

Patientsäkerhets- berättelse

År 2021

Datum och ansvarig för innehållet:

2022-03-01, Stockholm

Primärvårdschef Claes Ruth

Verksamhetschef Elisabet Linder Bosson

Kvalitetschef Joakim Röstlund

kry



Innehåll

Sammanfattning	4
Struktur	6
Kvalitetspolicy.....	
Övergripande mål och strategier.....	
Organisation och ansvar.....	
Organisationsförändringar under 2021.....	
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	
Patienters och närståendes delaktighet.....	
Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet.....	
Klagomål och synpunkter.....	
Egenkontroll.....	
Process	28
Åtgärder för att öka patientsäkerheten.....	
Risikanalys.....	
Utredning av händelser – vårdskador.....	
Informationssäkerhet.....	
Resultat och analys.....	
Avvikelser.....	
Klagomål och synpunkter.....	
Händelser och vårdskador.....	
Mål och strategier kommande år	52

Sammanfattning

Mål

Digital Medical Supply Sweden AB, DMS Sweden, har som målsättning att leverera en högtillgänglig och högkvalitativ vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål.

Åtgärder

2021 har varit ett händelserikt år på många sätt. Under året har DMS Sweden vidareutvecklat den digifysiska vården, initierat nya digitala tjänster samt varit aktiva i arbetet med covid-19 med både vaccination och testning. DMS Sweden har också förvärvat Hudläkartjänst, PBM och Vaccina samt startat ytterligare två vårdcentraler i Region Stockholm; Kry Vårdcentral i Sickla och Hagastaden och en vårdcentral i Region Skåne; Kry Vårdcentral Triangeln i Malmö.

I det dagliga arbetet samverkar vi nära med andra delar av vården såsom regioner, kommuner, apotek och andra vårdgivare. DMS Sweden arbetar också kontinuerligt med att ta hänsyn till patienters och närståendes synpunkter och delaktighet, till exempel genom att efter varje möte 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 2021 är:

- Fortsatt handledning för nya läkare, 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 kontinuerligt.
- Kompetensförstärkning genom utbildningar och uppdaterade onboardingprocesser.
- Utveckling av Nationell Patientöversikt, NPÖ, och 1177 som innebär att vi nu även är producenter i denna tjänst.
- Genomförda riskanalyser innan nya verksamheter och tjänster startar.
- Uppdaterat ledningssystem.
- Påbörjat arbetet med att ta fram ett processbaserat, integrerat ledningssystem för hela Kry Primärvård både digitalt och fysiskt inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö samt brand och säkerhet.
- Påbörjat implementeringen av Kry eget avvikelshanteringssystem, KryVik, på Kry/Helsas vårdcentraler.

Resultat

De viktigaste resultaten i patient-säkerhetsberättelsen för 2021 är:

- Fler medarbetare rapporterar avvikelser.
- Uppdaterade rutiner för säker remisshantering.
- Utvecklat integreringen med Nationell Patientöversikt, NPÖ.
- Antalet listade patienter har ökat på våra vårdcentraler.
- Arbetet med att införa ett gemensamt ledningssystem för digital och fysisk vård har påbörjats.
- Lanserat ett standardiserat behandlingsprogram för depression samt påbörjat arbete med program för behandling av ångestsyndrom samt stress och utmattning.

Framåtblick

Under 2022 planerar vi att bedriva förbättringar såsom:

- Genom att verktyget MedRave och MedRave prisma kommer att vara infört på samtliga fysiska vårdcentraler under 2022 kommer vi kunna arbeta aktivt med förbättringsarbete utifrån medicinska uppföljningsmått.
- Följa kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- Implementera ett uppdaterat och integrerat ledningssystem för Kry och Helsas nu integrerade verksamheter.
- Implementering av KryVik, ett enhetligt avvikelshanteringssystem, på samtliga enheter både fysiska och den digitala delen.
- Utveckla den digifysiska vården genom bland annat dedikerade pooler där listade patienter erbjuds ett utökat digitalt vårdmöte med högre kontinuitet och kvalitet.
- Erbjud patienterna möjlighet till textmöten, Nurse chat, som införs februari 2022.
- Uppdaterad receptförnyelsefunktion
- Förtydligande av utbudet i den digitala tjänsten.



Struktur

Kvalitetspolicy för koncernen Kry International AB

Vård till patienter tillhandahålls av Kry International AB's dotterbolag via de tekniska plattformarna "Kry" respektive "Livi" som ägs av Kry International AB. Vårdbolagen arbetar med patienten i fokus för att erbjuda en högtillgänglig och högkvalitativ vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål.

Vi har som målsättning att leverera god och säker vård som är anpassad till videomöten samt fysisk vård. Vården ska vara patientfokuserad, patientsäker, lättillgänglig, informationssäker, jämlik, kunskapsbaserad och ändamålsenlig. För att uppfylla och styra tillämpliga krav från patienter och myndigheter har vi skapat och följer fastställda ledningssystem för verksamheterna. Våra läkare har lång erfarenhet från primärvården, följer den senaste kunskapsbaserade vården och har kunskap i olika språk.

Vi arbetar med ständig förbättring av våra arbetsprocesser för att säkerställa att vårt arbete baseras på etiska värderingar, utvecklas och uppfyller de krav som ställs på oss. Vi är registrerad vårdgivare inom respektive land.

Varje patient ges möjlighet att återkoppla upplevelsen i varje möte. Patientupplevelsen är en viktig styrparameter för oss.

Stockholm 2021-11-04

Johannes Schildt

VD och grundare av tjänsterna "Kry" och "Livi" som ägs av KRY International AB

Denna policy finns tillgänglig via vårt intranät och genomsyrar hela vår organisation. Policyn omfattar alla bolagen inom Sverige, Norge, Storbritannien, Frankrike och Tyskland.



Övergripande mål och strategier

Sedan 2016 har Kry International AB arbetat med digital vård via video i vårdappen "Kry" i Sverige och i ett flertal länder utomlands. I Sverige verkar företaget som digital vårdgivare via Digital Medical Supply Sweden AB, DMS Sweden.

Under verksamhetsåret 2021 har verksamheten utökats med tre fysiska vårdcentraler två nya vårdcentraler har startats i region Stockholm, Kry Vårdcentral i Sickla och Kry Vårdcentral i Hagastaden samt en vårdcentral i region Skåne, Kry Vårdcentral Triangeln i Malmö. DMS Sweden har under året förvärvat Hudläkartjänst som har ett vårdavtal med region Stockholm inom allmän dermatologi samt spetskompetens inom hudtumördiagnostik och behandling av hudtumörer.

DMS Sweden har även förvärvat PBM som erbjuder tjänster och behandlingar inom beteendepsykologi samt Vaccina som erbjuder vaccination och testning. 2020 förvärvade DMS Sweden vårdbolaget Helsa med 14 vårdcentraler i olika delar av landet, under 2021 har arbetet med att introducera dessa i DMS organisation och arbetssätt fortgått.

Ett omfattande onboarding-program har under 2021 genomförts på Helsas enheter. Vi har också arbetat med att utveckla den digifysiska vården allt för att kunna hjälpa våra patienter på bästa sätt.

I patientsäkerhetsberättelsen för 2021 redovisas samlat patientsäkerhetsarbetet för verksamheten inom DMS Sweden. Allt kvalitets- och ledningsarbete drivs genom en väl utvecklad organisation med ett dokumenterat ledningssystem som kallas Quality Management System DMS, förkortas QMS. De tillkommande enheterna från Helsa har under 2021 fortsatt arbetat med sitt väl fungerande ledningssystem på Insidan.

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.

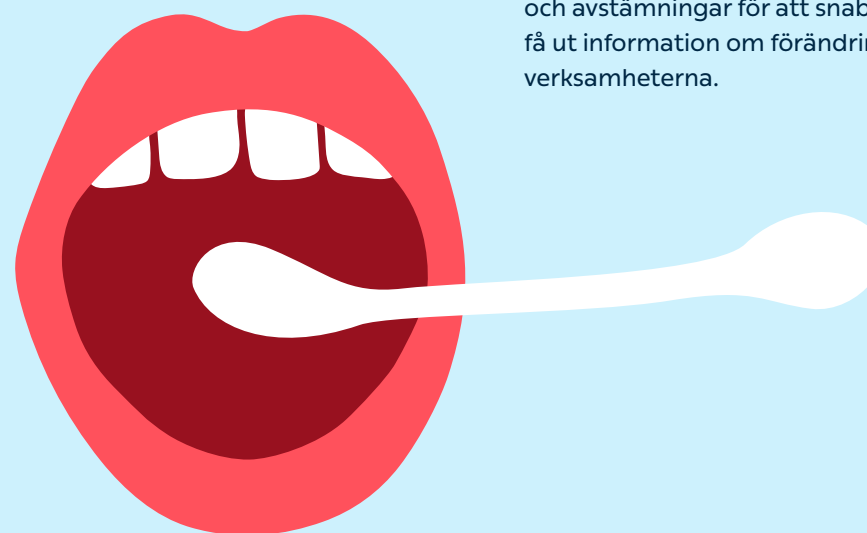
Under 2021 har vi genomfört interna revisioner som en del av vår egenkontroll. Helsas enheter har också under 2021 blivit recertifierade enligt ISO standarderna för kvalitet, miljö och arbetsmiljö, ISO 9001, 14001 och 45001.

Covid-19

Även 2021 har präglats av coronapandemin. Det har inneburit ett ökat vårdbehov och DMS Sweden har snabbt kunna möta detta genom att öka kapaciteten i den digitala tjänsten men även på våra fysiska enheter. Många nya kliniker har rekryterats under året vilket har ställt stora krav på rekrytering, introduktion och uppföljning. Vi har kontinuerligt deltagit i regionernas informations- och planeringsmöten kring covid-19. DMS Sweden har också deltagit i provtagning på flera håll i landet, både PCR-testning och antikroppstester. Under 2021 har vi även deltagit i massvaccineringen mot covid-19. Vaccinationsverksamheter för de listade har startats i region Stockholm, Västra Götaland och Skåne.

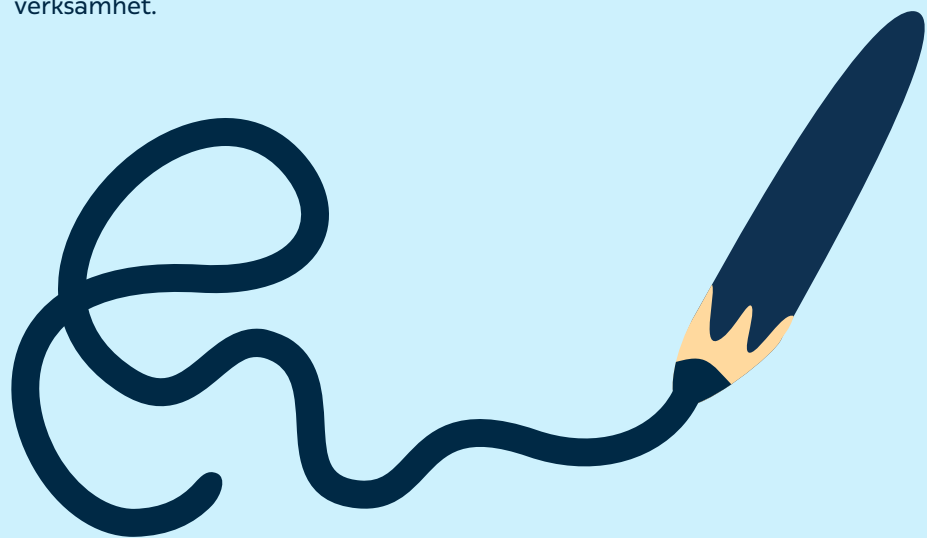
Arbetet med att testa och vaccinera, ge råd och stöd omfattade både den digitala och fysiska vården. Ett stort arbete med vaccinationer utfördes på vårdcentralerna för de listade patienterna samt på de vaccinationsenheter som startades under året. PM, rutiner och riktlinjer arbetades fram utifrån Folkhälsomyndighetens, FHM, beslut men även utifrån de olika regionernas krav.

Dessa rutiner/riktlinjer uppdaterades ofta och ett stort arbete fick genomföras så att vi kunde säkerställa att den senaste versionen alltid fanns till hands för berörd personal på vaccinations- och testningsenheter, på vårdcentraler, i den digitala tjänsten, för teletriagens sjuksköterskor och personer i administrativa funktioner. Ett stort arbete gjordes för att säkra kommunikation, informationsöverföring och avstämningar för att snabbt kunna få ut information om förändringar i verksamheterna.



Andra aktiviteter i arbetet med covid- 19

- Instruktionsvideor spelades in för vårdpersonalen med tonvikt på medicinskt säkra rutiner både regionala och nationella, men också uppdatering om covid-läget och fundamental förståelse samt forskning kring vacciner.
- Medverkan på FHMs presskonferenser.
- Medverkan på de regionala mötena där rutiner och uppdateringar diskuterades utifrån FHMs och Läkemedelsverkets/Europeiska läkemedelsmyndigheten, EMAs, uppdateringar.
- Medicinskt ansvarig läkare, MAL, medverkade på alla Infektionsläkarföreningens webinarier om covidläget för att ligga i framkant gällande senaste forskningsrön både gällande vaccin, tester och klinisk verksamhet.
- MAL medverkade på ett flertal digitala Q&A sessioner med resp region under ledning av regionansvariga SSK.
- Fysiska besök på enheterna för att säkerställa att rutiner, att PM följdes samt för att svara på frågor.
- Utbildningsinsatser kontinuerligt muntligt och i skrift till berörda bakjourer på veckomötena för Kry's digitala bakjourer.
- Avvikelsehantering enligt Kry's rutiner.



Hemtester PCR i region Stockholm och Västra Götalandsregionen, VGR

Kry har haft två tidsbegränsade separata avtal med region Stockholm och VGR. I VGR, för allmänheten under mars-september och i region Stockholm januari-juni, endast för vårdpersonal. Vi utförde även tester med reseintyg (både PCR och antigen) på våra testenheter i Stockholm och i Malmö, samt på vårdcentralerna i Sickla, Gallerian, Sibyllegatan i region Stockholm och på vårdcentralen i Nyköping i region Sörmland.

Volym för hemtester under 2021:

63 319 st

Volym för reseintyg under 2021:

22 015 st

En tydlig dokumenterad rutin för provsvar fanns och rutinerade leg läkare skickade ut svar till patienter och smittspårare anmälde enligt Smittskyddslagen, SML, vid positiva provsvar.

Vaccination

Vi har under april-december 2021 vaccinerat 409 790 patienter mot covid-19 på olika vaccinationsenheter. I region Stockholm på två enheter i Nacka och Rinkeby, i region Skåne på två enheter i Lund och Malmö och i Västra Götalandsregionen på fem olika enheter i Göteborg, Lindholmen, Borås, Trollhättan och Angered. Därutöver har en mängd vaccinationer också utförts på samtliga vårdcentraler på våra listade patienter.

Nya tjänster och verksamheter under 2021

- Ny funktion framtagen för att lättare se var patienten är listad och vilken kliniker de träffat tidigare när patientbesök bokas in. Detta bidrar till ökad kontinuitet och vårdkvalitet.
- Förbättrad funktion för att lättare se patienternas kommande bokningar så att patienten kan erbjudas en mer adekvat och sammanhållen behandlingsplan.
- Vi har skalat upp vårt digifysiska erbjudande till patienterna, man kan nu söka digifysiskt på fler vårdcentraler och psykologerna kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt.
- iKBT, internetbaserad KBT, har implementerats och erbjuds nu som ett vårdalternativ.
- Flera vaccinations - och testningsenheter, gällande covid-19, har startats.



Organisation och ansvar

DMS Swedens kvalitetsorganisation leds av kvalitetschef tillika chefläkare. För Kry Digital finns en verksamhetschef som har till stöd en medicinsk ledningsansvarig läkare, MLA. Chefspsykologen ansvarar för utveckling och implementering av psykologins kunskapsfält i verksamheten.

I kvalitetsteamet ingår även en "risk and compliance specialist" och ytterligare två medarbetare med specifika uppdrag att utveckla och förbättra verksamheten. Inom den digitala verksamheten, 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. Chefläkaren är utsedd av vårdgivaren DMS Sweden som anmälningsskyldig enligt Lex Maria. Inom den fysiska vården har respektive vårdcentral en lokal verksamhetschef och en lokal medicinskt rådgivande läkare, MRÅ. Under 2021 har en organisation med regionansvariga läkare, RAL, också införts.

Verksamhetschef digitalt och lokal verksamhetschef för en vårdcentral ansvarar för att gällande författningar, riktlinjer och rutiner följs och att vården är säker och har god kvalitet.

"Kry-Plusläkare" ansvarar för att bistå medicinskt ansvarig läkare/ chefspsykolog med handledning och uppföljning av kliniker, bl a genom journalgranskningar i samband med introduktion i tjänsten och senare årskontroller. De bedriver också handledning och stöd för kliniker i tjänst. De bistår även som avlastande stöd i kvalitetsförbättrande åtgärder.

"Kry-Pluspsykologer" ansvarar för att bistå chefspsykolog med handledning och uppföljning av kliniker, bl a genom journalgranskningar i samband med introduktion i tjänsten och senare årskontroller. De bedriver också handledning och stöd för kliniker i tjänst. De bistår även som avlastande stöd i kvalitetsförbättrande åtgärder.

Bakjournalsläkare ansvarar för att stödja arbetande kliniker i tjänst 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.

Administrativa funktioner:

Care Administration, vårdadministration, tillhandahåller administrativt stöd till patienter och vårdverksamheten i stort.

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

Under 2021:

- Infördes nytt ärendehanteringssystem.
- Förbättrad rutin för journaldataöverföring mellan vårt journalsystem ProRenata och region Skånes journalsystem PMO.
- Förbättrade rutiner och processer för patienternas listning - bland annat infördes en automatiserad listningsprocess.





Teletriaget

Teletriaget svarar för alla inkommande telefonsamtal sedan start den 1 september 2020 till de fysiska vårdcentralerna som öppnat i Kry egen regi i region Skåne och i region Stockholm. I dagsläget innefattar det sammanlagt sex vårdcentraler varav två i region Skåne och fyra i region Stockholm. Teamet består idag av cirka elva sjuksköterskor där majoriteten även arbetar i den digitala tjänsten.

Teletriaget utgörs av legitimerade sjuksköterskor med praktisk yrkeserfarenhet från primärvård. Sjuksköterskorna är fortsatt indelade i team för extra kunskap om regionala samt lokala förhållanden och rutiner. Samtliga genomgår kontinuerlig journalgranskning för att säkerställa god kvalitet och kompetens. Alla medicinska beslut tas med hjälp av rådgivningsstöd och interna rutinbeskrivningar. Tillgång till läkarstöd finns på respektive vårdcentral samt via bakjour. Från Q4 erbjuds också sjuksköterskorna i Teletriaget handledning i samarbete med den digitala tjänsten. Under 2021 har fokus varit att lägga grunden för Teletriagets uppdrag och arbetsuppgifter.

Detta sker i samarbete med de vårdcentralerna som Teletriaget svarar för. I takt med att Kry växer med fysiska vårdcentraler har antal samtal in till Teletriaget ökat. Under 2021 inkom totalt 68 853 samtal. Under 2021 var kö-tiden i snitt 20 minuter för både region Skåne och Stockholm vilket är en ökning för båda regionerna.

Medicinsk service

Medicinsk service Specialistremisser (Medical Services & Collaborations, MSC) ansvarar för det faktiska arbetet kring remissshantering. MSC hanterar specialist remisser samt labremisser för nationella digitala tjänsten, för Region Skåne samt Region Stockholm. Ansvarar även för att följa upp på remisser där det saknas svar enligt Vårdgarantin. Under 2021 har MSC ändrat sin organisation och arbetssätt genom att dela in sig smågrupper inom remissadministration. Detta för att få mer spetskompetens inom vissa regionala områden, såsom Skåne, Stockholm och även för den Nationella tjänsten. Detta har bidragit till att man kan sitt ansvarsområde bättre, vilket säkerhetsställer att man enklare kan följa patienten och dennes remiss vilket ökar patientsäkerheten.

Customer Service

Customer Service (patient support) är en väsentlig del i Krys 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. Telefonsupport är öppen kl 09:00–17:00 alla vardagar med en svarstid på fyra minuter. Customer Service besvarar också "Övriga frågor" inkomna via våra vårdcentralers telefonväxel. Ett mål för 2022 är att utveckla antal kanaler för att kunna besvara inkomna ärenden (exempelvis chatt).

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 sjuksköterskorna i Teletriaget som kan hantera/ta över ärenden.

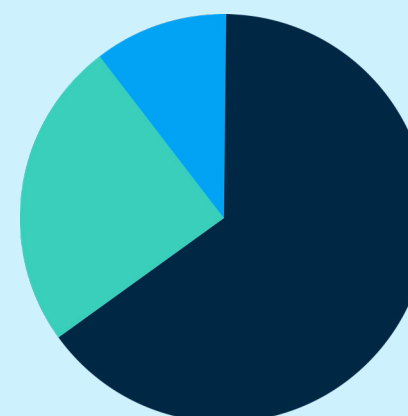
Customer Service hanterar även inkommande avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående. Ett annat viktigt fokusområde för Customer Service är att arbeta med "bad reviews". Definition av en "bad review" är när en patient lämnat en eller två stjärnor efter ett vårdmöte/besök med Kry. Uppföljning av "bad reviews" är viktiga för att utveckla vår tjänst, lära oss av patienter samt erbjuda den bästa möjliga upplevelsen för de som har kontakt med Kry. Customer Service delar regelbundet feedback och förbättringsförslag från våra patienter vidare intern inom företaget.

Verksamheten

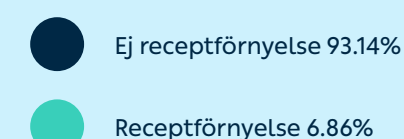
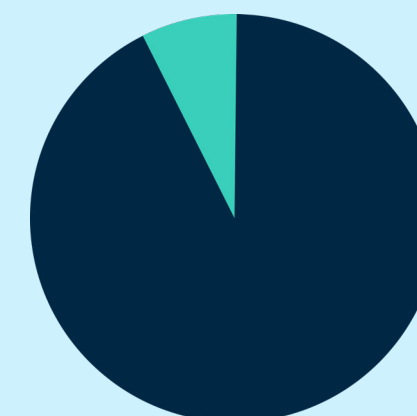
Vår verksamhet består av en nationell digital tjänst där patienter träffar läkare, sjuksköterskor och psykologer via en inloggning i Kry-appen. Under 2021 har vi haft 1 100 851 digitala vårdmöten.

Merparten av alla besök sker hos läkare. Receptförnyelse står för 6,86% av alla vårdmöten. Våra patienter är nöjda och ger oss betyget 4,79 av 5.

Fördelning mellan vårdprofessioner



Andel receptförnyelser



Kry bedriver också fysisk primärvård i fem regioner. På våra 19 vårdcentraler hade vi cirka 170 000 listade patienter vid årsskiftet 2021/2022.

Specifika patientflöden

Hemtester för svampinfektion

Hud- och nagelsvamp drabbar hundratusentals svenskar varje år och är en vanlig sökorsak hos patienter inom DMS Sweden. Tillståndet har en tendens att underdiagnostiseras, inte följas upp och recidivera. Ofta behövde patienterna hänvisas till fysisk vård för att kunna sätta in rätt behandling. Under hösten 2020 startade ett samarbete med ett laboratorium som utvecklat en teknik med både god sensitivitet och specificitet med möjlighet att beställa provtagning i form av hemtest. Nu kan våra kliniker beställa ett hemtest när de finner det indicerat istället för att hänvisa patienterna till fysisk vård. Volymerna för dessa hemtester är ganska oförändrade sedan start hösten 2020, ungefär 200 test per månad.

Amningsrådgivningen:

En digital amningsrådgivningstjänst startade i augusti 2020 och bemannas av sjuksköterskor med gedigen erfarenhet av amningsrådgivning från fysisk vård och är öppen dagligen mellan 08:00–19:00. Sjuksköterskorna ger råd både om amning generellt och råd om specifika problem. Målsättningen är en professionell och tillgänglig mottagning när kvinnan behöver den och på den plats hon behöver den.

Under 2021 har vi hjälpt cirka 1000 nyblivna mammor med amningsrelaterade besvär. Planen framåt är att ytterligare integrera tjänsten med våra fysiska enheter. Patienterna och våra amningsrådgivare upplever tjänsten som välfungerande.

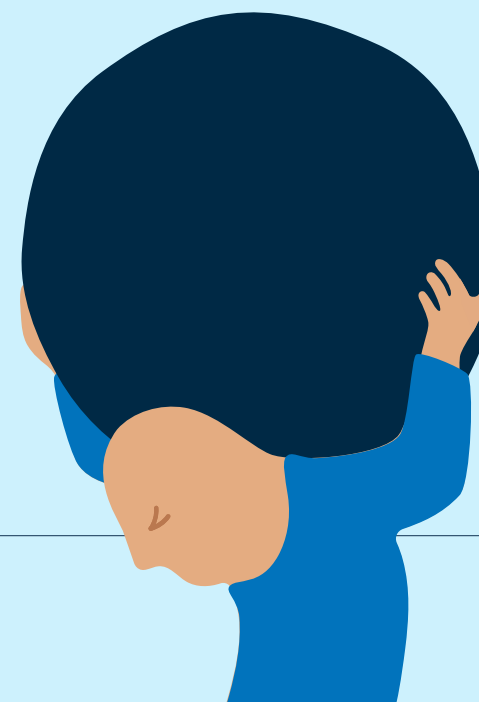
Överviktsprogram/ Obesitas

Behandlingsprogrammet för obesitas innefattar en initial bedömning av läkare och därefter regelbunden viktcoaching med specialutbildade sjuksköterskor. Vid psykiatrisk samsjuklighet finns även möjlighet till KBT-behandling via våra psykologer. I nuläget har vi haft cirka 3000 patientmöten, och varje månad får vi ungefär 150 nya patienter som startar programmet.

Patientnöjdheten är fortsatt god (4,95/5). Mindre justeringar har under året gjorts för att förtydliga vårt PM. För 2022 planeras en produktförbättring som möjliggör flexibla tidsbokningar (15 eller 30 minuter) vilket vi hoppas ska komma patienterna till nytta. Vi har också planerat en forskningsstudie som syftar till att undersöka effekten av obesitasbehandling i en digital miljö.

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 2021 beställdes över 63 000 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.



Organisationsförändringar under 2021

Under hösten 2021 har DMS Sweden omorganiserats till Nordics, där primärvård är en del och de nya förvärvade bolagen, PBM och Vaccina är andra delar liksom marknaden i Norge. I Kry primärvård ingår både de fysiska vårdcentralerna och den digitala tjänsten. Kry Primärvård fick i november 2021 en ny chef.

Samverkan för att förebygga vårdskador

DMS Sweden samverkar med regioner, vårdgivare inom regioner och kommuner samt vårdgivare inom den privata vården. Vidare samverkar DMS Sweden med apotek och laboratorier. Inom vår koncern, Kry International AB 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 flera olika laboratorier i samband med covid-19 för att säkerställa en trygg och säker hantering i provtagningsprocessens alla delar.
- Samverkan med Inera och de olika tjänsterna kring Nationell Patientöversikt, NPÖ, läkemedelsförteckning och Pascal.
- Vi deltar på regionernas informationsmöten kring planering och hantering av covid-19.
- Samverkan och uppföljning tillsammans med de fem regioner där vi har fysiska verksamheter.

Patienters och närståendes delaktighet

DMS Sweden 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.

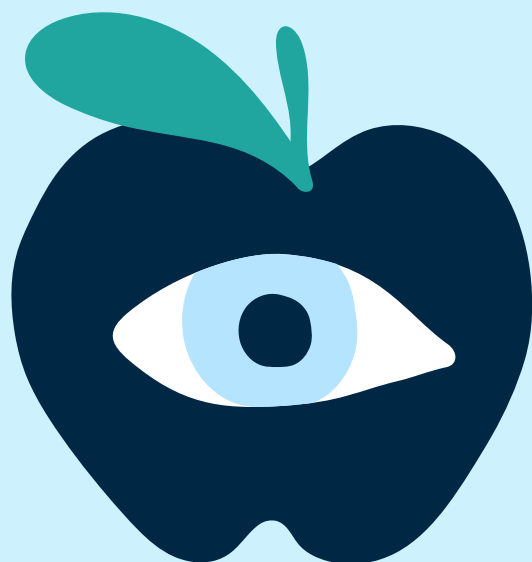
Några exempel på initiativ för att involvera patienter och närstående är:

- Patienter som har ett digitalt eller fysiskt vårdmöte har möjlighet att direkt efter mötet utvärdera besöket i appen. På detta sätt inhämtas klagomål och förbättringsförslag direkt från patienterna. Patienter som lämnar klagomål, 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 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 SKRs 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 digital fysisk vård, öppnande av nya vårdcentraler samt inför lansering av amningshjälpen.

Nya tjänster och verksamheter under 2021

- Ny funktion framtagna för att lättare se var patienten är listad och vilken kliniker de träffat tidigare när patientbesök bokas in. Detta bidrar till ökad kontinuitet och vårdkvalitet.
- Förbättrad funktion för att lättare se patienternas kommande bokningar så att patienten kan erbjudas en mer adekvat och sammanhållen behandlingsplan.
- Vi har skalat upp vårt digifysiska erbjudande till patienterna, man kan nu söka digifysiskt på fler vårdcentraler och psykologerna kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt.
- iKBT, internetbaserad KBT, har implementerats och erbjuds nu som ett vårdalternativ.
- Flera vaccinations- och testningsenheter, gällande covid-19, har startats.



Hälsa och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

Klagomål och synpunkter

Samtliga avvikelser, klagomål och synpunkter hanteras både centralt och lokalt i DMS Swedens verksamhet. Avvikelser identifieras och klassas enligt fastlagda rutiner vilket även omfattar avvikelser från Patientnämnd, IVO eller respektive region vi verkar inom. Återkoppling till verksamheten eller organisation sker alltid till den som skrivit 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 vår personal som utövar fysisk vård.

Avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående inkommer vanligtvis direkt till patientsupport som finns tillgänglig på telefon kl 09:00–17:00 alla vardagar, med en svarstid på cirka fyra minuter. Andra kontaktvägar för patienter är mejl, digitalt förfrågningsformulär som görs tillgängligt efter avslutat läkarbesök eller via hemsidan.

Vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, klagomål samt synpunkter registreras informationen som avvikelse i avvikelshanteringssystemet av patientsupport.

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 DMS Swedens interna avvikelssystem, KryVik. Mottagare av rapporterade avvikelser är verksamhetschefen eller den som mottagit delegering för området.

Avvikelseanalyseras 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.



Egenkontroll

Egenkontroller som genomförs inom DMS Sweden:

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Måltal inkl jämförelse med tidigare resultat	Minst två gånger per år i högsta ledningen	Analytics, journalgranskning, MedRave mm
Nyckeltal	Kontinuerligt	Analytics
Loggkontroll av journal-systemet ProRenata	Slumpvis urval / kontroll av medarbetare varje vecka	Journalssystem / Analytics
Onboarding och exitprocesser	Vid anställningens start (testpass), samt vid anställningens upphörande	Protokoll, varje läkares dokumentation samt via intervjuer.
Granskning av journaler och andra dokument	Efter flera arbetspass på prov, inför avstämnings- möte, extra efter behov (t.ex efter avvikelser). Gäller samtliga kliniker	Protokoll
Avvikelser och händelser relaterade till patienter kombinerat med risk och händelseanalyser	Löpande	Avvikelsehanteringssystem, KryVik samt separata riskanalyser
Interna avvikelser	Löpande	Avvikelsehanterings-system, KryVik
Uppdatering av lagstiftning och andra krav	Löpande	Webbportal för uppdaterad information, Notisum

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Medarbetersamtal	Minst 1 gång/år	Dialog
Externa uppföljningar t.ex uppföljningar av regioner eller av områdesspecifika organisationer såsom Strama, Nationella Diabetesregistret, Luftvägsregistret, Nationella Hjärt-sviktsregistret (RiksSvikt), Demensregistret m.m	Enligt externa intressenters beslut tex löpande uppföljning av den totala antibiotikaförskrivningen (STRAMA-målet) tillsammans med uppföljande besök från STRAMA	Enligt beslut
Kontroll av Hälsovals-indikatorer genom avstämning av verksamhetsdata med de olika regionerna	Löpande	MedRave och lokala system
Interna revisioner	2 gånger/år	Revision av verksamhet enligt kvalitetssystemet QMS samt Helsas Insida (allmänna och riktade revisioner)
Externa revisioner	1 gång/år	Revision av verksamhet av 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

Process - åtgärder för att öka patientsäkerheten

Medicin

- Integrationsarbete Helsa/DMS Sweden har pågått under 2021. Arbete med att verka enhetligt med gemensamma riktlinjer och PM fortsätter 2022.
- Rollbeskrivning för Regionalt ansvarig läkare, RAL och Medicinskt rådgivande läkare, MRÅ, framtagen under 2021. Arbetet med att utveckla den nya medicinska organisationen fortsätter 2022.
- Arbetet med journalgranskningar fortsätter. Samtliga nyanställda kliniker i den digitala tjänsten journalgranskas, det vill säga både sjuksköterskor, psykologer samt läkare. Granskning sker efter cirka 12 arbetade timmar samt efter 1 år samt i de fall klinikern skulle bli involverad i en avvikelse. Journalgranskningen utförs av våra Kry-Plusläkare och Kry-Pluspsykologer med specialistkompetens och lång erfarenhet. Resultatet återkopplas sedan till aktuell kliniker och eventuell handlingsplan upprättas. Även läkarna på de fysiska vårdcentralerna har journalgranskats under året.
- 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 nyanställda läkare och sjuksköterskor i den digitala tjänsten.
- Utvecklat integreringen mot Nationell Patientöversikt, NPÖ.
- Ledningssystemet QMS har under året uppdaterats och ett sextio-tal nya PM och riktlinjer är framtagna. Några exempel på dessa är:
 - Behörighet att ordinera vaccination mot covid-19
 - Patientinformation sårvård
 - Pediatrik-Förkylningsastma - Medicinsk behandlingsriktlinje
 - Födelsemärken och hudförändringar - Medicinsk behandlingsriktlinje
 - Rutin vid hot- och våldssituation
 - Främmande kropp i öga - Medicinsk behandlingsriktlinje
 - Riktlinjer iKBT depression
 - Riktlinjer iKBT ångest
 - Riktlinjer iKBT stress

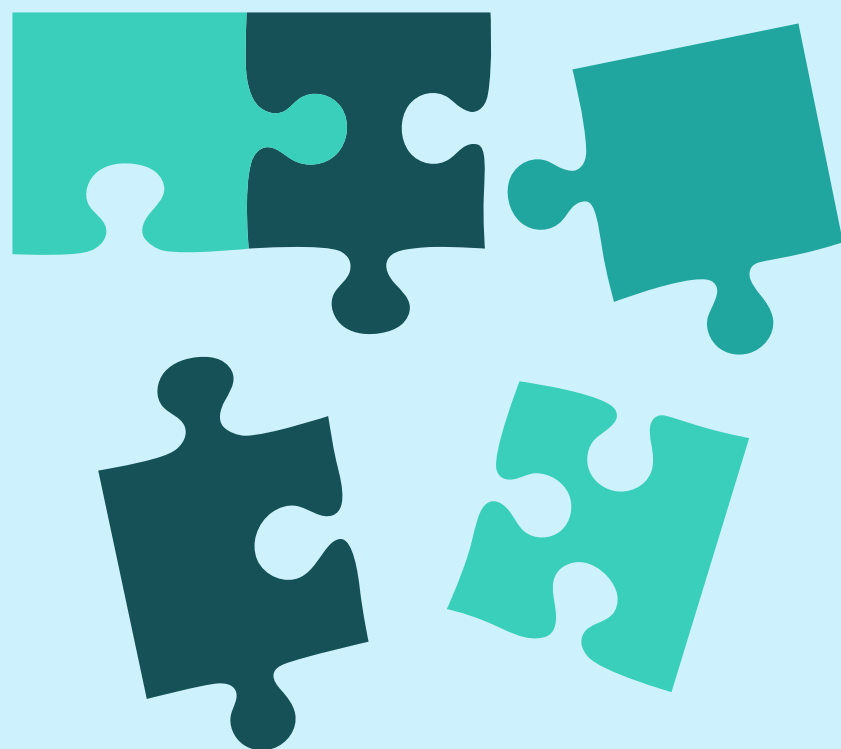
- Utökade bokningsflöden för patienten. Det är nu möjligt för patienten att direkt från appen boka in fysiska tider på våra vårdcentraler för vissa åkommor.
- Stort utbud av internutbildningar har tagits fram och erbjudits kliniker under 2021. Några exempel:

Utbildningar för läkare och sjuksköterskor	Utbildningar för psykologer
Ortopedi Astma & Allergi Preventivmedel/kvinnohälsa Barn och infektioner - röd flagg Huvudvärk i digifysisk vård -Neurologi Hudutslag i digifysisk vård Astma del II Neurologi del II Hudserie: Om hudtumörer i digifysisk vård - Del 1: Maligna Melanom	Antidepressiva läkemedel Vuxnas relation till föräldrar Kry-appen Sexologi Dysmorfofobi/BDD Substansbruk/substansberoende Bedömningssamtal - Kry modellen Emotionella undvikandebeteenden Magsmärtor barn OCD

Journalgranskning och handledning

Samtliga sköterskor och läkare blir journalgranskade både vid nyanställning och därefter efter några månader och efter ett år. 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 allmänspecialister 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 2021 har 578 journalgranskningar genomförts.

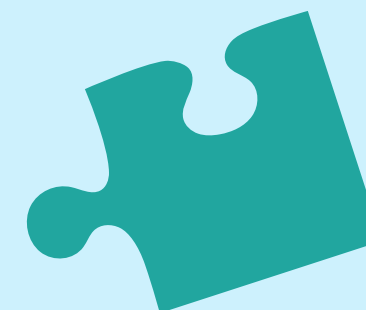


Grupphandledning vid introduktionen

I samband med introduktionen för sköterskor i den digitala tjänsten har det under 2021 etablerats en riktad grupphandledning med en av bakjoursläkarna. Detta i syfte att beskriva olika delar av verksamheten för att underlätta i bedömningen av vanligt förekommande diagnoser som kan hanteras på sjuksköterskenivå. Även tips och råd för att undvika fallgropar samt riktad utbildning angående journalföring ingår i utbildningen. Vi har sett ett stort värde i att bistå med denna inramning av det digitala arbetssättet då det är ett relativt nytt arbetssätt. En kort pilot påbörjades redan under slutet på 2020 och har under 2021 blivit ett ordinarie inslag i "onboardingen" för sköterskorna på Kry. Det genomförs regelbundet i grupp cirka två gånger i månaden. 86 sjuksköterskor har genomgått utbildningen som skett vid 21 tillfällen.

Kontinuerlig handledning i grupp för sjuksköterskor

Under slutet på 2021 har Kry påbörjat en frivillig handledning i grupp med sjuksköterskor i den digitala tjänsten som ett pilotprojekt. Utvärdering av de 13/14 sköterskor som deltagit i de fyra handledningstillfällena är enkom positiv med önskemål om att det ska kunna fortsätta som ett kontinuerligt inslag i verksamheten. Kvalitetsteamet har varit ansvariga för utbildningstillfällena där sjuksköterskorna kunnat ställa sina frågor utifrån svårigheter de vill lyfta från sin vardag med gemensamma diskussioner utifrån frågeställningarna. Vi kommer arbeta för att detta blir ett stående inslag även under 2022.



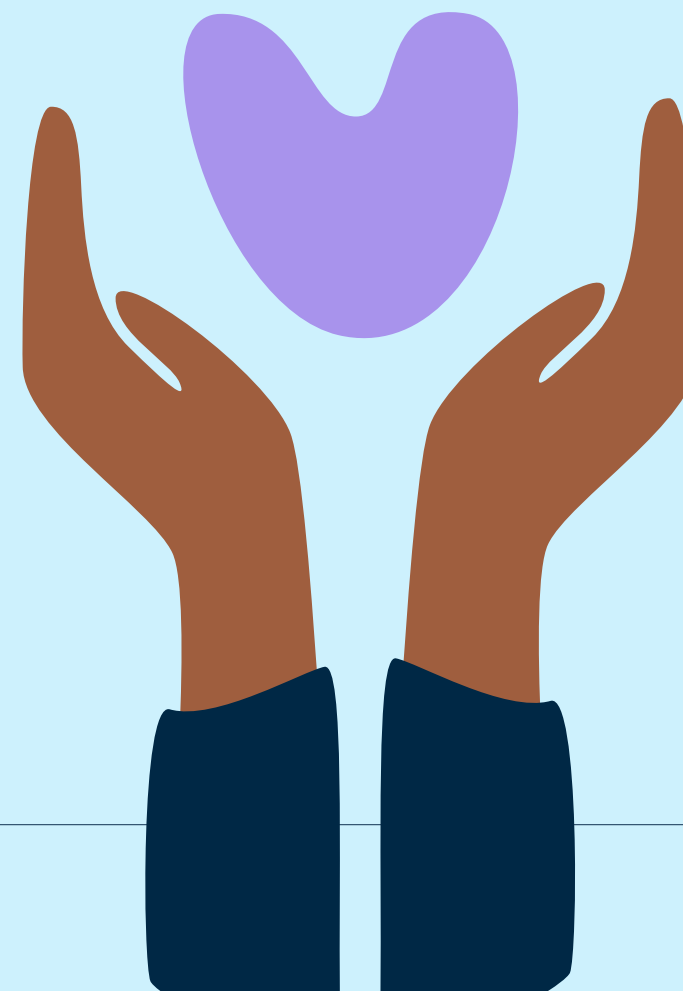
Psykologi

- Antalet behandlingsprogram, där patienten tar del av informationsmaterial samt hemuppgifter direkt i appen, har utökats. Utöver det befintliga programmet för depression, så har det lanserats en motsvarighet för ångestbesvär. Syftet med programmen är att kvalitetssäkra och strömlinjeforma den behandling som ges så att alla patienter får den behandling som forskning har visat har störst sannolikhet för att minska symptom och öka funktion.
- Det har lanserats möjlighet till iKBT-behandling för depression, ångest och stress. iKBT-behandlingen gör det möjligt för patienterna att arbeta självständigt utifrån kvalitetssäkrade behandlingsmodeller direkt i appen, med tillgång till chatt och videosamtal med ansvarig psykolog. iKBT innebär bedömt en ökad patientsäkerhet via:
 - ökad likriktning av behandlingsinnehåll utifrån evidensbaserade interventioner
 - möjligheten att få en överblick över alla pågående behandlingar, minskar risken att patienter tappas bort
 - ökade möjligheter för psykologerna att direkt följa vårdprocessen, även utifrån vad som sker mellan vårdmötena, via chatt och digitala hemuppgifter
 - automatiska veckovisa skattningar av symtomnivå
 - iKBT-jouren: stöttar psykologerna och övervakar obesvarade meddelanden eller andra avvikelser i handläggningen av iKTB-behandlingarna.



- Det har skett fortsatta satsningar på intern utbildning och klinisk kompetensutveckling i form av seminarier, föreläsningar och webinarium. Under 2021 har både externa och interna aktörer rekryterats för att undervisa om ämnen såsom SSRI-behandling, familjebehandling, dysmorfofobi, sexualproblematik, missbruksproblematik, bedömning, undvikandebeteenden, funktionella magsmärtor, GAD, OCD, utmattning och stress. Kry's säkerhetsavdelning har därtill hållit föreläsningar om IT och Informationssäkerhet.
- Det har tilldelats mer resurser till området för Kry-Pluspsykologer, vilket innebär mer effektiv arbetstid till kvalitetssäkring. Två stycken kliniker har börjat tränats upp inom rollen, som extra stöd i journalgranskningar, handledning, introduktion till och löpande stöttning i det kliniska arbetet vid Kry, avvikelshantering samt stickprovskontroller. Kry-Pluspsykologerna har också inkorporerats som ett led i rekryteringsprocessen, för att ytterligare säkerställa så att kompetenskraven uppfylls vid anställning. I samband med detta har även rekryteringskravet på tidigare erfarenhet av primärvårdsarbete höjts.
- Det har tagits fram ett mer utvecklat underlag för hur kliniker bedöms utifrån journalföring, följsamhet av riktlinjer samt medicinsk kvalitet. Tydligare kriterier för vad som är godkänd/icke-godkänd nivå rörande olika variabler främjar en objektiv medicinsk egenkontroll, med standardiserade arbetskrav samt standardiserade åtgärder vid avvikelse. Än mer detaljerade underlag är under utveckling.
- Antalet handledningstider har utökats med speciellt avsatta tider för barnärenden, för att styrka kvaliteten hos den vård som riktar sig till barn, unga samt föräldrar.
- Det har utvecklats ett internt kollegialt stödsystem, där nyanställda tilldelas en "Buddy", som utgörs av en grupp förtroendevalda seniora kollegor. "Buddy"-systemet innebär att samtliga nyanställda får tillgång till en extra stödjande resurs, som kan bistå vid tillgodosgörandet av kliniska riktlinjer, arbetsverktyg, tekniska lösningar samt övrigt onboardingmaterial. Stödsystemet syftar till att säkerställa så all vård bedrivs av personal som är väl förtrogna med rådande riktlinjer för behandling, med sitt primärvårdsuppdrag samt sina skyldigheter som vårdgivare.

- Det har köpts in HR-baserad mjukvara (Winningtemp) som mäter medarbetarnas mående i realtid samt möjliggör mätbar prestationsförbättring. Syftet är att minimera risken för att en suboptimal arbetsmiljö ska inverka negativt på den vård som bedrivs. I samband med detta har även klinikergruppens närmsta chefer, Clinical Managers, börjat hålla veckovisa check-ins för att följa upp medarbetarnas mående och upplevelser.



Risikanalys

Avseende riskanalyser har vi arbetat vidare med att förfinas metoder och tillämpningen av dem. Vi har blivit bättre på att i förebyggande syfte nyttja riskanalyser i utvecklingsarbetet av nya tjänster och produkter samtidigt som vi även inom koncernen 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.

Under 2021 har vi arbetat med att breddinföra de sedan tidigare uppställda metoderna inom DMS Sweden. Kvalitetsavdelningen har vidareutvecklat verktyg för riskanalys och delat dem med andra inom koncernen. En central plats för koncernens riskanalyser, som är tillgänglig för samtliga medarbetare, har tagits fram för att de ska kunna följa vilka risker och nivåer 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 i koncernen och vid större förändringar i vårdproduktionen. På så sätt bygger vi också upp en "bank" över vilka riskkällor som finns och hur vi kan arbeta med att påverka dem. Sedan tidigare görs risk- och händelseanalyser vid uppkomna avvikelser.

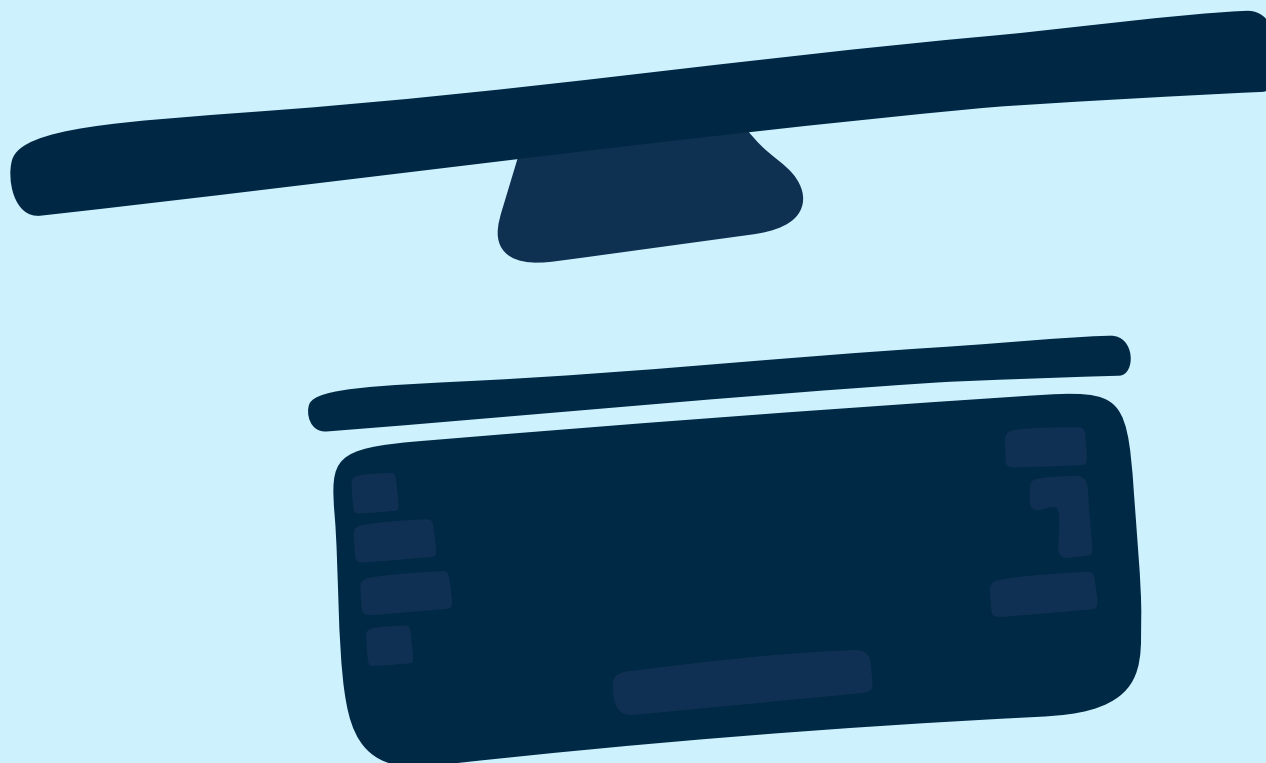
12 större riskanalyser har genomförts under 2021 på övergripande nivå. Några exempel på dessa är:

- inför starten av vaccinationerna mot covid -19
- inför införandet av iKBT
- införandet av MedRave.

Dataskydd

Inom dataskydd har en genomlysning och uppdatering av processen för incidentrapportering genomförts. En utbildning i processen har utförts för verksamhetschefer. Dataskyddstexter till patienter och användare har kvalitetssäkrats och uppdaterats. En heltids DPO har anställts till koncernen och Dataskyddsgrupperingen har utökats till fem personer.

Som ett led i uppköpen av Vaccina och PBM har en genomlysning av bolagens informationssäkerhet och Dataskydd genomförts. Flertalet förbättringsområden identifierades såsom brister i dokumenterade processer och bristande dataskyddstexter. Arbeta har sedan påbörjats och utförts för att åtgärda dessa. Det har även genomförts granskningar av de produkter bolaget själva utvecklat både utifrån ett it-säkerhetsperspektiv och utifrån regelefterlevnad.



Resultat och uppföljning av målen

Medicin

Mål	Åtgärd	Resultat
Samtliga fysiska vårdcentraler ska under året börja använda avvikelshanteringssystemet KryVik för sin avvikelshantering (avhängigt av regionens krav)	Information till samtliga medarbetare på ex APT. Rutin finns i ledningssystem samt en utbildningsfilm är framtagna tillgänglig för samtliga	Introduktionen är påbörjad för samtliga enheter
Införa ett uppdaterat ledningssystem för samtliga enheter där kvalitet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet är integrerat		Arbetet med att införa ett integrerat ledningssystem för samtliga enheter är påbörjat
Ta fram ny webbutbildning gällande systematisk avvikelshantering		Utbildning kring systematisk avvikelshantering framtagna. Finns i Kunskapsbanken
I nationella patientenkäten 2021 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck"		Resultat: 6 av 18 vårdcentraler ligger högre än regionens resultat i indikatorn "helhetsintryck" i NPE 2021
Införa MedRave på de fysiska enheter där det är möjligt. Detta för att kunna arbeta vidare med utveckling och identifiering av kvalitetsindikatorer för den fysiska vården		Arbetet har gått bra under 2021. Vi har i samverkan med MedRave säkerställt uppkoppling för våra nystartade vårdcentraler i Stockholm som använder Prorenata som journalsystem. Vi har också adderat tilläggs-tjänsten MedRave Prisma som möjliggör att skraddarsy kvalitetsrapporter för samtliga av våra vårdcentraler som har MedRave installerat

Mål	Åtgärd	Resultat
Fortsätta att utveckla journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier		Samtliga yrkeskategorier i den digitala tjänsten journalgranskas. Arbetet med att journalgranska även läkare på de fysiska enheterna har påbörjats
Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotikaförskrivningen från föregående år		Arbete pågår löpande
Utveckla integrering med Nationell patientöversikt, NPÖ		Klart
Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten – öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år		Antal genomförda riskanalyser på övergripande nivå är 12 stycken för 2021. Antalet genomförda riskanalyser på de fysiska enheterna redogörs för i de lokala patientsäkerhetsberättelserna
Genomföra utbildning vad gäller hygien, utse hygienombud på våra fysiska enheter samt genomföra hygienronder		Hygienombud ska utses på varje enhet och varje enhet ansvarar för hygienutbildning
Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler		Antalet listade patienter har ökat 2021

Psykologi

Mål	Åtgärd	Resultat
Ett av målen för 2021 är utveckling av digifysiska vårdflöden för psykolog-besök, vilket kommer att innefatta en genomgång av befintliga PM och riktlinjer, samt vidareutveckling av vårdprocesser för ett digifysiskt omhändertagande		Pågår löpande
Öka användningen av standardiserade behandlingsprogram som ett led att öka vårdkvaliteten vid specifika tillstånd såsom depression och ångestsyndrom		Genomfört
Behandlingsprogrammen kommer också att vidareutvecklas och ett mål är att under 2021 genomföra en pilot kring hur internetbaserad KBT kan implementeras och erbjudas som ett vårdalternativ		iKBT lanserat som ett vårdalternativ
För psykologer som har sin huvudsakliga anställning på DMS Sweden kommer också årliga utbildningsdagar att hållas för att främja ett kontinuerligt lärande i organisationen	Satsning på intern utbildning och klinisk kompetensutveckling i form av seminarier, föreläsningar och webinarium	Genomfört
Vidareutveckling av nyckeltal för systematisk egenkontroll samt en infrastruktur för forskning belyses vidare under 2021	Utvecklat underlag för bland annat journalgranskning	Genomfört, sker löpande

Support och admin

Mål	Åtgärd	Resultat
Införande av månatliga avstämningar mellan support och kvalitetsteamet vad gäller inkomna avvikelser samt hantering av dessa. Detta i syfte att fördjupa och förbättra samverkan kring avvikelseärenden		Genomfört, sker löpande
Förbättra processer och rutiner vad gäller delning av journal- och patientdata till myndigheter, till exempel polis och kriminalvård		Rutin/riktlinje för detta framtiden. Finns i ledningssystemet
Ta fram en dokumenthanteringsplan inom teamet vårdadministration (Care Administration). Syftet är att ha tydliga rutiner för hur olika typer av dokument ska hanteras och sparas		Pågår
Starta upp central teletriage på DMS Swedens vårdcentraler i region Syd		Genomfört
Hantera bokningar och rådgivning kring vaccination mot covid -19 via centralt teletriage		Genomfört

Produkt

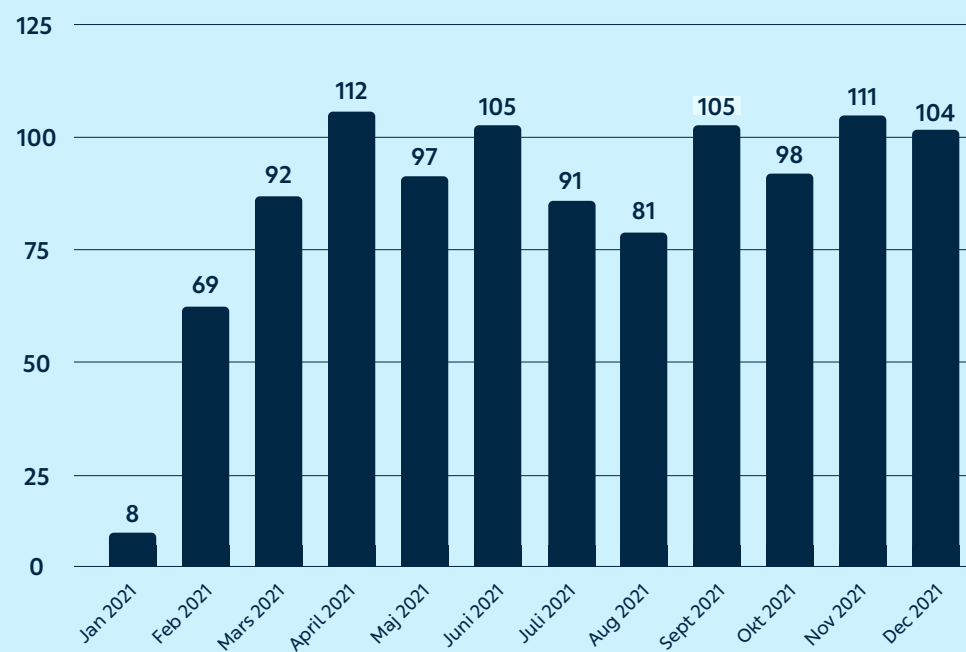
Mål	Åtgärd	Resultat
Tillsammans med eHälsomyndigheten har vi tagit fram ett eget system för förskrivning av e-recept. Planen är även att koppla ihop detta med vår egen läkemedelsmodul		En läkemedelsmodul är framtagen som förskriver e-recept denna är godkänd av eHälsomyndigheten
Automatisera remissflöden i syfte att minska manuella rutiner som kan skapa potentiella patientrisker		Förstudie pågår för att automatisera remissflöden i region Stockholm. Vissa labremisser för hemtest har automatiserats under 2021

Avvikelser

Avvikelser rapporteras och registreras i vårt gemensamma avvikelshanteringssystem KryVik. Under 2021 har 1073 avvikelser och förbättringsförslag registrerats gemensamt för digital och fysisk vård.

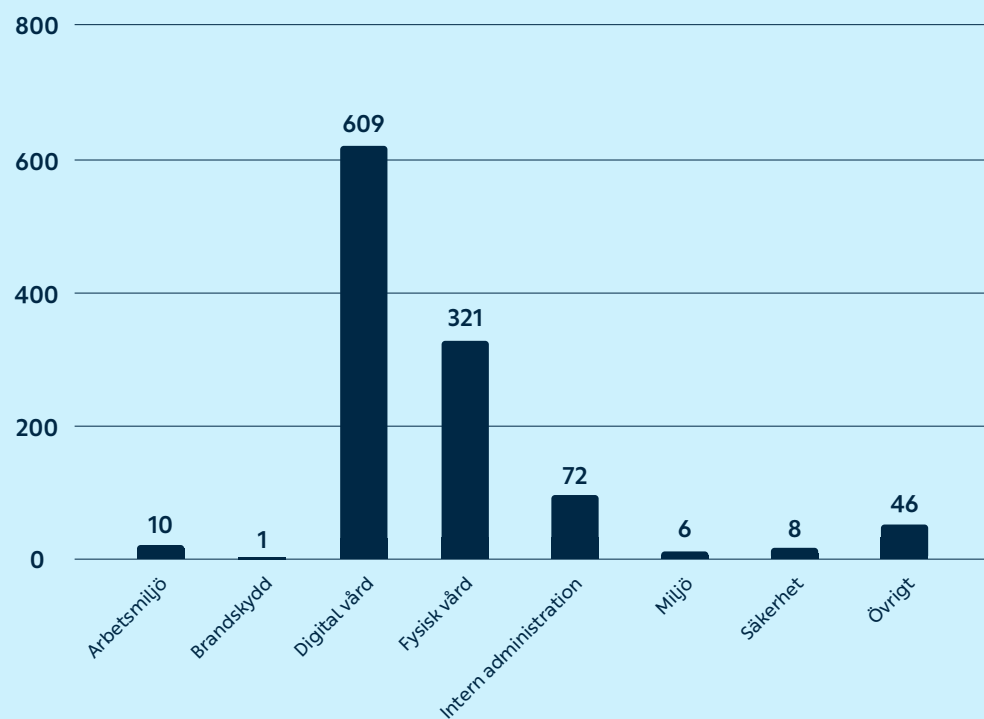
Antal avvikelser i förhållande till antal möten är lågt och utfallet är i linje med föregående år. Fler avvikelser är registrerade 2021 eftersom även de fysiska enheterna nu rapporterar och registrerar sina avvikelser i KryVik.

Kryvik - Antalet registrerade per månad



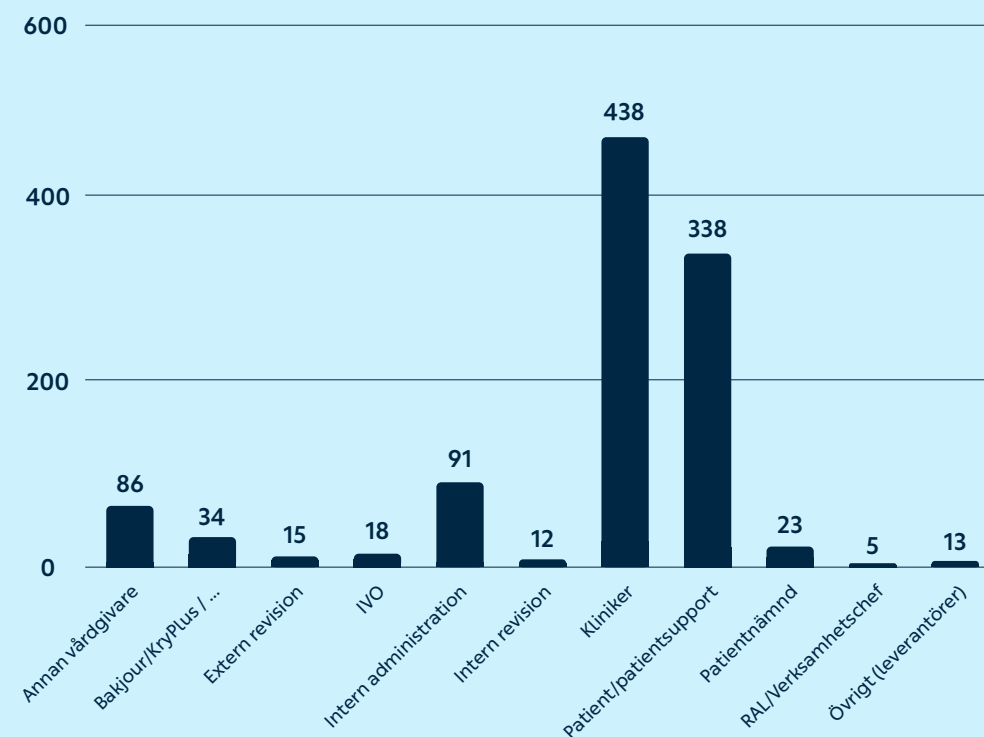
Antalet registrerade avvikelser 2021. Siffran för januari är låg eftersom ett nytt formulär togs i bruk i mitten av januari 2021.

Antal registrerade / Ämnesområden



De flesta avvikelser är registrerade på digital vård, detta eftersom det är en större andel vårdmöten som sker där.

Antal registrerade / Inkommande från



De flesta avvikelser rapporteras av kliniker och från patientsupporten. 18 ärenden från IVO, 23 från Patientnämnderna och 86 från andra vårdgivare.



Ärenden från IVO och Patientnämnden

Under 2021 har 18 patientärenden från IVO och 23 patientärenden från Patientnämnden inkommit eller lämnats. 11 av ärendena från IVO och 19 av ärendena från Patientnämnden har avslutats. De resterande är pågående. Dessa ärenden rör framförallt bemötande samt synpunkter på vård och behandling.

Klagomål och synpunkter

Customer Service hanterar inkommande avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående. DMS Sweden har som standard för patienten att digitalt sätta betyg efter varje genomfört möte (på en skala 1 till 5). Under 2020 var den genomsnittliga betygsbedömningen 4,7 för den digitala vården och 4,6 för den fysiska vården.

Orosanmälningar

Antalet orosanmälningar gällande minderårig har ökat under 2021. Från 59 anmälningar 2020 till 86 anmälningar 2021. En ökning med cirka 45%. En analys av ökningen har initierats.

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. För merparten av avvikelser görs en händelseanalys. I och med tillkomst av fysiska vårdenheter, har möjlighet till att fördela inkomna ärenden direkt till patientsäkerhetsansvarig på respektive fysisk enhet tillkommit. Avvikelser rapporteras i vårt avvikelsehanteringssystem, KryVik.

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

Sex stycken händelser är anmälda till IVO enligt Lex Maria under 2021, samtliga är avslutade. IVO bedömer att vårdgivaren har fullgjort sin skyldighet att utreda och anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. 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.

Från rutinen: Anmälan enligt Lex Maria

Den allvarligaste formen av avvikelse rapport 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 avvikelse rapporten. Det primära målet med processen är att liknande händelser inte ska inträffa framledes.

Lex Maria anmälningar 2021

Lex Maria anmälan avser		Beslut från IVO
Digital vård	Bristande kunskap kring förskrivning av preventivmedel samt bristfällig informationshämtning ledde till att en patient felaktigt ordinerades preventivmedel med komplikationer som följd	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Digital vård	Felaktig bedömning av barn med svart avföring vid digital rådgivning ledde till risk för allvarlig vårdskada	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Brist i remisshantering, uppföljning och informationsöverföring som medfört fördröjd diagnos och behandling av cancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos och behandling av lungemboli (proppar i lungorna). Den fördröjda diagnosen har enligt anmälan medfört risk för försämrad lungfunktion och cirkulationssvikt	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos av cancer i bukspottkörteln. Enligt anmälan har den fördröjda diagnosen sannolikt inte haft någon avgörande effekt på prognosen, men palliativ behandling kunde ha påbörjats tidigare	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Bristande handläggning av patient efter trauma mot huvudet. Trots upprepade kontakter med vårdcentralen upptäcktes inte skadan på halsryggen som senare opererades	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder

Sammanfattning av åtgärder vidtagna efter utredning av Lex Maria ärenden:

- Utbildningsinsatser och handledning av enskilda kliniker.
- Utbildningsinsatser i form av webinarier tillgängliga för samtliga kliniker inom exempelvis neurologi och förskrivning av preventivmedel.
- Genomgång av aidentifierade patientfall på läkarmöten och på arbetsplatsträffar.
- Uppdateringar av rutiner och behandlingsriktlinjer.
- Utveckling av produkter/tjänster i appen exempelvis uppdaterade symptomformulär.
- Införskaffande av viss medicinteknisk utrustning.



Mål och strategier kommande år 2022

Medicin

- Samtliga fysiska vårdcentraler ska under 2022 använda avvikelsehanteringssystemet KryVik fullt ut för sin avvikelsehantering.
- Införa ett nytt integrerat ledningssystem för samtliga enheter där kvalitet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet ingår.
- I nationella patientenkäten 2022 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck".
- Under 2022 fortsätter arbetet för att även införa MedRave på de vårdcentraler som ligger i region Östergötland.
- Fortsätta att utveckla journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier.
- Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotika-förskrivningen från föregående år.
- Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten – öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år.
- Genomföra utbildning vad gäller hygien, utse hygienombud på våra fysiska enheter samt genomföra hygienronder.
- Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler.
- Introducera chatt som alternativ till videomöten.
- Arbeta fram anpassning till Nationella läkemedelslistan för att öka patientsäkerheten.
- Utöka stödet för fler professioner (så som fysioterapeuter, arbetsterapeuter, dietister, undersköterskor och kuratorer) att ha digifysiska patientkontakter.
- Utveckla vårdutbudet inom Kvinnohälsa.
- Inom området Övervikt/Obesitas planeras en produktförbättring som möjliggör mer flexibla tidsbokningar.
- Genomföra en forskningsstudie som syftar till att undersöka effekten av obesitasbehandling i en digital miljö.
- Kontinuerlig handledning för sjuksköterskor i den digitala tjänsten.
- Införa dedikerade pooler med kliniker digitalt för listade patienter.



Psykologi

- Ett huvudsakligt mål för 2022 är att strukturera upp patientflödet enligt "dedikerade pooler" som innebär att kliniker tilldelas upptagningsområden, vilket möjliggör en mer patientcentrerad vård utifrån lokala förutsättningar. Dedikerade pooler kommer även innebära ökade förutsättningar att att erbjuda en mer sammanhållen vård med tvärprofessionell samverkan.
- Ett parallellt utvecklingsområde handlar om att kartlägga och etablera strukturer för samverkan med instanser som erbjuder specialiserad vård, samt förenkla remissvägar. Ett pågående exempel är hur Kry inom ramarna för vårdvalet för långvarig smärta och utmattningssyndrom, strömlinjeformat remissvägar till PBM, ett förvärvat bolag som erbjuder specialiserad, multimodal rehabilitering för utmattning och stress. Målsättningen är att erbjuda kliniker kunskap och verktyg som främjar bedrivandet av stegvis vård.
- Det pågår en decentralisering av ledningsansvaret, med målsättningen att tydliggöra ansvarsområden samt frigöra mer tid och resurser för arbetet kring patientsäkerhet. En PLA (Psykologisk Ledningsansvarig) kommer tillsättas, med specifikt avgränsade ansvarsområden för patientsäkerhet, såsom hantering av avvikelserapporter, kvalitetssäkring av journaler samt säkerställa att riktlinjer följs.
- Det pågår ett skapande av tekniska lösningar och juridiska förutsättningar för att kunna aggregera klinisk data, såsom behandlingsutfall, vilket innebär ökade möjligheter till kontinuerlig kvalitetssäkring av administrerad vård.
- Fortsatta investeringar kommer göras på standardiserade behandlingsprogram som innebär ökade möjligheter att erbjuda evidensbaserad, likvärdig vård för alla.
- Det finns även planer på att se över möjligheterna att skapa pooler av psykologer med särskild kompetens, exempelvis inom PTSD, för att våra listade patienter ska kunna erbjudas behandling för alla för primärvården relevanta tillstånd.
- Det pågår ett pilotprojekt kring "Blended treatment", där iKBT kompletteras med videomöten, med målsättningen att öka följsamhet samt möjliggöra mer patientcentrerad vård. Detta arbetssätt planeras att implementeras på bredden under slutet av Q1 2022.
- Det kommer ske fortsatta investeringar i vidareutbildning och kompetensutveckling för den kliniska arbetsgruppen, i form av seminarier, webinarium samt föreläsningar kring områden som främjar patient-säkerhet, såsom handläggning av förhöjd suicidrisk.



kry

Hjälper dig, med dig.