



Folktandvården

Diarienummer: FTV 2002-0110



Patientsäkerhetsberättelse

2019

Folktandvården Stockholms län AB



Innehåll

Sammanfattning.....	4
De viktigaste åtgärderna som vidtagits för att öka patientsäkerheten	4
Uppföljning genom egenkontroller	4
Hur risker för vårdskador identifieras och hanteras.....	4
Rapportering av risker, tillbud och negativa händelser.....	4
<i>Övergripande mål och strategier.....</i>	5
<i>Ledningssystemet.....</i>	5
<i>Organisation och ansvar för kvalitet och patientsäkerhet</i>	6
<i>Struktur för uppföljning/utvärdering.....</i>	7
<i>Uppföljning genom egenkontroll.....</i>	7
<i>Åtgärder som genomförts för att öka patientsäkerheten</i>	8
Åtgärder som främjar tandhälsan.....	8
Förskrivningen av antibiotika fortsätter att minska.....	9
Åtgärder för korrekt diagnostik av retinerade hörntänder	10
Uppdatering av våra dokument som rör hygien och smittskydd	10
Fokus på barns rätt till tandvård	10
Nya specialister i orofacial medicin.....	11
Projekt för säkrare identifiering av karies	11
Ny riskbedömning och vårdprogram	11
Digitalt beställningsstöd för tandteknik	12
<i>Utbildning</i>	12
<i>Strålsäkerhetsarbetet (radiologiskt bokslut)</i>	13
Kontrollmätning av lokaler och utrustning	13
Hantering av avvikelser.....	13
Kompetens radiologiskt arbete.....	13
Kvalitetsarbete röntgen, panorama.....	14
Kvalitetsarbete röntgen, intraoralt	14
Kvalitetsarbete CBCT.....	14
Bild- och funktionstjänst.....	14
<i>Samverkan för ökad vårdkvalitet och för att förebygga vårdskador</i>	15
Samarbete med sjukvården	15
Samverkan för bättre vård för äldre.....	15
Samverkan med skolor, BVC och patientföreningar	16
Samarbete mellan Folktandvårdens kliniker.....	16
<i>Risikanalyser.....</i>	16
<i>Rapportering av avvikelser.....</i>	17

Lex Maria.....	18
<i>Medarbetarnas säkerhetsengagemang.....</i>	18
<i>Hantering av klagomål och synpunkter.....</i>	19
<i>Samverkan med patienter och närstående</i>	20
Hög och stabil kundnöjdhet över tid.....	21
<i>Informationssäkerhet och patientnära datastöd</i>	22
Informationssäkerhet	22
T4.....	23
Take care.....	23
<i>Övergripande mål och strategier för kommande år.....</i>	24

Sammanfattning

De viktigaste åtgärderna som vidtagits för att öka patientsäkerheten

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 nå målen i affärsplanen och arbeta med ständiga förbättringar.

Vi strävar för att tillsammans med patienterna hitta långsiktiga och hållbara förebyggande åtgärder för att främja en god munhälsa hos varje individ. Under 2019 har vi bland annat infört en ny riskbedömning till vilken det finns vårdprogram kopplade som ska leda till att våra patienter blir ännu friskare.

Uppföljning genom egenkontroller

Vi genomför ett flertal olika egenkontroller för att följa upp verksamheten och för att utveckla kvalitet och patientsäkerhet. Exempel är olika kvalitetsuppföljningar, interna revisioner och månadsenkäter till cheferna.

Hur risker för vårdskador identifieras och hanteras

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 interkontrollplanen.

Rapportering av risker, tillbud och negativa händelser

Landstingets gemensamma system för avvikelshantering, Händelsevis, används på samtliga kliniker och under 2019 rapporterades 826 avvikelser. 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 samtliga avvikelser analyserats och återföring har skett till verksamheten dels via klinikcheferna och dels via intranätet, Bryggan.

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

Övergripande mål och strategier

Vårt mål är att ge alla patienter en högkvalitativ, patientsäker och effektiv tandvård.

Ett övergripande mål för kvalitet och patientsäkerhet är förbättrad tandhälsa hos våra patienter. Därför har vården ett stort fokus på hälsofrämjande åtgärder. Det innebär bland annat att klinikerna arbetar enligt ett preventionsprogram för barn och ungdomar som innehåller extra profylaxinsatser för de som bor i socialt utsatta områden.

I Folk tandvården erbjuder vi sedan år 2010 avtal om tandvård till fast pris under en 3-årsperiod, så kallad Frisktandvård. Avtalet stimulerar till regelbunden tandvård, vilket är en viktig faktor för att bibehålla en god tandhälsa.

I vårt hälsoinriktade arbetssätt ingår samverkan med många andra aktörer inom bland annat kommunerna och sjukvården.

En god tillgänglighet är ett av våra huvudmål. Patienttrycket är överlag högt samtidigt som rekryteringsläget har försämrats kraftigt. För att kunna erbjuda en god tillgänglighet samarbetar klinikerna i allmäntandvården i kluster vilket innebär att klinker som inte kan erbjuda tid för nya patienter inom två veckor hjälper patienten att boka tid på en närliggande klinik om hen så önskar.

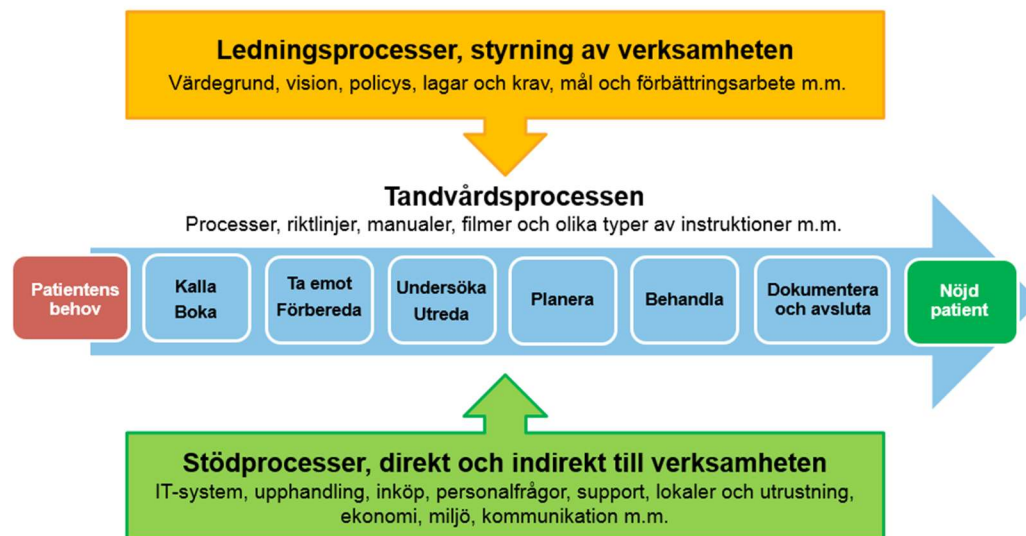
Vårt arbete med att öka patientsäkerheten bygger på ett strukturerat förbättringsarbete med ett stort fokus på att hantera risker och förebygga oönskade händelser.

Vi välkomnar synpunkter från patienter och anhöriga och uppmuntrar medarbetarna att anmäla avvikelser i regionens gemensamma system för avvikelshantering, Händelsevis. Genom att ta tillvara på den kunskap vi får från avvikelser samt klagomål och synpunkter ökar vi patientsäkerheten och förbättrar kvaliteten på vården.

Ledningssystemet

Folktandvårdens ledningssystem är en viktig del i patientsäkerhetsarbetet och här finns viktiga processer och riktlinjer för klinikernas arbete beskrivna. Sedan 2019 är Folktandvårdens kliniker och ledningssystemet certifierande för kvalitet och miljö enligt ISO 9001 och ISO 14001.

Ledningssystemet som kallas ”Vårt arbetssätt” ska hjälpa oss att hantera risker och möjligheter för att säkerställa att vi uppnår de resultat och mål vi vill nå. Vårt arbetssätt kan delas in i tre övergripande processer. Ledningsprocessen, tandvårdsprocessen och stödprocesser



Bilden visar den strukturella organisationen av Folk tandvården Stockholms ledningssystem

Organisation och ansvar för kvalitet och patientsäkerhet

Folk tandvårdens Vd är verksamhetschef och ytterst ansvarig för patientsäkerheten.

Vd ansvarar för ledningssystemet och att det finns rutiner för hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas för att kunna styra, följa upp och utveckla verksamheten.

Till sin hjälp för det strategiska arbetet i ledningssystemet har Vd Tandvård- och Utvecklingsavdelningen vars chef rapporterar till Vd.

Folk tandvården har två **områdeschefer** till vilka klinikcheferna rapporterar. Uppföljning av verksamheten sker med hjälp av styrkort samt vid regelbundna möten med klinikcheferna.

Klinikcheferna ansvarar för att säkerställa att alla anställda har kännedom om ledningssystemet och att de riktlinjer som finns framtagna följs. Klinikcheferna ansvarar också för att analysera avvikelser och klagomål och använda dem i arbetet med förbättringar.

Alla **som arbetar** i Folk tandvården har ett ansvar för att följa de policies och riktlinjer som finns framtagna. Medarbetarna har också en skyldighet att rapportera avvikelser samt att delta i förbättringsarbetet för kvalitet och patientsäkerhet.

Struktur för uppföljning/utvärdering

Folktandvården redovisar arbetet med patientsäkerhet och kvalitet i bland annat

- Patientsäkerhetsberättelsen
- Odontologiska kvalitetsbokslutet
- Hållbarhetsredovisningen
- Bokslut till regionen
- Verksamhetsuppföljningar till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Årligen upprättas en affärsplan och utifrån denna tas handlingsplaner med aktiviteter för att nå de uppsatta målen fram.

Uppföljning av verksamheten på klinisknivå och aggregerad nivå presenteras i BI-systemet, Folktandvårdens Business Intelligence system (FBI).

Vårt arbete med miljö och kvalitet är certifierat enligt ISO 14001 och ISO 9001. Varje år genomförs både externa och interna revisioner.

Till klinikchefernas hjälp finns i ledningssystemet en checklista över de väsentliga aktiviteter som ska utföras respektive månad och aktiviteter som ska genomföras någon gång under året. Egenkontrollen redovisas varje månad i ett enkätverktyg.

Medarbetarna är vår viktigaste resurs och varje år genomför vi medarbetarenkäter som även innehåller frågor om klinikernas arbete med patientsäkerhet. Resultatet presenteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare är delaktiga i framtagandet av handlingsplaner.

Avvikelse registreras i regionens gemensamma system Händelsevis. Alla kliniker tar upp avvikelser på arbetsplatsträffar för att sprida kunskap så att de inte upprepas. Samtliga vårdavvikelse analyseras varje månad av patientsäkerhetsgruppen där ställning tas till om händelseanalys ska genomföras. Vid klinikernas arbetsplatsträffar får medarbetarna återföring och åtgärder för förbättringar diskuteras.

Klinikcheferna genomför en gång per år medarbetarsamtal. Förutom detta genomförs även regelbundna teamsamtal vid vilka hela teamet får återkoppling på sina insatser.

Uppföljning genom egenkontroll

I det systematiska förbättringsarbetet ingår att följa verksamhetens kvalitet med hjälp av egenkontroller. Nedan ges några exempel på egenkontroller avseende patientsäkerhet som genomförts under 2019.

- Ledningens genomgång genomförs som en del av arbetet inom Folktandvårdens ledningsgrupp. Där följer vi upp våra mål och att vi genomför nödvändiga åtgärder.
- Månadsenkäter och årsplan är en del av klinikledningarnas egenkontroll. I månadsenkäterna ingår även klinikledningens genomgång.

- Kvalitetsgranskningar har genomförts avseende bland annat förskrivning av antibiotika och debiteringar.
- Förbättringsdagar (interna revisioner) och externa revisioner genomförs varje år och har syftet att hitta områden där vi kan förbättra våra arbetssätt. Förbättringsdagarna har olika teman och under 2019 har fokus bland annat legat på kallelseprocessen.
- Kvalitetsmål i vårdavtalet redovisas årligen till beställaren.
- NKI-undersökningar mäter kundernas nöjdhet. Två gånger per månad skickas sms med länk till en webbenkät till ett urval slumpmässigt utvalda kunder i åldrarna 18-70 år.
- Medarbetarenkät som även innehåller frågor om hållbart säkerhetsengagemang (HSE-frågor) genomförs årligen
- Arbetsmiljöromd genomförs årligen och handlingsplaner tas fram
- Loggkontroller genomförs varje månad vid samtliga kliniker
- Klagomål sammanställs och används i förbättringsarbetet
- Avvikelser avseende arbetsmiljö, vård och miljö anmäls i Händelsevis. Resultatet av analyserna används i förbättringsarbetet.

Åtgärder som genomförts för att öka patientsäkerheten

Åtgärder för att öka patientsäkerheten har under året genomförts inom ett flertal områden och nedan redovisas ett urval av dessa.

Åtgärder som främjar tandhälsan

Folktandvårdens verksamhet präglas av ett hälsofrämjande arbetssätt med tonvikt på att förebygga ohälsa och behålla det friska friskt. Förutom de individuella råd som ges till patienterna vid besök på klinikerna, sprids kunskap genom externa aktiviteter i skolor, på BVC och vid möten med patientföreningar.

För att förbättra tandhälsan hos barn och ungdomar följer vi ett kariespreventionsprogram som i första hand riktar sig till småbarn och småbarnsföräldrar samt yngre skolbarn i riskåldrar. Särskilda insatser görs i socioekonomiskt svaga områden, riskområden, för att utjämna olikheterna i tandhälsa som finns mellan olika delar av regionen. Under 2019 har vi bland annat samarbetat med ”En frisk generation” och ”Generation Pep”.

Vi deltar i ett flertal forskningsprojekt som har som mål att förbättra tandhälsan framförallt för barn som bor i socioekonomiskt utsatta områden. Ett exempel är ett praktikbaserat forskningsnätverk där vi utreder vilken av två metoder som är bäst för att behandla djupa kariesangrepp i mjölkttänder.

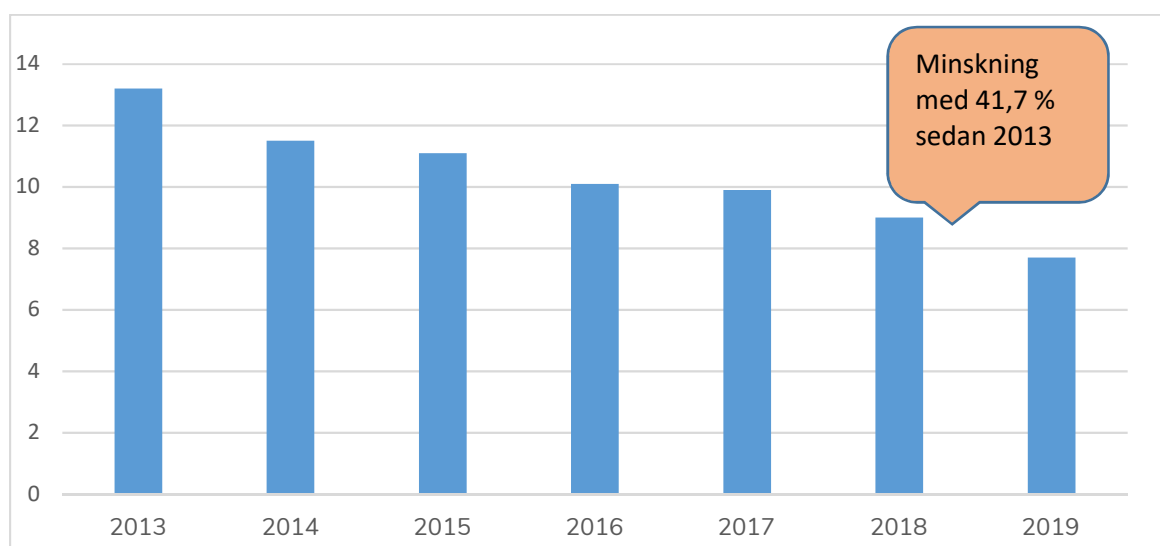
För att främja en god tandhälsa för vuxna patienter erbjuder vi sedan 2010 avtal om Frisktandvård, det vill säga tandvård till fast pris. Konceptet stimulerar till att fler ska gå regelbundet till tandvården, och på så sätt bibehålla en god tandhälsa.

Förskrivningen av antibiotika fortsätter att minska

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

Alla förskrivare genomgår de två webb-utbildningarna "Läkemedel och miljö" och "Antibiotikasmart".

Arbetet har gett resultat och uppföljningen visar att antalet uthämtade recept fortsätter att minska och är nu nere på 7,7 per 1 000 besök.



Bilden visar antalet uthämtade antibiotikarecept per 1000 innevånare 2013-2019. Sedan 2013 har minskningen varit 41,7 %.

Som ett led i arbetet med att minska förskrivningen av antibiotika har Folktandvården satt ett mål att 100 procent av förskrivningarna 2021 ska ske på korrekt indikation, med rätt preparat och dos. Mätningen sker genom journalgranskning två gånger per år. Vi klarade 2019 det uppsatta målet att 90 % av förskrivningarna skulle vara korrekta.

Antalet uthämtade recept på antibiotika fortsätter ett sjunka
Folktandvården klarade målet att 90 % av alla förskrivningar ska vara korrekta



Åtgärder för korrekt diagnostik av retinerade hörntänder

Förseiad diagnostik av retinerade hörntänder är ett känt problem i tandvården och vi har tidigare vidtagit ett flertal åtgärder för att förhindra att dessa vårdavvikelse ska uppstå. Bland annat finns det tydliga riktlinjer och alla nyexaminerade tandläkare får i introduktionsprogrammet utbildning i hur man ska kontrollera bettutveckling. Dessa åtgärder har inte varit tillräckliga för att förhindra att avvikelserna upprepas. Under 2018 togs ett stödmaterial fram som samtliga kliniker i allmäntandvården använt vid workshops under senare delen av 2018 och första delen av 2019. Medarbetarna har tillsammans identifierat var i deras processer riskerna finns att missa diagnostiken av hörntänder. Åtgärder har vidtagits för att minska risken.

Uppdatering av våra dokument som rör hygien och smittskydd

Det har under ett par år pågått ett nationellt samarbete för att ta fram gemensamma riktlinjer för vårdhygien i tandvården. Projektet som har kallats för HOBIT – HygienOmBudITandvården.

Under våren blev de nationella riktlinjerna klara och i samband med detta har Folk tandvårdens riktlinjer uppdaterats och klinikerna har genomfört smärre förändringar av sina processer.



Fokus på barns rätt till tandvård

I Folk tandvården träffar vi varje år större delen av alla barn som är bosatta i länet. Tyvärr finns det också barn inte kommer på sina besök trots att medarbetare på klinikerna gjort upprepade försök att få kontakt med föräldrarna.

Under året har alla kliniker implementerat den rutin för barn som uteblir från tandvård som tagits fram av beställaren, och som ingår i avtalen för barntandvård. I samband med detta har nya kallelsebrev tagits fram som tydliggör barnens rätt till tandvård. Föräldrar till barn som uteblir upprepade gånger får information om att anmälan till socialtjänsten kommer att ske om de inte hör av sig för att boka en ny tid. Den nya rutinen har bidragit till att fler barn fått den tandvård de har rätt till.

Klinikerna har under 2018 och 2019 genomfört en utbildning i två delar som handlar om

barnkonventionen. Utbildningen innehåller diskussionsfrågor och har tagits upp på klinikernas arbetsplatsträffar.



Nya specialister i orofacial medicin

Många patienter som remitteras till Folktandvårdens kliniker som är belägna på sjukhusen, har komplexa medicinska problem där tandvården är en viktig del i utredning och behandling. För att kunna möta dessa behov behövs specialister i den nya specialiteten orofacial medicin. Under 2019 har två tandläkare i Folktandvården Stockholm erhållit specialistbehörighet i orofacial medicin och ytterligare två har påbörjat sin utbildning.

Projekt för säkrare identifiering av karies

Vi tar varje år emot nära 1,4 miljoner besök och tar ungefär två miljoner röntgenbilder. I samarbete med analysföretaget Kairos Future och Folktandvården Västra Götaland har vi inlett ett projekt för att se om vi kan ta hjälp artificiell intelligens, AI, för att identifiera karies på röntgenbilder.

Målet är att ta fram ett stabilt beslutsstöd till tandläkarna och tandhygienisterna för att förenkla kariesdiagnostik. På så sätt kan vi ytterligare öka säkerheten och tryggheten för våra patienter.

Ny riskbedömning och vårdprogram

Vid varje fullständig undersökning genomförs en bedömning av patientens individuella risk utifrån de fynd som noterats. Under 2019 har vi infört en ny modul i journalsystemet T4 för riskbedömning, och till denna har vi kopplat vårprogram för karies, parodontit (tandlossning) och erosioner (tandslitage och frätskador). Riskbedömningen ligger också till grund för hur ofta patienten ska kallas för undersökning eller kontroll.

Digitalt beställningsstöd för tandteknik

Under året har vi infört ett digitalt beställningsstöd för tandteknik. Fördelarna är många och bland annat blir kommunikationen mellan tandläkare och tandtekniker säkrare och risken för missförstånd minskar då anvisningarna fylls i digitalt.



Utbildning

Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som uppdateras årligen i samband med medarbetarsamtalet.

Alla chefer i Folktandvården genomgår en utbildning i systematiskt säkerhetsarbete som bland annat innehåller patientsäkerhet och informationssäkerhet.

I utbildningen av nya arbetsledare och klinikchefer ingår patientsäkerhet och kunskap om vårt ledningssystem.

Alla nyanställda medarbetare har under året i sin introduktion fått en kortare utbildning i patientsäkerhet.

Analyser från bland annat avvikelser och klagomål ligger till grund vid planeringen av Folktandvårdens eget utbildningsprogram, Folktandvårdsakademin.

Förutom Folktandvårdens egna utbildningar så deltar medarbetare också i externt anordnade utbildningar.

2019 deltog samtliga medarbetare i Folktandvården på den Odontologiska Riksstämman.

Strålsäkerhetsarbetet (radiologiskt bokslut)

Folk tandvården deltar i Regionens centrala strålskyddskommitté men har också en egen strålskyddskommitté. Vår strålskyddskommitté består av representanter från klinikerna (från allmäntandvård, medicinsk tandvård och specialisttandvård), en radiolog, kompetens från förvaltning av röntgensystemet Romexis, teknisk kompetens och sjukhusfysiker.

Folk tandvården har cirka 685 intraorala utrustningar, 62 panoramautrustningar, två handhållna röntgenutrustningar med stativ och två CBCT-utrustningar.

Kontrollmätning av lokaler och utrustning

Varje år utförs en mätning genom egenkontroll av intraorala röntgenutrustningar. Klinikerna genomför kontrollmätningen med hjälp av de fyra mätinstrument som cirkulerar mellan klinikerna. Mätningarna dokumenteras i ett protokoll som följer utrustningen hela dess livslängd. Extraorala utrustningar kontrollmäts årligen av extern resurs. Kontrollerna redovisas i ledningens genomgång. Dosererna för de båda CBCT-maskinerna mäts av sjukhusfysiker från Röntgenutbildarna och rapporteras även i Dosereg till Strålsäkerhetsmyndigheten.

Hantering av avvikelser

Totalt skrevs tre avvikelser på att CBCT-undersökningar inte sparades ned trots genomförd exponering. Dessa redovisades till sjukhusfysiker som uppskattade stråldosen som så pass låg att vidare rapportering till Strålsäkerhetsmyndigheten inte bedömdes vara nödvändig.

Kompetens radiologiskt arbete

På varje klinik finns en tandläkare som har rollen radiologisk ledningsfunktion (RALF). De är första stödet till alla medarbetare som deltar i det radiologiska arbetet och ska också fånga upp brister i det radiologiska arbetet.

På varje klinik finns också en medarbetare som innehar rollen Romexissamordnare med spetskunskap i bildhanteringssystemet Romexis och som är första linjens support på kliniken.

Både RALF och Romexissamordnaren är nyckelpersoner som får tid att informera och sprida nyheter på kliniken samt stötta medarbetarna, till exempel vid introduktion av nyanställda.

Till alla med rollen RALF och annan personal som har nyckelroller i det radiologiska arbetet, finns en webbutbildning i strålsäkerhet som alla ska ha genomgått.

Till stöd finns utbildningsmaterial på intranätet. Där finns till exempel kvalitetshandboken, utbildningsmaterial för intraoral bildtagning och bildtagning med panorama och en handbok för Romexis. Allt material följer Strålsäkerhetsmyndighetens (SSM)s föreskrifter. Förutom riktlinjer och kvalitetshandbok i ledningssystemet finns två digitala nätverk på intranätet, ett för de som innehar den radiologiska ledningsfunktionen på klinikerna och ett för de som innehar rollen som Romexissamordnare på klinikerna. Där sprids nyheter och deltagarna kan också ställa frågor och utbyta erfarenheter.

För att självständigt få granska bilder och frikänna dem där det inte föreligger någon

patologi ska tandhygienisten ha genomgått kursen "Hela bilden i fokus" eller motsvarande kurs från sin grundutbildning eller annat landsting. Utbildningen anordnas regelbundet. Vid alla kliniker med panoramautrustning har den som har den radiologiska ledningsfunktionen påbyggnadskurs i panoramaröntgen, så kallad körkortskurs. De flesta kliniker har flera tandläkare som har genomgått kursen. Folk tandvården anordnar panoramautbildning minst en gång per år.

Kvalitetsarbete röntgen, panorama

Folk tandvården har 62 panoramautrustningar fördelade i regionen och arbetar kontinuerligt med att säkerställa och kvalitetssäkra processen kring panoramabilden, allt från beslut om bildtagning till diagnostik.

För att stötta i bildtagningen finns ett par tandsköterskor, som kallas röntgenhjältar, som utbildats i bildtagning på Eastmaninstitutets röntgenavdelning. Alla kliniker kan boka ett tillfälle med en av de utbildade tandsköterskorna. Utbildningen utförs på den egna kliniken, på den utrustning man är van att använda.

För de övriga delarna i processen kring panoramabildtagning gjorde Folk tandvården under 2019 en kvalitetsuppföljning avseende både bildkvalité samt indikation och granskning. Resultatet visade en del brister och uppföljning genomförs 2020.

Kvalitetsarbete röntgen, intraoralt

För den intraorala bildtagningen, den vanligaste typen av röntgenundersökning, finns det utbildningsmaterial på intranätet. Till hjälp för att kunna öva momentet bildtagning har Folk tandvården en docka, "Strålman", som klinikerna kan boka för praktiska övningar.

Kvalitetsarbete CBCT

Samtliga tandläkare anställda inom specialisttandvård, medicinsk tandvård och nisch tandläkare i allmäntandvården har under det gångna året fått behörighet till Romexis 3D modul. Det medför att maximalt med information kan fås av undersökningen jämfört med tidigare då remittenten endast tog del av utvalda snitt/enstaka bilder. Röntgenavdelningen har i omgångar utbildat de som fått 3D behörighet.

Bild- och funktionstjänst

Folk tandvårdens samtliga tandläkare inom specialisttandvård och medicinsk tandvård har åtkomst till regionens bild- och funktionstjänst. Det möjliggör ett säkrare och effektivare samarbete med andra vårdgivare då vi kan granska och ta del av röntgenbilder tagna av andra vårdgivare. Åtkomsten ökar patientsäkerheten och effektiviserar patientflödet. Arbete mot möjlighet att exportera bilder tagna i Folk tandvården till bild- och funktionstjänsten och lagra dem där, pågår. Det kommer förbättra processen när Folk tandvården samarbetar med andra vårdgivare kring bildtagning och granskning.

Samverkan för ökad vårdkvalitet och för att förebygga vårdskador

Nedan finns några av de processer beskrivna där samverkan är viktig för att uppnå en hög patientsäkerhet.

Samarbete med sjukvården

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.

Risk för diabetes kan upptäckas genom ett unikt samarbete

Tandvården har en unik situation då vi träffar merparten av befolkningen regelbundet. För att undersöka om den riskbedömning vi genomför vid undersökningar, kan vara till hjälp för att identifiera patienter med prediabetes eller risk för prediabetes, samarbetar några av våra kliniker med närliggande vårdcentraler. Projektet startade inom det stora 4D-projektet som fokuserade på de vanliga folksjukdomarna.

Resultaten från pilotstudien visar att 37 procent av de som remitterats från tandvården konstaterades ha förstadium till diabetes (prediabetes) eller diabetes. Studien visar även på ett starkt samband mellan tandlossningssjukdom (parodontit) och prediabetes eller diabetes. I 97 procent av de remitterade fallen hade tandvården bedömt att patienten hade en förhöjd parodontal risk.

Vi bedriver också ett flertal andra forskningsstudier som har en nära koppling till övrig somatisk hälsa. Ett exempel är en studie som undersöker om man genom screening av vita förändringar i munslemhinnan kan hitta en enkel metod för tidig diagnostik för att förebygga cancer i munhålan. Andra exempel är ett projekt där man studerar om en dålig tuggfunktion i sidopartierna kan ha ett samband med en försämrad kognitiv förmåga och ett projekt som undersöker om man kan upptäcka vilka som har risk för benskörhet med hjälp av röntgenbilderna.

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.

Vi samarbetar också med ett flertal äldreboenden och erbjuder bland annat tandvård vid en fullt utrustad mobil klinik som sätts upp på boendet.

Samverkan med skolor, BVC och patientföreningar

För att nå målet att förbättra tandhälsan för barn och ungdomar bedriver vi extern verksamhet vid barnavårdscentraler och skolor. För att lyckas med detta arbete är det viktigt att ha ett bra samarbete med lärare i skolan och personal vid BVC.

Flera av våra medarbetare föreläser regelbundet vid möten med olika patientföreningar.

Samarbete mellan Folk tandvårdens kliniker

Vi har många skickliga medarbetare och för oss är det viktigt att sprida kunskapen. Därför handleder specialister och nisch tandläkare kollegor på andra kliniker.

Vid telemedicinkonsultationerna leder en specialist terapimöte på allmänkliniken via dator och telefon. Det är ett uppskattat samarbete som bidrar till en spridning av kompetens och att fler komplicerade behandlingar kan genomföras på patientens hemmaklinik.

Ris kanalys

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

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

Den som beslutar om förändringen, Vd, områdeschef, avdelningschef eller klinikchef, är ansvarig för att en riskanalys genomförs. Bedömningen utgör en del av beslutsunderlaget. Om förändringen innebär risker utarbetas ett förslag till handlingsplan som eliminerar eller mildrar riskerna. Förändringens positiva effekter/möjligheter ska också identifieras och redogöras för.

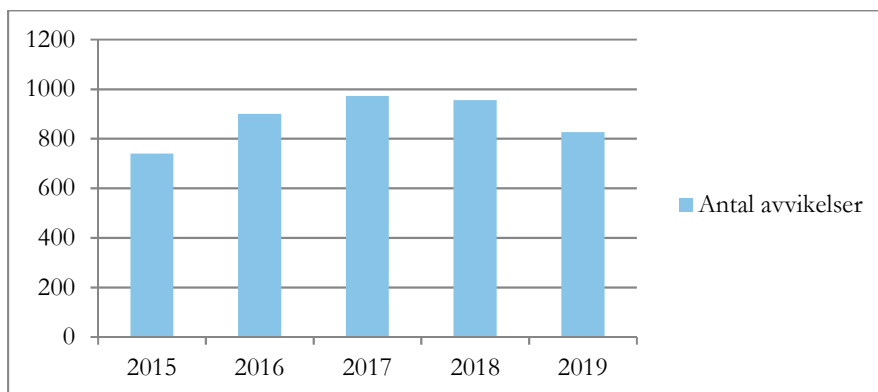
En internkontrollplan tas årligen fram av ledningsgruppen och beslutas av styrelsen. I internkontrollplanen lyfts risker som har en avgörande betydelse och hur dessa ska hanteras för att minimera risken. Uppföljningen rapporteras till Region Stockholm i samband med delårs- och årsrapportering. Exempel på sådant som hanterats under året är risker avseende GDPR och risken för minskad patientsäkerhet om vi har medarbetare med kompetensbrister.

Risk- och möjlighetsanalyser genomförs innan beslut om förändringar



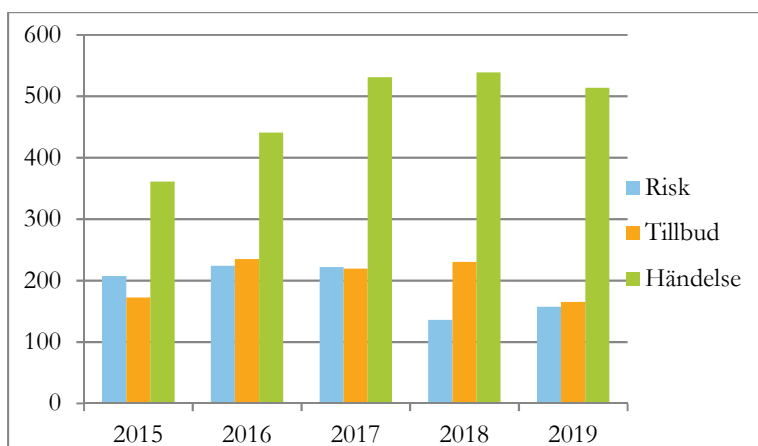
Rapportering av avvikelser

Att rapportera en vårdavvikelse är en naturlig del i vårt förbättringsarbete. 2019 rapporterade Folk tandvården 826 vårdavvikelser, vilket är ett lägre antal än 2016-2018.



Diagrammet visar att antalet vårdavvikelser minskat jämfört med åren 2016-2018.

Av de rapporterade vårdavvikelserna var majoriteten, 61 procent, klassade som negativ händelse. Vi strävar efter ett förebyggande, riskbaserat arbete vilket gör det önskvärt att andelen anmälda risker och tillbud ökar.



Fördelning av vårdavvikelser per år. Bilden visar att avvikelser som kategoriserats som negativa händelser utgör majoriteten av avvikelserna. Antal vårdavvikelser som kategoriserats som risk är lägre 2018 och 2019 jämfört med tidigare år. Antal vårdavvikelser som kategoriserats som tillbud är lägre 2019 jämfört med 2016-2018.

Hur arbetar vi med avvikelser?

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 vara t ex utbildningsinsatser, en ny eller reviderad riktlinje eller bättre stöd vid journalföring. Uppföljning sker bland annat i samband med klinikernas egenkontroll eller i form av kvalitetsgranskningar.

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

Exempel på avvikelser som lett till åtgärder

- Avvikelser som rört rutiner för hygien och smittskydd har lett till en mer pedagogisk beskrivning av processen på intranätet, uppdatering av samtliga dokument och genomgång på samtliga kliniker.
- Avvikelser som rört implantat har lett till att vi påbörjat en större översyn av våra kompetenskrav för tandläkare som ska arbeta med implantat.

Lex Maria

Under 2019 har tre vårdskador anmälts som lex Maria.

Folktandvårdens patientsäkerhetsgrupp har utfört 21 händelseanalyser. I många fall har behandlare varit delaktig i analysen och i några fall har patient varit delaktig.

Folktandvården har under 2019 haft en inspektion av IVO med syftet att följa upp hur vi spridit kunskap om tre olika avvikelser som lett till Lex Maria-anmälan. Inspektionen ledde inte till några anmärkningar.

Medarbetarnas säkerhetsengagemang

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.

Även årets medarbetarenkät gav fantastiskt fina resultat och bekräftar att våra medarbetare upplever att vi har en god arbetsmiljö med bra ledare och ett väl fungerande patientsäkerhetsarbete, med en hög öppenhet. Extra höga värden får frågorna om man påtalar om något är på väg att gå fel (4,4 på en femgradig skala), om man vågar prata om sina misstag (4,4) och om man får ett bra bemötande när man behöver hjälp (4,3).

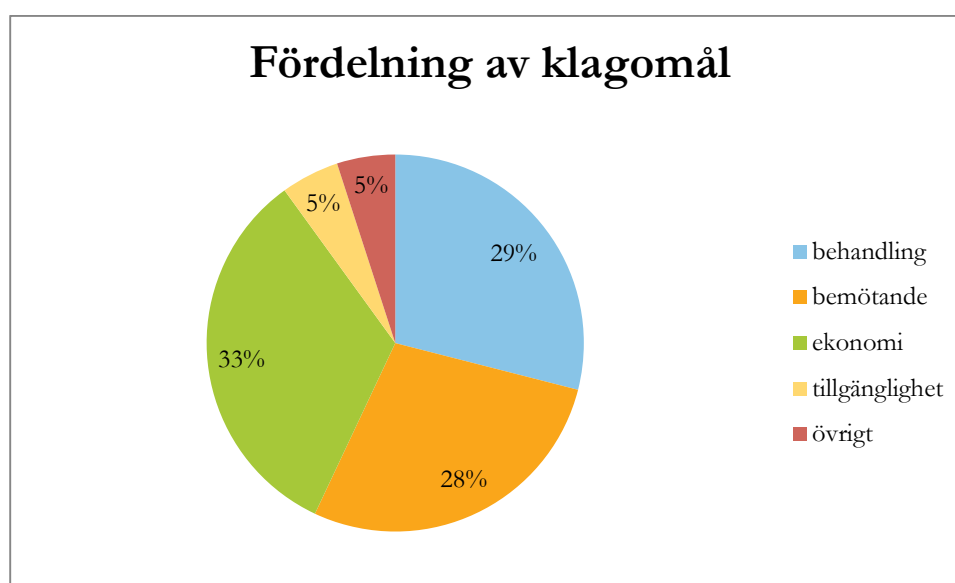
Hantering av klagomål och synpunkter

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, IVO eller framför sina synpunkter till Folktandvårdens ledning.

Under 2019 utredde klinikcheferna 811 inkomna klagomål och synpunkter. Antalet har varit relativt stabilt under senare år och liksom tidigare är det fler kvinnor (56 %) än män (44 %) som framför synpunkter.

Klinikcheferna analyserar synpunkterna och använder dem i klinikens arbete med förbättringar. De åtgärder som vidtagits redovisas i klinikernas bokslut.

Flera klinikchefer redovisar att de vidtagit åtgärder för att bli bättre på att kommunicera uppgifter om kostnader tydligare och många arbetar med åtgärder för att öka tillgängligheten. När det gäller synpunkter på behandlingen är det vanligast att patienten upplever att vården inte uppfyllde de förväntningar de hade. I vissa fall är det förknippat med att det tillstött någon komplikation eller att något inträffat som medfört att vården blev mer komplicerad än förväntat. Alla klinikchefer tar upp klagomål med dem det berör samt diskuterar förbättringsåtgärder på arbetsplatsträffar.



Bilden visar 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. I 96 fall har Patientnämnden vänt sig till Folktandvården för utredning och yttrande.

Under 2019 inkom till Löf 537 anmälningar som röde patienter som fått vård i Folktandvården. Av dessa är 134 anmälningar ersatta, 203 ej ersatta, och 200 under utredning/handläggning.

I förhållande till nära en och en halv miljon patientbesök per år är det få patienter som framför klagomål som behöver utredas. Detta tyder på att Folk tandvården har goda rutiner för bemötande och för hantering av synpunkter från patienter eller närstående.

Samverkan med patienter och närstående

Vården och behandlingen skall så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Patienten ska få information om sitt tandhälsotillstånd och om de behandlingsmetoder som är aktuella, samt om kostnaden för att utföra vården.

Folk tandvården har under året genomfört flera aktiviteter för att underlätta kommunikationen med patienter. Nedan ges några exempel.

Information i sms

För att underlätta för patienter att ta del av information om behandlingen och eventuell eftervård har vi tagit fram en funktion för direktmeddelande via sms i journalsystemet. Sms:en innehåller länkar till vår hemsida med information om t ex bettskenor, frätskador, och rotfyllningar.

Bättre telefontillgänglighet och språkanpassade meddelanden

Ett gemensamt telefonsystem har införts för alla kliniker vilket bidragit till ökad tillgänglighet och att samtalen besvaras snabbt.

Vid behov, går det också att få egeninspelade meddelanden på olika språk. Vissa kliniker har meddelanden på t ex arabiska, då en så stor del av deras kunder blir hjälpta av att få information på sitt modersmål.

Delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Folk tandvården lägger stor vikt vid att ha en god tillgänglighet för alla. Detta gäller såväl att ha generösa öppettider som att det ska vara lätt för patienterna att komma i kontakt med klinikerna.

Folk tandvården har mobila team som erbjuder tandvård i hemmiljö till patienter som bor på särskilda boenden.

Vi arbetar för användarvänlig kommunikation där alla människor, oavsett funktionsförmåga, kan kommunicera utifrån sina förutsättningar. Där ingår bland annat att anpassa kommunikationen utifrån målgruppernas behov genom att använda ett enkelt och begripligt språk, komplettera textbaserad information med bilder och texta filmer.

Under 2019 har vi bland annat tagit fram en textad och syntolkad film om att som vuxen besöka Folk tandvården för första gången.

Bildmaterialet har kompletterats med fler bilder på personer med funktionsnedsättningar.

Användarvänlig kommunikation innebär också att Folk tandvårdens webbplatser följer tillgänglighetsstandarden WCAG 2.1 AA och under året har dessa uppdaterats i enlighet

med standarden. Telefonlösningen för kunder som ringer till klinikerna har också förenklats.

Kompetensutveckling av medarbetarna är en viktig del i Folk tandvårdens handlingsplan för delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Utbildningar har under 2019 bland annat genomförts inom områden såsom äldre patienters munhälsa, bemötande av äldre patienter och samtalsmetodik.

Hög och stabil kundnöjdhet över tid

Vi genomför löpande kundundersökningar. Att mäta vad våra kunder tycker om det bemötande och den vård vi ger är viktigt för att vi ständigt ska utveckla oss efter kundernas behov och önskemål. Utifrån resultatet av kundenkäter tar klinikerna fram lokala handlingsplaner för sitt förbättringsarbete och centrala satsningar initieras.

Sedan maj 2017 gör vi löpande en NKI-undersökning (Nöjd Kund Index). I samma undersökning mäter vi också NPS (Net Promoter Score), som visar i vilken grad våra kunder bedömer att de skulle rekommendera Folk tandvården till en vän eller kollega.

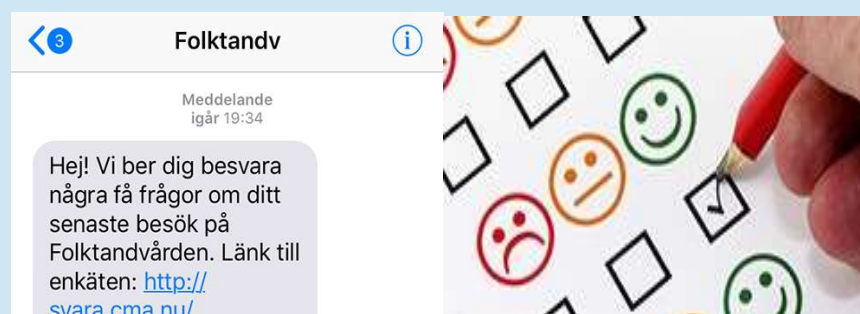
Varje månad skickas sms med länk till en webbenkät till ett urval slumpmässigt utvalda kunder i åldrarna 18-70 år. Svaren sammanställs för Folk tandvården som helhet och för respektive klinik i ett verktyg som klinikledningen har åtkomst till. Resultaten används i arbetet med ständiga förbättringar.

Resultaten är stabila och uppvisar samma höga nöjdhet 2019 som 2018. På en skala från 1 till 5 uppnår företaget ett nöjd-kund-index på 4,4 (85 procent har svarat 4 eller 5) när det gäller övergripande nöjdhet. Bemötande och trygghet får högst betyg och information om priset får lägst omdöme.

De som har avtal för Frisk tandvård är mer nöjda än de som inte har det och äldre är genomgående mer nöjda än yngre.

Det finns inte några tydliga skillnader i kundtillfredsställelse mellan män och kvinnor.

Kundundersökningar visar att våra kunder är nöjda med vården och bemötandet



Informationssäkerhet och patientnära datastöd

Informationssäkerhet

Folktandvården följer Region Stockholms policy för informationssäkerhet och har tydliga riktlinjer för hur vi arbetar. Vi har två dataskyddsombud som leder arbetet och regelbundet återskärnar till ledningsgruppen.

Cirka 10 stycken systemklassningar och GAP-analyser på både system- och verksamhetsnivå har under 2019 genomförts, med hjälp av regionens systemstöd Compliance-portalen. Arbetet har även fokuserat på att uppnå satta informationssäkerhetsmål samt genomförande av aktiviteter i den framtagna handlingsplanen för informationssäkerhet.

Arbetet med den obligatoriska informationssäkerhetsutbildningen DISA har intensifierats och nu har drygt 75 procent av Folktandvårdens medarbetare slutfört utbildningen. Utbildningen ingår som en del i Folktandvårdens egenkontroll, vilken i sin tur är en del i såväl ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som företagets kvalitetscertifiering. Riktlinjer kring molntjänster har tagits fram, revision och dokumentation avseende processer kring behörighetshantering pågår liksom upprättandet av kravkataloger för upphandling och utveckling av IT-system.

Införande av LIS är ännu inte riktigt klart men kris- och kontinuitetsplaner har upprättats liksom process för incidentrapportering/-hantering. En registrering till IVO är gjord avseende NIS-direktivet (EU-lagstiftning om informationssäkerhet i samhällsviktiga och digitala tjänster), med Folktandvårdens informationssäkerhetssamordnade som kontaktperson.

Dokumentering och klassificering av Folktandvårdens informationstillgångar genomförs i samråd med VIR (regionens modell och metodik för verksamhetsbaserad informationsredovisning).

Även i det angränsande GDPR-området har en hel del arbete gjorts med bland annat mallar och komplettering av registerförteckning, rutiner kring registerutdrag samt anpassning av information och cookiehantering på webbsidor.

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

Den obligatoriska utbildningen i säkerhet som alla klinikchefer genomgått innehåller bland annat ett avsnitt om informationssäkerhet.

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 genomförs.



T4

Vi använder tillsammans med 14 andra Folktandvårdsorganisationer journalsystemet T4. Arbetet med en större uppdatering som påbörjades 2014 har fortsatt och nya moduler har införts under året. Målet är att systemet bättre ska stötta patientarbetet.

Som en del i arbetet att öka transparensen till våra patienter kommer delar av våra patientjournaler att vara tillgängliga på internet via vårdportalen 1177. Arbetet har försenats på grund av tekniska utmaningar.



Take care

Samtliga enheter vid medicinsk tandvård samt de kliniker inom specialisttandvården som tar emot remisser från sjukvården har tillgång till journalsystemet Take Care, något som underlättar samarbetet med sjukvården och ökar patientsäkerheten.

Folktandvården har en central administration med egen förstalinjesupport, instruktioner och gemensamma flöden på intranätet och även ett digitalt nätverk där klinikerna kan utbyta erfarenheter och stötta varandra.

Övergripande mål och strategier för kommande år

Folktandvården har även 2020 övergripande mål för tillgänglighet, kvalitet samt förbättrad tandhälsa.

Det råder nationellt en stor brist på tandvårdspersonal och en av våra utmaningar är att trots detta upprätthålla en god tillgänglighet. För att nå målen behöver vi samverka ännu mer mellan klinikerna och se över vilka delar av våra flöden som kan förbättras. I det arbetet ligger bland annat att öka graden av digitalisering.

- Tandhälsan ska förbättras och vi kommer bland annat att fortsätta arbetet med införandet av de nya vårdprogrammen.
- Arbetet med att utveckla kompetensen i allmäntandvården kommer att fortsätta och under året kommer en särskild satsning att ske för att öka kompetensen hos tandsköterskor avseende infiltrationsanestesi, supra gingival depuration och profylax.
- Vi ska skapa bättre insikter om behov hos särskilda grupper genom bland annat innevånardialoger.
- Vi ska öka automatiseringen av driften av vår medicintekniska utrustning
- Arbetet för att nå 100 procent korrekt förskrivning av antibiotika fortsätter.