

Patientsäkerhetsberättelse 2025

Stockholm 2025-02-20

Eva Nilsson Bågenholm, Medicinskt ansvarig läkare, MAL
Karolina Symington, VD

Sammanfattning

År 2025 var ett intensivt och omställningspräglad år för Medicheck. Under året genomförde våra specialistläkare totalt 7 792 vårdinsatser. Detta är en minskning jämfört med föregående år, då verksamheten även omfattade regionfinansierad vård. Sedan dess har Medicheck helt övergått till att erbjuda privatfinansierade vårdtjänster – dels direkt till patienter, dels genom samarbeten med andra vård- och omsorgsbolag samt via företagshälsovård i partnerskap med andra företagshälsovårdsaktörer.

Till följd av den minskade volymen har bolaget haft ett tydligt fokus på att stärka kvaliteten i vårdtjänsterna. Som en del av detta arbete har verksamheten organiserats i mer specialiserade kliniker inom bolagets kärnområden, såsom sköldkörtelsjukdomar och psykiatri. Denna inriktning har syftat till att skapa ökad bättre kontinuitet och en mer sammanhållen vårdupplevelse för våra patienter som ofta vänder sig till oss för specialistkompetens.

En kundundersökning genomförd under hösten 2025 visar att en majoritet av patienterna är nöjda med den vård som erbjuds. Samtidigt framkommer att prishöjningen i vissa fall upplevs som hög.

Utöver kvalitetsförbättringar – där ökad kontinuitet i patientkontakten varit ett prioriterat område – har bolaget under året fortsatt investera i och vidareutveckla sin tekniska plattform. Arbetet har fokuserat på att optimera den digitala kundresan för samtliga intressenter: patienter, kunder, specialistläkare och övriga medarbetare. Målet är att skapa en mer effektiv, användarvänlig och skalbar digital infrastruktur som stärker både vårdkvalitet och operativ effektivitet.

Grundläggande förutsättningar för säker vård

Ledning och styrning

Vision

Medichecks vision är en verksamhet vars 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

Ansvar

Ansvar för patientsäkerhet följer i organisationen.

Bolagets styrelse har övergripande ansvar att förutsättningar finns att arbeta enligt gällande författningar.

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 de författningar som rör hälso- och sjukvård

Medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschef/VD har gemensamt ansvar för:

- Medichecks ledningssystem
- Uppföljning av kvalitets- och patientsäkerhetsarbete
- Omvärldsbevakning av kvalitetsfrågor och uppdatering av författningensliga krav

- Personalens utbildning inom Medichecks ledningssystem för kvalitet-och patientsäkerhet

Verksamhetschef är ansvarig för kvalitet och patientsäkerhet. I uppdraget ingår ansvar 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 författningar samt Medichecks egna avtal, policys, riktlinjer och rutiner
- Avvikelse rapporteras och hanteras enligt interna riktlinjer
- Stödja medarbetarna i förbättringsarbete för att uppnå bästa möjliga resultat

Medarbetare är ansvariga för att:

- Följa gällande författningar, riktlinjer och rutiner
- Aktivt medverka i Medichecks kvalitets-och patientsäkerhetsarbete
- Rapportera avvikelser
- Aktivt bidra till mål-och resultatuppfyllelse samt uppföljning

Struktur för uppföljning och utvärdering

Uppföljning av kvalitets-och patientsäkerhetsarbete sker löpande och årligen på övergripande nivå av VD och medicinskt ansvarig läkare. Utgångspunkt i uppföljnings-och utvärderingsarbetet är beslutade mål och strategier i affärsplan. Verksamheten ska enligt patientsäkerhetslagen upprätta en patientsäkerhetsberättelse senast den 1 mars varje år. Denna upprättas av medicinskt ansvarig läkare och 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 månadsbasis och återrapporteras vid behov med förbättrings-/förändringsförslag till förskrivande läkare. Alla läkare som arbetar i Medichecks verksamhet har lång klinisk erfarenhet och har specialistbevis. Kompetens- och erfarenhetskrav ställs vid all bemanning. Medichecks MAL arbetar deltid.

Viktigaste åtgärderna för att öka kvalitet och patientsäkerheten

Informationssäkerhet

Enligt Medichecks 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 i enlighet med Patientdatalagen. Då Medichecks vårdpersonal arbetar i ett digitalt journalsystem har IT stor betydelse för företagets kvalitetsarbete. Medichecks IT-grupp säkerställer att journalsystemet är uppdaterat och säkert samt genomför löpande kontroller av säkerheten på våra servrar med hjälp av tredje part. All digital dokumentation som innehåller känsliga uppgifter lagras i Sverige och företaget som hanterar lagringen är ett svenskt företag, i enlighet med GDPR.

Kompetensutveckling

Hög kompetens är en viktig grundpelare inom Medicheck. Vi har tydliga kompetens- och erfarenhetskrav vid 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.

Säker patientvård

Hantering av klagomål och synpunkter

Alla synpunkter och klagomål rapporteras till medicinskt ansvarig läkare och registreras i Medichecks avvikelssystem. Vi gör regelbundna enkäter till våra patienter och företagskunder.

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 avvikelshantering.

Uppföljning genom egenkontroll

Medicheck arbetar med kvalitet och patientsäkerhet på ett systematiskt sätt där uppföljning och egenkontroll är grunden för utveckling. Journaler kontrolleras via stickkontroller. Uppföljning för säkerställande av våra processer sker genom avvikelserapportering, och genom enkäter och kundundersökningar. Risk för vårdskador identifieras både genom avvikelserapportering och ärendehantering.

Ärenden från Socialstyrelsen och Patientnämnden analyseras och utgör underlag för förbättringsarbete. 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. MAL sammanställer rapporter och följer upp avvikelser och vidtagna korrigerande åtgärder. Avvikelsehantering är en stående punkt på Medichecks ledningsmöten.

Avvikelsehantering

Medicheck arbetar aktivt med avvikelsehantering. I samband med avvikelserapportering har man möjlighet att föreslå korrigerande och förebyggande åtgärder. Avvikelsehanteringen tas upp, analyseras och följs upp av medicinskt ansvarig läkare. 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, identifierade orsaker till händelsen, riskbedömning, och tänkbara konsekvenser.

Samverkan

Medicheck sätter alltid patientens hälsa och trygghet i främsta rummet. För att säkerställa ett sammanhållet och kvalitativt omhändertagande ser vi samverkan med andra vårdgivare som en grundförutsättning. Vi har etablerade och tydligt dokumenterade rutiner för säker informationsöverföring i enlighet med gällande regelverk. Medicheck samverkar med ett flertal aktörer inom hälso- och sjukvården, inklusive företagshälsovård, för att möjliggöra en effektiv och patientsäker vårdprocess.

Extra fokus under 2025:

- Uppbyggnad av specialistkliniker, psykiatri och sköldkörtelsjukdom.
- Tech-teamet har under hösten arbetat med att integrera Medichecks journalsystem mot NPÖ, vilket ger specialistläkare möjligheten att kunna ta del av journaluppgifter direkt från andra vårdgivare. Detta ger läkaren en helhetsbild av patientens vårdhistorik och effektiviserar informationsöverföringen.
- Tech har arbetat med att ansluta Medicheck Healthcare AB mot Sambis, för att ge specialistläkarna möjligheten att ta del av receptförskrivningar genom Nationella Läkemedelslistan.
- Betalningsflödet för privatbetalande patienter har optimerats för att förhindra att patienter överkonsumerar vård eller skuldsätter sig över sin betalningsförmåga.

En god säkerhetskultur

Medicheck har en medicinskt ansvarig läkare, MAL, som är huvudansvarig för kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet. I de diagnosspecifika klinikerna ansvarar klinikansvarig läkare för medicinsk kvalitet och följsamhet till vårdprogram. Vårdens innehåll styrs med vårdprogram och rutiner samt kontinuerliga möten. Klinikansvarig läkare rapporterar till och har stöd från MAL. Det är korta kommunikationsvägar mellan administrativ ledning och verksamhet. Målsättningen är ett engagerat och enat arbete med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor. Medicinskt ansvarig läkare rapporterar direkt till VD.

Patienten som medskapare

Vi är stolta över att kunna hjälpa våra patienter till en bättre hälsa och bättre mående genom individanpassade vårdprogram och behandlingar. Vi har vårdprogram inom ett antal olika specialtområden som upprättats av Medichecks specialistläkare. Vi utvecklar kontinuerligt vårdprogram som ska stötta patienter och vårdgivare i hur vården kommer utformas under patientresan på Medicheck. Programmen utgår från nationella riktlinjer. Patienten har möjlighet att ladda upp dokument samt ladda ned information från mötena. Medicheck har kundtjänst som hjälper patienter via mail och chatt. Kundtjänsten är bemannad mån - fre 08.00 -17.00. Under 2025 hanterades 5864 ärenden via mail och 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

Läkemedelsförskrivning följs löpande samt regelbundet vid månatliga genomgångar. Kontrollerna är ingående och avsteg från uppsatta riktlinjer analyseras och åtgärdas. I majoriteten av fallen rör det sig om en korrekt handlagd förskrivning. Särskild uppmärksamhet riktas mot medel med risk för beroendutveckling som ska förskrivas enligt rådande riktlinjer. Journalföring granskas genom stickprov och oklarheter rättas av berörda specialister.

Öka kunskap om inträffade vårdskador

Avvikelser och eventuella följder återkopplas av medicinskt ansvarig läkare till berörd läkare samt till läkare inom samma specialistområde.

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 tänkbara oönskade konsekvenser.

Risikanalys och medicinska riskbedömningar

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 sker även en möjlighetsanalys för att tillvarata möjligheter till utveckling, förbättringar och nya affärsmöjligheter.

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> eller mail till support@medicheck.se

Patientnämnden

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

Mål, strategier och utmaningar för kommande år

Volym och tillgänglighet

Under 2025 genomfördes cirka 7800 digitala vårdmöten (privat- och företagsfinansierade besök). För 2026 är Medicecks övergripande mål att öka tillgängligheten till digital specialistvård och nå ut till så många patienter som möjligt med behov av specialistvård och kompetens.

Strategisk inriktning

Vår strategi bygger på att utgå från patientens behov och sökbeteende, och att på ett träffsäkert sätt matcha detta mot vårt specialistutbud. Fokus ligger på digital specialistläkarvård där tillgänglighet, kvalitet och kontinuitet prioriteras. Efterfrågan drivs främst genom rekommendationer från patienter och samarbetspartners samt riktad digital marknadsföring.

Utmaningar och åtgärder

Avslutandet av regionfinansierad vård år 2024 har inneburit minskade volymer, vilket påverkar möjligheten att vidmakthålla bredden av specialistkompetens. En central utmaning är därför att säkerställa fortsatt tillgång till högkvalificerade specialistläkare inom samtliga relevanta områden. För att möta denna utmaning arbetar vi långsiktigt med att skapa en attraktiv arbetsmiljö för våra läkare där flexibilitet, professionellt stöd och tydligt fokus på medicinsk kvalitet är centrala delar. Vi optimerar patientflöden och arbetsprocesser för att skapa ett mer effektivt nyttjande av tillgängliga resurser.

Bilaga

Avvikelser år 2025

3 klagomål rapporterades
15 avvikelser anmäldes
1 Lex Maria anmäldes till IVO

Typ av avvikelse 2025

0 Brist i journalföring
3 Förskrivning
2 Personuppgifter i journalföring
1 Personuppgiftshantering
2 Tekniskt problem
1 Sekretess/Vårdföreskrifter och lagar
0 ICD kodfel
0 Risk för patientskada
0 GDPR/Personuppgiftsincident
0 Hot
0 Uppkommen patientskada
5 Risk för tekniskt problem, ekonomisk skada
1 Lex Maria
1 Övrigt

Totalt 15 avvikelser, varav huvuddelen beror på mindre brister i administration och journalföring. Rör framförallt ärenden där patienter inte har betalat sin räkning.

1 Lex Maria anmäld där patient som behandlas på beroendemottagning har fått förskrivet beroendeframkallande läkemedel av Medichecks läkare som inte har kontrollerat patientens övriga journaler. Patienten återföll i beroende.