

## Några tankar om kvalitet

Text: Björn Klinge, professor

Artikeln är hämtad ur SKaPa Årsrapport 2013

När man köper varor eller tjänster är man som köpare i regel intresserad av att köpa en vara som är av god kvalitet, eller att den köpta tjänsten håller en hög kvalitet. Priset kan ofta relateras till vad som uppfattas vara kvalitet. Vi är ofta beredda att betala ett högre pris för högre kvalitet. Vi är rätt många i min generation som släpat hem rätt billiga platta möbelpaket att monteras i studentlyan. Det var bara det att sista skruven saknades i förpackningen. Inte vid enstaka tillfälle, utan mer som regel än undantag. Och det var på den tiden inte alldeles enkelt att argumentera för att få tillgång till saknade delar. Frågan i dag är hur man i förväg kan förvissa sig om att det som levereras verkligen håller förväntad kvalitet. Och kanske är det inte bara köparen, utan också säljaren som är intresserad av kvalitetsfrågor. I möbelvaruhuset finns nuförtiden en mycket kundorienterad avdelning för reklamationer och en plocka-själv-så-många-skruvar-du-tycker-det-fattas-disk. Det är viktigt också för leverantören att känna till om det finns fel och brister så att kvalitén kan hållas på fortsatt hög nivå, eller kanske till och med ytterligare förbättras. Om det dessutom går att redovisa resultat av kvalitetsmätningar skapar det förtroende för verksamheten. Det blir förstuds lite extra komplicerat när man är intresserad av att mäta och redovisa kvalitet inom tandvård eller sjukvård. Som patient förväntar man sig att det som levereras håller högsta kvalitet i utförandet. Begreppet "kvalitet" innehåller dock många dimensioner, långt utöver hållbarhet och leveranssäkerhet.

Av tradition - och i brist på bättre - frestas man tillägga, räknas och redovisas i tand- och sjukvården ofta enbart antal utförda åtgärder och ekonomi kopplat till dessa åtgärder. Uttryckt på ett annat sätt räknas och redovisas "pinnar och pengar". Sådana uppgifter räcker inte långt om man har ambitionen att redovisa vårdens kvalitet. Och kanske sträcker sig ambitionen dessutom ett steg längre: att skapa (!) underlag för ett systematiskt förbättringsarbete.

Under ett antal år har forskningen inom olika vårdgrenar, inklusive tandvården, intresserat sig för att redovisa olika kvalitetsparametrar som kan kopplas till utförda åtgärder. Ofta eftersträvas också att beskriva en mer komplicerad helhetsbild, som inrymmer begreppet livskvalitet. Det visar sig att den redovisade forskningen i sig ofta har stora brister. Genomförda studier innehåller alltför få patienter och har alltför kort uppföljningstid för att resultaten skall vara meningsfulla. Ett annat problem är att det sällan finns studier som innehåller patienter från allmäntandvård. Ofta är det behandlingar som utförts av superspecialister på specialistkliniker som redovisas och där resultaten inte kan överföras till mer allmän verksamhet. Det är också vanligt att uppgifter om tekniska och biologiska komplikationer helt saknas i redovisningen. Man har helt enkelt inte registrerat flera viktiga faktorer som är nödvändiga för att kunna

bedöma begreppet kvalitet. Bara enstaka studier innehåller särskild redovisning av patientens egen uppfattning om den utförda vården.

Ett sätt att mäta och redovisa kvalitet kan vara genom kvalitetsregister. På hälso- och sjukvårdens område finns nu mängder med register. På tandvårdens område finns i dagsläget två nationella kvalitetsregister: SKaPa och NQRDI (Nationellt KvalitetsRegister för Dentala Implantat). På sikt kan vi genom dessa register få världsunika möjligheter att mäta och redovisa kvalitet. De brister som finns i många forskningsrapporter: för få patienter och alltför kort uppföljningstid, kan elimineras om dessa register får möjlighet att utvecklas på avsett sätt. I andra sammanhang har det talats om kvalitetsregister som en "guldgruva". Hanterat på rätt sätt kan tandvårdens kvalitetsregister bli sådana guldgruvor till fromma för patienter, vårdgivare, vårdutveckling och forskning. Vi är inte riktigt där ännu, men på väg. Medverkan vid insamlande av data måste bli så heltäckande som möjligt för att den redovisade bilden skall kunna bli så god som möjligt. Uttrycket "garbage in – garbage out" (om man samlar in skräpdata blir redovisningen också bara skräpdata) är förstås högst relevant. Det är viktigt att rätt information samlas in, att insamlade data håller hög kvalitet och att de sedan analyseras på rätt sätt.