

# Patientsäkerhets- berättelse

## År 2023

**Datum och ansvarig för innehållet:**

2024-03-01, Stockholm

Direktör Kry Primärvård Kalle Conneryd Lundgren

Kvalitetschef / Chefläkare Joakim Röstlund

Bitr kvalitetschef Elisabet Linder Bosson

Patientsäkerhetsberättelsen för Kry Primärvård sammanfattas både centralt och lokalt. Varje vårdcentral sammanfattar sitt eget patientsäkerhetsarbete för 2023 i en lokal patientsäkerhetsberättelse.

The logo for Kry, consisting of the lowercase letters 'kry' in a bold, white, sans-serif font.



# Innehåll:

**Sammanfattning . . . . .5**

**Struktur . . . . . 8**

Verksamhetspolicy . . . . .8

Övergripande mål och strategier . . . . .9

Organisation och ansvar . . . . . 12

Verksamheten . . . . . 16

Samverkan för att förebygga vårdskador. . . . . 22

Egenkontroll . . . . . 22

Patienters och närståendes delaktighet . . . . . 24

Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet . . . . . 27

Klagomål och synpunkter. . . . . 27

Avvikelser . . . . . 28

Händelser och vårdskador Lex Maria . . . . . 30

Risikanalys . . . . . 32

Dataskydd och Informationssäkerhet . . . . . 34

Process- Åtgärder för att öka patientsäkerheten . . . . . 36

Resultat och uppföljning av målen 2023 . . . . . 38

**Mål och strategier kommande år 2024 . . . . .42**



# Sammanfattning

Vi är stolta över våra framsteg och nya satsningar under 2023 för att förbättra vården och öka tillgängligheten för våra patienter. Vår strävan är att erbjuda en trygg och effektiv vårdupplevelse, lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål.

## Utökade tjänster och verksamheter:

Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2023 för att bättre möta patienternas behov. Nu kan patienter söka digifysisk vård på fler vårdcentraler och våra psykologer kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt. Vi har introducerat digitala möten med fysioterapeuter och utökat vårt team med barnmorskor och dietister inom den digitala tjänsten. Under 2023 har vi även implementerat ett nytt verksamhets-ledningssystem med integrerad avvikelshantering för att ytterligare förbättra vårt arbetssätt genom gemensamma rutiner och riktlinjer.

Under året har två nya vårdcentraler öppnats i Region Skåne, närmare bestämt i Höör och Hörby, med tillhörande barnmorskemottagningar i Haga, Triangeln och Höör. Dessutom har vi inlett ett samarbete med läkemedelsföretaget ALK för att erbjuda vaccinering mot pollenallergi (AIT).

Vi är stolta över att vår medarbetare Johanna Ling, blev utsedd till Årets Vårdchef, och att vi erhöll Silver i Swedish Content Awards samt vann utmärkelsen för Sveriges starkaste varumärke inom sjukvården.

I det dagliga arbetet samverkar vi nära med andra delar av vården såsom regioner, kommuner, apotek och andra vårdgivare. Kry primärvård arbetar också kontinuerligt med att ta hänsyn till patienters och närståendes synpunkter och delaktighet, till exempel genom att efter vårdmöten samla in åsikter från patienten. Varje åsikt värderas och ligger till grund för förbättring och hanteras med kort varsel.

### Exempel på konkreta åtgärder för att öka patientsäkerheten under 2023 har varit:

- ✔ Arbetet med att implementera vårt nya processbaserade, integrerade ledningssystem för hela Kry Primärvård både digitalt och fysiskt inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö samt brandsäkerhet och säkerhet har pågått under 2023.
- ✔ Implementeringen av Kry's uppdaterade avvikelshanteringssystem, KryVik, har skett i hela verksamheten.
- ✔ En gemensam struktur för vårt styrkortsarbete inom KAMBS-området (Kvalitet-Arbeitsmiljö, Brand och Säkerhet) har skapats från central till lokal nivå. Detta medger att det målrelaterade arbetet är homogeniserat i organisationen och blir tydligt och tillgängligt för den enskilde medarbetaren.
- ✔ Arbetet med att utveckla uppföljningen av medicinska resultat med hjälp av MedRave och MedRave Prisma på samtliga vårdcentraler har fortsatt under 2023.
- ✔ Utvecklat och följt upp utvalda kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att förbättra verksamheten.
- ✔ Kompetensförstärkning genom utbildningar och uppdaterat introduktionsprogram för nyanställda.
- ✔ Genomförda riskanalyser innan nya verksamheter och tjänster startar.
- ✔ Startat digitalt flöde för kvinnohälsa med barnmorskor.
- ✔ Introducerat dietister som komplement till överviktsprogrammet (Obesitas).
- ✔ Våra distriktssköterskor kan nu använda sin förskrivningsrätt i den digitala tjänsten.
- ✔ Digital schemaläggning för våra kliniker möjliggör för fler kliniker att arbeta hos oss.
- ✔ Fortsatt grupphandledning för sjuksköterskor och psykologer i den digitala tjänsten.
- ✔ Fortsatt journalgranskning av samtliga kliniker i den digitala tjänsten med återkoppling. Journalgranskningen har utökats genom att även läkare inom fysisk vård journalgranskas när behov uppstår. Journalgranskning kan också utföras som en åtgärd vid avvikelseutredningar.
- ✔ Kry har under 2023 arbetat tillsammans med e-Hälsomyndigheten och Vårdföretagarna med förberedelserna för att ansluta till den nationella läkemedelslistan.

### Resultat

- ✔ Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2023 för att bättre möta patienternas behov.
- ✔ Chatt med sjuksköterska startade 2022 och många patienter har använt sig av tjänsten sedan dess, under 2023 har vi haft över 97.000 chattmöten med sjuksköterskor och läkare.
- ✔ Kontinuerlig uppföljning av framtagna kvalitetsindikatorer i både den fysiska och den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- ✔ Fortsatt nöjda patienter.
- ✔ Antalet listade patienter har ökat på våra vårdcentraler.

### Framåtblick

Under 2024 planerar vi att bedriva förbättringar såsom:

- ✔ Vidareutveckla vårt nya ledningssystem för Kry's samtliga verksamheter, verksamhetsledningssystem (VLS) samt att integrera fler verksamheter. Dessa verksamheter är primärvårdsenheter i Kalmar och Blekinge samt den specialiserade psykiatrin som drivs av Kry.
- ✔ Vidareutveckla avvikelshanteringssystemet KryVik kopplat till VLS för att kunna analysera och arbeta mer systematiskt med förbättringsåtgärder och återkoppling i hela verksamheten.
- ✔ Vidareutveckla möjligheten till uppföljning och jämförelser av medicinska uppföljningsmått genom verktyget MedRave och MedRave prisma.
- ✔ Fortsätta att följa kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- ✔ Fortsätta grupphandledning för sjuksköterskor.
- ✔ Utveckla de interna revisionerna i verksamheten.

# Struktur

## Verksamhetspolicy Kry Primärvård AB

Gemensam policy för områdena kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet (KAMBS) inom Kry Primärvård AB.

Vår verksamhetspolicy lyder:

Kry Primärvård erbjuder Sveriges bästa primärvård genom vår vision om "Patienterna först" och för våra medarbetare "En bra arbetsplats att arbeta vid". Vi erbjuder en högtillgänglig och högkvalitativ vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål. Vi levererar god och säker vård som är anpassad till den digifysiska modellen. Vården ska vara patientfokuserad, patientsäker, lättillgänglig, informationssäker, jämlik, kunskapsbaserad och ändamålsenlig.

Kry Primärvård arbetar för en god och säker arbetsmiljö samt hälsosamma arbetsplatser. Det ska vara arbetsplatser som upplevs utvecklande och stimulerande för alla medarbetare. Vi strävar efter att bli bättre genom att eliminera faror och minska arbetsmiljörisker och uppmuntrar ledarskap som främjar hälsa och säkerhet i allt arbete som görs. Vår absoluta strävan är att samråda med medarbetare och deras representanter för att hålla en hög medverkan och delaktighet

Genom vår digifysiska vårdmodell med digitala vårdmöten bidrar vi till en optimerad resursanvändning inom hälso- och sjukvård och ett bättre

samhälle. Det är en del av vårt bidrag för att minska klimatpåverkan. Vår ambition är att göra vad vi kan för att skydda vår miljö och förebygga eventuella föroreningar.

Inom vår koncern skall det bedrivas ett systematiskt brandskyddsarbete vilket innebär att det på varje verksamhetsplats finns rutiner som hanterar ansvar, skyddsutrustning, kompetensutveckling, egenkontroller och ronder. Vi jobbar kontinuerligt med att förstärka vår säkerhet och skydda våra informationstillgångar. I den digitala världen är det vår skyldighet att säkerställa en bra hantering av personuppgifter och säkerställa ett informationssäkerhetsarbete under ständig utveckling. Kry Primärvård ska minst uppfylla alla legala och andra intressentkrav inom områdena patientsäkerhet, kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet och gärna överträffa dem. Kry Primärvård arbetar kontinuerligt med att ständigt förbättra verksamheten inom alla områden. Denna verksamhetspolicy tillsammans med koncernens policies utgör vårt ramverk för att sätta upp mål och handlingsplaner för ständig förbättring, presenterade i vårt styrkort.

Stockholm, datum enligt nedan 2024-01-29

Kalle Conneryd Lundgren

## Övergripande mål och strategier

Sedan 2016 har Kry arbetat med digital vård via video i vårdappen "Kry" i Sverige och i ett flertal andra länder. I Sverige verkar företaget som digital vårdgivare via Kry Primärvård AB. Sedan starten har verksamheten utökats med 28 fysiska vårdcentraler, barnmorskemottagningar (BMM) och barnhälsovård (BVC), både förvärvade och nystartade i 7 olika regioner. Under 2023 har två nya vårdcentraler startats. Introduktion för nyanställda har under 2023 genomförts på dessa enheter.

Vi har också arbetat med att utveckla den digifysiska vården för att kunna hjälpa våra patienter på bästa sätt.

Nu finns till exempel även möjligheten för våra patienter att konsultera fysioterapeuter och dietister digitalt.

I denna patientsäkerhetsberättelse för 2023 redovisas samlat det övergripande patientsäkerhetsarbetet för verksamheten inom Kry Primärvård. Varje vårdcentral sammanfattar sitt patientsäkerhetsarbete i en lokal patientsäkerhetsberättelse.

Allt kvalitets- och ledningsarbete drivs genom en väl utvecklad organisation med ett dokumenterat verksamhetsledningssystem. Detta ledningssystem har under 2023 uppdaterats och implementerats på samtliga enheter där också möjlighet att utveckla lokala rutiner finns. Verksamhetsledningssystemet inbegriper Kvalitet, Arbetsmiljö, Miljö, Brandsäkerhet och Säkerhet (KAMBS).

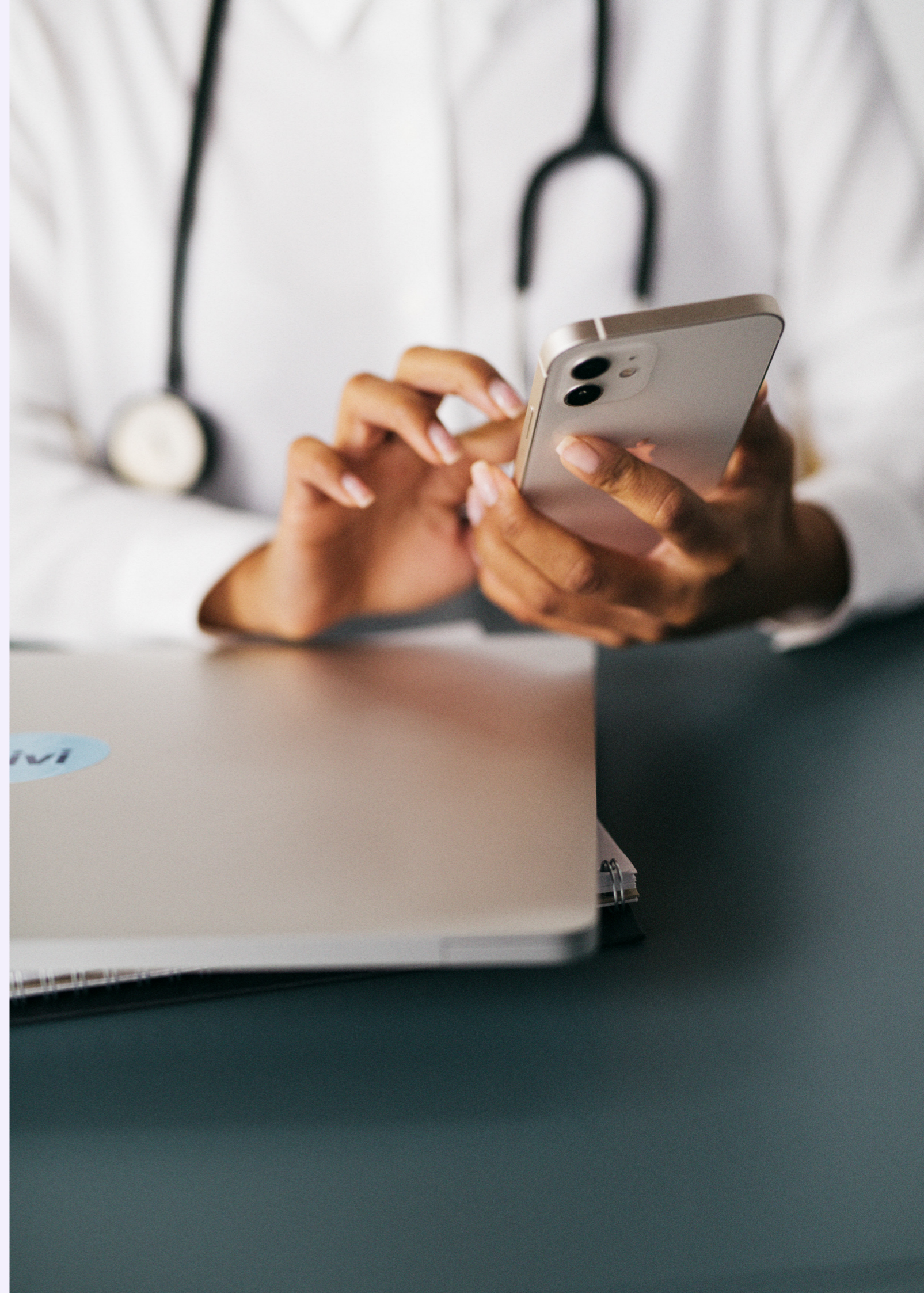
De fysiska enheterna har granskats av respektive region enligt av dem fastställda avtalskrav med godkänt resultat. Varje vårdcentral sammanfattar också sitt lokala patientsäkerhetsarbete i en egen patientsäkerhetsberättelse.

Uppföljning har även skett av den digitala tjänsten via Region Sörmland under 2023.

Under 2023 har vi genomfört interna revisioner som en del av vår egenkontroll. En extern revision har också ägt rum med godkänt resultat enligt ISO-standarderna för kvalitet, miljö och arbetsmiljö, ISO 9001,14001 och 45001.

## Nya tjänster och verksamheter under 2023

- ✔ Startat digitalt flöde för kvinnohälsa med barnmorskor.
- ✔ Introducerat dietister som komplement till överviktsprogrammet (Obesitas).
- ✔ Våra distriktssköterskor kan nu använda sin förskrivningsrätt även i den digitala tjänsten.
- ✔ Digital schemaläggning för våra kliniker möjliggör för fler kliniker att arbeta hos oss.
- ✔ Vi har skalat upp vårt digifysiska erbjudande till patienterna, som nu kan söka digifysisk vård på fler vårdcentraler och psykologerna kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt.
- ✔ Digitala möten med fysioterapeuter introducerades under hösten 2022 och har vidareutvecklats under 2023.
- ✔ 2 nya vårdcentraler i region Skåne har startats.



## Organisation och ansvar

I Kry Primärvård ingår både de fysiska vårdcentralerna och den digitala nationella tjänsten. Kalle Conneryd Lundgren är direktör för Kry Primärvård. Malin Wennergren, Sverigechef för digital vård, leder arbetet i den digitala delen, Sara Grönlund, Sverigechef för fysisk vård, leder arbetet för de fysiska enheterna och Yamin Granberg, Sverige chef för affärsexpansion, leder arbetet gällande specialistvård samt utveckling och integrering av vårdformer.

Kry Primärvårds kvalitetsorganisation leds av kvalitetschef tillika chefläkare, Joakim Röstlund. I kvalitetsteamet ingår även en "Risk and Compliance Specialist" och ytterligare en medarbetare med specifika uppdrag att utveckla och förbättra verksamheten.

Inom den digitala verksamheten för Kry Digital, ansvarar verksamhetschefen för att verksamheten tillgodoser hög patientsäkerhet, god vård och hög kompetens. Verksamhetschefen har det samlade ledningsansvaret för vårdgivarens digitala vårdverksamheter i Sverige och har till stöd en medicinskt rådgivande läkare, MRÅ.

Chefläkaren är utsedd av vårdgivaren Kry Primärvård som anmälningsskyldig enligt Lex Maria. Kvalitetsansvarig psykolog inom Kry Digital ansvarar för att leda och kvalitetssäkra psykologers arbete genom support, handledning, journalgranskning, avvikelshantering, bevakning av remissvar och -avslag, samt ansvarig för riktlinjer. Inom den fysiska vården har respektive vårdcentral en lokal verksamhetschef och en lokal medicinskt rådgivande läkare, MRÅ. Inom varje region finns också en RAL, regionansvarig läkare, som tillsammans med regionchef säkerställer att de regionala riktlinjerna är kända och följs. Tillsammans med regionchef ansvarar den också för kontakterna med tjänstemän och beslutsfattare i regionen.

Chefläkaren leder ett nätverk med de regionansvariga läkarna där de träffas regelbundet och bland annat diskuterar olika medicinska riktlinjer, avvikelser och Lex Maria-ärenden. De regionansvariga läkarna leder i sin tur nätverk med de utsedda MRÅ som finns på varje vårdcentral. Verksamhetschefen för Kry Digital och verksamhetscheferna för våra vårdcentraler ansvarar för att gällande författningar, riktlinjer och rutiner följs och att vården är säker och har god kvalitet.

### "Kry-Plusläkare":

"Kry-Plusläkare" ansvarar för att bistå medicinskt ansvarig läkare i Kry Digital med handledning och uppföljning av kliniker, bl a genom journalgranskningar i samband med introduktion i tjänsten. De bistår även som avlastande stöd i kvalitetsförbättrande åtgärder samt utreder medicinska avvikelser i den digitala tjänsten.

### Bakjoursläkare

Bakjoursläkare ansvarar för att stödja arbetande kliniker i den digitala tjänsten genom att besvara frågor via telefon, och andra kommunikationskanaler. De ansvarar även för att dagligen granska ej hanterade laboratorieprover samt remisser. I deras ansvar ingår också att vara kontaktyta med externa aktörer som behöver få kontakt med vården, t.ex. apotek och försäkringskassa.

Verksamhetschef och av verksamhetschef utsedda medarbetare tar emot avvikelser i avvikelshanteringssystemet, KryVik, och fördelar dessa till aktuell utredare. Allvarigare ärenden utreds med risk- och händelseanalyser samt bedöms om de ska hanteras som Lex Maria-ärenden av chefläkare. Återkoppling av utfall sker till medarbetarna via digitala kommunikationskanaler.

Klagomål från patienter hanteras främst via patientsupporten (Customer service) och kan rapporteras vidare via avvikelshanteringssystemet.

### Administrativa funktioner:

Våra administrativa funktioner är också en viktig del av vårt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

### Care Administration

Care Administration, vårdadministration, tillhandahåller administrativt stöd till patienter och vårdverksamheter.

Care administrations målsättning är att skapa förutsättningar för bästa patient- och klinikerupplevelse genom hög service och snabb hantering av ärenden. Processen ska hålla hög kvalitet genom korrekt, effektiv och patientsäker hantering i en sömlös digifysisk vårdkedja.

Under 2023 har Care Administration utvecklats stödfunktioner som Team lead och process coordinator. Samtliga medarbetare i teamet har därmed breddat sin kompetens inom teamets samtliga områden och arbetet har på så sätt blivit mindre personberoende och mer agilt. Rutiner och manualer har reviderats och laddats upp i det nya digitala verksamhetsledningssystemet. Teamet har under året återtagit listningsprocessen från lokala verksamheter inom Stockholmsregionen.

I juni tog teamet över ansvaret för rapporteringen av digitala möten till Region Sörmland. Det i sin tur har lett till att ett flertal utvecklingsområden identifierats i relation till detta. Bland annat har ett nytt flöde för att kunna erbjuda digital vård till utflyttade svenskar upprättats. Vidare har Care Administration satt upp och etablerat en process för korrekt kassaregistrering av digitala möten inom kvinnohälsa. Teamet har erhållit genomgång av regelverk rörande sekretess och tystnadsplikt.



## Care Access

Care Access, administrerar behörigheter för vårdssystem som till exempel journalsystemet ProRenata samt beställer SITHS-kort. De erbjuder också support vid problem med behörigheter. Under 2023 har man reviderat samtliga manualer och rutiner och flyttat över dessa till det gemensamma digitala verksamhetsledningssystemet. En handbok har tagits fram och implementerats för att kvalitetssäkra arbetsprocesserna för tilldelning av behörigheter utifrån profession och arbetsplats.

Egenkontroller av samtliga vårdssystem som Care Access har ansvar för att tilldela och ta bort behörigheter i har genomförts och teamet har erhållit genomgång av regelverk gällande sekretess och tystnadsplikt.

## STI-contact tracing

STI-contact tracing, funktionen som hanterar smittspårning gällande klamydia. Under 2023 har STI-contact tracing optimerat sitt arbetssätt och fokuserat på effektiv time management för att på ett kvalitativt och säkert sätt kunna hantera den stora mängd spårningar som hanteras av teamet. Teamet har arbetat aktivt med avvikelshantering, feedback till kliniker och uppdatering av den obligatoriska utbildningen som kliniker behöver genomgå innan de kan börja arbeta inom flödet för att på så sätt kvalitetssäkra processerna.

En DPIA (Data Privacy Impact Assessment) har genomförts av teamets arbete och samtliga rutiner och manualer har lyfts över till det nya digitala verksamhetsledningssystemet. Teamet har erhållit en genomgång av regelverk rörande sekretess och tystnadsplikt.

## Teletriaget

Under 2023 utvecklades det centrala teletriaget. Detta genomfördes delvis pga att fler vårdcentraler skulle öppnas upp under 2023 vilket skulle innebära att teamet skulle behöva nästan fördubblas vilket skulle försvåra lokalkännedom och regionala riktlinjer samt önskemål från vårdcentralens sida om att teletriaget skulle läggas lokalt. Lokalt teletriage medför en bättre översyn, rutin och lokalkännedom på respektive vårdcentral. Det lokala teletriaget medför även en bättre patientresa och ökad patientsäkerhet, det bidrar med kontinuitet med samma personal/sjuksköterska i det lokala teletriaget.

## Medicinsk service and Collaborations (MSC)

Medicinsk service and Collaborations (MSC), ansvarar för det faktiska arbetet kring remisshantering, både för specialistremisser och labremisser. Under 2023 har MSC fortsatt med automatiseringen av labremisser och arbetet har resulterat i att ännu fler lokala och regionala laboratorier nu kan skicka och ta emot remisser automatiskt. MSC har också utökat sitt samarbete med vissa regioner för att kunna öppna enheter i områden där Kry:s digitala patienter tidigare inte har haft möjlighet att ta prover.

MSC genomförde även en förändring av lableverantör inom Region Östergötland, fortsättningsarbetet från 2022, och nu använder alla Kry:s enheter i Norrköping samma lableverantör som de flesta andra Kry:s enheter. Under 2023 har MSC även arbetat för att göra det möjligt för Kry:s digitala patienter att ta Strep-A-prover (halsprov) och venösa prover i alla Kry:s egna enheter,

ordinerade av digitala läkare. Detta är satsning för att knyta ihop den digifysiska upplevelsen för våra patienter. MSC har också under 2023 haft tätt samarbete med Kry:s bakjour för bevakning av remisser samt Strep-A provsvar.

Tillsammans med bakjouren, MRÅ för digitala tjänster samt ansvarig för psykologtjänsten har MSC granskat utgående remisser och skapat riktlinjer för att höja den medicinska kvaliteten för digitala remisser.

MSC är ett team med fokus på digital service, upprätthållande av den dagliga driften, och deltar i utvecklingen av labtjänster samt erbjuder sin spetskompetens när det gäller lab- och remissflöden inom olika projekt på KRY. MSC har ett erfaret team och alla skriftliga rutiner uppdateras fortlöpande vid behov. Teamledare, koordinator och chef ser till att teamet noggrant följer befintliga rutiner.

## Customer Service

Customer Service (patient support) är en väsentlig del i Kry:s organisation för att kunna säkerställa vård av hög kvalitet samt en hög patientnöjdhet. Kry Customer Service syftar till att hjälpa och stötta patienter i deras kontakt med Kry, både på ett förebyggande sätt samt i samband med eller efter patientens kontakt med Kry. Arbetet på Customer Service består framför allt av att svara i telefon för patienter, vårdgivare och apotek. Telefonsupporten är öppen 09:00-17:00 alla vardagar med en genomsnittlig svarstid på fyra minuter. Customer Service besvarar också "Övriga frågor" inkomna via våra vårdcentralers telefonväxel.

Kry Customer Service besvarar inte medicinska frågor, frågor angående symptom och läkemedel och ger inte allmän information om hälsa och sjukdomar. För att besvara dessa typer av frågor har Customer Service ett nära samarbete med sjuksköterskor på vårdcentralerna och i den digitala tjänsten. Customer Service hanterar även inkommande avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående. Customer Service delar regelbundet feedback och förbättringsförslag från våra patienter vidare internt inom företaget.





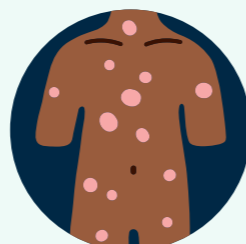
# Verksamheten

## Nationell digital tjänst för olistade patienter

Vår nationella digitala tjänst där patienter träffar läkare, sjuksköterskor, fysioterapeuter barnmorskor och psykologer via en inloggning i Kry-appen finns tillgänglig dygnet runt. Under 2023 har vi genomfört 965.658 digitala vårdmöten. Över 70% av dessa besök sker hos läkare, cirka 20% hos sjuksköterskor och resterande hos psykologer, fysioterapeuter och barnmorskor. Våra patienter är mycket nöjda och ger oss betyget 4,7 av 5.

Profession	Antal möten
Läkare	717 594
Sjuksköterska	179 860
Psykolog	31 105
Fysioterapeut	19 790
Barnmorska	16 893
Övriga	416
<b>Total</b>	<b>965 658</b>

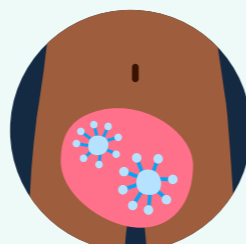
## De vanligaste sökorsakerna i den digitala tjänsten under 2023 har varit:



Hudutslag



Receptförnyelse



Klamydiainfektion



Hosta

## Fysiska vårdcentraler

Kry bedriver fysisk primärvård i sju regioner på LOV-avtal. Antalet vårdcentraler har ökat sedan 2020 där Kry har förvärvat ett antal vårdcentraler men även startat egna.

På våra 28 vårdcentraler hade vi 235 795 listade patienter i dec 2023, en ökning med nära 25 000 patienter från 2022.

Vårdcentralerna följer regionernas krav för att bedriva primärvård gällande uppdrag, innehåll och kompetens. I verksamheten finns bland annat läkare, specialister i allmänmedicin, sjuksköterskor/distriktssköterskor, psykologer, undersköterskor, receptionister, medicinska sekreterare, på vissa ställen finns även fysioterapeuter. Olika specialistmottagningar finns beroende på uppdragets omfattning i regionen, men vanligt är sjuksköterskeledda mottagningar såsom diabetesmottagning, astma/KOL mottagning, hypertoni mottagning och äldre mottagning. Några enheter bedriver även barnhälsovård och mödrahälsovård / barnmorskemottagning. Möjlighet för patienter finns att också få sin vård digitalt via personal på vårdcentralen.

## Den digifysiska modellen har vidareutvecklats under 2023

Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2023 för att bättre möta patienternas behov. Nu kan patienter söka digifysisk vård på fler vårdcentraler, och våra psykologer kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt, detta möjliggör att vi kan ge patienterna en sömlös vård utifrån patientens behov och önskemål. Genom att vi arbetar i gemensamma IT-system har vi möjliggjort en gemensam tidbok för bokning av patienterna. Vi har också en gemensam ärendehanteringsmodul för att ge vårdcentralerna möjlighet att själva sortera och prioritera bland inkommande patientärenden.

Kry har även etablerat en gemensam process för ett lättakutflöde som är gemensam över alla verksamheter. Detta möjliggör för digitalt arbetande medarbetare att boka direkt in patient som behöver vård inom 24 timmar på våra vårdcentraler. Då rutinen är gemensam över hela verksamheten skapas en tydlighet.

## Chatt med sjuksköterskor & läkare

Vi lanserade vår första chatttjänst med sjuksköterskor i den digitala tjänsten i februari 2022. Det primära syftet var att erbjuda patienterna ett alternativt sätt att söka vård digitalt hos Kry, inte bara via video, samt för att säkerställa att vår tjänst är konkurrenskraftig. Vår chatt med sjuksköterskor fungerar som ett komplement till vår videotjänst som fortsatt är kärnan i vår digitala verksamhet. Chatten används för att behandla patienterna om möjligt, eller triage till en annan vårdnivå vid behov. Senare under 2022 öppnade vi också upp möjlighet att chatta med läkare. Antal chattmöten under 2023 var 97 813, de flesta med sjuksköterska. En ökning med nära 16 000 jämfört med 2022.

Profession	Antal möten
Sjuksköterskor	94 025
Läkare	3 324
Övriga	464
<b>Total</b>	<b>97 813</b>

## Psykologi

I Kry Digital Psykologi arbetar vi med patientsäkerhet genom tre centrala processer:

- ✔ Verksamhetsledningssystemet med integrerad avvikelshantering
- ✔ Stöd och kontroll från kliniskt supportteam
- ✔ Enkla vägar in för patientsupport och klagomål

Vårt verksamhetsledningssystem innehåller kliniskt kunskapsstöd och vårdrutiner för alla vårdprocesser. Kvalitetsansvarig psykolog uppdaterar dessa löpande och tillsammans med klinisk teamchef och senior supportpsykolog säkerställer vi att de är kända av psykologerna och att de efterföljs. Vårt avvikelshanteringssystem är integrerat i vårt verksamhetsledningssystem. Där registrerar medarbetare avvikelser.

Stöd och kontroll utförs av kvalitetsansvarig psykolog och senior psykolog samt medicinsk bakjour som finns tillgängliga i det dagliga arbetet och i handledning, samt hanterar avvikelser och kontrollerar psykologers arbete genom journalgranskning och stöd till egenkontroll. Psykologteamet leds av en klinisk teamchef. Klinikers arbete följs av både en teamchef, kvalitetsansvarig psykolog samt senior psykolog för att tidigt kunna ge stöd och insatser, samt vidta åtgärder vid avsteg från rutiner eller indikation på att behandlingskvalitet eller patientbemötande är påverkade. Vi genomför journalgranskning för alla nyanställda samt genomför stickprov och granskningar vid behov när klagomål eller avvikelser inkommer.

### De viktigaste projekten för ökad patientsäkerhet under 2023

Vi har arbetat löpande med att utveckla och förbättra kvaliteten i vårt patientarbete, både utifrån en planering och i samband med förändringar i patientarbetet och som en del av hur vi arbetar med avvikelser. Därmed arbetar vi proaktivt och agerar snabbt på sådant som uppkommer för att direkt uppdatera våra system och vårt arbetssätt. Vi gör riskanalyser inför alla förändringar i det kliniska arbetet.

Psykologerna har under året flyttat över till Krys nya vårdplattform vilket bidragit till ökad patientsäkerhet genom ytterligare förbättrad driftsäkerhet. Vi har även fått möjlighet att kunna ringa patienter genom vårdportalen vid uteblivna möten eller när patienten har tekniska problem, vilket är värdefullt då vi utan stöd av jousen kan fånga upp patienter som inte kunnat genomföra sitt vårdmöte. Psykologerna har även fått tillgång till ett nytt schemasystem där de själva kan göra alla delar, vilket innebär en ökad patientsäkerhet vid tidsbokning, då psykologen kan boka in angelägna återbesök på sin administrativa tid utan att behöva ta hjälp från kliniksupporten.

Vi har även arbetat med att öka kvaliteten i remissprocesser, där vi genom samverkan skapat nya rutiner för att öka kvaliteten i våra remisser för att minska risken för att remisser avvisas och patientens vård fördröjs. Under 2024 kommer en ny rutin för remisser implementeras med egenkontrollrutin innan remiss skickas.

Vi har även startat ett arbete med egenkontroll av behandlingskvalitet och journalföring, och detta kommer fortsätta under 2024.

Vi har inlett arbete med att integrera våra system inom Krys alla delar, så att primärvård, digital vård och sekundär vård kan kommunicera och arbeta i samma system i den mån det är möjligt för att korta väntetider för våra patienter och säkra upp tydliga rutiner i vårt samarbete.



## Fysioterapi

Kry erbjuder digital fysioterapeutisk bedömning, rådgivning och behandling för både barn och vuxna. Fysioterapeuterna kan hjälpa till med rehabilitering, träning och anpassad fysisk aktivitet för hela kroppen. På Kry behandlar fysioterapeuterna besvär på primärvårdsnivå. Första samtalet med patienten är ett bedömningsamtal och därefter lägger man upp en behandlingsplan. Som fysioterapeut på Kry kan man boka in återbesök med sin patient och remittera patienten till en läkare/psykolog eller sjuksköterska för exempelvis den medicinska behandling som patienten behöver.

De problem som uppkommer mest och som lämpar sig för digitala möten är:

- ✔ artros
- ✔ nacke - akut torticollis, cervikalgi (nackspänn och nacksmärta)
- ✔ axlar - impingement, artros, värk
- ✔ skuldror - frusen skuldra
- ✔ epikondylit (golf- och tennisarmbåge)
- ✔ hand/fingrar - artros, distortion (stukning)
- ✔ lumbago och lumbago ischias
- ✔ höftbesvär
- ✔ knä - artros, ligament, menisk
- ✔ benhinnsmärta
- ✔ achilleshendinit (hälsenesmärta)
- ✔ fot - distorsion (stukning), Plantarfasciit, Hallux Rigidus, Hallux Valgus

Vi samverkar med våra fysiska fysioterapeuter som jobbar på våra vårdcentraler och det går smidigt att internremittera patienter till våra vårdcentraler där vi har fysioterapeuter.

## Specifika patientflöden

### Överviktsprogram/ Obesitas Kry Digital

Behandlingsprogrammet för obesitas innefattar regelbunden viktcoaching av specialutbildade sjuksköterskor där bedömning av läkare ingår. Behandlingen av övervikt inriktar sig på de tre hörnstenarna: kost, motion och livsstilsförändring. Patienten träffar en sjuksköterska vid första mötet som blir patientens fasta kontakt genom programmet.

Patienten får lämna blodprover som monitoreras och följs upp av legitimerad läkare. Under programmet har sjuksköterskan möjlighet att remittera till läkare, fysioterapeut, psykolog och dietist. Samtliga medarbetare utbildas i grundläggande fysiologi gällande överviktssjukdomen inklusive det stigma som övervikt medför. Under 2023 har 6983 patienter behandlats i överviktsprogrammet.

### Hemtest för klamydia

Klamydia är den vanligaste sexuellt överförda infektionen i Sverige, och är allra vanligast hos personer under 30 år. Det är vanligt att sjukdomen inte ger några symptom, vilket gör att många bär på sjukdomen och sprider den vidare utan att märka det. Klamydia är en av de sjukdomar i Sverige som lyder under smittskyddslagen. Patienter som vill testa sig för klamydia har genom Kry möjlighet att beställa ett kostnadsfritt hemtest via vår app. Testet levereras till patientens brevlåda. Under 2023 beställdes 73 490 st klamydiatester via Kry. Provet analyseras sedan, och patienten får sitt provsvar inom några dagar. Vid positivt provsvar förskriver Krys personal lämplig behandling, genomför en utförlig smittspårning och gör anmälan till Sminet.

# Samverkan för att förebygga vårdskador

Kry Primärvård samverkar med regioner, vårdgivare inom regioner och kommuner samt vårdgivare inom den privata vården. Vidare samverkar Kry Primärvård med apotek och laboratorier. Inom vår koncern sker en nära samverkan mellan globala och nationella delar av verksamheten.

Vi för även dialog med organisationer som arbetar med patientsäkerhet för att säkerställa att vi följer de senaste rutinerna som ska gälla inom respektive område, både centralt och lokalt inom de regioner vi verkar. Exempelvis har vi löpande kontakt med Strama, Smittskydd och olika laboratorier.

Exempel på samverkan:

- Samverkan med Inera och e-Hälsomyndigheten och de olika tjänsterna kring Nationell Patientöversikt, NPÖ, nationell läkemedelsförteckning och Pascal.
- Samverkan och uppföljning tillsammans med de sju regioner där vi har fysiska verksamheter.

## Egenkontroller som genomförs inom Kry Primärvård:

Egenkontroll innebär att en verksamhet själv gör kontroller för att säkerställa att aktuella lagar och regler efterlevs.

Syftet med egenkontroll är också att ständigt förbättra och utveckla verksamheten.

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Måltal inkl jämförelse med tidigare resultat	Månadsvis till högsta ledningen	Analytics, journalgranskning, MedRave mm
Loggkontroll av journalsystemet ProRenata för den digitala nationella tjänsten	Slumpvis urval/kontroll av medarbetare varje vecka	Journalsystem ProRenata och Analytics
Loggkontroll av regionala journalsystem	Enligt regionernas rutiner	Regionala journalsystem

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Onboarding och exitprocesser	Vid anställningens start (testpass), samt vid anställningens upphörande	Protokoll, varje klinikers dokumentation samt via intervjuer
Granskning av journaler och andra dokument	I den digitala nationella tjänsten: Efter flera arbetspass på prov, extra efter behov (t.ex efter avvikelser). Gäller samtliga kliniker. För fysiska verksamheter journalgranskning vid behov	Protokoll i Workday
Avvikelser och händelser relaterade till patienter kombinerat med risk och händelseanalyser	Löpande	Avvikelsehanteringssystem, KryVik samt separata riskanalyser
Interna avvikelser	Löpande	Avvikelsehanteringssystem KryVik
Uppdatering av lagstiftning och andra krav	Löpande	Webbportal för uppdaterad information, Notisum
Medarbetarsamtal	Minst 1 gång/år	Dialog med närmaste chef
Externa uppföljningar t.ex uppföljningar av regioner eller av områdesspecifika organisationer såsom Strama	Enligt externa intressenters beslut: intervjuer och t.ex löpande uppföljning av den totala antibiotika-förskrivningen (STRAMA-målet)	Enligt beslut
Kontroll av Hälsovalsindikatorer genom avstämning av verksamhetsdata med de olika regionerna	Löpande	MedRave och lokala system
Interna revisioner	1 gång/år	Revision av verksamhet enligt verksamhetsledningssystem
Externa revisioner	1 gång/år	Revision av verksamhet av externt certifieringsorgan för ISO standarder 9001,14 001 samt 45 001
Patientens klagomål och synpunkter	Löpande	Patientnämnden, IVO, avvikelsehanteringssystem, KryVik
Ledningens genomgångar	1 gång/år	Protokoll management team

# Patienters och närståendes delaktighet

Kry Primärvård jobbar i nära samarbete med patienter och närstående vid utveckling av nya och befintliga tjänster. Ofta tar utvecklingsarbetet och idéerna sin start i en dialog med patienter. Vi arbetar aktivt med att fråga våra patienter om deras återkoppling. Några exempel på initiativ för att involvera patienter och närstående är:

- ✔ Patienter som har haft ett digitalt vårdmöte, och i vissa fall även fysiska vårdmöten, har möjlighet att direkt efter mötet utvärdera besöket i appen. På detta sätt inhämtas klagomål och förbättringsförslag direkt från patienterna. Patienter som lämnar klagomål eller ett sämre omdöme kontaktas av patientsupport (Customer Service) för vidare dialog.
- ✔ Patienter och närstående kan framföra synpunkter via kontaktuppgifterna på Kry:s hemsida samt via 1177. Receptionisterna inom den fysiska vården har även i uppdrag att uppmärksamma och fånga upp eventuella behov av synpunkter från patienterna i samband med bokade vårdmöten.
- ✔ Synpunkter och klagomål kan också anmälas till regionernas patientnämnder eller till IVO. Att noggrant utreda och ta fram åtgärder för att förhindra liknande negativa händelser är en självklar del av vårt patientsäkerhets- och kvalitetsarbete.
- ✔ Inom den fysiska vården följer vi resultaten från den nationella patientenkäten för respektive vårdcentral. Den nationella patientenkäten utförs av Sveriges kommuner och regioner, SKR, och resultatet finns att hämta på SKR:s hemsida.
- ✔ Patienter erbjuds återkommande att delta i intervjuer, enkäter och användartester för att bidra till utveckling av vår verksamhet. Exempel på utvecklingsområden där patienter har medverkat genom att lämna återkoppling är bokningsflöden inom digifysisk vård och öppnande av nya vårdcentraler.





# Hälso- och sjukvårds- personalens rapporteringskyldighet

## Klagomål och synpunkter

Samtliga avvikelser, klagomål och synpunkter hanteras centralt och/eller lokalt inom Kry Primärvård. Avvikelser identifieras och klassas enligt fastlagda rutiner vilket även omfattar avvikelser från Patientnämnd, IVO, andra vårdgivare eller från respektive region vi verkar inom.

Återkoppling till verksamheten eller organisation sker alltid till den som rapporterat avvikelser (och/eller begärt skriftligt svar) och vid behov till samtliga kliniker i förbättringssyfte, antingen via arbetsplatsträffar och/eller som skriftlig information via Kry-portalen. Viktiga delar där vi erhåller information om avvikelser och klagomål är via patientsupport (Customer Service) och via våra medarbetare i den fysiska vården.

Avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående inkommer vanligtvis direkt till patientsupport som finns tillgänglig på telefon 09:00–17:00 alla vardagar. Andra kontaktvägar för patienter är mejl, digitalt förfrågningsformulär som görs tillgängligt efter avslutat besök eller via hemsidan. Patienterna kan också direkt kontakta verksamhetschef på vårdcentralen.

Vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, klagomål samt synpunkter registreras informationen som avvikelse i avvikelshanteringssystemet. Inom den fysiska vården ansvarar den lokala verksamhetschefen för att se till att alla medarbetare rapporterar risker, tillbud och negativa händelser. Identifierade risker och händelser rapporteras av medarbetare i Kry Primärvårds interna avvikelssystem, KryVik. Mottagare av rapporterade avvikelser är verksamhetschefen eller den som mottagit delegering för området.

Avvikelserna analyseras och åtgärdas i syfte att händelsen inte ska upprepas och att förbättringsarbete tillämpas. På de fysiska enheterna ansvarar verksamhetschef tillsammans med MRÅ för samordning och uppföljning av medicinska avvikelser, klagomål, synpunkter, allvarliga händelser och brister i organisationen som kan medföra patientsäkerhetsrisker.

## Avvikelse

Avvikelse rapporteras och registreras i vårt gemensamma avvikelshanteringssystem KryVik. Under 2023 har 1497 avvikelser och förbättringsförslag registrerats gemensamt för digital och fysisk vård, en minskning med ca 2 % jämfört med 2022. Information och utbildning kring vikten av att rapportera avvikelser har varit fortsatt. För den digitala delen har antalet avvikelserapporter ökat något från 653 avvikelser för 2022 till 734 avvikelser för 2023. För den fysiska vården har antalet minskat något, från 644 rapporterade avvikelser 2022 till 569 rapporterade avvikelser 2023.

### Totalt antal registrerade avvikelser 2023: 1497

Inkommande från	Antal
Digital vård	734
Fysisk vård	569
Arbetsmiljö	58
Miljö	5
Säkerhet	17
Intern admin	61
Övrigt	57

### Antalet registrerade avvikelser 2023 för digital och fysisk vård.

Inkommande från	Antal
Medarbetare	563
Patient	403
Annan vårdgivare	114
PaN	86
IVO	28
Intern + extern revision	57
Övrigt, leverantörer (apotek, färdtjänst..)	25
Bakjour/Kry +	60
Intern administration	145
RAL/Verksamhetschef	16

Uppgift om "inkommande från" för samtliga avvikelser 2023.

De flesta avvikelser rapporteras av kliniker och från patientsupporten. 28 ärenden från IVO, 86 från Patientnämnderna och 114 från andra vårdgivare.

### Ärenden från IVO och Patientnämnden

Under 2023 har 28 patientärenden från IVO och 86 patientärenden från Patientnämnden inkommit eller lämnats. 21 av ärendena från IVO och 69 av ärendena från Patientnämnden har avslutats. De resterande är pågående. Klagomålsärendena från Patientnämnderna rör framför allt bemötande samt synpunkter på vård och behandling.

### Orosanmälningar

Antalet orosanmälningar gällande minderårig har minskat sedan 2022. 2023 gjordes 39 anmälningar till Socialtjänsten. (2022 gjordes 86 anmälningar).

# Händelser och vårdskador lex Maria

Varje enskild avvikelse bedöms avseende sannolikhet och allvarlighetsgrad. Verksamhetschefen beslutar om en fördjupad händelseanalys ska göras och chefläkaren beslutar om händelsen ska lex Maria anmälas. Avvikelser rapporteras i vårt avvikelshanteringssystem, KryVik.

En rutin/riktlinje för handläggning av händelser som medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada finns i vårt ledningssystem.

## Från rutinen:

### Anmälan enligt lex Maria

Den allvarligaste formen av avvikelserapport är anmälan enligt lex Maria som sker till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Denna görs när risk för allvarlig vårdskada förelegat eller om sådan skada inträffat. Noteras misstanke om att sådan skada kan ha inträffat är det all hälso- och sjukvårdspersonals skyldighet att anmäla denna misstanke till Kry Primärvårds chefläkare. Avvikelsen upprättas i KryVik och medarbetaren noterar i avvikelsen att man önskar ställningstagande till lex Maria. Det är chefläkaren som fattar beslut om att anmäla enligt lex Maria och initiera de åtgärder som vidtas i anslutning till denna utredning. Vanligen görs denna utredning för att klargöra de faktiska förhållandena i samråd med verksamhetschefen för den/de berörda verksamheten/verksamheterna.

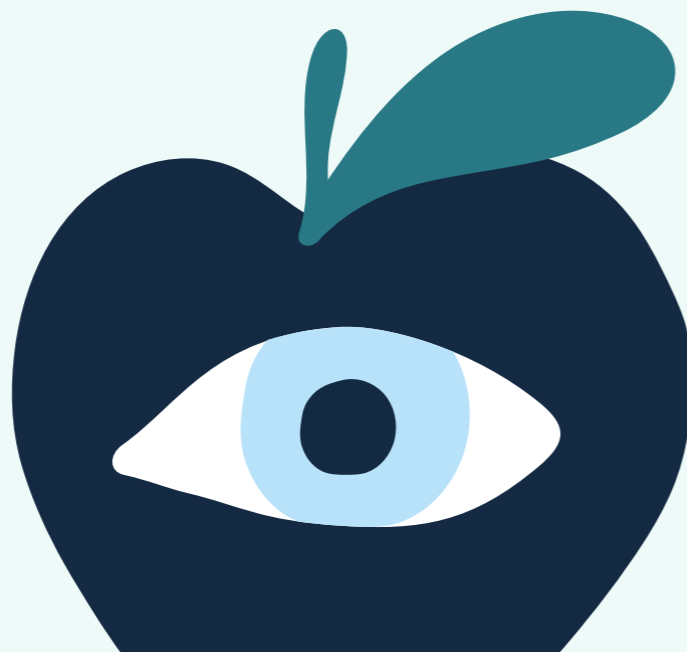
Dokumentation från anmälan enligt lex Maria samt IVOs beslut läggs in som bilagor i den ursprungliga avvikelserapporten.

Det primära målet med processen är att liknande händelser inte ska inträffa framledes.

Sju stycken händelser är anmälda till IVO enligt lex Maria under 2023, sex av dessa är avslutade, samtliga med följande beslut:

*IVO:s beslut: "IVO bedömer att vårdgivaren har fullgjort sin skyldighet att utreda och anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. Enligt IVO framstår vårdgivarens slutsatser i den interna utredningen som rimliga. Vårdgivaren har vidtagit och planerar att vidta åtgärder för att förhindra att något liknande inträffar igen. Därmed har vårdgivaren uppfyllt kraven i 3 kap.2-5 §§ patientsäkerhetslagen (2010:659)"*

De interna utredningarna, händelseanalyser som utförs, har resulterat i olika åtgärder. Dessa är exempelvis utbildnings- och informationsinsatser till samtliga eller vid behov till enskilda kliniker, journalgranskning av aktuella kliniker samt översyn av befintliga rutiner.



## Lex Maria-anmälningar 2023

Lex Maria-anmälan avser		Beslut från IVO
Digital vård	Felbedömning av skadat finger	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos coloncancer	Öppen Utredning IVO pågår
Fysisk vård	Fördröjd diagnos sigmoideumcancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos av bröstcancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos coloncancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos av malignt melanom	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos av gynekologisk cancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder

## Sammanfattning av åtgärder vidtagna efter utredning av lex Maria ärenden:

- ✓ Uppdaterad rutin vid rekrytering för att säkerställa att alla medarbetare har rätt kompetens
- ✓ Förbättrade rutiner för informationsöverföring
- ✓ Förbättra rutiner för remisshantering / remissbevakning
- ✓ Utbildningsinsatser och handledning av enskilda kliniker
- ✓ Utbildningsinsatser bland annat i form av webinarier tillgängliga för samtliga kliniker
- ✓ Genomgång av oidentifierade patientfall på läkarmöten och på arbetsplatsträffar.
- ✓ Uppdateringar av rutiner och behandlingsriktlinjer
- ✓ På olika sätt sträva mot ökad kontinuitet



## Risikanalyys

Avseende riskanalyser arbetar vi med att förfinas metoder och tillämpningen av dem. Vi arbetar i förebyggande syfte med att nyttja riskanalyser i utvecklingsarbetet av nya tjänster och produkter samtidigt som vi även inom företaget har arbetat gemensamt för att utveckla metoder och identifiera riskkällor och få en möjlighet till jämförelse mellan olika länder.

Inom fysisk vård genomförs också systematisk riskanalys särskilt då förändringar i verksamheten genomförs. Syftet är att undvika att verksamheten av misstag bygger in eventuella riskfyllda moment i arbetet som kan medföra vårdskada eller annan avvikelse. Dessa riskanalyser redovisas i de lokala patientsäkerhetsberättelserna som sammanfattas av varje vårdcentral.

En central plats för företagets riskanalyser, som är tillgänglig för samtliga medarbetare, har tagits fram för att man ska kunna följa vilka risker som har identifierats. Genom dialog med ledningsgrupper och teknik och vårdutveckling, kommer fortsatt arbete riktas mot att skapa centrala processer för att tillse att riskanalys genomförs på ett standardiserat sätt vid varje nytt projekt som uppstår och vid större förändringar i vårdproduktionen. På så sätt byggs en "bank" upp över vilka riskkällor som finns och hur vi kan arbeta med att påverka dem. Sedan tidigare görs risk- och händelseanalyser vid vissa uppkomna avvikelser.

4 större riskanalyser har genomförts under 2023 på övergripande nivå. Dessa är:

- ✓ Inför starten av graviditetstester
- ✓ Inför införandet av patientflödet "Bakteriell Vaginos"
- ✓ Inför införandet av "Pay per meeting"
- ✓ Use GPT-4 data från PR



# Dataskydd och informationssäkerhet

Utöver det dagliga arbetet har ett flertal större projekt genomförts för att förbättra informationssäkerheten inom verksamheten. Förbättringsåtgärderna har vidtagits till följd av riskanalyser och lärdomar, arbete med incidenter samt feedback från patienter och medarbetare.

Vi har under året jobbat vidare med att förbättra ett antal policies och rutiner inom informationssäkerhet och dataskydd.

Det har skett en översyn av den övergripande informationssäkerhetspolicyn. Det har också införts nya rutiner för användning av IT-utrustning av vilka framgår hur datorer, telefoner, system samt annan utrustning och material ska hanteras för att undvika säkerhetsproblem.

Vidare har en förbättrad process för eskalering och dokumentation av misstänkta personuppgiftsincidenter implementerats vilket ska underlätta för Kry Primärvård att upptäcka, utreda, åtgärda och, om nödvändigt, rapportera personuppgiftsincidenter till berörda myndigheter. Det har under året även tagits fram förbättrade rutiner samt tekniska verktyg för visseblåsning vilka implementerats i verksamheten.

På den tekniska sidan har arbete påbörjats för att implementera ett bättre system för identitets- och behörighetshantering. Det har även implementerats tekniska åtgärder för att ytterligare stärka säkerheten kring fakturering och betalning. Vi har också sett över och infört förbättrade verktyg för inhämtande av samtycke för s.k. cookies och liknande teknik för datainsamling.

Ett antal utbildningsinsatser har genomförts under året. Bland annat har obligatoriska utbildningsblock inom dataskydd införts för personal inom administration och support.

Det har inte inträffat några personuppgiftsincidenter under 2023 som bedömts möta tröskelvärdena för rapportering till tillsynsmyndigheter eller drabbade patienter.



# Process-åtgärder för att öka patientsäkerheten

- ✔ Ett nytt uppdaterat verksamhetsledningssystem, VLS, har implementerats under 2023 i samtliga verksamheter. I verksamhetsledningssystemet finns både centrala, regionala och lokala rutiner.
- ✔ Arbete med att verka för enhetliga gemensamma riktlinjer och PM fortsatte 2023.
- ✔ Arbetet med att utveckla den medicinska organisationen (Nätverk: Chefläkare, Regionalt ansvarig läkare, RAL, och Medicinskt rådgivande läkare, MRÅ) fortsatte under 2023.
- ✔ Arbetet med journalgranskningar fortsätter. Samtliga nyanställda kliniker iden digitala tjänsten journalgranskas, det vill säga både sjuksköterskor, psykologer, läkare och fysioterapeuter. Granskning sker efter cirka 12 arbetade timmar samt i de fall medarbetaren skulle bli involverad i en avvikelse. Journalgranskningen utförs av våra Kry-Plusläkare med specialistkompetens och lång erfarenhet. Resultatet återkopplas sedan till aktuell kliniker och eventuell handlingsplan upprättas. Även läkarna på de fysiska
- ✔ Medarbetare på vårdcentralerna har journalgranskats under året när behov av detta uppstått.
- ✔ Kvalitetsteamet är fortsatt delaktiga i processen då nya läkare och sjuksköterskor rekryteras för att säkra upp att nya kliniker har rätt erfarenhet och kompetens.
- ✔ Grupphandledning fortsätter med sjuksköterskor i den digitala tjänsten.

## Utbildningar

Internutbildningar som erbjudits våra kliniker under 2023, några exempel:

- ✔ Utbildningseftermiddag för läkare inom region Stockholm med tema hjärt- och kärlsjukdom
- ✔ Utbildning kring behandling av pollenallergi
- ✔ Utbildning sår/sårömläggning för undersköterskor och sjuksköterskor.

Introduktionsutbildning erbjuds samtliga nyanställda 3 gånger per år. Då inbjuds nya medarbetare till huvudkontoret i Stockholm med syfte att komma in i det digifysiska arbetssättet tidigt i anställningen, lära känna Kry som arbetsgivare samt nätverka och skapa relationer med kollegor från andra vårdcentraler. Dagen innehåller både praktiska och teoretiska moment. Olika funktioner i organisationen informerar, exempelvis HR och kvalitet. Vidare hålls workshops kring patientfall och arbetssätt diskuteras.

Centrala utbildningsinitiativ som planeras för 2024:

- ✔ Utbildningsvecka för samtlig vårdpersonal, 1 gång per halvår
- ✔ Kry ST-forum, 2 ggr nationellt, 4 ggr regionalt
- ✔ Löpande fortbildning för våra professioner
- ✔ Utbildningseftermiddag med tema njursvikt för sjuksköterskor och läkare
- ✔ Introduktionsdag 3 ggr per år (januari, april och oktober)

## Journalgranskning och handledning

Samtliga sjuksköterskor, psykologer och läkare i den digitala tjänsten blir journalgranskade vid nyanställning. Journalgranskning kan även vara en del i att handlägga en avvikelse för att säkerställa att de medicinska kunskaperna är goda hos medarbetarna. Momentet utförs av handplockade specialister i allmänmedicin som även är en del av bakjoursteamet för de digitala klinikerna. De tre områden som granskas är journalföringen, följsamheten till riktlinjer och medicinsk kvalitet i de bedömningar som görs. Möjlighet till individuell handledning finns för de som behöver stöd i att rama in det digitala arbetssättet. Under 2023 har 211 journalgranskningar genomförts.

## Kontinuerlig handledning i grupp för sjuksköterskor

Kry har under 2023 haft frivilliga handledningstillfällen för sjuksköterskor i grupp i den digitala tjänsten. Kvalitetsteamet har ansvarat för handledningstillfällena där medarbetarna kunnat ställa riktade frågor utifrån medicinska svårigheter som kan uppstå i det vardagliga arbetet med gemensamma diskussioner i gruppen.

Grupphandledningen har varit uppskattat av deltagarna utifrån de utvärderingar som gjorts efter varje handledningstillfälle.

# Resultat och uppföljning av målen från 2023

## Medicin

Mål	Åtgärd	Resultat
Implementera ett nytt integrerat verksamhetslednings-system, VLS, för samtliga enheter där kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet ingår.	Olika utbildnings- / informationsinsatser utförda. Inspelade webinarier finns tillgängliga för samtliga medarbetare. Även andra former av stöd i implementeringsarbetet har funnits (ex frågekanal i Teams). Information och intro till nya medarbetare fortsätter.	VLS implementerat på samtliga enheter  Målet uppnått.
I nationella patientenkäten 2023 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck".	Arbetet med att öka patientnöjdheten är ett kontinuerligt arbete.	11 av de 26 vårdcentralerna som ingick i 2023 års mätning i nationella patientenkäten nådde upp till respektive regions genomsnittliga resultat på indikatorn "Helhetsintryck" (42%). Resultatet för 2022 var 47%. Se resultatet: <a href="https://resultat.patientkat.se/Prim%C3%A4rv%C3%A5rd/2023">https://resultat.patientkat.se/Prim%C3%A4rv%C3%A5rd/2023</a>  Målet för 2023 uppnåddes ej.
Fortsätta arbetet med att följa upp medicinska resultat på våra vårdcentraler genom MedRave och MedRave Prisma för att utveckla och förbättra verksamheten. Mål för 2023 på våra vårdcentraler var: Blodtryck för patienter med diabetes typ 2. Mått: Andel patienter med diabetes som har blodtryck <140/85 mmHg Mål: >65% av patienterna ska uppfylla måttet	Månatlig uppföljning sker. Måluppfyllelse finns dokumenterat i de i centrala styrkorten.	57% av enheterna uppnår målet. (38% i början av året). För 2024 är målet uppdaterat till >70% av patienter med diabetes typ 2 ska uppnå målvärdet för blodtryck.  Målet uppnåddes ej.

Mål	Åtgärd	Resultat
Följa utvalda kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utveckla och förbättra verksamheten.	Genomfört. Resultat finns i centrala styrkorten. Mål finns för antibiotikaförskrivning och förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Förskrivningen av Cocillana följs månadsvis	Genomfört, resultat följs och målen har nåtts.
Fortsätta journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier.	Journalgranskning genomförs kontinuerligt. De tre områden som granskas är journalföringen, följsamheten till riktlinjer och medicinsk kvalitet i de bedömningar som görs.	Journalgranskning är gjord för samtliga digitala kliniker som är nya i tjänsten samt vid behov och vid eventuell avvikelse. Journalgranskningar i fysisk vård sker vid behov och vid eventuell avvikelse. Målet uppnått.
Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotikaförskrivningen från föregående år. I den digitala tjänsten: Mål: 10% av satta tonsillitdiagnoser behandlas med antibiotika.	Regelbunden månadskontroll och uppföljning.	Under året minskat andelen som behandlats med antibiotika. Från 12,39% i början av året till 7,1% i december.  Målet uppnått.
Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten - öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år.	För 2023 har 4 riskanalyser genomförts på central nivå. Grav test, Bakteriell vaginos, Use GPT-4 data från PR, Pay per meeting.	Antal genomförda riskanalyser på övergripande nivå var 4 stycken för 2023. Antalet för 2022 var 8 st. Målet ej uppnått.  Antalet genomförda riskanalyser på de fysiska enheterna redogörs för i de lokala patientsäkerhetsberättelserna.
Genomföra utbildning vad gäller hygien, utse hygienombud på samtliga våra fysiska enheter samt genomföra hygienronder. Fysisk vård.	Ej genomfört på central nivå.	Fler hygienombud har utsetts, arbetet fortsätter och varje enhet ansvarar för hygienutbildning  Målet delvis uppnått.
Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler.		Antalet listade patienter har ökat under 2023 Målet uppnått
Utöka stödet för fler professioner (såsom arbetsterapeuter, dietister, undersköterskor och kuratorer) att ha digifysiska patientkontakter.	Fysioterapeuter, dietister och barnmorskor arbetar nu i den digitala tjänsten. Systemstödet utvecklat i Kry- appen.	Fler professioner arbetar nu digifysiskt. Målet uppnått.

Mål	Åtgärd	Resultat
Genomföra en forskningsstudie som syftar till att undersöka effekten av obesitasbehandling i en digital miljö.		Samarbetet som planerades blev ej av. Uppdaterat flöde beräknas komma i gång Q1 2024. Utökade stödfunktioner med dietist och fysioterapeut. Målet ej uppnått.
Kontinuerlig handledning för sjuksköterskor i den digitala tjänsten.	Frivilliga handledningstillfällen erbjuds sjuksköterskor i den digitala tjänsten.	Under 2023 har 9 handledningstillfällen erbjudits sjuksköterskor i den digitala tjänsten. Vanliga ämnen som diskuterats är triagering mellan digital och fysisk vård. Rådgivning, egenvårdsråd. Avgränsning inom professionen. Målet uppnått.

## Psykologi

Mål	Åtgärd	Resultat
Införande av verksamhetsledningssystem och nytt avvikelshanteringssystem.	Riktlinjer och rutiner har uppdaterats. Utbildning av medarbetare i nytt ledningssystem och avvikelshanteringssystem	Genomfört, inklusive översyn av alla rutiner och riktlinjer som flyttats över. Målet uppnått
Utveckling av övergripande processer för ökad patientsäkerhet och behandlingskvalitet.		Fortsatt arbete under 2023 genom att kvalitetsansvarig psykolog tillsattes. Målet uppnått
Utveckla kommunikationsvägar för samverkan.	Olika kommunikationskanaler har tagits fram och implementerats.	Kliniker har fått tillgång till gemensamma Teams-kanaler samt specifika kanaler för digifysisk samverkan. Målet uppnått
Fortsätta att utveckla en stegvis vård.	Sätta upp vårdprocesser för bedömning, remiss och avgränsningar med vårdöverenskommelser mellan enheterna.	Genomfört. Målet uppnått
Projekt med att utveckla patientmaterial		Har ej påbörjats. Målet ej uppnått
Genomföra löpande utbildningsinsatser för psykologgruppen utifrån behovsinventering.		Handledning erbjuds veckovis, och vid behov, och även handledning för nya medarbetare separat. Som komplement till handledning utvecklas ett protokoll för egenkontroll vad gäller centrala områden för god och säker vård. Målet uppnått

# Mål och strategier kommande år 2024

- ✓ Skapa struktur för att dela och lära av både sina egna och andras avvikelser. Exempelvis att dela avidentifierade avvikelser för utskick till verksamheterna 4-5 gånger / år samt diskussion i RAL/MRÅ nätverk.
- ✓ Utveckla avvikelse rapportering och utredning så att ett proaktivt arbete för att förebygga händelser inom andra verksamheter kan ske. En förbättrad rapportering och utredning möjliggör också en övergripande analys i verksamheten så att systemfel kan identifieras och åtgärdas
- ✓ Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten - öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år.
- ✓ Uppmärksamma behovet av kompetensutveckling och olika utbildningsinsatser. Utbildningsråd med uppdrag att ta fram utbildningar, skapa struktur för utbildningsinsatser.
- ✓ Fortsätta arbetet med att följa upp medicinska resultat på våra vårdcentraler genom MedRave och MedRave Prisma för att utveckla och förbättra verksamheten.
- ✓ Följa utvalda kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utveckla och förbättra verksamheten.
- ✓ Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotikaförskrivningen från föregående år.
- ✓ I nationella patientenkäten 2024 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck".
- ✓ Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler.
- ✓ Fortsätta journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier.
- ✓ Kontinuerlig handledning för sjuksköterskor i den digitala tjänsten.
- ✓ Utveckla de interna revisionerna.
- ✓ Införande av kompetensutvecklingsplan för psykologgruppen där behandlingsprotokoll i primärvård listas och psykologen går igenom vilka kompetenser som behöver utvecklas.
- ✓ Fortsatt internutbildning för psykologer inom primärvårdsbehandling med kortare och längre workshops, föreläsningar och demonstrationer.
- ✓ Fortsatt handledning i grupp för psykologer, samt individuellt vid behov.
- ✓ Fortsatt utveckling av samverkan mellan verksamhetsgrenar för ökad vårdkvalitet.
- ✓ Följa upp de regionala målen för fysiska vårdcentraler.

Region Syd	Mått	Mål
Tvärprofessionella läkemedelsgenomgångar för patienter i särskilt boende och patienter i ordinärt boende med insatser av kommunal hemsjukvård rörande läkemedelshantering	Andel patienter som genomgått läkemedelsgenomgång i särskilt boende eller i ordinärt boende med hemsjukvård.	100% för patienter i särskilt boende. 70% för patienter i ordinärt boende med hemsjukvård.
Hälsoundersökning vid psykisk /bipolär sjukdom patienterna ska kallas till årlig kontroll avseende somatisk hälsa. I samband med undersökning ska råd ges om kost, motion, rökning, alkohol och droger.	Andel patienter med psykosjukdom ( ICD- 10 kod F 20-F 29) samt personer med psykisk utvecklingsstörning ( ICD-10 kod F 31) som erbjudits hälsoundersökning.	100% av patienterna ska ha erbjudits en hälsoundersökning.

Region Stockholm	Mått	Mål
Identifiera och ställa diagnos på patienter med kroniska njursjukdomar Kronisk njursjukdom är ett underdiagnostiserat medicinskt tillstånd vilket medför ökad risk för undvikbar njurskada och underbehandling av associerade tillstånd.	Andel av patienter med GFR < 60 inom 18 månader som har njursviktsdiagnos inom 5 år. Källa: MedRave Prisma	> 60 %
Blodtryckskontroll för patienter med nedsatt njurfunktion Patienter med kronisk njursjukdom har ökad chans till bevarad njurfunktion när deras blodtryck är välreglerat.	Andel av patienter med diagnos njursvikt som har målblodtryck på < 130/80 mmHg inom 18 månader. Källa: Medrave Prisma	> 60 %
Kontroll av albuminuri för patienter med nedsatt njurfunktion Förekomst av albuminuri medför indikation för ytterligare läkemedelsbehandling hos njursviktpatienter.	Andel patienter med GFR < 60 med albumin/ krea i lablistan inom 18 månader. Källa: Medrave Prisma	> 80 %

Region Öst	Mått	Mål
Öka upptäckt och diagnos av njursjukdom.	Andel patienter med GFR < 90 eller albuminuri som fått diagnos N 18. Källa: Medrave Prisma	75 %
Öka behandling med SLGT-2 för patienter med hjärtsvikt/njursvikt.	Andel patienter med hjärtsvikt/njursvikt som behandlas med SLGT-2. Källa: Medrave Prisma	40 %

**kry**

**Hjälper dig, med dig.**