



Agera
för säker vård

Patientsäkerhets- berättelse

2021

Min Doktor Vårdcentralen Emporia
(E-Vård MinDoktor.se Sverige AB)

Datum och ansvarig för innehållet

2022-02-28

Camilla Kanevad, 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 förutsättningar för säker vård	4
Engagerad ledning och tydlig styrning	4
Övergripande mål och strategier	4
Organisation och ansvar	6
Samverkan för att förebygga vårdskador	7
Informationssäkerhet	8
En god säkerhetskultur	9
Adekvat kunskap och kompetens	10
Patienten som medskapare	11
Agera för säker vård	12
Öka kunskap om inträffade vårdskador	14
Tillförlitliga och säkra system och processer	15
Säker vård här och nu	15
Riskhantering	15
Stärka analys, lärande och utveckling	16
Avvikelse	16
Klagomål och synpunkter	17
Öka riskmedvetenhet och beredskap	18
Mål, strategier och utmaningar för kommande år	19



Sammanfattning

Min Doktor International AB startade under 2021 ett dotterbolag (E-vård Min Doktor.se Sverige AB) med syfte att den 1 juni 2021 öppna en vårdcentral på köpcentret Emporia i Malmö. Man organiserar samtidigt personal- ekonomi- och tillsynsansvar för två underleverantörer till vårdcentralen, dvs vård- och vaccinationsmottagningar på Toftanäs och Emporia under verksamhetschefen för Vårdcentralen Emporia.

Som nystartade vårdcentral har arbetet från början varit att fokusera på följande övergripande kvalitetsmål:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.

Patientsäkerhetsarbetet under 2021 har till stor del fokuserat på att på ett säkert och effektivt sätt hantera Covid-19 pandemin genom att hitta kvalitetssäkra förhållningssätt för att motverka smittspridning och samtidigt kunna erbjuda provtagning i form av Antikroppstester, Antigen-tester men också vaccination mot Covid-19 på uppdrag av Region Skåne. Totalt har Vårdcentralen Emporia gett 772 vaccindoser under 2021 sedan uppdraget gick över till vårdcentralerna den 1 oktober. Arbetet med Covid-testning (Antigen och PCR), inklusive smittspårning och SMI Net anmälan vid eventuellt positivt resultat, har fortsatt enligt de processer som sattes upp under 2020 på MD International AB. Även Min Doktors övriga vårdutbud har utvecklats, bland annat med möjligheten att kontrollera födelsemärken med hjälp av teledermatoskopi. Sjuksköterskor på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar 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.

Arbetet med att sätta upp säkra flöden för Covid-19 vaccination och teledermatoskopi har drivits parallellt med det systematiska patientsäkerhetsarbetet som Min Doktor kontinuerligt bedriver i form av till exempel avvikelshantering och egenkontroll.

De viktigaste resultaten i patientsäkerhetsarbetet för 2021 är:

- Implementering av säkra och effektiva flöden för vaccination Covid-19.

Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på att ytterligare förbättra vårt kvalitetsledningssystem inklusive en effektivisering av dokumenthanteringsprocessen. En förändring av arbetssätt gällande det systematiska patientsäkerhetsarbetet kommer även att göras med en uppdelning av arbetet på central och lokal nivå i syfte att ytterligare sprida kvalitetstänkandet i hela organisationen. 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.



Grundläggande förutsättningar 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 och Vårdcentralen Emporias 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 i tjänsten 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 men även patienter i våra processer.

Min Doktor och Vårdcentralen Emporia 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 professionerna ser vi att kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet når ut till hela verksamheten. Potentiella risker identifieras även genom vårt kontinuerliga egenkontrollarbete samt genom riskanalyser. Arbetet utgör underlag för vårt förbättringsarbete och vår verksamhetsutveckling.

Patienternas upplevelser och synpunkter utgör en central roll för patientsäkerhetsarbetet. Patientupplevelser följs bland annat av den årliga patientenkäten och vid digitala möten får kunderna svara (frivilligt) på en utvärderingsenkät angående vårdmötet. 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. Återkoppling till patient görs av verksamhetschef.

Min Doktor och Vårdcentralen Emporia har en organiserad process för introduktion av nyanställda medarbetare. I denna säkerställs att medarbetaren är redo att möta patienter på vårdcentralen, vård- och vaccinationskliniken och i den digitala tjänsten för att successivt utveckla det digitala vårdutbudet för våra kunder och patienter. 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. Medarbetare som arbetar i någon av Min Doktors verksamheter 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

- **Verksamhetschefen för Vårdcentralen Emporia** har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten och det systematiska patientsäkerhetsarbetet för Vårdcentralen Emporia samt för våra underleverantörer Vård- och Vaccinationsmottagningarna på Toftanäs och Emporia. Verksamhetschefen ansvarar för att vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser och klagomål som involverar sjuksköterskor på mottagningar. Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten följer de rutiner och riktlinjer som gäller för respektive arbetsuppgift. Vid arbetsuppgifter enligt avtal med Region Skåne så följer verksamheten dennes riktlinjer och är arbetsuppgiften privatvård så följer verksamheten de för Min Doktor uppsatta riktlinjer och rutiner. Detta framgår tydligt på vårt intranät.
- **Biträdande verksamhetschef för Vårdcentralen Emporia** biträder verksamhetschefen i lednings- bemannings- och patientsäkerhetsfrågor.
- **Medicinskt ledningsansvarig läkare** på Vårdcentralen Emporia har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschefen säkerställa att vården inom Min Doktor är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen. Den medicinskt ansvariga läkaren på vårdcentralen deltar i Min Doktors övergripande MAL nätverk för ett samlat medicinskt utvecklingsansvar på Min doktor.
- **Vaccinationsexperten** från MD International AB bistår Vårdcentralens verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i patientsäkerhetsarbete kring Vårdcentralens tillhörande vaccinationsmottagningar.
- **Smittspårande sjuksköterskor** utför smittspårning för samtliga patienter som testats positivt för covid-19 vid provtagning på vård- och vaccinationsklinikerna. Anmälan till SmiNet görs enligt nationella och regionala riktlinjer. Om provtagning sker på vårdcentralen görs smittskyddsanmälan på samma sätt men då i samverkan med smittskyddsensheten i Region Skåne.
- **Central kvalitetsavdelning** är under uppbyggnad som under 2022 kommer vara ett centralt stöd i patientsäkerhetsarbetet för respektive verksamhet på Min Doktor.
- **Kvalitetssamordnare** arbetar operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter på vård och bemötande, riskhantering, egenkontroll och förbättringsarbete.
- **Dataskyddsombudet** ansvarar för att dataskyddsförordningen följs.



Samverkan för att förebygga vårdskador

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

Vårdcentralen Emporia lägger stor vikt vid att samarbeta och samverka med olika aktörer för att erbjuda kunden/patienten en effektiv, patientsäker och hållbar vård. Min Doktor arbetar kontinuerligt med att utveckla den digitala vården där samarbete och samverkan sker internt mellan våra olika verksamheter. Ett exempel kan vara att använda våra psykologer i den digitala tjänsten för vårdcentralens patienter.

Då vår vårdcentral arbetar på uppdrag eller genom avtal med Region Skåne sker det mycket samverkan med Region Skånes olika verksamheter.

Vi använder Region Skånes IT system PMO enligt krav från Region Skåne, vi följer deras riktlinjer för remiss, röntgen, hjälpmedel, provtagning samt uppföljning. Vårdcentralen Emporia är fullt ut uppkopplad mot 1177 Vårdguiden med samtliga av de krav som Region Skåne ställer för kontakt med sina listade patienter. Det sker även en presentation av journalanteckningarna till NPÖ genom Region Skånes regi.

Vid smittspårning har vi kontakt med Region Skånes smittskydd om patienten provtas genom vårdcentralens regi.

Transport av prover sker genom upphandlat avtal med Region Skåne.

Vårdcentralen Emporia samverkar också vid behov med de kommuner där listade patienter bor, exempelvis vid äldrevård eller vid palliativ vård där kommunen har omvårdnadsansvaret i form av hemsjukvård.

För att klara uppdraget har vårdcentralen även samverkansavtal med fysioterapeut och dietist.

Våren 2021 inledde Min Doktor ett samarbete med Gnosco för hantering av hudförändringar med hjälp av Dermicus plattform. Syftet är att effektivt och med hög kvalitet kunna hantera patienter med hudförändringar, samt att upptäcka malignt melanom i ett tidigt skede. 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.

I samband med Covidvaccinationer på uppdrag av Region Skåne har samverkan utarbetats mellan ett flertal vårdcentraler i närområdet, både privata och offentliga, i syfte att säkerställa att alla enheter har vaccin och material för att kunna vaccinera mot covid-19.



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 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 uppmanas 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 vi 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 och våra medarbetare är empatiska och ambitiösa nytänkare med ett glatt hjärta. Det innebär att vi har både varandra och våra patienter i fokus. Vi har kontinuerligt personlig feedback med varje medarbetare samt APT enligt samverkansavtal en gång i månaden. Min Doktor har ett strukturerat system för medarbetarsamtal där medarbetaren också får feedback utöver chefen från två av sina medarbetare.

Min Doktor uppmuntrar arbete med kvalitetssäkring i form av avvikelserrapportering men också förbättringsförslag i syfte att förbättra verksamheten och undvika samma problem igen utan att leta syndabock.

Min Doktor har under 2021 gjort en satsning för samtliga medarbetare genom att påbörja en utbildningsserie i OBM (Organization Behavior Management) som ett stöd i den gemensamma förändringsresan vi står inför. Att våra medarbetare är delaktiga i vård- och verksamhetsutvecklingen ökar patientsäkerheten på både kort och lång sikt.

Riskanalyser 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

Min Doktors patientsäkerhetsarbete beskrivs vid introduktion av ny personal liksom information om de risker som finns och verktyg för att minimera dessa. I slutet av 2021 infördes ett strukturerat introduktionsprogram för hela Min Doktor med 4 informations-tillfällen för varje ny medarbetare utöver introduktion på sin nya arbetsplats.

Fortbildning i form av webinarier anordnas regelbundet. Under 2021 har tre webinarier anordnats för att informera om genomförda förändringar i tjänsten och två om specifika besvärsområden (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 vaccinationsmottagningar utförs löpande och systematiskt för sjuksköterskor. Samtliga fortbildningar spelas in för att möjliggöra för alla att ta del av dem.

Samtliga medarbetare uppmanas rapportera in förslag på förbättringar i tjänsten och involveras då också 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 tillgängliga för behandlaren i den digitala plattformen vid varje patientmöte, samt på Region Skånes vårdgivarguide alternativt på Min Doktors Intranät för medarbetare.



Patienten som medskapare

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 mottagningar eller till vår supportavdelning, 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 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 av verksamhetschefen. 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. Egenkontrollen kan innefatta jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat, i jämförelse med andra verksamheter, nationella och regionala uppgifter.



Förskrivning av antibiotika

Vårdcentralen Emporia arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs.

Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel

Vårdcentralen Emporia har en mycket restriktiv hållning gällande förskrivning av narkotikaklassade läkemedel.

Uppföljning besvärsområden

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

Patientenkät

Då vårdcentralen Emporia endast har varit öppet under cirka 6 månader under 2021 och endast kommit upp i totalt 274 listade kunder så har vi inte deltagit i den nationella patientenkäten, men vi ser fram emot resultatet 2022.

Egeninspektion av fysiska mottagningar

Under året har egeninspektioner gjorts på Emporias vård- och vaccinationsmottagning samt vår underleverantör Toftanäs. Inspektionerna genomfördes av biträdande verksamhetschef i samverkan med personal på respektive mottagning enligt Min Doktors upprättade rutin för egeninspektion. Identifierade brister har adresserats.

Utöver egeninspektioner sker kontinuerlig uppföljning från Region Skåne för att säkerställa att vi som leverantör av vårdtjänster i vårdval Skåne följer det i avtal överenskomna uppdraget.



Tillsynsansvaret

I samband med Min Doktors omorganisation under 2021 tillsattes fler verksamhetschefer vilket innebär att tillsynsansvaret har fördelats på fler personer. Verksamhetschefen för vårdcentralen Emporia har sedan 1/6-2021 tillsynsansvar även för vård- och vaccinationsmottagningarna Toftanäs och Emporia.

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 och ersätta dessa med hänvisning till befintliga nationella riktlinjer och behandlingsrekommendationer har initierats och kommer fortsatt att pågå under 2022.

Vårdcentralen Emporia följer även vårdriktlinjer som gäller för Region Skåne. Förutom den årliga genomgången har uppdatering av riktlinjer och rutiner skett där problem identifierats genom avvikelser och/eller kontinuerlig egenkontroll. Ett antal nya riktlinjer 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 §

Händelser med risk för vårdskada alternativt händelse som har medfört vårdskada har skyndsamt, analyserats och åtgärdats av verksamhetschefen med medicinsk rådgivande läkare som stöd.

Av de 35 avvikelser som rapporterats in under 2021 är fördelningen gällande patientsäkerhetsrisk enligt nedan, tabell 1:

Bedömd patientsäkerhetsrisk	
Avvikelse utan vårdskada eller risk för vårdskada	33
Risk för vårdskada	1
Vårdskada	1
Risk för allvarlig vårdskada	0
Allvarlig vårdskada	0

Tabell 1. Bedömning av inrapporterade avvikelser.

Som tabellen ovan visar är en majoritet av inrapporterade avvikelser bedömda som ingen inträffad vårdskada eller risk för en sådan. Dessa har trots detta analyserats vidare kontinuerligt vilket beskrivs nedan och lärdomar tagits med i verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete.

Avvikelsen som bedömts som risk för vårdskada gäller vaccination med Prevenar 13 där det av misstag inte noterats att patienten fått samma vaccination ett år tidigare och där således vaccination inte var indicerad. Avvikelsen som bedömts som vårdskada uppkom i samband med vaccination där nålen placerats för högt upp på patientens arm och därmed orsakat en tillfällig skada. I båda dessa händelser har dialog förts med inblandad vårdpersonal och patient.



Tillförlitliga och säkra system och processer

Kontinuerligt tas avvikelser och kundklagomål avkodat upp på arbetsplatsträffar med hela medarbetargruppen samt att varje medarbetare som har rapporterat in en avvikelse får en individuell återkoppling efter händelseanalyser.

Vi har på vårdcentralen också ett tillåtande klimat för att skriva avvikelserapporter just för att vi ska kunna få möjlighet att arbeta med att förbättra patientflöde, patientmöten men också vid behov uppdatera rutiner och riktlinjer.



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.

Under 2021 hade Vårdcentralen Emporia endast bemannats av konsultläkare och mycket tid har lagts ner för att rekrytera tillsvidareanställda läkare på vårdcentralen. I och med att det har varit två fasta konsulter som har bemannat enheten så ser vi det som en mindre risk då båda har visat hög kompetens i yrket, men trots det arbetar vi kontinuerligt för att anställa läkare för fast och kontinuerlig läkarkontakt.



Riskhantering

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

Risikanalys 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 minimera 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 t ex utbildningsinsatser, uppdaterade beslutsstöd eller varningar i journalsystemet. Uppföljande analyser görs för att säkerställa att vidtagna åtgärder 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.

Samtliga riktlinjer och rutiner finns lätt tillgängliga för varje medarbetare vilket ger trygghet i det dagliga arbetet.

Verksamhetschefen bedömer efter varje händelseanalys om rikt- linjer eller rutiner behöver uppdateras för att undvika att liknande händelser sker.



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 tillsammans med verksamhetschefen arbetar kontinuerligt med att uppmuntra samtliga medarbetare på enheten 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 elektroniskt rapporterar in avvikelser. Avvikelser från externa vårdgivare läggs också in i avvikelssystemet. Verksamhetschefen koordinerar utredning, riskanalys, bedömning och uppföljning av avvikelsen. Relevant personal involveras i avvikelset arbetet baserat på avvikelstens karaktär. Avvikelserna bedöms och beslut tas om förbättringsåtgärder av verksamhetschef tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare.





Figur 1. Schematisk bild av Min Doktors process för hantering av inrapporterade avvikelser.

Under 2021 rapporterades 35 stycken inträffade avvikelser för Vårdcentralen Emporia och dess underleverantörer Emporia och Toftanäs vård- och vaccinationsmottagning.

En klar majoritet av dessa inrapporterades internt, det vill säga av medarbetare på enheterna. 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.

Verksamhetschefen arbetar kontinuerligt med att uppmuntra samtliga på medarbetare 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.

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 kommer vanligtvis in från vår supportavdelning eller direkt till enheten från en missnöjd kund eller anhörig. När det kommer in ett skriftligt eller muntligt klagomål så skrivs ett kundklagomål som sammanställs av kvalitetsavdelningen och skickas sedan till verksamhetschefen för analys, åtgärd och dialog med kunden.

Under 2021 utreddes 12 stycken klagomål gällande Vårdcentralen Emporia och dess underleverantörer. Inga av dessa klagomål har lett till en avvikelse.



Öka riskmedvetenhet och beredskap

Vårdcentralen Emporia kommer fortsättningsvis sträva efter att vara en säker leverantör av vård till våra kunder. Att strukturerat och kvalitetssäkrat arbeta för att uppnå den högsta patientsäkerheten är vårt främsta fokus. Detta genom kontinuerlig kompetensutveckling för våra medarbetare. Att ha uppdaterade och aktuella rutiner och riktlinjer men också att kontinuerligt fortsätta arbeta med strukturerad uppföljning av händelse och avvikelse för att åstadkomma ett flöde av ständiga förbättringar.

I samband med pandemin har vi tvingats ställa om vårt vårdutbud flera gånger för att möta den efterfrågan våra patienter har gjort. Som exempel kan nämnas att kunna erbjuda patienterna antikroppstester, antigen tester och covid-19 vaccinationer och samtidigt införa ett både säkert arbetssätt ur medarbetarperspektiv och patientperspektiv ur hygienaspekter medgav många nya krav på våra medarbetare. Det krävdes riskbedömningar, kompetensutveckling och nya arbetssätt och arbetsmetoder men det har gett våra medarbetare en hög beredskap om och när liknande händelse kommer ske.



Mål, strategier och utmaningar för kommande år

Vårdcentralen Emporias övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer fortsatt vara följande under 2022:

- Att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att våra medarbetare utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt i både fysiska, digitala och digifysiska möten med våra patienter.

Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet fokusera på följande prioriterade områden:

- Fortsatt utveckling av vårdcentralen i en samverkan med Min Doktors övriga vårdutbud och den digitala plattformen.
- 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 översyn av vaccinationsflödet på Min Doktor vård- och vaccinationsmottagningar i syfte att ytterligare höja kvalitén och den medicinska säkerheten vid vaccination.
- Fortsatt arbete med att säkerställa att läkemedelsförskrivning sker på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt.
- Effektivisera vårdcentralens process för hantering av avvikelser genom att Min Doktor planera införande av ett nytt digitalt systemstöd.

- Fortsatt utveckling av vårdcentralens processer för riskhantering genom att stärka det lokala engagemanget i de riskbedömningar som görs och på så vis öka riskmedvetenheten hos våra medarbetare.
- Följa resultaten av "Mystery Patient" som införs på samtliga fysiska mottagningar. Förhoppningen är att utifrån patientens perspektiv bättre kunna se och förstå vårdmötet och därigenom kunna identifiera eventuella brister och ytterligare förbättra kvalitet, resultat och patientsäkerhet.
- Att kontinuerligt uppmuntra medarbetare att registrera avvikelser för att det ska ges möjlighet till förbättringar och minimera patientsäkerhetsrisker i verksamheten.



Vid frågor på denna rapport,
vänligen kontakta:

Camilla Kanevad
Verksamhetschef
camilla.kanevad@mindoktor.se

