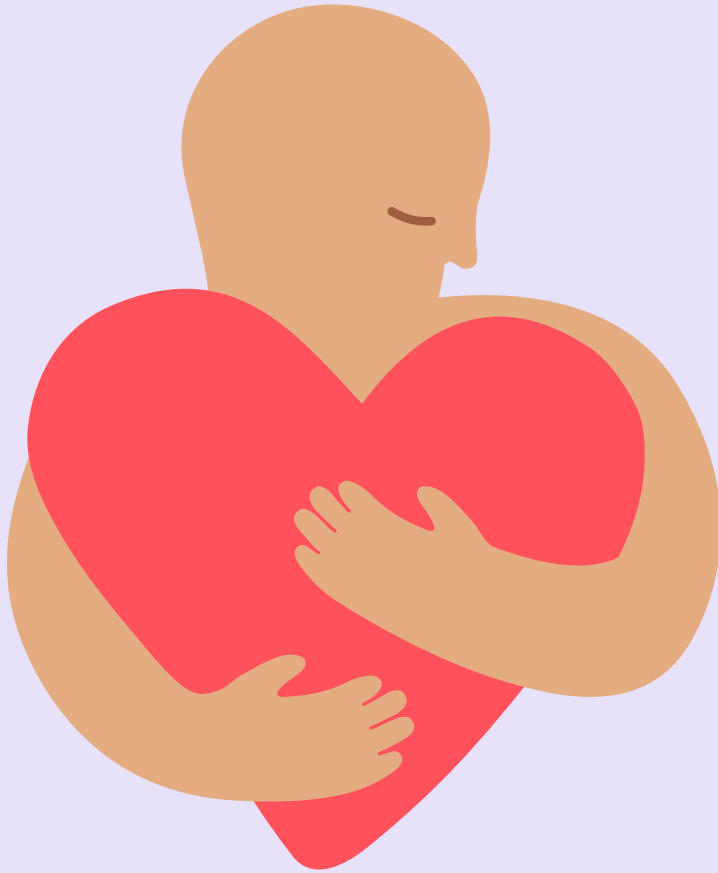




Kvalitetsrapport

Kry Sverige
2020

kry





Om rapporten	5
Krys nationellt tillgängliga digitala tjänst	6
Våra medarbetare	9
De första två månaderna med egna fysiska vårdcentraler i Stockholm	10
Patientnöjdhet	15

Om rapporten

År 2020 tog utvecklingen inom primärvården stora kliv framåt. Pandemin påskyndade användandet av digitala vårdtjänster och fler patientgrupper upptäckte möjligheterna med att träffa vårdpersonal och genomföra vårdärenden på distans. Samtidigt accelererades utformningen av den digifysiska vårdmodellen där patienter kan komma i kontakt med primärvården digitalt när det går och fysiskt när det behövs – till fördel för patient, vårdpersonal och samhälle.

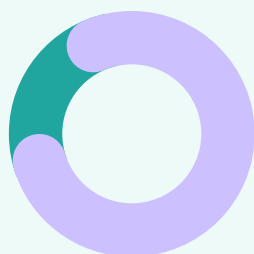
Kry, som Sveriges största digitala vårdgivare, drev på den här utvecklingen genom att under 2020 öppna två, snart tre, fysiska vårdcentraler i Stockholm samt genom förvärv av vårdkoncernen Helsa integrera ytterligare 14 vårdcentraler i södra delen av Sverige i det digifysiska arbetssättet.

I denna rapport redovisas en bild av Kryns nationellt tillgängliga digitala verksamhet och de två första månaderna av Kryns fysiska verksamheter i Stockholm – med syftet att öka transparens och tydliggöra vad en digifysisk vårdmodell kan tillföra svensk hälso- och sjukvård.

Krys nationellt tillgängliga digitala tjänst

Hos Kry i Sverige arbetar över 700 läkare, sjuksköterskor och psykologer över hela landet som tillsammans kan erbjuda vård på 30 olika språk, direkt

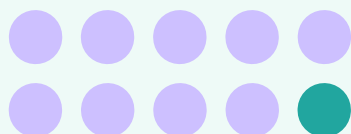
utan tolk. Sedan starten 2015 har de genomfört över två miljoner vårdmöten i Sverige – dygnet runt, årets alla dagar.



80% av patienterna har fått hjälp inom 30 minuter

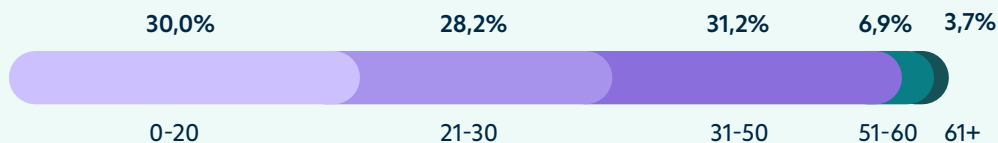


Över hälften av de digitala vårdmötena har skett utanför en vårdcentral's gängse öppettider (vardagar 08.00 - 17.00)



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

Åldersfördelning*



*Januari - oktober 2020

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 föregående frågor. På så vis kan många patienter lämna appen efter medicinska råd om egenvård, alternativt, om besväret ej lämpas för handläggning digitalt,

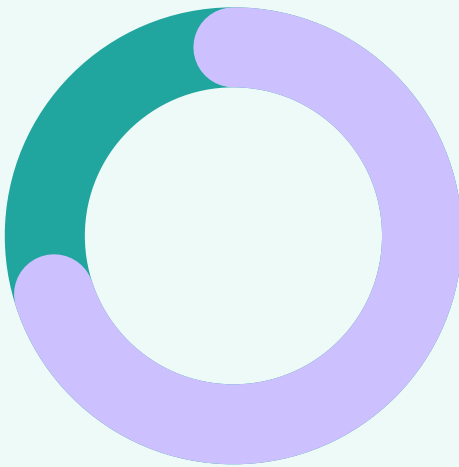
hänvisas till annan lämplig vårdnivå – vilket sker utan kostnad för någon part.

En stor andel av resterande patienter kan få hjälp digitalt av en sjuksköterska, läkare eller psykolog, och när de inte kan det bokas in för en fysisk undersökning av till exempel örat, en led eller av buken.

Triagering under pandemin

När Coronapandemin spreds över Sverige lanserade Kry ett kostnadsfritt digitalt frågeformulär så att patienter kunde

självskatta sina besvär innan en eventuell vårdkontakt togs. På så sätt hänvisades patienter till rätt vårdnivå direkt.



70% har rekommenderats egenvård

Vanligaste digitala diagnoserna

De vanligaste hälsoproblemen efter läkarbedömning faller inom följande diagnosgrupper i Kry nationellt tillgängliga digitala tjänst.



Hudåkommor

Eksem, akne, ytliga infektions- och inflammationstillstånd



Psykisk ohälsa

Ångest, depression, sömnstörning, fobier



Infektioner i övre luftvägar samt hosta och lättare andnöd

Inkl astma och allergi



Kvinnohälsa

Reproduktionsorgan och urinvägar



Klamydia



Olika typer av smärttillstånd

Visste du att Kry handlägger 10-15 procent av alla positiva fall med klamydia i Sverige?

Kry har sedan sommaren 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.

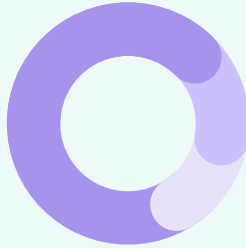
Socialstyrelsen har utpekat hudåkommor samt diagnoser som är relaterade till psykisk hälsa som särskilt lämpliga att primärt hantera i digital kontext.¹

¹ Socialstyrelsens rapport från 2019 om digitala vårdtjänster och artificiell intelligens i hälso- och sjukvården: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-10-6431.pdf>

Våra medarbetare

Bland Krys över 700 kliniker återfinns 18 olika specialistgrupper, från allmänspecialister till pediatriker. Bland dessa 700 ryms även psykologer och sjuksköterskor.

75% arbetar
renodlat digitalt



15% arbetar
digifysiskt

10% arbetar
endast fysiskt

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

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

**"Jag får
vidareutvecklas
som kliniker"**

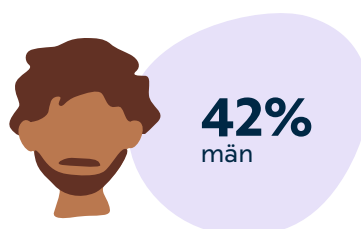
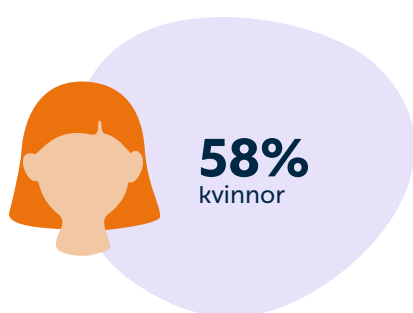


Topp tre anledningar varför medarbetare tycker om att jobba hos Kry, enligt Krys medarbetarundersökning.

Kry i Region Stockholm

De första två månaderna med Kryns nyöppnade vårdcentraler i Stockholm

Våra patienter



har valt Kry som sin helhetsvårdgivare

13.600

patienter är listade hos Kry i Stockholm (30 oktober 2020)



75% av de som nu valt Kry som sin helhetsvårdgivare har laddat ned Kry-appen sedan tidigare.

60% från
Stockholms stad

Var bor Kryss patienter?

Cirka 60 procent kommer från Stockholms stad och 40 procent från övriga Stockholms län, med följande kommuner i topp.

- Stockholm
- Nacka
- Sundbyberg
- Huddinge
- Solna
- Sollentuna
- Täby
- Botkyrka
- Haninge
- Lidingö

40% från
Stockholms län



Besöksmönster²

På Kry s två nyöppnade vårdcentraler i Region Stockholm har det under september och oktober genomförts cirka 3 700 fysiska besök, varav 21 procent varit med patienter som är inte är listade hos Kry. Ytterligare har Kry under samma period haft i genomsnitt 8 500 digitala patientmöten varje vecka - 6 300 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.

Liknande mönster i digital respektive fysisk handläggning ses i forskningsstudien "Digitala vårdmöten med läkare" som publicerades på uppdrag av SKR och genom Jönköping Academy for Improvement of Health and Welfare hösten 2019. Forskarna studerade utfallet av drygt 10 000 digitala läkarmöten i Region Jönköping och jämförde diagnosutfallen med motsvarande fysiska jourmottagningar³. Detta tyder på att diagnosgrupperna är representativa för den digifysiska vården i stort och inte unikt för Kry.



² Avser vårdtillfällen inom ramen för Krys vårdverksamhet i Region Stockholm

³ Jönköping Academys studie där jämförelse mellan digitala läkarbesök och jourmottagningar: <https://skr.se/halsasjukvard/ehalsa/digitalavardtjanster/primarvarden/digitalavardmotenmedlakarestudie.29527.html>

De vanligaste digitala diagnosgrupperna i Region Stockholm:



Hudåkommor

Eksem, akne, ytliga infektions- och inflammationstillstånd



Psykisk ohälsa

Ångest, depression, sömnstörning, fobier



Kvinnohälsa

Reproduktionsorgan och urinvägar



Infektioner i övre luftvägar samt hosta och lättare andnöd

Inklusive astma och allergi



Klamydia



Ögonsjukdomar

De vanligaste fysiska diagnosgrupperna i Region Stockholm:



Smärttillstånd

Inklusive långvariga besvär



Rörelseapparatens sjukdomar

Rygg, leder och mjukdelar



Sår och infektioner i hud och underhud



Psykisk ohälsa



Hjärt- och kärlsjukdomar

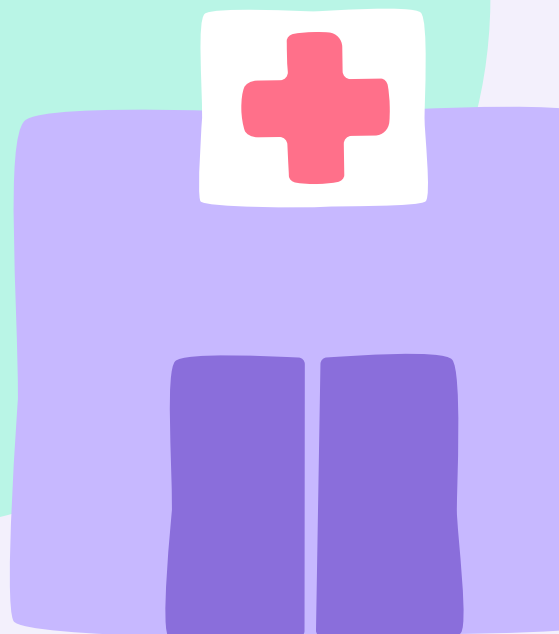
Inklusive högt blodtryck och diabetes



Buk och matsmältningsorganens sjukdomar

Visste du att:

Kryss vårdcentral i Gallerian har öppet sju dagar i veckan och att vård i appen är tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar?



1 av 3 av de fysiska besöken på vårdcentralen i Gallerian har genomförts utanför ordinarie öppettider hos andra vårdcentraler (som är vardagar klockan 08.00-17.00)

1 av 5 patienter har valt att komma till vårdcentralen i Gallerian under lördagar och söndagar

Patienterna som besökt vårdcentralerna ger i genomsnitt **4,6/5** i betyg efter sitt möte

62% av de fysiska besöken har föregåtts av digitalt triage via appen – **38 procent** av besöken har bokats via traditionell telefon eller direkt på vårdcentralen

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.

4,8/5



Alltid toppenbra bemötande och professionell vård!

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

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

Erik Hjelmstedt
VD Kry Sverige
erik@kry.se

Nasim Bergman Farrokhnia
Chefläkare
nasim@kry.se

Livia Holm
Policychef
livia@kry.se

www.kry.se