

Praktikertjänst och SKaPa

Betydelsen av kvalitet - nu och i framtiden

TEXT: ANN-CHRISTINE LARSSON-BOLLE, KVALITETSANSVARIG;
PRAKTIKERTJÄNST

Artikeln är hämtad ur SKaPa Årsrapport 2016

Praktikertjänst har alltid arbetat intensivt för att skapa verktyg och förutsättningar för att kvalitet ska få en betydande plats inom våra verksamheter. Under 2016 togs en ny kvalitetsstrategi fram, med syftet att säkerställa att verksamheterna levererar mätbar, högkvalitativ vård till rätt kostnad, också benämnt som värdebaserad vård.

Kvalitetsstrategin beskriver förutsättningar och ger konkreta verktyg som ska underlätta för verksamheterna att säkra och utveckla sin kvalitet till nytta för patienterna. Praktikertjänst vill skapa en mer lärande organisation, där vi sprider goda exempel och metoder. Det ska vara lätt att göra rätt.

Praktikertjänst bedriver verksamhet för att leverera hälso- och sjukvårds- och tandvårdstjänster till patienter. Kvaliteten i dessa tjänster handlar om att arbeta förebyggande och ge rätt behandlingar på rätt sätt till rätt patienter. Syftet är att hjälpa patienter att komma tillrätta med de hälsoproblem som de söker för samt att ge förutsättningar att behålla sin hälsa.

Praktikertjänst arbetar inom fem kvalitetsområden:

- Klinisk kvalitet
- Patientsäkerhet
- Miljö
- Arbetsmiljö
- Strålskydd
- Vårdhygien

Tandvårdens förutsättningar

Tandvårdens arbetsprocesser utvecklas snabbt. Vi har i dag nya tekniker och material att förhålla oss till. Digitaliseringen sker med stor hastighet, framförallt inom protetik och röntgen. Tandläkare framställer egna tandtekniska konstruktioner och tandteknik skeppas från hela världen. Våra unga kollegor kommer ut från utbildningar med andra kunskaper och erfarenheter än tidigare. Svenskar väljer att utbilda sig i andra länder och många kommer till Sverige med utbildningar från andra länder. Våra patienter efterfrågar specifik vård efter att ha sökt fram olika tekniker på internet. Allt detta gör

att förutsättningarna inom tandvården ser helt annorlunda ut än tidigare och ställer stora krav på framtidens tandvård.

De nya förutsättningarna gör också att kvalitetsarbetet sätts på prov. Hur vet vi att tandhälsan i Sverige är god? Hur vet vi att den tandvård som bedrivs i Sverige i dag är den vi tror att vi bedriver? Och hur vet vi att de tekniker som används i dag ger ett mervärde för patienten?

Vi måste ta reda på svaren nu, inte i morgon.

Praktikertjänst AB och SKaPa

Praktikertjänst var tidigt med i arbetet med SKaPa, ett initiativ som vi ser som en självklarhet. Vår pilotklinik på Gotland skickade information om sina patienter till SKaPa redan 2012. Vi har representanter i såväl SKaPas styrgrupp som PROM-grupp.

Praktikertjänst har inlett ett arbete för att samtliga tandvårdsverksamheter ska ges möjlighet att arbeta med systematisk uppföljning av klinisk kvalitet genom SKaPa.

Praktikertjänst är medvetna om att det kommer att ta tid innan det går att mäta den kliniska kvaliteten fullt ut. Men i de Praktikertjänstmottagningar som rapporterar till kvalitetsregister är det däremot fullt möjligt - och sker också - redan i dag. De tandvårdsverksamheter som använder Praktikertjänsts journalsystem FRENDA skickar sedan 2015 automatiskt uppgifter till SKaPa, vilket möjliggör klinisk kvalitetsjämförelse och systematisk uppföljning.

Av det som kommit fram i intervjuer med våra verksamhetsansvariga, som genomfördes i samband med framtagandet av vår kvalitetsstrategi, deltar många av Praktikertjänsts mottagningar inom hälso- och sjukvård redan i dag i medicinska kvalitetsregister. En viktig förutsättning för att lyckas utveckla klinisk kvalitet är att kunna mäta klinisk vård och följa utveckling över tid. För att kunna göra det måste verksamheterna kunna leverera information från journalsystemet till de kliniska kvalitetsregistren utan extra arbete. Inom både tandvård- och hälso- och sjukvård används ett antal olika journalsystem och det finns behov av en teknisk lösning för att kunna föra över information till kvalitetsregistren. Praktikertjänst mål med att delta i kvalitetsregister är att varje vårdutövare och vårdenhet ska kunna följa upp egna resultat och säkerställa den kliniska nivån, jämföra sig med andra och därmed kunna leverera mätbar god vård till våra patienter. Praktikertjänst önskar även kunna ta fram ett övergripande kvalitetsbokslut för samtliga verksamheter där kliniska kvalitetsmått är avgörande.

Implementering av kvalitetstänket i organisationen

Kvalitetsarbete har alltid varit starkt prioriterat i Praktikertjänst. Arbetet med att förverkliga den nya kvalitetsstrategin bygger på principen "snöbollseffekt". Detta

innebär att vi påbörjar förändringar i liten skala för att sedan utöka dem till en mer omfattande nivå. I strategin presenteras ett antal förslag och lösningar för att stötta den förändring som behövs för att Praktikertjänst ska kunna nå den föreslagna ambitionen kring kvalitet och kvalitetsutveckling. Lösningarna behöver hela tiden testas och utvärderas - och i vissa fall omprövas - med siktet inställt på att nå den övergripande ambitionen. Utvecklingsarbetet sker därför alltid i samarbete med verksamheterna och kvalitetsexperter inom respektive område.

En uppskattad funktion i Praktikertjänst Tandvård har varit Klinisk kvalitetsdialog. Detta är verksamhetsbesök utförda av kollegor med god kunskap inom de olika kvalitetsområdena. Genom detta program kan goda exempel spridas i organisationen. Inför hösten 2017 kommer den kliniska kvalitetsdialogen att förbättras ytterligare genom att omfatta samtliga kvalitetsområden med klinisk kvalitet som prioriterat område. Fler kvalitetsresurser rekryteras just nu för uppdraget.

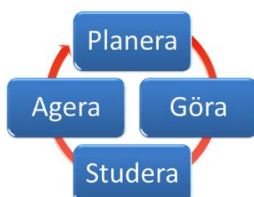
Att sätta av tillräckligt med tid för kvalitetsarbete har alltid varit svårt i en tidspressad arbetsmiljö. Många verksamheter upplever dock att ett planerat kvalitetsarbete frigör mer klinisk tid då säkrade processer och rutiner skapar ordning och reda. Det blir lättare att göra rätt. Vi ser en kulturförändring i Praktikertjänst när det gäller kvalitetsfrågor. Genom att modernisera kvalitetsledningsverktygen hoppas vi att vi flyttar vårt kvalitetsarbete från händelse- och tillbudsanalyser till ett mer förebyggande riskarbete.

Principer/teorier som vi använder i Praktikertjänst

I den svenska tandvården och hälso- och sjukvården finns tydliga regelverk för hur organisationer ska arbeta med ledningssystem. Enligt ett av de viktigaste dokumenten på området, Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9, är ett ledningssystem ett system som syftar till att:

- fastställa hur verksamheten ska ledas,
- sätta upp mål för verksamheten,
- följa upp och utvärdera dessa mål.

Praktikertjänst är ett unikt bolag där ägarna är verksamhetsansvariga och därmed känner och tar ansvar för ledning, målsättning samt utvärdering lokalt. Centralt genomförs strategiskt kvalitetsarbete i syfte att underlätta arbetet i verksamheterna. Kvalitetsledningssystemen är därför av stor betydelse för att säkra vårdprocesser och stödjande rutiner. Vi arbetar med PGSA-hjulet i alla våra processer där vi nu lägger stor vikt på uppföljning samt att sprida goda exempel.



Hinder och utmaningar

En ökad transparens kan skapa en osäkerhet och ovilja att dela med sig av eventuella misslyckanden. Obehag att visa och jämföras mot andra är kommentarer som vi ofta får. Däremot är många kollegor intresserade av att kunna se egna resultat i relation till nationella och internationella resultat.

Risken för att verksamheter undviker svåra patienter och metoder för att de ska minimera risken av att få sämre resultat måste stävjas. Därför ska alltid kvalitetsresultat från kvalitetsregister hanteras och tolkas med stor ödmjukhet baserat på fakta kring förutsättningar och kringliggande faktorer.

Tid för inmatning i kvalitetsregister får inte tas från den kliniska tiden med patient. I dag ökar det administrativa arbetet i vården och därmed minskar den kliniska tiden med patienten. Detta medför en ökad patientsäkerhetsrisk. Tandvård är till stor del ett hantverk där stress och tidsbrist kan medföra försämrad kvalitet. Kvalitetsregister ger ett mått på klinisk kvalitet men ersätter inte kliniska bedömningar på plats.

Vikten av att fånga patienternas uppfattningar

Allt kvalitetsarbete som utförs inom Praktikertjänst har till syfte att skapa patientsäkerhet i en god arbetsmiljö och i en hållbar miljö. De goda exempel som identifieras ska driva arbetet framåt. För att möjliggöra detta krävs att patienterna får ge sin syn på vårdens resultat och vilket mervärde vården skapat.

Vi tar ofta tänderna för givet i Sverige. Utmaningen inom tandvården, som legat i topp av alla branscher i SKI:s mätningar under lång tid, är att inte enbart mäta upplevd behandling utan även ta reda på de mervärden vården skapat för patienten. Mervärden som att kunna tugga mat, att kunna le och att kunna vara social. Praktikertjänst värderar PROM som en viktig del av SKaPas uppgift, nämligen att ta fram just mått på patientens upplevda mervärde av den tandvård som getts. Rätt tandvård för patienten!

Personlig reflektion

Jag har haft förmånen att arbeta med SKaPa under snart fem år. SKaPa är en möjlighet för svensk tandvård att mäta klinisk kvalitet och därmed utveckla tandvårdens processer så att vi i framtiden ges möjlighet att kvalitetssäkra tandvården i realtid. SKaPa ger oss stora möjligheter, framtiden är här!