

Patientsäkerhets- berättelse

År 2025

Datum och ansvarig för innehållet:

2026-03-01, Stockholm

Sverigechef Ameli Norling

Kvalitetschef / Chefläkare Joakim Röstlund

Projektledare Elisabet Linder Bosson

Patientsäkerhetsberättelsen för Kry Sverige sammanfattas både centralt och lokalt. Varje vårdenhet sammanfattar sitt eget patientsäkerhetsarbete för 2025 i en lokal patientsäkerhetsberättelse.

The logo for Kry, featuring the word "kry" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are white and set against a dark blue background.



Innehåll:

Inledning	5
Sammanfattning	6
Struktur	10
Verksamhetspolicy	10
Övergripande mål och strategier	11
Organisation och ansvar	14
Verksamheten	18
Samverkan för att förebygga vårdskador	26
Egenkontroller	24
Patienters och närståendes delaktighet	28
Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet	31
Klagomål och synpunkter	31
Avvikelser	32
Händelser och vårdskador Lex Maria	34
Risikanalys	36
Dataskydd och Informationssäkerhet	38
Resultat och uppföljning av målen 2025	44
Mål och strategier kommande år 2026	46


 A large teal cube is positioned on the left side of the page. The word 'kry' is printed in a bold, black, lowercase sans-serif font on two of its visible faces. The background behind the cube is a blurred image of warm, glowing lights, possibly from a city street at night.

kry kry

Inledning

Kry är en stor aktör inom svensk hälso- och sjukvård. Sedan starten 2015 har vi erbjudit patienter digital vård nationellt, på lika villkor för alla oavsett var patienten bor. Idag har Kry Sverige även fysisk vård, 30 vårdcentraler i 9 olika regioner. Vi har under 2025 nu även psykiatri för både barn och vuxna i 12 regioner och företagshälsovård inom vår organisation. Vi erbjuder vård digitalt när det går och fysiskt när det behövs.

I det nationella arbetet med att upprätthålla en god och säker vård deltar Kry Sverige aktivt i arbetet mot målet att så få patienter som möjligt ska drabbas av vårdskador. Under 2025 har vi fortsatt att ta viktiga steg framåt i vårt systematiska arbete med kvalitet och patientsäkerhet.

Denna patientsäkerhetsberättelse är en del av och beskriver det arbete som bedrivs övergripande i vår verksamhet. Det patientsäkerhetsarbete som bedrivs lokalt beskrivs i verksamheternas egna lokala patientsäkerhetsberättelser.

PSL 2010:659 3 kap 10 §, SOSFS 2011:9 7 kap 3 §

Enligt Patientsäkerhetslagen ska vårdgivaren varje år upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Syftet med patientsäkerhetsberättelsen är att öppet och tydligt redovisa strategier, mål och resultat av arbetet med att förbättra patientsäkerheten.

Patientsäkerhetsberättelsen ska ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar samt att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Patientsäkerhetsberättelsen ska vara färdig senast den 1 mars varje år, finnas tillgänglig för den som vill ta del av den och bör utformas så att den kan ingå i vårdgivarens ledningssystem för patientsäkerhet.



Sammanfattning

Vi är stolta över våra framsteg och nya satsningar under 2025 för att förbättra vården och öka tillgängligheten för våra patienter. Vår strävan är att erbjuda en trygg, säker och effektiv vårdupplevelse, lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål.

Vi har bland annat satsat på kompetensutveckling för våra medarbetare, utvecklat vårt arbetssätt på våra vårdcentraler genom att bland annat erbjuda våra patienter "öppen mottagning" vilket ökar tillgängligheten och bidrar till att patienterna blir omhändertagna på rätt vårdnivå. I den digitala tjänsten arbetar vi nu mer mot ett multiprofessionellt omhändertagande för flöden som obesitas, kvinnohälsa och stress. Vi har även skapat forum för våra medicinskt ansvariga läkare i olika delar av verksamheten för att skapa dialog kring patientsäkerheten.

Utökade tjänster och verksamheter:

Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2025 för att bättre möta patienternas behov. Nu kan patienter söka digifysisk vård på samtliga vårdcentraler och inom Kry psykiatri. Vi har under 2025 utvecklat vår enhet kring Sexuell hälsa i region Stockholm. En enhet med uppdrag primärvårdsrehabilitering har under året startat sin verksamhet även denna i region Stockholm. Inom Kry's specialistvård har vi numer öppenvårdspsykiatri både för vuxna och barn som också erbjuder digifysisk vård samt Företagshälsovård.

Under året har vi utökat vår verksamhet med två vårdcentraler och specialistvårdsmottagning och operation i region Norrbotten samt en närakut i region Halland.

Vi har sedan november 2024 avtal med Sjöfartsverket att tillhandahålla rådgivning av legitimerad läkare genom att "Tele Medical Assistance Service" (TMAS) erbjuds till fartyg ute till sjöss enligt LO:s konvention om hälsoskydd och sjukvård för sjömän.

Vi har under 2025 infört ett nytt arbetssätt på våra vårdcentraler "Öppen mottagning" för att korta väntetiderna och öka

tillgängligheten i primärvården. Arbetet med att implementera detta nya arbetssätt fortsätter under 2026.

Under 2025 har vi fortsatt arbetet med att utveckla vårt verksamhetsledningssystem med integrerad avvikelshantering för att ytterligare förbättra vårt arbetssätt genom gemensamma rutiner och riktlinjer. De nya verksamheterna inom primärvård, enheterna inom psykiatri och Företagshälsovård har under året implementerat VLS samt avvikelshanteringssystemet KryVik i sina verksamheter.

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

Vi följer naturligtvis också resultatet i den Nationella Patientenkäten för våra vårdcentraler

Öppen mottagning

Krys vårdcentraler erbjuder lediga tider som patienten själv kan boka samma dag.

Konkret innebär detta att vårdcentralerna klockan 07:00 öppnar för ett stort antal tider som patienterna kan boka själv i Krys app. I samband med bokningen får patienten kort beskriva sina besvär eller sin sjukdom. Patienterna ges också möjlighet att boka tid på alla Krys vårdcentraler i hela Sverige.

När patienten kommer till vårdcentralen väntar ett vårdteam som arbetar som man brukar göra på en närakut, och patienterna får träffa den personal som är bäst lämpad att hjälpa. Patienter vars ärende inte kan lösas under det inbokade besöket bokas in på ett uppföljande besök, eller hjälps vidare till annan vårdgivare om det krävs. Successivt frigörs tider som patienter kan boka in själva samma dag. I januari fanns det 21 600 sådana tider..

Exempel på konkreta åtgärder för att öka patientsäkerheten under 2025 har varit:

- ✔ Arbetet med att vidareutveckla vårt processbaserade, integrerade ledningssystem, VLS, för hela Kry Sverige både digitalt och fysiskt inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö samt brandsäkerhet och säkerhet har fortsatt under 2025.
 - ✔ Våra nya verksamheter har under året implementerat vårt verksamhetsledningssystem, VLS och vårt avvikelshanteringssystem, KryVik.
 - ✔ Fortsatt utvecklingsarbete med avvikelshanteringssystemet KryVik kopplat till VLS för att kunna analysera och arbeta mer systematiskt med förbättringsåtgärder och återkoppling i hela verksamheten. En kvalitetsrapport tas nu fram på våra vårdcentraler två gånger per år där en sammanställning och analys av avvikelser presenteras.
 - ✔ Vi fortsätter arbetet med en gemensam struktur för vårt styrkortsarbete inom KAMBS-området (Kvalitet, Arbetsmiljö, Miljö, Brand och Säkerhet) från central till lokal nivå. Detta medger att det målrelaterade arbetet är homogeniserat i organisationen och blir tydligt och tillgängligt för den enskilda medarbetaren.
 - ✔ Arbetsgruppen med specifika kompetenser inom KAMBS- området som under 2024 startade för att bättre kunna arbeta systematiskt med utveckling har fortsatt sitt arbete under 2025. Gruppen har bland annat som uppdrag att hålla ledningssystemet uppdaterat och ansvarar också för att lagstiftning på de olika områdena följs upp och hanteras i ledningssystemet
 - ✔ Arbetet med att utveckla uppföljningen av medicinska resultat med hjälp av MedRave och MedRave Prisma på samtliga vårdcentraler har fortsatt under 2025. Bland annat har vi följt upp vården av patienter med kroniska luftvägssjukdomar genom att identifiera patienter med KOL och öka andelen med denna diagnos.
- Varje region har även tagit fram regionspecifika egna medicinska mått som följts under året
- ✔ Vi har också fortsatt att utveckla och följa upp utvalda kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att förbättra verksamheten.
 - ✔ Kompetensförstärkning har skett genom utbildningar och uppdaterat introduktionsprogram för nyanställda. Under året har två utbildningsveckor, en vecka på våren och en på hösten, genomförts för samtliga medarbetare.
 - ✔ Riskanalyser med definierad struktur genomförs innan nya verksamheter och tjänster startar. Riskanalyser genomförs också innan nya arbetssätt införs.
 - ✔ Samtliga riskanalyser samlas i Sharepoint tillgängliga för medarbetarna.
 - ✔ Vi har utvecklat det digitala flödet för kvinnohälsa, obesitas och stress genom att införa ett multiprofessionellt arbetssätt.
 - ✔ Fortsatt journalgranskning av samtliga kliniker i den digitala tjänsten med återkoppling. Journalgranskningen kan även omfatta kliniker inom fysisk vård när behov uppstår. Journalgranskning kan också utföras som en åtgärd vid avvikelseutredningar.

- ✔ Infört arbetssättet " Öppen mottagning" på våra vårdcentraler för att korta väntetiderna och öka tillgängligheten i primärvården.
- ✔ Kry Psykiatri har utformade suicidrutiner som uppdateras årligen och diskuteras/informeras på lokalt kontorsmöte. Varje medarbetare förutsätts känna till suicidrutinen och introduceras i rutinen vid nyanställning. Under 2025 gjordes även utbildningsinsats gällande suicidriskbedömningar.
- ✔ Läkemedelsrelaterade problem -Kry Psykiatri har en bas i psykologiska behandlingsmetoder inom KBT. Med dessa metoder har Kry Psykiatri som mål att minska läkemedelsanvändning avseende sömn, och psykisk ohälsa efter avslutad behandling. De nationella riktlinjerna gällande behandling följs.

Resultat

- ✔ Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2025 för att bättre möta patienternas behov.
- ✔ Vi erbjuder patienterna att kunna chatta med sjuksköterskor och barnmorskor. Under 2025 har vi haft ca 99.100 chattmöten, de flesta med sjuksköterska.
- ✔ Utvecklat flödet för kvinnohälsa ,obesitas och stresshantering genom att erbjuda patienterna ett multiprofessionellt team.
- ✔ Kontinuerlig uppföljning av framtagna kvalitetsindikatorer i både den fysiska och den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- ✔ Ökad tillgänglighet för patienterna i primärvården genom möjligheten för patienterna att egenboka tid samma dag på vårdcentralen " Öppen mottagning"
- ✔ Fortsatt nöjda patienter.
- ✔ Antalet listade patienter har ökat på våra vårdcentraler.

Framåtblick

Under 2026 planerar vi att bedriva förbättringar såsom:

- ✔ Fortsätta utveckla vårt ledningssystem, verksamhetsledningssystem (VLS), för Kry samtliga verksamheter, samt att integrera fler nya verksamheter.
- ✔ Fortsätta att utveckla avvikelshanteringssystemet KryVik kopplat till VLS för att kunna analysera och arbeta mer systematiskt med förbättringsåtgärder och återkoppling i hela verksamheten. Kvalitetsrapport tas fram på varje vårdcentral med sammanfattning och analys av avvikelser två gånger per år.
- ✔ Vidareutveckla möjligheten till uppföljning och jämförelser av medicinska uppföljningsmått inom den fysiska primärvården genom verktyget MedRave och MedRave Prisma. Under 2026 kommer vi att fokusera på hypertoni med målet: Välkontrollerat blodtryck vid hypertoni Mått: HT02L1 – andel patienter med hypertoni diagnos inom 5 år som har blodtryck under 140/90 inom 18 månader Mål: >75% (Medrave Prisma).
- ✔ Fortsätta att följa kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- ✔ Utveckla de interna revisionerna i verksamheten genom att erbjuda kompetensutveckling för våra nya revisorer samt vidareutveckla arbetssättet vid de interna revisionerna som genomförs årligen. Vi inkluderar kontinuerligt samtliga nya verksamheter i revisionerna.

Struktur

Verksamhetspolicy Kry Sverige

Gemensam policy för områdena kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brand och säkerhet (KAMBS) inom Kry Sverige.

Alla verksamheter inom Kry Sverige erbjuder Sveriges bästa vård genom vår vision om "En god och trygg vård för alla" 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, kunskaps-baserad och ändamålsenlig.

Alla verksamheter inom Kry i Sverige 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. Vi 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. Alla verksamheter inom Kry Sverige ska minst uppfylla alla legala och andra intressentkrav inom områdena patientsäkerhet, kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet och gärna överträffa dem. Alla verksamheter inom Kry i Sverige 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, 2025-07-15
Kalle Conneryd Lundgren
Verkställande direktör

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. Sedan starten har verksamheten utökats med 30 fysiska vårdcentraler, mödrahälsovård/ barnmorskemottagningar (MVC/BMM) och barnhälsovård (BVC), både förvärvade och nystartade i 9 olika regioner. Under 2025 har två nya vårdcentraler och en närakut startats. Vi har under året även inkluderat öppenvårdspsykiatri för både barn och vuxna samt företagshälsovård i vår verksamhet. Introduktion för nyanställda har under 2026 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 barnmorskor, fysioterapeuter och dietister digitalt.

I denna patientsäkerhetsberättelse för 2025 redovisas samlat det övergripande patientsäkerhetsarbetet för verksamheten inom Kry Sverige. Varje vårdenhet 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 2025 utvecklats och förbättrats och samtliga enheter arbetar nu aktivt i systemet där det också finns möjlighet att utveckla lokala rutiner. 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. Uppföljning har även skett av den digitala tjänsten via Region Sörmland under 2025.

Under 2025 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.

Krys vision:

En god och trygg vård för alla

Krys mission:

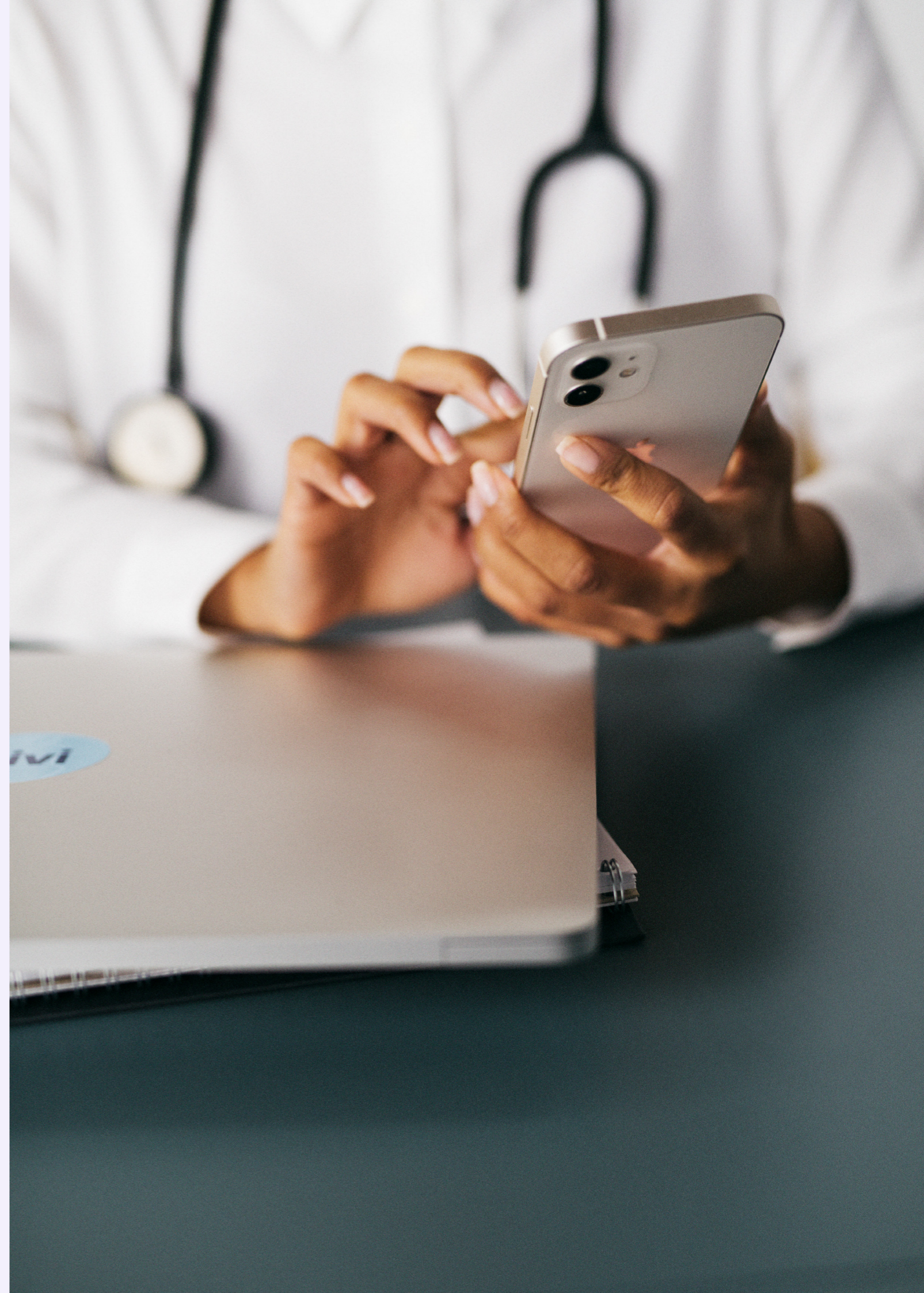
Visa vägen mot framtidens hälso- och sjukvård

Krys värderingar:

- ✓ Vi sätter patienten först
- ✓ Vi är ihärdiga
- ✓ Vi agerar med mod
- ✓ Vi arbetar tillsammans

Nya tjänster och verksamheter under 2025

- ✔ Det digitala flödet för kvinnohälsa, obesitas och stress har utvecklats genom att ett multiprofessionellt arbetssätt införts.
- ✔ Vi har skalat upp vårt digifysiska erbjudande till patienterna, som nu kan söka digifysisk vård på samtliga vårdcentraler och listade patienter kan nu via appen själv boka in sig till rådgivning hos dietist .
- ✔ Vi har utökat vår verksamhet med två vårdcentraler under året i region Norrbotten och i region Halland har vi nu en närakut. I region Stockholm har vi startat en enhet för primärvårdsrehab.
- ✔ Vi har under 2025 nu även psykiatri för både barn och vuxna i 12 regioner och företagshälsovård inom vår organisation. Vi utför också arbetsförmåge-utredningar, AFU, på flera ställen i landet.
- ✔ Vi har under 2025 infört ett nytt arbetssätt på våra vårdcentraler " Öppen mottagning" för att korta väntetiderna och öka tillgängligheten i primärvården. Arbetet med att implementera detta nya arbetssätt fortsätter under 2026.
- ✔ Utbildningsveckor för kliniker har genomförts, en på våren och en på hösten.



En grundläggande förutsättning för säker vård är en engagerad och kompetent ledning och tydlig styrning av vården på alla nivåer. Allt kvalitetsarbete på Kry sker utifrån att vården ska vara säker för våra patienter.

Organisation och ansvar 2025

Kry Sverige består av :

Primärvård

- ✔ Nationell digital tjänst
- ✔ Fysiska vårdcentraler, 30 st i 9 regioner
- ✔ Närakut
- ✔ Primärvårdsrehab
- ✔ Enhet för sexuell hälsa

Specialistvård

- ✔ Öppenvårdspsykiatri för barn och vuxna 20 enheter i 12 regioner
- ✔ Företagshälsovård
- ✔ AFU (arbetsförmågeutredning) verksamhet i 12 regioner

Kalle Conneryd Lundgren är direktör för Kry / Livi, Malin Wennergren, Global operativ chef, Ameli Norling, Sverigechef, och Yamin Granberg, Sverige chef för affärsexpansion, leder arbetet gällande specialistvård samt utveckling och integrering av vårdformer.

Under 2025 genomfördes en organisationsförändring som konsoliderade strukturen från tre Sverigechefer till en gemensam Sverigechef, med syftet att samla och stärka ekosystemet under ett enhetligt ledarskap. I uppdraget ingår att vidareutveckla verksamheten med fokus på kvalitet, tillgänglighet och hållbar tillväxt, samt att stärka samarbetet mellan digital och fysisk vård för att möta framtidens vårdbehov.

Kry Sveriges kvalitetsorganisation leds av kvalitetschef tillika chefläkare för primärvården, Joakim Röstlund. I kvalitetsteamet ingår även ytterligare medarbetare med specifika uppdrag att utveckla och förbättra verksamheten. Ett nära samarbete med ansvariga för arbetsmiljö, brand och säkerhet finns också i form av KAMBS-gruppen (kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brand och säkerhet) som träffas regelbundet och bland annat utvecklar och följer upp arbetet med det integrerade ledningssystemet och avvikelshanteringssystemet. Detta team ansvarar för att följa lagstiftningen på de olika områdena för att kunna uppdatera rutiner och riktlinjer i ledningssystemet och även hålla ledningen informerad om förändringar på lagstiftningens område.

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 som anmälningsskyldig enligt lex Maria.

Inom Kry Sverige finns 3 chefläkare

- ✔ Chefläkare för primärvården, Joakim Röstlund
- ✔ Chefläkare för Kry Psykiatri Manuel Kvick Pavòn
- ✔ Chefläkare för Kry Företagshälsovård, Carl Antonsson

Kvalitetsansvarig psykolog inom Kry Digital, Ulrika Hiscoke, ansvarar för att leda och kvalitetssäkra psykologers arbete genom support, handledning, journalgranskning, avvikelshantering, bevakning av remissvar och -avslag, samt är ansvarig för riktlinjer.

Inom den fysiska vården har respektive vårdenhet en lokal verksamhetschef, och en lokal medicinskt rådgivande läkare, MRÅ.

KAL, Kvalitetsansvarig läkare	Fokus på kvalitetsarbete och systematiskt patientsäkerhetsarbete
OAL, operativt ansvarig läkare	Fokus att driva på verksamhetsutveckling och löpande utveckling av vår Kry-modell

Från och med 2025 finns inom varje region en KAL, kvalitetsansvarig läkare och en OAL, operativt ansvarig läkare, som tillsammans med regionchef säkerställer att de regionala riktlinjerna är kända och följs och att den medicinska verksamheten utvecklas. Tillsammans med regionchef ansvarar de också för kontakterna med tjänstemän och beslutsfattare i regionen.

Chefläkaren för primärvården leder ett nätverk med de kvalitetsansvariga läkarna där de träffas regelbundet och bland annat diskuterar olika medicinska riktlinjer, mål i styrkort kvalitetsutvecklingsfrågor samt avvikelser och Lex Maria-ärenden.

Verksamhetschefen för Kry Digital och verksamhetscheferna för våra vårdenheter 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 journalgranskning och handledning till kliniker fortlöpande både vid nyanställning och kontinuerligt. Vissa Kry+ 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 laboratorier.

Administrativa funktioner:

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

Digital Administration

Digital Administration tillhandahåller administrativt stöd till patienter, vårdverksamheter och interna funktioner inom KRY. Teamet ansvarar för central vårdadministration såsom patientadministration, listningar, betalningar och fakturering, rapportering till regioner, hantering av sjukintyg, spärrar i NPÖ och försegling av journal i 1177, orosanmälningar samt hantering av specialist- och labremisser. Arbetet ska präglas av hög service, snabb hantering och patientsäker administration i en sömlös digifysisk vårdkedja.

Under 2025 slogs Care Administration och Digital Referral Administration (DRA) samman till ett gemensamt team. Tidigare var detta två separata team med olika ansvarsområden, men sammanslagningen har möjliggjort ett mer enhetligt arbetssätt, bredare kompetens i teamet och minskad sårbarhet.

Under 2025 har fokus legat på att effektivisera administrativa flöden och korta ledtider för patienter och vårdverksamheter. Framförallt betalningsprocesserna har utvecklats så att fler ärenden kan lösas direkt i supportsamtalet utan behov av vidare handläggning. Teamet har även fortsatt arbetet med att kvalitetssäkra rapportering gentemot regioner samt stärkt samverkan kring remiss- och labbflöden för att säkerställa hög kvalitet och korrekt hantering. Utöver detta har det även upprättats ett närmare samarbete med Kry Digital BUP och Hudläkartjänst för samverkan med dem administrativa funktionerna på respektive enhet. Det har satts upp ett digitalt remissflöde istället för att använda fysiska papper för att posta.

Care Access

Care Access, administrerar och supporterar behörigheter för vårdsystem som journalsystemet ProRenata, Labportalen, KryPro mfl. samt hanterar beställningar av SITHS- och reservkort. Fokus har legat på att så skyndsamt som möjligt hjälpa kliniker i tjänst vid eventuella problem med inloggningar för att möjliggöra deras fortsatta arbete utan att patienter påverkas.

Under 2025 har samtliga manualer och rutiner setts över och vid behov reviderats. Handboken har uppdaterats för att kvalitetssäkra arbetsprocesserna för tilldelning av behörigheter utifrån profession och arbetsplats.

Ett årshjul för egenkontroller av samtliga vårdsystem som ingår i Care Access ansvarsområde finns upprättat. Under 2025 utökades omfattningen likväl som antalet egenkontroller, t.ex Skåne-accesser, för att ytterligare kvalitetssäkra att de som ska ha behörigheter har korrekt behörighet och att personal som avslutat sin anställning hos Kry även avslutats i samtliga vårdsystem.

Under 2025 utbildade Care Access fler SITHS-administratörer på huvudkontoret samt på våra vårdcentraler. Detta var ett ansvar som tidigare låg på ett fåtal personer, nu när SITHS-administratörerna utökad blir det en bättre upplevelse för våra kliniker och ett smidigare flöde.

Den årliga genomgången av regelverk rörande sekretess och tystnadsplikt genomfördes under våren 2025.

STI-contact tracing (smittspårarteamet)

STI-contact tracing är Kry's smittspårarteam som ansvarar för smittspårning vid positiva klamydia test.

Under året har teamet som ansvarar för smittspårning fortsatt att utveckla arbetssätt och samverkan i syfte att stärka patientsäkerheten, öka tillgängligheten och säkerställa en effektiv handläggning av STI-ärenden.

Ett samarbete har etablerats med Sexuellhälsomottagningen på Haga i region Stockholm, där teamet avlastar genom att genomföra smittspårningar åt barnmorskor på mottagningen.

Det kombinerade testet för klamydia och gonorré har implementerats i verksamheten. I samband med detta har teamet utarbetat tydliga rutiner och en standardiserad process för handläggning av positiva gonorrésvar, vilket stärker kvaliteten, minskar risken för fördröjd behandling och säkerställer korrekt uppföljning och smittspårning.

Arbetsflödet har även setts över och optimerats. Vissa administrativa moment har omfördelats till ett administrativt team bestående av två barnmorskor.

Under året har förändringar skett i teamets bemanning. Teamet har gått från två sjuksköterskor till en sjuksköterska samt en timanställd barnmorska som stöttar vid behov och vid frånvaro. För att säkerställa kompetens och patientsäkerhet har STI-teamet genomfört upplärning samt etablerat tydliga samarbetsrutiner.

Från och med 2025 breddas uppdraget för teamet. Mot bakgrund av minskade volymer av klamydia- och gonorréärenden har delar av kapaciteten omfördelats till arbetsuppgifter kopplade till kvinnohälsans patientflöden. Syftet är att tillvarata kompetens, stärka verksamhetens tillgänglighet samt bidra till utveckling och tillväxt inom kvinnohälsområdet.

Teamet ansvarar därmed, utöver smittspårningsarbetet, för projektkoordinering och verksamhetsutvecklande insatser inom kvinnohälsa, med fokus på effektiva processer, god kontinuitet och bibehållen patientsäkerhet.

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 ca 3,5 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

Fysiska vårdcentraler

Kry bedriver fysisk primärvård i nio regioner på LOV-avtal. Antalet vårdcentraler har ökat sedan 2020 där Kry har förvärvat ett antal vårdcentraler men även startat egna. På våra 30 vårdcentraler hade vi 284.290 listade patienter i dec 2025, en ökning med över 37.000 från 2024.

- ✓ 30 vårdcentraler i 9 regioner
- ✓ 284 290 listade patienter

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 och arbetsterapeuter. Olika specialistmottagningar finns beroende på uppdragets omfattning i regionen, men vanligt är sjuksköterskeledda mottagningar såsom diabetesmottagning, astma/KOL mottagning, hypertoniomottagning och äldremottagning. Några enheter bedriver även barnhälsovård och mödrahälsovård / barnmorskemottagning. Möjlighet för patienter finns att också få sin vård digitalt via personal på vårdcentralen. En mottagning för sexuell hälsa finns i region Stockholm samt en primärvårdsrehab även denna i region Stockholm.

Olika specialistmottagningar på en vårdcentral kan vara :

- ✓ Diabetesmottagning
- ✓ Astma/ KOL mottagning
- ✓ Hypertoniomottagning
- ✓ Äldremottagning
- ✓ Inkontinensmottagning

Den digifysiska modellen har vidareutvecklats under 2025

Vi har utvecklat och utvidgat vårt digifysiska vårdutbud under 2025 för att bättre möta patienternas behov. 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.

Det digifysiska erbjudandet till patienterna har skalats upp så att de nu kan söka digifysisk vård på samtliga vårdcentraler och listade patienter kan nu via appen själv boka in sig till rådgivning hos dietist.

Krymodellen

Under 2025 har arbetet med att implementera Krymodellens arbetssätt fortgått. Krymodellens arbetssätt innebär att patienter navigeras i olika steg. Från rådgivning, bedömning av vårdnivå, ställningstagande till digitalt eller fysiskt besök till bokning av fysisk läkartid på vårdcentral. Detta innebär att patienten får en högre tillgänglighet och ett effektivare omhändertagande.

Öppen mottagning

Under 2025 har vi infört ett nytt arbetssätt "Öppen mottagning" på våra vårdcentraler för att korta väntetiderna och öka tillgängligheten i primärvården.

Öppen mottagning- Kryns vårdcentraler erbjuder lediga tider som patienten själv kan boka samma dag.

Konkret innebär detta att vårdcentralerna klockan 07:00 öppnar för ett stort antal tider som patienterna kan boka själv i Kryns app. I samband med bokningen får patienten kort beskriva sina besvär eller sin sjukdom. Patienterna ges också möjlighet att boka tid på alla Kryns vårdcentraler i hela Sverige.

När patienten kommer till vårdcentralen väntar ett vårdteam som arbetar som man brukar göra på en närukut, och patienterna får träffa den personal som är bäst lämpad att hjälpa. Patienter vars ärende inte kan lösas under det inbokade besöket bokas in på ett uppföljande besök, eller hjälps vidare till annan vårdgivare om det krävs. Successivt frigörs tider som patienter kan boka in själva samma dag. I januari fanns det 21 600 sådana tider.

Nationell digital tjänst för olistade patienter

Vår nationella digitala tjänst där patienter träffar läkare, sjuksköterskor, fysioterapeuter barnmorskor, dietister och psykologer via en inloggning i Kry-appen finns tillgänglig dygnet runt. Under 2025 har vi genomfört 963 344 digitala vårdmöten . De flesta vårdmöten sker hos läkare.

De fem vanligaste symtomen för genomförda möten i Kry Digital under 2025 var:

- ✓ "förnya recept" (129 873 möten),
- ✓ "hudutslag" (121 923),
- ✓ "hälsorelaterade frågor till sköterska via chatt" (71 785),
- ✓ "övriga hälsorelaterade frågor" (54 347)
- ✓ "hosta" (54 113)

Chatt med sjuksköterskor & barnmorskor

Chattfunktionen 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.

Antal chattmöten under 2025 var 99 125, de flesta med sjuksköterska.

Genomförda chattmöten -	
Totalt:	99 125
SSK:	93 102
BM:	6 023

Våra patienter är mycket nöjda och ger oss betyget 4,75 av 5 i videotjänsten.

Psykologi

Kry Digital Psykologi arbetar med patientsäkerhet genom tre centrala processer:

- ✔ Verksamhetsledningssystemet med integrerad avvikelshantering
- ✔ Stöd och kontroll från vårt kliniska supportteam
- ✔ Enkla vägar in för patienter till vår support och för att ge återkoppling på vårdmöten

I verksamhetsledningssystemet finns styrande rutiner för psykologarbetet som stöd för ett patientsäkert och kvalitativt omhändertagande av patienter som söker för psykisk ohälsa på Kry. Rutinerna uppdateras löpande och vi säkerställer att de efterlevs genom information, handledning och kvalitetsgranskning.

Stöd och kontroll utförs av kvalitetsteamet som tillsammans med medicinsk bakjour finns tillgängliga för psykologerna i det dagliga arbetet och i handledning. Teamet hanterar också avvikelser och kvalitetsgranskar psykologernas arbete genom journalgranskning och löpande tillsyn av arbetet.

Vår patientsupport fångar upp återkoppling från patienter som inte blir nöjda med sin vårdkontakt, och kopplar in kvalitetsteamet direkt, vid behov. Vi har både möjlighet för patienten att återkoppla i skrift efter ett möte och att ringa vår patientsupport för att få hjälp med att registrera ett klagomål.

De viktigaste projekten för ökad patientsäkerhet som genomförts under 2025 har varit:

- ✔ Förstärkta resurser till kvalitetsteamet för psykologi.
- ✔ Ökat stöd till psykologgruppen med handledningstider varje dag.
- ✔ Uppdaterad rutin för kvalitetsgranskning med särskilt fokus på medicinsk kvalitet.
- ✔ Fortsatt arbete med riskanalyser vid rutinförändringar.

De viktigaste patientsäkerhetsprojekten 2026

- ✔ Fortsatt satsning på kvalitetsteamets arbete och fortsatt utveckling av effektiva metoder för kvalitetsarbetet över professionsteamerna på Kry
- ✔ Vi inför utbildningstillfällen för löpande kompetensutveckling av psykologer där patientsäkerhet kommer vara ett av våra fokusområden genom att vi tar upp rutinefterlevnad, avvikelsearbetet, samt orosanmälan och barnperspektivet.



Digital fysioterapi

Kry erbjuder digital fysioterapeutisk bedömning, rådgivning och behandling för vuxna och barn från 6 år.

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. 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.

Digital fysioterapi erbjuder:

- ✔ Undersökning, behandling & uppföljning via videomöte
- ✔ Individanpassade digitala behandlingsprogram med stöd av text, bild och film
- ✔ Artrosskola
- ✔ Skattningsskalor och uppföljning
- ✔ Generösa öppettider

Vanliga besöksorsaker som lämpar sig för digitala möten är:

- ✔ Led- och muskelrelaterade besvär av akut eller långvarig karaktär
- ✔ Rehabilitering av idrotts-/motionsskador, eller överbelastning av annan art

- ✔ Rehabilitering efter kirurgi eller fraktur
- ✔ Besvär kopplade till ergonomi
- ✔ Livsstilssjukdomar, exempelvis obesitas
- ✔ Besvär kopplade till psykisk ohälsa så som ångest, depression och stress.

Den digitala kontexten innebär begränsningar i bedömning av mer komplexa ärenden samt vid trauma. I dessa fall hänvisas patienten till fysisk vård för bedömning innan eventuell fortsatt digital rehab kan ske.

Digitala dietister

I den digitala nationella tjänsten finns dietister som kan bistå med stöd till både olistade och listade vuxna patienter. De ger kostråd utifrån den senaste evidensbaserade forskningen och bistår patienter med tillfälligt stöd vid vanligt förekommande besvär på primärvårdsnivå. Dietisterna arbetar till största del med patienter i Krys obesitas-vårdprogram.

Behandling / interventioner:

- ✔ Undervisning/ information om diagnos och behandling
- ✔ Kostrådgivning och beteendestöd
- ✔ Måltidsplanering

Begränsningar: Digitala dietister förskriver inte näringsdrycker. Generellt hanteras inte ärenden för patienter som redan har dietistkontakt via sjukhusmottagning, oftast svårt sjuka patienter. När det gäller diabetespatienter som redan har kontakt med diabetessköterska är det viktigt att inte blanda sig i befintliga behandlingsplaner. Inga intyg skrivs för särskilda kostrestriktioner eller önskemål.

Specifika patientflöden

Förutom olika typer av vårdmöten så erbjuder vi även vårdprogram via vår digitala tjänst. Vad vi faktiskt kan erbjuda patienter kan skilja sig åt från region till region på grund av olika regionala regler.

Obesitas Kry Digital

Vårdprogram för viktminskning / överviktsprogram

Ett digitalt vårdprogram för patienter med BMI över 30

”Under 2025 har Obesitasprogrammet genomgått en förändring. Vi har nu ett multiprofessionellt omhändertagande där varje profession bistår patienterna med sin expertis. Vi har sjuksköterskor som tidigare och har lagt till dietister som tar hand om kostråden, fysioterapeuter som följer patienterna avseende fysisk aktivitet och läkarna för de delar som berör läkemedelsstöd under viktminskningen. Patienterna deltar i regel 12 - 18 månader och remitteras sedan över till sina egna primärvårdsenheter för fortsatt uppföljning och behandling. Vi tror på stödet för att få till livsstilsförändringar med stöd av teamet för en varaktig effekt av viktminskningsprogrammet.”

Under 2025 har 5041 personer deltagit i obesitasprogrammet med totalt 31620 vårdmöten.

Digital stressmottagning

- ✔ Evidensbaserad behandling mot stress
- ✔ Patienten får stöd av sin psykolog hela vägen och deltar i digitala veckomöten i grupp, där patienten kan lära av andra och känna sig mindre ensam i sina utmaningar. Behandlingen bygger på KBT och hjälper patienten att steg för steg göra hållbara förändringar.
- ✔ Vid svår stress får patienten ett eget behandlingsteam med psykolog, fysioterapeut, arbetsterapeut, rehabiliteringskoordinator och läkare. Vi kan även hjälpa vid sjukskrivning.

Hemtest för klamydia och gonorré

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 sedan till patientens brevlåda

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.

Under 2025 beställdes 16 571 st klamydiatester + gonorrétester via Kry.

Kvinnohälsa

Under året har Kry uppmärksammat Kvinnohälsa i den digitala tjänsten. Digitala besök kopplat till preventivmedel och klimakteriet hanteras av våra läkare och i vissa fall av barnmorskor. En specialist i gynekologi finns i teamet för att leda och utveckla arbetet.

Krys specialistvård

Kry Psykiatri

Kry Psykiatri erbjuder behandling till patienter (både vuxna och barn) med psykiatriska sjukdomar som behöver specialistvård. Arbetet sker enligt avtal med regioner och utgår från beprövad behandling enligt Socialstyrelsen, nationella och regionala riktlinjer.

Kry Psykiatri är uppdelad i Vuxenpsykiatri och Barnpsykiatri och har 20 fysiska enheter inom 12 olika regioner. Man erbjuder även samtalsmottagning och neuropsykiatriska utredningar.

Psykiatrin kontaktas via remiss eller egenremiss från patienter eller vårdnadshavare om det gäller Barnpsykiatri. Behov av behandling kan innebära symtom som tyder på affektiva sjukdomar (ångestsjukdomar, depression, bipolär sjukdom), personlighetssyndrom, neuropsykiatrisk problematik eller misstanke om det samt psykosjukdomar.

Kry Psykiatri erbjuder både digital och fysisk behandling. Det finns bedömningsrutiner som avgör när det är patientsäkert att bedriva digital vård. Gruppbehandlingar ingår också som en del av utbudet.

Kry Företagshälsovård

Kry Företagshälsovård finns på flera platser i landet och erbjuder ett brett utbud av tjänster inom företagshälsovård, främjande, förebyggande och efterhjälpande insatser för individ, grupp och organisationer.

Exempel på tjänster:

- ✔ Stöd vid psykisk ohälsa genom psykologledd hjälp för att hantera psykisk ohälsa med program som KBT, mindfulness och stresshantering.
- ✔ Arbetsinriktad rehabilitering
- ✔ Medicinsk expertis för sjukskrivning, provtagning och medicinsk bedömning
- ✔ Digitala självhjälpprogram

AFU, arbetsförmågeutredningar

Kry AFU gör aktivitetsförmågeutredningar och arbetar på upphandlande uppdrag mot regioner som i sin tur som arbetar på uppdrag av Försäkringskassan AFU är en standardiserad försäkringsmedicinsk utredning som Försäkringskassan beställer från regionerna. Syftet är att objektivt kartlägga en persons funktionsnedsättningar och kvarvarande förmåga att utföra arbetsrelaterade aktiviteter.

En försäkringsmedicinsk utredning ska ge en fördjupad beskrivning av sjukdomens konsekvenser för den försäkrades funktionstillstånd och förmåga till aktivitet. Utredningen ligger sedan, tillsammans med övrigt underlag i försäkringsärende, till grund för den bedömning Försäkringskassan ska göra i det enskilda ärendet.

Kry AFU finns i följande städer: Malmö, Halmstad, Värnamo, Linköping, Nyköping, Västerås, Örebro, Falun och Sundsvall.

Kry AFU har även två uppdrag gentemot socialtjänsten i Göteborg och Stockholm. Där genomför vi arbetsförmågeutredningar. I Göteborg kan vi även inom uppdraget tillhandahålla neuropsykiatriska utredningar.

I båda dessa uppdrag arbetar specialistläkare, psykologer, arbetsterapeuter och fysioterapeuter.

Under 2025 gjorde Kry sammantaget 855 st utredningar.

Kry Sjöfartsverket

Kry har uppdraget att tillhandahålla rådgivning av legitimerad läkare till personer som befinner sig på fartyg ute till sjöss. Sjöfartsverket är den myndighet som har ansvaret för att tjänsten TMAS tillhandahålls för fartyg ute till sjöss. Samtalen från fartygen kopplas till Sjöfartsverkets sjö- och flygräddnings-central som ansvarar för att ta emot och koppla in TMAS-tjänsten vid behov.

LO:s konvention om hälsoskydd och sjukvård för sjömän, säger att behörig myndighet ska säkerställa att det finns möjlighet för ombordanställda på fartyg att få kostnadsfria medicinska råd via telefon, radio, satellit eller e-post under dygnets alla timmar. Transportstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om sjukvård och apotek på fartyg (TSFS 2021:80) styr bl a hur TMAS-tjänsten skall fungera.

Kry har en liten dedikerad grupp av läkare med specialistkompetens som bemannar tjänsten dygnet runt, året om. De blir kontaktade genom en dedikerad telefonlinje direkt. En uppkoppling via läkarens egen mobil till telefonväxeln via en app säkerställer att man ringer ett och samma nummer varje gång. Fastställda rutiner internt säkerställer att vi alltid har en läkare uppkopplad och reservvägar via telefon vid tekniska utmaningar.

Läkaren har 1 minut på sig att besvara samtalet oavsett tidpunkt på dygnet. Bedömning görs över telefon och sker under ibland utmanande förhållanden där täckning osv delvis kan saknas ute till sjöss. Det gör att läkaren måste göra säkra och noggranna bedömningar under omständigheter som kan vara tidvis utmanande. Fartygen kan befinna sig i hela världen. Det behöver inte omfatta enbart svenska fartyg.

I särskilda fall krävs konsultering med specialist, det gäller främst ögonskador. Tack vare det stora nätverket både inom och utanför Kry kan läkarkollega konsulteras för råd om bedömning i dessa fall.

Det totala antalet konsultationer under 2025 var 309 st.

Samverkan för att förebygga vårdskador

Kry samverkar med regioner, vårdgivare inom regioner och kommuner samt vårdgivare inom den privata vården. Vidare samverkar Kry Primärvård med apotek, laboratorier, försäkringsbolag, försäkringskassan med flera. 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 nio regioner där vi har fysiska vårdcentraler.

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
Måttal inkl jämförelse med tidigare resultat	Månadsvis till högsta ledningen	Analytics, journalgranskning, MedRave mm
Loggkontroller av journalsystemet ProRenata för den digitala 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
Journalgranskning	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 KAMBS gruppen
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 rutin i verksamhetsledningssystemet
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	Löpande under året	Protokoll Management team

Patienters och närståendes delaktighet

Kry arbetar 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 kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.
- ✔ 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. 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 avvikelsen (och/eller begärt skriftligt svar) och vid behov till samtliga kliniker i förbättringssyfte, antingen via arbetsplatsträffar och/eller som skriftlig information. 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 vårdenheten.

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

Det är verksamhetschefens ansvar att se till att alla medarbetare rapporterar risker, tillbud och negativa händelser. Identifierade risker och händelser rapporteras av medarbetare i Kry's 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.

Det är verksamhetschefen som tillsammans med MRÅ ansvarar för samordning och uppföljning av medicinska avvikelser, klagomål, synpunkter, allvarliga händelser och brister i organisationen som kan medföra patientsäkerhetsrisker.

Återkoppling av utfall av avvikelseutredningen sker till medarbetarna via digitala kommunikationskanaler.

Avvikelse

För Kry Primärvård inklusive våra stödfunktioner skrevs under 2025 1546 avvikelser som fördelas enligt nedan. 216 är fortsatt under utredning. 371 ärenden har bedömts som "ingen avvikelse" vilket innebär att man bedömt att totalt 959 ärenden utgjort faktiska avvikelser inom Kry Primärvård under 2025.

Totalt antal registrerade avvikelser inom primärvård 2025 : 1545

Område	Antal
Digital vård	614
Vårdcentral	931

Typ av ärende	Antal
Vårdavvikelse	1263
Arbetsmiljöavvikelser	77
Miljöavvikelser	7
Säkerhetsavvikelser	40
IT	28
Personuppgiftsincidenter	31
Intern och extern revision	99

Den överväldigande delen av de rapporterade händelserna, närmare bestämt 1263 ärenden, har av rapportören bedömts vara vårdavvikelser. Med vårdavvikelse menas situationer där det har funnits brister eller risker i den medicinska vården, exempelvis felaktig behandling, bristande information till patienten eller andra avsteg från de etablerade rutinerna som kan påverka patientsäkerheten.

Utöver vårdavvikelser har 77 ärenden rapporterats som möjliga arbetsmiljöavvikelser. Dessa avvikelser kan handla om situationer där arbetsmiljön på något sätt riskerar att påverka personalens hälsa eller säkerhet, till exempel brister i ergonomi, stress eller hot och våld på arbetsplatsen.

Inom KAMBS-området, som omfattar miljö, säkerhet, IT, personuppgifter samt intern och extern revision, har rapporteringen fördelat sig enligt följande:

- ✔ Miljöavvikelser: 7 ärenden har rört frågor om miljöpåverkan, till exempel felhantering av avfall eller brister i miljöarbete.
- ✔ Säkerhetsavvikelser: 40 ärenden har handlat om säkerhetsrelaterade risker, såsom brister i brandskydd, låssystem eller annan fysisk säkerhet.

- ✔ IT-avvikelser: 28 ärenden har gällt problem i IT-miljön, såsom tekniska störningar, systemfel eller incidenter som kan påverka tillgänglighet och informationssäkerhet.
- ✔ Personuppgiftsincidenter: 31 ärenden har rört hantering av personuppgifter, där det funnits risk för att känslig information hanterats felaktigt eller kommit utanför avsedd krets.
- ✔ Avvikelser kopplat till intern eller extern revision: 99 ärenden har identifierats i samband med granskning av verksamheten, både internt och externt, där rutiner eller efterlevnad av regelverk har kunnat ifrågasättas.

Sammanfattningsvis visar dessa siffror att vårdavvikelser är den vanligaste typen av rapporterade händelser, men att det även finns en bredd av andra avvikelser som rör arbetsmiljö och olika aspekter av verksamhetens kvalitet, säkerhet och regelefterlevnad.

Avvikelser inom Kry Psykiatri och Företagshälsovård kan här inte redovisas i sin helhet då verksamheterna inte registrerat i vårt avvikelsehanteringssystem KryVik fullt ut under 2025.

Ärenden från IVO och Patientnämnden

Under 2025 har 7 patientärenden från IVO och 131 patientärenden från Patientnämnderna inkommit eller lämnats. Klagomålsärendena från Patientnämnderna rör framför allt bemötande samt synpunkter på vård och behandling..

Orosanmälningar

Antalet orosanmälningar gällande minderårig har ökat sedan 2024. 2025 gjordes 54 anmälningar till Socialtjänsten. (2024 gjordes 24 anmälningar). Ökningen beror på att fler verksamheter nu rapporterar i KryVik.

Händelser och vårdskador, Lex Maria

Lex Maria

Avvikelse rapporteras i vårt avvikelshanteringssystem, KryVik. Varje enskild avvikelse bedöms avseende sannolikhet och allvarlighetsgrad. Primärt ansvariga för att utreda ärendet är verksamhetschef med stöd av vårdenhetens medicinskt ansvariga läkare, MRÅ.

Vid misstanke om vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada eskaleras ärendet till kvalitetsansvarig läkare, KAL som tillsammans med verksamheten har det huvudsakliga ansvaret för utredning enligt Lex Maria.

Det är chefläkaren för respektive verksamhetsområde som Kry som är anmälningsansvarig för Lex Maria.

Chefläkaren stödjer processen kring händelseanalysen och ger sitt slutgiltiga godkännande varefter anmälan till IVO sker.

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 föreligger 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 chefläkaren. 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..

Under 2025 upprättades 5 Lex Maria inom primärvården enligt nedan

Region	Antal
Skåne och Kry Digital	2
Stockholm	3
Område psykiatri	0
Område företagshälsovård	0
Totalt:	5

Antalet är i linje med tidigare års Lex Marior.

Samtliga ärenden har bedömts av IVO som att vårdgivaren fullföljt sina åtaganden och att våra beslutade åtgärder är rimliga i syfte att förhindra att samma fel ska kunna hända igen.

Summering av årets händelser och åtgärder:

Under 2025 har fem Lex Maria-ärenden anmälts inom Kry Primärvård. Ärendena omfattar händelser där patienter drabbats av, eller riskerat att drabbas av, allvarlig vårdskada till följd av fördröjd eller utebliven diagnostik, bristande verifiering av diagnos och behandlingsindikation samt otillräcklig eskalering av vårdnivå vid försämrade symtom. I flera fall har patienterna haft komplexa vårdbehov, med samsjuklighet

eller allvarliga alarmsymtom, vilket ställt höga krav på strukturerad uppföljning, riskbedömning och samordning.

Analys av händelserna visar återkommande systembrister, bland annat i rutiner för uppföljning av kroniska tillstånd, läkemedelsgenomgångar och handläggning av patienter med flera samtidiga sjukdomar. Brister i klinisk prioritering, dokumentation och ansvarsfördelning har bidragit till att vårdnivå inte alltid bedömts korrekt. Flera ärenden har även belyst sårbarheter i gränssnittet mellan olika vårdformer, inklusive mellan digital och fysisk vård samt i samverkan med externa vårdenheter.

Som svar på dessa iakttagelser har omfattande åtgärder vidtagits. Dessa inkluderar organisatorisk omstrukturering med förstärkt ledarskap och bemanning, särskilt inom hemsjukvården, tydligare ansvar för medicinsk uppföljning och kontinuitet samt reviderade rutiner för läkemedelshandling och diagnostik. Riktade utbildningsinsatser har genomförts för att stärka klinisk riskbedömning, eskalering av vårdnivå och följsamhet till nationella vårdprogram, inklusive standardiserade vårdförlopp. Samverkan och informationsöverföring mellan vårdformer har stärkts för att minska risken för fragmentering i patientens vårdkedja.

Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till en mer strukturerad, sammanhållen och patientsäker vård, med minskad risk för upprepning av liknande händelser.



Risikanalys

Avseende riskanalyser arbetar vi med att utveckla 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 vårdenhet.

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.

En rutin för hur man identifierar och analyserar risker finns i ledningssystemet VLS och en mall har tagits fram för att genomföra riskanalyser på ett systematiskt sätt.

Flera riskanalyser har genomförts under 2025

Några exempel:

- ✓ Inför införandet av öppen mottagning på vårdcentralerna
- ✓ Vid organisationsförändring och chefsbyte BUP
- ✓ Vid ändrade arbetssätt inom Kry Digital
- ✓ Hypertoniuppföljning Kry Digital



Dataskydd och informationssäkerhet

Informationssäkerhetsarbetet bedrivs inom ramen för verksamhetens ledningssystem för informationssäkerhet och följs upp enligt fastställda rutiner. Utöver det löpande arbetet har flera projekt genomförts i syfte att stärka informationssäkerheten. Förbättringsåtgärder har vidtagits utifrån genomförda riskanalyser, erfarenheter från incidenthantering samt återkoppling från verksamheten.

Under året har arbetet med att utveckla och förbättra policyer och rutiner för informationssäkerhet fortsatt, bland annat för att uppfylla kraven i NIS2-direktivet och Cybersäkerhetslagen. En viktig åtgärd har varit övergången till ett nytt IT-säkerhetssystem. I samband med detta har den tidigare lösningen för endpoint-detektering och incidenthantering ersatts med en mer sammanhållen plattform. Den nya lösningen ger förbättrade möjligheter till uppföljning och analys av säkerhetsrelaterade händelser samt bidrar till en mer strukturerad säkerhetsövervakning. Sammantaget har förändringen stärkt incidenthanteringen och skapat bättre förutsättningar för en långsiktig hållbar IT-säkerhet.

Skyddet och förvaltningen av nätverk och nätverksutrustning har även stärkts i syfte att minska risken för att information i system och applikationer komprometteras och därigenom stärka den övergripande informationssäkerheten.

Som en del av arbetet med att stärka organisationens säkerhetskultur har utbildningsinsatser genomförts, bland annat i form av utökade nätfiskesimuleringar och relaterade övningar. Syftet är att följa upp och mäta medarbetares säkerhetsmedvetenhet samt identifiera behov av ytterligare utbildning. Resultaten har använts för att utveckla interna rutiner och tydliggöra krav på efterlevnad.

I enlighet med lokala riktlinjer har även stickprovskontroller av journaler samt löpande logganalys genomförts under året för att säkerställa efterlevnad, upptäcka avvikelser och bibehålla hög spårbarhet i våra system.



Kompetensutveckling

Att utveckla och stärka medarbetarnas kompetens är en viktig del av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet på Kry. Årligen arrangeras två utbildningsveckor där samtliga medarbetare på Kry erbjuds att delta.

✔ Utbildningsveckan vår 2025 (nationellt)

- ✔ Adhd-mediciner - Nuläget och framtid
- ✔ Barn med andningsbesvär
- ✔ Deep Work
- ✔ HBTQ och normer
- ✔ Informationssäkerhet börjar med dig
- ✔ Patologiska leverprover
- ✔ Post-Covid och den kliniska verksamheten
- ✔ Ryggsjukdomar
- ✔ Suicidriskbedömning
- ✔ Äldre och kognition i primärvården
- ✔ Våld i nära relationer
- ✔ Obesitas – en kronisk men behandlingsbar sjukdom

✔ Utbildningsveckan höst 2025 (nationellt)

- ✔ Behandlingstrappa för depression
- ✔ Dermatoser i ansiktet
- ✔ Effektiv utredning och behandling
- ✔ Feber hos barn
- ✔ Fysioterapeutens roll i primärvården
- ✔ Handsjukdomar, handskador och saker vi inte får missa
- ✔ När är endoskopi rätt väg?
- ✔ Pankreas akut och kroniska tillstånd
- ✔ Personlighetssyndrom och diagnostik utifrån ICD-11
- ✔ Preventivmedel
- ✔ Valåret 2026
- ✔ Osteoporos
- ✔ Tidiga tecken på typ 1-diabetes - så upptäcks sjukdomen i tid för att undvika syraförgiftning

Övriga utbildningar:

- ✔ Regional utbildningseftermiddag för Region Stockholm med fokus på 2025 års medicinska styrkort KOL, samt uppföljning från föregående års resultat.
- ✔ Regional utbildningseftermiddag för Region Syd med fokus på innehållet: Att minska sjukskrivningar
- ✔ Intern spirometriutbildning
- ✔ Utbildning för undersköterskor på labb, hållen av Synlab
- ✔ AI i vården - vad kan det göra för klinisk verksamhet?
- ✔ Digital föreläsning om kroniska njursjukdomar för alla fysiska vårdcentraler

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.

Ledardagar har arrangerats under året där samtliga verksamhetschefer, gruppchefer och MRÅ samt Karriärstegläkare bjudits in.

SSK Academy

Lansering av SSK Academy maj 2025 - Föreläsningar på 30 minuter varannan onsdag som riktar sig till våra sjuksköterskor och distriktssköterskor på Kry.

Ämnen under 2025 på SSK Academy:

- ✔ Huvudvärk inom primärvård med fokus på migrän
- ✔ Akut rygg-röda flaggor
- ✔ STI
- ✔ Cystit
- ✔ Sepsis
- ✔ Grundläggande kunskap om Diabetes Mellitus
- ✔ Komplikation av Diabetes Mellitus samt medicinering
- ✔ Hjärtsvikt
- ✔ Hypertoni
- ✔ Borrelia- fästingarnas hämnd
- ✔ Öronsjukdomar

Planering för 2026:

Under 2026 planeras två utbildningsveckor enligt samma modell som föregående år. SSK Academy kommer fortlöpa under hela 2026 enligt samma koncept som tidigare. Regionala utbildningseftermiddagar kommer att hållas för våra samtliga regioner. Fler utbildningsinitiativ planeras ske:

- ✔ I nuläget är tre utbildningstillfällen om Modern Obesitasbehandling, riktad till våra läkare och sjuksköterskor bokad under februari/mars.
- ✔ Digital föreläsning om allergisk rinit är planerad att äga rum i slutet av februari 2026.
- ✔ Krys ledardagar är bokad i mars
- ✔ Sårutbildning för USK/SSK är bokad i februari

Specialistsjuksköterska-utbildningsprogram på KRY

SU - Specialistsjuksköterska-utbildningsprogram på KRY lanseras under 2026. Ett utbildningsprogram för sjuksköterskor, vars syfte är att stärka sjuksköterskors kliniska kompetens och möjliggöra ett bredare, mer självständigt och resurseffektivt arbetssätt i primärvården. Programmet riktar sig till redan engagerade och högpresterande sjuksköterskor som vill utvecklas inom digifysisk vård och bidra aktivt till mottagningens mål. Utbildningen består av kliniskt arbete under handledning, strukturerad teoretisk fortbildning och tematiska utbildningsinsatser enligt en fastställd kompetensmall.

Journalgranskning

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.



Resultat och uppföljning av målen från 2025

Mål	Utfall	Kommentar
Patientnöjdhet: I nationella patientenkäten 2025 från SKR förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än rikssnittet gällande det övergripande måttet "helhetsintryck".	Målet ej uppnått. 46% av vårdcentralerna uppnår målet med ett resultat som är högre än rikssnittet	11 av vårdcentralerna har förbättrat sitt resultat från 2024
Medicinsk kvalitet Öka förekomst av diagnos kronisk obstruktiv lungsjukdom (KOL) PVQ KOL01) Mål: > 2,0% Källa: MedRave , MedRave Prisma	Mål ej uppnått Förekomst av diagnos kronisk obstruktiv sjukdom var i januari 2026 1,02%	
Miljö Öka andelen digitala möten jämfört med fysiska Mål: >20% av läkarnas schemalagda tid på vårdcentralen ska vara heldigitala skift.	Oklart om mål är uppnått.	Brister i rapporteringen
Vidareutveckla process för riskhanteringen. Implementera uppdaterad process och rutin för riskanalyser. Skapa plats i Sharepoint för att samla samtliga genomförda riskanalyser.	Mål uppnått. Antalet genomförda riskanalyser har ökat. I Sharepoint finns nu en dedikerad plats för både de övergripande riskanalyserna och de lokala.	Under 2025 planeras dessa utbildningsveckor fortsätta.
Kompetens Öka kompetens genom att erbjuda utbildningsveckor 2 ggr/år samt regionala och lokala utbildningsinitiativ	Målet uppnått. 2 utbildningsveckor har genomförts under 2025	
Kvalitetsrapport Vårdcentraler ska sammanställa avvikelser samt medicinska resultat i en kvalitetsrapport varje kvartal	Mål delvis uppnått. Vårdcentraler sammanställer avvikelser och medicinska resultat i en kvalitetsrapport två ggr/år	
Egenkontroll Skapa en uppdaterad process och utveckla interna revisioner samt öka antalet revisorer. Genomföra utbildningsinsatser för de nya interna revisorerna.	Mål uppnått. Processen för interna revisioner uppdaterad. Antalet interna revisorer har ökat från 4 till 8. Utbildningsinsats har under året skett vid 2 tillfällen.	



Mål och strategier kommande år 2026

Övergripande

Område	Mål	Källa
Kompetensutveckling	Erbjuda medarbetarna utbildningsveckor 2ggr/år	Intern redovisning
Egenkontroll	Utveckla de interna revisionerna och införliva samtliga nya verksamheter i revisionerna	VLS
Miljö	Senast december 2026 ska mer än 80 % av våra fysiska verksamheter vara anslutna till grön el via Elkraft (eller från vind och vatten)	

Kry vårdcentraler

Område	Mål	Källa
Miljö	Öka andel digitala läkarmöten jämfört med fysiska möten Mål: >20% av läkarnas patientmöten ska vara videomöten	Looker
Nöjda patienter/ telefontillgänglighet	Svarsprocent i Tele-Q Mål: >95 %	Looker
Medicinsk kvalitet	Välkontrollerat blodtryck vid hypertoni Mått: HT02L1 – andel patienter med hypertoni diagnos inom 5 år som har blodtryck under 140/90 inom 18 månader Mål: >75%	Medrave Prisma

Kry Digital

Område	Mål	Källa
Patientnöjdhet	Patientnöjdhet vid videomöten Mål: >4,65	Looker
Medicinsk kvalitet	Sluthandläggning av ärenden Mål: >90%	Looker
Medicinsk kvalitet	Följsamhet till STRAMA vid rhinosinuit Mål: <10 % antibiotikaförskrivning vid diagnos	Looker
Medicinsk kvalitet	Följsamhet till STRAMA vid tonsillit Mål: <10 % antibiotikaförskrivning vid diagnos	Looker
Medicinsk kvalitet	Antal minskade kg per deltagare och kvartal. Skattat mål: 6 kg per kvartal och person ses som en hälsosam viktnedgång (Källa: Looker)	Looker
Miljö	Miljömärkta datorer Mål: >95%	

Kry Psykiatri

Område	Mål	Källa
Patientnöjdhet	Tillgänglighet: Nybesök ska erbjudas inom 30 dagar efter remiss har inkommit och accepterats. Mål: ≥95% på varje enhet.	
Medicinsk kvalitet	Förskrivning av centralstimulantia vid ADHD Vid val av startpreparat ska följsamhet till riktlinjer eftersträvas Mål: Minska Elvanse-förskrivningen som startpreparat. Måttal sätts på resp enhet.	

Kry Företagshälsovård

Område	Mål	Källa
Nöjda patienter	Patienten/klientmätning Mål: ≥85% nöjda klient/ patient Mäts på varje enhet med för enheten relevanta skattningar.	
Medicinsk kvalitet	Effektmätning av verksamheter Mål alla enheter: samtliga enheter uppnår sina uppsatta effektmätningar under 2026	

kry

Hjälper dig, med dig.