

# Innsatsområde 3: Kvalitet og pasienttryggleik

## Mål innsatsområde 3:

*Pasientane i Vestland tannhelseteneste skal få nødvendige og trygge tenester av god kvalitet.*

Pasienttryggleik og kvalitetsforbetring skal saman med førebygging vere ein raud tråd i tannhelsetenesta i Vestland.

Å lukkast på dei to føregåande innsatsområda, førebygging og helsefremming og kompetanse og forskning, er ein føresetnad for å lukkast med dette tredje innsatsområde kvalitet og pasienttryggleik.

Tannhelsetenesta er plikta i [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#) å jobbe systematisk med kvalitetsforbetring og pasienttryggleik. Tannhelsetenesta skal ha eit system for styring der det går fram korleis tenesta planlegg, gjennomfører, evaluerer og korrigerer sine aktivitetar i tråd med lov og regelverk. Styringssystemet skal vere tilpassa verksemda.

Kvalitetsmålingar, pasienterfaringar og læring av uønskte hendingar er viktig i utforming av tenestetilbod og systematisk forbetningsarbeid.

Kvalitetsindikatorar er eit viktig verktøy i arbeidet med å sikre befolkninga nødvendig tilgang på tannhelsetenester av god kvalitet. Formålet med kvalitetsindikatorane er å:

- gi tannhelsepersonellet ein føresetnad for å drive lokalt forbetningsarbeid
- gi leiarar på alle nivå styringsgrunnlag
- gi politiske leiarar grunnlag for prioritering i tannhelsetenesta
- bidra til openheit og informasjon for brukarar av tenesta

Målsettinga er å gi fagleg gode tenester, levert på ein god måte i eit system som fremjar heilskap. I planperioden skal Vestland tannhelseteneste ha særleg fokus på indikatorar som kjenneteiknar ei teneste av god kvalitet:

- Verknadsfull  
I kva grad tenesta gir nytte og ein positiv effekt for pasienten
- Trygg og sikker  
I kva grad tenesta unngår, førebygger og avgrensar uønskte hendingar og skadar
- Involverande  
I kva grad tenesta involverer pasientane, tar pasienten sin ståstad og behov som utgangspunkt
- Samordna og prega av kontinuitet  
I kva grad tenesta er koordinert over tid og på tvers av behandlingsnivå og institusjonar
- Ressurseffektiv  
Kor godt tenesta utnyttar ressursane med tanke på fordeling av ressursane i tenesta og kor mykje tenesta får ut av kvar krone
- Tilgjengeleg og rettferdig fordelt  
Kor lett tilgjengeleg tenesta er for pasientane og om den er rettferdig fordelt

### **Verknadsfull tannhelseteneste**

God kvalitet føreset at avgjersle om førebygging og behandling er basert på kunnskap om effekt av tiltaket. Kunnskap blir skapt gjennom forskning, utdanning og den erfaringa som utøveren får gjennom rettleiing, refleksjon i kollegiale fellesskap og i samspelet med pasientane og deira pårørande.

Tenestene er nyttige dersom dei hindrar sjukdom, fører til ei helseforbetring eller aukar livskvalitet for pasienten. Kva tenester og behandling som gir nytte og positiv effekt vil vere påverka av pasienten sin subjektive oppleving av tenesta/behandlinga og vil variere pasientar i mellom. Den

medisinske og odontologiske kvaliteten er faktorar som pasienten i liten grad sjølv har føresetnad for å vurdere. Kvaliteten på omsorga pasientar får, fasilitetane og ventetid for å komme til og varigheit på behandling er kvalitetsfaktorar pasienten sjølv kan vurdere tenesta etter.

#### Medisinsk og odontologisk kvalitet

Medisinsk og odontologisk kvalitet omhandlar forbetring i munn- og tannhelse og generell helse som følge av eller som er forventa å følge av behandlinga tannhelsetenesta gir. Ei rekke faktorar har betydning for den medisinske og odontologiske kvaliteten, mellom anna tannhelsepersonellet si utdanning og erfaring, fagmiljø, organisering og tilgang til medisinsk og odontologisk utstyr. Dette betyr at både kvaliteten på tannhelsepersonell, kvaliteten på bygningar og utstyr og korleis desse innsatsfaktorane er organiserte, har betydning for kva kvalitet tenesta og behandlinga har.

*Tannhelsetenesta skal ha:*

- gode fagmiljø
- tannhelsepersonell med god fagteknisk kompetanse som har høve til å utvikle og oppretthalde fagteknisk kompetanse
- støttefunksjonar som kan rådgje, kurse og gi fagteknisk støtte til tenesta
- evaluering av medisinske- og odontologiske kvalitetsindikatorar i tenesta

#### Omsorgskvalitet

Omsorgskvalitet er eit resultat av korleis tannhelsepersonellopptrer i møte med pasient, i behandling og oppfølging av behandling. Kva grad pasient og pårørande opplever tillit, blir møtt med respekt, får svar på spørsmål, blir tilstrekkeleg informert og behandla på ein omsorgsfull måte av tannhelsepersonell, vil til saman sei noko om kva omsorgskvaliteter.

*Tannhelsetenesta skal ha:*

- tannhelsepersonell som skaper gode relasjonar og tillit, god kompetanse på åtferdsfag, odontologisk psykologi og kommunikasjon
- tannhelsepersonell som har høve til å utvikle og halde kompetansen ved like på same måte som den fagtekniske kunnskapen
- støttefunksjonar som kan rådgje, kurse og gi støtte til tenesta i åtferdsfag
- evaluering av indikatorar for omsorgskvalitet i tenesta

#### Kvaliteten på fasilitetar

Fysiske omgjevningar og standard, infrastruktur, bygning og utstyr er viktig både for at tannhelsepersonell skal kunne yte trygge og gode tenester og for at pasienten skal oppleve at tenestene er trygge og gode.

*Tannhelsetenesta skal ha ein klinikkstandard som ligg til grunn ved fysisk utforming av tannklinikkar i Vestland.*

#### Varigheit

Ventetid for å komme til og varigheit på behandling er faktorar som påverkar kvaliteten på tenesta. Lang ventetid og ei behandling som strekk seg over «unødvendig» lang tid reduserer kvaliteten på tenesta. Nok personell og stabilt personell er nøkkelfaktorar for å kunne ha ei drift med akseptable ventetider og kontinuitet i behandlinga.

*Tannhelsetenesta skal ha akseptable ventetider og god flyt i pasientforløpa.*

#### **Trygg og sikker tannhelseteneste**

Odontologi er eit fagområdet der mange saker får medhald hos Norsk pasientskadeerstatning. Tannhelsetenesta skal i størst mogleg grad førebygge, unngå og avgrense uønskte hendingar og skadar. For å få til dette må tannhelsetenesta ha tydelege skildringar av mål, oppgåver, organisering og ansvar. Tannhelsetenesta må ha oversikt over område med risiko for svikt, planlegge korleis risiko kan minimerast, oversikt over kompetanse og behov for opplæring, oversikt over avvik og forbetningsarbeid.

For å kunne lære av uønskte hendingar, nesten ulukker og skadar så er det ein føresetnad at tannhelsepersonell melder frå om hendingar. For å sikre at personellet melder må tannhelsetenesta jobbe for at tenesta har:

- ein leiarstruktur og leiarar som fremjar god melde- og læringskultur
- eit arbeidsmiljø med tilstrekkeleg psykologisk tryggleik til å melde
- tid og kapasitet til å melde
- eit lett tilgjengeleg og brukarvenleg meldesystem
- tannhelsepersonell som fangar opp at det har skjedd ei uønskt hending og meiner den er utanfor pårekeleg risiko
- god saksbehandling av meldingar der meldar får tilbakemelding og tiltak blir sett i verk

### Arbeidsmiljø

Helserelaterte yrker har generelt høge jobbkrav som arbeidsmengd, tempo og emosjonelle krav. I tillegg er det liten grad av jobbkontroll og autonomi i helseyrker. Arbeidsdagen, oppgåver og pausar er i stor grad fastlagt av pasientbehandlinga. Kombinasjonen av høge jobbkrav og låg jobbkontroll gjer at jobben i større grad er meir belastande enn mange andre yrker, både fysisk og psykisk. Helserelaterte yrker er ofte forbunde med høgare risiko for negativt helseutfall og sjukefråvær. Rollekonflikt og uklare rollar er også meir vanleg i relasjonelle yrker. Krav og forventningar frå det ein har lært i profesjonsutdanninga, frå pasientar og pårørande, frå organisasjonen, helsemynde og politikarar kan vere motstridande og gjere det særleg utfordrande i ein klinisk arbeidskvardag, der hovudmålet er å ta godt vare på andre menneske.

Ein av hovudføresetnadane for å sikre tryggleik og kvalitet i tenestene er at det er nok og riktig kompetanse i form av personell. Sjukefråvær og gjennomtrekk i stillingar er ein risiko for kvaliteten og pasienttryggleiken i tenesta. Det er viktig at tilsette kjenner seg godt tatt vare på, er del av eit fagleg fellesskap og opplever fagleg tryggleik. Likeins er det viktig at dei tilsette opplever samsvar mellom krav og kontroll i arbeidskvardagen. Dette er like viktig for kvaliteten og pasienttryggleiken som for å kunne rekruttere og stabilisere personell.

### Psykologisk tryggleik

Psykologisk tryggleik er ein føresetnad for kvalitet, pasienttrykkleik, og for helsa og trivselen til personellet i tenesta. Positiv kultur i tenesta gir betre pasientutfall. Psykologisk tryggleik er viktig for å tørre å melde frå om feil og manglar eller uønskte hendingar. Eit godt arbeidsmiljø er grunnlaget for ei trygg og god teneste.

Trivsel heng ofte saman med meistring, læring og sosial støtte. Trivsel på arbeidsplassen kan vere ein viktig faktor for å auke jobbnærvær, sikre stabil bemanning og for at den tilsette er motivert og får brukt kompetansen sin fullt ut. God leiing og kommunikasjon, tydelege roller, medverknad, riktig oppgåvefordeling, høve til kompetanseutvikling, sosial støtte, anerkjening og god tilbakemeldingskultur er faktorar som kan vere med på å skape trivsel, engasjement, motivasjon og eit godt arbeidsmiljø. Trygge tilsette som trivestskarar gode arbeidsplassar i den offentlege tannhelsetenesta. Psykologisk tryggleik og positiv kultur i tenesta gir mindre gjennomtrekk, færre ulukker, større effektivitet og pasientar som er nøgd.

*Tannhelsetenesta skal:*

- bygge kultur for openheit og læring
- jobbe systematisk med arbeidsmiljø
- tydeleggjere kva plikta til å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere omfattar
- jobbe systematisk med tryggleik og ta godt vare på pasient og utøvar når feil skjer

### **Involverande tannhelseteneste**

Når dei som brukar tenestene blir sett, tatt på alvor og får vere med å bestemme korleis tenesta skal fungere, så fungerer den betre. Ein føresetnad for god kvalitet er at pasientane og pårørande sine erfaringar og synspunkt påverkar tenesta. Utvikling og innovasjon i tenesta må ta utgangspunkt i pasienten sin ståstad og behov. Tannhelsetenesta må ta omsyn til pasientane, pårørande og samarbeidspartar sine erfaringar og opplevingar av tenesta i utviklinga av tenesta.

Tannhelsetenesta skal utnytte teknologiske moglegheiter og jobbe for digital inkludering ved å utvikle brukarvenlege løysingar for både pasient og tannhelsepersonell. Samstundes må tannhelsetenesta framleis behalde alternative (analoge) kanalar for tenester for å hindre digitalt utanforskap for særleg sårbare grupper.

*Tannhelsetenesta skal:*

- *legge til rette for medverknad på både på individ- og systemnivå*
- *legge til rette for at pasienten sjølv kan vere med å bestemme over eigen helse og behandling*
- *tilpasse informasjonen til pasienten og pårørande og sikre at informasjonen blir forstått*
- *sørge for systematisk innhenting av erfaringar og synspunkt frå pasientar og pårørande og at dette blir brukt i forbetring av tenesta*

### **Samordna tannhelseteneste prega av kontinuitet**

Tannhelsetenesta er særleg avhengig av det tverrfaglege samarbeidet på tvers av tenester og forvaltingsnivå for å kunne sikre pasientar med rettar i den offentlege tannhelsetenesta samordna tenester. Her kan tannhelsetenesta berre oppnå god kvalitet gjennom og saman med andre. Stabil bemanning i tenesta er viktig for å sikre pasientforløp med god flyt og kontinuitet. Andre føresetnadar er tydeleg fordeling av ansvar, mynde, oppgåver og samhandling på tvers av tenestetypar og nivå.

*Tannhelsetenesta skal:*

- *ha tett samarbeid med andre tenester som følger opp pasientane i den offentlege tannhelsetenesta der ansvar, mynde og oppgåver er tydeleg fordelt*
- *jobbe for stabil bemanning ved klinikkane og gode samordna tenester med god flyt og kontinuitet*
- *jobbe for ein infrastruktur i tenesta som lettar tverrfagleg kommunikasjon og samhandling*

### **Ressurseffektiv tannhelseteneste**

For å fordele og utnytte ressursane i tenesta best mogleg må tannhelsetenesta ha oversikt over og tydelege skildringar av mål, oppgåver, aktivitetar og organisering der det klart går fram korleis ansvar, roller, oppgåver og mynde er fordelt og blir fylgt opp. Tannhelsetenesta skal ha tydelege planar som er godt kjent og blir gjennomført i tenesta.

Tannhelsetenesta må ha riktig kompetanse og personell og fasilitetar som legg til rette for effektiv drift. Tannhelsetenesta har behov for betre styringssystem og -strukturar som gjer det lettare å få oversikt, planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere aktivitetane i tenesta.

Målet er å tilby rett teneste, til rett pasient, på rett måte og til rett tid slik at pasienten og samfunnet får mest mogleg gevinst ut av ressursane som er brukt. Ved val av tiltak må det takast stilling til pasienten sine behov, alvor, nytte og kostnad med tiltaket. God kvalitet skal lønne seg i ein samfunnsøkonomisk samanheng.

*Tannhelsetenesta skal:*

- *få på plass strategisk plan for tannhelsetenesta og følge opp denne*
- *få oversikt over tenesta, planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere aktivitetane i tenesta*
- *få på plass betre styringssystem og -strukturar i tenesta*
- *tydeleggjere ansvar, roller, oppgåver og mynde i tenesta og følge desse opp*
- *få på plass tiltaksplanar for ei berekraftig organisering av tannhelsetenesta*

### **Tilgjengeleg og rettferdig fordelt tannhelseteneste**

Eit av hovudmåla til tannhelsetenesta er å utjamne sosial ulikskap, minske utanforskap og sikre ei god fordeling av tenestene. Ei rettferdig fordeling betyr ikkje alltid ei lik fordeling. Tannhelsetenesta skal særleg fange opp sårbare pasientar og gi meir tenester til dei som treng det mest.

Pasientar, pårørande og samarbeidspartar opplever god tilgang til tenesta dersom det er lett å komme i kontakt med tenesta, kort avstand, lengre opningstider og kortare ventetid på å komme til behandling.

Situasjons- og utfordringsbildet for tannhelsetenesta gjer at ønsket om kort fysisk avstand til tilbodet kjem i ei målkonflikt med kvalitetspunkta om å vere ei trygg og sikker tannhelseteneste, ei samordna teneste prega av kontinuitet og ei ressurseffektiv teneste. Det vil vere viktig å ha god balanse mellom geografisk fordeling av tenesta og høve til å rekruttere og stabilisere personell til solide nok fagmiljø som kan levere trygge og sikre tannhelsetenester som er samordna, prega av kontinuitet og er ressurseffektive.

*Tannhelsetenesta skal:*

- *bidra til mindre sosial ulikskap og mindre utanforskap*
- *legge opp tenester og tilbod slik at pasientar, pårørande og samarbeidspartar lettast mogleg kan vite kven som har rettar i den offentlege tannhelsetenesta, kva tenesta kan tilby og hjelpe med og korleis ein kan komme i kontakt og ta i mot tenestene*
- *ha god geografisk spreining for å sikre akseptabel reisetid til tilbodet*
- *ha akseptable ventetider på å komme til behandling og pasientforløp med god flyt*

### **Målkonfliktar**

I tråd med Helsedirektoratet sitt rammeverk for nasjonalt kvalitetsindikatorssystem for helse- og omsorgstenester så skal tenester av god kvalitet vere verknadsfulle, trygge og samordna. Dei skal involvere pasienten og gi dei innflytelse, vere tilgjengelege, rettferdig fordelt og ressursane skal vere utnytta på ein god måte. I praksis kan desse måla eller kjenneteikna komme i konflikt med kvarandre. Det er eit leiaransvar å gjere medvitne val og prioriteringar når dette skjer.

Dei tre føregåande innsatsområda med førebygging og helsefremming, kompetanse og forskning og kvalitet og pasienttryggleik er grunnlaget for det siste innsatsområdet, berekraftig organisering. Innsatsområda må sjåast i samanheng og vil i stor grad bli samanfatta som ein heilskap og ligge til grunn for innsatsområde berekraftig organisering.