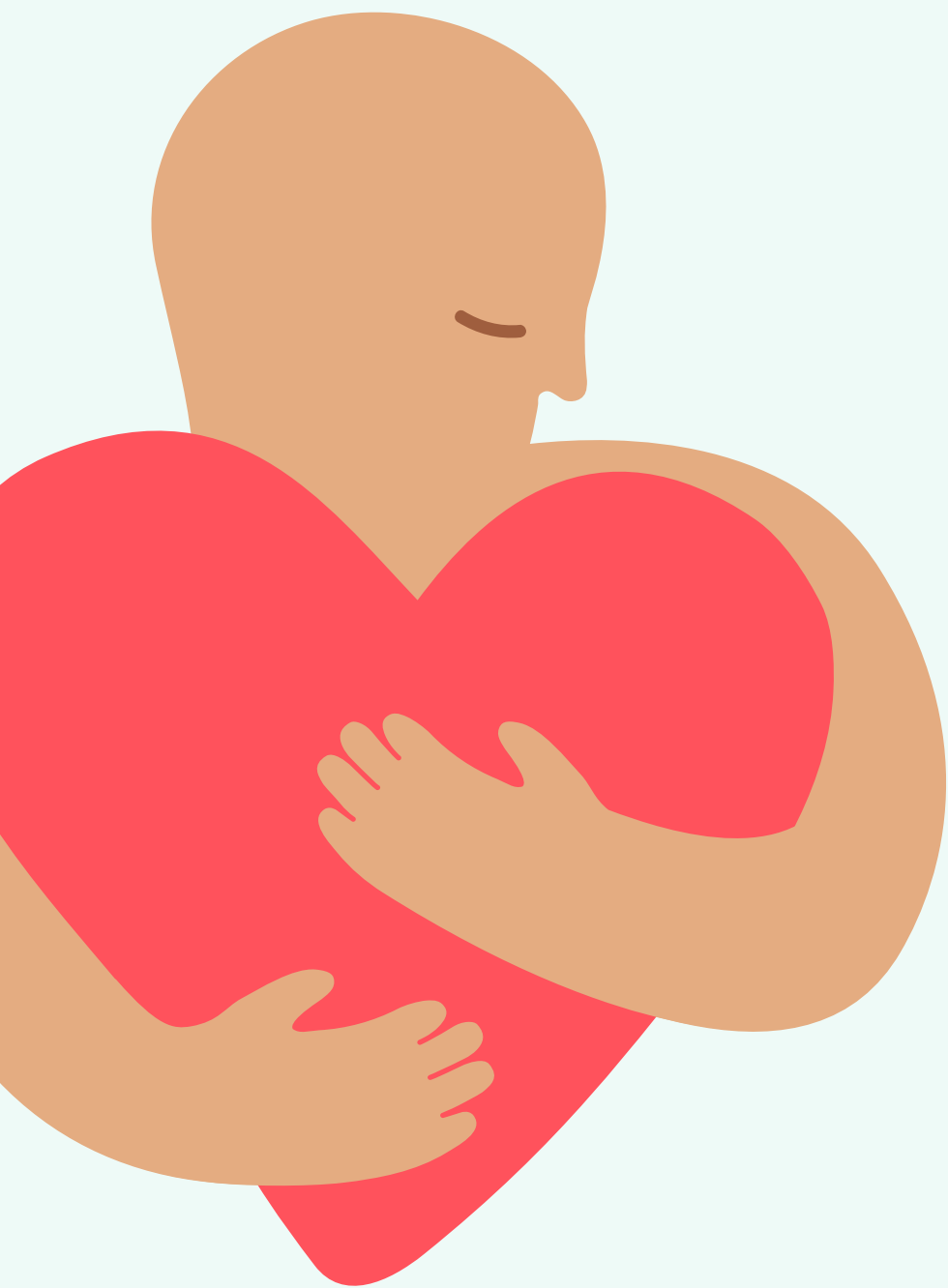




Kvalitetsrapport

Kry Sverige
2021

kry



Verksamhetsstatistik för Kry 2021

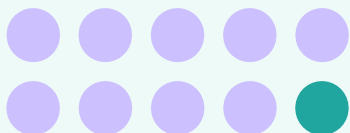
Kry, som Sveriges största digitala vårdgivare, och fjärde största privata vårdgivare har idag utöver appen också 20 fullt utbyggda vårdcentraler i fem regioner, flera av dem med tilläggsupdrag såsom BVC och mödravård.

År 2021 nådde digitaliseringen av vården längre än tidigare mot bakgrund av pandemin, då allt fler patienter och vårdpersonal provade och vände sig vid distanskontakt som ett alternativ till fysiska möten. Idag är vården inte längre renodlat digital eller fysisk, den är en kombination av båda delar. Patienter kan tack vare den så kallade digifysiska vårdmodellen komma i kontakt med primärvården digitalt när det går och fysiskt när det behövs – till fördel för patienter, vårdpersonal och samhället. I denna rapport redovisas en bild av Kryns verksamhet i syfte att tydliggöra vad en digifysisk vårdmodell tillför svensk hälso- och sjukvård.



Krys nationella digitala tjänst

Hos Krys nationella digitala tjänst i Sverige arbetar över 700 läkare, sjuksköterskor och psykologer över hela landet som tillsammans kan erbjuda vård på 40 olika språk, direkt utan tolk. Sedan starten 2015 har de genomfört över 3,4 miljoner vårdmöten i Sverige – dygnet runt, årets alla dagar. 65% av våra patienter har fått hjälp inom 30 minuter.

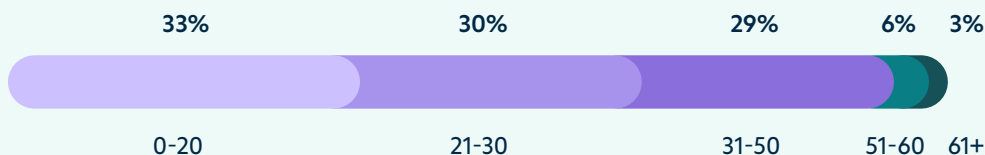


9 av 10 av Krys patienter anger att deras möte hos Kry ersatte ett fysiskt möte



Över hälften av de digitala vårdmötena har skett utanför en vårdcentrals gängse öppettider
(vardagar 08.00 – 17.00)

Åldersfördelning i procent



Krys digitala triagering

Kry har sedan länge ett digitalt AI-verktyg för triage i appen som hjälper patienten till rätt vårdnivå. Detta sker utifrån patientens symtom där frågor ställs enligt medicinsk logik och utifrån patientens svar på frågor. På så vis kan många patienter få hjälp till självhjälp, alternativt att i akuta fall (till

exempel vid bröstsmärta) hänvisas till akutsjukvården – vilket sker utan kostnad för någon part. En stor andel av resterande patienter kan få hjälp digitalt av en sjuksköterska, läkare eller psykolog, och när de inte kan det bokas patienten istället in för en fysisk undersökning.

Vanligaste digitala diagnoserna

De vanligaste hälsoproblemen efter medicinsk konsultation faller inom följande diagnosgrupper i Kryns nationella digitala tjänst år 2021.



Infektioner i övre luftvägar samt hosta och lättare andnöd

Inkl astma och allergi



Hudåkommor

Eksem, akne, ytliga infektions- och inflammationstillstånd



Psykisk ohälsa

Ångest, depression, sömnstörning, fobier



Kvinnohälsa

Reproduktionsorgan och urinvägar



Klamydia



Olika typer av smärttillstånd

**Visste du att Kry handlägger
cirka 10 procent av alla positiva
fall med klamydia i Sverige?**

Kry har sedan 2019 ett helt och hållet digitalt patientflöde, inklusive hemtest som patienten själv genomför med resultat och uppföljning direkt i appen. Kry jobbar också aktivt med smittspårning.

Våra medarbetare

Från att 2015 ha startat som en renodlad digital läkartjänst erbjuder Kry med totalt 20 vårdcentraler nu allt från läkare till psykologer, sjuksköterskor, undersköterskor, kuratorer med mera. Primärvård med helhetsperspektiv, helt enkelt.

Bland Krys över 1700 medarbetare återfinns 48 olika specialistgrupper. 40 % av dessa arbetar endast digitalt i den nationella digitala tjänsten och resten arbetar mer eller mindre digifysiskt. Eftersom samtliga vårdcentraler som tidigare tillhörde Halsa inte ännu är fullt integrerade i Krys digifysiska vårdmodell, så arbetar

inte ännu alla medarbetare fullt ut digifysiskt. På de av Krys vårdcentraler som är digifysiska har samtliga medarbetare möjlighet att arbeta så redan idag.

Hos oss är alla kollegors välbefinnande en nyckel för att skapa en bra arbetsplats och ett gott patientbemötande. Istället för traditionella årliga medarbetarundersökningar arbetar Kry istället med ett verktyg som mäter medarbetares välmående löpande under året, samtidigt som vi analyserar trender över tid och genererar förslag på förbättringsåtgärder.

"Det är smidigt och flexibelt, jag kan jobba var och när jag vill"

"Jag får vidareutvecklas som kliniker"

"Jag får vara med och förändra hälso- och sjukvården"

Topp tre anledningar varför medarbetare tycker om att jobba hos Kry, enligt Krys medarbetarundersökning:

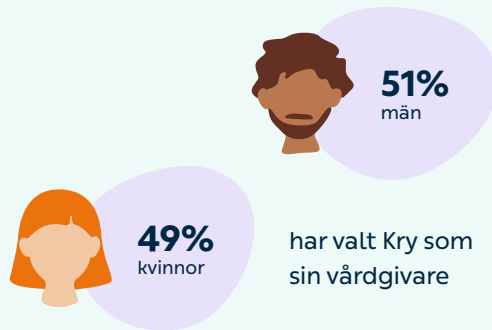


Krys digifysiska vårdcentraler i Sverige

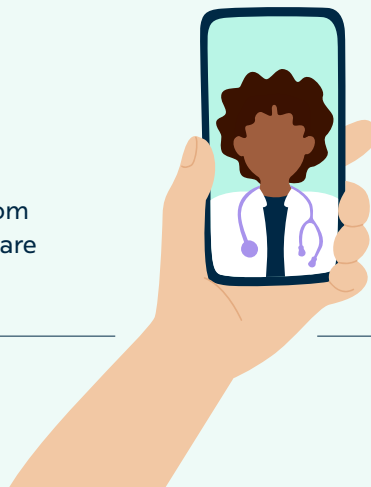
Kry har sju stycken digifysiska vårdcentraler i Sverige med totalt 46 500 listade patienter (Lund, Malmö, Nyköping och Stockholm; Gallerian, Haga, Sibyllegatan samt Sickla). Utöver detta har Kry gått samman med Helsa Sverige som har 121 500 listade patienter. Totalt blir detta 168 000 listade patienter. Då samtliga vårdcentraler som tidigare tillhörde Helsa inte ännu är fullt integrerade i Krys digifysiska vårdmodell redovisas endast data från Krys egenöppnade digifysiska vårdcentraler nedan.

46.500

patienter är listade hos Kry i Sverige
(per den 31 december 2021)



Åldersfördelning i procent på Krys digifysiska vårdcentraler i Sverige



70% av de som valt Kry som sin helhetsvårdgivare har laddat ned Kry-appen sedan tidigare

Besöksmönster²

På Krys digifysiska vårdcentraler i Sverige har det under 2021 genomförts 41 200 fysiska besök, varav 11% varit med patienter som är inte är listade hos Kry. Undersamma period har Kry genomfört ytterligare 1 024 000 digitala patientmöten (i genomsnitt 19 700 varje vecka) med patienter från hela Sverige, inklusive regioner där Kry inte har fysiska vårdcentraler. 911 000 av dessa möten var med patienter som inte är listade hos Kry.

De vanligaste diagnoserna satta av läkare efter ett besök skiljer sig beroende på om patientmötet skett digitalt eller fysiskt på någon av våra vårdcentraler. Diagnosvariationen är stor både i den digitala och den fysiska vårdmiljön hos Kry, varför dessa slagits ihop till större huvudgrupper vilka speglar hur den internationella katalogen över diagnoskoder (ICD10) är byggd.



² Avser vårdtillfällen på Krys digifysiska vårdcentraler i Sverige (Lund, Malmö, Stockholm; Gallerian, Haga, Sibyllegatan samt Sickla. Exkl. Nyköping)

De vanligaste diagnosgrupperna för patienter på Krys **digifysiska** vårdcentraler i Sverige



Infektioner i övre luftvägar samt hosta och lättare andnöd

Inkl astma och allergi



Smärttillstånd

Inkl långvariga besvär



Rörelseapparatens sjukdomar

Rygg, leder och mjukdelar



Sår och infektioner i hud och underhud



Psykisk ohälsa



Hjärt- och kärlsjukdomar

Inklusive högt blodtryck och diabetes



Buk och matsmältningsorganens sjukdomar

14% av de fysiska besöken på våra vårdcentraler har genomförts utanför ordinarie öppettider hos andra vårdcentraler (som är vardagar klockan 08.00-17.00).

6% av patienterna har valt att komma till våra vårdcentraler under lördagar och söndagar.

36% av de fysiska besöken har föregåtts av kontakt via appen, **14%** har bokats via traditionell telefon, **4%** har bokat fysisk tid direkt genom appen (återstående andel är återbesök eller remisser).

25% av patienterna har själva valt att komma till vårdcentralen redan inom 24 timmar.

Patientnöjdhet

Efter varje vårdmöte, digitalt eller fysiskt, ges patienten möjlighet att betygsätta sin vårdupplevelse och dela med sig av sina synpunkter. Återkopplingen utgör sedan underlag till vårt kontinuerliga förbättringsarbete. I de fall en patient ger uttryck för en negativ upplevelse så får patienten alltid en personlig återkoppling för åtgärd eller förbättringar framgent.

Jättebra personal trevligt bemötande och som faktiskt lyssnade på vad jag sa.

Digitala möten
4.71/5.0
★★★★★

Snabb och smidig hjälp när man behöver den. Appen är lätt att använda.

Alltid toppenbra bemötande och professionell vård!

Jättebra läkare, väldigt tydlig och lyhörd.

Jag blir alltid lyssnad på och får alltid bra hjälp!!

Fysiska möten

4.79/5.0



Jag får alltid snabb och kompetent hjälp via Kry. När vanliga vårdcentraler inte har tid att ta emot besök på flera månader framåt och man har ordentliga besvär av något slag, står man handfallen och känner sig hjälplös. Kry är hjälpen ur detta märkliga läge, jag är tacksam över att de finns.

NPS³ för patienter som har haft ett möte och/eller listat sig

+34

NPS för listade patienter

+40

³ NPS = Net Promoter Score. Patienten anger hur trolig den är att rekommendera Kry genom att ange en siffra från 0 till 10. NPS beräknas sedan som andelen som ger 9-10 minus andelen som ger 0-6.

**Har du frågor eller
vill veta mer?
Kontakta oss!**

Claes Ruth
Primärvårdschef
claes.ruth@kry.se

Livia Holm
Policychef
livia@kry.se

www.kry.se