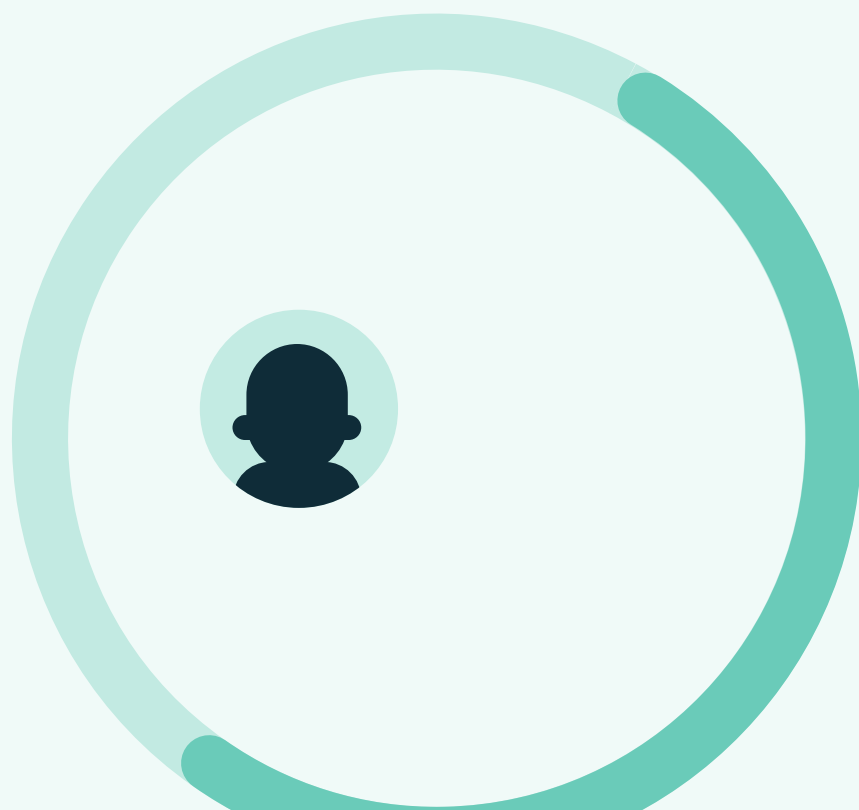
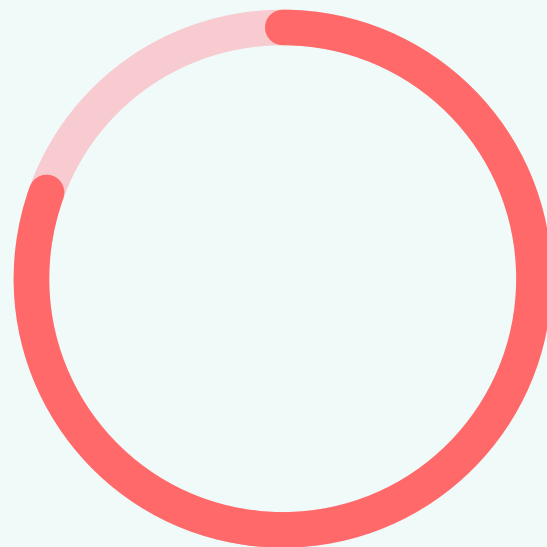




Kvalitetsrapport

januari–september 2019 | Sverige





Inledning	4
Trygg vård som uppskattas av patienterna	5
Effektiv resursplanering – för en mer tillgänglig vård	6
Kontinuitet genom sammanhållen journalföring	7
KRY-användaren	8–9
Vanligaste diagnoserna som ställs av vår vårdpersonal	10
Medicinska åtgärder som ett vårdmöte kan leda till	11
Vi arbetar aktivt med vår antibiotikaförskrivning	12–13
Patientnöjdhet	14
IVO bedömer KRY som patientsäkert	15

KRY gör det möjligt att få hjälp av legitimerade **läkare, psykologer och sjuksköterskor** via chat eller video direkt i mobilen. Sedan lanseringen 2015 erbjuder KRY patienter från hela landet trygg vård på lika villkor under dygnets alla timmar. Hittills har **fler än 1 000 000 digitala vårdmöten** ägt rum i KRYs regi och under 2018 valde KRY att även öppna fysiska mottagningar i syfte att kunna hjälpa fler patienter. Inför premiären av KRYs tredje mottagning i slutet av 2019 har fokus legat på att vidareutveckla, ytterligare förbättra och effektivisera vårdflödet, genom utformningen av **sammanhållna digifysiska patientresor**.

Trygg vård som uppskattas av patienterna

Av de som börjar fylla i ett symptomformulär i appen bokar 65 % ett vårdmöte. Detta beror på att symptomformulären är utformade på ett sådant sätt att patienten, efter att ha fyllt i information om sitt besvär, guidas till rätt vårdnivå, det vill säga antingen egenvård, ett fysiskt vårdbesök eller ett digitalt vårdmöte med lämplig vårdprofession (läkare, sjuksköterska eller psykolog). Ett annat ord för detta är triage. Om vårdpersonalen under ett vårdmöte bedömer att en patient inte lämpar sig för medicinsk handläggning på distans hänvisas

patienten i fråga till lämplig vårdinstans utan att någon transaktion sker. Detta är fallet för 10 % av patienterna, medan 90 % av de som bokar och genomför ett digitalt vårdmöte slutbehandlas digitalt.

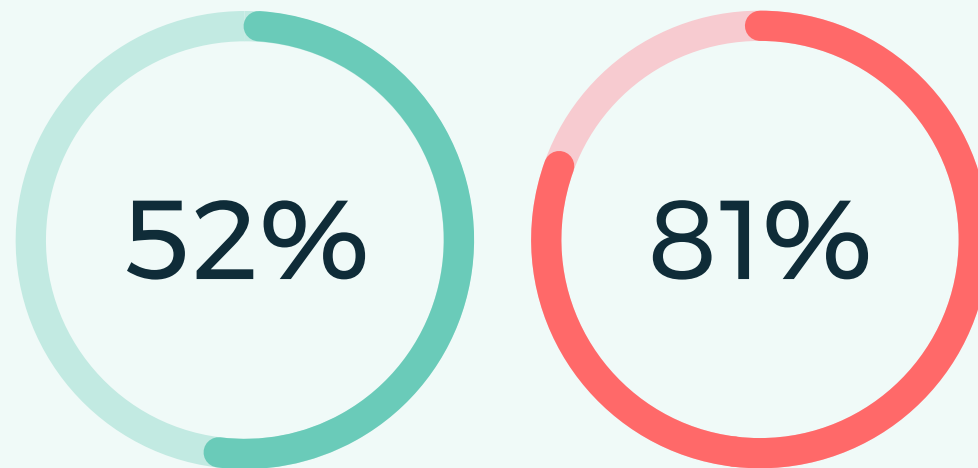
KRY är en av Europas mest uppskattade digitala vårdgivare. Efter varje vårdmöte ges patienten möjlighet att betygsätta sin vårdupplevelse och dela med sig av sina synpunkter. Återkopplingen utgör sedan underlag till vårt kontinuerliga arbete med förbättringar av tjänsten.

90%

Andel **hjälp**a patienter.



Effektiv resursplanering – för en mer tillgänglig vård



Andel möten **utanför**
kontorstid.

Det faktum att vi på KRY tillhandahåller digitala vårdtjänster på nationell nivå i ett och samma system ger betydande effektivitetsvinster. Detta sker bland annat genom att vi poolar vårdresurser som kan kopplas ihop med patienter efter behov, oavsett deras geografiska hemvist. Skulle söktrycket öka och kapaciteten därmed begränsas i den traditionella vården kan vi snabbt och enkelt digitalt mobilisera vårdpersonal från hela landet. I vårt nätverk ingår drygt 500 läkare, sjuksköterskor och psykologer med varierande erfarenhet och specialise-

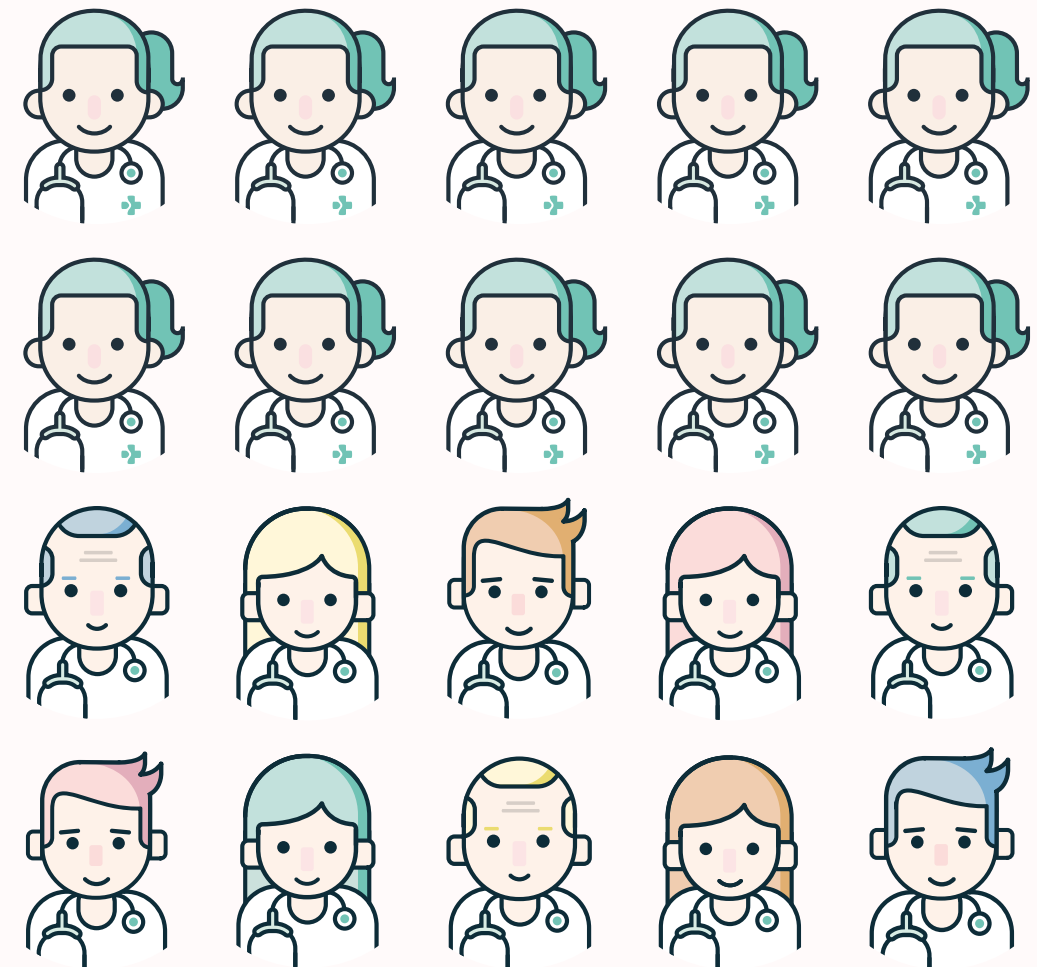
Andel möten som sker
inom 30 minuter från det
att patienten sökt vård.

ring och som tillsammans talar fler än 20 olika språk. Genom att erbjuda vårdmöten på olika språk utanför kontorstid gör vi vården tillgänglig för fler patienter, såsom ensamstående föräldrar med begränsad flexibilitet.

Allt detta innebär minskat lidande för individen men även vinster för miljön (tack vare minskat antal onödiga resor) och på systemnivå (när människor slipper att ta ledigt från jobbet). Vi ämnar fortsätta innovera vården och arbeta för att göra den mer tillgänglig och således mer jämlik.

Kontinuitet genom sammanhållen journalföring

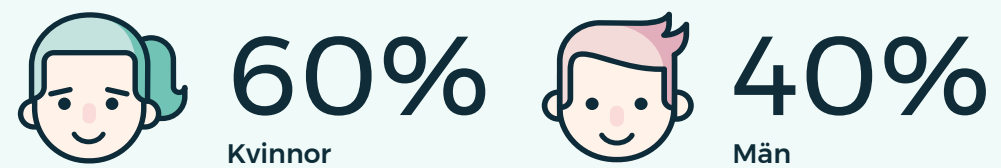
Vi eftersträvar kontinuitet i den vård som vi tillhandahåller genom att erbjuda våra patienter möjligheten att träffa samma läkare eller psykolog vid återbesök och uppföljningar. Dessutom tillämpar vi så kallad sammanhållen journalföring genom Nationell Patientöversikt (NPÖ), vilket innebär säkrad kontinuitet i patienternas vårddokumentation.



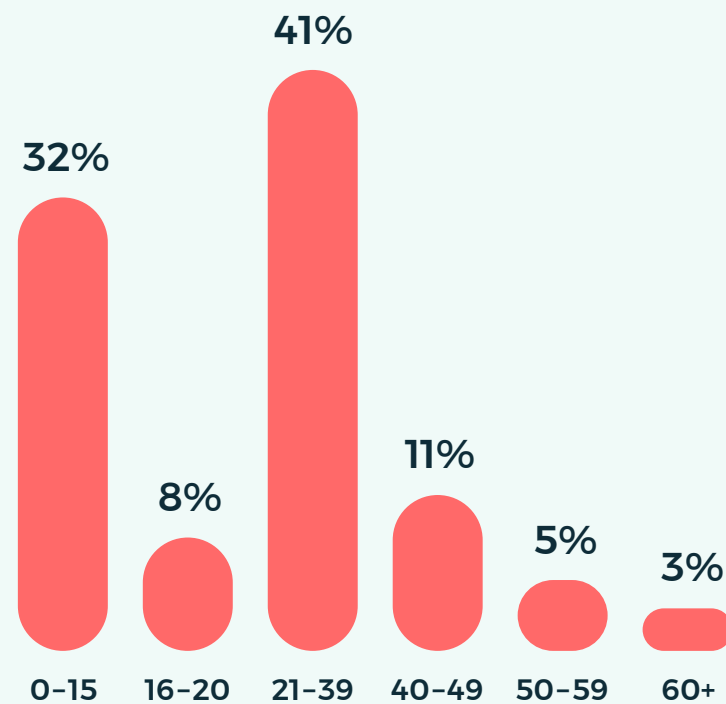
KRY-användaren

Våra användare och patienter består till stor del av föräldrar och omsorgspersoner till barn i förskole- och skolåldern samt ungdomar, som i hög grad (enligt våra egna användarundersökningar men även oberoende studier) uppskattar den tillgänglighet som våra digitala vårdtjänster innebär.

Könsfördelning



Åldersfördelning



Geografisk fördelning



Vanligaste diagnoserna som ställs av vår vårdpersonal

Hudåkommor

såsom icke-specifika hudutslag, akne, eksem och svinkoppor

Övre luftvägsinfektion

inklusive hosta och virusinfektion

Astma och allergi

Ångest, depression och sömnstörning

Infektion i urinvägar och urinblåsa

okomplicerade och hos kvinnor

Övriga infektioner

såsom i hals och ögon

Springmaskinfektion*

Dessa diagnoser är vanliga även inom såväl primärvård som akutvård och jourmottagningar. Särskilt vanliga är tillstånd som väl lämpar sig för distansvård och som inte kräver fysisk undersökning i första hand, till exempel hudåkommor där patienterna lätt kan med bilder dokumentera hela förloppet. För flertal infektionssjukdomar gäller dessutom att distansvård

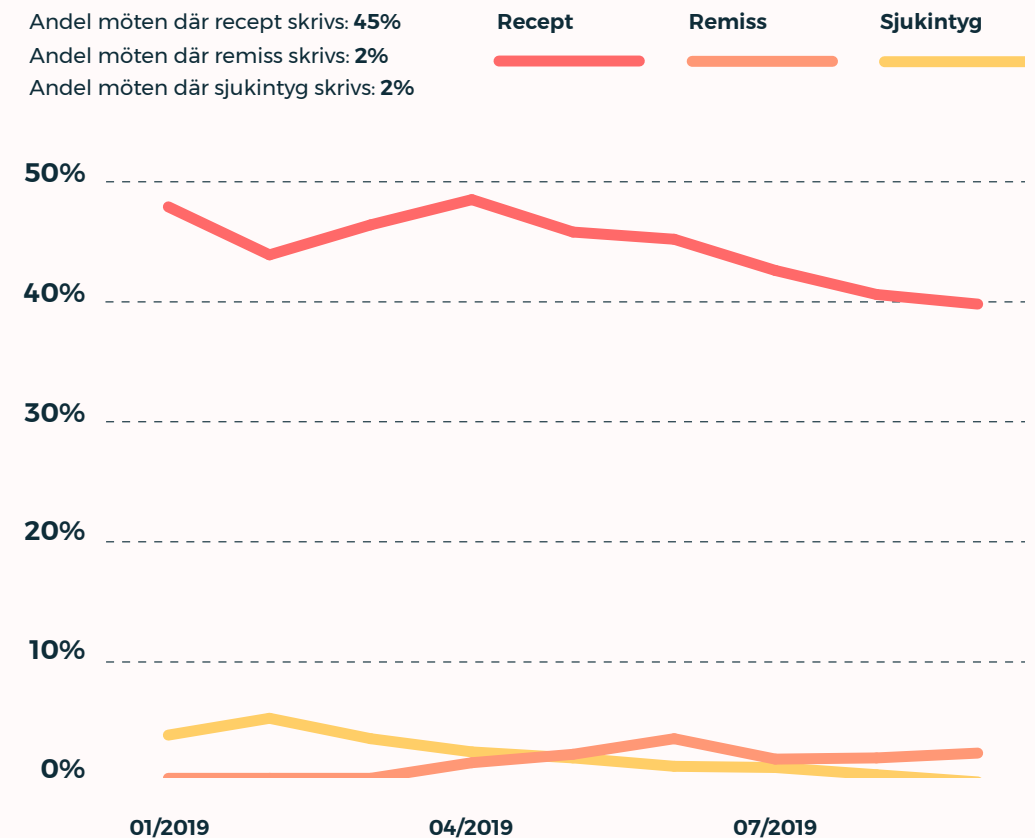
minskar risk för smittspridning. Annars olika former av psykisk ohälsa som kan vara tabubelagd eller där patienten drar sig för att söka fysisk vård. Hos oss har vårdpersonalen tillgång till särskilt anpassade riktlinjedokument som hjälp för gränsdragning till vad som kan göras digitalt. Det finns också möjlighet att beställa prover och att vid behov få stöd av bakjour.

* på grund av bristfällig – tidvis obefintlig – tillgång till receptfritt läkemedel.

Medicinska åtgärder som ett vårdmöte kan leda till

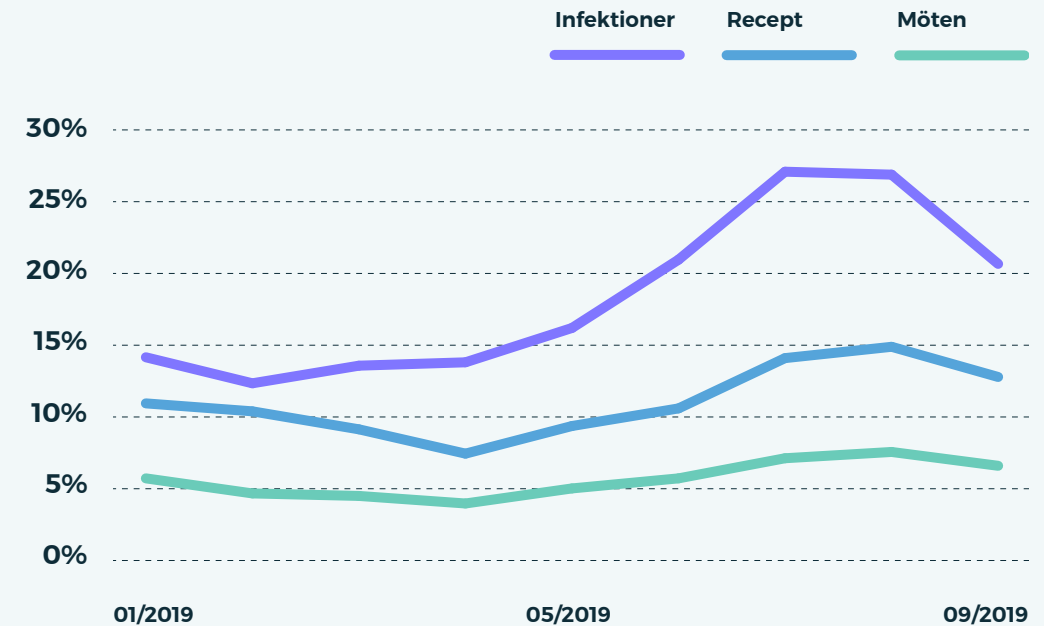
För oss på KRY är vårdkvalitet ett ledord som genomsyrar allt vi gör. Vår ambition är att leverera god och säker vård som är kunskapsbaserad och ändamålsenlig, patientfokuserad, effektiv, jämlik samt tillgänglig. För att säkerställa att vår verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt

hälso- och sjukvårdens lagar och föreskrifter, bedriver vi ett systematiskt och strategiskt patientsäkerhetsarbete. Detta inkluderar planering, ledning och styrning, kontroller och uppföljning (på individ och grupp nivå), utvärdering och ständiga förbättringar av vår vårdverksamhet.



Vi arbetar aktivt med vår antibiotikaförskrivning

Överanvändning av antibiotika med åtföljande ökande antibiotikaresistens är ett globalt problem. På KRY arbetar vi aktivt för att minska den onödiga antibiotikaförskrivningen. Som digital vårdgivare har vi goda förutsättningar att arbeta strukturerat och metodiskt med detta, på såväl individ- som verksamhetsnivå. Det innebär bland annat att vi i realtid följer förskrivningen av antibiotika på felaktiga indikationer, till exempel handlägger vi inte misstänkt lunginflammation som kräver fysisk undersökning. I övrigt journalgranskar vi 100 procent av våra nyanställda läkare, anordnar regelbundna lärandeseminarier samt inleder en internutredning av alla inkomna avvikelser inom 7 dagar.



Andel AB-recept per möten med infektionsdiagnos: **18%**

Andel AB-recept per möten med recept: **11%**

Andel AB-recept per möten: **5%**



Patientnöjdhet

KRY är en av Europas mest uppskattade digitala vårdgivare. Efter varje vårdmöte ges patienten möjlighet att betygsätta sin vårdupplevelse och dela med sig av sina synpunkter. Återkopplingen utgör sedan underlag till vårt kontinuerliga arbete med förbättringar av tjänsten.

Så här säger några av våra patienter:

4,8/5
★★★★★

För en småbarnsförälder är KRY som en skänk från ovan. Att kunna träffa läkare hemifrån underlättar oerhört!

Fick snabb och bra hjälp av en psykolog. Är väldigt nöjd med tillgänglighet och framförallt uppföljningen.

Fick hjälp av en väldigt trevlig sjuksköterska som verkligen tog sig tiden att lyssna. Jag kände mig proffsigt bemött!

IVO bedömer KRY som patientsäkert

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har efter en granskning av vår verksamhet konstaterat att vi på KRY har rutiner och arbetssätt som ger förutsättningar för att kunna bedriva patientsäker vård.

IVO bekräftar i beslutet från augusti 2018 att KRY vid tidpunkten för granskningen har ett "systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete som är känt av medarbetarna, precis som det ska vara".

**Har du frågor eller
vill veta mer?**

Kontakta oss!

Tobias Niemi
Sverigechef
tobias@kry.se

Nasim Bergman Farrokhnia
Kvalitets- och forskningschef
nasim@kry.se

Livia Holm
Utvecklingschef
livia@kry.se