

Patientsäkerhets- berättelse År 2022



Datum och ansvarig för innehållet:

2023-03-01, Stockholm

Direktör Kry Primärvård Kalle Conneryd Lundgren

Kvalitetschef / Chefläkare Joakim Röstlund

Bitr kvalitetschef Elisabet Linder Bosson

kry

Innehåll

Patientsäkerhetsberättelsen för Kry Primärvård sammanfattas både centralt och lokalt. Varje vårdcentral sammanfattar sitt eget patientsäkerhetsarbete för 2022 i en lokal patientsäkerhetsberättelse.

Sammanfattning	3	Psykologi	15	Process – åtgärder för att öka patientsäkerheten	34
Mål	3	Fysioterapi	17	Journalgranskning och handledning	36
Åtgärder	3	Specifika patientflöden	19	Kontinuerlig handledning i grupp för sjuksköterskor	36
Resultat	4	Samverkan för att förebygga vårdskador	20	Resultat och uppföljning av målen från 2022	37
Framåtblick	4	Egenkontroller som genomförs inom Kry Primärvård	21	Medicin	37
Struktur	5	Patienters och närståendes delaktighet	24	Psykologi	40
Verksamhetspolicy Kry Primärvård AB	5	Hälso och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet	25	Mål och strategier kommande år 2023	43
Övergripande mål och strategier	6	Händelser och vårdskador		Medicin	44
Nya tjänster och verksamheter under 2022	6	lex Maria	28	Psykologi	45
Organisation och ansvar	7	Från rutinen:			
Administrativa funktioner	8	Anmälan enligt lex Maria	28		
Verksamheten	11	Lex Maria-anmälningar 2022	30		
Nationell digital tjänst för olistade patienter	11	Riskanalys	31		
Fysiska vårdcentraler	12	Informationssäkerhet	32		
En ny digifysisk modell infördes under 2022	13	Dataskydd	33		
Nytt för 2022 - Chatt med sjuksköterskor & läkare	14				

Sammanfattning

Mål

Kry Primärvård Sverige AB, har som målsättning att leverera en högtillgänglig och högkvalitativ vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål.

Åtgärder

2022 har varit ett händelserikt år på många sätt. Under året har Kry Primärvård Sverige AB vidareutvecklat den digifysiska vården och initierat nya tjänster. Under 2022 har Kry Primärvård förvärvat sex vårdcentraler i regionerna Kalmar, Blekinge och Skåne. Vi har också startat en filial i Oxelösund till Kry vårdcentral i Nyköping. I det dagliga arbetet samverkar vi nära med andra delar av vården såsom regioner, kommuner, apotek och andra vårdgivare. Kry primärvård arbetar också kontinuerligt med att ta hänsyn till patienters och närståendes synpunkter och delaktighet, till exempel genom att efter vårdmöte samla in åsikter från patienten. Varje åsikt värderas och ligger till grund för förbättring och hanteras med kort varsel.

Exempel på konkreta åtgärder för att öka patientsäkerheten under 2022 har varit:

- Fortsatt grupphandledning för sjuksköterskor och psykologer i den digitala tjänsten.
 - Fortsatt journalgranskning av samtliga kliniker i den digitala tjänsten med återkoppling. Journalgranskningen har utökats genom att även läkare inom fysisk vård journalgranskas när behov uppstår. Journalgranskning kan också utföras som en åtgärd vid avvikelseutredningar.
 - Kompetensförstärkning genom utbildningar och uppdaterade introduktioner av nyanställda.
 - Genomförda riskanalyser innan nya verksamheter och tjänster startar.
- Arbetet med att ta fram ett nytt processbaserat, integrerat ledningssystem för hela Kry Primärvård både digitalt och fysiskt inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö samt brandsäkerhet och säkerhet har pågått under 2022.
 - Implementeringen av Kry's eget avvikelshanteringssystem, KryVik, har skett på samtliga vårdcentraler.
 - Införandet av MedRave och MedRave Prisma på samtliga vårdcentraler som möjliggör uppföljning av medicinska resultat möjliggör uppföljning av medicinska resultat.

Resultat

- Chatt med sjuksköterska startade februari 2022 och många patienter har använt sig av tjänsten, under 2022 har vi haft över 80 000 chattmöten med sjuksköterskor.
- Chatt med läkare startade i september 2022 och ca 1600 chattmöten har ägt rum under året.
- Säkrare journaldokumentation när våra fysiska vårdcentraler nu enbart dokumenterar i regionernas journalsystem ex Take Care i Region Stockholm och PMO i Region Skåne.
- Framtagande av kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- Förtydligande av utbudet i den digitala tjänsten.
- Fler avvikelser rapporteras.
- Antalet listade patienter har ökat på våra vårdcentraler.

Framåtblick

Under 2023 planerar vi att bedriva förbättringar såsom:

- Implementera ett uppdaterat och integrerat ledningssystem för Kryss samtliga verksamheter, verksamhetsledningssystem (VLS).
- Implementering av ett uppdaterat avvikelshanteringssystem kopplat till VLS.
- Vidareutveckla möjligheten till uppföljning och jämförelser av medicinska uppföljningsmått genom verktyget MedRave och MedRave prisma.
- Följa kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utifrån resultaten bidra till förbättrad verksamhet.
- Fortsätta grupphandledning för sjuksköterskor.
- Arbeta mer systematiskt med avvikelserna genom övergripande analys och återkoppling i hela verksamheten.
- Utveckla obesitasflödet med förbättrad möjlighet till uppföljning av resultat, kopplat till forskningsstudi.
- Utveckla de interna revisionerna i verksamheten.



Struktur

Verksamhetspolicy Kry Primärvård AB

Gemensam policy för områdena kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet (KAMBS) inom Kry Primärvård AB.

Vår verksamhetspolicy lyder:

Kry Primärvård erbjuder Sveriges bästa primärvård genom vår vision om "Patienterna först" och för våra medarbetare "En bra arbetsplats att arbeta vid". Vi erbjuder en högtillgänglig och högkvalitativ vård som är lika för alla, oavsett bostadsort, livssituation och modersmål. Vi levererar god och säker vård som är anpassad till den digifysiska modellen. Vården ska vara patientfokuserad, patientsäker, lättillgänglig, informationssäker, jämlik, kunskapsbaserad och ändamålsenlig.

Kry Primärvård arbetar för en god och säker arbetsmiljö samt hälsosamma arbetsplatser. Det ska vara arbetsplatser som upplevs utvecklande och stimulerande för alla medarbetare. Vi strävar efter att bli bättre genom att eliminera faror och minska arbetsmiljörisker

och, uppmuntrar ledarskap som främjar hälsa och säkerhet i allt arbete som görs. Vår absoluta strävan är att samråda med medarbetare och deras representanter för att hålla en hög medverkan och delaktighet.

Genom vår digifysiska vårdmodell med digitala vårdmöten bidrar vi till en optimerad resursanvändning inom hälso- och sjukvård och ett bättre samhälle. Det är en del av vårt bidrag för att minska klimatpåverkan. Vår ambition är att göra vad vi kan för att skydda vår miljö och förebygga eventuella föroreningar.

Inom vår koncern skall det bedrivas ett systematiskt brandskyddsarbete vilket innebär att det på varje verksamhetsplats finns rutiner som hanterar ansvar, skyddsutrustning, kompetensutveckling, egenkontroller och ronder. Vi jobbar kontinuerligt med att förstärka vår säkerhet och skydda våra informationstillgångar. I den digitala världen är det vår skyldighet att säkerställa en bra hantering av personuppgifter och säkerställa ett informations- säkerhetsarbete under ständig utveckling.

Kry Primärvård ska minst uppfylla alla legala och andra intressentkrav inom områdena patientsäkerhet, kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet och gärna överträffa dem. Kry Primärvård arbetar kontinuerligt med att ständigt förbättra verksamheten inom alla områden. Denna verksamhetspolicy tillsammans med koncernens policies utgör vårt ramverk för att sätta upp mål och handlingsplaner för ständig förbättring, presenterade i vårt styrkort.

Stockholm, datum enligt nedan 2023-01-02
Kalle Connerud Lundgren

Övergripande mål och strategier

Sedan 2016 har Kry arbetat med digital vård via video i vårdappen "Kry" i Sverige och i ett flertal andra länder. I Sverige verkar företaget som digital vårdgivare via Kry Primärvård AB. Sedan starten har verksamheten utökats med 28 fysiska vårdcentraler och BVC. Under 2022 har sex nya vårdcentraler förvärvats och en filial till vårdcentralen i Nyköping har startats i Oxelösund. En ny introduktion för nyanställda har under 2022 genomförts på dessa enheter. Vi har också arbetat med att utveckla den digifysiska vården för att kunna hjälpa våra patienter på bästa sätt.

I patientsäkerhetsberättelsen för 2022 redovisas samlat patientsäkerhetsarbetet för verksamheten inom Kry Primärvård. Allt kvalitets- och ledningsarbete drivs genom en väl utvecklad organisation med ett dokumenterat ledningssystem. Detta ledningssystem har under 2022 utvecklats och kommer under 2023 att implementeras i hela organisationen Kry primärvård inklusive nya enheter och förvärv.

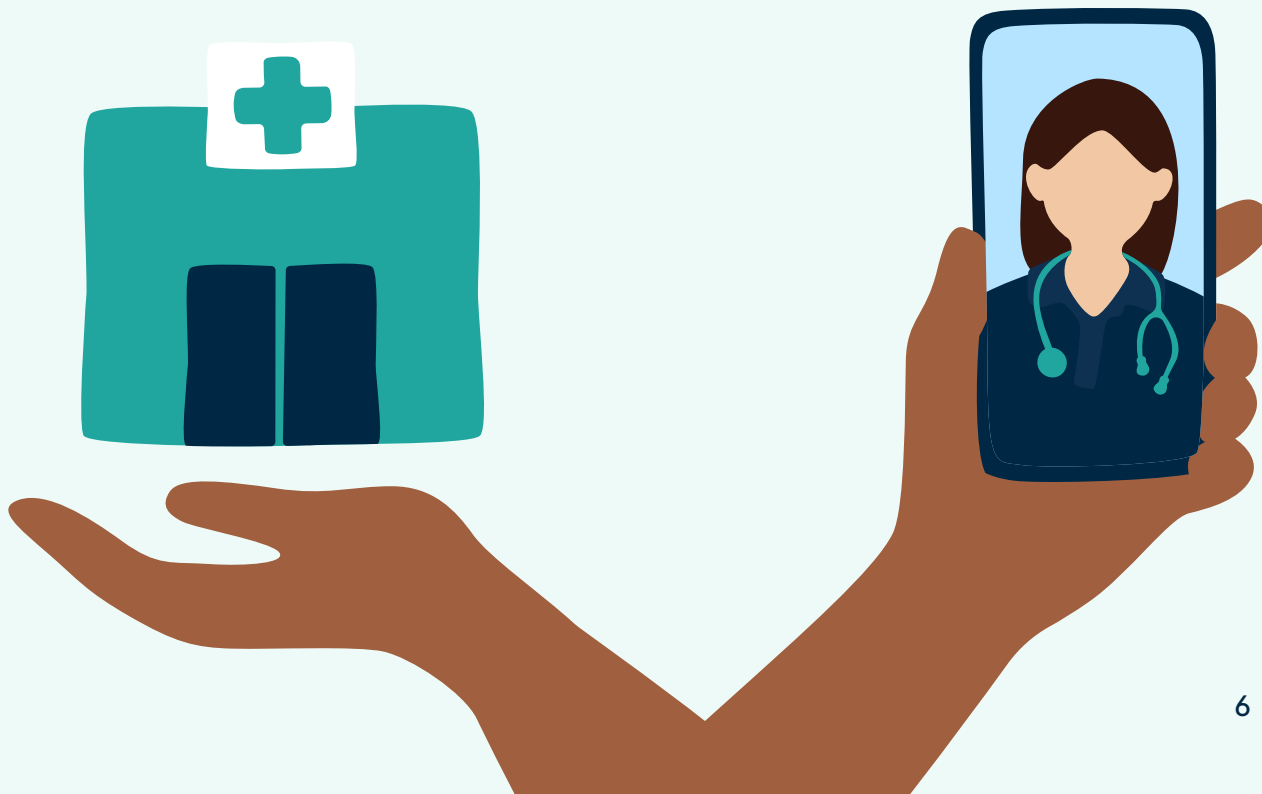
Verksamhetsledningssystemet inbegriper Kvalitet, Arbetsmiljö, Miljö, Brandsäkerhet och Säkerhet (KAMBS).

De fysiska enheterna har granskats av respektive region enligt av dem fastställda avtalskrav med godkänt resultat. Varje vårdcentral sammanfattar också sitt lokala patientsäkerhetsarbete i en egen patientsäkerhetsberättelse. Uppföljning har även skett av den digitala tjänsten via Region Sörmland.

Under 2022 har vi genomfört interna revisioner som en del av vår egenkontroll. En extern revision har också ägt rum med godkänt resultat enligt ISO-standarderna för kvalitet, miljö och arbetsmiljö, ISO 9001,14001 och 45001.

Nya tjänster och verksamheter under 2022

- Vi har skalat upp vårt digifysiska erbjudande till patienterna, som nu kan söka digifysisk vård på fler vårdcentraler och psykologerna kan arbeta med samma patient både digitalt och fysiskt.
- Digitala möten med fysioterapeuter introducerades i oktober.
- Chatt med sjuksköterskor startade i februari 2022.
- Chatt med läkare startade i september 2022.



Organisation och ansvar

Under 2022 har DMS Sweden omorganiserats till Kry Primärvård Sverige AB. I Kry Primärvård ingår både de fysiska vårdcentralerna och den digitala tjänsten. Kry Primärvård fick i december 2022 en ny chefsstruktur där Kalle Conneryd Lundgren är direktör för Kry Primärvård. Malin Wennergren, Sverigechef för digital vård, leder arbetet i den digitala delen, Sara Grönlund, Sverigechef för fysisk vård, leder arbetet för de fysiska enheterna och Yamin Granberg, Sverige chef för affärsexpansion, leder arbetet gällande specialistvård samt utveckling och integrering av vårdformer.

Kry Primärvårds kvalitetsorganisation leds av kvalitetschef tillika chefläkare. I kvalitetsteamet ingår även en "Risk and Compliance Specialist" och ytterligare två medarbetare med specifika uppdrag att utveckla och förbättra verksamheten.

Inom den digitala verksamheten, Kry Digital, ansvarar verksamhetschefen för att verksamheten tillgodoser hög patientsäkerhet, god vård och hög kompetens. Verksamhetschefen har det samlade ledningsansvaret för vårdgivarens digitala vårdverksamheter i Sverige och har till stöd en medicinskt rådgivande läkare, MRÅ.

Chefläkaren är utsedd av vårdgivaren Kry Primärvård som anmälningsskyldig enligt lex Maria. Kvalitetsansvarig psykolog inom Kry Digital ansvarar för att leda och kvalitetssäkra psykologers arbete genom support, handledning, journalgranskning, avvikelshantering, bevakning av remissvar och -avslag, samt ansvarig för riktlinjer.

Inom den fysiska vården har respektive vårdcentral en lokal verksamhetschef och en lokal medicinskt rådgivande läkare, MRÅ. Inom varje region finns också en RAL, regionansvarig läkare, som tillsammans med regionchef säkerställer att de regionala riktlinjerna är kända och följs. Tillsammans med regionchef ansvarar den också för kontakterna med tjänstemän och beslutsfattare i regionen. Chefläkaren leder ett nätverk med de regionansvariga läkarna där de träffas regelbundet och bland annat diskuterar olika medicinska riktlinjer, avvikelser och lex Maria-ärenden. De regionansvariga läkarna leder i sin tur nätverk med de utsedda MRÅ som finns på varje vårdcentral.

Verksamhetschefen för Kry Digital och verksamhetscheferna för våra vårdcentraler ansvarar för att gällande författningar, riktlinjer och rutiner följs och att vården är säker och har god kvalitet.

"Kry-Plusläkare" ansvarar för att bistå medicinskt ansvarig läkare i Kry Digital med handledning

och uppföljning av kliniker, bl a genom journalgranskningar i samband med introduktion i tjänsten. De bistår även som avlastande stöd i kvalitetsförbättrande åtgärder.

Bakjourläkare ansvarar för att stödja arbetande kliniker i den digitala tjänsten genom att besvara frågor via telefon, och andra kommunikationskanaler. De ansvarar även för att dagligen granska ej hanterade laboratorieprover samt remisser. I deras ansvar ingår också att vara kontaktyta med externa aktörer som behöver få kontakt med vården, t.ex. apotek och försäkringskassa.

Verksamhetschef och av verksamhetschef utsedda medarbetare tar emot avvikelser i avvikelshanteringssystemet, KryVik, och fördelar dessa till aktuell utredare.

Allvarligare ärenden utreds med risk- och händelseanalyser samt bedöms om de ska hanteras som lex Maria-ärenden av chefläkare.

Återkoppling av utfall sker till medarbetarna via digitala kommunikationskanaler.

Klagomål från patienter hanteras främst via patientsupporten (Customer service) och kan rapporteras vidare via avvikelshanteringssystemet.

Administrativa funktioner

Våra administrativa funktioner är också en viktig del av kvalitet- och patientsäkerhetsarbetet.

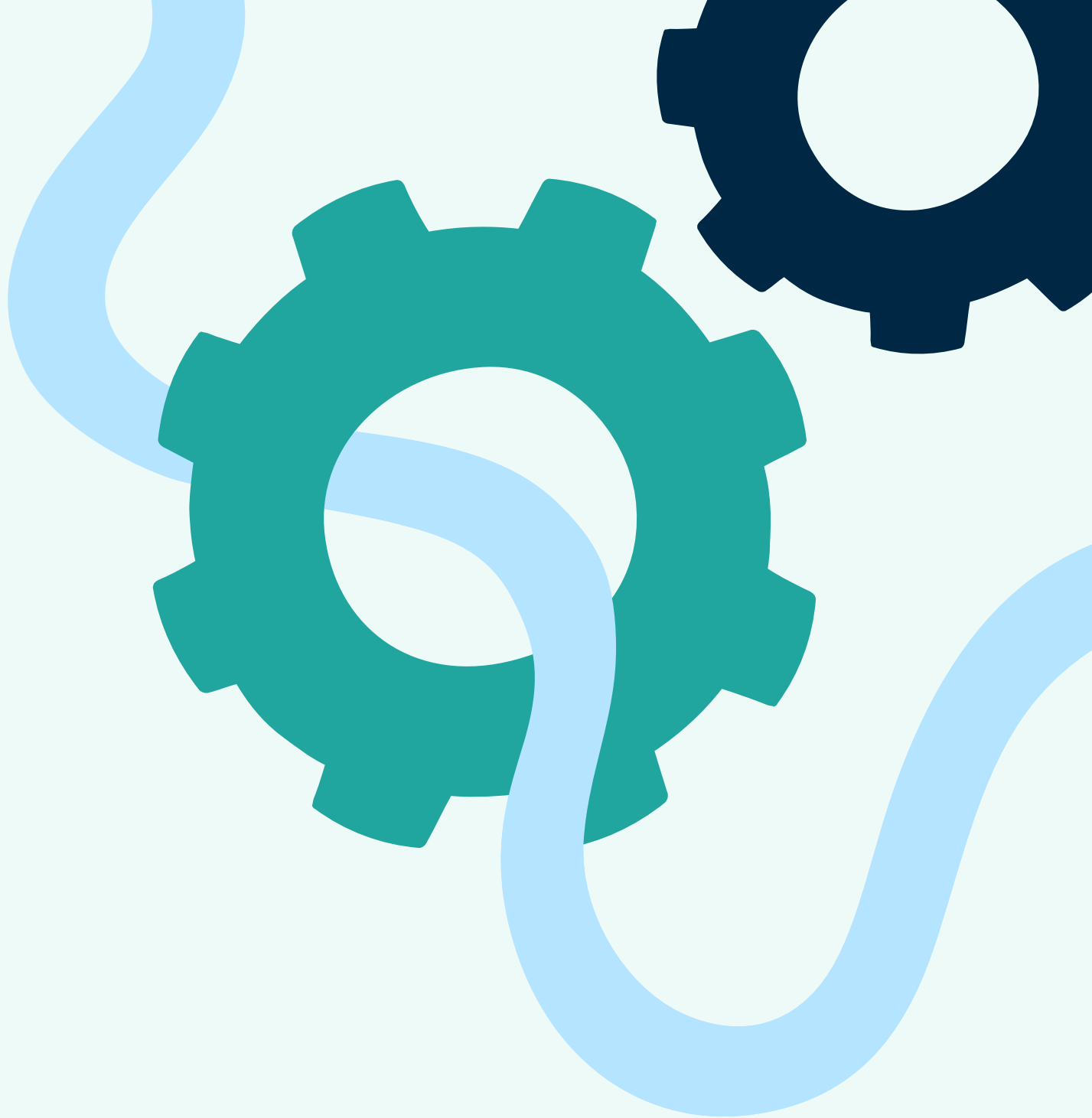
Care Administration

Vårdadministration, tillhandahåller administrativt stöd till patienter och vårdverksamheten i stort.

Care Administrations målsättning är att skapa förutsättningar för bästa patient- och klinikerupplevelser genom hög service och snabb hantering av ärenden. Processerna ska hålla hög kvalitet genom korrekt, effektiv och patientsäker hantering i en sömlös digifysisk vårdkedja.

Under 2022:

- Centrala processer som listningar och ärendehantering 1177.se överflyttad från centralt team till repsektive vårdcentral.
- Journaldataöverföringen har upphört. Vårdcentralerna och Teletriaget dokumenterar direkt i de regionala journal-systemen.
- Registrering av patientavgifter i e-frikort automatiserades.



Care Access

Administrerar behörigheter för vårdssystem som till exempel journalsystemet ProRenata, Labportalen och Careportal samt beställer SITHS-kort. Utövar även support vid problem med behörigheter.

Egenkontroller har genomförts av samtliga system som ligger inom Care Access ansvarsområde i enlighet med upprättat årshjul.

Ansvar för vårdcentralernas regionala accesser har överlämnats till verksamheterna. Genomgång samt revidering vid behov av samtliga Care Access rutiner har genomförts.

Teletriaget

Svarar för alla inkommande telefonsamtal till de fysiska vårdcentralerna som öppnat i Kry egen regi i Region Skåne och Region Stockholm. I dagsläget innefattar det sammanlagt 6 vårdcentraler varav 2 i Region Skåne och 4 i Region Stockholm.

Teamet består idag 11 sjuksköterskor där de flesta arbetar i en delad tjänst, vilket innebär att de 50 % arbetstiden arbetar i den nationella digitala tjänsten.

Teletriaget utgörs av legitimerade sjuksköterskor med praktiskyrkeserfarenhet från primärvård. Sjuksköterskorna är indelade i team för

extra kunskap om regionala och lokala förhållanden och rutiner. Samtliga genomgår kontinuerlig journalgranskning för att säkerställa god kvalitet och kompetens. Alla medicinska beslut tas med hjälp av rådgivningsstöd och interna rutinbeskrivningar. Tillgång till läkarstöd finns på respektive vårdcentral samt via bakjour. Fr.o.m Q4 erbjuds också sjuksköterskorna i Teletriaget handledning.

I takt med att Kry växer med fler fysiska vårdcentraler och ett ökat antal listade patienter har antal samtal in till Teletriaget ökat under året med 20%. Under 2022 inkom totalt 86 192 samtal. Under 2022 var kötiden i snitt 11 min vilket är en minskning från 2021.



Medicinsk service (Medical Services & Collaborations, MSC)

Ansvarar för det faktiska arbetet kring remiss-hantering.

Under 2022 lämnades stora delen av remiss-hantering över till Kry's fysiska enheter inom Region Stockholm samt i Region Skåne. Kry's tech-team automatiserade nästan alla labb som KRY samarbetar med och där MSC var med på mappning och testning för att garantera säkerheten och kvaliteten på labb-arbetet.

Under 2023 kommer MSC att fokusera på den digitala tjänsten, underhålla den dagliga driften och vara med på utvecklingen av labb-tjänsten samt erbjuda sin spetskompetens när det gäller labb- och remissflöden för Kry's olika projekt. MSC har rutinerade team och alla skriftliga rutiner uppdateras vid behov löpande och teamledare och manager ser till att teamet följer befintliga rutiner noggrant.

Customer Service (patient support)

Är en väsentlig del i Kry's organisation för att kunna säkerställa vård av hög kvalitet samt en hög patientnöjdhet. Kry Customer Service syftar till att hjälpa och stötta patienter i deras kontakt med Kry, både på ett förebyggande sätt samt i samband med eller efter patientens kontakt med Kry.

Arbetet på Customer Service består framför allt av att svara i telefon för patienter, vårdgivare och apotek. Telefonsupporten är öppen 09:00–17:00 alla vardagar med en genomsnittlig svarstid på fyra minuter. Customer Service besvarar också "Övriga frågor" inkomna via våra vårdcentralers telefonväxel.

Kry Customer Service besvarar inte medicinska frågor, frågor angående symptom och läkemedel och ger inte allmän information om hälsa och sjukdomar. För att besvara dessa typer av frågor har Customer Service ett nära samarbete med sjuksköterskorna i Teletriaget som kan hantera/ta över ärenden.

Customer Service hanterar även inkommande avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående. Customer Service delar regelbundet feedback och förbättringsförslag från våra patienter vidare intern inom företaget.



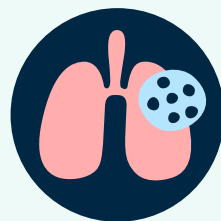
Verksamheten

Nationell digital tjänst för olistade patienter

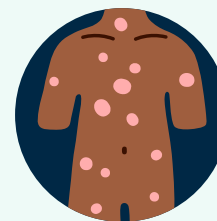
Vår nationella digitala tjänst där patienter träffar läkare, sjuksköterskor, fysioterapeuter och psykologer via en inloggning i Kry-appen finns tillgänglig dygnet runt. Under 2022 har vi haft 1 059 565 digitala vårdmöten. Drygt hälften av besöken sker hos läkare. Våra patienter är mycket nöjda och ger oss betyget 4,69 av 5.

Profession	Antal möten
Psykolog	67,188
Övriga	2,025
Läkare	683,201
Sjuksköterska	307,151
Total	1,059,56

De vanligaste sökorsakerna i den digitala tjänsten är:



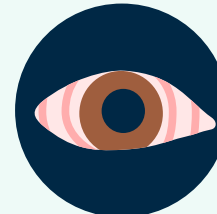
Akut övre
luftvägsinfektion



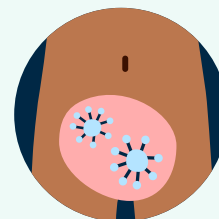
Hudutslag



Hosta



Allergi



Klamydiainfektion

Fysiska vårdcentraler

Kry bedriver också fysisk primärvård i sju regioner på LOV-avtal. Antalet vårdcentraler har ökat sedan 2020 där Kry har förvärvat ett antal vårdcentraler men även startat egna.

På våra 28 vårdcentraler hade vi 212 676 listade patienter i dec 2022, en ökning med nära 43 000 patienter från 2021.

Vårdcentralerna följer regionernas krav för att bedriva primärvård gällande uppdrag, innehåll och kompetens. I verksamheten finns bland annat läkare, specialister i allmänmedicin, sjuksköterskor/distriktssköterskor, psykologer, undersköterskor, receptionister, medicinska sekreterare, på vissa ställen finns även fysioterapeuter.

Olika specialistmottagningar finns beroende på uppdragets omfattning i regionen, men vanligt är sjuksköterskeledda mottagningar såsom, diabetesmottagning, astma/KOL mottagning och äldremottagning. Några enheter bedriver även barnhälsovård och mödrahälsovård / barnmorskemottagning.

Möjlighet för patienter finns att också få sin vård digitalt via personal på vårdcentralen.



En ny digifysisk modell infördes under 2022

För att underlätta för och ge patienten en bättre och effektivare vård har vi infört en ny modell som möjliggör att vi kan erbjuda både digital och fysisk vård sömlöst utifrån patientens behov och önskemål. Genom att vi arbetar i gemensamma IT-system har vi möjliggjort en gemensam tidbok för bokning av patienterna. Vi har också skapat en gemensam ärendehanteringsmodul för att ge vårdcentralerna möjlighet att själva sortera och prioritera bland inkommande patientärenden.

Kry har även etablerat en gemensam process för ett lättakutflöde som är gemensam över alla verksamheter. Detta möjliggör för digitalt arbetande medarbetare att boka direkt in patient som behöver vård inom 24 timmar på våra vårdcentraler. Då rutinen är gemensam över hela verksamheten skapas en tydlighet i rutinen.

Nytt för 2022 - Chatt med sjuksköterskor & läkare

Vi lanserade vår första chatttjänst med sjuksköterskor i den digitala tjänsten i februari 2022. Det primära syftet var att erbjuda patienterna ett alternativt sätt att söka vård digitalt hos Kry, inte bara via video, samt för att säkerställa att vår tjänst är konkurrenskraftig. Inledningsvis började vi använda chatten som en triageringstjänst för att säkerställa att våra patienter triagerades till rätt vårdnivå, till exempel ett digitalt läkarvideobesök vid behov, alternativt till våra fysiska verksamheter. Dessvärre fungerade inte triagering i chatten i den mån vi önskat, och valde därför att byta strategisk riktning för chatten. Idag används vår chatt med sjuksköterskor som ett komplement till vår videotjänst som fortsatt är kärnan i vår digitala verksamhet. Vår chatt används idag för att behandla patienterna om möjligt, eller triage till en annan vårdnivå vid behov - vilket har fungerat bra.

I september 2022 öppnade vi också upp möjlighet att chatta med läkare digitalt. Tjänsten är idag öppen under begränsade tider under dygnet och nyligen har vi konverterat den till att bli en tjänst för att förnya erhållna recept för våra listade patienter. Hittills har vi haft över 80 000 sjuksköterskechattbesök och 1 600 chattmöten med läkare digitalt.

Profession	Antal möten
Sjuksköterskor	80,261
Läkare	1,597
Total	81,858

Antal chattmöten under 2022 var 81 858, de flesta med sjuksköterska



Psykologi

Under 2022 har den digitala psykologverksamheten på Kry genomgått en förändring som innebär att nya patienter först möter en sjuksköterska eller läkare innan de bokas till en psykolog för att kunna bedöma behovet att psykologkontakt.

Psykologerna i den digitala tjänsten och på våra vårdcentraler har under året fått tillgång till gemensamma kanaler för intern kommunikation för att kunna utveckla gemensamma vårdprocesser och samverka i olika patientärenden så att patienter ska få rätt vårdkontakt. I det systematiska kvalitetsarbetet läggs fokus på att stödja den dagliga verksamheten samt på samverkan mellan kliniker och verksamhetsgrenar samt externa samarbetspartners.

Under 2022 har följande genomförts:

- Samverkan med kvalitetsansvarig för digital psykologi och centrala kvalitetsteamet har utökats, och gemensamma frågor och ärenden tas upp i veckovisa möten samt vid behov.
- Journalgranskning görs för nyanställda samt vid indikation på kvalitetsbrister.
- Jourresurs finns fortsatt tillgänglig för psykologer, både läkare och senior psykolog finns tillgänglig under det dagliga arbetet för råd i handläggning av patientärenden, både vid behov och vid planerade möten vid flera tillfällen varje vecka.
- Kvalitetsansvarig psykolog finns tillgänglig för patientsupporten och externa samverkanspartner för att handlägga patientärenden som inkommer löpande.
- Kvalitetsansvarig psykolog ansvarar för att säkerställa att riktlinjer finns aktuella, samt att checklistor för handläggning upprättas löpande som tillägg, och att psykologer arbetar i enlighet med dessa.
- Utveckling har skett av digitala verktyg för att psykologer själva i större utsträckning ska kunna handlägga ombokningar av besök som bokats in felaktigt.





- Psykolog är även delaktig i handledning och utbildning gällande svåra patientfall för sjuksköterskor och patientsupport samt som stöd i särskilda händelser för att ge verktyg för ökad kvalitet i patientbemötande i svåra ärenden.
- Genomlysning och uppdatering av samtliga vårdriktlinjer för digital psykologi inför införande av nytt verksamhetsledningssystem, ett arbete som påbörjas 2022, och slutförs 2023.
- Gemensamma utbildningar med psykologer, läkare och sjuksköterskor har hållits på teman där alla professionerna är inne som behandlare, såsom vid sömnproblem, men även specifika utbildningar för psykologgruppen genomförs fortlöpande både för att utbilda i våra vårdprocesser och i specifika diagnosområden.
- Behandlingsinnehåll och behandlingsprocesser har ytterligare förtydligats och utbildning genomförts för alla psykologer med syftet att öka likvärdighet i behandlingsinnehåll och handläggning.
- IKBT-behandlingarna erbjuds nu av alla psykologer i den digitala tjänsten till de patienter som söker för stress, ångest och depression, vilket bedöms öka patientsäkerheten då behandlare och patient arbetar med ett strukturerat material med evidensbaserade interventioner som grund. Patientens mående följs upp veckovis med självskattningar. Patienten har fortlöpande kontakt kring behandlingsarbetet i en chatt som ingår i programmet. Rutin finns sedan tidigare på plats för bevakning av chattar när behandlande psykolog är frånvarande.
- IKBT-behandlingen har utvecklats för att stödja psykologerna i att lättare kunna följa upp patienter som blir inaktiva i programmet, för att bedöma om annan behandlingsinsats behövs.
- Självhjälpsprogram har introducerats för behandlingsområden stress, sömn, ångest och depression för patienter med problematik som inte bedöms vara av den svårighetsgrad att en vårdinsats kan erbjudas. Detta bedöms höja kvaliteten i rådgivningsinsatser då patienterna får tillgång till ett standardiserat material utifrån identifierat problemområde.

Fysioterapi

Kry erbjuder digital fysioterapeutisk bedömning, rådgivning och behandling för både barn och vuxna. Fysioterapeuterna kan hjälpa till med rehabilitering, träning och anpassad fysisk aktivitet för hela kroppen.

På Kry behandlar fysioterapeuterna besvär på primärvårdsnivå. Första samtalet med patienten är ett bedömningssamtal och därefter lägger man upp en behandlingsplan. Mötet med patienten kommer att ske via videomöten där avsatt tid per patient är 20 minuter. Patienten kommer att boka den tid som de vill ha utifrån vad som finns tillgängligt. Det finns inga drop-in tider för fysioterapeuter.

Som fysioterapeut på Kry kan man boka in återbesök med sin patient och remittera patienten till en läkare/psykolog eller sjuksköterska för exempelvis den medicinska behandling som patienten behöver.

Tjänsten startade i mitten av oktober 2022 och de problem som uppkommer mest och som lämpar sig för digitala möten är:

- artros
- nacke - akut torticollis, cervikalgi (nackspärr och nacksmärta)
- axlar - impingement, artros, värk
- skuldror - frusen skuldra
- epikondylit (golf- och tennisarmbåge)
- hand/fingrar - artros, distortion (stukning)
- lumbago och lumbago ischias
- höftbesvär
- knä - artros, ligament, menisk
- benhinnsmärta
- achilleshendinit (hälsenesmärta)
- fot - distorsion (stukning), Plantarfasciit, Hallux Rigidus, Hallux Valgus

Vi har samverkar med våra fysiska fysioterapeuter som jobbar på våra vårdcentraler och det går smidigt att internremittera patienter till våra vårdcentraler där vi har fysioterapeuter.

Betyg 4,7 av 5 av patienter



Exempel på kommentarer från patienter:

"Väldigt bra hjälp, fint bemötande och smidig process!"

"Jättetrevlig och kunnig fysioterapeut som brydde sig och gav råd för förbättringar."

Specifika patientflöden

Hemtester för svampinfektion

Hud- och nagelsvamp drabbar hundratusentals svenskar varje år och är en vanlig sökorsak hos patienter i den digitala tjänsten.

Under hösten 2020 startade ett samarbete med ett laboratorium som utvecklat en teknik med både god sensitivitet och specificitet med möjlighet att beställa provtagning i form av hemtest. Våra digitala kliniker beställer ett hemtest när de finner det indicerat istället för att hänvisa patienterna till fysisk vård.

Överviktsprogram/ Obesitas Kry Digital

Behandlingsprogrammet för obesitas innefattar regelbunden viktcoachning av specialutbildade sjuksköterskor där bedömning av läkare ingår. Behandlingen av övervikt inriktar sig på de tre hörnstenarna : kost, motion och livsstilsförändring. Patienten träffar en sjuksköterska vid första mötet som blir patientens fasta kontakt genom programmet.

Patienten får lämna blodprover som monitoreras och följs upp av legitimerad läkare. Under programmets gång har sjuksköterskan möjlighet att remittera till läkare, fysioterapeut och psykolog. Under 2023 kommer även möjlighet att remittera till dietist att erbjudas.

Samtliga medarbetare utbildas i grundläggande fysiologi gällande överviktssjukdomen inklusive det stigma som övervikt medför.

Under 2022 deltog 1791 antal patienter och 20 % av dessa stannade i programmet > 3 månader.

Under 2023 kommer en strukturerad uppföljning av vårdprogrammet att ske genom att medarbetarna får fylla i ett standardiserat formulär efter varje avslutat möte. Detta ger möjlighet till att följa data och resultat för kvalitetsuppföljning.

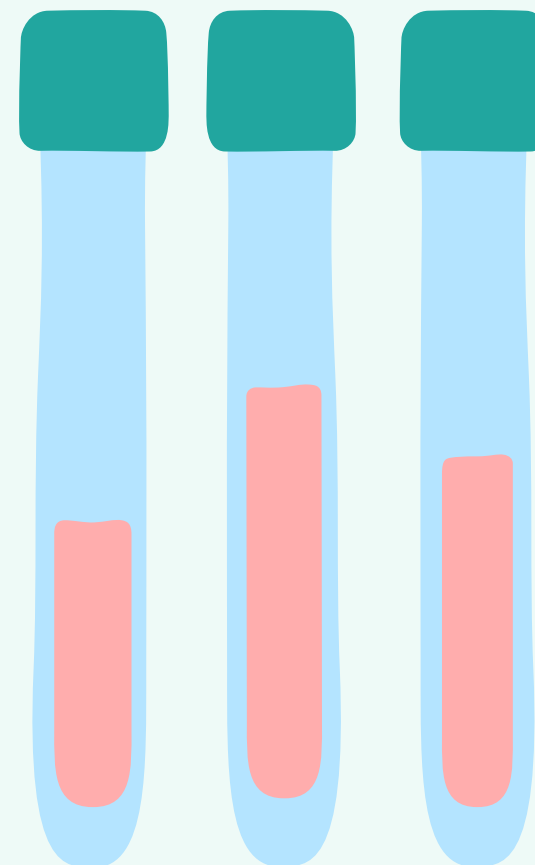
Mål för 2023 – Öka antalet patienter som stannar kvar i programmet > 3 månader.

Under 2023 kommer en forskningsstudie att påbörjas som syftar till att undersöka effekten av obesitasbehandling i en digital miljö.

Hemtest för Klamydia

Klamydia är den vanligaste sexuellt överförda infektionen i Sverige, och är allra vanligast hos personer under 30 år. Det är vanligt att sjukdomen inte ger några symptom, vilket gör att många bär på sjukdomen och sprider den vidare utan att märka det. Klamydia är en av de sjukdomar i Sverige som lyder under smittskyddslagen. Patienter som vill testa sig för klamydia har genom Kry möjlighet att beställa ett kostnadsfritt hemtest via vår app.

Testet levereras till patientens brevlåda. Under 2022 beställdes 69 230 st klamydiatester via Kry. Provet analyseras sedan, och patienten får sitt provsvar inom några dagar. Vid positivt provsvar förskriver Krys personal lämplig behandling, genomför en utförlig smittspårning och gör anmälan till Sminet.



Samverkan för att förebygga vårdskador

Kry Primärvård samverkar med regioner, vårdgivare inom regioner och kommuner samt vårdgivare inom den privata vården. Vidare samverkar Kry Primärvård med apotek och laboratorier. Inom vår koncern sker en nära samverkan mellan globala och nationella delar av verksamheten. Vi för även dialog med organisationer som arbetar med patientsäkerhet för att säkerställa att vi följer de senaste rutinerna som ska gälla inom respektive område, både centralt och lokalt inom de regioner vi verkar. Exempelvis har vi löpande kontakt med Strama, Smittskydd och olika laboratorier.

Exempel på samverkan

- Samverkan med Inera och de olika tjänsterna kring Nationell Patientöversikt, NPÖ, läkemedelsförteckning och Pascal.
- Samverkan och uppföljning tillsammans med de sju regioner där vi har fysiska verksamheter.



Egenkontroller som genomförs inom Kry Primärvård

Egenkontroll innebär att en verksamhet själv gör kontroller för att säkerställa att aktuella lagar och regler efterlevs. Syftet med egenkontroll är också att ständigt förbättra och utveckla verksamheten.

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Måttal inkl jämförelse med tidigare resultat	Månadsvis till högsta ledningen	Analytics, journalgranskning, MedRave mm
Loggkontroll av journalsystemet ProRenata	Slumpvis urval/kontroll av medarbetare varje vecka	Journalsystem/Analytics
Loggkontroll av regionala journalsystem	Enligt regionernas rutiner	Journalsystem
Onboarding och exitprocesser	Vid anställningens start (test-pass), samt vid anställningens upphörande	Protokoll, varje klinikers dokumentation samt via intervjuer

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Granskning av journaler och andra dokument	Efter flera arbetspass på prov, extra efter behov (t.ex efter avvikelser). Gäller samtliga kliniker	Protokoll
Avvikelser och händelser relaterade till patienter kombinerat med risk och händelseanalyser	Löpande	Avvikelsehanteringssystem, KryVik samt separata riskanalyser
Interna avvikelser	Löpande	Avvikelsehanteringssystem KryVik
Uppdatering av lagstiftning och andra krav	Löpande	Webbportal för uppdaterad information, Notisum
Medarbetarsamtal	Minst 1 gång/år	Dialog
Externa uppföljningar t.ex uppföljningar av regioner eller av områdesspecifika organisationer såsom Strama	Enligt externa intressenters beslut: intervjuer och t.ex löpande uppföljning av den totala antibiotika- förskrivningen (STRAMA-målet)	Enligt beslut

Egenkontroll	Omfattning	Källa
Kontroll av Hälsovalsindikatorer genom avstämning av verksamhetsdata med de olika regionerna	Löpande	MedRave och lokala system
Interna revisioner	1 gång /år	Revision av verksamhet enligt verksamhetsledningssystem
Externa revisioner	1 gång /år	Revision av verksamhet av externt certifieringsorgan för ISO standarder 9001,14 001 samt 45 001
Patientens klagomål och synpunkter	1 gång /år	Patientnämnden, IVO, avvikelshanteringssystem, KryVik
Ledningens genomgångar	1 gång /år	Protokoll management team

Patienters och närståendes delaktighet

Kry Primärvård jobbar i nära samarbete med patienter och närstående vid utveckling av nya och befintliga tjänster. Ofta tar utvecklingsarbetet och idéerna sin start i en dialog med patienter. Vi arbetar aktivt med att fråga våra patienter om deras återkoppling.

Några exempel på initiativ för att involvera patienter och närstående är:

- Patienter som har ett digitalt eller fysiskt vårdmöte har möjlighet att direkt efter mötet utvärdera besöket i appen. På detta sätt inhämtas klagomål och förbättringsförslag direkt från patienterna. Patienter som lämnar klagomål kontaktas av patientsupport (Customer Service) för vidare dialog.
- Patienter och närstående kan framföra synpunkter via kontaktuppgifterna på Kry's hemsida samt via 1177. Receptionisterna inom den fysiska vården har även i uppdrag att uppmärksamma och fånga upp eventuella behov av synpunkter från patienterna i samband med bokade vårdmöten.
- Synpunkter och klagomål kan anmälas till regionernas patientnämnder eller till IVO. Att noggrant utreda och ta fram åtgärder för att förhindra liknande negativa händelser är en självklar del av vårt patientsäkerhets- och kvalitetsarbete.
- Inom den fysiska vården följer vi resultaten från den nationella patientenkäten för respektive vårdcentral. Den nationella patientenkäten utförs av Sveriges kommuner och regioner, SKR, och resultatet finns att hämta på SKRs hemsida.
- Patienter erbjuds återkommande att delta i intervjuer, enkäter och användartester för att bidra till utveckling av vår verksamhet. Exempel på utvecklingsområden där patienter har medverkat genom att lämna återkoppling är bokningsflöden inom digifysisk vård och öppnande av nya vårdcentraler.



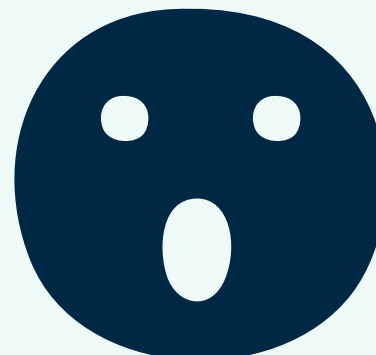
Hälso och sjukvårds- personalens rapporte- ringsskyldighet

Klagomål och synpunkter

Samtliga avvikelser, klagomål och synpunkter hanteras centralt och/eller lokalt inom Kry Primärvård. Avvikelser identifieras och klassas enligt fastlagda rutiner vilket även omfattar avvikelser från Patientnämnd, IVO eller från respektive region vi verkar inom.

Återkoppling till verksamheten eller organisation sker alltid till den som rapporterat avvikelser (och/eller begärt skriftligt svar) och vid behov till samtliga kliniker i förbättringssyfte, antingen via arbetsplatsträffar och/eller som skriftlig information via Kry-portalen. Viktiga delar där vi erhåller information om avvikelser och klagomål är via patientsupport (Customer Service) och via våra medarbetare i den fysiska vården.

Avvikelser, klagomål och synpunkter från patienter och dess närstående inkommer vanligtvis direkt till patientsupport som finns tillgänglig på telefon 09:00–17:00 alla vardagar, med en genomsnittlig svarstid på cirka fyra minuter. Andra kontaktvägar för patienter är mejl, digitalt förfrågningsformulär som görs



tillgängligt efter avslutat läkarbesök eller via hemsidan. Vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, klagomål samt synpunkter registreras informationen som avvikelse i avvikelshanteringssystemet. Inom den fysiska vården ansvarar den lokala verksamhetschefen för att se till att alla medarbetare rapporterar risker, tillbud och negativa händelser. Identifierade risker och händelser rapporteras av medarbetare i Kry Primärvårds interna avvikelssystem, KryVik. Mottagare av rapporterade avvikelser är verksamhetschefen eller den som mottagit delegering för området.

Avvikelserna analyseras och åtgärdas i syfte att händelsen inte ska upprepas och att förbättringsarbete tillämpas. På de fysiska enheterna ansvarar verksamhetschef tillsammans med MRÅ för samordning och uppföljning av medicinska avvikelser, klagomål, synpunkter, allvarliga händelser och brister i organisationen som kan medföra patientsäkerhetsrisker.

Avvikelser

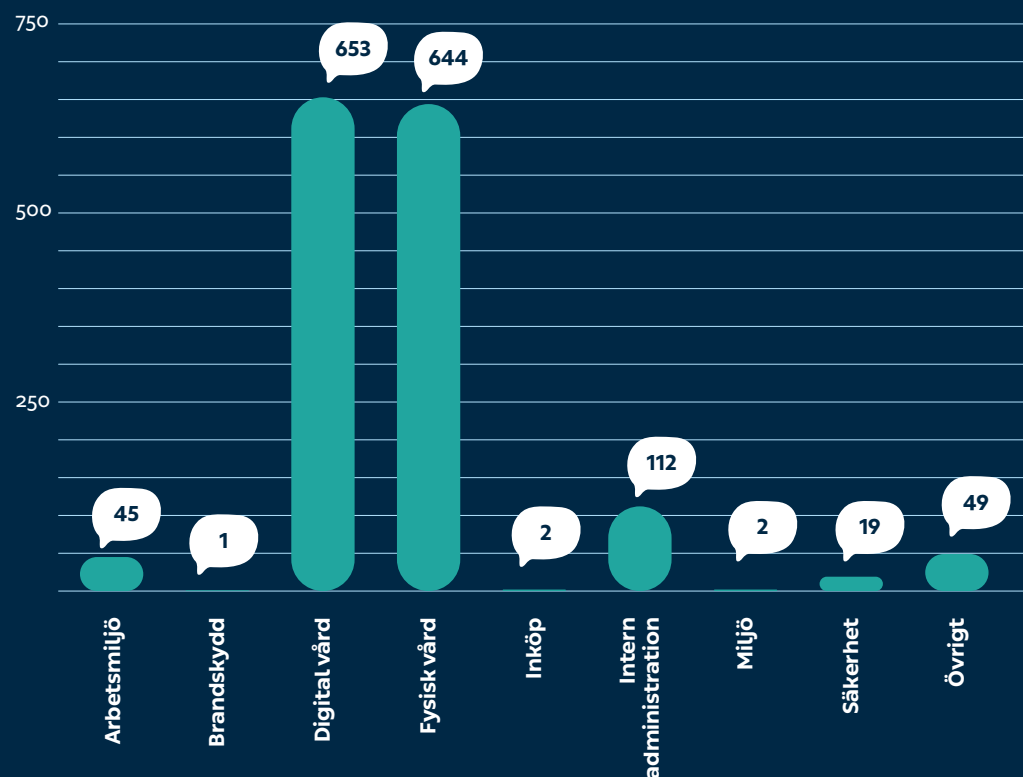
Avvikelser rapporteras och registreras i vårt gemensamma avvikelshanteringssystem KryVik. Under 2022 har 1527 avvikelser och förbättringsförslag registrerats gemensamt för digital och fysisk vård, en ökning med ca 30%. Fler avvikelser är registrerade 2022 eftersom samtliga vårdcentraler under 2022 började att registrera sina avvikelser i KryVik. Information och utbildning kring vikten av att rapportera avvikelser har troligtvis också inneburit att antalet ökat.

För den digitala delen är antalet relativt oförändrat, 2021 rapporterades 609 avvikelser för den digitala tjänsten och för 2022 rapporterades 653.

För den fysiska vården har antalet ökat markant, från 321 rapporterade avvikelser 2021 till 644 rapporterade avvikelser 2022. En ökning med 100%. En viktig orsak till detta är att samtliga vårdcentraler börjat använda KryVik som sitt avvikelshanteringssystem.

Antalet registrerade avvikelser 2022 för digital och fysisk vård

Totalt antal 1527



De flesta avvikelser rapporteras av kliniker och från patientsupporten. 26 ärenden från IVO, 61 från Patientnämnderna och 86 från andra vårdgivare.

Ärenden från IVO och Patientnämnden

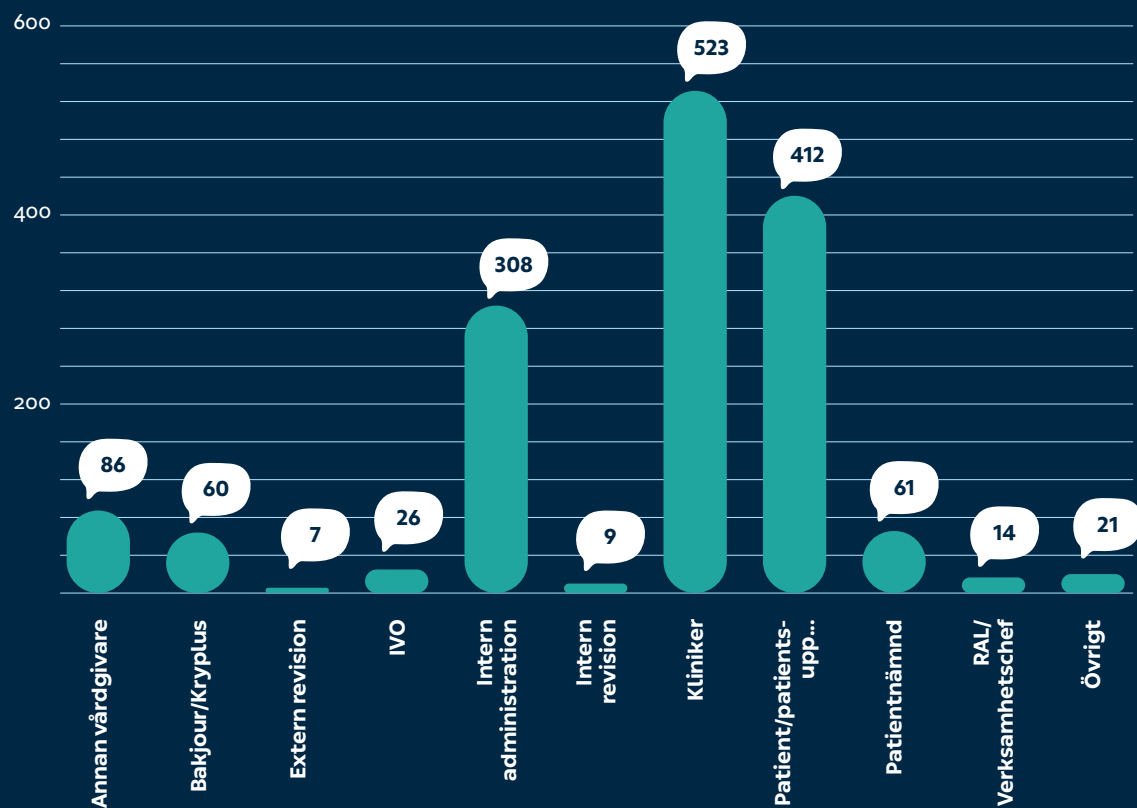
Under 2022 har 26 patientärenden från IVO och 61 patientärenden från Patientnämnden inkommit eller lämnats. 21 av ärendena från IVO och 56 av ärendena från Patientnämnden har avslutats. De resterande är pågående. Klagomålsärendena från Patientnämnderna rör framförallt bemötande samt synpunkter på vård och behandling.

Orosanmälningar

Antalet orosanmälningar gällande minderårig ligger på samma nivå som föregående år. 2022 gjordes 86 anmälningar till Socialtjänsten.

Uppgift om "Inkommande från" för samtliga avvikelser 2022

Totalt antal 1527



Händelser och vårdskador

lex Maria

Varje enskild avvikelse bedöms avseende sannolikhet och allvarlighetsgrad.

Verksamhetschefen beslutar om en fördjupad händelseanalys ska göras och chefläkaren beslutar om händelsen ska lex Maria anmälas. Avvikelser rapporteras i vårt avvikelsehanteringssystem, KryVik.

En rutin/riktlinje för handläggning av händelser som medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada finns i vårt ledningssystem.

Från rutinen: Anmälan enligt lex Maria

Den allvarligaste formen av avvikelserapport är anmälan enligt lex Maria som sker till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Denna görs när risk för allvarlig vårdskada förelegat eller om sådan skada inträffat. Noteras misstanke om att sådan skada kan ha inträffat är det all hälso- och sjukvårdspersonals skyldighet att anmäla denna misstanke till Kry Primärvårds chefläkare. Avvikelsen upprättas i KryVik och medarbetaren noterar i avvikelserapporten att man önskar ställningstagande till lex Maria. Det är chefläkaren som fattar beslut om att anmäla enligt lex Maria och initiera de åtgärder som vidtas i anslutning till denna utredning. Vanligen görs denna utredning för att klarlägga de faktiska förhållandena i samråd med verksamhetschefen för den/de berörda verksamheten/verksamheterna.

Dokumentation från anmälan enligt lex Maria samt IVOs beslut läggs in som bilagor i den ursprungliga avvikelserapporten. Det primära målet med processen är att liknande händelser inte ska inträffa framledes.

Sju stycken händelser är anmälda till IVO enligt lex Maria under 2022, fem av dessa är avslutade. IVO:s beslut: "IVO bedömer att vårdgivaren har fullgjort sin skyldighet att utreda och anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. Enligt IVO framstår vårdgivarens slutsatser i den interna utredningen som rimliga. Vårdgivaren har vidtagit och planerar att vidta åtgärder för att förhindra att något liknande inträffar igen. Därmed har vårdgivaren uppfyllt kraven i 3 kap.2-5 §§ patientsäkerhetslagen (2010:659)"

De interna utredningarna, händelseanalyser som utförs, har resulterat i olika åtgärder. Dessa är exempelvis utbildnings- och informationsinsatser till samtliga eller vid behov till enskilda kliniker, journalgranskning av aktuella kliniker samt översyn av befintliga rutiner.



Lex Maria-anmälningar 2022

	Lex Maria-anmälan avser	Beslut från IVO
Fysisk vård	Missad diagnos hos litet barn med nydebuterad diabetes	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos coloncancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Perforation av trumhinna vid öronspolning	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Fysisk vård	Fördröjd diagnos av gynekologisk cancer	Öppen Utredning på IVO pågår
Fysisk vård	Fördröjd diagnos bröstcancer	Öppen Utredning på IVO pågår
Digital vård	Missad lårbensfraktur på litet barn	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder
Digital och fysisk vård	Fördröjd diagnos av rektalcancer	IVO avslutar ärendet och kommer inte att vidta ytterligare åtgärder

Sammanfattning av åtgärder vidtagna efter utredning av lex Maria-ärenden:

- Utbildningsinsatser och handledning av enskilda kliniker.
- Utbildningsinsatser i form av webinarier tillgängliga för samtliga kliniker.
- Genomgång av aidentifierade patientfall på läkarmöten och på arbetsplatsträffar.
- Uppdateringar av rutiner och behandlingsriktlinjer.
- Utveckling av produkter/tjänster i appen exempelvis uppdaterade symptomformulär.
- Översyn av medicinteknisk utrustning.

Risikanalyt

Avseende riskanalyser arbetar vi med att förfinna metoder och tillämpningen av dem. Vi arbetar i förebyggande syfte med att nyttja riskanalyser i utvecklingsarbetet av nya tjänster och produkter samtidigt som vi även inom företaget har arbetat gemensamt för att utveckla metoder och identifiera riskkällor och få en möjlighet till jämförelse mellan olika länder.

Inom fysisk vård genomförs också systematisk riskanalys särskilt då förändringar i verksamheten genomförs. Syftet är att undvika att verksamheten av misstag bygger in eventuella riskfyllda moment i arbetet som kan medföra vårdskada eller annan avvikelse. Dessa riskanalyser redovisas i de lokala patientsäkerhetsberättelserna som sammanfattas av varje vårdcentral.

En central plats för företagets riskanalyser, som är tillgänglig för samtliga medarbetare, har tagits fram för att man ska kunna följa vilka risker som har identifierats. Genom dialog med ledningsgrupper och teknik och vårdutveckling, kommer fortsatt arbete riktas mot att skapa centrala processer för att tillse att riskanalys

genomförs på ett standardiserat sätt vid varje nytt projekt som uppstår och vid större förändringar i vårdproduktionen. På så sätt byggs en "bank" upp över vilka riskkällor som finns och hur vi kan arbeta med att påverka dem.

Sedan tidigare görs risk- och händelseanalyser vid vissa uppkomna avvikelser. 8 större riskanalyser har genomförts under 2022 på övergripande nivå.

Några exempel på dessa är:

- Inför starten av chatt med sjuksköterskor
- Inför införandet av "drop in-lättakut" på vårdcentralerna
- Inför övergången att dokumentera i de regionala journalsystemen på fysiska vårdcentraler i region Stockholm och region Skåne.

Informationssäkerhet

Utöver det dagliga arbetet har ett flertal större projekt genomförts för att förbättra informationssäkerheten inom verksamheten. Förbättringsåtgärderna har vidtagits till följd av riskanalyser som gjorts av informationssäkerheten.

Kry-koncernen har under året påbörjat implementeringen av ett nytt system för loggning. Införandet av detta system erbjuder koncernen realtidsövervakning och analys av säkerhetsincidenter samt spårning och loggning av säkerhetsdata. Implementeringen av denna lösning medför en ökad förmåga att upptäcka och agera på tecken på skadlig aktivitet i våra miljöer.

Under året har även implementering av ett nytt system för identitets- och behörighetshandling påbörjats inom koncernen. Införandet av systemet stödjer vårt fortsatta arbete med att centralisera och effektivisera våra identitets- och åtkomsthanteringsprocesser.

Vidare har vi förbättrat det tekniska skyddet av personuppgifter genom ytterligare lager av

kryptering, vilket medför att vi tillhandahåller integritetsskydd i två lager för våra användare.

När det kommer till det dagliga arbetet fortsätter vi att genomföra riskanalyser inför projekt med tillhörande åtgärdsplaner för att minimera eventuella risker i samband med utveckling av verksamheten.



Dataskydd

Under året har flera initiativ genomförts för att förbättra Kry Primärvårds dataskyddsarbete. T.ex. så har processer för hantering av registrerades rättigheter enligt GDPR (såsom rätten till registerutdrag och rätten att radera personuppgifter), processer för hantering av personuppgiftsincidenter samt processer för konsekvensbedömningar och riskanalyser genomlysts och standardiserats och effektiviserats. Vidare har åtgärder genomförts för att öka medvetenheten kring dataskydd genom ett förbättrat utbildningsprogram och andra kunskapshöjande åtgärder.

Det har inte inträffat några personuppgiftsincidenter som bedömts möta tröskelvärdena för rapportering till tillsynsmyndigheter eller drabbade patienter.



Process - åtgärder för att öka patientsäkerheten

- Arbetet med journalgranskningar fortsätter. Samtliga nyanställda kliniker i den digitala tjänsten journalgranskas, det vill säga både sjuksköterskor, psykologer, läkare och fysioterapeuter. Granskning sker efter cirka 12 arbetade timmar samt i de fall klinikern skulle bli involverad i en avvikelse. Journalgranskningen utförs av våra Kry-Plusläkare med specialistkompetens och lång erfarenhet. Resultatet återkopplas sedan till aktuell kliniker och eventuell handlingsplan upprättas. Även läkarna på de fysiska vårdcentralerna har journalgranskats under året när behov av detta uppstått.
 - Arbete med att verka för enhetliga gemensamma riktlinjer och PM fortsatte 2022.
 - Arbetet med att utveckla den nya medicinska organisationen (Nätverk: Chefläkare, Regionalt ansvarig läkare, RAL, och Medicinskt rådgivande läkare, MRÅ) fortsatte under 2022.
 - Kvalitetsteamet är fortsatt delaktiga i processen då nya läkare och sjuksköterskor rekryteras för att säkra upp att nya kliniker har rätt erfarenhet och kompetens.
 - Grupphandledning fortsätter med sjuksköterskor i den digitala tjänsten.
 - Ledningssystemet (QMS) har under året uppdaterats och ett åttiotals nya PM och riktlinjer är framtagna.
- Några exempel på nya PM och riktlinjer är:**
- Bevakning av inkommet remissvar
 - Spärr/hävning av spärr i NPÖ
 - Pediatrik- Smärta hos barn
 - Utredda våld i nära relationer
 - Polymyalgia rheumatica- medicinsk behandlingsriktlinje
 - Utlämnande av journal till Socialtjänst
 - Hantering av läkemedel

Ett stort utbud av internutbildningar har tagits fram och har erbjudits kliniker under 2022.

Några exempel:

Utbildningar för läkare och sjuksköterskor

Hypertoni

Ätstörningar

Antibiotika i digifysisk vård

Ögonsjukdomar i digital vård

Psykoser och samarbetet med psykiatri

Central Corde Syndrome

De viktigaste sakerna föräldrarna bör göra för att barnen ska må bra

Utmattning och stress

Dyspné och Lungemboli

GAD - att behandla oro - Hur gör man?

Hudserie del 2 - Benigna och vanliga hudtumörer

Sömn - ur ett tvärvetenskapligt perspektiv

Utbildningar riktade främst till psykologer

GAD- generaliserat ångestsyndrom

Utmattning och stress

De viktigaste sakerna föräldrar bör göra för att barnen ska må bra

Psykoser och samarbetet med psykiatri

Nya riktlinjer för behandling av akut stressreaktion och PTSD

Ätstörningar / Bulimi

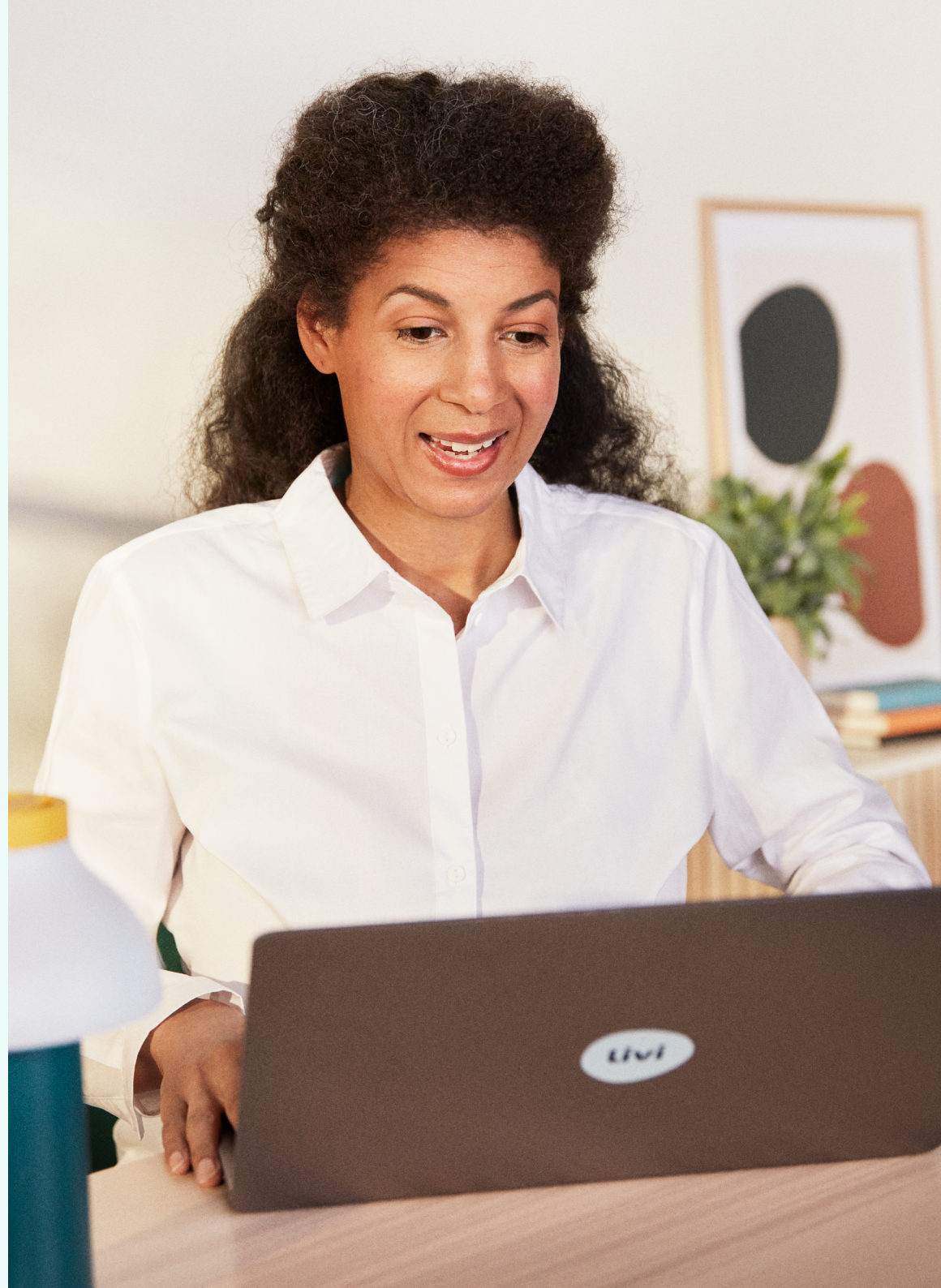
Journalgranskning och handledning

Samtliga sjuksköterskor, psykologer och läkare blir journalgranskade vid nyanställning. Journalgranskning kan även vara en del i att handlägga en avvikelse för att säkerställa att de medicinska kunskaperna är goda hos medarbetarna. Momentet utförs av handplockade specialister i allmänmedicin som även är en del av bakjoursteamet för de digitala klinikerna. De tre områden som granskas är journalföringen, följsamheten till riktlinjer och medicinsk kvalitet i de bedömningar som görs. Möjlighet till individuell handledning finns för de som behöver stöd i att rama in det digitala arbetssättet. Under 2022 har 723 journalgranskningar genomförts.

Kontinuerlig handledning i grupp för sjuksköterskor

Kry har under 2022 haft frivilliga handledningstillfällen för sjuksköterskor i grupp i den digitala tjänsten. Kvalitetsteamet har ansvarat för handledningstillfällena där medarbetarna kunnat ställa riktade frågor utifrån medicinska svårigheter som kan uppstå i det vardagliga arbetet med gemensamma diskussioner i gruppen.

Grupphandledningen har varit uppskattat av deltagarna utifrån de utvärderingar som gjorts efter varje handledningstillfälle.



Resultat och uppföljning av målen från 2022

Medicin

Mål	Åtgärd	Resultat
Samtliga fysiska vårdcentraler ska under året börja använda avvikelshanteringssystemet KryVik för sin avvikelshantering (avhängigt av regionens krav).	Information till samtliga medarbetare på ex APT. Rutin finns i ledningssystem samt en utbildningsfilm är framtagen tillgänglig för samtliga. Enskilda utbildningstillfällen för verksamhetschefer har erbjudits.	Samtliga vårdcentraler rapporterar och utreder nu avvikelser i KryVik.
Införa ett uppdaterat ledningssystem för samtliga enheter där kvalitet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet är integrerat.	Utveckla ett nytt uppdaterat ledningssystem.	Ett nytt ledningssystem framtaget under 2022 som är klart att implementera under Q1 2023.

Mål	Resultat
<p>I nationella patientenkäten 2022 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck". Samtliga regioner deltog inte i NPE 2022.</p>	<p>10 av 21 (47%) vårdcentraler ligger högre än regionens resultat i indikatorn "helhetsintryck" i NPE 2022 (Resultat för 2021 33%).</p>
<p>Införa MedRave på de fysiska enheter där det är möjligt. Detta för att kunna arbeta vidare med utveckling och identifiering av kvalitetsindikatorer för den fysiska vården.</p>	<p>Samtliga vårdcentraler har nu tillgång till MedRave och MedRave Prisma.</p>
<p>Fortsätta att utveckla journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier.</p>	<p>Samtliga yrkeskategorier i den digitala tjänsten journalgranskas. Arbetet med att journalgranska även läkare på de fysiska enheterna har påbörjats.</p>
<p>Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotikaförskrivningen från föregående år.</p>	<p>Arbete pågår löpande.</p>
<p>Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten – öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år.</p>	<p>Antal genomförda riskanalyser på övergripande nivå var 8 stycken för 2022. Antalet genomförda riskanalyser på de fysiska enheterna redogörs för i de lokala patientsäkerhetsberättelserna.</p>
<p>Genomföra utbildning vad gäller hygien, utse hygienombud på våra fysiska enheter samt genomföra hygienronder.</p>	<p>Fler hygienombud har utsetts, arbetet fortsätter och varje enhet ansvarar för hygienutbildning.</p>
<p>Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler.</p>	<p>Antalet listade patienter har ökat under 2022.</p>

Psykologi

Mål	Åtgärd	Resultat
Strukturera upp patientflödet enligt "dedikerade pooler" som innebär att kliniker tilldelas upptagningsområden, vilket möjliggör en mer patientcentrerad vård utifrån lokala förutsättningar.	Information till samtliga medarbetare på ex APT. Rutin finns i ledningssystem samt en utbildningsfilm är framtagna tillgänglig för samtliga. Enskilda utbildningstillfällen för verksamhetschefer har erbjudits.	Detta arbete har avbrutits då de tekniska förutsättningarna för projektet inte kommit på plats.
Arbetet med stegvis vård.	Samverkan med specialiserade vården med att samla in kunskap kring remisskrav från olika vårdgivare samt att öka samverkan med specialistmottagningar i vår egen koncern, för att patienter ska behandlas på rätt vårdnivå.	Arbetet fortskrider. Utvecklat självhjälpsprogram som ger en mycket god insats till patienter som bedöms ha en problemtungd som motiverar vårdinsats.

Mål	Resultat
Dedikerad resurs för arbete med patientsäkerhet.	Genomfört. Psykologiskt ledningsansvarig tillsattes under 2022 med uppdrag att bland annat hantera avvikelserapporter, kvalitets-säkring av journaler och säkerställa att riktlinjer följs.
Tekniska och juridiska lösningar för att utvärdera behandlingsutfall.	Har implementerats i vård som ges inom ramen för försäkringsavtal. För närvarande finns inga planer för utvärderingsprojekt i primärvård.
Utveckla standardiserade behandlingsprogram.	Genomfört. Standardiserade program för självhjälp har tagits fram gällande sömnproblem, ångest, stress och depression.
Pooler för psykologer med särskild kompetens.	Har inte implementerats, men listor för internremiss till kliniker med särskild kompetens har upprättats för internt bruk.
Pooler för psykologer med särskild kompetens.	Har inte implementerats, men listor för internremiss till kliniker med särskild kompetens har upprättats för internt bruk.
Komplettera IKBT med videobesök.	Genomfört. Implementerat för patienter som bedöms behöva ytterligare stöd i att arbeta med IKBT-programmet.
Utbildning av kliniker gällande bedömning, vårdprocess och behandlingsmodeller.	Fortlöpande planering utifrån förändringar i riktlinjer, nya behandlingsmodeller och behovet i klinikergruppen.

Mål och strategier kommande år 2023



Medicin

- Implementera ett nytt integrerat verksamhetsledningssystem för samtliga enheter där kvalitet, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet och säkerhet ingår.
- I nationella patientenkäten 2023 förbättra resultatet från föregående år och ligga bättre än genomsnittet för regionen gällande det övergripande måttet "helhetsintryck".
- Fortsätta arbetet med att följa upp medicinska resultat på våra vårdcentraler genom MedRave och MedRave Prisma för att utveckla och förbättra verksamheten.
- Följa utvalda kvalitetsindikatorer i den digitala tjänsten för att utveckla och förbättra verksamheten.
- Fortsätta journalgranskningar för samtliga yrkeskategorier.
- Fortsätta arbetet med STRAMA med målet att minska antibiotikaföreskrivningen från föregående år.
- Vidareutveckla process för riskhantering både för den digitala och fysiska verksamheten – öka antalet genomförda riskanalyser från föregående år.
- Genomföra utbildning vad gäller hygien, utse hygienombud på samtliga våra fysiska enheter samt genomföra hygienronder.
- Öka antalet listade patienter på våra fysiska vårdcentraler.
- Utöka stödet för fler professioner (såsom arbetsterapeuter, dietister, undersköterskor och kuratorer) att ha digifysiska patientkontakter.
- Genomföra en forskningsstudie som syftar till att undersöka effekten av obesitasbehandling i en digital miljö.
- Öka antalet patienter som stannar kvar i obesitasprogrammet > 3 månader.
- Kontinuerlig handledning för sjuksköterskor i den digitala tjänsten.



Psykologi

- Utveckla samarbetet generellt och i specifika patientärenden med våra vårdcentraler och specialistmottagningar för ökad vårdkvalitet.
- Uppdaterade vårdriktlinjer och införande av VLS, med utbildning av medarbetare.
- Utveckling av bedömning för stegvis vård så att patienter med subkliniska besvär och med behov av vård på specialistnivå bedöms och handläggs rätt.
- Planering för att utveckla patientmaterial för att patienter ska ha tillgång till kvalitetssäkrad information vid tillstånd som inte kan behandlas med stöd av IKBT-material.
- Planering av utbildning för psykologgruppen utifrån behovsinventering.
- Utveckling av handledningsformer med fokus även på patientsäkerhet, att införa obligatoriskt deltagande i handledning några gånger per termin.





kry