



Patientsäkerhets- berättelse för år 2020

Datum och ansvarig för innehållet

2021-03-01

Carina Nordqvist Falk, Verksamhetschef

Loreto Ferrada, Medicinskt ledningsansvarig läkare

Innehåll

Sammanfattning	3
STRUKTUR	4
Övergripande mål och strategier.....	4
Organisation och ansvar.....	5
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	5
Patienters och närståendes delaktighet.....	6
Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet.....	6
Klagomål och synpunkter.....	7
Egenkontroll.....	7
PROCESS	9
Åtgärder för att öka patientsäkerheten.....	9
Risikanalys.....	10
Utredning av händelser - vårdskador.....	10
Informationssäkerhet.....	11
RESULTAT OCH ANALYS	12
Egenkontroll.....	12
Avvikelser.....	15
Klagomål och synpunkter.....	16
Händelser och vårdskador.....	18
Risikanalys.....	18
Mål och strategier för kommande år	19



Sammanfattning

MD International AB (Min Doktor) har under 2020 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.

Patientsäkerhetsarbetet under 2020 har till stor del varit fokuserat på att anpassa verksamheten till den rådande situationen med pandemin orsakad av Covid-19. En riktlinje implementerades tidigt för att säkerställa patientsäkra vårdkontakter, främst på Min Doktors fysiska mottagningar men även den helt digitala verksamheten påverkades och behövde anpassas då till exempel provtagningsmöjligheter för patienter med luftvägssymtom blev högst begränsad. Smittläget på nationell nivå liksom Folkhälsomyndighetens råd och rekommendationer har bevakats kontinuerligt och uppdatering av riktlinjen har skett frekvent. För att öka förståelsen för och kunskapen om att tänka och arbeta smittsäkert har återkommande möten på distans med samtlig personal på Min Doktors fysiska mottagningar genomförts.

Arbetet med att upprätthålla en hög patientsäkerhet även under den pågående pandemin har drivits parallellt med det systematiska patientsäkerhetsarbetet som Min Doktor kontinuerligt bedriver i form av till exempel avvikelshantering och egenkontroll. Detta har till viss del inneburit att de fokusområden som initialt definierades för 2020 års patientsäkerhetsarbete inte har kunnat prioriteras fullt ut.

De viktigaste resultaten i patientsäkerhetsarbetet för 2020 är:

- Implementering av processer för provtagning av symptomfria individer för att utesluta Covid-19-infektion inför till exempel stundande resa. Samtliga individer kontaktas för smittspårning och SmiNet-anmälan görs vid eventuellt positivt resultat.
- Säkrare handläggning av patienter med skyddade personuppgifter genom förbättrade rutiner och anpassning av journalsystemet
- Patientsäkerheten vid läkemedelsförskrivning har ytterligare förstärkts genom förbättrade frågeformulär och beslutsstöd samt uppdaterade riktlinjer.

Under 2021 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på fortsatt utveckling av digifysiska vårdkontakter och flöden vilket inkluderar etablerande av fysiska vårdcentraler för att stärka och bredda Min Doktors erbjudande inom ramen för primärvård. Komplexiteten som detta arbete innebär ställer höga krav på ett aktivt kvalitetsarbete för att säkerställa att patientsäkerheten bibehålls i alla led. Min Doktor kommer även, som en av Sveriges största vaccinatorer, bidra i det kommande arbetet med massvaccination mot Covid-19.



STRUKTUR

Övergripande mål och strategier

SFS 2010:659,3 kap. 1 § och SOSFS 2011:9, 3 kap.

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 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 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 rapporteringbenägenhet 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 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. Varje vårdmöte avslutas med en (frivillig) utvärdering, som följs kontinuerligt. Klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande eskaleras direkt till Min Doktors kvalitetsavdelning som utreder, återkopplar och dokumenterar dessa i samarbete med relevant personal.

Min Doktor har en organiserad process för introduktion av nyanställda behandlare. I denna säkerställs att behandlaren är redo att möta patienter i den digitala, digifysiska respektive fysiska verksamheten. Under 2021 kommer denna process att utvecklas ytterligare för respektive profession.

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



Organisation och ansvar

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

- **Verksamhetschefen** på Min Doktor har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten och det systematiska patientsäkerhetsarbetet.
- **Medicinskt ledningsansvarig läkare** har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschefen 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.
- **Kvalitetssamordnare** arbetar operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter på vård och bemötande, riskhantering, egenkontroll och förbättringsarbete.
- **Områdeschefer** ansvarar för att vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser och klagomål som involverar sjuksköterskor på mottagningar.
- **Utvecklingssjuksköterska för vård & vaccinmottagningarna** bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften gällande utveckling, implementation och därtill hörande patientsäkerhetsarbete.
- **Kvalitetssjuksköterskor** ansvarar för att orsaksutreda avvikelser som berör vård- och vaccinationsmottagningarna.
- **Dataskyddsbudet** ansvarar för att dataskyddsförordningen följs.

Samverkan för att förebygga vårdskador

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

En viktig del i Min Doktors tjänst är samarbetet med andra vårdgivare för att möjliggöra kompletterande diagnostik som provtagning och röntgen vid handläggning av patientärenden. Detta fungerar överlag väl även om en del problem uppstår bland annat på grund av manuell överföring av data på provmottagningar. Ett nationellt system för överföring av information i hela kedjan genom elektroniska remisser hade varit önskvärt. Problemet med att enskilda vårdgivare nekar Min Doktors provtagningsremisser har minskat även om det fortfarande förekommer.

Min Doktor samarbetar även med Dynamic Code (DC), som utvecklar, säljer och analyserar självtest. Genom samarbetet kan Min Doktors läkare skicka ut självtest till patienter vid behov. Detta flöde fungerar överlag väl och Min Doktor har en aktiv och löpande dialog med DC där bland annat uppkomna avvikelser diskuteras. Under året har ytterligare diagnostiska samarbeten initierats. PCR-tester för Covid-19 utförs i samarbete med Tataa Biocenter AB och ett pilotprojekt för venös provtagning pågår i samarbete med SYNLAB Medilab. I båda dessa samarbeten har stor vikt lagts vid att säkerställa kvalitetssäkrade flöden.

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 ett antal försäkringsbolag och vårdplanerare vars kunder erbjuds möjlighet att söka vård hos Min Doktor. Under året genomfördes förbättringar i våra remiss- och svarsrutiner för de tillfällen när läkare i Min Doktors digitala tjänst skriver remiss till specialiserad vård för patienter som inkommer via sitt försäkringsbolag. Remiss skickas vid dessa tillfällen till vårdplanerare på respektive försäkringsbolag som i sin tur ansvarar för att boka ut patienten till lämplig mottagning. Det nya flödet säkerställer att Min Doktor får bekräftelse på mottagen remiss från mottagande vårdgivare och inte från försäkringsbolaget/vårdplaneraren. Flödet monitorerades aktivt under april 2020 och befanns fungera väl efter några smärre justeringar.



Patienters och närståendes delaktighet

SFS 2010:659 3 kap. 4 §

Min Doktor välkomnar synpunkter, klagomål och förbättringsförslag från våra patienter och/eller anhöriga för att få en bra samverkan. Vi fångar upp dessa genom:

- Att patient erbjuds fylla i en patientenkät efter varje avslutat vårdbesök.
- Att på vår hemsida tydligt informera om hur man som patient kan ta kontakt med Min Doktor för att framföra eventuella synpunkter på vård och bemötande.
- Genomgång av patientupplevelser i avvikelser, klagomål, peer review och journalgranskning. Utifrån det har vi ett underlag att gå vidare med i återkoppling och samverkan med patient.

Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

SFS 2010:659, 6 kap. 4 § och SOSFS 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.

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



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

Klagomål och synpunkter

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

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, i direkt dialog med patient eller anhörig.

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. 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.

Egenkontroll

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

Min Doktors uppföljning genom egenkontroll har under året innefattat följande aktiviteter:

Peer review (kollegial granskning)

I Min Doktors digitala plattform finns inbyggd funktionalitet för kollegial granskning där Min Doktors läkare granskar och ger feedback på kollegors handläggning av patientärenden genom att svara på ett antal fördefinierade frågor. Syftet är dels att uppnå kollegialt lärande för behandlarna och dels att göra kvalitetsavdelningen uppmärksam på vårdkontakter där brister i patientsäkerheten identifierats. Målet är att 5% av samtliga ärenden som ingår i processen ska granskas. Ärenden väljs slumpvis ut av systemet för granskning och patient såväl som både behandlande och granskande läkare är anonyma. Om granskande läkare bedömer att risk för allvarligt hot mot patientsäkerheten föreligger får kvalitetsavdelningen omgående en signal om detta varpå en genomgång av den aktuella vårdkontakten görs tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftsansvarig läkare och åtgärder vidtas vid behov. Övriga resultat från den kollegiala granskningen sammanställs och analyseras på månadsbasis och ligger till grund för fortsatt förbättringsarbete.

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 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/avvikelse och inkluderar inte enbart läkare utan även andra professioner såsom psykologer, barnmorskor och sjuksköterskor.



Uppföljning av läkemedelsförskrivning

Min Doktor arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs. Förskrivningsmönster följs upp månadsvis och åtgärder i form av både individuell återkoppling och uppdatering av riktlinjer vidtas vid behov. Min Doktor intar en mycket restriktiv hållning vad gäller förskrivning av narkotikaklassade läkemedel. Även här följs förskrivningsmönster upp på månatlig basis och åtgärder vidtas vid behov.

Uppföljning av besvärsområden

En viktig del av Min Doktors kvalitetsarbete är att följa upp de besvärsområden inom vilka patienter kan söka vård för att säkerställa att befintliga rutiner och riktlinjer utgör ett bra beslutsstöd för behandlarna och att patienten erhåller rätt och säker medicinsk vård. Syftet med uppföljningsprocessen är att lära av insamlad data och identifiera förbättringsområden för att öka patientsäkerhet och medicinsk kvalitet. På så sätt förbättras Min Doktors tjänst kontinuerligt i takt med att vi lär oss av den data som samlas in.

Egeninspektion av fysiska mottagningar

Egeninspektion på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar ingår som en del av verksamhetens systematiska uppföljning. Vid egeninspektion granskas områden som berör patientsäkerhet och arbetsmiljö.

Egeninspektionen dokumenteras och ger underlag för att relevanta åtgärder vidtas där eventuella brister framkommer men bidrar även till kontinuerlig utveckling och förbättring av verksamheterna. Syftet är att säkerställa att gällande författningar men även interna rutiner och riktlinjer är kända, väl förankrade och efterlevs.

Under året har egeninspektioner genomförts av samtliga ansvariga områdeschefer i samverkan med personal på respektive mottagning enligt Min Doktors upprättade rutin för egeninspektion på mottagning.

Årlig genomgång och uppdatering av riktlinjer och rutiner

Samtliga interna riktlinjer och rutiner som berör medicinsk handläggning, eller därtill angränsande, går igenom på årlig basis och uppdateras vid behov.



PROCESS

Åtgärder för att öka patientsäkerheten

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 2

Nedan ges exempel på några av de åtgärder Min Doktor gjort under 2020 i syfte att säkra verksamhetens kvalitet och ytterligare öka patientsäkerheten.

- Relaterat till pandemin ökade patienttrycket markant och hastigt i vår digitala tjänst. Ett antal initiativ har tagits för att möta detta och bibehålla hög vårdkvalitet. För att bibehålla rimliga väntetider och göra rätt prioriteringar i väntrummet har några sjuksköterskor arbetat aktivt med triage. Utöver det har även tekniska förbättringar gjorts i syfte att underlätta prioriteringsordningen i väntrummet.
- Processer för provtagning, för att hos symtomfria individer utesluta Covid-19-infektion inför till exempel stundande resa, i enlighet med gällande regler i olika länder samt på större arbetsplatser (både PCR- och snabbtest), har tagits fram och implementerats, inklusive flöde för smittspårning vid eventuellt positivt resultat. Smittspårning och anmälan till SmiNet sker vid samtliga positiva testresultat.
- Med anledning av pandemin har omfattande bevakning skett på såväl nationell som regional nivå och verksamheten har kontinuerligt anpassats (i synnerhet vid Min Doktors fysiska mottagningar) efter Folkhälsomyndighetens rekommendationer.
- Som ett led i att stärka det digifysiska utbudet och förenkla patientresan kan sjuksköterskor på fysiska mottagningar sedan hösten 2020 internremittera patienter till den digitala tjänsten.
- Förbättrade rutiner och anpassning av journalsystemet för säkrare handläggning av patienter med skyddade personuppgifter har införts.
- Ett omfattande kvalitetshöjande arbete har under året skett gällande GDPR och bland annat har förbättrade rutiner gällande systematisk loggranskning tagits fram. En gång i månaden granskar kvalitetsavdelningen behörighetsloggar enligt fastställd rutin. För patienter med skyddade personuppgifter granskas samtliga avslutade besök av kvalitetsavdelningen. Eventuella avsteg dokumenteras och tas vidare med verksamhetschef för beslut om vidare åtgärder.
- Ett antal webinarier har anordnats för behandlare som arbetar hos Min Doktor. På läkarsidan har de bland annat berört öronsjukdomar hos den digifysiska vårdgivaren, hur vi handlägger magbesvär digitalt samt ögonsjukdomar i primärvården ur ett onlineperspektiv.
- Sjuksköterskorna på vård- och vaccinationsmottagningarna har under året deltagit i olika webinarier och digitala utbildningar i syfte att kvalitetssäkra verksamheten men även för att upprätthålla och utveckla den kompetens som finns i verksamheten. Under året har olika vaccinationsutbildningar tillhandahållits i egen regi men även i samverkan med läkemedelsföretag. Internutbildningar har genomförts för sjuksköterskor inom områden som öronsjukdomar, andningssjukdomar och blodtryck. Covid-19-pandemin har även inneburit att man på vård- och vaccinationsmottagningarna utbildat sjuksköterskorna i olika provtagningsmetoder kopplade till de tester som Min Doktor erbjuder samt smittsäkra rutiner i hela kedjan i mötet med patient/kund. Förutom detta har årliga säkerhetsutbildningar och HLR utbildningar genomförts.
- Riktlinjer för läkemedelsförskrivning har uppdaterats för att ytterligare förbättra patientsäkerheten. För receptförnyelse har vidare det frågeformulär som patienten besvarar innan en vårdkontakt etablerats, uppdaterats med syfte att fånga upp och adressera eventuella oklarheter gällande uppföljning av insatt behandling. Följsamhet till riktlinjer monitoreras kontinuerligt.
- Under 2020 pågick ett intensivt arbete med att integrera Min Doktors journalsystem mot Nationell Patientöversikt (NPÖ). De tekniska lösningarna för att producera information är i det närmaste klara och en organisation för förvaltning av tjänsten (spärrhantering mm) är under uppbyggnad.



- Under hösten har den digitala patientenkäten kompletterats med ytterligare frågor för att ge oss en bättre förståelse och mer nyanserad bild av deras upplevelser.
- Vaccination har lyfts som ett prioriterat fokusområde. Bl. a har riktlinjer och beslutsstöd uppdaterats. Detta arbete kommer att fortsätta under 2021.
- Ett flertal analysrapporter med daglig uppdatering har tagits fram för att underlätta uppföljning av vårdnära processer som tex läkemedelsförskrivning, inbokning av återbesök och remisser.

Riskanalys

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

Under 2020 var ett av Min Doktors fokusområden att vidareutveckla processen för riskhantering i samband med förändringar i verksamheten, till exempel vid utökning av tjänsteutbudet. Vi har under året arbetat med att säkerställa att riskanalys initieras tidigt i ett förändringsprojekt samt att den fortlöper under projektets gång och används som ett stöd av projektgruppen i arbetet. Målet har varit 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. Arbetet har mottagits väl i organisationen.

Utredning av händelser - vårdskador

HSLF-FS 2017:40, 3 kap. 1§ och SOSFS 2011:9 7 kap sista stycket

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

En majoritet av de händelser som bedömts innebära risk för vårdskada har under året varit kopplade till läkemedelsförskrivning. Stort fokus har därför lagts på detta område genom till exempel uppdatering av riktlinjer, uppdaterade beslutsstöd och frågeformulär, riktade journalgranskningar samt återkoppling till behandlarna. Vidare har arbetet med att ansluta Min Doktors journalsystem till NPÖ för att ge behandlarna möjlighet att ta del av information från patienters vårdkontakter hos andra vårdgivare fortsatt.

Ett annat område gäller vaccinationer och exempel på vidtagna åtgärder här är uppdatering av riktlinjer samt information till samtliga sjuksköterskor i tjänsten. En genomlysning av vaccinationsflödet har också initierats. Under 2020 har två händelser rapporterats till IVO enligt lex Maria. Dessa beskrivs närmare nedan.



Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1§

Min Doktor utför löpande egenkontroll gällande informationssäkerhet i form av analys av avvikelser, tekniska incidenter samt personuppgiftsincidenter. Inga kritiska avvikelser/incidenter har rapporterats in under 2020 men vid uppföljning har inkomna avvikelser/incidenter bidragit till att initiera proaktiva förbättringsarbeten, förbättringar samt riktad utbildning.

Fokus under 2020 har särskilt lagts på att sprida kunskap inom organisationen om vad dataskyddsförordningen innebär, korrekt hantering av personuppgifter vid digital kommunikation, process för registerutdrag, revidering av processen för rätten att bli glömd samt förenkling och förtydligande av processen för rapportering av personuppgiftsincidenter. Uppdatering av integritetspolicy och cookiepolicy har påbörjats och beräknas vara färdigt i början av 2021.

Dataskyddsombudet har tillsammans med informationssäkerhetsansvarig genomfört en analys av informationssäkerheten. Denna visar på vissa förbättringsmöjligheter inom teknisk informationssäkerhet samt inom det administrativa området. Baserat på en risk- och konsekvensanalys har en åtgärdsplan utformats. Arbetet kommer bland annat innebära att processer kopplade till informationssäkerhet kommer att förtydligas och förbättras samt fortsatta insatser för att anpassa verksamheten till dataskyddsförordningen. Detta kommer att ske genom att en förvaltningsstruktur för informationssäkerhet införs, vilket till exempel kommer att omfatta nya riktlinjer och rutiner, ett strukturerat arbetssätt vid utformning av nya processer där informationssäkerhet tänks in redan i början av processen samt utbildning av personal.

Internrevision gällande GDPR-compliance är påbörjad och beräknas färdig i början av 2021.

Mot bakgrund av Schrems II-domen pågår även en genomgång av personuppgiftsbiträdesavtal.



RESULTAT OCH ANALYS

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 3

Egenkontroll

Peer Review (kollegial granskning)

Under året granskades drygt 10000 patientärenden i Min Doktors kollegiala granskningsprocess. I drygt 1% av dessa bedömde granskaren att handläggningen utgjorde ett hot mot patientsäkerheten. Samtliga dessa har enligt Min Doktors process granskats av kvalitetsavdelningen tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare/driftsansvarig läkare. Åtgärder har vidtagits i de fall det bedömts vara påkallat. I inga fall har kvalitetsavdelningens bedömning varit att risk för allvarlig vårdskada förelegat. Den samlade fördelningen av gjorda bedömningar under 2020 skiljer sig inte nämnvärt från tidigare år.

Totalt antal genomförda Peer review	10029 st
Bedömning: Hot mot patientsäkerheten	111 st (1,1%)
Bedömning: Felaktig handläggning	405 st (4,1%)
Bedömning: Ej kvalificerat läkarbesök	171 st (1,8%)
Bedömning: Patient ej bemött hänsynsfullt	162 st (1,6%)

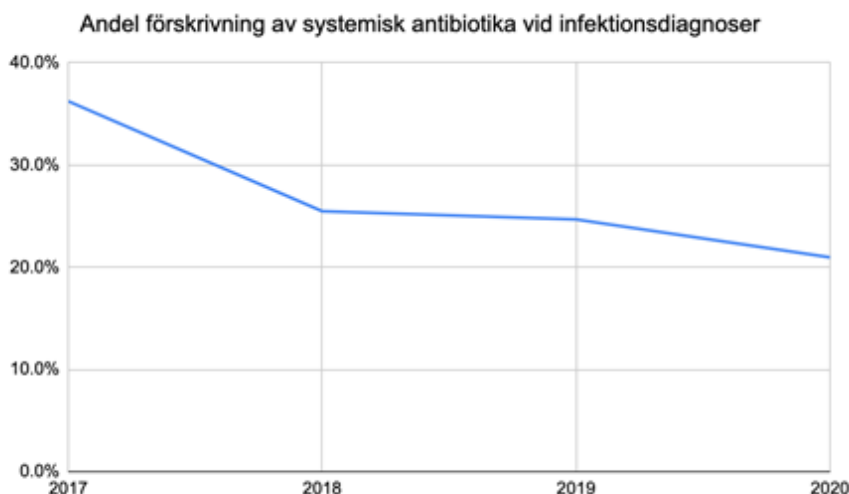
Tabell 1. Redovisning av antal genomförda Peer Review samt fördelning av svar på de ingående frågorna

Journalgranskning

Journalgranskning har genomförts kontinuerligt under året som gått enligt beskrivning ovan. Journalgranskning har gjorts både som en del av det löpande kvalitetsarbetet men även i samband med att nya behandlare börjat hos Min Doktor. Resultatet av genomförda granskningar visar överlag på patientsäkra handläggningar och mycket god följsamhet till riktlinjer. Återkoppling har vid behov skett på grupp- eller individnivå beroende på syfte och upplägg av granskning. Vid granskning av nya behandlares journaler har samtliga fått individuell återkoppling av verksamhetschef.

Förskrivning av antibiotika

Under året har nästan 120 000 infektionsdiagnoser ställts i Min Doktors tjänst och vid 21% av dessa vårdkontakter förskrevs systemisk antibiotika (J01 exkl. metenamin). Min Doktor arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs, ett arbete som resulterat i en kontinuerlig minskning av antibiotikaförskrivning, se figur 2 nedan.



Figur 2 Andel vårdkontakter där infektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01 exkl metenamin) förskrivits under perioden 2017-2020.



Ett av de infektionsområden som särskilt följs gällande antibiotikaförskrivning är luftvägsinfektioner. Också här ses en kraftig minskning från 2017, se figur 3. Att minskningen här avstannade 2019 och en svag ökning kan ses under 2020 kan till största del förklaras av att Min Doktor sedan 2019 även har möjlighet till fysisk bedömning på en av våra vård- och vaccinationsmottagningar. Även svårigheter med provtagning vid luftvägsinfektioner under nuvarande pandemi kan förmodas ligga bakom en del av den ökning som ses under 2020. Trots detta förskrevs antibiotika endast i 12% av de vårdkontakter där en luftvägsinfektionsdiagnos satts.



Figur 3. Andel vårdkontakter där luftvägsinfektionsdiagnos satts och där systemisk antibiotika (J01) förskrivits under perioden 2017-2020.

Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel

Min Doktor har en mycket restriktiv hållning gällande förskrivning av narkotikaklassade läkemedel. Därför finns både tydliga riktlinjer och ett system som varnar om upprepad förskrivning sker. Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel följs upp månadsvis på både behandlar- och gruppnivå. Under 2020 fortsatte andelen förskrivningar av narkotikaklassade läkemedel att minska, se fig 4 nedan.



Figur 4. Redovisning av förskrivning av narkotikaklassade läkemedel 2017-2020 i Min Doktors tjänst



Uppföljning besvärsmråden

Under året har, som nämnts ovan, stort fokus lagts på anpassningar av verksamheten till rådande pandemi-situation. Detta bland annat genom att hålla riktlinjer för verksamheten (framförallt de fysiska mottagningarna) uppdaterade enligt Folkhälsomyndighetens rekommendationer och arbete med att på ett patientsäkert sätt kunna erbjuda testmöjligheter för både påvisande av antikroppar och aktiv infektion Covid-19. Uppföljningsarbetet har därför av naturliga skäl fokuserats på att följa upp att de förändringar som gjorts i tjänsten fungerat väl och i de fall förbättringsbehov identifierats, säkerställa att detta blivit gjort.

Trots detta har flera andra besvärsmråden följts upp under året som till exempel receptförnyelse där som beskrivs i mer detalj nedan, flera förbättringar gjorts.

Patientenkät

Under 2020 hade Min Doktors patientenkät en svarsfrekvens på 19%. För 2020 uppnåddes en sammanlagd nivå på 90%.



Figur 5. Uppnådd patientnöjdhet för 2020 baserat på svar som inkommit på den enkät som alla patienter erbjuds besvara efter ett avslutat besök hos Min Doktor.

Egeninspektion av fysiska mottagningar

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

Årlig genomgång och uppdatering av riktlinjer och rutiner

Så gott som samtliga riktlinjer och rutiner gällande medicinsk behandling har gått igenom under 2020 och uppdaterats där så krävts. Ett resterande fåtal är schemalagda i samband med årlig genomgång av besvärsmråden första halvåret 2021. 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 för att säkerställa efterlevnad av Folkhälsomyndighetens rekommendationer angående Covid-19 pandemin.

Avvikelser

Under 2020 handlades nästan 700 avvikelser inträffade i tjänsten. En klar majoritet av dessa inrapporterades internt, det vill säga av behandlare i tjänsten och övrig personal inom Min Doktor. Som beskrivs ovan ingår i begreppet avvikelser även tillbud; händelser som hade kunnat medföra något oönskat. Detta för att kunna identifiera patientsäkerhetsrisker och vidta åtgärder innan en negativ händelse verkligen inträffar.

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

Samtliga inrapporterade avvikelser bedöms med avseende på allvarlighetsgrad ur ett patientsäkerhetsperspektiv. Resultatet av denna bedömning för avvikelser inrapporterade under 2020 redovisas nedan. Avvikelsena har i majoritet bedömts som mindre eller måttligt allvarliga. Sex avvikelser har bedömts vara mycket allvarliga och samtliga dessa har rapporterats eller kommer att rapporteras till IVO enligt lex Maria (för mer detaljerad beskrivning av de avvikelser som har rapporterats enligt lex Maria under 2020, var god se nedan).



Figur 6. Bedömning av allvarlighetsgrad för avvikelser inrapporterade under 2020

De vanligaste områdena inom vilka avvikelser inrapporterats under 2020 för helt digitala vårdkontakter är läkemedelsförskrivning och ärendehandläggning medan det för avvikelser inrapporterade från Min Doktors fysiska mottagningar främst gäller händelser inträffade i samband med vaccinationer samt bristfällig journaldokumentation.

Analys av inkomna avvikelser har bland annat lett till följande åtgärder:

- Uppdatering av frågeformulär, beslutsstöd och riktlinje för receptförnyelse
- Uppdatering av riktlinje för läkemedelsförskrivning
- Genomlysning av vaccinationsflödet i syfte att identifiera riskmoment och vidta förbättringsåtgärder
- Uppdatering av riktlinje för journalföring samt återkommande information angående vikten av korrekt journalföring på arbetsplatsträffar och i veckobrev
- Påbörjad översyn och omtag vad gäller onboarding av nyanställda sjuksköterskor



Min Doktor har under senare delen av året utvecklat processen för handläggning av inrapporterade avvikelser genom att tillsätta och internutbilda kvalitetssjuksköterskor som ingår i ett gemensamt nätverk. Sjuksköterskorna utgår från den dagliga verksamheten på Min Doktors vård- och vaccinationsmottagningar vilka är belägna i olika regioner.

Dessa kvalitetssjuksköterskor har som uppdrag att handlägga, utreda och återkoppla inkomna avvikelser som rapporterats från Min Doktors fysiska mottagningar och handläggningen sker i samverkan med samtliga involverade parter i den inträffade händelsen. Syftet är att detta upplägg ska bidra till att skapa ett gemensamt lärande och öka patientsäkerheten på mottagningarna. I kvalitetssjuksköterskornas uppdrag ingår även att vara delaktiga i kvalitetsutveckling hos Min Doktor, dels genom att sprida kunskap och erfarenhet av utredningar men även genom att delta i olika utvecklingsarbeten.

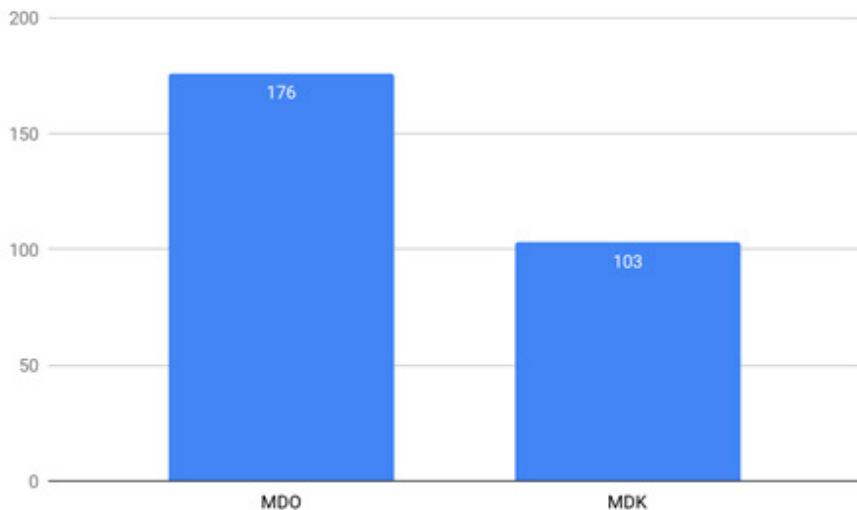
Arbetet med att införa ett digitalt avvikelssystem har under året fortsatt och beräknas vara fullt implementerat under 2021.

Klagomål och synpunkter

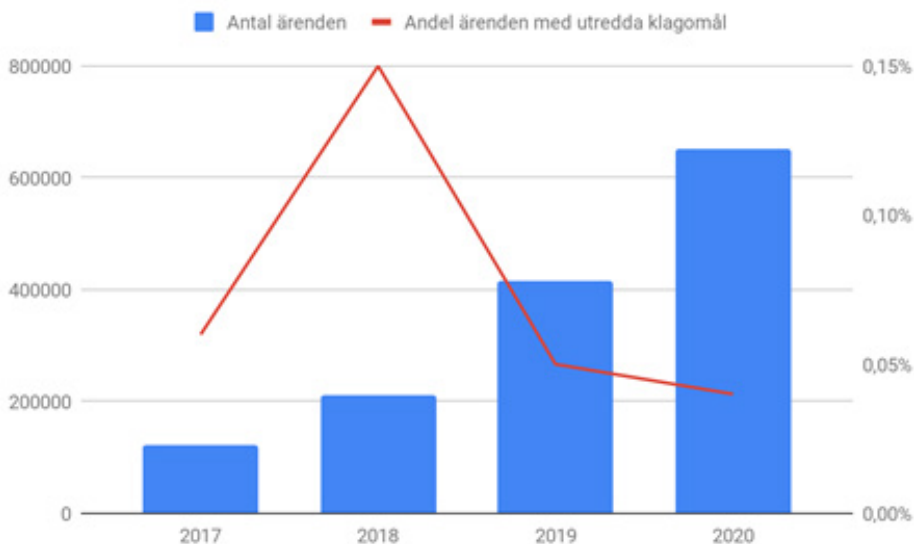
Under 2020 utreddes 278 (203/2019) klagomål av kvalitetsavdelningen. Sett till andelen utredda klagomål i förhållande till antal patientbesök, ligger vi kvar på en fortsatt mycket låg nivå, se figur 8 nedan.

Av de utredda klagomålen;

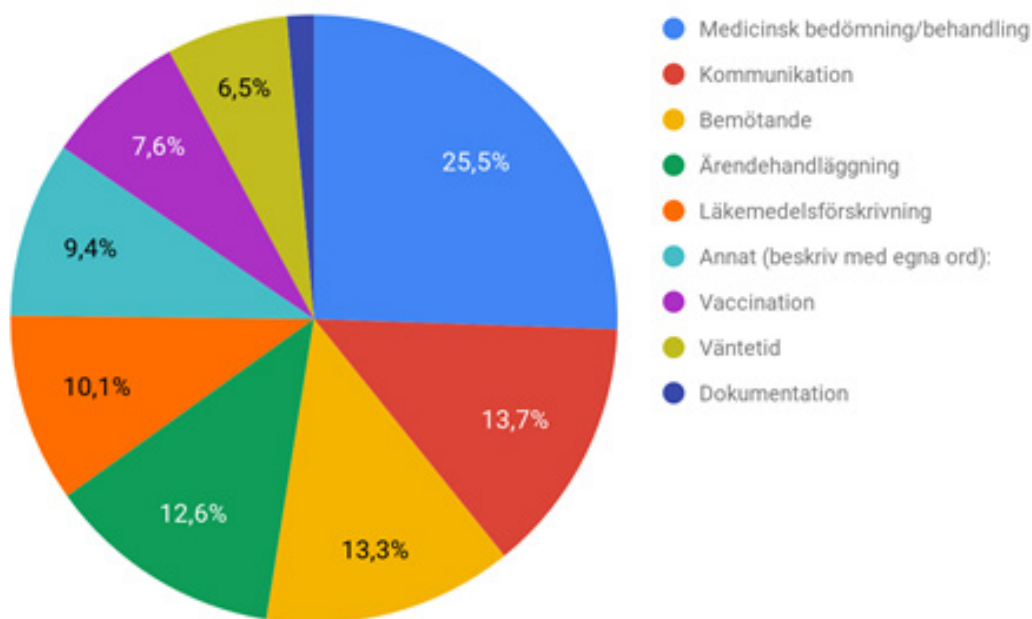
- utreddes 16 vidare som avvikelser.
- resulterade ett i en anmälan enligt lex Maria, vilken lämnats till IVO i början av 2021.
- har Min Doktor under 2020 mottagit tre klagomål från Patientnämnden.



Figur 7. Fördelning av antalet klagomål mellan den digitala tjänsten (MDO) respektive besök på Min Doktor mottagningar (MDK).



Figur 8. Andel besök där patient inkommit med klagomål på vård och bemötande under perioden 2017-2020.



Figur 9. Kategorisering av synpunkter och klagomål på vård och bemötande som hanterats under 2020.

Precis som tidigare år utgör synpunkter gällande medicinsk bedömning och/eller behandling den största enskilda delen av de inkomna klagomålen, närmare bestämt en fjärdedel. Vanligt förekommande är fall där klagande besökt en annan vårdgivare och att det i samband med detta gjorts en ny bedömning. Vi har under hösten sett en ökning av klagomål som vi kategoriserat under rubriken "Annat". Majoriteten av dessa är kopplade till hygienfrågor samt oro och trängsel i samband med influensavaccinering och diverse tester med koppling till Covid-19 på Min Doktors fysiska mottagningar. Utredningarna har visat att högt tryck och stress på mottagningarna legat till grund för dessa. Vidtagna åtgärder har lett till färre bokningsbara tider, dvs mer tid till varje patient men även kompetensutveckling gällande hygienrutiner.

Händelser och vårdskador

Under 2020 har Min Doktor rapporterat två avvikelser till IVO enligt lex Maria. Utredning har genomgått enligt rutin och kvalitetsavdelningen har arbetat med analys, bakomliggande orsak och förbättringsåtgärder.

Patientfallen som lämnades in till IVO var inom följande områden:

- Vaccination
- Medicinsk bedömning

Exempel på vidtagna åtgärder:

- Uppdaterade riktlinjer.
- Klargörande av interna kommunikationsvägar vid akuta situationer.
- Information till samtliga behandlare om händelserna för lärande

Båda avvikelserna har avslutats av IVO som bedömt att Min Doktor har fullgjort sin skyldighet att utreda händelsen samt vidtagit relevanta åtgärder.

Risikanalyser

Under året har Min Doktors förebyggande riskanalysarbete framförallt fokuserat på att identifiera och hantera risker med anledning av Covid-19. Anpassningar har löpande gjorts på våra fysiska mottagningar för att förhindra smittspridning i enlighet med Folkhälsomyndighetens föreskrifter och rekommendationer. Även i den digitala tjänsten har anpassningar gjorts, till exempel i flödet för diagnostik, för att minimera smittspridning. De åtgärder som satts in har sedan löpande följts upp och justerats vid behov.

Verksamhetens aktiva arbete med att initiera riskanalys så tidigt som möjligt i ett förändringsprojekt och sedan aktivt använda metoden som ett arbetsverktyg under arbetets gång i takt med att nya risker identifieras har fallit väl ut och bedömningen är att detta arbetssätt ökat riskmedvetenheten hos våra medarbetare.

Under 2021 kommer vi fortsätta arbetet med att ytterligare stärka det lokala engagemanget i verksamhetens riskbedömningar, exempelvis genom att i ännu större utsträckning involvera sjuksköterskor på klinik i det förebyggande riskarbetet, för att på så vis säkerställa att rätt åtgärder sätts in för att mitigera identifierade risker samt för att på ett bra sätt öka riskmedvetenheten hos alla medarbetare.



Mål och strategier för kommande år

Min Doktors övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer fortsatt vara följande under 2021:

- 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 2021 kommer patientsäkerhetsarbetet fokusera på följande prioriterade områden:

- Fortsatt utveckling av Min Doktors 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 arbete med att integrera Min Doktors journalsystem mot nationella system som till exempel NPÖ.
- Utökning av peer-review processen så att fler behandlarkategorier inkluderas.
- Förbättrad introduktion av nyanställda sjuksköterskor på Min Doktors mottagningar.
- Förbättra onboardingprocessen och den kontinuerliga uppföljningen gällande sjuksköterskor i den digitala tjänsten.
- Anpassa riktlinjer och rutiner för att kunna bistå i den planerade vaccinationskampanjen mot Covid-19.
- Fortsatt översyn av vaccinationsflödet på Min Doktor vård- och vaccinationsmottagningar i syfte att ytterligare höja kvalitén och den medicinska säkerheten vid vaccination.
- Fortsatt utveckling av kvalitetssjuksköterskornas roll i kvalitetsarbetet.
- Fortsatt arbete med att säkerställa att läkemedelsförskrivning sker på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt.
- Effektivisera Min Doktors process för hantering av avvikelser genom införande av ett nytt digitalt systemstöd.
- Fortsatt utveckling av Min Doktors process 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.
- Förbättrade processer för kvalitetssäkring av externa leverantörer och samarbetspartners inom diagnosområdet.

