

## Medicheck Healthcare AB

# Kvalitetsbokslut och patientsäkerhetsberättelse 2021

*Stockholm den 1 februari 2022*

*Thomas Ehrengren*

# Medicheck

## Innehåll

Kvalitetsbokslut och patientsäkerhetsberättelse.....	- 1 -
2021.....	- 1 -
Innehåll.....	- 2 -
Vi är Medicheck Healthcare AB.....	- 3 -
Inledning.....	- 3 -
Tillvägagångssätt.....	- 3 -
Fördelar.....	- 3 -
Sammanfattning.....	- 4 -
Medichecks verksamheter.....	- 6 -
Vision och affärsidé.....	- 6 -
Värdegrund.....	- 7 -
Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.....	- 7 -
Ledningssystem för kvalitet, patientsäkerhet.....	- 7 -
Målstyrning.....	- 8 -
Kvalitetspolicy.....	- 8 -
Övergripande mål och strategier.....	- 8 -
Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet.....	- 9 -
Struktur för uppföljning och utvärdering.....	- 10 -
Genomfört kvalitetsarbete under året.....	- 10 -
Riskanalys och medicinska riskbedömningar.....	- 11 -
Viktigaste åtgärderna för att öka kvalitet och patientsäkerheten.....	- 11 -
Kompetensutveckling.....	- 12 -
Säker patientvård.....	- 12 -
Hantering av klagomål och synpunkter.....	- 12 -
Hälsa- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet.....	- 13 -
Uppföljning genom egenkontroll.....	- 13 -
Avvikelsehantering.....	- 14 -
Medichecks avvikelser för 2021.....	- 14 -
Samverkan.....	- 14 -
Jämlig vård.....	- 15 -
Vi mäter kvalitet.....	- 15 -
Kundundersökning.....	- 15 -
Ärenden via Inspektionen för vård och omsorg, IVO.....	- 15 -
Övergripande arbetsområden för 2022.....	- 16 -
Medicheck är på väg mot ständiga förbättringar.....	- 16 -

# Medicheck

## Vi är Medicheck Healthcare AB

### Inledning

Medicheck Healthcare AB (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 den fysiska primärvården. Primärvårdens resurser räcker många gånger inte till för dessa patienter med sämre behandlingsresultat som följd. Medicheck erbjuder diagnosspecifik vård av specialistläkare 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 digi-fysiska 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 till exempel monitorering av patienter på distans integreras i Medichecks tekniska plattform och vårdprogram. För provtagning och undersökningar som behöver göras fysiskt har vi sedan hösten 2020 etablerat sjuksköterskebemannade vård- och vaccinationsmottagningar tillsammans med Kronans Apotek.

Vårdprogrammen utgår ifrån nationella eller regionala vårdprogram 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

# Medicheck

- 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 mer effektivt 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 350 specialister ackrediterade i Medichecks tjänst. Många av specialisterna har varit med från starten 2017 och är väl bekanta med arbetsprocesser och rutiner.

## Sammanfattning

Medicheck arbetar systematiskt och strukturerat med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor och har ett gemensamt ledningssystem som täcker dessa områden. För att förbättra vårt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete ytterligare har vi under 2021 kontinuerligt kompletterat ledningssystemet med riktlinjer för verksamhetens stödprocesser. Vi har under 2021 samlat kompetens och resurser för kvalitets- och uppföljningsarbete i en särskild grupp med ansvar för företagets löpande kvalitetsarbete.

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 att alla känner delaktighet i det arbete.

Medicheck har en kvalitetsansvarig och 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 rutiner samt kontinuerliga klinikmöten. Klinikansvarig läkare rapporterar till och har stöd från medicinskt ansvarig läkare. Det är korta kommunikationslänkar mellan administrativa ledningen och verksamheter. Målsättningen är ett engagerat och enat arbete med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Medicinskt ansvarig rapporterar direkt till Sverigechef/VD.

# Medicheck

Under 2021 har Medicheck gjort cirka 26 700 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 delar av verksamheten arbetar med riskanalyser och förebyggande åtgärder.

Medicheck har ett stort kundfokus och sätter kunden/patienten i centrum. Det innebär ett gott bemötande, att 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 augusti-september månad. Om specifika anledningar föreligger, till exempel; 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 med ändringarna i SFS 2021:739.

# Medicheck

## Medichecks verksamheter

<b>Affärsområde B2C</b>	<b>Plats</b>	<b>Land</b>
Bokade digitala specialistläkarmöten	service.medicheck.se	Sverige
Drop-in för enklare ärenden, till exempel receptförnyelse	service.medicheck.se	Sverige
Digitala kliniker	service.medicheck.se	Sverige
<b>Affärsområde B2B</b>	<b>Plats</b>	<b>Land</b>
Bokade digitala vårdmöten läkare eller sjuksköterska	service.medicheck.se	Sverige
Handledning, utbildning	service.medicheck.se	Sverige
<b>Affärsområde B2G</b>	<b>Plats</b>	<b>Land</b>
Bokade digitala vårdmöten läkare eller sjuksköterska	service.medicheck.se	Sverige
<b>Vård och vaccination</b>	<b>Plats</b>	<b>Land</b>
Vaccinationer och vårdtjänster i fysiska mottagningar	-	Sverige
Vaccinationer och vårdtjänster i mobila enheter	-	Sverige
<b>Administration</b>	<b>Plats</b>	<b>Land</b>
Ledningsgrupp	Stockholm	Sverige
Affärsutveckling	Stockholm	Sverige
Ekonomi och finans	Stockholm	Sverige
HR	Stockholm	Sverige
Marknad och kommunikation	Stockholm	Sverige
Chefsläkare och kvalitetsansvarig	Stockholm	Sverige
IT- och teknik	Stockholm	Sverige
Support	Stockholm	Sverige

## Vision och affärsidé

Vi har ett tydligt uppdrag. Det innebär att vi strävar efter 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. Medicheck ska vara en förebild för hur digital sjukvård ska bedrivas.

# Medicheck

“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, definierat enligt följande:

- Kontinuerlig vård av specialist för patienter med kroniska sjukdomar eller långvariga hälsoproblem
- Lättare åkommor som inte kräver akutsjukhusens resurser
- Undersökningar, provtagning och vaccinationer på våra fysiska mottagningar
- Hög tillgänglighet
- Vårdkontakt med specialistläkare inom tre dygn

## Värdegrund

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.

Under 2021 har företaget genomfört ett omfattande värdegrundsarbete som kommer färdigställas under 2022.

## Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

### Ledningssystem för kvalitet, patientsäkerhet

Medicheck arbetar för en ständig utveckling av kvalitet och patientsäkerhet. Medichecks ledningssystem är ett verktyg 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 och uppfyller kraven i SOSFS 2011:9.

Kvalitetsarbetet leds av en kvalitetsgrupp inom företagets medicinska avdelning men praktiseras inom alla verksamheter i företaget. Det är ett aktivt verktyg i arbetet för att uppnå förbättrade och mer effektiva 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.

# Medicheck

## 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 patientens 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
- Att uppfylla lagar och förordningar

## 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 90 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 patientsäkerhetsarbetet, som företagsledningen värnar om. Målet mäts genom attitydundersökning.*



# Medicheck

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

*Företagets ledningssystem för kvalitet följer idag regelverket i SOSFS 2011:9 och bygger på kvalitetsstandard ISO 9001. En certifiering enligt denna standard planeras med målsättningen att vara klara inom två år (2024).*

## Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt 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 genomförande av 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 kvalitet och patientsäkerhet i sina verksamheter. I verksamhetschefsuppdraget ingår också ansvaret för att:

# Medicheck

- Det bedrivs systematiskt 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 Medichecks 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 patientsäkerhetsarbetet
- 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 kvalitetsansvarig 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 hos Medicheck.

Under 2021 har vi bland annat:

- Tillfört resurser till teamet som arbetar med kvalitetsuppföljning
- Förbättrat patientsäkerheten och utvecklingen av informationssäkerhet
- Arbetat med utveckling av processarbete och uppföljning av rutiner
- Genomfört uppdatering och implementering av riktlinjer
- Minskat antibiotikaanvändning
- Förbättrat uppföljning av läkemedelsförskrivning
- Fortsatt arbeta med påbörjade och inplanerade projekt inom kvalitet

# Medicheck

- Förstärkt löpande kvalitetsgranskning av förskrivning
- Förstärkt löpande kvalitetsgranskning av journalanteckningar

Vi har under 2021 haft hanteringen av IVO- och PAN-anmälningar som ett utvecklingsområde. I syfte att säkerställa systematiken och kvaliteten i hanteringsprocesser har vi under 2021 utarbetat nya hanteringsriktlinjer samt centraliserat och samordnat registreringen och hanteringen av dessa ärenden.

## Risکانالys och medicinska riskbedömningar

Medicheck genomför riskanalyser 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.

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

Genomförande av kontinuerliga medicinska riskbedömningar – en förutsättning för hög patientsäkerhet. Förskrivningsdata analyseras på veckobasis och återrapporteras med förbättrings-/förändringsförslag till förskrivande läkare.

På Medicheck utförs framför allt behandling av patienter med kroniska eller långvariga medicinska problem. Problem som ofta är kända och dokumenterade sedan tidigare. Det är mycket viktigt med kvalificerad 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 eller SITHS). Aktivt patientmedgivande krävs för tillgång till information från annan vårdgivare/läkare i enlighet med Patientdatalagen. Obehöriga journalöppningar är inte möjliga.

# Medicheck

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

Under 2021 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 (Kocksgatan 50) håller adekvat nivå.

## **Kompetensutveckling**

Hög kompetens är en viktig grundpelare inom Medicheck. Kompetens- och erfarenhetskrav ställs vid all nyanställning. Vi har medicinskt ansvariga läkare på samtliga digitala kliniker och en övergripande medicinskt ansvarig läkare.

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.

## **Säker patientvård**

### **Hantering av klagomål och synpunkter**

Alla synpunkter och klagomål rapporteras direkt till kvalitetsansvarig och registreras i Medichecks avvikelssystem. Vi tar också vara 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 har möjlighet att skriva en kommentar. Patientkommentarerna granskas löpande. Under 2021

# Medicheck

lämnades 9 609 patientkommentarer på 26 714 genomförda konsultationer. Under 2021 var snittbetyget 4,7 av 5.

## Hälso- 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 avvikelshantering

Under 2021 har 103 avvikelser noterats i Medichecks avvikelssystem. Under året har inga rapporter från Patientskadenämnd/IVO inkommit.

## Uppföljning genom egenkontroll

Medicheck arbetar med kvaliteten och patientsäkerheten på ett systematiskt sätt där uppföljning och egenkontroll är grunden för utveckling. Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete kontrolleras via intern utvärdering och revisioner. Den första interna revisionen är planerad till maj 2023. Syftet med den interna revisionen är att säkerställa att processer och rutiner efterlevs, rendera i förbättringsförslag och dokumentera avvikelser.

Journaler kontrolleras via stickkontroller. Så kallade peer-to-peer reviews av journalanteckningar görs löpande på daglig basis.

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.

# Medicheck

Tillbud registreras i Medichecks avvikelssystem. Tydlig riktlinje finns utarbetad för avvikelshantering. Kvalitetsansvarig sammanställer rapporter och följer upp avvikelsestatistiken och vidtagna korrigerande åtgärder. Avvikelsehantering är en stående punkt på Medichecks ledningsmöten och medicinska ledningsmöten i medicinska rådet.

## Avvikelsehantering

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

Personalen uppmuntras att rapportera eventuella avvikelser via avvikelshanteringssystemet. I samband med själva rapporteringen har man möjlighet att föreslå korrigerande och förebyggande åtgärder. Avvikelsehantering tas upp, analyseras och följs upp av kvalitetsansvarig. Genomgång av företagets avvikelser är också en stående punkt på ledningens genomgångar.

Vid allvarliga händelser då en händelse inträffat där en patient drabbats av eller utsatts för risk för allvarlig skada görs Lex Maria-anmälan enligt HSLF-FS 2017:40. 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.

## Medichecks avvikelser för 2021

Under 2021 har vi registrerat 103 avvikelser. Det motsvarar 0,3 procent av antalet genomförda konsultationer. Målsättningen är att under 2022 öka antalet rapporterade avvikelser, bland annat genom kommunikation, systematisk kvalitetsgranskning av journaler 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

# Medicheck

- Labbföretag och provtagningsställen
- Med patienter/närstående avseende synpunkter och klagomålshantering

## Jämlik vård

Att bedriva en verksamhet med jämlik vård är en självklarhet för Medicheck. Vi följer regionens 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.

## 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 2021 genomfört en kundundersökning till samtliga Medichecks kunder. Undersökningen genomfördes via utskick till patienterna via e-post och var öppen under två veckor. Patienter svarade på frågor om hur de upplevde tjänsten samt hur sannolikt det är att de skulle rekommendera Medicheck till sina vänner och bekanta (NPS). De har också fått möjlighet att lämna synpunkter.

I september 2021 har totalt 754 patienter svarat på enkäten. Medichecks NPS-score ökade med 35 poäng jämfört med föregående enkät.

## Ärenden via Inspektionen för vård och omsorg, IVO

Under 2021 hade vi inga ärenden från IVO.

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 i ärendet

# Medicheck

## Övergripande arbetsområden för 2022

### 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 2022 kommer vi att lägga extra fokus på följande områden:

- Patientsäkerheten och utvecklingen av informationssäkerhet
- Fortsatt strukturerad uppföljning av journalanteckningar och läkemedelsförskrivning
- Patientdelaktighet i vården och verksamhetsutveckling
- Uppdatering och implementering av riktlinjer
- Kompetenshöjande aktiviteter för vår personal
- Minska antibiotikaanvändning
- Påbörjade och inplanerade projekt inom kvalitet
- Färdigställande av värdegrundsarbete