



Patientsäkerhets- berättelse

2023

MD International AB (Min Doktor)

Datum och ansvarig för innehållet

2024-02-21

Carina Nordqvist Falk

Verksamhetschef Affärsområde Digital

Nurcan Kavak

Verksamhetschef Affärsområde Vård & Vaccin

Pär Lindvall

tf Verksamhetschef 2023 Affärsområde Vård & Vaccin



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	6
Samverkan för att förebygga vårdskador	8
Informationssäkerhet	9
En god säkerhetskultur	10
Adekvat kunskap och kompetens	11
Patienten som medskapare	12
Agera för säker vård	13
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
Avvikelser	21
Klagomål och synpunkter	22
Mystery Patient	23
Öka riskmedvetenhet och beredskap	24
Mål, strategier och utmaningar för kommande år	25



Sammanfattning

MD International AB (Min Doktor) har under 2023 arbetat med följande övergripande kvalitetsmål:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att behandlare utifrån evidensbaserad eller beprövad medicinsk kunskap och erfarenhet kan arbeta tryggt och effektivt i en digital tjänst.

För Min Doktors digitala tjänst har 2023 till stor del varit fokuserat på återgång till det nya normala postpandemiläget där tillgänglighet, kvalitet, lönsamhet och fortsatt digitalisering av vård för bästa upplevelse för såväl patient som behandlare online, kommit att präglå året. Ett exempel på digitalisering som införts under året är möjligheten för behandlare i den digitala tjänsten att handlägga ett stort antal olika vårdflöden på ett standardiserat sätt, förutsatt att den medicinska bedömningen är att detta är lämpligt. Dessa standardiserade flöden driver effektivisering av vården och även en förhöjd kvalitet genom att säkerställa att patienten får ett korrekt omhändertagande vid varje tillfälle - en av den digitaliserade vårdens absoluta fördelar utöver tillgängligheten i tid och rum.

Vidare har den digitala tjänsten under året öppnat upp för diagnostisering av celiaki enligt det nationella vårdprogrammet för celiaki som fastslogs 2020. Med hjälp av självprovtagningsskit från Dynamic Code kan testning göras både för anlag och diagnos.

Även på ett organisatoriskt plan har kvalitetsarbetet inom Affärsområde Digital ytterligare förstärkts genom rekrytering av en verksamhetsnära kvalitetssamordnare samt övertag av flera processer från mer centrala funktioner, vilket har inneburit ett mer effektivt och ändamålsenligt patientsäkerhetsarbete.

Även för Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar innebar 2023 ett fokusskifte från de närmast föregående årens intensiva arbete med bland annat covid-testning och smittspårning. Vaccination mot covid-19 har dock fortsatt på uppdrag av Region Stockholm, Västra Götalandsregionen och Region Uppsala. Under året har även ett flertal renodlade vaccinationsmottagningar öppnats runt om i landet vilket innebär en ökad tillgänglighet för vaccination mot till exempel TBE.

Övergripande har arbetet med att ytterligare förbättra Min Doktors kvalitetsledningssystem fortsatt liksom implementeringen av ett elektroniskt ärendehanteringssystem för handläggning av avvikelser och klagomål. Ärendehanteringssystemet, som beräknas vara fullt ut implementerat första halvåret 2024, kommer att effektivisera arbetet och även höja patientsäkerheten bland annat 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.

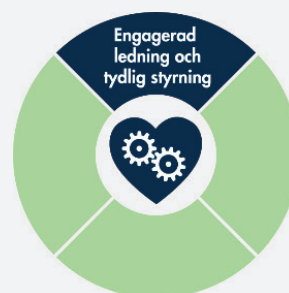
Övergripande mål och strategier

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 det sker digitalt eller fysiskt. Vidare vill vi säkerställa att behandlare, utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap, eller beprövad erfarenhet, 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 kontinuerligt 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 i de fall händelsen bedöms vara en avvikelse handläggs den som en sådan. 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 både den digitala och fysiska verksamheten. Det finns även goda möjligheter till handledning och kollegial rådgivning för såväl nya som mer erfarna medarbetare.



Organisation och ansvar

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

Det organisatoriska ansvaret för patientsäkerhetsarbetet skiljer sig åt mellan Affärsområde Digital som tillhandahåller den digitala tjänsten och Affärsområde Vård & Vaccin som ansvarar för vaccinationsmottagningar och enklare fysisk vård vilket tabellen nedan illustrerar.

Funktion	Ansvarsområde	Affärsområde Digital	Affärsområde Vård & Vaccin
Verksamhetschefer	Har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten och det systematiska patientsäkerhetsarbetet.	X	X
Medicinskt ledningsansvarig läkare	Har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschef säkerställa att vården är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen.		X
Chefläkare	Har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschef säkerställa att vården är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen.	X	
Drift- och utvecklingsansvarig läkare	Bistår chefläkaren och verksamhetschefen i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete samt i det verksamhetsutvecklande arbetet.	X	
Driftutvecklare	Utvecklar verksamheten i nära samarbete med verksamhetschefen, drift- och utvecklingsläkaren, chefläkaren och produktavdelningen. Säkerställer att riktlinjer och andra styrande dokument hålls uppdaterade.	X	
Medical Content Developer	Utvecklar verksamheten i nära samarbete med verksamhetschefen, drift- och utvecklingsläkaren, chefläkaren och produktavdelningen.	X	
Driftledare	Säkerställer den dagliga driften i nära samarbete med verksamhetschefen, drift- och utvecklingsläkaren och chefläkaren.	X	

Tabell 1. Organisation och ansvar (fortsätter på nästa sida)



Funktion	Ansvarsområde	Affärsområde Digital	Affärsområde Vård & Vaccin
Verksamhetsnära kvalitetssamordnare	Arbetar, i nära samverkan med övriga funktioner inom Affärsområde Digital, primärt med hantering av inkommande avvikelser, komplexa klagomål samt identifiering av förbättringar med anledning av dessa. Har även ett stödjande uppdrag till andra interna avdelningar, till exempel Support, Produkt eller behandlarna för ökat lärande och/eller säkerställande av hög kvalitet i en god och säker vård.	X	
Verksamhetsnära kvalitets-sjuksköterskor	Ansvarar för att administrera och orsaksutreda avvikelser och klagomål.		X
Klinikchefer	Ansvarar för att vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser och klagomål.		X
Driftsansvarig sjuksköterska/ Chefsstöd	Bistår klinikchefer med åtgärder vid avvikelser och klagomål.		X
Utvecklings-sjuksköterska	Bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften gällande utveckling, implementation och därtill hörande patientsäkerhets- arbete inklusive uppdaterade riktlinjer och andra styrande dokument.		X
Vaccinationsexpert	Bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften och utvecklingen av vaccinations- området.		X
Centrala kvalitetssamordnare	Arbetar strategiskt och operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande säkerställande av adekvata processer och system samt kvalitetsuppföljning.	X	X
Dataskyddsbud	Ansvarar för att kontrollera att dataskyddsförordningen följs samt är ett stöd till verksamheten i dataskydds- relaterade frågor.	X	X

Tabell 1. Organisation och ansvar



Samverkan för att förebygga vårdskador

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

Även under 2023 har samverkan med flera olika aktörer skett i samband med vaccination mot covid-19:

- Gällande vaccination har samverkan skett löpande med Västra Götalandsregionen och Region Stockholm för att säkerställa patientsäkra flöden och dokumentation av vaccinationer genomförda på uppdrag av dessa regioner. Under senare delen av året har liknande samverkan skett med Region Uppsala.
- Samverkan har även skett med eHälsomyndigheten för att möjliggöra och kvalitetssäkra informationsöverföring från Min Doktors journalsystem till det nationella vaccinationsregistret, NVR.

Inom ramen för avtalet med Västra Götalandsregionen har Min Doktor på några vård- och vaccinationsmottagningar även deltagit i den nationella kampanjen Ta sticket mot HPV som är en del av en nationell forskningsstudie.

En viktig del i Min Doktors digitala 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 från provmottagningar. Ett nationellt system för överföring av information i hela kedjan genom elektroniska remisser hade varit önskvärt. Problemet med att enskilda vårdgivare/laboratorium 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 remissbekräftelse 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.

Min Doktor har sedan 2021 ett samarbete med Dermicus 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.

Samarbetet med AsthmaTuner innebär att Min Doktor både kan utreda och diagnosticera astma samt behandla och följa upp redan diagnostiserade patienter.

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 2023 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 2023 har också regelbundna egenkontroller vidtagits för att följa upp det interna patientsäkerhetsarbetet.

Min Doktor har under 2023 fortsatt att implementera åtgärder för att stärka bolagets informationssäkerhet, ett arbete som fortlöper. Interna rutiner avseende informationssäkerhet har setts över och uppdaterats. Arbetet med detta fortgår och ytterligare uppdateringar kommer att göras under 2024.

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. Vidareutveckling av den digitala plattformen sker i nära samarbete mellan bolagets olika funktioner och professioner för att säkerställa att all kompetens, teknisk som medicinsk, tas tillvara för att leverera en säker och effektiv vård.

Rapportering av avvikelser för att uppmärksamma upplevda brister och risker uppmannas och inrapporteringsfrekvensen är hög och jämn. Även om en överväldigande 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 kunna 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 den digitala tjänsten (minst tio journaler per behandlare) och individuell återkoppling ges alltid av verksamhetschef. Liknande slumpmässig granskning har även utförts 2023 för några få nya psykologer och sjuksköterskor i onlinetjänsten. Inga nya fysioterapeuter eller barnmorskor tillkom under 2023.

Under 2022 påbörjades en uppbyggnad av ett filmbibliotek med korta instruktionsfilmer för Clinic, Min Doktors plattform. Filmerna beskriver användbara funktioner för att effektivisera och kvalitetssäkra behandlarnas arbete i den digitala tjänsten och utgör ett komplement till det skrivna ordet i riktlinjer och guideinformation. Filmbiblioteket, som nås direkt från journalsystemet, har under 2023 byggts på och uppdaterats.

Stöd och rådgivning tillhandahålls av drift- och utvecklingsläkare i regelbundet återkommande öppna forum och behandlare i den digitala tjänsten har även kontinuerligt möjlighet till kollegial rådgivning inom och mellan professionerna via de chattforum som Min Doktor tillhandahåller. Även processen med obligatorisk peer-review, kollegial granskning, ger tillfälle för ömsesidigt lärande.

Nyhetsbrev med information om till exempel nya funktionaliteter och annan viktig information skickas ut veckovis till alla behandlare i den digitala tjänsten och samlas även i Clinic så att de lätt kan nås i efterhand.

Kompetensutveckling och kvalitetssäkring är en central del även av klinikernas vaccinationsverksamhet. 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, likaså vid introduktion av nya vacciner.

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.

Styrande/vägledande dokument 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 webbplats och app 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 handläggs av kvalitetssamordnare/ kvalitetssjuksköterskor, med stöd av verksamhetschef/klinikchef och vid behov även av drift- och utvecklingsläkare/chefläkare/medicinskt ledningsansvarig läkare. Berörda behandlare involveras i lärande syfte i de fall det finns frågor kring handläggningen eller där bedömningen är att det finns förbättringspotential gällande handläggning eller bemötande. Dialog med patienten förs genom hela processen. I de fall klagomålet bedöms vara en avvikelse, eskaleras den och utreds som en sådan.



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):

Under året granskades sammanlagt nästan 10 000 helt digitala vårdkontakter i Min Doktors kollegiala granskningsprocess och utfallet var enligt nedan tabell.

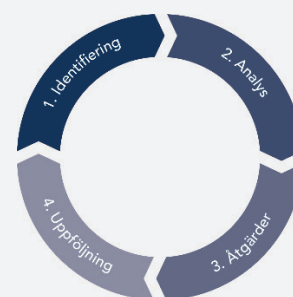
2023	
Bedömning: Hade handlagt annorlunda	546 st (5,6%)
Bedömning: Ofullständig journalanteckning	107 st (1,1%)
Bedömning: Annan kvalificering av vårdkontakten	101 st (1,1%)
Bedömning: Patient ej bemött hänsynsfullt	55 st (0,6%)

Tabell 2. Redovisning av antal genomförda peer review under 2023 samt fördelning av svar på de ingående frågorna

Svarsfördelningen för den kollegiala granskningen är jämförbar med föregående år. Under 2023 har förbättrade processer implementerats för att regelbundet följa upp granskningarna och 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. Granskningarna genomförs av driftledare eller kvalitetssamordnare.



I vissa fall sker granskningarna tillsammans med chefläkare/drift- och utvecklingsansvarig läkare.

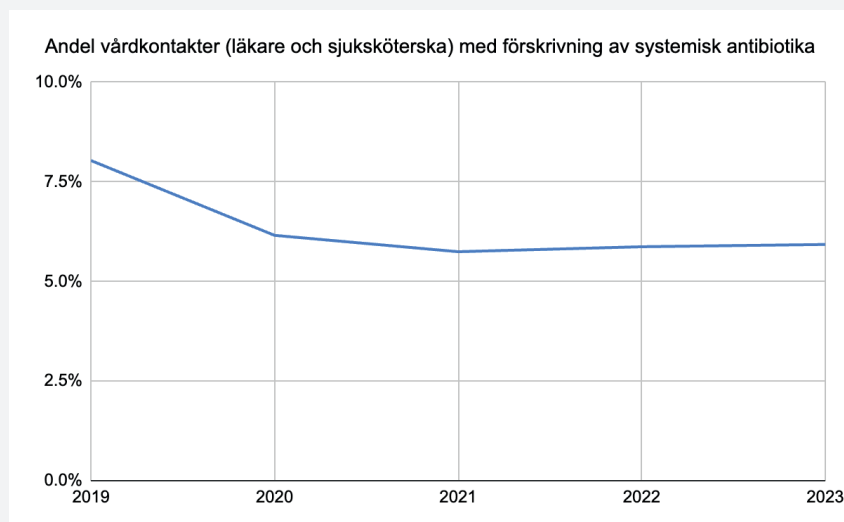
Journalgranskning görs för samtliga nya läkare i tjänsten (minst tio journaler per behandlare) och individuell återkoppling ges alltid skriftligt direkt till läkaren samt i muntlig dialog av verksamhetschef.

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 beskrivningen ovan. Resultatet av genomförda granskningar visar överlag på patientsäkra handläggningar och mycket god följsamhet till interna och 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.

Uppföljning förskrivning av antibiotika

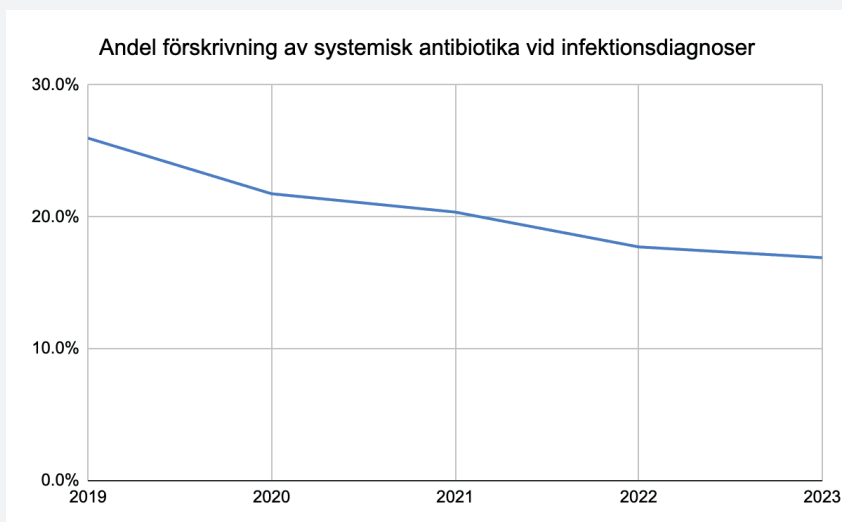
Min Doktor arbetar aktivt för att antibiotikaförskrivning sker på ett ansvarsfullt och ändamålsenligt sätt genom att säkerställa att Stramas riktlinjer och rekommendationer följs, ett arbete som under flera år resulterat i en kontinuerlig minskning av antibiotikaförskrivning. De senaste åren har minskningen avtagit och andel förskrivning av systemisk antibiotika av besök hos läkare eller sjuksköterska under 2023 ligger, liksom för 2022, runt 6%, se figur 1 nedan.



Figur 1. Andel besök hos läkare eller sjuksköterska (vaccinationer och covid-tester undantagna) där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2019-2023.

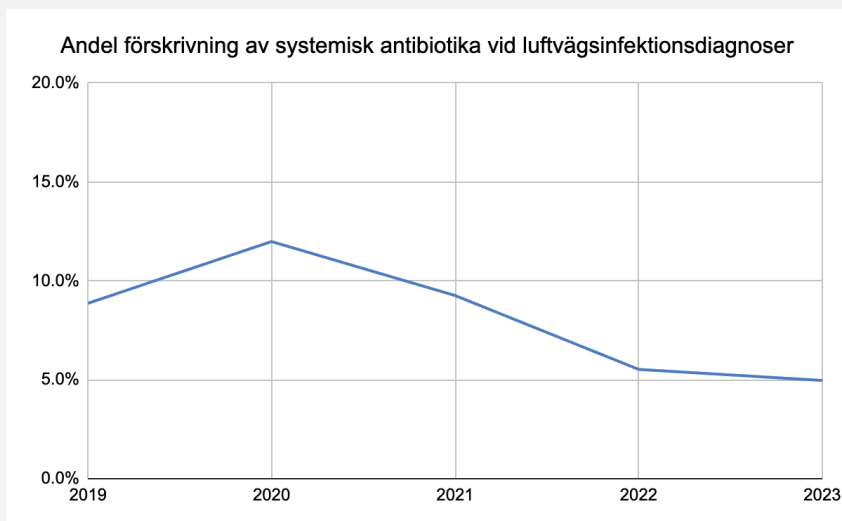


Under året har drygt 110 000 infektionsdiagnoser ställts i Min Doktors tjänst och vid knappt 17 procent av dessa vårdkontakter förskrevs systemisk antibiotika vilket är en liten minskning jämfört med föregående år, se figur 2 nedan.



Figur 2. Andel vårdkontakter där infektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin) förskrivits under perioden 2019-2023.

Ett av de infektionsområden som särskilt följs gällande antibiotikaförskrivning är luftvägsinfektioner. Även här har arbetet under många år resulterat i en kontinuerlig minskning av andel vårdkontakter med förskrivning av antibiotika. 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 2023 hamnade runt 5%, se figur 3 nedan.



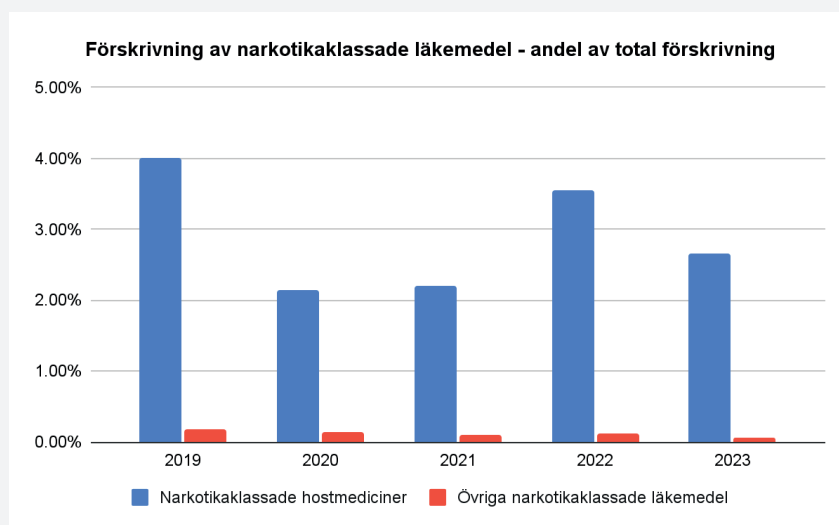
Figur 3. Andel vårdkontakter där luftvägsinfektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01) förskrivits under perioden 2019-2023.



För Min Doktors helt digitala vårdkontakter uppnås i huvudsak de rekommendationer för digital vård som ges av Strama.

Uppföljning 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 förskrivning sker. Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel följs upp månadsvis på både behandlar- och gruppnivå. För 2023 noteras att förskrivningen av narkotikaklassade hostmediciner minskat jämfört med föregående år, se figur 4 nedan. Vidare har förskrivning av övriga narkotikaklassade läkemedel halverats från en redan sen tidigare mycket låg nivå.



Figur 4. Redovisning av förskrivning av narkotikaklassade läkemedel 2019-2023 i Min Doktors tjänst

Uppföljning besvärsmråden

Uppföljningsarbetet gällande specifika besvärsmråden har även under 2023 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. Under året har även en gedigen genomgång av samtliga frågeformulär och beslutsstöd initierats i syfte att ytterligare harmonisera och kvalitetssäkra dessa.

Uppföljning av patientenkät

Andelen patienter som uppger sig vara nöjda med den vård som erhållits är stabilt hög. För 2023 uppnåddes en patientnöjdhet på 88%. Svarsfrekvensen var under 2023 något lägre än tidigare år och landade på 11%



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 och adresserats och de åtgärder som beslutats kommer att följas upp under våren 2024.

Årlig genomgång och uppdatering av riktlinjer och rutiner

Så gott som samtliga styrande och vägledande dokument gällande medicinsk behandling har gått igenom under 2023 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.

Under 2023 har arbetet med att omstrukturera samtliga styrande och vägledande dokument fortsatt. Syftet är att förtydliga för behandlare och övriga medarbetare var relevant information kan inhämtas samt att minimera dubbelddokumentation. I samband med detta arbete 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/chefläkare/drifts- och utvecklingsansvarig 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 drygt 800 händelser/observationer som rapporterats in under 2023 är fördelningen gällande patientsäkerhetsrisk enligt nedan, tabell 3:

Bedömd patientsäkerhetsrisk	
Avvikelse utan vårdskada eller risk för vårdskada	95,9%
Risk för vårdskada	2,2%
Vårdskada	1,6%
Risk för allvarlig vårdskada	0,2%
Allvarlig vårdskada	0%

Tabell 3. Bedömning av inrapporterade avvikelser

Som tabellen ovan visar är en överväldigande majoritet av de inrapporterade avvikelserna, drygt 95 procent, bedömda som ingen inträffad vårdskada eller risk för en sådan. Dessa händelser 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 5 promille). Analys av riskfyllda moment



och situationer prioriteras dock högt med syfte att minimera eller helt mitigera patientsäkerhetsrisker. Följande riskfyllda områden har identifierats:

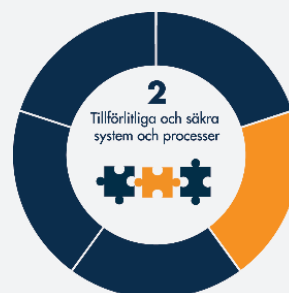
- Risk för vårdskada: Över hälften av de händelser som bedömts innebära risk för vårdskada har under året varit kopplade till läkemedelsförskrivning. Stort fokus har därför lagts på detta område även detta år genom till exempel läkemedelsuppföljning, riktade journalgranskningar samt återkoppling på individuell och gruppnivå. 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.
- Risk för allvarlig vårdskada: Två avvikelser som bedömts som risk för allvarlig vårdskada har inrapporterats under 2023. Båda kommer att rapporteras in till IVO under 2024.



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, förskrivning av antibiotika och narkotikaklassade läkemedel samt journaldokumentation. Vidtagna åtgärder innefattar återkoppling på individ- och gruppnivå samt förbättringar av journalsystemet.



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 till exempel 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.

Under 2023 har vårdverksamheten uppdaterat det templat som används vid riskanalys för att erhålla ett bättre stöd vid riskanalysprocessen samt harmonisera med övriga delar av organisationen



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

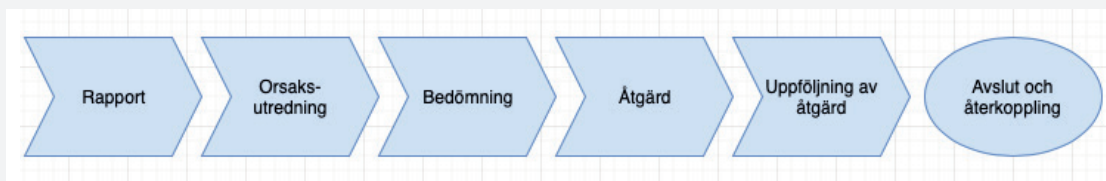
PSL 2010:659, 6 kap. 4 §, SOSFS 2011:9 5 kap. 5 §, 7 kap. 2 § p 5

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. Identifierade brister kan vara såväl tekniska som vårdrelaterade (medicinska) eller kopplade till bemötande/interaktion med patient. 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/ händelser/observationer. Avvikelser från externa vårdgivare läggs också in i avvikelssystemet. Relevant personal involveras vid behov i utredningsarbetet baserat på avvikelserns karaktär. Avvikelserna bedöms och beslut om eventuella förbättringsåtgärder tas. Vid behov diskuteras även avvikelsen med medicinskt ledningsansvarig läkare/chefläkare/driftläkare och verksamhetschef i stående möten uppsatta för detta ändamål.





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

Under 2023 handlades drygt 800 inrapporterade händelser varav 33 st (< 5%) bedömdes som risk för vårdskada/inträffad vårdskada. En klar majoritet av samtliga inkomna avvikelser rapporterades in 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.

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. Klagomål som bedöms vara en avvikelse inrapporteras och utreds som en sådan. 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.



Mystery Patient

Liksom tidigare år har Min Doktor även under 2023 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 75% måluppfyllnad, 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 följt av en återgång till en mer normal situation. 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 2024:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att behandlare utifrån evidensbaserad eller beprövad medicinsk kunskap och erfarenhet kan arbeta tryggt och effektivt i en digital tjänst.

Under 2024 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på att ytterligare förbättra Min Doktors kvalitetsledningssystem.

Huvudmål för patientsäkerhetsarbetet under 2024 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 och konsulter.
- Fortsatt utveckling av Min Doktors process för dokumenthantering.
- Arbeta vidare med att sprida kvalitetstänket i hela organisationen.



Vid frågor på denna rapport,
vänligen kontakta:

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

Nurcan Kavak
Verksamhetschef Affärsområde Vård & Vaccin
nurcan.kavak@mindoktor.se

Pär Lindvall
tf Verksamhetschef 2023 Affärsområde Vård & Vaccin
par.lindvall@mindoktor.se

