



Patientsäkerhets- berättelse

2022

MD International AB (Min Doktor)

Datum och ansvarig för innehållet

2023-03-01

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 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	9
Adekvat kunskap och kompetens	10
Patienten som medskapare	11
Agera för säker vård	12
Öka kunskap om inträffade vårdskador	18
Tillförlitliga och säkra system och processer	20
Säker vård här och nu	20
Riskhantering	20
Stärka analys, lärande och utveckling	21
Avvikelse	21
Klagomål och synpunkter	24
Mystery Patient	25
Öka riskmedvetenhet och beredskap	26
Mål, strategier och utmaningar för kommande år	27



Sammanfattning

MD International AB (Min Doktor) har under 2022 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 initierades med anledning av covid-19-pandemin.

Under årets första månader var det fortsatt stort fokus på högkvalitativ covid-testning (antigen och PCR) på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar. Covid-testning erbjöds både till symtomfria personer inför till exempel resa och till företag för testning av personal. Liksom under föregående år utfördes smittspårning och smittskyddsanmälan vid samtliga positiva resultat. Covid-vaccinering på uppdrag av Region Stockholm, Västra Götalandsregionen, Region Uppsala och Region Skåne har även under 2022 genomförts i enlighet med de rekommendationer som utfärdats av Folkhälsomyndigheten och respektive region.

Under året har även en mängd kvalitetshöjande projekt genomförts, några av dessa finns sammanfattade nedan:

Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar sjösatte under året ett omfattande utbildningsprogram, Min Doktor Academy. Utbildningen, som riktar sig till samtliga sjuksköterskor på Min Doktors fysiska mottagningar, syftar till att ytterligare höja kompetensnivån inom vaccinationsområdet.

Även i Min Doktors digitala tjänst har flera kvalitetshöjande åtgärder genomförts under 2022. Under våren började Min Doktor utreda och diagnostisera patienter med misstänkt astma digitalt. Detta efter att under flera år endast ha erbjudit uppföljning med tydliga behandlingsplaner för patienter med en redan diagnostiserad astma.

Vidare har den digitala tjänsten öppnat upp för ungdomar (16-17 år) att söka vård på egen hand utan vårdnadshavare i enlighet med barnkonventionen. Mognadsbedömning görs fortlöpande i kontakt med den unga patienten för att säkerställa en god och patientsäker vård.

Arbetet med produktion av journalinformation till Nationell Patientöversikt (NPÖ) och 1177 Journalen fortskred under året och sedan november 2022 överförs information om vårdkontakt och behandlare tillsammans med satt diagnos och journalanteckning för samtliga offentligt finansierade vårdkontakter. En förvaltningsorganisation har etablerats som tillsammans med supportavdelningen handlägger inkomna förfrågningar om journalspärr, försegling m.m. Genom att tillgängliggöra information från Min Doktors journalsystem för andra vårdgivare har patientsäkerheten för Min Doktors patienter ökat ytterligare. Patienter kan precis som tidigare även ta del av sin journal hos Min Doktor direkt i appen/på webben.

Under året har ett gediget arbete gjorts med att ytterligare förbättra Min Doktors kvalitetsledningssystem inklusive en förbättrad dokumentstruktur för riktlinjer och rutiner. Ett uppdaterat register finns på plats och nya processer för att säkerställa att samtliga dokument hålls uppdaterade är under framtagande. Även arbetet med ett elektroniskt ärendehanteringssystem för handläggning av avvikelser och klagomål har tagit fart och beräknas vara fullt ut implementerat första halvåret 2023. Detta kommer att effektivisera arbetet och även höja patientsäkerheten då det blir enklare att snabbt ta fram data för analys på aggregerad nivå.



Grundläggande förutsättning för säker vård

Nedan beskrivs mål och strategier, organisation och struktur för arbetet med att minska antalet vårdskador.

För att kunna nå den nationella visionen "God och säker vård – överallt och alltid" och det nationella målet "ingen patient ska behöva drabbas av vårdskada", har fyra grundläggande förutsättningar identifierats i den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet.

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.

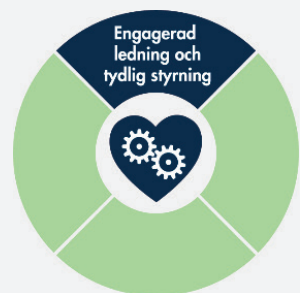
Övergripande mål och strategier

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 utreds och dokumenteras i analogi med processen för avvikelshantering. Återkoppling till patient och behandlare sker 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 2023 kommer denna process att utvecklas ytterligare för respektive profession.

Intern fortbildning anordnas löpande, huvudsakligen via webinarier, 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** utförde smittspårning för samtliga patienter som testats positivt för covid-19 under

den period detta var aktuellt. Anmälan till SmiNet gjordes av läkare enligt nationella och regionala riktlinjer.

- **Centrala kvalitetssamordnare** arbetar strategiskt och 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- och vaccinationsmottagningarna bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften gällande utveckling, implementation och därtill hörande patientsäkerhetsarbete.
- **Verksamhetsnära kvalitetssjuksköterskor** ansvarar för att administrera och orsakutreda avvikelser och klagomål.
- **Dataskyddsbud** ansvarar för att dataskyddsförordningen följs.



Samverkan för att förebygga vårdskador

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

Även under 2022 har samverkan med flera olika aktörer skett i samband med vaccination mot och testning av covid-19:

- Gällande vaccination har samverkan skett löpande med Region Skåne, Västra Götalandsregionen, Region Uppsala samt Region Stockholm för att säkerställa patientsäkra flöden och dokumentation av vaccinationer genomförda på uppdrag av dessa regioner.
- 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 samverkade under första halvåret av 2022 med ett flertal företag 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.

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 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 remissbekaftelse inkommit.

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.



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 inom dermatologi. Under 2022 har en genomlysning av processerna för denna tjänst gjorts och mindre justeringar implementerats för att ytterligare höja kvaliteten på denna tjänst.

Under 2022 fördjupas samarbetet med AsthmaTuner till att nu även omfatta möjligheten att utreda och diagnostisera patienter med misstanke om astma. Inte bara behandla och följa upp redan diagnostiserade patienter.

Min Doktor har sedan tidigare ett samarbete med Blodtrycksdoktorn (BTD) i den digitala kanalen, och har under 2022 initierat ett samarbete även på Min Doktors vård- och vaccination-smottagningar där man på plats kunnat genomföra blodtrycksmätningar och ge individer möjlighet att fortsättningsvis genom BTD få hjälp med blodtryckskontroll via BTDs digitala tjänst. Detta utan att påverka individens listning hos sin ordinarie primärvårdscentral.

Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1 §

Min Doktor arbetar löpande med informationssäkerhet för att uppnå hög regelefterlevnad samt säkerhet för våra patienter. Det sker löpande egenkontroll gällande informationssäkerhet i form av analys av avvikelser, tekniska incidenter samt personuppgiftsincidenter. Under 2022 har ett fåtal personuppgiftsincidenter anmälts till Integritetsskyddsmyndigheten. Erfarenheterna från dessa har använts för att vidta åtgärder för att ytterligare stärka det förebyggande dataskyddsarbetet internt. Nya tekniska lösningar har implementerats. 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 upprätthållandet av en mycket god informationssäkerhet. Under 2022 har också regelbundna egenkontroller vidtagits för att följa upp det interna patientsäkerhetsarbetet.

Min Doktor har under 2022 fortsatt att implementera åtgärder för att stärka sin informationssäkerhet, ett arbete som är fortlöpande. Interna policies avseende informationssäkerhet har setts över och



uppdaterats. Arbetet med detta fortgår och ytterligare uppdateringar kommer att göras under 2023.

Min Doktor genomför löpande interna uppföljningar av efterlevnaden av dataskyddsförordningen och övrig registerlagstiftning. Resultatet av uppföljningarna ligger sedan till grund för det kontinuerliga förbättringsarbetet. Min Doktor ser också löpande över sin behörighetstilldelning.

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 verksamheten 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. I dagsläget inkluderas en majoritet av professionerna 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, liksom information om de risker som finns och verktyg för att minimera dessa, beskrivs vid introduktion av ny personal. 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 2022 för några få nya psykologer och sjuksköterskor i onlinetjänsten. Inga nya fysioterapeuter eller barnmorskor tillkom under 2022.

Fortbildning i form av webinarier anordnas regelbundet. Under 2022 har tre webinarier hållits, samtliga på temat handläggning av vanliga hudsjukdomar med ett digitalt perspektiv. Under 2022 har ett filmbibliotek med korta instruktionsfilmer för Clinic, Min Doktors plattform, börjat byggas upp. Filmerna beskriver användbara funktioner för att effektivisera och kvalitetssäkra behandlarnas arbete i den digitala tjänsten. Filmbiblioteket, som nås direkt från journalsystemet, innehåller i dagsläget elva filmer och fler tillkommer löpande. Under året har även de nyhetsbrev som veckovis skickas ut till behandlare i tjänsten samlats i Clinic så att de lätt kan nås i efterhand.

Kompetensutveckling och kvalitetssäkring är en central del även av klinikernas vaccinationsverksamhet. Med start senhösten 2021 och fortlöpande genomförs såväl grundläggande som riktade utbildningar för alla medarbetare. Utbildningarna hålls i webbformat, spelas in och tillgängliggörs i interna kanaler. Den grundläggande utbildningen genomförs i tre steg där var och ett avslutas med ett kunskapstest och diplom utdelas till godkända individer. Inför till exempel TBE-säsong eller höstens influensakampanj genomförs ämnesspecifika seminarier och vid introduktion av nya vacciner likaså.

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 och revideras årligen eller vid behov tidigare för att säkerställa uppdaterad information. Tillämpliga riktlinjer/informationsdokument 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 på 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 respektive kvalitetssjuksköterskor, 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 bland annat en revidering av ingående frågor med syfte att ytterligare uppmuntra till kollegialt lärande. Som ett exempel ersattes en tidigare fråga om "felaktig handläggning" till ett mer neutralt konstaterande att granskande kollega hade handlagt ärendet på ett annorlunda sätt. Således ska svaret på frågan om annorlunda handläggning inte tolkas som att det rör sig om en avvikelse utan mer som ett tips till en kollega om alternativa vägar. I de fall en granskande behandlare bedömer att handläggningen innebär en patientsäkerhetsrisk fastslår riktlinjen för peer review att handläggningen ska rapporteras in som en avvikelse. Under året granskades sammanlagt drygt 16 000 vårdkontakter i Min Doktors kollegiala granskningsprocess och bedömningarna var enligt nedan tabell.



2022	
Totalt antal genomförda peer review	16 042 st
Bedömning: Hade handlagt annorlunda	1133 st (7,1%)
Bedömning: Ofullständig journalanteckning	310 st (1,9%)
Bedömning: Ej kvalificerad vårdkontakt	207 st (1,3%)
Bedömning: Patient ej bemött hänsynfullt	139 st (0,9%)

Tabell 1. Redovisning av antal genomförda peer review under 2022 samt fördelning av svar på de ingående frågorna



Utfallet av den kollegiala granskningen är jämförbart med föregående år. Målsättningen under 2023 är att utöka processen ytterligare för att inkludera samtliga professioner i den digitala tjänsten samt att implementera förbättrade 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.

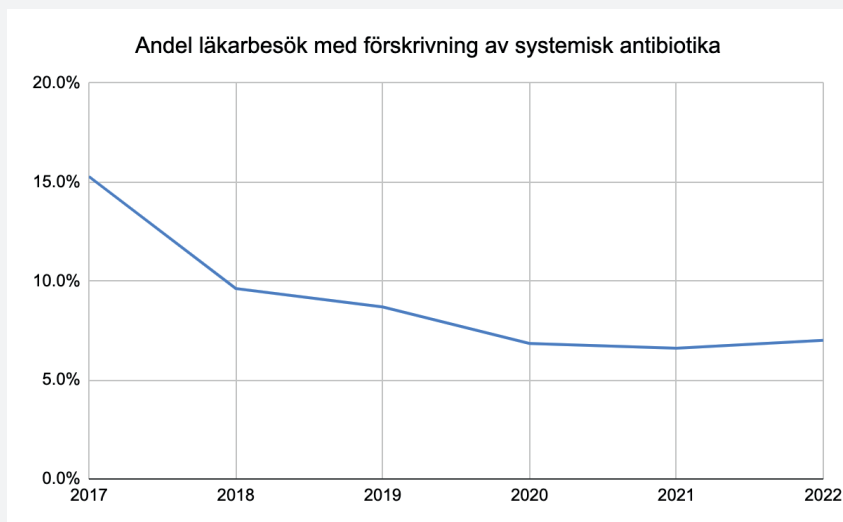
Journalgranskning görs även för specifika behandlingsområden eller processer där problem identifierats och för specifika behandlare på förekommen anledning till exempel vid upprepade klagomål/avvikelser och inkluderar inte enbart läkare utan även andra professioner såsom psykologer, barnmorskor och sjuksköterskor.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

Journalgranskning har genomförts kontinuerligt under året enligt beskrivning ovan. Resultatet av genomförda granskningar visar överlag på patientsäkra handläggningar och mycket god följsamhet till riktlinjer eller 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. 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

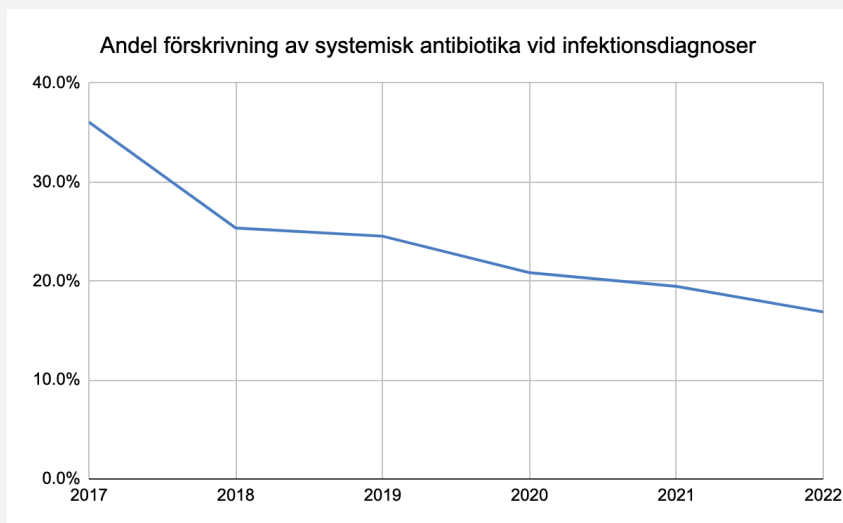
Min Doktor arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs, ett arbete som resulterat i en minskning av antibiotikaförskrivning. De senaste två åren har minskningen avtagit och förskrivningen per läkarbesök för 2022 ligger liksom för 2021 runt 7%, se figur 1 nedan.





Figur 1. Andel läkarbesök (vaccinationer och covid-tester undantagna) där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2017-2022.

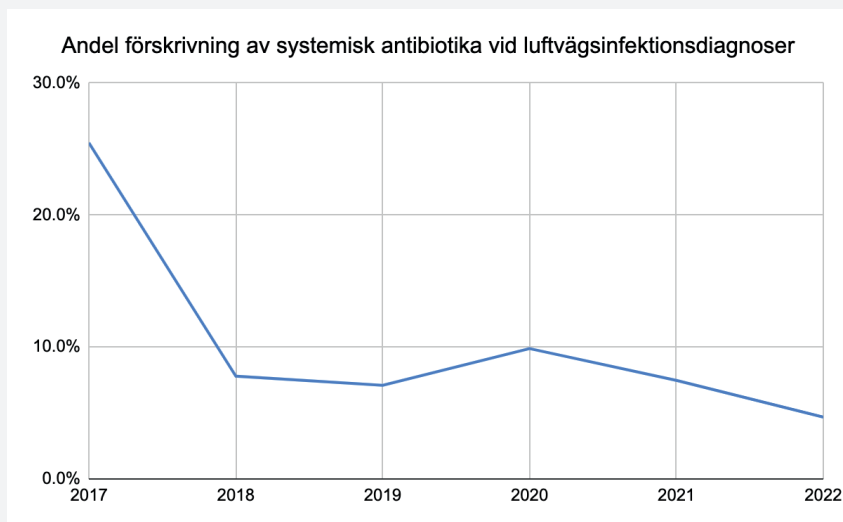
Under året har drygt 125 000 infektionsdiagnoser ställts i Min Doktors tjänst och vid knappt 17 procent av dessa vårdkontakter förskrevs systemisk antibiotika vilket är en minskning med drygt 2,5 procentenheter jämfört med föregående år, se figur 2 nedan.



Figur 2. Andel vårdkontakter där infektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2017-2022.

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 2020 och som med största sannolikhet kan förklaras av pandemin (anpassning till nya provtagningsregler mm), har helt raderats ut och andel antibiotikaförskrivning för 2022 hamnade under 5%.





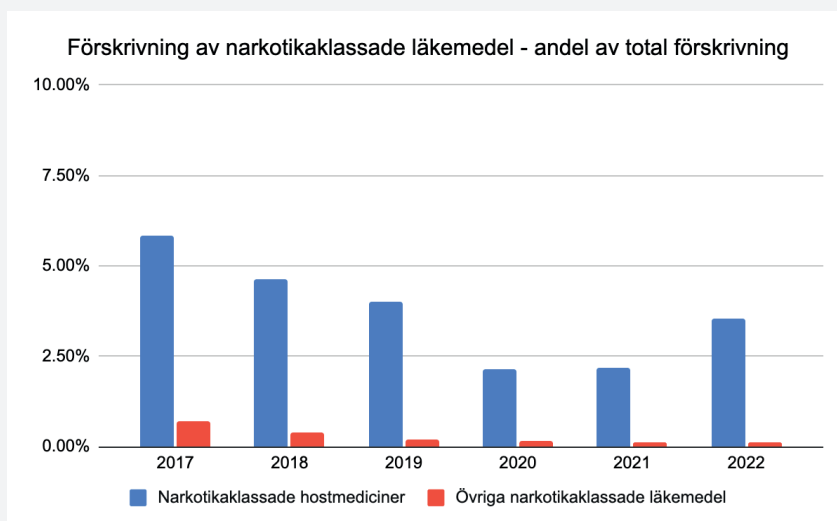
Figur 3. Andel vårdkontakter där luftvägsinfektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01) förskrivits under perioden 2017-2022.

För helt digitala vårdkontakter uppnås i huvudsak de rekommendationer för digital vård 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 upprepade förskrivningar sker. Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel följs upp månadsvis på både behandlar- och gruppnivå. För 2022 noteras att förskrivningen av narkotikaklassade hostmediciner ökat jämfört med föregående år (från drygt 2% av samtliga utfärdade recept till ca 3,5%), se figur 4 nedan. En bakomliggande orsak till detta bedöms vara en ökning av antal vårdkontakter gällande hosta under det gångna året till följd av såväl covid 19, influensa som andra kraftiga virussjukdomar i samhället. Förskrivningsmönstret kommer att fortsatt bevakas under 2023. Förskrivning av övriga narkotikaklassade läkemedel ligger liksom under föregående år på en mycket låg nivå (0,1%).





Figur 4. Redovisning av förskrivning av narkotikaklassade läkemedel 2017-2022 i Min Doktors tjänst

Uppföljning besvärsmråden

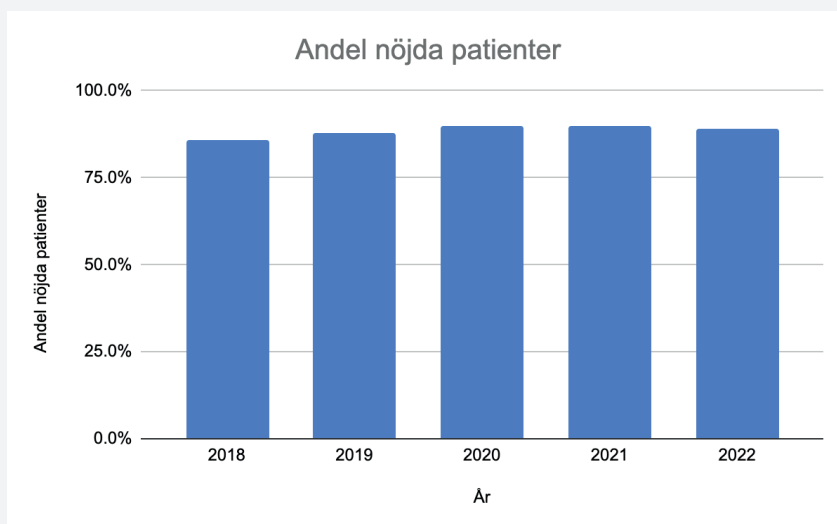
Uppföljningsarbetet gällande specifika besvärsmråden har även under 2022 främst varit fokuserat på att följa upp att de förändringar som gjorts i tjänsten fungerat väl och i de fall förbättringsbehov identifierats, säkerställt att dessa genomförts.

Ett exempel är den förbättring av Min Doktors digitala tjänst för bedömning av födelsemärken där det under våren 2022 lades till möjlighet för dermatologer i tjänsten att komplettera med dermatoskopiska bilder tagna på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar. Detta nya flöde har därefter löpande följts upp för att säkerställa att tjänsten fungerar som tänkt och mindre justeringar har gjorts under året för att säkra flödet.

Patientenkät

Andelen patienter som uppger sig vara nöjda med den vård som erhållits är stabilt hög. För 2022 uppnåddes en patientnöjdhet på 89% (se figur 5 nedan). Svarsfrekvensen var under 2022 något lägre än tidigare år och landade på 12%.





Figur 5. Uppnådd patientnöjdhet de senaste fem åren 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 vård- och vaccinationsmottagningar som ett led i arbetet med att kvalitetssäkra verksamheten. Inspektionerna genomfördes enligt Min Doktors rutin för egeninspektion av ansvariga klinikchefer och på vissa kliniker av driftansvariga sjuksköterskor i samverkan med personal på respektive mottagning. Identifierade brister har dokumenterats, adresserats och de åtgärder som beslutats kommer att följas upp under våren 2023.

Årlig genomgång och uppdatering av riktlinjer och rutiner

Så gott som samtliga riktlinjer och rutiner gällande medicinsk behandling har gått igenom under 2022 och uppdaterats där så krävts. Under året har även arbetet med att reducera antalet behandlingsriktlinjer som initierades under 2021, fortsatt. I detta arbete har befintliga riktlinjer ersatts 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 har genomförts både med syfte att effektivisera samt för att minska risken för felaktiga bedömningar baserade på inaktuell information.

Ett annat arbete som initierats under året är en omstrukturering av samtliga styrande och vägledande dokument för att förtydliga var relevant information kan inhämtas samt för att minimera dubbeldokumentation. I samband med detta sätts även tydliga årshjul upp för genomgång av vårdflöden och tillhörande riktlinjer och rutiner.

Förutom arbetet som beskrivs ovan har uppdatering av riktlinjer och rutiner skett där problem identifierats genom avvikelser och/eller kontinuerlig egenkontroll.



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 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 möten där dessa avvikelser går igenom enligt rutin.

Av de knappt 1000 avvikelser som rapporterats in under 2022 är fördelningen gällande patientsäkerhetsrisk enligt nedan, tabell 2:

Bedömd patientsäkerhetsrisk	
Avvikelse utan vårdskada eller risk för vårdskada	909
Risk för vårdskada	67
Vårdskada	13
Risk för allvarlig vårdskada	1
Allvarlig vårdskada	0
Utredning pågående	2

Tabell 2. Bedömning av inrapporterade avvikelser

Som tabellen ovan visar är en överväldigande majoritet av inrapporterade avvikelser, drygt 90 procent, bedömda som ingen inträffad vårdskada eller risk för en sådan. Dessa avvikelser har, som en del av det systematiska patientsäkerhetsarbetet, analyserats vidare på aggregerad nivå och lärdomar har tagits med i verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete.



De avvikelser som inneburit risk för vårdskada eller inträffad vårdskada utgör en mycket liten andel av samtliga vårdkontakter under året (ca 0,01%). Analys av riskfyllda moment och situationer prioriteras dock högt med syfte att minimera eller helt mitigera patientsäkerhetsrisker. Följande riskfyllda områden har identifierats:

- Risk för vårdskada: Ett stort antal 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 läkemedelsuppföljning, riktade journalgranskningar samt återkoppling på individuell och gruppnivå. Vidare infördes under året ett nytt beslutsstöd för att bland annat uppmärksamma förskrivande läkare på nyligen gjorda förskrivningar. Ett annat riskområde är vaccination och även här har förebyggande arbete varit inriktat på återkoppling och utbildning.
- Vårdskada: De inträffade vårdskadorna har så gott som uteslutande 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 2022. I det aktuella fallet bedömdes en atypisk hudförändring av behandlande läkare som godartad. När patienten sökte en annan vårdgivare för samma hudförändring några månader senare visade det sig att det rörde sig om ett malignt melanom. Anmälan till IVO enligt lex Maria är gjord.

Under 2022 har Min Doktor rapporterat två avvikelser till IVO enligt lex Maria. Den ena enligt beskrivningen ovan samt en som inträffat tidigare år och som togs upp i föregående års patientsäkerhetsberättelse. Utredningar har genomgått enligt rutin och kvalitetsavdelningen har tillsammans med berörd vårdverksamhet, arbetat med analys, bakomliggande orsaker och förbättringsåtgärder. Båda avvikelserna 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 gruppnivå samt förbättringar i journal-systemet i form av uppdaterade frågeformulär, 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.

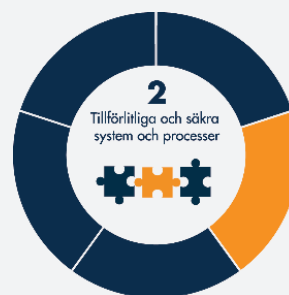
Riskhantering

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.

Riskanalys 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.



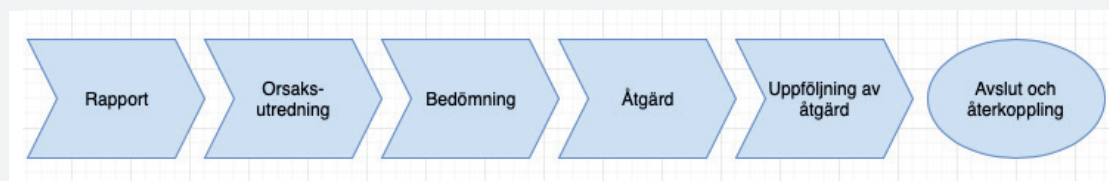
Avvikelser

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, det vill säga händelser som hade kunnat medföra något oönskat.

Kvalitetsavdelningen arbetar tillsammans med vårdverksamheten 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 majoritet av utredda avvikelser ges individuell återkoppling till inblandad vårdpersonal för kontinuerligt lärande. Även återkoppling på gruppnivå görs för att sprida lärande i organisationen.

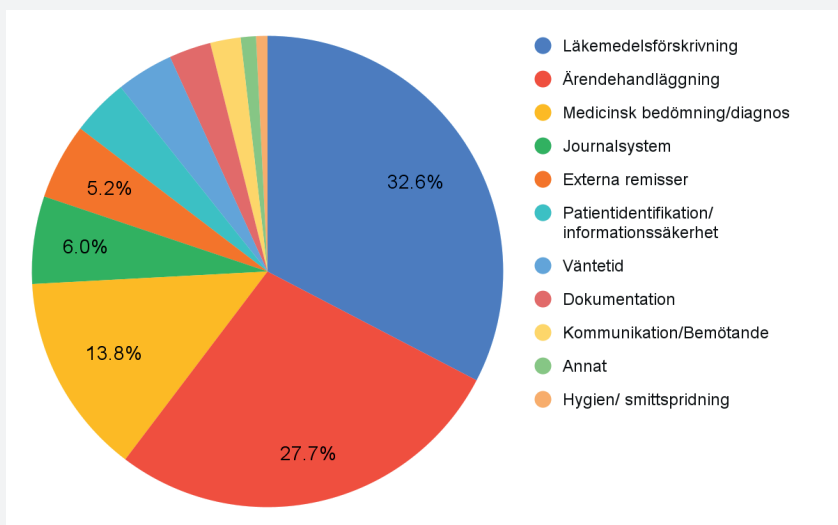
Min Doktor har ett webbaserat avvikelssystem där alla medarbetare och behandlare i tjänsten har möjlighet att rapportera in avvikelser. Avvikelser från externa vårdgivare läggs också in i avvikelssystemet. Relevant personal involveras i utredningsarbetet baserat på avvikelstens karaktär. Avvikelserna bedöms och beslut om eventuella förbättringsåtgärder tas. Vid behov diskuteras även avvikelserna med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftläkare och verksamhetschef i stående möten uppsatta för detta ändamål.



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

Under 2022 handlades knappt 1 000 inrapporterade avvikelser vilket motsvarar <0,2% av samtliga vårdkontakter. En klar majoritet av dessa avvikelser 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. Gruppering av områden för inrapporterade avvikelser visas i figur 7 och figur 8 nedan.

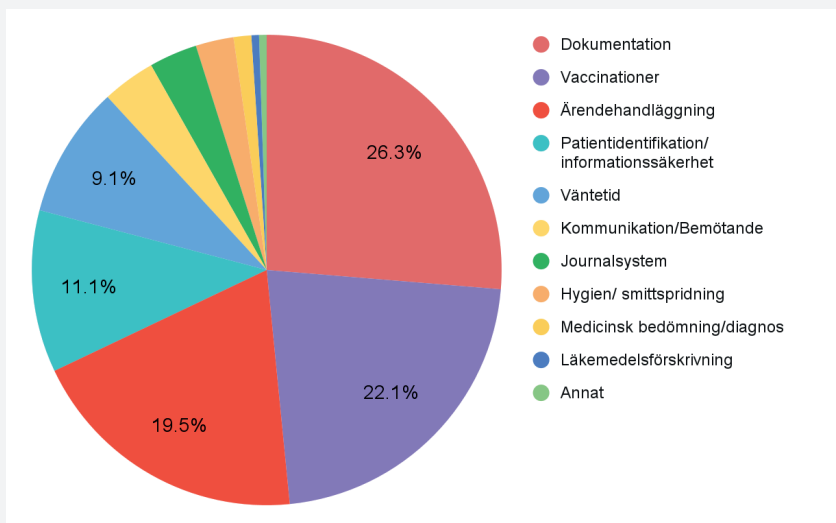
Inrapporterade avvikelser gällande Min Doktors onlinetjänst



Figur 7. Gruppering av samtliga inrapporterade avvikelser gällande onlinetjänsten.



Inrapporterade avvikelser gällande Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar



Figur 8. Gruppering av samtliga inrapporterade avvikelser gällande vård- och vaccinationsmottagningar.

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

- Utbildning och information
- Förbättrade beslutsstöd
- Bättre underlag till behandlare i form av uppdaterade frågeformulär till patient
- Förbättrade verktyg och processer för snabb korrigering av felaktig journalinformation vid behov



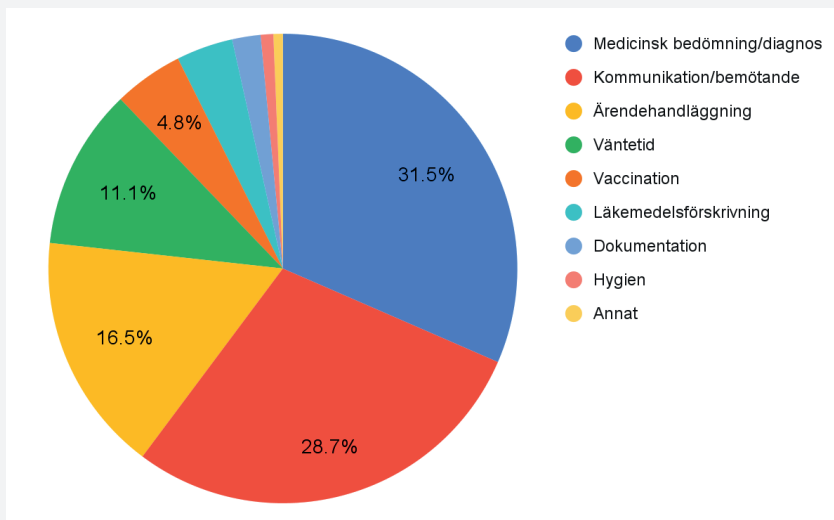
Klagomål och synpunkter

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

Inkomna klagomål och synpunkter på vård och bemötande handläggs i analogi med processen för avvikelshantering. Patienter med synpunkter får alltid ett svar från verksamheten och utrymme för dialog finns. 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.

Liksom föregående år utgör antalet inrapporterade klagomål på vård och bemötande en mycket liten andel av samtliga vårdkontakter (< 0,1%). Totalt 21 st klagomål eskalerades till, och utreddes vidare som, avvikelser. Gruppering av områden för inrapporterade klagomål visas i figur 9 nedan.

Inrapporterade klagomål gällande vård och bemötande



Figur 9. Gruppering av samtliga inrapporterade klagomål gällande vård och bemötande.



Mystery Patient

Liksom tidigare år har Min Doktor även under 2022 använt sig av Mystery Patients (MP) som gjort slumpmässiga besök på samtliga av Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar. Syftet med dessa undersökningar är att följa upp hur kundresan upplevs samt att ge stöd till verksamhetens kontinuerliga arbete med att förebygga avvikelser och klagomål. MP är välutbildade utvärderare som ger insikter om hur väl alla på den givna kliniken arbetar utifrån fem huvudområden; Kunskap, Enkelhet, Hygien, Entreprenörskap och Engagemang. Resultatet från dessa undersökningar har för samtliga kliniker uppnått minst 70% måluppfyllnad och oftast högre. MP uppmärksammar verksamheten på, samt accelererar förbättringsprocessen för, patientupplevelsen genom att styra ledningen till nödvändiga insatser kring fortbildning, patientflöden och miljö men också på mjuka kriterier så som "medkänsla" och "artighet" granskas.

Resultatet lyfts regelbundet till både vårdpersonal och ledning för att synliggöra eventuella utbildningsbehov samt hur "god servicenivå" kliniken uppnår. Detta arbete ger också bra feedback till klinikchefer gällande driften av aktuell klinik relaterat till Min Doktors vision och mål.

Vid flertalet besök under året har Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar fått utmärkelsen "Suverän Service" vilket är det högsta betyg som en MP kan utdela.



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 åren har inneburit stora krav på snabba omställningar för vården för att hantera situationen med smittspridning av covid-19. Min Doktor har på ett effektivt och patientsäkert sätt kontinuerligt anpassat verksamheten efter Folkhälsomyndighetens rekommendationer och de nya vårdbehov som uppstått. 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.



Mål, strategier och utmaningar för kommande år

Min Doktors övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer fortsatt vara följande under 2023:

- 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.

Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på att ytterligare förbättra Min Doktors kvalitetsledningssystem inklusive effektivisering av dokumenthanteringsprocessen. Den förändring av upplägget av det systematiska patientsäkerhetsarbetet som initierades under 2022 och som innebär en uppdelning av arbetet på central och lokal nivå i syfte att flytta ut det praktiska patientsäkerhetsarbetet närmare verksamheten kommer att fortsätta.

Huvudmål för patientsäkerhetsarbetet under 2023 kommer att vara:

- Fortsatt patientsäker utveckling av Min Doktors digitala plattform.
- 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, klagomål och personuppgiftsincidenter 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.
- Fortsatt utveckling av Min Doktors process för dokumenthantering.
- Arbeta vidare med att sprida kvalitetsstänket i hela organisationen, både för behandlare digitalt och på klinik.



Vid frågor på denna rapport,
vänligen kontakta:

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

Nurcan Kavak
Verksamhetschef
nurcan.kavak@mindoktor.se

