtgärder som vi vidtagit för att säkerställa att verksamheten kan bedrivas utan inskränkningar är bland annat ändrade rutiner, kommunikation om ersättningspreparat samt regelbundna inventeringar för att fördela materialet till de kliniker som har störst behov.

Inom tandvården ställs höga krav på att det vatten som används vid behandlingar är rent och fritt från skadliga mikroorganismer. Vi har under 2024 vidtagit åtgärder för att kunna försörja våra behandlingsstolar och utrustning

med rent vatten även om det kommunala vattnet är otjänligt. Den nya lösningen fungerar även om det råder brist på vatten.

För att vara resilianta och snabbt kunna anpassa oss till ändrade förutsättningar är det viktigt att vi har kompetenta medarbetare som får goda möjligheter till utveckling. Under 2024 har vi på vår specialistklinik Eastmaninstitutet startat ett kompetensträningscentrum (KTC). Syftet är att stärka möjligheten till kompetensutveckling och praktisk fortbildning för alla yrkesgrupper. På KTC ges medarbetarna bland annat möjlighet att träna på praktiska moment vid våra simuleringsdockor.

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

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

För att nå våra mål 2025 kommer vi bland annat att genomföra aktiviteter för att

- införa och implementera ett nytt tandvårdssystem
- fortsatt stödja arbetet med ökad tillgänglighet för kund

Under 2025 kommer Folktandvården även att arbeta vidare med de aktiviteter som är fastställda i handlingsplanen för att stärka patientsäkerhetsarbetet enligt modell framtagen av kunskapsstyrningens NAG Patientsäkerhet, SKR och Socialstyrelsen.

Stockholm 2025-02-27

Pia Skott, FoUU-chef