

# Kvalitetsindikatorer i tannhelsetjenesten

**V**i ønsker alle at varer og tjenester vi mottar skal være av god kvalitet. Men hva er kvalitet, hva er god kvalitet og hvordan skal den kunne måles? I helsetjenesten ønsker vi som i andre deler av samfunnet, å sikre at de som bruker våre tjenester skal være fornøyde, og at vi skal forbedre oss der vi ser forbedringspotensial. Vi må til enhver tid ha brukeren i sentrum.

Men hva er det som er viktig for brukerne av tannhelsetjenester? Vi favner nok mye innenfor følgende generelle punkter:

- trygghet, tillit, informasjon
- minst mulig plager
- best mulig behandling
- tilgang på hjelp når behovet er der

Og hvordan skal dette måles? Følgende eksempler kan gi oss en indikasjon på kvalitet på tannhelsetjenester:

- At brukeren får god informasjon om sin egen tannhelsesituasjon og hva han/hun selv kan gjøre for å bevare en god tannhelse. Dette kan gi en indikasjon på om tannhelsepersonellet følger tannhelselovens prioritering.
- Minst mulig behov for utskifting av fyllinger. Kan gi en indikasjon på kvaliteten på materialer og teknikk, og pasientens egeninnsats.
- Antall ekstraksjoner og rotfyllinger. Kan gi en indikasjon på kvaliteten på det forebyggende arbeidet, kvalitet på behandling og valg av innkallingsintervall.

Ingen av disse punktene kan vi i dag måle av mangel på rapportering.

## Hva er den offisielle definisjonen av kvalitet?

Norsk Standard (NS-EN ISO 9000:2000) definerer kvalitet på følgende måte:

Kvalitet er i hvilken grad en samling

av iboende egenskaper oppfyller krav, og en kvalitetsindikator er en målbar variabel som brukes til å overvåke og evaluere kvalitet.

Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005–2015) kalt «...og bedre skal det bli!» har som mål at helsetjenester av god kvalitet:

- er virkningsfulle
- er trygge og sikre
- involverer brukere og gir dem innflytelse
- er samordnet og preget av kontinuitet
- utnytter ressursene på en god måte
- er tilgjengelige og rettferdig fordelt

En mer folkelig målformulering i samme dokument: «Å bli møtt med respekt og omtanke, i kombinasjon med faglig god behandling, vil for de fleste være et uttrykk for god behandling.»

## Hvilken nytte har vi av kvalitetsindikatorer?

I det opprinnelige oppdraget fra Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) til den gang Sosial- og Helsedirektoratet fra februar 2005, er målet for HOD at kvalitetsindikatorerne skal gi:

- forbedring for brukerne
- styringsinformasjon for lokal og sentral ledelse
- lokalt forbedringsarbeid
- informasjon til innbyggere og pasienter

Det var også et ønske fra HOD at det i størst mulig grad ble brukt allerede tilgjengelige data og at det for øvrig ikke skulle bli behov for større prosesser for innsamling av nye.

## Arbeidet med kvalitetsindikatorer for tannhelsetjenesten

Etter et innledende arbeid i 2005 ble det i januar 2006 nedsatt en gruppe på

15 personer fra ulike deler av vårt fagområde. Denne gruppen, der også brukere var representert, kom fram til fire forslag som ble oversendt HOD i juni 2006.

HOD kom så etter at Stortingsmelding 35 (2006–2007) «Tilgjengelighet, kompetanse og sosial utjevning» ble lagt fram i 2007 med nye føringer for arbeidet. En mindre gruppe har deretter arbeidet videre og kommet fram til 11 kvalitetsindikatorer som de har fått tilslutning til fra HOD.

På bakgrunn av myndighetenes ønsker og arbeidet med prosessen har gruppen kommet fram til følgende basis for valg av kvalitetsindikatorer:

- Vi ønsker fokus på dem som faller ut av Den offentlige tannhelsetjenesten.
- Vi ønsker best mulig sikkerhet for at tilbudet går ut til dem som har krav på det.
- Vi ønsker søkelys på hvordan brukeren ser på oss.
- Vi ønsker søkelys på ulikhet i tannhelse for å oppnå mer resultatlikhet.
- Vi ønsker et tidlig søkelys på uheldige tannhelsevaner og relasjoner til omsorgssvikt og overgrep.
- Vi ønsker best mulig tannhelsefaglig kompetanse jevnt fordelt i landet.
- Vi ønsker en dreining mot flere tannpleiere sett i lys av generelt bedre tannhelse i befolkningen.
- Vi ønsker mer konkurranse i fagmiljøet basert på kvalitet.
- Vi ønsker at 18-åringer går ut av den offentlige tannhelsetjenesten med færrest mulig tenner med kariesskader og minst mulig reparasjoner.
- Vi ønsker å kunne se til de andre nordiske land for sammenlikning der det er mulig.

- Vi ønsker å se til Verdens helseorganisasjon for målsettinger innen tannhelsefaget.

## 11 kvalitetsindikatorer

De 11 kvalitetsindikatorerne som har fått tilslutning fra HOD er:

*Indikator 1:* Andel undersøkt/behandlet av tannlege/tannpleier siste tre år. Indikatoren får fram drop-out problematikken og skal fremme arbeidet i fylkene med å redusere denne.

*Indikator 2:* Skriftlig samarbeidsavtale mellom den offentlige tannhelsetjenesten og kommunene. Avtalen regulerer samarbeidet og samarbeidsformer mellom Den offentlige tannhelsetjenesten og kommunal helse-, sosial- og omsorgstjeneste, og skal sikre at brukere innenfor rettighetsgruppene får de tannhelsetilbud de har rett på etter gjeldende lovverk og retningslinjer.

*Indikator 3:* System for brukerundersøkelser.

*Indikator 4:* Andel 2-åringer inspisert i munnhulen.

*Indikator 5:* Kariesforekomst blant 2-åringer.

*Indikator 6:* Signifikant kariesindeks 12-åringer (SiC-indeks. Verdens helseorganisasjon har satt mål på gj.sn. DMFT på de 30% av 12-åringene med mest karies. Her sikter vi mot mer likhet i tannhelse.

*Indikator 7:* 18-åringer undersøkt/ behandlet med DMFT=0

*Indikator 8:* 18-åringer undersøkt/ behandlet med DMFT > 9

*Indikator 9:* Antall innbyggere per tannlege

*Indikator 10:* Antall innbyggere per tannpleier

*Indikator 11:* Antall tannlegespesialister

Se også nærmere beskrivelser på Helsedirektoratets nettsider, [www.helsedir.no/tannhelse](http://www.helsedir.no/tannhelse)

De valgte indikatorene gir ikke et helhetlig bilde av hva som viser kvalitet i tannhelsesektoren. Fra privat praksis, som utgjør 75% av vår virksomhet, har vi ingen rapportering å bygge på. Hovedutfordringen framover er å få løftet fram hva som er kvalitet i voksenbehandlingen og finne metoder for å måle det. Bare på den måten kan vi heve og sikre standarden på alt som blir utført av tannhelsepersonell.

### *Oppfordring:*

Gruppen ønsker forslag til hvordan privat praksis skal kunne vise kvalitet på det som utføres på voksenklientell, og hvordan man skal få til en enkel rapportering som kan måle og dokumentere kvalitetsnivået.

Gi innspill til Den norske tannlegeforening, [aril.jul.nilsen@tannlegeforening.no](mailto:aril.jul.nilsen@tannlegeforening.no) eller til Helsedirektoratet, [jun@helsedir.no](mailto:jun@helsedir.no)

### **Hvilke kvalitetsindikatorer settes i verk først?**

Fem kvalitetsindikatorer (nr. 7–11) kan publiseres allerede for statistikkåret 2008 ettersom dette er områder det allerede innhentes tall for.

De øvrige seks må klargjøres for bruk. Dette arbeidet fortsetter i regi av Helsedirektoratet.

### **Nordisk arbeid med kvalitetsindikatorer for «mun- og tandhelse»**

Finland hadde formannskapet av Nordisk ministerråd i 2007. I den sammenheng tok de også på seg oppgaven med å lede et prosjekt «Samnordiske kvalitetsindikatorer i tandvården» som fikk midler av ministerrådet til å jobbe med temaet ut fra følgende målsetting:

#### *Målsättningar för projektet:*

Målsättningen är att kartlägga vilka indikatorer redan finns, utreda föreliggande behov av indikatorer, samt att

försöka utarbeta förslag till samnordiska kvalitetsindikatorer för mun- och tandhelsevården.

Dylika gemensamma samnordiska indikatorer skulle skapa möjlighet till benchmarking (jämförelse) i ett nordiskt perspektiv samt en gemensam nordisk profilering i ett europeiskt sammanhang. Projektet syftar till att synliggöra likheter och olikheter inom munhälsan och tandvården i de nordiska länderna, vilket väcker frågor som leder till en konstruktiv diskussion och förhoppningsvis befrämjar utvecklingen.

#### *Målsättningen konkretiserad :*

- få en helhetsbild av hur och huruvida tandvårdsstatistik och -information publiceras i de nordiska länderna
- lyfta fram eventuella skillnader, väcka till diskussion
- lära av varandra
- försöka styra och om möjligt likrikta kommande indikatorarbete och publiceringssätt
- försöka få fram kreativa förslag för det vidare arbetet
- skapa kontaktnät och befrämja kommande nordiskt samarbete inom området

Arbetet som er gjort så langt ser man på nettstedet <http://info.stakes.fi/norden> Det er bare Norge som per oktober 2008 har ferdige kvalitetsindikatorer, og vi ønsker å få de andre landene med på i alle fall indikatorene «antall innbyggere per tannlege», «antall innbyggere per Tannpleier» og «SiC-index for 12-åringer».

*Jørgen Underthun  
seniorrådgiver Helsedirektoratet*

*Aril Jul Nilsen  
fagsjef i Den norske tannlegeforening.*