



MediCheck AB
Kvalitetsbokslut och patientsäkerhetsberättelse
2018

Rapport 2019-02-21
Thomas Ehrengren

Innehåll

1. Vi är MediCheck

- Inledning
- Sammanfattning
- MediChecks verksamheter
- Vision och Affärsidé
- Värdegrund

2. Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete på MediCheck

- Ledningssystem för kvalitet, patientsäkerhet och miljö
- Målstyrning
- Kvalitetspolicy
- Övergripande mål och strategier
- Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbete
- Struktur för uppföljning och utvärdering
- Genomfört kvalitets- och patientsäkerhetsarbete under året
- Projekt inom kvalitet vid MediCheck
- Riskanalys och medicinska riskbedömningar
- Viktigaste åtgärderna för att öka kvalitet- och patientsäkerheten
- Kompetensutveckling

3. Säker vård

- Hantering av klagomål och synpunkter
- Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet
- Uppföljning genom egen kontroll
- Avvikelsehantering
- Samverkan
- Jämlik vård

4. Vi mäter kvalitet

- Kundundersökning
- Patientärende PaN
- Inspektion för vård och omsorg IVO

5. Övergripande arbetsområden för kommande år

1. Vi är MediCheck

Inledning

MediCheck erbjuder effektiv, resursoptimerad och patientsäker behandling av patienter med långvariga eller kroniska sjukdomar.

MediChecks tjänst riktar sig till patienter med kroniska och/eller långvariga medicinska problem. En mycket stor andel av dessa patienter hanteras i primärvården. Primärvårdens resurser räcker många gånger inte till för dessa patienter med sämre behandlingsresultat som följd. MediCheck erbjuder diagnosspecifik vård av specialitläkare utifrån väl förankrade vårdprogram på distans.

För ett ökande antal sjukdomsområden är det möjligt att diagnostisera, sätta in behandling samt följa upp symtom och behandlingsutfall på distans. När patienter kan hanteras på distans blir det möjligt att effektivt erbjuda kontinuerlig vård av specialister utan geografiska begränsningar. MediCheck utvecklar teknik och vårdkoncept för den växande digitala vårdmarknaden.

Tillvägagångssätt:

MediChecks verksamhet är indelad i diagnosområdesspecifika kliniker. Varje klinik har en klinikansvarig läkare som är medicinskt ansvarig för vårdprogram inom kliniken samt att kliniken bemannas med nödvändiga kompetenser utifrån patientkategorin. Tekniska lösningar för tex monitorering av patienter på distans integreras i MediChecks tekniska plattform och vårdprogram.

Vårdprogrammen utgår ifrån nationella eller regionala program med viss anpassning till den digitala vårdens förutsättningar där så krävs. MediCheck kommer successivt att utveckla och lansera nya diagnosområdesspecifika kliniker där det är tekniskt och medicinskt möjligt.

Fördelar:

- Distribution av vård utan geografiska begränsningar gör att även patienter som bor i områden med sämre tillgång till specialistvård kan få vård.
- Kvalitetssäkrar uppföljning av patienten och följsamhet till vårdprogram.
- Skapar utrymme i den fysiska primärvården för patienter som behöver fysisk vård.
- Effektivare utnyttjande av specialistläkarresurser. Möjlighet att arbeta utan geografiska begränsningar ger fler producerade läkartimmar.
- Kostnadsbesparande i både tjänsteproduktionen av vård genom effektivare utnyttjande av resurser och inte minst för att om patienter får rätt vård leder det till färre sjukdagar och ökad produktion.
- Möjliggör effektiv vårdexport till länder och regioner med otillfredsställda vårdbehov.

På MediCheck är det ett krav att läkarna har specialistkompetens inom sitt verksamhetsområde. Totalt är cirka 150 specialister ackrediterade i MediChecks tjänst. Majoriteten av specialisterna har varit med från starten 2017 och är väl bekanta med arbetsprocesser och rutiner.

Sammanfattning

MediCheck arbetar systematiskt och strukturerat med kvalitets-, patientsäkerhetsfrågor och har ett gemensamt ledningssystem som täcker dessa områden. För att förbättra vårt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete ytterligare har vi under 2018 kontinuerligt kompletterat ledningssystemet med riktlinjer för verksamhetens stödprocesser. I en relativt ny verksamhet som är i ständig utveckling har det varit en stor utmaning för hela företaget som vi klarat med bra resultat. Mycket arbete återstår, men grunderna för kvalitetsarbetet är lagd.

En mycket viktig del i vårt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete är att alla, såväl behandlare som stödjande personal, har en samsyn och känner delaktighet i verksamhetens mål och visioner. Det är viktigt för oss att kvalitetsarbete bedrivs på olika nivåer och alla känner delaktighet i det arbete.

MediCheck har en kvalitetsansvarig och en medicinskt ansvarig läkare som är huvudansvariga för kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet. I de diagnosspecifika klinikerna ansvarar klinikansvarig läkare för den medicinska kvaliteten och följsamhet till vårdprogram. Vårdens innehåll styrs med vårdprogram och PM samt kontinuerliga klinikmöten. Klinikansvarig läkare rapporterar till och har stöd från medicinskt ansvarig läkare. Det är korta kommunikationslänkar mellan administrativ ledningen och verksamheter. Målsättningen är ett engagerat och enat arbete med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Medicinsk ansvarig rapporterar direkt till verkställande direktör.

Under 2018, företagets första hela verksamhetsår, har MediCheck gjort cirka 4200 vårdinsatser, varav ett växande antal sker inom ramen för vårdprogram.

MediCheck är ett modernt vårdföretag där patienten och patientmedverkan är centrala delar av företagets utveckling och en viktig del i kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Målet är en nollvision gällande vårdskador. Våra aktiviteter för att ständigt förbättra oss fortsätter att utvecklas. Viktigaste framgångsfaktorer är att vi ständigt utbildar våra medarbetare och att vi har kvalitets- och patientsäkerhetsarbete uppe på mötesagendor. Alla verksamheter arbetar med riskanalyser och förebyggande åtgärder.

MediCheck har ett stort kundfokus och sätter kunder/patienten i centrum. Det innebär ett gott bemötande, förstå deras behov och avhjälpa deras medicinska problem eller önskemål. Företagsledningen tillser att kundtillfredsställelsen uppfylls med målet att öka den genom att:

- Utvärdera och åtgärda eventuella avvikelser, förbättringsförslag och kundklagomål.
- Samla in, analysera och besluta om åtgärder baserat på kundenkäter.
- Formalisera och ständigt förbättra processerna för kundvård och arbetsprocesser kring kunder och tjänster.

MediCheck arbetar med Kundbedömning av samtliga möten, Kundenkäter och Avvikelser för att kontinuerligt övervaka och mäta kundtillfredsställelse.

Kundtillfredsställelse mäts under aug-sep månad. Om specifika anledningar föreligger, t.ex. krav från beställare, hög grad av avvikelser, kan ytterligare prestandamätningar göras. Om så är fallet görs de företrädesvis under våren.

Ledningssystemet inom MediCheck uppfyller kraven i SOSFS 2011:9 och Patientsäkerhetslagen SFS 2010:659.

MediChecks verksamheter

Affärsområde privat vård	Plats	Land
Bokade digitala specialistmöten	Service.Medicheck.se	Sverige
Drop-in för enklare ärenden, tex receptförnyelse	Service.Medicheck.se	Sverige
Sköldkörtelkliniken - vårdprogram	Service.Medicheck.se	Sverige
Astmakliniken - vårdprogram	Service.Medicheck.se	Sverige
Affärsområde Clinical Suite	Plats	Land
MediCheck Tech	Stockholm	Sverige
Affärsområde SaaS	Plats	Land
MediCheck Development	Stockholm	Sverige
Administration	Plats	Ort
Ledning och Administration	Stockholm	Sverige

Vision och Affärsidé

Vi har ett tydligt uppdrag. Det innebär att vi strävar för att ständigt utveckla oss och ge våra patienter bästa tänkbara omhändertagande och behandling. MediCheck har följande affärsidé.

”MediCheck erbjuder digital högkvalitativ sjukvård och hälsovård med ett tryggt och säkert omhändertagande.” Vi gör det genom att erbjuda effektiv, resursoptimerad och patientsäker behandling av patienter med långvariga eller kroniska sjukdomar på distans.

Vår vision vägleder oss i vårt kort- och långsiktiga beslutsfattande och vad vi vill uppnå. MediCheck ska vara en förebild för hur digital sjukvård ska bedrivas.

”MediCheck – En förebild inom digital sjukvård
MediCheck ligger steget före inom digital sjukvård genom ett tydligt erbjudande, innovativa lösningar och ett professionellt bemötande.”

MediCheck erbjuder vårdtjänster, definieras enligt följande:

- Kontinuerlig vård av specialist för patienter med kroniska sjukdomar eller långvariga hälsoproblem.
- Lättare åkomor som inte kräver akutsjukhusens resurser.
- Hög tillgänglighet.
 - Vårdkontakt med specialister samma dag eller inom 1 dygn.

Värdegrund

Kunden i fokus genom ansvar och arbetsglädje.

Vår värdegrund utgör basen för vår syn på patienter, medarbetare och omvärld. De vägleder oss i vårt dagliga arbete och i beslutsfattande. Värdegrunden är också en central del i vårt kvalitetstänkande.

2. Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

Ledningssystem för kvalitet, patientsäkerhet

MediCheck arbetar för en ständig utveckling av kvalitet och patientsäkerhet. MediChecks ledningssystem är ett hjälpmedel för att säkerställa att de kvalitetskrav som gäller för företaget uppmärksammas och uppfylls så att resultatet motsvarar de krav och förväntningar som kunder, beställare och andra intressenter har. Det systematiska kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet baseras på Kvalitet enligt standard ISO 9001:2015.

Ledningssystem praktiseras inom alla verksamheter i företaget och är ett aktivt verktyg i arbetet för att uppnå förbättrade och effektivare processer, alltid med kvalitet och patientsäkerhet i centrum. Regelbundet genomförande av Ledningens kvalitetsgenomgång säkerställer att ledningssystemet fungerar som det ska och att kvalitetskrav kommuniceras, uppmärksammas och uppfylls så att resultatet kan påvisa ständiga förbättringar.

Målstyrning

MediCheck arbetar efter en målstyrningsprocess med företagsmål, verksamhetsmål och individuella mål. Kvalitetsmålen utgör en del av företagsmålen.

Kvalitetspolicy

MediChecks kvalitetspolicy beskriver företagets övergripande avsikter och inriktning inom kvalitetsområdet. Detta säkerställs genom:

- Att patienten och dennes närstående alltid visas omtanke och respekt.
- Att patienters värdighet, integritet och delaktighet är en självklarhet.
- En medicinskt säker handläggning i varje enskilt fall.
- Att vården bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Ett proaktivt patientsäkerhetsarbete.
- Att negativa händelser utreds.
- En tydlig ansvarsfördelning.
- Effektiva och säkra processer.
- Hög tillgänglighet.
- Arbete för en hållbar utveckling.
- Ett systematiskt arbete för en ständig förbättring.

Övergripande mål och strategier

- Minst 90 procent av patienterna är nöjda med besöket (i sin helhet) och kan tänka sig rekommendera MediCheck till andra personer

MediCheck är ett serviceföretag vilket gör att patienternas attityd är avgörande för företagets utveckling. En självklarhet är därför att mäta kundernas attityd till företaget för att vi ska kunna driva ett kontinuerligt förbättringsarbete. Kvalitetsmålet mäts via attitydundersökning hos kunderna. Mätning avser fråga om "sammantagen nöjdhet" och "tänkbar rekommendation till nära och kära".

- Minst 80 procent av alla anställda medarbetare samt anslutna läkare/annan vårdpersonal på MediCheck rekommenderar MediCheck som arbetsgivare samt upplever att företaget är en attraktiv arbetsgivare och samarbetspartner.

Personalen och ackrediterad vårdpersonal är företagets viktigaste resurs i kvalitets- och patientsäkerhetsarbete, som företagsledningen värnar om. Målet mäts genom attitydundersökning.

- Att certifiera MediCheck inom kvalitet och enligt standard ISO 9001:2015.

Företagets ledningssystem för kvalitet följer idag regelverket från SOFS och bygger på kvalitetsstandard ISO 9001. En certifiering enligt denna standard planeras med målsättningen att vara klara inom 3 år (2022).

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Enligt föreskriften för Ledningssystem för systematiska kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska vårdgivaren med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten för att fortlöpande kunna utveckla och säkra vårdkvaliteten.

Vårdgivaren ska ange hur uppgifterna som ingår i detta arbete är fördelade i verksamheten. Vårdgivaren MediCheck är ansvarig för patientsäkerheten och leder och styr verksamheten, bland annat genom kvalitetsledningssystem där kvalitet, patientsäkerhet och informationssäkerhet är integrerat. Vårdgivaren fastställer mål och strategier för det systematiska patientsäkerhetsarbetet samt följer upp detta. Det finns en tydlig koppling mellan mål, verksamhet och uppföljning.

Verkställande direktör är huvudansvarig för att:

- Det bedrivs ett effektivt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete i företaget.
- Verksamheten är organiserad så att den tillgodoser hög patientsäkerhet och god kvalitet på vården.
- Företaget följer hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen och övriga myndighetskrav.

Kvalitetsansvarig har det övergripande ansvaret för:

- Uppföljningen av kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.
- Planeringen och samordningen av externa revisioner samt genomförande av interna revisioner.
- Omvärldsbevakningen av kvalitetsfrågor och uppdateringen av lagenliga krav.
- Intern personals samt ackrediterad vårdpersonals utbildning inom MediChecks ledningssystem för kvalitet- och patientsäkerhet.

Verksamhetschefer är ansvariga för kvalitets och patientsäkerhet i sina verksamheter. I verksamhetschefsuppdraget ingår också ansvaret för att:

- Det bedrivs systematisk kvalitets- och patientsäkerhetsarbete i verksamheten.
- Det bedrivs arbete för att förebygga vårdskador.
- Resultat av kvalitets- och patientsäkerhetsarbete följs upp i verksamheten.
- Att verksamheten följer gällande övergripande lagar och förordningar samt MediCheck egna avtal, policys, riktlinjer och rutiner.
- Avvikelserna rapporteras och hanteras enligt MediChecks riktlinjer
- Definiera roller med delegerat ansvar och befogenheter inom verksamheten, för att främja och uppmuntra personalens engagemang och delaktighet i kvalitets och patientsäkerhetsarbete.
- Stödja medarbetarna i förbättringsarbete för att uppnå bästa resultat på verksamhetsnivå.

Medarbetare är ansvariga för att:

- Följa gällande lagar, riktlinjer och rutiner.
- Aktivt medverka i MediChecks kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.
- Rapportera avvikelser.
- Medverka i avvikelse- och riskhanteringen.
- Aktivt bidra till mål- och resultatuppfyllelse samt uppföljning.

Struktur för uppföljning och utvärdering

Uppföljning av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet sker löpande och årligen på övergripande nivå av VD, företagsledningen och kvalitetsansvarige samt i verksamheter av verksamhetschefer. Utgångspunkt i uppföljnings- och utvärderingsarbetet är beslutade mål och strategier i affärsplan.

Genomfört kvalitetsarbete under året

Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete är ett mycket viktigt och högt prioriterat område på MediCheck.

Under 2018 har vi bland annat:

- Implementerat ett nytt ledningssystem som bygger på ISO 9001:2015.
- Uppgraderat vår rutin för ackreditering av läkare och annan vårdpersonal.
- Uppgraderat vår rutin för uppföljning av läkemedelsförskrivning
- Genomfört kund och patientenkät 2018-09
- Säkerställt säker kommunikation i vår kundsupport
- Förbättrat integrerat stöd för rapportering av avvikelser
- Utvecklat klinikkoncept med vårdprogram för astma
- Utvecklat klinikkoncept med vårdprogram för sköldkörtelsjukdom

Ett aktivt kvalitets- och miljöarbete har pågått inom MediCheck med många goda exempel på ständiga förbättringar. Här är några exempel på förändrings- och förbättringsarbete.

- Vi har uppdaterat och reviderat vårdrelaterade riktlinjer.
- Kvalitetsgruppen har haft regelbundna träffar varje månad och arbetat aktivt och engagerat med olika kvalitetsprojekt.
- Medicinska rådet träffas regelbundet varje månad.

Vi har identifierat hanteringen av IVO och PaN-anmälningar som ett internt utvecklingsområde. I syfte att säkerställa systematiken och kvaliteten i hanteringsprocesser kommer vi under 2019 att utarbetata nya hanteringsriktlinjer samt centraliserat och samordnat registreringen och hanteringen av ärendena.

Ledningen och Medicinska rådet vid MediCheck har under 2018 tagit beslut om att alla våra läkare och annan vårdpersonal ska ackrediteras oavsett anställningsform eller kontraktsform. Ackrediteringen är till för att tydliggöra och säkerställa följsamhet till de lagar, gemensamma riktlinjer, regler, rutiner, policys och värderingar som är viktiga för vårt patientomhändertagande, patientsäkerheten och vårt kvalitetsarbete. Allt sammantaget för att värna om patienten och MediChecks varumärke. Vi kommer att fortsätta arbete med ackrediteringen under 2019.

Riskanalys och medicinska riskbedömningar

MediCheck genomför *riskanalys*er i preventivt syfte för att öka patientsäkerheten och minimera risk för vårdskada. Inför större förändringar i verksamheten ska riskanalyser genomföras för att undvika att oväntade brister uppstår som skulle kunna drabba patient.

Risicanalysers görs på företagsövergripande- och verksamhetsnivå. Analyser revideras och uppdateras årligen eller vid behov.

Under 2018 har vi genomfört ett antal Riskanalyser. Den största och mest genomgripande rörde anpassningen till den nya lagstiftningen GDPR. Andra exempel fel medicinering och misstanke om missbruk av läkemedel. Alla riskbedömningar kommuniceras till all personal via vår plattform.

Genomförande av kontinuerliga *medicinska riskbedömningar* – en förutsättning för hög patientsäkerhet. Förskrivningsdata analyseras på månadsbasis.

På MediCheck utförs framförallt behandling av patienter med kroniska eller långvariga medicinska problem. Problem som ofta är kända och dokumenterade sedan tidigare. Det är mycket viktigt med kompetent personal som kan verifiera rätt diagnos, göra medicinsk riskbedömning och ordinera rätt behandling. Alla specialister som arbetar i MediCheck har lång klinisk erfarenhet och har specialistbevis.

Kompetens- och erfarenhetskrav ställs vid all bemanning. Vi har medicinskt ansvariga läkare på samtliga vårdenheter och en övergripande medicinskt ansvarig chefsläkare.

Viktigaste åtgärderna för att öka kvalitet och patientsäkerheten

Informations och Patientjournalsäkerhet

Enligt MediChecks inloggningsrutiner kan endast behörig personal ha tillgång till patientjournaler och patientuppgifter. Alla inloggningar kräver säker identifiering (BankID). Aktivt patientmedgivande krävs för tillgång till information från annan vårdgivare/läkare i enlighet med Patientdatalagen. Obehöriga journalöppningar är inte möjliga.

Då MediChecks vårdpersonal arbetar i digitaliserade patientjournalssystem och digital röntgen har IT och IS/IT stor betydelse för företagets kvalitetssäkringsarbete. Våra medarbetare i IT IS/IT-gruppen förser företaget med innovativa lösningar och ser till att våra journalssystem är uppdaterade och säkra.

Under 2018 har vi infört en uppdaterad rutin för beställning av patientjournalkopior och övrig patientinformation.

Vi arbetar ständigt med att öka IT-säkerheten inom MediCheck och genomför löpande kontroller av säkerheten på våra servrar med hjälp av tredje part. Dessa kontroller sker på veckobasis.

Sekretess

Alla dokument som innehåller personuppgifter förstörs i dokumentförstörare. All fysisk information som omfattas av sekretess förvaras i låst skåp.

Brand- och larmskydd

Brandskyddet i MediChecks lokaler (Hälsingegatan 45) har genomgått en omfattande uppgradering. Brandskyddet håller idag adekvat nivå.

Kompetensutveckling

Hög kompetens är en av flera grundpelare inom MediCheck. Kompetens- och erfarenhetskrav ställs vid all nyanställning. Vi har medicinskt ansvariga läkare på samtliga vårdenheter och en övergripande medicinskt ansvarig chefsläkare.

Professionell kompetensutveckling behövs för att klara av företagets mål och för att kunna ge alla våra patienter en god vård av hög kvalitet i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Kompetenshöjande behov identifieras i klinikarbetet i dialog mellan verksamhetsansvarig läkare och medarbetare i kliniken.

3. Säker patientvård

Hantering av klagomål och synpunkter

Alla synpunkter och klagomål rapporteras direkt till kvalitetsansvarig och registreras i MediChecks avvikelssystem på intranätet. Riktlinjer för hanteringen av klagomål och synpunkter har reviderats under 2018. Vi tar också tillvara på synpunkter som lämnas av våra patienter via kundenkäter.

Patienter som genomför konsultationer på MediCheck uppmanas efter genomförd konsultation att bedöma upplevd kvalitet på mötet på en skala 1 till 5 samt möjlighet att skriva en kommentar. Patientkommentarerna granskas löpande. Under 2018 lämnades 2682 patientkommentarer på 4248 genomförda konsultationer.

Hälsa- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

Det är viktigt att all personal medverkar i patientsäkerhetsarbetet genom att aktivt rapportera det som avviker från ordinarie händelseförlopp. Genom avvikelserapportering kan systembrister synliggöras och åtgärdas. MediCheck har därför i ledningssystemet tydliga riktlinjer för avvikelshantering och rapporteringsskyldighet.

- All personal är skyldig att uppmärksamma om något hänt eller riskerar att hända och som skulle kunna äventyra patientsäkerheten.
- Lex Maria utgör en del i avvikelshanteringen.

Under 2018 har 2682 synpunkter registrerats i MediChecks system. Under samma period har 5 st avvikelser noterats i MediChecks avvikelssystem, inklusive en rapport/underrättelse från Patientskadenämnd/lvo.

Uppföljning genom egenkontroll

MediCheck arbetar med kvaliteten och patientsäkerheten på ett systematiskt sätt där uppföljning och egen kontroll är grunden för utveckling. Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete kontrolleras årligen via interna revisioner. Den första interna revisionen är planerad till maj 2019. Syftet med den interna revisionen är att säkerställa att processer och rutiner efterlevs, rendera i förbättringsförslag och dokumentera avvikelser.

Journaler kontrolleras via stickkontroller. Behov av s.k. per-to-peer reviews av journalanteckningar har identifierats och kommer implementeras under 2019.

Löpande uppföljning för säkerställande av våra processer sker dels genom avvikelserapportering och fastställd uppföljning genom enkäter och kundundersökningar.

Risker för vårdskador identifieras både genom avvikelserapportering och ärendehantering. Ärenden från Socialstyrelsen och Patientnämnden analyseras och utgör förbättringsunderlag.

Synpunkter från patienter/närstående registreras i systemet och tas om hand direkt av supportpersonal som ansvarar för kontakt och åtgärd.

Tillbud registreras i MediChecks avvikelssystem i plattformen. Tydlig riktlinje finns utarbetad för avvikelshantering. Kvalitetsansvarige sammanställer rapporter och följer upp avvikelsestatistiken och vidtagna korrigerande åtgärder. Avvikelseerna och deras hantering är stående punkt på MediChecks ledningsmöten och medicinska ledningsmöten i medicinska rådet.

Avvikelsehantering

MediCheck arbetar aktivt med avvikelsehantering. Det är mycket viktigt för oss att få kännedom om eventuella risker för vård skador, tillbud och andra händelser och störningar som sker i det dagliga arbetet.

Personalen uppmuntras att rapportera eventuella avvikelser via det webbaserade avvikelsehanteringssystemet som finns i företagets plattform. I samband med själva rapporteringen har man möjlighet att föreslå korrigerande och förebyggande åtgärder. Avvikelserna tas upp, analyseras och följs upp av kvalitetsansvarig. Genomgång av företagets avvikelser är också stående punkt på ledningens genomgångar.

Vid allvarliga händelser då en händelse inträffat där en patient drabbas av eller utsatts för risk för allvarlig skada görs Lex Maria-anmälan enligt SOSFS 2005:28. Tillsammans med anmälan skickas en intern utredning innehållande händelseförlopp, omedelbart vidtagna korrigerande åtgärder, identifierande orsaker till händelsen, riskbedömning det vill säga sannolikheten för att liknande händelser ska inträffa igen och tänkbara konsekvenser bifogas.

MediChecks avvikelser för 2018

Under 2018 har vi registrerat 5 avvikelser. Det motsvarar 0,1% av antalet genomförda konsultationer. Målsättningen är att under 2019 öka antalet rapporterade avvikelser, bla genom kommunikation samt förenkling av rapportering.

Samverkan

För oss står patientens hälsa alltid i fokus. Samarbete och samverkan är viktigt för att få helheten i vårdomhändertagandet.

MediCheck samverkar med:

- Andra vårdgivare
- Försäkringsbolag
- Lab-företag och provtagningsställen
- Med patienter/närstående avseende synpunkter och klagomålshantering.

Jämlik vård

Att bedriva en verksamhet med jämlik vård är en självklarhet på MediCheck. Vi följer landstingets policy vad gäller jämlik vård och vård på lika villkor. Vi har personal från ett stort antal länder med olika religiösa och kulturella bakgrunder. MediCheck har tydliga riktlinjer för ett respektfullt bemötande av patient och närstående.

4. Vi mäter kvalitet

Kundundersökning

För att vara säkra på att våra leveranser håller hög kvalitet och för att få feedback på utfört arbete har vi i september 2018 genomfört en kundundersökning till samtliga MediChecks kunder. Undersökningen genomfördes via utskick till patienterna via mail och var öppen under 2 veckor. Patienter svarade på 18 frågor om hur de upplevde tjänsten och om de kan rekommendera MediCheck till sina vänner och bekanta. De har också fått möjlighet att lämna synpunkter.

I september 2018 har totalt 508 patienter svarat på enkäten.

En av de viktigaste frågor som ställdes vid kundundersökningen är om våra patienter/kunder kunde tänka sig att rekommendera MediCheck till sina vänner och bekanta. 78 % av våra patienter kan tänka sig att rekommendera MediCheck.

Ärenden via Inspektionen för vård och omsorg, IVO

Under 2018 har vi infört nya riktlinjer gällande hanteringen av IVO ärendena.

Följande roller är delaktiga och/eller informerade i handläggning av ärende från IVO eller PAN.

- Kvalitetsansvarig registrerar ankommande ärende i avvikelssystemet och startar handläggning.
- Kvalitetsansvarig ansvarar för hela handläggningen och svarar på underrättelse från IVO eller PaN.
- Chefläkare bistår kvalitetsansvarig i utredning, handläggning och uppföljning samt svar till IVO eller PaN.
- Behandlande medicinsk personal som är föremål för anmälan bistår med fakta ärendet.

5. Övergripande arbetsområden för 2019

MediCheck är på väg mot ständiga förbättringar

"Hur kan vi bli bättre?" - frågan ställs och diskuteras dagligen i samtliga företagsfunktioner. Hur kan vi höja kundnöjdheten, patientsäkerheten och tillgängligheten?

Under 2019 kommer vi att fortsätta att lägga extra fokus på följande områden:

- Patientsäkerheten och utvecklingen av informationssäkerhet.
- Utveckling av IT-plattform och säkerställa integrationer.
- Patientdelaktighet i vården och verksamhetsutveckling.
- Utveckling av processarbete.
- Uppdatering och implementering av riktlinjer.
- Kompetenshöjande aktiviteter för vår personal.
- Minska antibiotikaanvändning.
- Påbörjade och inplanerade projekt inom kvalitet.