

# **Kvalitetsbokslut och Patientsäkerhetsberättelse för Medicheck AB**

**År 2023**

Stockholm den 29 februari 2024

## Sammanfattning

Medicheck har under 2023 ökat antalet digitala konsultationer samt fortsatt arbetet med att utveckla specialistkliniker. Under 2023 har vi utfört drygt 45 000 vårdinsatser, varav ett växande antal sker inom ramen för vårdprogram.

Under hösten löpte samarbetsavtal med Kronan ut och vi avslutade därmed vaccinationsverksamheten.

Vi har fortsatt att utveckla vårt stöd med psykiatrironder till HVB hem. Vi har ökat volymen av förstadagsintyg inom vårt segment företagshälsovård.

En husläkarverksamhet initierades under året för att kunna komplettera den digitala vården. Arbetet med att starta i Stockholm påbörjades och startdatum för vårdcentralen blev 2023-01-09. Husläkarverksamheten lades dock ned 2023-08-31 pga. kostnadsbesparingar.

I vårt kvalitetsarbete har vi under året fortsatt arbeta med en kvalitetsgrupp. I den analyseras samtliga avvikelser för att sedan återkopplas i verksamheten. Gruppen har både rapporterat till företagets ledningsgrupp och återkopplat till medarbetarna exempelvis i arbetsplatsträffar. Arbetet har resulterat i en tydligare struktur för avvikelshantering och ett förbättrat engagemang hos medarbetarna. Vi har sett en minskad rapportering av avvikelser och har prioriterat snabb återkoppling och åtgärder för att hindra upprepningar. Riktlinjer och rutiner har förbättrats. Det har givit oss bättre processer, sparat på resurser och fokuserat förbättringsarbetet.

Under året har vi fortsatt arbetet med vårt kvalitetsledningssystem, KvalPraks system ORNA. Systemet är väl anpassat för medicinsk patientnära vård. Arbetet beräknas bli klart under 2024.

I juni lanserades vår nya plattform för att ytterligare underlätta administration av besök och bokningar.

Under 2024 blir vårt fokus att fortsätta arbetet med en kvalitetsgrupp samt att fortsätta arbetet med att förbättra vår tekniska plattform och optimera den digitala kundresan.

# Patientsäkerhetspolicy

## Vision

Medichecks vision är en verksamhet där rutiner och processer ständigt utvecklas med syfte att höja kvaliteten och minimera risken för vårdskador. Organisation och ledning ska skapa goda förutsättningar för detta.

Medicheck arbetar med ett kvalitetsledningssystem som stödjer:

- Utveckling av patientsäkerhetskultur
- Proaktiv undersökning av risker i verksamheten och system för riskhantering
- Analys av resultat och avvikande fall från verksamheten
- Baserat på ovanstående, identifiering av åtgärder för implementering i verksamheten

## Mål

- 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
- Ett systematiskt arbete för en ständig förbättring
- Att uppfylla lagar och förordningar

## Ansvar

Ansvar för patientsäkerheten följer i organisationen. Bolagets styrelse har övergripande ansvar att förutsättningar finns att arbeta enligt lagar och föreskrifter.

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.

Medicinsk chef och verksamhetschef/ VD har övergripande ansvar för organisation av kvalitetsledningssystem, rapportering till ledningsgrupp och organisation om situationen och prioritering av åtgärder genom:

- Uppföljningen av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet Medicheck
- Planeringen och genomförandet av revisioner
- Omvärldsbevakningen av kvalitetsfrågor och uppdateringen av lagenliga krav

- Intern personals samt ackrediterad vårdpersonals utbildning inom Medichecks ledningssystem för kvalitet-och patientsäkerhet

Verksamhetschef är ansvarig för kvalitet och patientsäkerhet i sina verksamhetsområden.

I uppdraget ingår ansvaret för att:

- Det bedrivs systematiskt kvalitets-och patientsäkerhetsarbete i verksamheten
- Det bedrivs arbete för att förebygga vårdskador
- Resultat av kvalitets-och patientsäkerhetsarbete följs upp i verksamheten
- Verksamheten följer gällande övergripande lagar och förordningar samt Medichecks egna avtal, policys, riktlinjer och rutiner
- Avvikelse rapporteras och hanteras enligt interna riktlinjer
- 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/ medicinskt ansvarig läkare. Utgångspunkt i uppföljnings-och utvärderingsarbetet är beslutade mål och strategier i affärsplan. Kliniken ska enligt patientsäkerhetslagen upprätta en patientsäkerhetsberättelse senast den 1 mars varje år. Denna upprättas av medicinskt ansvarig läkare och ska redovisas för ledningsgruppen. De övergripande målen redovisas i den årliga patientsäkerhetsberättelsen.

## **Risikanalys och medicinska riskbedömningar**

Medicheck genomför riskanalyser i preventivt syfte för att öka patientsäkerheten och minimera risk för vårdskador. Inför förändringar i verksamheten genomförs riskanalyser. Riskanalyser görs på företagsövergripande och verksamhetsnivå. Analyser revideras och uppdateras årligen eller vid behov.

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

Det är mycket viktigt med kvalificerad personal som kan verifiera rätt diagnos, göra medicinsk riskbedömning och ordinera rätt behandling. Alla specialister som arbetar digitalt i Mediceck har lång klinisk erfarenhet och har specialistbevis. Kompetens- och erfarenhetskrav ställs vid all bemanning. Vi har en medicinskt ansvarig chefsläkare på heltid.

## **Viktigaste åtgärderna för att öka kvalitet och patientsäkerheten**

### **Informations-och patientjournalsäkerhet**

Enligt Medicecks inloggningsrutiner kan endast behörig personal få tillgång till patientjournaler och patientuppgifter. Alla inloggningar kräver säker identifiering med en tillitsnivå på minst tre, via BankId eller SITHS. Aktivt patientmedgivande krävs för tillgång till information från annan vårdgivare/läkare i enlighet med Patientdatalagen.

Då Medicecks vårdpersonal arbetar i digitaliserade patientjournalsystem har IT stor betydelse för företagets kvalitetssäkringsarbete. Våra medarbetare i IT-gruppen förser företaget med innovativa lösningar och ser till att våra journalsystem är uppdaterade och säkra. Vi arbetar ständigt med att öka IT-säkerheten inom Mediceck och genomför löpande kontroller av säkerheten på våra servrar med hjälp av tredje part.

All digital dokumentation som innehåller känsliga uppgifter lagras i en hostad lagringsmiljö som befinner sig i Sverige och företaget som hanterar lagringen är ett svenskt företag, i enlighet med GDPR.

### **Kompetensutveckling**

Hög kompetens är en viktig grundpelare inom Mediceck. Vi har tydliga kompetens-och erfarenhetskrav vid all nyanställning. 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 det kliniska arbetet i dialog mellan verksamhetsansvarig läkare och medarbetare i kliniken. Vi har regelbundna möten och informationsbrev för kompetensfrågorna löpande adresseras.

## **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 och kunder via kundenkäter.

### **Hälso-och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet**

Medicheck har 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 avvikelshandlingen.

### **Uppföljning genom egenkontroll**

Medicheck arbetar med kvaliteten och patientsäkerheten på ett systematiskt sätt där uppföljning och egenkontroll är grunden för utveckling.

Journaler kontrolleras via stickkontroller. Så kallade peer-to-peer reviews av journalanteckningar görs 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 avvikelshanteringssystem. Tydlig riktlinje finns utarbetad för avvikelshantering. Kvalitetsansvarig sammanställer rapporter och följer upp avvikelser och vidtagna korrigerande åtgärder. Avvikelserna och deras hantering är en stående punkt på Medichecks ledningsmöten och vid arbetsplatsmöten.

### **Avvikelsehantering**

Medicheck arbetar aktivt med avvikelshantering. Det är mycket viktigt för oss att få kännedom om eventuella risker för vårdskador, tillbud och andra händelser samt 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.

Avvikelserna tas upp, analyseras och följs upp av kvalitetsansvarig. Vid allvariga 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, identifierade orsaker till händelsen, riskbedömning, det vill säga sannolikheten för att liknande händelser ska inträffa igen, och tänkbara konsekvenser.

## **Samverkan**

För oss står patientens hälsa alltid i fokus. Samarbete och samverkan är viktigt för att få helheten i omhändertagandet. Mediceck samverkar med andra vårdgivare och har tydliga rutiner för att information utbytes säkert. Vi har avtal med Frösjö vårdcentral i Region Sörmland. På företagssidan samarbetar vi bland annat med Qurant, Certico, och Humana.

## **Informationssäkerhet**

Information är en av våra viktigaste tillgångar. Alla som hanterar informationstillgångar har ett ansvar att upprätthålla informationssäkerheten. Utgångspunkter i vårt arbete med informationssäkerhet är:

- Lagar, förordningar och föreskrifter
- Våra egna krav
- Avtal

Extra fokus under 2023:

- Alla medarbetares kunskap om gällande informationssäkerhet och våra regler
- Information och teknisk utrustning har skydd i tillräcklig grad
- Händelser i informationssystemen som kan leda till negativa konsekvenser förebyggs

Aktiviteter för att stötta detta:

- Aktivt upptag av avvikelser
- Använda färre system för att minska fragmentering
- Ny app för vårdpersonal och patienter för tydligare struktur och disposition av information
- Intern filhantering och arbetsflöden som stödjer kvalitetsarbetet
- Ökad automatisering för ökad effektivitet och minimering av human errors
- Etablera effektiv och säker metod för personlig lösenordshantering

Verksamhetens dataskyddsombud nås via [it@medicheck.se](mailto:it@medicheck.se).

## **En god säkerhetskultur**

Medicheck har en kvalitetsansvarig och medicinskt ansvarig läkare som är huvudansvarig 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 möten. 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 läkare rapporterar direkt till VD.

## **Patienten som medskapare**

Vi är väldigt glada att vi kan hjälpa så många till en bättre hälsa och bättre mående. Detta genom individanpassade vårdprogram och behandling. Vi har vårdprogram inom ett antal olika specialistområden som upprättats av Medichecks specialistläkare.

Vi utvecklar kontinuerligt vårdprogram som ska stötta patienter och vårdgivare i hur vården kommer utformas under patientresan på Medicheck. Vårdprogrammen finns för att på ett patientsäkert och effektivt sätt nå minskat lidande och på sikt även ett ökat välmående genom att erbjuda patienter kontinuerliga uppföljningar. Helst ska patienten träffa samma läkare och självklart försöker vi behandla på ett likartat, men i slutänden individualiserat sätt. Patienten har möjlighet att ladda upp dokument samt ladda ned information/behandlingsinformation från mötena.

Programmen utgår från nationella riktlinjer och utvärderas samt förbättras löpande.

Medicheck har även en Kundtjänst som hjälper våra patienter via mail och chatt. Kundtjänsten är bemannad mån - fre 08.00 -17.00. Under 2023 hanterades 17 812 ärenden via mail och 1 483 chattar i vårt ärendehanteringssystem. Ärenden som inkommer till Kundtjänst handlar främst om bokningsfrågor (av- /ombokning), frågor om lediga tider hos läkare, provtagning samt högkostnadsskydd.

## **Agera för säker vård**

Då det gäller kontrollen och uppföljningen av antibiotikaförskrivningen gentemot de riktlinjer som ställts upp av Strama avseende bedömningar i digitala möten, så har denna utförts löpande. Månatliga genomgångar har utförts där alla infektionsdiagnoser som satts under månaden samlas upp och korreleras till antibiotikaförskrivningen under samma tid. Denna förskrivning följs ingående och samtliga av de få avsteg från de uppsatta riktlinjerna kontrolleras och i majoriteten av fallen rör det sig om en korrekt handlagd förskrivning där patienten har fått en annan behandling tidigare som varit felaktig eller där patienten reagerat ofördelaktigt.



Journalföring granskas dagligen och oklarheter rättas av berörda specialister. Läkemedelsförskrivning följs löpande och särskild uppmärksamhet riktas mot antibiotika och medel med risk för beroendeutveckling.

## **Öka kunskap om inträffade vårdskador**

Avvikelse och eventuella följder återkopplas av kvalitetsansvariga till direkt berörd vårdpersonal. Generell rapportering av avvikelser utifrån typ och allvarlighetsgrad sker löpande till berörda chefer och de rapporterar sedan vidare i respektive medarbetargrupper.

## **Tillförlitliga och säkra system och processer**

Verksamhetens beslut och åtgärder ska baseras på analys och utvärdering av data och information för att nå önskade resultat. Vid beslutsfattande och vidtagande av åtgärder ska alltid en konsekvensanalys, och/eller en konsekvensbedömning göras för att förstå sambanden mellan orsak och verkan, samt alla tänkbara oönskade konsekvenser.

Medicheck strävar efter att ha en kontinuerlig riskmedvetenhet i företaget och arbetar förebyggande för att undvika svårigheter och skada. I säkerhetsarbetet ingår riskanalys som en naturlig del men även i det övriga arbetet strävar företaget efter en hög riskmedvetenhet. Samtidigt, som riskanalysen, sker även en möjlighetsanalys för att tillvarata möjligheter till utveckling, förbättringar och nya affärsmöjligheter.

En övergripande risk- och möjlighetsanalys genomförs årligen i samband med arbetet att utforma en säkerhetsplan, vilket görs inför ledningens genomgång. Identifierade områden för risk- och möjlighetsanalys är:

- Arbetsmiljö (digitala och fysiska miljöer)
- IT-system (Hackning, nätverkshaverier)
- Medicin (Patientskada)
- Ekonomi (Bedrägeri)

## **Riskanalys 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 patienterna.

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

## **Klagomål och synpunkter**

### **Synpunkter och klagomål på vård**

Vi uppmanar patienter och ombud att i första hand kontakta vår kundtjänst om de har klagomål eller synpunkter på mottagen vård. Patienter når vår kundtjänst via <https://medicheck.se/kundtjanst>.

### **Patientnämnden**

Vi hänvisar till Patientnämnden i de fall patient eller ombud är fortsatt missnöjd med vår vård alternativt hantering av aktuellt ärende.

## **Mål, strategier och utmaningar för kommande år**

### **Antal besök och strategi**

Under 2023 bokades 40000 digitala möten och målet för 2024 är 45000 möten.

För att nå dessa mål är huvudstrategin att utgå från patientens behov och sökmönster och matcha det med vad som passar att göra dels digitalt men även hur vi kan fördela våra ärenden mellan primärvård och privat specialistvård.

Utmaningen med ökade volymer är att behålla kvaliteten på en hög nivå. För att uppnå detta kommer vi under året att genomföra optimeringar kring själva patientresan likväl som administration. På så sätt kan våra resurser skiftas om till att istället fokusera på kvalitetskontroll.

### **Ny plattform**

En helt nyutvecklad plattform för digitala vårdbesök lanserades 2023. Den är utvecklad av vårt eget utvecklingsteam och är baserad på lärdomar från tidigare plattform, ny teknik och bättre och enklare verktyg att använda både för patienter och vårdpersonal. Ett bättre systemstöd borgar för bättre patientsäkerhet.

## Bilaga

### Avvikelser 2023

Vår sammanställning av avvikelser 2023, klassificering utifrån typ. Huvuddelen är små fel i administration av besök och brister i journalföringen.

Klassificering	Antal
Avsteg från rutin/riktlinje som inte klassificeras på annat sätt	6
Brister i journalföring	4
Förskrivning	5
Personuppgifter i journalföring	0
Personuppgiftshantering	3
Tekniskt problem	6
Övrigt	1
Sekretess/ Vårdföreskrifter och lagar	0
ICD-kodfel	300
Risk för patientskada	1
GDPR/ Personuppgiftsincident	3
Hot	1
Uppkommen patientskada	2
Risk för patientskada, tekniskt problem, ekonomisk risk	3
Lex Maria	1
<b>Totalt</b>	<b>336</b>