



Agera
för säker vård



Patientsäkerhets- berättelse

2021

MD International AB (Min Doktor)

Datum och ansvarig för innehållet

2022-03-01

Carina Nordqvist Falk, Verksamhetschef

Nurcan Kavak, Verksamhetschef



Inledning

PSL 2010:659, 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 del av den och den bör utformas så att den kan ingå i vårdgivarens ledningssystem för patientsäkerhet.



Källa:

Socialstyrelsen "Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020-2024"



Innehåll

Sammanfattning	3
Grundläggande förutsättning för säker vård	4
Engagerad ledning och tydlig styrning	4
Övergripande mål och strategier	4
Organisation och ansvar	5
Samverkan för att förebygga vårdskador	6
Informationssäkerhet	7
En god säkerhetskultur	8
Adekvat kunskap och kompetens	9
Patienten som medskapare	10
Agera för säker vård	11
Tillförlitliga och säkra system och processer	19
Säker vård här och nu	19
Riskhantering	19
Stärka analys, lärande och utveckling	20
Avvikelse	20
Klagomål och synpunkter	22
Öka riskmedvetenhet och beredskap	24
Mål, strategier och utmaningar för kommande år	25



Sammanfattning

MD International AB (Min Doktor) har under 2021 arbetat med följande övergripande kvalitetsmål:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att behandlare i tjänsten utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt i en digital tjänst.
- Att aktivt bidra till de nationella åtgärder som initierats med anledning av pågående pandemi.

Patientsäkerhetsarbetet under 2021 har till stor del varit fokuserat på att på ett säkert och effektivt sätt anpassa verksamheten till rådande pandemi-situation för att bidra med både testning av och vaccinering mot covid-19 i stor skala. Stort fokus har lagts på att på uppdrag av Region Skåne, Västra Götalandsregionen och Region Uppsala sätta upp patientsäkra flöden för covid-vaccination som därefter genomförts både i lokaler tillhandahållna av regionerna, på Min Doktors egna vård- och vaccinationsmottagningar samt i tillfälligt uppsatt vaccinationslokal på Stadionmässan i Malmö. Totalt administrerades nästan 100 000 doser covid-vaccin under året. I tillägg till detta har Min Doktor även bemannat med framförallt sjuksköterskor och läkare på distans vid covid-vaccinering i Region Uppsalas regi.

Arbetet med covid-testning (Antigen och PCR) som påbörjades under 2020 utvidgades under 2021. Fokus här har varit att säkerställa en hög kvalitet och patientsäkra flöden genom hela processen. Endast CE-märkta tester som rekommenderas av Folkhälsomyndigheten användes och PCR-analyser genomfördes i samarbete med kvalitetssäkrade laboratorium. Covid-testning erbjöds både till symtomfria personer på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar inför t ex. resa och till företag för testning av personal. En viktig del av testningsarbetet var smittspårning och smittskyddsanmälan som utfördes vid samtliga positiva testresultat, ett arbete som hos Min Doktor görs av smittspårande sjuksköterskor tillsammans med läkare. Under 2021 gjorde Min

Doktor drygt 950 anmälningar i SmiNet efter genomförd testning och smittspårning vid covid-19.

Även Min Doktors digitala tjänst har påverkats av pandemin med ett ökat inflöde av patienter som under gällande restriktioner har haft svårt att komma i kontakt med den fysiska vården, alternativt föredragit att söka vård digitalt under rådande smittspridning. Detta har inneburit att digitaliseringen inom primärvården har nått en betydligt bredare och äldre patientgrupp än tidigare år.

För att ytterligare öka tillgängligheten för vård och vaccination öppnade Min Doktor under sommaren 2021 12 stycken tillfälliga sjuksköterskeledda mottagningar runt om i landet. På dessa kliniker erbjöds bland annat TBE-vaccination samt undersökning av födelsemärken med dermatoskopi. Denna satsning var mycket uppskattad och totalt gavs över 18 000 doser vaccin mot TBE på dessa mottagningar. Erbjudandet om kontroll av hudförändringar med hjälp av teledermatoskopi togs fram under våren 2021 och processen är uppsatt så att sjuksköterskor på Min Doktors fysiska mottagningar dokumenterar och fotograferar hudförändringar med hjälp av Dermicus app på mobiltelefonen och tillhörande dermatoskop. Anamnes och bilder skickas till Dermicus webbapplikation där Min Doktors läkare genomför analys, bedömning och rekommendation på åtgärd. Under året har nästan 3 000 sådana besök genomförts, extern remiss för vidare undersökning skickats i drygt 20 procent av dessa varav 58 remisser enligt standardiserat vårdförlopp vid misstanke om malignitet.

Parallellt med de aktiviteter som beskrivs ovan har Min Doktors systematiska patientsäkerhetsarbete fortskridit som vanligt och flera kvalitetshöjande åtgärder har vidtagits i form av bland annat förbättrade beslutsstöd, utökad egenkontroll och översyn av introduktionsutbildning av ny personal. Dessa åtgärder beskrivs i mer detalj längre fram i berättelsen.



Grundläggande förutsättning för säker vård

Engagerad ledning och tydlig styrning

En grundläggande förutsättning för en säker vård är en engagerad och kompetent ledning och tydlig styrning av hälso- och sjukvården på alla nivåer.



Övergripande mål och strategier

PSL 2010:659, 3 kap. 1 §, SOSFS 2011:9, 3 kap. 1-3 §.

Min Doktors mål är att erbjuda patienter god vård genom tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten med hög medicinsk kvalitet och ett gott bemötande oaktat om de sker digitalt, fysiskt eller digifysiskt. Vidare vill vi säkerställa att behandlare, utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap, kan arbeta tryggt och effektivt i en digital tjänst. Detta genom att driva ett systematiskt förbättringsarbete och involvera medarbetare på central och lokal nivå samt behandlare och patienter i våra processer.

Min Doktor har en nollvision gällande vårdskador. Vi arbetar aktivt mot konkreta mål på olika nivåer för att nå denna. Genom att upprätthålla en hög rapporteringsbenägenhet gällande avvikelser och klagomål, utreda dessa nära behandlare och patienter, stärka det kollegiala lärandet och skapa möjlighet för dialog mellan de olika behandlarprofessionerna ser vi att kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet når ut till hela verksamheten. Potentiella risker identifieras även genom kontinuerliga egenkontrollarbete samt genom riskanalyser. Arbetet utgör underlag för förbättringsarbete och verksamhetsutveckling.

Patienternas upplevelser och synpunkter utgör en central roll för patientsäkerhetsarbetet. Varje vårdmöte avslutas med en (frivillig) utvärdering, som följs upp kontinuerligt. Klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande eskaleras direkt till Min Doktors kvalitetsavdelning som utreder, återkopplar och dokumenterar dessa i samarbete med relevant personal.

Min Doktor har en organiserad process för introduktion av nyanställda behandlare. I denna säkerställs att behandlaren är redo att möta patienter i den digitala, digifysiska respektive fysiska verksamheten. Under 2022 kommer denna process att utvecklas ytterligare för respektive profession.

Intern fortbildning anordnas löpande, huvudsakligen via webinarier under pandemin, i syfte att dela kunskap om hur vissa typer av besvär kan handläggas digitalt, digifysiskt respektive fysiskt. Behandlare som arbetar i Min Doktors tjänst involveras för att dela med sig av sina erfarenheter, tips och rekommendationer.



Organisation och ansvar

PSL 2010:659, 3 kap. 1 § och 9 §, SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 § p 1

- **Verksamhetschefer** på Min Doktor har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten och det systematiska patientsäkerhetsarbetet.
- **Medicinskt ledningsansvariga läkare** har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschef säkerställa att vården inom Min Doktor är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen.
- **Driftsansvarig läkare** bistår medicinskt ledningsansvarig läkare och verksamhetschefen i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete.
- **Vaccinationsexpert** i form av en sjuksköterska bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete.
- **Smittspårande sjuksköterskor** utför smittspårning för samtliga patienter som testats positivt för covid-19. Anmälan till SmiNet görs av läkare enligt nationella och regionala riktlinjer.
- **Kvalitetssamordnare** arbetar operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter på vård och bemötande, riskhantering, egenkontroll och förbättringsarbete.
- **Klinikchefer** ansvarar för att vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser och klagomål som involverar sjuksköterskor på mottagningar.
- **Utvecklingssjuksköterska** för vård & vaccinnottagningarna bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften gällande utveckling, implementation och därtill hörande patientsäkerhetsarbete.
- **Kvalitetssjuksköterskor** ansvarar för att orsakutreda avvikelser som berör vård- och vaccinationsmottagningarna.
- **Dataskyddsombudet** ansvarar för att dataskyddsförordningen följs.



Samverkan för att förebygga vårdskador

SOSFS 2011:9 4 kap. 6 § och 7 kap. 2 § p 3

Under 2021 har samverkan med flera olika aktörer skett i samband med vaccination mot och testning av covid-19:

- Gällande vaccination har samverkan skett med Region Skåne, Västra Götalandsregionen och Region Uppsala för att säkerställa patientsäkra flöden och dokumentation av vaccinationer genomförda på uppdrag av dessa regioner.
- Samverkan har även skett med Region Skåne gällande pendlarintyg där Min Doktor har bidragit med covid-testning av personer som pendlat till Danmark för arbete eller studier.
- För både testning och vaccination av covid-19 har samverkan skett med eHälsomyndigheten och Folkhälsomyndigheten för att möjliggöra och kvalitetssäkra informationsöverföring från Min Doktors journalsystem till det nationella vaccinationsregistret och covidbevis.se.
- För kvalitetssäkrade analyser av de PCR-tester för covid-19 som utförts på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar har Min Doktor samarbetat med Life Genomics och Synlab Medilab.
- Min Doktor har under 2021 samverkat med ett flertal företag och skolor gällande covid-testning i syfte att minska risken för smittspridning av covid-19. I vissa fall har testning utförts på någon av Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar medan sjuksköterskor från Min Doktor i andra fall kommit ut och testat på plats. Det enskilt största initiativet gällande testning har skett på uppdrag av Svenska Cellulosa AB Obbola (SCA) i samverkan med region Västerbottens Smittskyddsenhet och hälsocentraler. Min Doktor har under 2021 genomfört närmare 4 500 antigen tester i syfte att minimera risken för större smittoutbrott på anläggningen i Obbola belägen i Västerbotten.
- En viktig del i Min Doktors tjänst är samarbetet med andra vårdgivare för att möjliggöra kompletterande diagnostik som provtagning och röntgen vid handläggning av patientärenden. Detta fungerar överlag väl även om en del problem uppstår bland annat på grund av manuell överföring av data på provmottagningar. Ett nationellt system för överföring av information i hela kedjan genom elektroniska remisser hade varit önskvärt. Problemet med att enskilda vårdgivare nekar Min Doktors provtagningsremisser har minskat även om det fortfarande förekommer.
- Min Doktor samarbetar även med Dynamic Code (DC), som utvecklar, säljer och analyserar självprovtagningskit vilket innebär att Min Doktors läkare kan skicka ut självprovtagningskit till patienter vid behov.
- Våren 2021 inledde Min Doktor ett samarbete med Gnosco för bedömning av hudförändringar med stöd av Dermicus dermatoskop och plattform. Målet är att effektivt och med hög kvalitet ge patienter med hudförändringar en medicinsk bedömning, i syfte att upptäcka maligna melanom i ett tidigt skede. De medicinska bedömningarna görs enbart av specialister i dermatologi. Inför lanseringen av denna nya tjänst lades stor vikt vid utbildning samt framtagande av kvalitetssäkrade flöden, riktlinjer och rutiner liksom test på ett fåtal utvalda kliniker innan tjänsten breddinfördes.
- Min Doktor har rutiner för att följa upp att remiss når och bekräftas av mottagaren i de fall remiss för vidare vård skickas till annan mottagning, exempelvis specialistmottagning. Samtliga utgående remisser bevakas av Min Doktors supportavdelning fram tills dess att remissbekräftelse inkommit.



Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1 §

Min Doktor arbetar löpande med informationssäkerhet för att uppnå hög regelbundenhet samt säkerhet för våra patienter. Det sker löpande egenkontroll gällande informationssäkerhet i form av analys av avvikelser, tekniska incidenter samt personuppgiftsincidenter. Under 2021 har ett fåtal personuppgiftsincidenter anmälts till Integritetsskyddsmyndigheten. Efter dessa har åtgärder vidtagits för att stärka det förebyggande dataskyddsarbetet internt. Vid uppföljning har inkomna avvikelser och incidenter också bidragit till att initiera proaktiva förbättringsarbeten, förbättringar samt riktad utbildning. Risk- och konsekvensbedömningar genomförs löpande för att säkerställa upprätthållande av en mycket god informationssäkerhet.

Under 2021 har Min Doktor aktivt arbetat för att ytterligare stärka sin kompetens inom informationssäkerhet, bland annat genom att anställa IT-säkerhetstekniker. En introduktionsutbildning angående informationssäkerhet för alla nyanställda har tagits fram och introducerats under 2021. Interna policier avseende informationssäkerhet har setts över och uppdaterats. Arbetet med detta fortgår och ytterligare uppdateringar kommer att göras under 2022.

En intern genomgång av efterlevnad av dataskyddsförordningen har genomförts under 2021. Resultatet av genomgången har legat till grund för ett förbättringsarbete och en översyn av en intern förvaltningsorganisation avseende dataskydd. Arbetet har påbörjats och kommer att avslutas under 2022. Arbetet med att ytterligare stärka rutiner för behörighetstilldelning har påbörjats och förväntas avslutas under 2022.

Min Doktor utför löpande journalgranskning av hälso- och sjukvårdspersonalen i enlighet med interna rutiner. Granskningen sker främst av slumpmässigt utvalda ärenden. Vid behov görs även riktade granskningar. Kontroll sker även av loggar tillhörande journalerna.



En god säkerhetskultur

En grundläggande förutsättning för en säker vård är en god säkerhetskultur. Organisationen ger då förutsättningar för en kultur som främjar säkerhet.

God vård och en hög patientsäkerhet genomsyrar hela Min Doktors verksamhet. Rapportering av avvikelser för att uppmärksamma upplevda brister och risker uppmannas och inrapporteringsfrekvensen är hög och jämn. Även om en majoritet av de avvikelser som rapporteras in inte bedöms innebära en direkt patientsäkerhetsrisk är detta ett viktigt verktyg för att få en helhetsbild av hur verksamheten fungerar och vidta adekvata åtgärder vid behov i syfte att ytterligare höja kvaliteten på den vård som erbjuds.

Inrapporterade avvikelser, klagomål samt identifierade risker diskuteras kontinuerligt på arbetsplatsträffar och tas även upp i de veckobrev som skickas ut till behandlare i den digitala tjänsten i syfte att sprida kunskap och lärande. Även direkt återkoppling till inblandad vårdpersonal vid avvikelser/klagomål för reflektion och lärande är frekvent förekommande och en naturlig del av Min Doktors patientsäkerhetsarbete.

Min Doktor har under ett flertal år använt sig av kollegial granskning, så kallad peer review. Funktionalitet för detta finns inbyggd i den digitala plattformen. Processen är uppsatt så att behandlare granskar och ger feedback på kollegors handläggning av patientärenden genom att svara på ett antal fördefinierade frågor. Syftet är dels att uppnå kollegialt lärande för behandlarna och dels att göra kvalitetsavdelningen uppmärksam på vårdkontakter där brister i patientsäkerheten identifierats. Målet är att 5 procent av samtliga ärenden som ingår i processen ska granskas. Ärenden väljs slumpvis ut av systemet för granskning och patient såväl som både behandlare och granskare är anonyma. Resultat från den kollegiala granskningen sammanställs och analyseras på månadsbasis och ligger till grund för fortsatt förbättringsarbete. Kollegial granskning i denna form har använts länge för läkare i Min Doktors digitala tjänst och är ett naturligt inslag i det dagliga arbetet. Under 2021 har ytterligare professioner inkluderats och målet är att kollegial granskning ska användas av samtliga behandlare i den digitala tjänsten.

Risikanalyser är en självklar och obligatorisk del vid större förändringar i tjänsten och patientsäkerhetsaspekter tas alltid i beaktande vid den produktutveckling som kontinuerligt sker.



Adekvat kunskap och kompetens

En grundläggande förutsättning för en säker vård är att det finns tillräckligt med personal som har adekvat kompetens och goda förutsättningar för att utföra sitt arbete.

Min Doktors patientsäkerhetsarbete beskrivs vid introduktion av ny personal liksom information om de risker som finns och verktyg för att minimera dessa. Dessutom görs journalgranskning för samtliga nya läkare i tjänsten (minst tio journaler per behandlare) och individuell återkoppling ges alltid av verksamhetschef. Liknande slumpmässig granskning har även utförts 2021 för några få nya psykologer och sjuksköterskor i onlinetjänsten. Inga nya fysioterapeuter eller barnmorskor tillkom under 2021.

Fortbildning i form av webinarier anordnas regelbundet. Under 2021 har tre webinarier hållits för att informera om genomförda förändringar i tjänsten och två om specifika besvärsmråden (hud respektive hosta). Ett flertal utbildningstillfällen har även anordnats för sjuksköterskor på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar bland annat inför uppstart av vaccination mot covid-19. Fortbildning inom ramen för de vacciner som erbjuds på Min Doktors vård och vaccinmottagningar utförs löpande och systematiskt för sjuksköterskorna på mottagningarna. Under slutet av 2021 stärktes Min Doktors vaccinationsverksamhet ytterligare genom anställning av en medicinskt ledningsansvarig läkare (MAL) med specialistkompetens inom vaccinationer. Denna MAL arbetar tätt tillsammans med verksamhetschef för Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar och är involverad i en mängd olika aktiviteter såsom framtagande av riktlinjer och rutiner, utbildning av personal samt utvecklingsarbete.

Samtliga medarbetare uppmanas rapportera in förslag på förbättringar i tjänsten, vilket det finns lättillgängliga rapporteringsvägar för, och involveras ofta i utvecklingsarbetet för att säkerställa att den föreslagna förändringen uppfyller sitt avsedda syfte.

Riktlinjer och rutiner bevakas av kvalitetsavdelningen och revideras årligen eller vid behov tidigare för att säkerställa uppdaterad information. Tillämpliga riktlinjer finns lättillgängliga för behandlaren i den digitala plattformen vid varje patientmöte.



Patienten som medskapare

PSL 2010:659 3 kap. 4 §

En grundläggande förutsättning för en säker vård är patientens och de närståendes delaktighet. Vården blir säkrare om patienten är välinformerad, deltar aktivt i sin vård och ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Att patienten bemöts med respekt skapar tillit och förtroende.

Min Doktor har en tydlig process för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål och synpunkter gällande vård och bemötande. På Min Doktors hemsida finns tydlig information om hur man ska gå tillväga om man är missnöjd och vill lämna synpunkter på vården. Via ett formulär rapporteras synpunkter in till Min Doktors support. Klagomål kan även tas emot av sjuksköterskor på Min Doktor vård- och vaccinationsmottagningar, i direkt dialog med patient eller anhörig. I tillägg till detta uppmanas alla som skickar in klagomål i sociala medier att skicka in ett ärende till Min Doktors support för vidare utredning.

Klagomål och synpunkter på vård och bemötande skickas vidare till Min Doktors kvalitetsavdelning, som ansvarar för att varje inkommet ärende registreras i Min Doktors klagomålssystem, utreds och bedöms, att åtgärder vidtas vid behov samt att klagande i varje enskilt fall får relevant återkoppling. Berörda behandlare involveras i de fall där det finns frågor kring handläggningen eller där bedömningen är att handläggning eller bemötande inte är korrekt, i lärande syfte. Dialog med patienten förs genom hela processen.



Agera för säker vård

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2 §, 7 §, 8 §, 7 kap. 2 § p 2, PSL 2010:659, 3 kap. 10 §

Vårdgivaren ska utöva egenkontroll, vilket ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Min Doktor har genomfört följande egenkontroll under året i syfte att säkerställa en god och patientsäker vård i en verksamhet som är under ständig och snabb förändring:

Peer Review (kollegial granskning):

Processen för kollegial granskning uppdaterades i slutet av 2021. Uppdateringen inkluderade revidering av ingående frågor samt inkluderande av fler professioner. Anledningen till denna förändring var dels att öka användbarheten av detta verktyg för det systematiska patientsäkerhetsarbetet genom att säkerställa att frågorna adresserar områden där förbättringspotential tidigare identifierats och dels att låta fler behandlare få möjlighet till det kollegiala lärande som processen innebär. Resultatet som presenteras nedan är därför uppdelat i två sektioner, en innefattande perioden januari - november och en för den uppdaterade processen som togs i bruk i början av december.

Under året granskades sammanlagt nästan 14 000 journaler i denna process och de kollegiala bedömningarna var enligt nedan tabeller.

Januari - November 2021	
Totalt antal genomförda peer review	12 683 st
Bedömning: Hot mot patientsäkerheten	79 st (0,6%)
Bedömning: Felaktig handläggning	383 st (3,0%)
Bedömning: Ej kvalificerat läkarbesök	171 st (1,3%)
Bedömning: Patient ej bemött hänsynfullt	125 st (1,0%)

Tabell 1. Redovisning av antal genomförda peer review under januari till och med november samt fördelning av svar på de ingående frågorna



Samtliga handläggningar där granskande läkare bedömt handläggningen som risk för hot mot patientsäkerheten har enligt Min Doktors process granskats av kvalitetsavdelningen tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare och/eller driftsansvarig läkare. Åtgärder har vidtagits i de fall det bedömts vara påkallat. I inga fall har kvalitetsavdelningens bedömning varit att risk för allvarlig vårdskada förelegat. Denna fråga har tagits bort i den uppdaterade processen och granskande läkare uppmanas istället rapportera in dessa handläggningar som avvikelser. Den samlade fördelningen av gjorda bedömningar under 2021 skiljer sig inte nämnvärt från tidigare år.

December 2021	
Totalt antal genomförda peer review	1 299 st
Bedömning: Hade handlagt annorlunda	109 st (8,4%)
Bedömning: Ofullständig journalanteckning	35 st (2,7%)
Bedömning: Ej kvalificerad vårdkontakt	17 st (1,3%)
Bedömning: Patient ej bemött hänsynfullt	14 st (1,1%)

Tabell 2. Redovisning av antal genomförda peer review under december samt fördelning av svar på de ingående frågorna.

Målsättningen under 2022 är att utöka processen ytterligare för att inkludera samtliga professioner i den digitala tjänsten samt att implementera nya processer för att använda datan för riktade insatser vid behov.

Journalgranskning

Syftet med granskning av patientjournaler är att erhålla ett underlag för kvalitetssäkring med mål att tillförsäkra patienten en god och säker vård samt att säkerställa att Min Doktors riktlinjer följs och att dokumentationen är tydlig och följer gällande lagstiftning. Kvalitetsavdelningen har ett övergripande ansvar att säkerställa att granskningarna sker på ett strukturerat sätt utifrån utarbetad mall med bedömning och uppföljning av åtgärder. För medicinska bedömningar sker granskningarna tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftsansvarig läkare respektive behandlingskoordinatorer för övriga professioner.

Journalgranskning görs för samtliga nya läkare i tjänsten (minst tio journaler per behandlare) och individuell återkoppling ges alltid skriftligt direkt till läkaren samt i muntlig dialog av verksamhetschef.

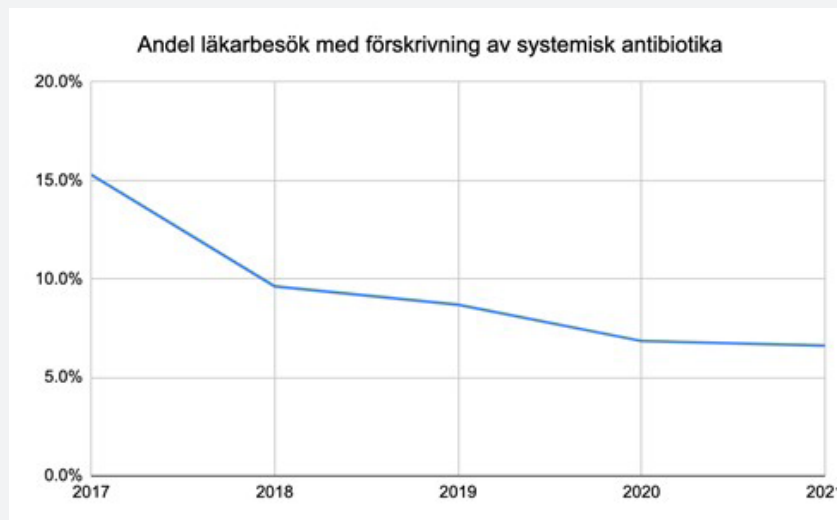


Journalgranskning görs även för specifika behandlingsområden eller processer där problem identifierats och för specifika behandlare på förekommen anledning till exempel vid upprepade klagomål/avvikelser och inkluderar inte enbart läkare utan även andra professioner såsom psykologer, barnmorskor och sjuksköterskor. Även vid introducering av nya tjänster utförs journalgranskning som en del av egenkontrollen.

Journalgranskning har genomförts kontinuerligt under året som gått enligt beskrivning ovan. Resultatet av genomförda granskningar visar överlag på patientsäkra handläggningar och mycket god följsamhet till riktlinjer. Återkoppling har vid behov skett på grupp- eller individnivå beroende på syfte och upplägg av granskning. Vid granskning av nya behandlares journaler har samtliga fått individuell återkoppling av verksamhetschef.

Förskrivning av antibiotika

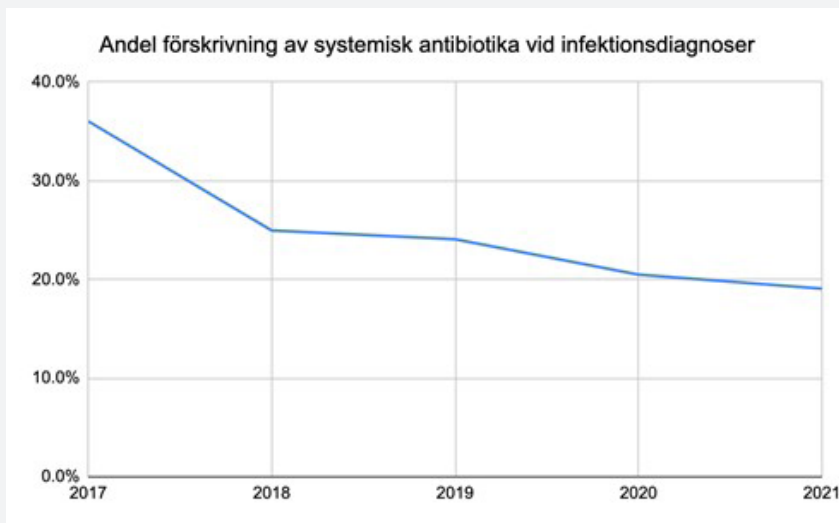
Min Doktor arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs, ett arbete som resulterat i en kontinuerlig minskning av antibiotikaförskrivning, se figur 1 nedan.



Figur 1. Andel läkarbesök (vaccinationer och covid-tester undantagna) där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2017-2021.

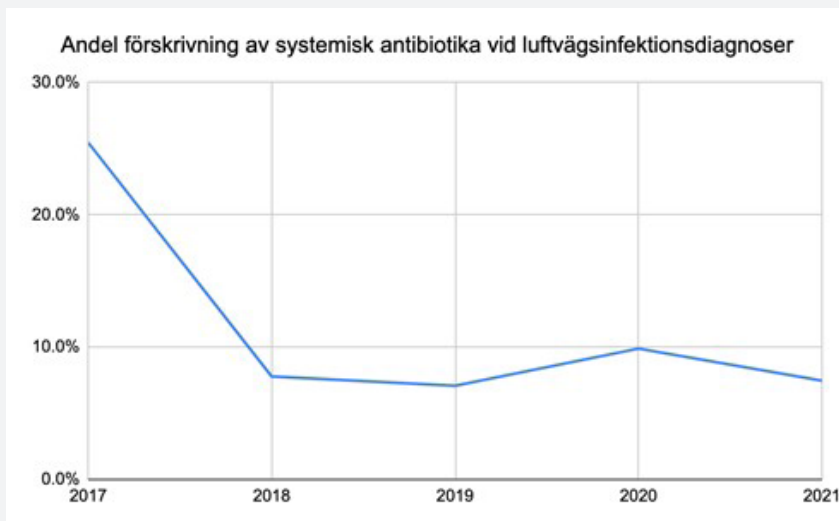
Under året har nästan 120 000 infektionsdiagnoser ställts i Min Doktors tjänst och vid 19 procent av dessa vårdkontakter förskrevs systemisk antibiotika vilket är en minskning med nästan 1,5 procentenheter jämfört med föregående år., se figur 2 nedan.





Figur 2. Andel vårdkontakter där infektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2017-2021.

Ett av de infektionsområden som särskilt följs gällande antibiotikaförskrivning är luftvägsinfektioner. Också här ses en kraftig minskning från 2017, se figur 3. Den uppgång som noterades föregående år och som med största sannolikhet kan förklaras av den nya situationen med pandemin (anpassning till nya provtagningsregler mm), har nu raderats ut och andel antibiotikaförskrivning är åter på samma nivå som före pandemin (7,5 procent).



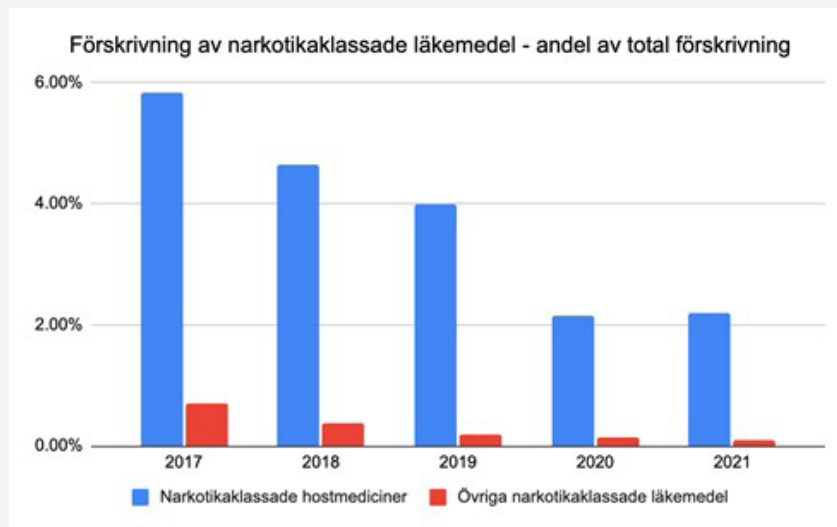
Figur 3. Andel vårdkontakter där luftvägsinfektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01) förskrivits under perioden 2017-2021.

För helt digitala vårdkontakter uppnås i huvudsak de rekommendationer som ges av STRAMA.



Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel

Min Doktor har en mycket restriktiv hållning gällande förskrivning av narkotikaklassade läkemedel. Därför finns både tydliga riktlinjer och ett system som varnar om upprepad förskrivning sker. Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel följs upp månadsvis på både behandlar- och grupp-nivå. För 2021 noteras att förskrivningen av narkotikaklassade hostmediciner låg på samma nivå som föregående år (drygt 2 procent av samtliga utfärdade recept) medan förskrivningen av övriga narkotikaklassade läkemedel fortsatt att minska, se fig 4 nedan.



Figur 4.. Redovisning av förskrivning av narkotikaklassade läkemedel 2017-2021 i Min Doktors tjänst.

Uppföljning besvärsovråden

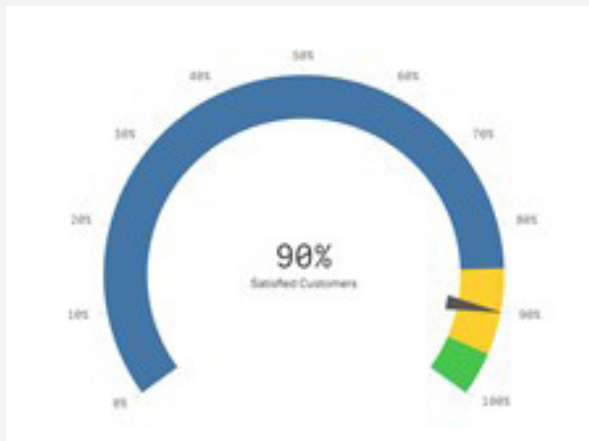
Även under 2021 har, som nämnts ovan, stort fokus lagts på anpassningar av verksamheten till rådande pandemisituation och framförallt då arbetet med covid-vaccinationer. Uppföljningsarbetet har därför av naturliga skäl fokuserats på att följa upp att de förändringar som gjorts i tjänsten med anledning av detta fungerat väl och i de fall förbättringsbehov identifierats, säkerställt att dessa genomförts.

Trots detta har flera andra besvärsovråden följts upp under året och identifierade förbättringsåtgärder vidtagits. Bland annat har patientsäkerhetshöjande justeringar gjorts inom områden som herpes, bihålebesvär och halsont.



Patientenkät

Under 2021 hade Min Doktors patientenkät en svarsfrekvens på 16 procent och i den uppnådde en patientnöjdhet motsvarande 90 procent.



Figur 5. Uppnådd patientnöjdhet för 2021 baserat på svar som inkommit på den enkät som alla patienter erbjuds besvara efter ett avslutat besök hos Min Doktor.

Egeninspektion av fysiska mottagningar

Under året har egeninspektioner gjorts på Min Doktors samtliga 21 vård- och vaccinationsmottagningar. Inspektionerna genomfördes av ansvariga klinikchefer i samverkan med personal på respektive mottagning enligt Min Doktors upprättade rutin för egeninspektion. Identifierade brister har adresserats.

Årlig genomgång och uppdatering av riktlinjer och rutiner

Så gott som samtliga riktlinjer och rutiner gällande medicinsk behandling har gått igenom under 2021 och uppdaterats där så krävts. Ett större arbete med att reducera antalet behandlingsriktlinjer har initierats och kommer att slutföras under 2022. I detta arbete ersätts befintliga riktlinjer med besvärsspecifik information om de specifika förutsättningar som gäller för digital vård i allmänhet och Min Doktors tjänst i synnerhet samt hänvisning till nationella riktlinjer och behandlingsrekommendationer. Denna förändring genomförs både i effektiviserings syfte samt för att minska risken för felaktiga bedömningar baserade på inaktuell information.

Förutom den årliga genomgången har uppdatering av riktlinjer och rutiner skett där problem identifierats genom avvikelser och/eller kontinuerlig egenkontroll. Ett antal nya riktlinjer och rutiner har dessutom tillkommit bland annat gällande vaccination covid-19.



Öka kunskap om inträffade vårdskador

SOSFS 2011:9 7 kap. 2 § sista stycket,
HSLF-FS 2017:40 3 kap. 1 §, PSL 2010:659 3 kap. 3 §

Genom identifiering, utredning samt mätning av skador och vårdskador ökar kunskapen om vad som drabbar patienterna när resultatet av vården inte blivit det som avsetts. Kunskap om bakomliggande orsaker och konsekvenser för patienterna ger underlag för utformning av åtgärder och prioritering av insatser.

Händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada har utretts av Min Doktors kvalitetsavdelning tillsammans med verksamhetschef, medicinskt ledningsansvarig läkare och driftsansvarig läkare. Efter genomförd riskanalys har en bedömning av vidare hantering samt beslut om åtgärder tagits på de stående veckovisa möten där dessa avvikelser går igenom enligt rutin.

Av de knappt 1200 avvikelser som rapporterats in under 2021 är fördelningen gällande patientsäkerhetsrisk enligt nedan, tabell 3:

Bedömd patientsäkerhetsrisk	
Avvikelse utan vårdskada eller risk för vårdskada	1 134
Risk för vårdskada	41
Vårdskada	2
Risk för allvarlig vårdskada	0
Allvarlig vårdskada	1

Tabell 3. Bedömning av inrapporterade avvikelser.

Som tabellen ovan visar är en överväldigande majoritet av inrapporterade avvikelser, drygt 96 procent, bedömda som ingen inträffad vårdskada eller risk för en sådan. Dessa har, som en del av det systematiska patientsäkerhetsarbetet, analyserats vidare kontinuerligt vilket beskrivs nedan och lärdomar har tagits med i verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete.



- Risk för vårdskada: En majoritet av de händelser som bedömts innebära risk för vårdskada har under året varit kopplade till läkemedelsförskrivning. Stort fokus har därför lagts på detta område även detta år genom till exempel uppdatering av riktlinjer och frågeformulär, riktade journalgranskningar samt återkoppling till behandlarna. Vidare har arbetet med att ansluta Min Doktors journalsystem till NPÖ för att ge behandlarna möjlighet att ta del av information från patienters vårdkontakter hos andra vårdgivare fortsatt.
- Vårdskada: De inträffade vårdskadorna har båda uppkommit i samband med vaccination där nålen troligast placerats för högt upp på patientens arm och därmed orsakat en tillfällig skada. Vidareutbildning gällande korrekt vaccinationsförfarande har genomförts.
- Allvarlig vårdskada: En avvikelse som bedömts som allvarlig vårdskada har inrapporterats under 2021. Den aktuella vårdkontakten ägde dock rum redan 2019. I det aktuella fallet bedömdes en hudförändring av behandlande läkare som godartad och att ingen vidare åtgärd krävdes. När patienten sökte annan vårdgivare för samma hudförändring åtta månader senare uppdagades det att det rörde sig om ett malignt melanom. Min Doktor fick kännedom om det inträffade under 2021 och en anmälan till IVO enligt lex Maria är under framtagande.

Under 2021 har Min Doktor rapporterat fem avvikelser till IVO enligt lex Maria. Samtliga dessa inträffade och rapporterades in till Min Doktor under 2020. Utredning har genomgått enligt rutin och kvalitetsavdelningen har arbetat med analys, bakomliggande orsak och förbättringsåtgärder. Samtliga inträffade händelser berör olämplig läkemedelsförskrivning/vaccination och stort fokus har under 2021 lagts på riskminimerande åtgärder såsom vidareutbildning, uppdatering av riktlinjer, översyn av vaccinationsflödet samt information till samtliga behandlare om händelserna för lärande.

Samtliga ärenden har avslutats av IVO som bedömt att Min Doktor har fullgjort sin skyldighet att utreda händelserna samt vidtagit relevanta åtgärder.



Tillförlitliga och säkra system och processer

Genom att inkludera systematiskt patientsäkerhetsarbete som en naturlig del av verksamhetsutvecklingen kan både de reaktiva och proaktiva perspektiven på patientsäkerhet bejakas. Genom att minska oönskade variationer stärks patientsäkerheten.

Det systematiska patientsäkerhetsarbetet är en naturlig del av Min Doktors verksamhet. Både vad gäller den vård som erbjuds och som följs upp genom egenkontroll och inrapporterade avvikelser och i det kontinuerliga arbetet med verksamhetsutveckling. Identifierade områden som följs extra noggrant är receptförnyelser, antibiotikaförskrivning samt journaldokumentation.

Vidtagna åtgärder innefattar återkoppling på individ- och grupp-nivå samt förbättringar i journalsystemet i form av uppdaterade beslutsstöd och bättre överskådlighet.

Säker vård här och nu

Hälso- och sjukvården präglas av ständiga interaktioner mellan människor, teknik och organisation. Förutsättningarna för säkerhet förändras snabbt och det är viktigt att agera på störningar i närtid.

Riskhantering

SOSFS 2011:9, 5 kap. 1 §, 7 kap. 2 § p 4

Vårdgivare ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse ska vårdgivare uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar, och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Risicanalys genomförs vid förändringar av Min Doktors vårdutbud som t ex. introduktion av nya tjänster eller större förändringar av befintligt utbud. Riskanalys initieras tidigt i ett förändringsprojekt och fortlöper under projektets gång och används som ett stöd av projektgruppen i arbetet. Målet är att redan tidigt i förändringsarbetet kunna identifiera eventuella risker som kan påverka patientsäkerheten, så att det i projektet finns god tid att skapa ett arbetsflöde som mitigerar dessa risker. Även för inrapporterade avvikelser där bedömningen är att risk för patientsäkerhet föreligger görs en riskbedömning gällande allvarlighetsgrad och sannolikhet och lämpliga åtgärder vidtas som till exempel utbildningsinsatser, uppdaterade beslutsstöd eller varningar i journalsystemet. Uppföljande analyser görs för att säkerställa att vidtagen åtgärd haft avsedd effekt.



Stärka analys, lärande och utveckling

Analys och lärande av erfarenheter är en del av det fortlöpande arbetet inom hälso- och sjukvården. När resultaten används för att förstå vad som bidrar till säkerhet, hållbarhet, önskvärd flexibilitet och goda resultat, kan verksamheten utvecklas så att kvaliteten och säkerheten ökar och risken för vårdskador minskar.



Avvikelser

PSL 2010:659, 6 kap. 4 §, SOSFS 2011:9 5 kap. 5 §, 7 kap. 2 § p 5

Min Doktors avvikelshantering syftar till att identifiera brister och risker i Min Doktors vårdprocess för att kunna vidta åtgärder, för att förhindra att avvikelser upprepas och för att stärka och förbättra kvalitet och patientsäkerhet. I begreppet avvikelse inkluderas även tillbud, dvs händelser som hade kunnat medföra något oönskat.

Kvalitetsavdelningen arbetar kontinuerligt med att uppmuntra samtliga på Min Doktor att rapportera in händelser och observationer då avvikelshantering är ett av verksamhetens viktigaste verktyg för att kunna bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete. I en klar majoritet av utredda avvikelser ges individuell återkoppling till inblandad vårdpersonal för kontinuerligt lärande.

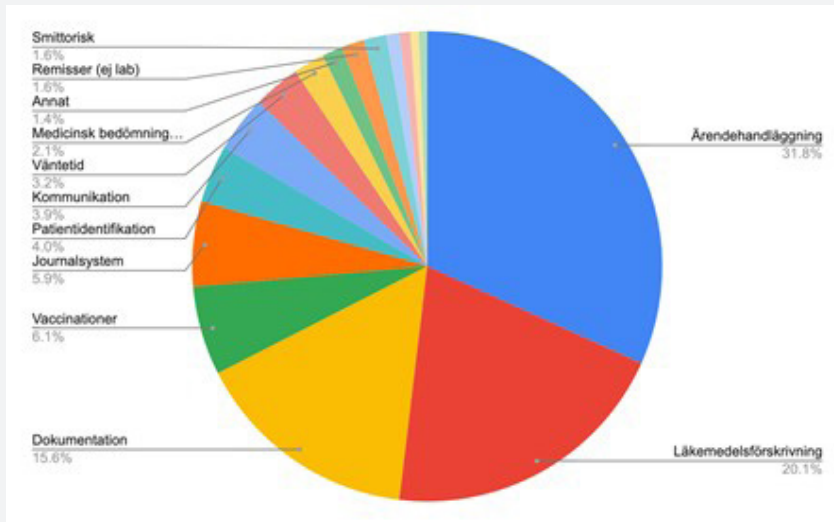
Min Doktor har ett webbaserat avvikelssystem där alla medarbetare och behandlare i tjänsten elektroniskt rapporterar in avvikelser. Avvikelser från externa vårdgivare läggs också in i avvikelssystemet. Min Doktors kvalitetsavdelning initierar och genomför, alternativt koordinerar, utredning, riskanalys, bedömning och uppföljning av avvikelserna. Relevant personal involveras i avvikelsearbetet baserat på avvikelsernas karaktär. Avvikelserna bedöms och beslut tas om förbättringsåtgärder i stående möten varje vecka av kvalitetsavdelningen tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftsläkare och verksamhetschef.



Figur 6. Schematisk bild av Min Doktors process för hantering av inrapporterade avvikelser.



Under 2021 handlades drygt 1 200 inrapporterade avvikelser. En klar majoritet av dessa inrapporterades internt, det vill säga av behandlare i tjänsten och övrig personal inom Min Doktor. Som beskrivs ovan ingår i begreppet avvikelser även tillbud; händelser som hade kunnat medföra något oönskat. Detta för att kunna identifiera patientsäkerhetsrisker och vidta åtgärder innan en negativ händelse verkligen inträffar.



Figur 7. Gruppering av samtliga inrapporterade avvikelser under 2021.

Samlade analyser görs på månatlig basis och åtgärder vidtas löpande vid behov. Exempel på vidtagna förbättringar är:

- Översyn av bemanning i den digitala tjänsten för att ytterligare förkorta väntetid.
- Förändringar i journalssystem för ökad överblickbarhet.
- Bättre underlag till behandlare i den digitala tjänsten i form av uppdaterade frågeformulär till patient.
- Fortsatt översyn av vaccinationsflöde för att ytterligare höja patientsäkerheten.



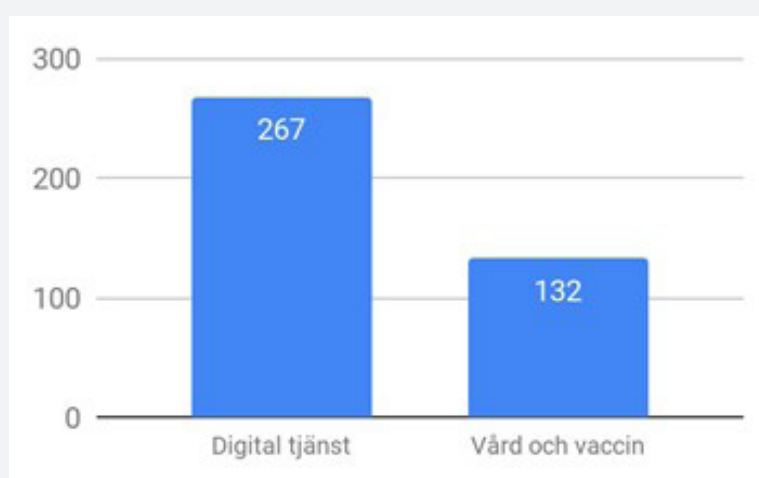
Klagomål och synpunkter

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 3 a § och 6 §, 7 kap. 2 § p 6

Inkomna klagomål och synpunkter på vård och bemötande sammanställs av kvalitetsavdelningen och diskuteras i stående möten varje vecka tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftsläkare och verksamhetschef.

Under 2021 utreddes 399 (278/2020) klagomål av kvalitetsavdelningen. Sett till andelen utredda klagomål i förhållande till antalet besök, ligger vi kvar på en fortsatt låg nivå, se figur 8 nedan.

24 klagomål har eskalerats till avvikelser.

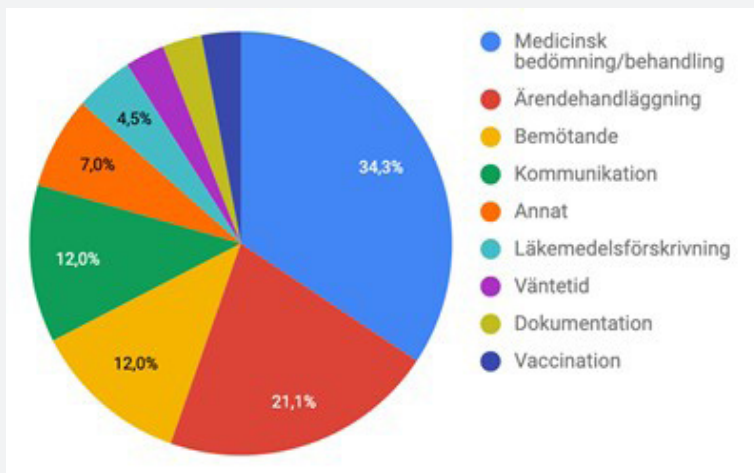


Figur 8. Fördelning av antalet klagomål mellan den digitala tjänsten respektive besök på Min Doktors vård- och vaccinnottagningar.



Figur 9. Andel besök där patient inkommit med klagomål på vård och bemötande under perioden 2017-2021.





Figur 10. Kategorisering av synpunkter och klagomål på vård och bemötande som hanterats under 2021.

Precis som tidigare år utgör synpunkter gällande medicinsk bedömning och/eller behandling den största enskilda delen av de inkomna klagomålen. Vanligt förekommande bland dessa är fall där patienten efter besöket hos Min Doktor uppsökt en annan vårdgivare och där fått en annan bedömning av sina besvär. Missnöje kring ärendehandläggning, som är den näst vanligaste kategorin av utredda klagomål, innebär till exempel att behandlaren avslutat besöket för snabbt trots att patienten har ytterligare frågor, att utlovade intyg inte utfärdats eller att patienten blivit hänvisad vidare till fysisk vård.

På Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar berörde en majoritet av de mycket få inkomna klagomålen synpunkter på hygien (användande av munskydd etc.) samt hantering av diverse tester med koppling till covid-19. Även missnöje kring otydlig kommunikation/information samt bemötande förekom.

Genom att ta del av patienters synpunkter lär vi oss mycket om vår egen verksamhet och tjänst. Som ett led i utredningarna förs i många fall dialog med berörda behandlare och på så sätt skapas ett internt lärande. Vid behov lyfts särskilda händelser även för hela behandlargruppen. Vidare bidrar arbetet till att stärka och utveckla såväl tjänsten som produkten/systemet.



Öka riskmedvetenhet och beredskap

Alla delar av vården behöver planera för en hälso- och sjukvård som flexibelt kan anpassas till kortsiktigt eller långsiktigt förändrade förhållanden med bibehållen funktionalitet, även under oväntade förhållanden. I patientsäkerhetssammanhang beskrivs detta som resiliens.

De senaste två åren har inneburit stora krav på snabba omställningar för vården för att hantera den nya situationen med smittspridning av covid-19. Min Doktor har under både 2020 och 2021 på ett effektivt och patientsäkert sätt kontinuerligt anpassat verksamheten efter Folkhälsomyndighetens rekommendationer och de nya vårdbehov som uppstått. Nya tjänster i form av covid-testning och vaccination mot covid-19 har ersatt en stor del av det tidigare vårdutbudet på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar vilket krävt stora insatser i form av nya samarbeten, framtagande av nya kvalitetssäkrade flöden samt utbildning av personal. Även den digitala tjänsten har påverkats i form av ökade patientflöden och även tillkomst av nya patient- och åldersgrupper som tidigare inte sökt digital vård men som under rådande omständigheter av olika anledningar föredrog/hänvisades att söka vård digitalt. För att möta denna ökade efterfrågan har stort fokus lagts på att se över bemanning i den digitala tjänsten i syfte att hitta optimala bemanningsmodeller som möter efterfrågan med fortsatt hög tillgänglighet för patient. Allt detta arbete har gett gott resultat och visar på Min Doktors kapacitet att snabbt anpassa sig till nya omständigheter och fortsatt bedriva en god och patientsäker vård. De erfarenheter de senaste åren bidragit med tas tillvara för att Min Doktor fortsatt ska kunna agera flexibelt med en bibehållen hög patientsäkerhet.



Mål, strategier och utmaningar för kommande år

Min Doktors övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer fortsatt vara följande under 2022:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att behandlare i tjänsten utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt i en digital tjänst.
- Att fortsatt aktivt bidra till de nationella åtgärder som initieras så länge vi har en pågående pandemi.

Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på att ytterligare förbättra Min Doktors kvalitetsledningssystem inklusive en effektivisering av dokumenthanteringsprocessen. En förändring av arbetssätt gällande det systematiska patientsäkerhetsarbetet kommer att göras med en uppdelning av arbetet på central och lokal nivå i syfte att flytta ut det praktiska patientsäkerhetsarbetet närmare verksamheten, ytterligare sprida kvalitetstänket i hela organisationen och etablera en kvalitetsavdelning som är mer oberoende av den dagliga driften och som bättre kan stötta det verksamhetsnära kvalitetsarbetet genom att tillhandahålla effektiva processer och vara en oberoende kontrollfunktion.

En översyn av vaccinationsflödet på Min Doktor vård- och vaccinationsmottagningar i syfte att ytterligare höja kvalitén och den medicinska säkerheten vid vaccination har initierats och detta arbete kommer att fortsätta under 2022 liksom fortsatt utveckling av patientsäkra digifysiska vårdkontakter och flöden för att stärka och bredda Min Doktors erbjudande inom ramen för primärvård.

Huvudmål för patientsäkerhetsarbetet under 2022 kommer att vara:

- Fortsatt patientsäker utveckling av Min Doktors digitala plattform.
- Säkerställa att verksamhetens fortsatta arbete med att kunna erbjuda ett bredare vårdutbud innefattande fysisk, digital och digifysisk vård genomförs på ett patientsäkert sätt, med patienten och kontinuitet i vården i fokus.
- Fortsatt arbete med att integrera Min Doktors journalsystem mot nationella system som till exempel NPÖ och Nationella läkemedelslistan.
- Fortsatt översyn av vaccinationsflödet på Min Doktor vård- och vaccinationsmottagningar i syfte att ytterligare höja kvalitén och den medicinska säkerheten vid vaccination.
- Effektivisera Min Doktors process för hantering av avvikelser genom införande av ett nytt digitalt systemstöd.
- Fortsatt arbete med att säkerställa att läkemedelsförskrivning sker på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt.
- Ytterligare förbättra introduktion och uppföljning av nyanställd vårdpersonal.
- Fortsatt utveckling av Min Doktors process för riskhantering.
- Förbättrade processer för dokumenthantering.



Vid frågor på denna rapport,
vänligen kontakta:

Carina Nordqvist Falk
Verksamhetschef
carina.nordqvist.falk@mindoktor.se

Nurcan Kavak
Verksamhetschef
nurcan.kavak@mindoktor.se

