

Patientsäkerhetsberättelse
Praktikertjänst AB
1 mars 2012

Sammanfattning

Praktikertjänst AB arbetar systematiskt och engagerat med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Under 2011 har stort fokus legat på att höja kunskapen kring dessa frågor brett i verksamheten. Bland annat har en webbutbildning kring systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete tagits fram och introducerats under året. Utbildningen vänder sig till samtliga medarbetare i företaget.

Ledningssystemet inom både Tandvård och Hälso- och sjukvård har under året vidareutvecklats och även anpassats efter den nya föreskriften, SOSFS 2011:9, som trädde i kraft 1 januari 2012.

Ett aktivt arbete med att följa upp verksamheternas kvalitetsarbete genom kvalitets-dialogbesök har tidigare varit mycket framgångsrikt inom tandvården. Samma metod införs nu även inom affärsområdet Hälso- och sjukvård.

Praktikertjänst kvalitets- och patientsäkerhetsarbete har hög beredskap och öppenhet. Våra aktiviteter för att ständigt förbättra och optimera kvalitet och säkerhet för patienterna fortsätter under år 2012. Det långsiktiga målet med Praktikertjänsts interna kvalitetsarbete är att vara marknadsledande när det gäller kvalitets- och patientsäkerhet.

Bakgrund

Praktikertjänst är Sveriges största koncern inom privat tandvård och hälso- och sjukvård. Aktieägarna arbetar själva som verksamhetsansvariga på mottagningar över hela landet.

Praktikertjänst Tandvård är den största aktören i Sverige inom privat driven tandvård och verkar huvudsakligen inom allmäntandvården. Inom Praktikertjänst Tandvård arbetar cirka 1200 tandläkare, 70tandtekniker och cirka 5000 andra medarbetare (tandhygienister, tandsköterskor och receptionister) i ungefär 1000verksamheter. Dessa är geografiskt spridda över hela landet. Ett stort antal specialisttandläkare är också anställda inom företaget och representerar samtliga odontologiska specialiteter. 60 procent av tandläkare och medarbetare arbetar i grupp mottagningar av varierande storleksgrad och 40 procent i solitärverksamheter. Praktikertjänst Tandvård står för cirka 30procent av all vuxentandvård som utförs i landet.

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård är den största aktören i Sverige inom privat driven hälso- och sjukvård och har verksamheter över hela landet. Inom Praktikertjänst Hälso- och sjukvård arbetar cirka 3300 anställda läkare, sjuksköterskor, sjukgymnaster, dietister, psykoanalytiker, barnmorskor, psykologer, kiropraktorer, arbetsterapeuter, logopedier och socionomer vid

cirka 330 verksamheter geografiskt spridda över hela landet. Praktikertjänst står för ungefär 20 procent av den privata sjukvårdsmarknaden. Av landets cirka 280 privatdrivna vårdcentraler drivs cirka 80 i Praktikertjänsts regi och andelen patienter som är listade på dessa vårdcentraler är 19 procent av alla patienter som är listade hos privata vårdgivare. Andra verksamhetsområden är bland annat öppen specialistvård, rehabilitering, barn- och mödrahälsovård.

Konkurrenter

Inom Praktikertjänst Tandvård är den största konkurrenten den offentligt drivna tandvården. Folktandvården har under senare år genomgått en strukturell förändring där vissa folktandvårdsorganisationer har bolagiserats. Hittills har folktandvården Stockholm, Västmanland, Gävleborg och Södermanland bolagiserats.

En annan viktig konkurrent är den övriga privata tandvården. Den kan delas upp i två olika grupperingar. Aktiebolag, handelsbolag eller enskilda firmor där tandläkaren tillika är ägare av bolaget samt nya vårdgivare som finansierats via så kallade riskkapitalister. Exempel härpå är tandvårdskedjorna Colosseum, OraSolv och Smile.

Svensk hälso- och sjukvård omsätter idag cirka 350 miljarder kronor. Knappt 90 procent av verksamheterna drivs i offentlig regi. I tilltagande utsträckning har vården de senaste åren flyttat från offentlig till privat regi, inte minst genom införandet av systemet med vårdval och etableringsfrihet inom primärvård.

Den privata hälso- och sjukvårdsmarknaden karakteriseras, liksom tandvården, av en stor mängd små och lokalt verksamma företag. Inom området finns dock dessutom ett antal stora, nationellt verksamma aktörer. De största privata aktörerna vid sidan av Praktikertjänst är Aleris, Catio, Carema och Global Health Partner.

Övergripande mål och strategier

Praktikertjänsts kvalitetspolicy beskriver företagets övergripande avsikter och inriktning inom kvalitetsområdet. Vilket bland annat innebär att:

- Praktikertjänsts ledningssystem ska fylla myndigheters och avtalsparters krav, både företagets ledningssystem på övergripande nivå och lokala anpassningar till verksamheternas förutsättningar. Verksamheter inom affärsområde Hälso- och sjukvård ska vara diplomerade enligt Praktikertjänsts modell. Verksamheter inom affärsområde Tandvård ska vara certifierade enligt Praktikertjänstsmodell.
- Chefer och medarbetare ska ha grundläggande kunskaper om kvalitet och patientsäkerhet

- Vi ska regelbundet sätta mål för det systematiska kvalitetsarbetet samt följa upp och utvärdera målen. Målen och kvalitetsarbetet ska säkerställa att patienternas och andra kunders behov och förväntningar tillfredsställs på ett effektivt sätt.

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Vårdgivaren Praktikertjänst AB är ansvarig för patientsäkerheten och leder och styr verksamheterna bland annat genom kvalitetsledningssystem där kvalitet, patientsäkerhet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet är integrerat. Vårdgivaren fastställer mål och strategier för det systematiska patientsäkerhetsarbetet samt följer upp detta. Det finns en tydlig koppling mellan mål, verksamhet och uppföljning.

Ledningssystemen (för Tandvård – FOKUS och för Hälso- och Sjukvård intranätet Insikt) ger verksamheterna stöd i att bedriva ett långsiktigt, målmedvetet och systematiskt arbetssätt med siktet inställt på ständiga förbättringar. Ledningssystemen är helt webbaserade, uppdateras kontinuerligt och finns tillgängligt för alla verksamheter och samtliga medarbetare.

Verksamhetscheferna ansvarar för att alla medarbetare engageras och har kompetens och befogenheter för att bedriva en säker vård. Verksamhetschefen ansvarar även för att mätbara verksamhetsmål formuleras och följs upp.

Verksamheterna följs upp via en obligatorisk intern kvalitetsmodell. Inom Praktikertjänst Hälso- och sjukvård innebär detta en årlig diplomering och inom Praktikertjänst Tandvård en treårig certifiering.

Ansvarig för vårdgivarens arbete med kvalitet och patientsäkerhet är vd Carola Lemne. Tf affärsområdeschef för Praktikertjänst Tandvård är Kerstin Wilson och kvalitets- och anmälningsansvarig är Lars Svärd. Affärsområdeschef för Praktikertjänst Hälso- och sjukvård är Björn Zackrisson. Medicinsk rådgivare och anmälningsansvarig är Sonja Lingeback och kvalitetsansvarig är Elisabet Linder.

VD beslutar om övergripande organisation och ansvar för kvalitet och patientsäkerhet efter samråd med koncernledningen. Affärsområdescheferna beslutar om affärsområdenas arbete med kvalitet och patientsäkerhet såsom diplomering/certifiering. Vårdgivaren ansvarar för vårdkvalitet och patientsäkerhet enligt Socialstyrelsens författning SOSFS 2011:9 och Patientsäkerhetslagen SFS 2010:659

Struktur för uppföljning/utvärdering

Tandvård

Tandvårds interna kvalitetsmodell

Praktikertjänst Tandvård lanserade ett webbaserat ledningssystem år 2008. I ledningssystemet synliggörs vårdgivarens och verksamheternas ansvar att säkerställa att en god och säker vård utförs inom vårdgivarens alla verksamheter. I syfte att ytterligare sprida goda exempel organiserade Tandvård en kvalitetsorganisation med anställda kvalitetstandläkare som har haft och har som uppdrag att utföra dialogbesök (platsbesök) i varje verksamhet inom Praktikertjänst Tandvård. Huvudpunkterna vid varje dialogbesök har varit att säkerställa goda och säkra rutiner inom huvudområdena

- Journaldokumentation
- Hygienrutiner
- Läkemedelshantering
- Risk- och avvikelshantering
- Patientsäkerhet

Samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård har vid utgången av 2010 erhållit ett dialogbesök. Nya verksamheter inom vårdgivaren Praktikertjänst får fortlöpande besök av en s.k. kvalitetstandläkare.

Under år 2011 genomförde Praktikertjänst Tandvård en ISO 9001:2008 certifiering av ledningssystemet FOKUS. Med anledning av att samtliga verksamheter erhållit ett första dialogbesök, enligt ovan beskrivning, övergick Tandvård år 2011 till en mer kostnadseffektiv uppföljning enligt ISO 9001:2008 som förebild.

Ett slumpmässigt urval, enligt ISO 9001:2008 multisite modell, av samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård erhåller årligen ett dialogbesök. Erfarenheter, både risker och goda exempel, från dessa besök återförs till samtliga verksamheter inom vårdgivaren Praktikertjänst via dels ledningssystemet FOKUS, dels via våra interna kommunikationskanaler.

Hälso- och sjukvård

Hälso- och sjukvårds interna kvalitetsmodell

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård har sedan 2008 ett webbaserat ledningssystem på intranätet där verksamheterna dokumenterar sina rutiner direkt i systemet. Detta system uppdateras och revideras kontinuerligt utifrån ändrade krav från bl.a. myndigheter och beställare

Det finns en intern kvalitetsdiplomering som innebär att verksamheterna ska ha alla sina rutiner dokumenterade och att årligen revidera/uppdatera dessa. Detta för att säkerställa att verksamheterna lever upp till de krav som finns inom kvalitet och patientsäkerhet.

Under 2011 har Hälso- och sjukvård format en modell för att ytterligare följa upp det kvalitets- och patientsäkerhetsarbete som pågår i verksamheterna. Denna modell som kallas ”kvalitetsdialog” har sitt ursprung i Praktikertjänst Tandvård som använt sig av arbetssättet sedan 2008 med stor framgång. Kvalitetsdialogen kommer att starta under år 2012.

Hur har patientsäkerhetsarbetet bedrivits/åtgärder för ökad patientsäkerhet

Uppföljning

Hälso- och sjukvård

Diplomeringsgraden i Praktikertjänsts interna kvalitetsmodell var 2011-12-31 20%. (Jämfört med 8 % 2010-12-31). På olika sätt har arbete gjorts under året för att öka diplomeringsgraden. Bland annat informationsmöten runt om i landet, erbjudande om särskilda workshops i kvalitetsarbete samt handledning och stöd. Nya verksamheter erbjuds en särskild genomgång av det systematiska kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet.

Tandvård

Certifieringsgraden enligt Praktikertjänst Tandvårds interna kvalitetsmodell vid årsskiftet 2010/2011 uppgick till 45 procent. Målet för årsskiftet 2011/2012 var satt till 75 procent av samtliga verksamheter inom Praktikertjänst Tandvård. Vi nådde 74 procent certifieringsgrad. 815 verksamheter var således kvalitetscertifierade vid utgången av år 2011.

Dialogbesök

År 2011 genomfördes 54 dialogbesök (platsbesök) i verksamheter som var nystartade. Vidare genomfördes ytterligare 30 dialogbesök enligt ovan beskrivna interna kvalitetsmodell.

Utbildningsfilm

Vårdgivaren producerade en utbildningsfilm för både Tandvård och Hälso- och sjukvård avseende vikten av att uppmärksamma skyldigheten att anmäla till Socialtjänsten ifall misstanke finns att barn far illa. Filmen finns tillgänglig via både intranät och ledningssystemet FOKUS. Detta är en fortsättning på vårdgivarens satsning av kvalitetsfilmer. Under 2010 producerades 18 filmer om goda och säkra hygienrutiner.

Introduktionsutbildning i kvalitet och patientsäkerhet

Vårdgivaren skapade under året en webbaserad introduktionsutbildning för verksamheternas alla medarbetare i systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Utbildningen finns tillgänglig via intranät och ledningssystemet FOKUS. Utbildningen kan med fördel göras i grupp och den bygger på interaktivitet med diskussionsfrågor. Webbutbildningen kan också användas i introduktion av nyanställda medarbetare.

Kompetenshöjande insatser

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård satsade cirka 10 miljoner kronor (enbart kursavgifter) i kompetenshöjande utbildningar.

Praktikertjänst Tandvård satsade cirka 41 miljoner kronor i kompetenshöjande efterutbildningar (enbart kursavgifter).

Samverkan för att förebygga vårdskador

Hälso- och sjukvård

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård är medlemmar i nätverket ”Svensk Forum för vårdkvalitet” som är en interprofessionell, ideell förening som verkar för kvalitet inom hälso- och sjukvård och omsorg. Praktikertjänst Hälso- och sjukvård finns representerade i Stockholms läns landstings patientsäkerhetskommitté. Praktikertjänst Hälso- och sjukvård har också deltagit i flertalet konferenser och seminarier kring patientsäkerhet både nationellt och internationellt.

Tandvård

Kvalitetsansvarig Tandvård har under året besökt Socialstyrelsens regionala tillsynsmyndigheter i Örebro och Umeå. Syftet med besöken har varit att informera nyttillträdna tillsynsmän på enheterna hur Praktikertjänst Tandvård organiserat sitt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Vidare att ge enheterna en inblick i hur Praktikertjänst Tandvårds ledningssystem FOKUS är uppbyggt. Tidigare år har Socialstyrelsens regionala enheter i Stockholm, Göteborg, Jönköping och Malmö fått liknande besök.

Vårdgivaren Praktikertjänst har tagit initiativ till att träffa leverantörer av medicinsktekniska produkter för att få till stånd en bättre samsyn kring vilka krav som ställs på, dels leverantörer av medicinskteknisk utrustning, dels vårdgivarens verksamheter.

I samband med att Socialstyrelsen under våren lanserade nationella riktlinjer för vuxentandvården arbetade vårdgivaren aktivt med att informera verksamheterna om dess syfte och innehåll. Riktlinjerna riktar sig till

vuxentandvården och innehåller rekommendationer om att förebygga och behandla sjukdomar i munnen samt återställa förlorad funktion. Målet är en god munhälsa och en likvärdig tandvård i hela landet. Riktlinjerna innehåller också indikatorer för att följa upp tandvården.

Praktikertjänst medverkar i utvecklandet av det nationella kvalitetsregistret SKaPa. Praktikertjänst Tandvård deltar med en representant i dess styrgrupp. Registret syftar till förbättra och utveckla vårdens kvalitet och behandlingsresultat för såväl förebyggande som sjukdomsbehandlande som reparativa/operativa metoder avseende tandsjukdomarna karies och parodontit. Det ska även stödja Socialstyrelsens nationella riktlinjer.

FOKUS har under året anpassats för att användas av våra Tandtekniska laboratorier för att svara upp till kraven från bland annat läkemedelsverket. Vidare har informationen rörande ansvarsfördelningen mellan vårdgivaren och tillverkarna av specialanpassade medicinsktekniska produkter förtydligats i ledningssystemen för tandvård och tandteknik- allt i enlighet med LVFS 2003:11.

Praktikertjänst stod bakom ett symposium om användning av laser inom tandvården på den odontologiska riksstämman. Syftet med symposiet var bland annat att diskutera med branschens företrädare kring odontologisk laser och patientsäkerhet.

Sedan 2008 har verksamheter i Praktikertjänst Tandvård, inom ramen för den s.k. Hälsosatsningen, möjligheten att i samband med den vanliga munundersökningen också kontrollera patienternas blodtryck och blodsocker. I början av år 2012 erbjuder cirka 190 verksamheter denna tjänst. Detta sker enligt noggrant uppsatta riktlinjer (framtagna av det vetenskapliga råd som finns knutet till Hälsosatsningen och består av experter inom hjärt/kärl- och diabetesprevention i första hand) och är enbart en riskidentifiering – inga diagnoser ställs.

Inom nätverket Praktikertjänst har under de senaste åren anordnats lokala träffar där läkare och tandläkare på olika orter träffats för att diskutera hur man på bästa sätt kan ge sina patienter ett optimalt omhändertagande.

Avvikelser, risk – och händelseanalys

I Praktikertjänst Tandvårds och Hälso- och sjukvårds ledningssystem finns tydliga rutiner för risk- och avvikelshantering. Avseende risker i verksamheten görs alltid en riskanalys vid förändringar i verksamheten, införande av nya metoder, material och annat som direkt kan påverka patientsäkerheten.

Händelseanalys görs vid anmälningar till myndigheter, exempelvis vid Lex Maria anmälningar.

Hälso- och sjukvård

I hälso- och sjukvårds ledningssystem på intranätet finns även ett webbaserat avvikelshanteringssystem som används av de flesta verksamheter. Många landsting och regioner erbjuder/kräver att verksamheterna använder det regionala avvikelshanterings-systemen, vilket gör att en helhetsbild av antal avvikelser saknas för hälso- och sjukvård i dagsläget.

Under 2011 har fem större händelseanalyser utförts i samband med Lex Maria anmälningar

Tandvård

Praktikertjänst Tandvård har under många år arbetat proaktivt med att öka graden av avvikelserapportering in i det webbaserade ledningssystemet FOKUS.

7 742 avvikelser har rapporterats under år 2011. Föregående år (2010) rapporterades 5 179 avvikelser. Verksamheterna inom Praktikertjänst Tandvård har således ökat avvikelserapporteringen med 2 563 avvikelser. En ökning med drygt 49 procent. Nedan ses en mer detaljerad tabell över förändringarna av rapporterade avvikelser.

	2011	2010	Procentuell förändring
Administrativa avvikelser	2718	1746	+ 56
Arbetsmiljö	415	225	+ 84
Bettfysiologi	47	19	+ 147
Endodonti	363	243	+ 49
Fyllningsterapi	304	175	+ 74
Hygieniska	395	294	+ 34
Informationssäkerhet	131	49	+ 167
Kirurgi	178	105	+ 69
Ortodonti	16	10	+ 60
Pedodonti	7	2	+ 250
Protetik	1033	752	+ 37
Röntgen	526	329	+ 60
Tekniska avvikelser	550	446	+ 23
Övriga avvikelser	1059	784	+ 35

578 verksamheter har dokumenterat en eller fler avvikelser. År 2010 hade 443 verksamheter använt sig av avvikelshanteringssystemet. En trettioprocentig ökning har således skett mellan år 2010 och år 2011.

Antalet avvikelser ska ställas i relation till antalet utförda behandlingar inom vårdgivaren Praktikertjänst. Under 2011 genomfördes 1 046 033 undersökningar (år 2010 1 042 047) inom Praktikertjänst Tandvårds verksamheter.

Vårdgivaren följer löpande upp alla åtgärdsstatistik på verksamhetsnivå.

Under 2011 har tre risk- och händelseanalyser utförts i samband med anmälningar enligt Lex Maria.

Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

Hälso- och sjukvård

Hälso- och sjukvård har anmält 8 händelser enligt LexMaria (SOSFS 2005:8) 2011. Av dessa rörde fyra ärenden suicid och fyra bristande vård och behandling. Av ärenden som gällde bristande vård och behandling rörde två fördröjda cancerdiagnoser, ett ärende en droppfot efter endovenös laserablation och ett rörde förvärrad smärta efter akupunktur- behandling. I samtliga ärenden har en intern utredning gjorts och förbättringsåtgärder vidtagits. I fem av Lex Maria ärendena under året har större händelseanalyser gjorts enligt Socialstyrelsens mall.

Tandvård

Tandvård har anmält tre händelser enligt Lex Maria (SOSFS 2005:28). Två ärenden rörde känselbortfall efter operativ åtgärd och det tredje ärendet om förlorat föremål i svalget på en patient. Ingen av anmälningarna har färdigutretts av Socialstyrelsen vid utgången av år 2011. Det sista Lex Maria ärendet från 2010 har färdigutretts under år 2011. Händelsen som anmäldes rörde inhalation av instrumentnyckel vid implantatbehandling. Händelsen och Socialstyrelsens beslut kommunicerades ut till samtliga verksamheter via våra ordinarie kommunikationskanaler.

Två anmälningar till Läkemedelsverket har gjorts rörande biverkan av medicinteknisk produkt. En anmälan rörde att Apoteket bytt ut ett förskrivet läkemedel till ett motsvarande och då åsamkat patienten besvär. Den andra anmälan rörde en olyckshändelse vid blekning av tänder där stopp i kanylen orsakade spill av blekningsmedel på patientens slemhinna och läpp. Ingen av de två anmälningarna har färdigutretts av berörd myndighet.

Praktikertjänst Tandvård har anmält 130 händelser som patientskadeärenden till försäkringsbolaget IF. Exempel på anmälda patientskador är filfrakturer vid

endodontibehandling, rotperforationer vid rensning av rotkanaler samt olika protetiska skador.

Vidare har Praktikertjänst Tandvård anmält 147 garantiärenden till försäkringsbolaget IF avseende omgörning av protetiska konstruktioner.

Hantering av klagomål

I Praktikertjänst ledningssystem för Hälso- och sjukvård och Tandvård finns stöd för att utveckla arbetet med bemötande, information och delaktighet. Patientens rätt till ett bra bemötande, fullständig information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården är grundläggande för en framgångsrik vård. Trots stora insatser från vårdgivarens och verksamheternas sida inträffar tyvärr klagomål riktade, dels mot vårdgivaren, dels mot enskilda vårdutövare.

Samtliga klagomål utreds och förbättringsåtgärder vidtas.

Klagomål kan inkomma via olika kanaler.

- Vanligast är att verksamheterna direkt hanterar klagomålet på ett professionellt sätt
- Klagomål kan också kanaliseras via landstingens/regionernas patientnämnder och inom tandvården de lokala (LFN)- och centrala förtroendenämnderna (CFN)
- Klagomål kan ske till Socialstyrelsens enhet för Enskildas klagomål
- Klagomål kan också direkt inkomma till vårdgivaren Praktikertjänst via telefon och e-post.

Hälso- och sjukvård

50 klagomålsärenden har inkommit från Socialstyrelsens enhet för enskildas klagomål år 2011.

Område	Antal
Läkemedel	4
Bemötande/kommunikation	9
Teknisk apparatur	1
Förväxling/ID	-
Utredning, vård/behandling	35
Suicidförsök	1
Fallskador	-
Totalt	50

25 klagomål har inkommit direkt till Praktikertjänst

Område	Antal
Tillgänglighet	6
Bemötande	10
Vård/behandling	5
Information	4
Totalt	25

Samtliga av de klagomål som kommer direkt till Praktikertjänst återförs till respektive verksamhetschef om inte patienten motsätter sig detta.

Tandvård

Praktikertjänst Tandvård (PTJ) har under många år arbetat aktivt med att utbilda verksamheterna i informations-, kommunikations och konfliktfrågor. Verksamhetsutvecklingsprogrammet Addera är ett exempel på detta proaktiva förhållningssätt. Ett annat exempel är de rekommendationer som finns uttalade i ledningssystemet FOKUS. Patientens rätt till fullödlig information kring behandlingsalternativ och delaktighet i vården är grundläggande för en framgångsrik vård. Trots stora insatser från vårdgivarens och verksamheternas sida inträffar tyvärr klagomål riktade, dels mot vårdgivaren, dels mot enskilda vårdutövare.

Inkomna ärenden	2010	2011
LFN totalt	670	195
LFN PTJ	260	52
CFN totalt	70	67
CFN PTJ	31	15

Den stora skillnaden i inkomna ärenden mellan år 2010 och år 2011 är ett resultat av LFN:s tydligare hanterande av ärenden av ringa ekonomisk art.

29 anmälningar rörande enskildas klagomål har inkommit till Socialstyrelsen. I samtliga ärenden som inkommit till Socialstyrelsen har vårdgivaren och den anmälda yrkesutövaren haft ingående samtal kring orsaken till anmälan och vilka förbättringsinsatser som vårdutövaren behöver göras för att minska risken för framtida klagomål. Erfarenheter från dessa anmälningar kommuniceras genom våra ordinarie kanaler till samtliga verksamheter.

Sammanställning och analys

Hälso- och sjukvård

Under 2011 har verksamheternas arbete med att kvalitetsdiplomera sig tagit fart och många verksamheter har under året fått information, utbildning och handledning/stöd på olika sätt för att komma igång med sitt arbete. 16 olika heldagsworkshops har ägt rum ute i verksamheterna och chefer och medarbetare har visat ett otroligt engagemang och stor vilja till kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Den webbaserade utbildningen kring det systematiska kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet som introducerades under juni månad har fått ett bra mottagande i verksamheterna och används på arbetsplatsträffar men också individuellt.

Arbetet med att planera för uppföljningsmodellen Kvalitetsdialog har pågått under året och arbetet kommer att starta upp under första kvartalet 2012.

Tandvård

Verksamheternas arbete med att kvalitetscertifiera sig löper på i oförminskad takt vilket visar på ett aktivt och systematiskt engagemang i kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Vårdgivarens arbete med att under år 2011 certifiera ledningssystemet FOKUS har även säkerställt ledningssystemets kvalitet.

Dialogbesöken ute i verksamheterna har mottagits på ett synnerligen positivt sätt. De tio kvalitetstandläkarna har förmedlat goda exempel för att höja kvalitet- och patientsäkerheten. De har också påpekat brister inom viktiga kvalitetsområden. Vårdgivaren har följt upp dessa brister och säkerställt att de åtgärdats på ett tillfredsställande sätt.

Praktikertjänst Tandvård har uppmärksammat att den information som ligger till grund för bedömningar i patientskade- och garantiärenden är bristfällig utifrån ett uppföljningsperspektiv. Med anledning av denna brist har anmälningsblankett till försäkringsbolaget IF utvecklats. Ambitionen är att i ett tidigt skede kunna återföra information till verksamheterna kring risker och händelser som föranlett patientskade- och garantianmälningar.

Vårdgivaren ser positivt på att det sker en ökad avvikelserapportering i verksamheterna. Det visar på en positiv attityd till ett aktivt förbättringsarbete. Vårdgivaren har under lång tid satsat på att utveckla och förbättra verksamheternas hygienrutiner – allt för att minska risken för vårdrelaterade infektioner. Avvikelseberättelsen rörande huvudkategorin hygien har inte ökat lika mycket som andra huvudgrupper vilket kan tolkas som en ökad säkerhet i verksamheternas hygienrutiner. Denna trend ska givetvis följas nogsamt år för år.

Samverkan med patienter och närstående

Hälso- och sjukvård

Varje verksamhet arbetar för att göra patienter och närstående delaktiga i vården och behandlingen. I ledningssystemet finns stöd för att ta fram en rutin för hur man tillvarar patienters och närståendes erfarenheter, förslag och klagomål och hur patienters synpunkter via bl.a. patientenkäter kan leda till att utveckla verksamheten.

Praktikertjänst deltar i den nationella patientenkäten för primärvård och resultatet används i verksamheternas förbättringsarbete.

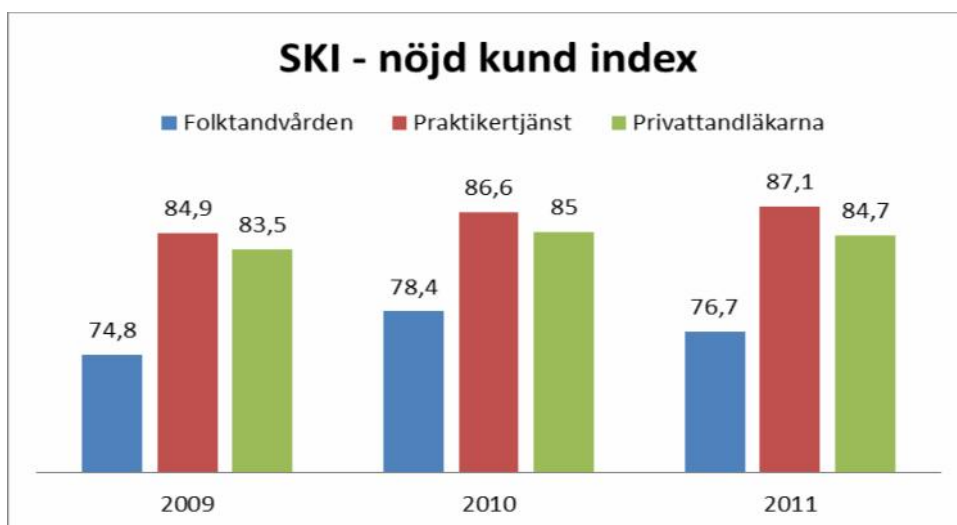
Tandvård

Nya och förbättrade hemsidor till alla verksamheter har utvecklats med koppling till vår centrala patientinformationshemsida Allt om dina tänder (www.alltomdinaänder.se). På hemsidan finns också möjlighet för patienter att ställa frågor till "Fråga tandläkare". Det finns också möjlighet för patienter – som tidigare beskrivits – att ringa eller maila direkt in till vårdgivaren Praktikertjänst.

Praktikertjänst Vd Carola Lemne har medverkat vid utveckling av ny prisjämförelsetjänst på patientsajten www.1177.se

Kund/patientmätningar

Tandvården har under ett antal år deltagit i mätningar utförda av svenskt kvalitetsindex (SKI) Sedan år 2009 har Praktikertjänst AB velat få särredovisat resultat i syfte att följa upp nöjdhetsgraden hos kunder/patienter som behandlats i verksamheterna. Nedanstående siffror visar Nöjd Kund Index. Resultat under 60 visar på missnöjda kunder. Resultat mellan 60 och 75 visar på nöjda kunder och resultat över 75-100 visar på mycket nöjda kunder.



Praktikertjänst Tandvård har under många år följt upp nöjdhetsgraden hos sina patienter. Ledningssystemet FOKUS tillhandahåller ett webbaserat enkätverktyg.

Patientattitydundersökningar ger generellt höga nöjdhetssiffror. Det finns dock alltid förbättringsmöjligheter för alla verksamheter vilket givetvis även är fallet för Praktikertjänst Tandvård. Praktikertjänst ser fram emot att alla vårdgivare inom tandvården kan enas om en nationell patientenkät likt den som primärvården idag tillhandahåller. Det skulle skapa goda möjligheter för patienter och vårdgivare att jämföra hur man lyckas informera, bemöta och behandla patienterna i riket.

Praktikertjänst Hälso- och sjukvård deltar i den nationella patientenkäten för primärvård som startade 2009. Enkäten genomförs av Indikator på uppdrag av Sveriges kommuner och landsting, SKL. Praktikertjänsts verksamheter presterar enligt resultatet från hösten 2010 mycket bra både i förhållande till offentliga vårdgivare och i relation till andra privata vårdgivare. Samma bild framträdde även i 2009 års mätning. Verksamheterna använder resultatet från den nationella patientenkäten i sitt eget lokala förbättringsarbete. En av Praktikertjänsts vårdcentraler, Söndrumskliniken i Halland, har landets bästa resultat, räknat på ett genomsnitt av de 8 olika indikatorerna.

Under 2011 har en gemensam enkät för Praktikertjänsts sjukgymnaster arbetats fram. Denna genomfördes under hösten 2011 och över 2000 svar från patienter kom in. Patienterna är mycket nöjda med bl. a. bemötande och tillgänglighet. De allra flesta patienterna, 98 %, skulle rekommendera mottagningen till någon annan.

Övergripande mål och strategier för kommande år

Praktikertjänst AB kommer under år 2012 att än mer fokusera på kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Ett exempel på detta är Hälso- och sjukvårds satsning på kvalitetsdialoger. I syfte att bättre kunna följa upp patienters synpunkter och klagomål inrättas under början av år 2012 en reklamationsnämnd inom Praktikertjänst AB

Målen för Praktikertjänst AB är följande:

- 33 procent av verksamheterna inom Hälso- och sjukvård ska vara kvalitetsdiplomerade vid utgången av år 2012. Inom Tandvård är målet 90 procent av verksamheterna
- 100 procent av nystartade verksamheter inom båda affärsområdena ska vara diplomerade/certifierade inom 18 månader från verksamhetsstart

- Kvalitetsdialogbesök ska under år 2012 bli en integrerad del av Hälso- och sjukvårds uppföljningsmodell.
- Praktikertjänst Tandvård ska bibehålla sin position som nr 1 i SKI:s patientnöjdhetsmätning år 2012. Resultatet av den Nationella patientenkäten i primärvård ska ligga inom den övre kvartilen för Praktikertjänsts vårdcentraler.