

Förbättra verksamhetssystemet – nu får vi hjälp med att utveckla mottagningen

Inom många områden är kvalitetskontroll en obligatorisk del av verksamheten, och certifierade kvalitetsstandarder är en del av vardagen. Inom hälsovården har man i Finland traditionellt litat på att informationen styr verksamheten. Man har föreställt sig att all verksamhet och alla aktörer har följt normerna, bara man har haft tillgång till information och alla instanser har gett sina egna rekommendationer om hur man skall garantera verksamhetens kvalitet.

I Finland har man obligatorisk kvalitetskontroll bara vid övervakning av röntgenutrustning. I de andra nordiska länderna har man betydligt flera obligatoriska funktioner och mera övervakning i anslutning till kvalitetskontrollen. Borde kvalitetskontrollen också hos oss i högre grad vara obligatorisk? Frågan har aktualiserats av den utredning om mindre steriliseringsutrustning som Läkemedelsverket har publicerat, och som visar att det finns brister både i utrustningens funktion och i övervakningen av den (Tabu 2/2005).

Inom Finlands Tandläkarförbund har man utgått från att det som görs inom kvalitetskontrollen skall göras frivilligt, och meningen är att man skall fortsätta på den linjen. Under flera år har Förbundet gjort satsningar på kvalitet och kvalitetsövervakning inom munhälsovården i vårt land. Den första åtgärden som var synlig för alla medlemmar var när man sammanställde material i anslutning till kvalitetsbegreppet i en pärm som skickades till alla medlemmar år 1996. Tillsammans med den på sin tid mycket omfattande kvalitetskursverksamheten var det fråga om en betydande kraftanstängning från Förbundets sida. Några år senare följde en ny satsning på kurser över hela landet. Tandläkarförbundet och dess Kvalitetsråd medverkade också i en central roll när Turun yliopistos (Åbo universitet) fortbildningscenter planerade och förverkligade sin kurs Hammashuollon laatu (Kvalitet inom tandvården). Under två år har man utöver detta delat ut hedersomnämmandet Årets Kvalitetsfrämjare. Avsikten är att på det sättet ge kvalitetsfrämjande verksamhet publicitet och lyfta fram goda exempel.

Många har önskat att Förbundet skulle ha en egen rekommendation om kvalitetsövervakning. Nu har man tagit det första steget i den riktningen. På sidorna 874–877 i denna tidning finns ett förslag till strukturering av en tandläkarmottagnings verksamhetssystem som samtidigt utgör stommen till en beskrivning av systemet. Man kan

också tolka det som ett slags rekommendation till ett kvalitetsövervakningssystem. Det är en sammanfattning av de aspekter som åtminstone borde inkluderas i en beskrivning av en tandläkarmottagnings verksamhet, men meningen är inte att det skall utesluta några andra metoder att utveckla verksamheten. När det gäller verksamhet som har med kvalitetsutveckling att göra har Tandläkarförbundet inte velat binda sig vid något speciellt kvalitetsövervakningssystem, utan anser att mottagningarna själva måste kunna välja de metoder som passar dem bäst.

Vad menar man då med ett verksamhetssystem? Det innefattar hela den helhet som består av strukturer, resurser, regler och verksamhetssätt, med vilken man skapar en verksamhet. Verksamhetssystemet kan vara övervägt och planerat, och då är också verksamheten rationell och den service en kund får är förutsebar och dess kvalitet är jämn. Om verksamheten löper på ett behärskat sätt leder den till bättre resultat, och är ekonomiskt mera produktiv. Personalen orkar bättre och trivs bättre där verksamheten är systematisk. Om verksamhetssystemet har uppstått oplanerat, som av en händelse, kan också verksamheten variera – i synnerhet om det händer något oförutsett kan det visa sig finnas brister och problem.

Nu finns det alltså ett utmärkt och lätt sätt att börja utveckla den egna mottagningens verksamhet. Förslaget till stomme för verksamhetssystemet är speciellt planerat utgående från små enheter inom den privata sektorn, men det lämpar sig också för andra typer av tandvårdsorganisationer, både inom privat och inom offentlig sektor. Gör alltså slag i saken, och gör en ”step-by-step” redovisning – och vid behov en utveckling – av det verksamhetssystem du tillämpar på din egen mottagning. Bli inte rädd: meningen är inte att alla skall författa en kvalitetshandbok bara av skrivandets glädje, utan avsikten är att göra verksamheten synlig och fundera på om alla verksamhetssätt är meningsfulla. Om det verkar motiverat kan man samtidigt förändra sina rutiner. Man kan utveckla kvaliteten inom hela servicekonceptet genom att diskutera sina verksamhetsrutiner och fatta gemensamma beslut. Beskrivningen gör det också möjligt att förenkla strukturerna.

KAJ RÖNNBERG
MATTI PÖYRY