

Folktandvården Sörmlands uppdrag att ta hand om sörmlänningarnas tänder gäller varje dag, 365 dagar om året. Uppdraget är detsamma i coronatider!

VÄLKOMMEN – KOM IHÅG ATT HÅLLA AVSTÅND!

– Sjukdomar i munnen, exempelvis karies och tandlossning, stannar inte av på grund av corona, säger vårdchef Camilla Billing (lilla bilden).

Det handlar i stället om att inte sprida covid-19-smittan vidare, menar hon. Det har därför vidtagits en rad åtgärder på klinikerna, bland annat skjuts klinikbesök för riskgrupper på framtiden eller bokas av helt.

Det har satts upp skyltar på olika språk med budskapet ”gå hem om du har symtom”. Dessutom har väntrummen organiserats om med längre avstånd mellan sittplatserna, avståndsmarkering med tejp på golvet och plexiglas i receptionerna.

UTÖVER DETTA försöker man ta in kunderna i behandlingsrummen så fort det går. Det som görs bottnar i myndigheternas och Region Sörmlands rekommendationer.

Sedan gäller samma tumregel för Folktandvården Sörmlands medarbetare som för andra. Den som har även milda symtom ska stanna hemma. Det betyder att de flesta klinikerna i Sörmland har en reducerad bemanning.

Camilla Billing berättar att tre av



Plexiglasskivor har hängts upp vid receptionsdiskarna för att undvika smittspridning. Den här bilden är från Citykliniken i Eskilstuna.

Folktandvården Sörmlands 23 kliniker tar emot sörmlänningar med misstänkt covid-19. Om en kund med symtom ringer och säger sig ha besvär i munnen, bedömer en grupp av utvalda tandläkare om läget är akut och i så fall vad nästa steg blir.

– Det kan innebära att en person med svår tandvärk måste in till kliniken även om personen har symtom eller konstaterad covid-19, säger hon och tillägger:

– Om så är fallet erbjuds en tid sist på dagen och personen får vänta utanför kliniken på sin tur.

Hon berättar också att tandvårdspersonalens skyddsutrustning skalas upp vid

sjukdomssymtom, helt enligt myndigheternas rekommendationer och regionens smittskyddsrutiner.

NÄR DET GÄLLER riskgrupper som äldre över 70 år eller multisjuka som redan har en bokad tid görs en individuell bedömning före klinikbesöken. Det kan ibland medföra risker för kunders hälsa att skjuta upp en behandling i tandvårdsstolen.

– Dessa kunder tas emot direkt på morgonen när inte så många andra kunder har hunnit komma. De hänvisas till ett separat väntrum alternativt direkt till behandlingsrummet.

MIKAEL JEPPE



FOLKTANDVÅR DEN FÅR HÖGA KUNDBETYG – IGEN!

Folk tandvården Sörmland får nya toppbetyg av sina kunder och går därmed mot strömmen i Svenskt Kvalitetsindex (SKI) senaste kundundersökning. Såväl privat- som folk tandvård backar, medan nöjdheten hos Folk tandvården Sörmlands kunder ökade till 75,1. Det är bättre än 2019 och för första gången över målet på 75.

– Folk tandvården Sörmland blir allt bättre på det kunderna tycker är viktigt. Samtliga resultat för de drivande frågorna – image, service och produktkvalitet, går uppåt, säger Laurina Qvarnström, hos SKI, och betonar att det främst är kombinationen kvalitet och att måna om sina kunder som driver nöjdheten.

– Personalens engagemang och lyhördhet får höga betyg och spelar en stor roll för kunderna, det är något att ta vara på. Resultatet talar för att kunderna kommer att hitta tillbaka när coronakrisen är över.

ETT 40-TAL frågor ställdes i form av webb- eller telefonintervjuer till 3 118 kunder som besökt någon av klinikerna i Sörmland de senaste 24 månaderna. Undersökningen gjordes 16–31 mars 2020, det vill säga under pågående coronapandemi. Nytt för i år var att även specialistvården omfattades. En jämförelse med branschen i övrigt visar att Folk tandvården Sörmlands kunder är mycket nöjda. Gränsen går vid 75 av 100.

– Resultatet kan användas på två sätt, dels som pepp internt men också som mål att jobba mot, säger Laurina Qvarnström.



Ordmolnet visar vad Folk tandvården Sörmlands kunder uppges när någon säger "din klinik".

Professionell, bra, tillmötesgående, duktiga, men också sådär och tråkig är några av de ord som kunderna nämner när de med ett eller två ord ombeds berätta vad de tänker om sin klinik.

Spridningen mellan klinikerna är stor i undersökningen, men endast två kliniker hamnar strax under 70 på den 100-gradiga skalan. Det är framför allt image och service som får lägre betyg.

EN AV 20 kunder har klagat under de senaste 12 månaderna, även det en minskning jämfört med 2019. Folk tandvården Sörmland ligger därmed på samma nivå som privattandvården. Dock är det fortfarande så att tio procent av kunderna haft anledning att klaga men låtit bli att göra det. En minskning sedan 2019.

– Det nöjer vi oss inte med, vi har

startat ett stort projekt som syftar till att se över kundflöden, från att kunden kommer till oss, till att man lämnar kliniken och återkoppling. Det handlar också om digitalisering. Om fler digitala hjälpmedel kan underlätta och förbättra så ska vi erbjuda det, säger Peter Vrag er, vd Folk tandvården Sörmland.

Laurina Qvarnström konstaterar att kunderna blir allt mer emotionella i sin upplevelse.

– Det går aldrig att slappna av. Det man är blir kundernas nya miniminivå. Som kund kräver man alltid lite mer. Det betyder att det är extra viktigt att även fortsatt fokusera på bemötande och lyhördhet, trygghet och kommunikation och information, säger Laurina Qvarnström.

MIKAEL JEPPE

