



**Agera**  
för säker vård



# Patientsäkerhets- berättelse

## 2021

Min Doktor Vårdcentral & BVC, Nyköping  
(Nyköpings vårdcentral AB)

Datum och ansvarig för innehållet

2022-02-28

Marie Skarfors, Verksamhetschef



## Inledning

PSL 2010:659, SOSFS 2011:9 7 kap. 3 §

Enligt patientsäkerhetslagen ska vårdgivaren varje år upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Syftet med patientsäkerhetsberättelsen är att öppet och tydligt redovisa strategier, mål och resultat av arbetet med att förbättra patientsäkerheten.

Patientsäkerhetsberättelsen ska ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar samt att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Patientsäkerhetsberättelsen ska vara färdig senast den 1 mars varje år, finnas tillgänglig för den som vill ta del av del av den och den bör utformas så att den kan ingå i vårdgivarens ledningssystem för patientsäkerhet.



Källa:

Socialstyrelsen "Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024"



# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>Grundläggande förutsättningar för säker vård</b>	<b>4</b>
Engagerad ledning och tydlig styrning	4
Övergripande mål och strategier	4
Organisation och ansvar	6
Samverkan för att förebygga vårdskador	8
Informationssäkerhet	9
En god säkerhetskultur	10
Adekvat kunskap och kompetens	11
Patienten som medskapare	12
<b>Agera för säker vård</b>	<b>13</b>
Öka kunskap om inträffade vårdskador	16
Tillförlitliga och säkra system och processer	17
Säker vård här och nu	18
Riskhantering	18
Stärka analys, lärande och utveckling	19
Avvikelse	19
Klagomål och synpunkter	20
Öka riskmedvetenhet och beredskap	21
<b>Mål, strategier och utmaningar för kommande år</b>	<b>22</b>



## Sammanfattning

Min Doktor är Sveriges första digitala vårdgivare. Bolaget, som är registrerad vårdgivare, startade 2013. I juli 2019 förvärvade Min Doktor tidigare Din Vårdcentral i Nyköping. I slutet av oktober samma år rekryterades ny verksamhetschef och i december tillträdde ny medicinskt ansvarig läkare. Under 2020 bytte namn från Din Vårdcentral till Min Doktor vårdcentral & BVC. Vårdcentralen bedrivs i privat regi, utifrån avtal med Region Sörmland/Hälsoval och arbetar strikt efter "Regelbok för bedrivande av primärvård i Region Sörmland" samt av Region Sörmland framtagna vårdöverenskommelser, VÖK.

Verksamheten uppfyller de krav Regionen har genom att uppfylla kompetenskrav hos personalen, tillgänglighet samt efterlevnad av Region Sörmland framtagna rutiner. Vårdcentralen har medicinskt ansvar för två SÄBO i Nyköpings kommun: Väverskan samt 3 avdelningar på Fruängskällan.

En del aktiviteter bedrivs utöver Region Sörmlands uppdrag, och då har Min Doktor tagit fram egna rutiner, kvalitetssäkrade av medicinskt ansvarig läkare, verksamhetschef och kvalitetsansvarig. Det finns ett stort engagemang hos personalen att ständigt identifiera områden där vi kan bli bättre och teamkänslan i gruppen är stark.

Fokus har redan från början legat på att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.

Patientsäkerhetsarbetet under 2021 har till stor del varit fokuserat på att på ett säkert och effektivt sätt hantera Covid-19 pandemin genom att hitta kvalitetssäkra förhållningssätt för att motverka smittspridning inom vår verksamhet. Särskilt infektionsspår har använts till patienter med misstänkta symtom och vårdcentralen har efterlevt Region Sörmlands riktlinjer för att förhindra smittspridning. Vårdcentralen har på uppdrag av Region Sörmland vaccinerat befolkningen mot Covid-19. Totalt har 2169 vaccindoser givits 2021, både på SÄBO, i hemsjukvård samt på vårdcentralen.

Provtagning har erbjudits i form av PCR-test (för patienter med symtom), antikropps- & antigen-tester för symtomfria. Smittspårning och SmiNet-anmälan vid eventuellt positivt resultat, har skett helt enligt riktlinje från Region Sörmland.

Arbetet med att säkerställa säkra flöden för Covid-19 (patienter med symtom, vaccination och övrig testning) har drivits parallellt med det systematiska patientsäkerhetsarbetet som Min Doktor vårdcentral kontinuerligt bedriver i form av till exempel avvikelshantering i Synergi och egenkontroll. Fokus för patientsäkerhetsarbetet för 2021 har dock varit implementering av säkra och effektiva Covid-19-flöden för hantering av ev infekterade patienter samt vaccination/testning.

Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet bland annat fokusera på att ytterligare förbättra vårt kvalitetsledningssystem inklusive egenkontroller och en effektivisering av dokumenthanteringsprocessen. En förändring av arbetssätt gällande det systematiska patientsäkerhetsarbetet kommer även att göras med en uppdelning av arbetet på central nivå inom Min Doktor International och lokal nivå på Min Doktor VC & BVC i Nyköping i syfte att ytterligare sprida kvalitetstänkandet i hela organisationen. Framtagande och utveckling av patientsäkra digitala vårdkontakter och flöden in till VC för att stärka och bredda Min Doktors erbjudande inom ramen för primärvård kommer stå i fokus.





## Grundläggande förutsättningar för säker vård

Nedan beskrivs mål och strategier, organisation och struktur för arbetet med att minska antalet vårdskador. För att kunna nå den nationella visionen "God och säker vård – överallt och alltid" och det nationella målet "ingen patient ska behöva drabbas av vårdskada", har fyra grundläggande förutsättningar identifierats i den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet:

- Engagerad ledning och tydlig styrning
- God säkerhetskultur
- Adekvat kunskap och kompetens
- Patienten som medskapare

### Engagerad ledning och tydlig styrning

En grundläggande förutsättning för en säker vård är en engagerad och kompetent ledning och tydlig styrning av hälso- och sjukvården på alla nivåer.



### Övergripande mål och strategier

PSL 2010:659, 3 kap. 1 §, SOSFS 2011:9, 3 kap. 1-3 §

Min Doktors och Vårdcentralen i Nyköpings mål är att erbjuda patienter god vård genom tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten med hög medicinsk kvalitet och ett gott bemötande oaktat om de sker digitalt, fysiskt eller digifysiskt. Vidare vill vi säkerställa att personal i tjänsten utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt i både fysisk och digital tjänst. Detta genom att driva ett systematiskt förbättringsarbete och involvera medarbetare på central och lokal nivå men även patienter i våra processer.

Min Doktor vårdcentral i Nyköping har en nollvision gällande vårdskador. Vi arbetar aktivt mot konkreta mål på olika nivåer för att nå denna. Genom att upprätthålla en hög rapporteringsbenägenhet gällande avvikelser och klagomål, utreda dessa nära och i samråd med personal och patienter, stärka det kollegiala lärandet och skapa möjlighet för dialog mellan de olika professionerna ser vi att kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet når ut till hela verksamheten. Potentiella risker identifieras även genom vårt kontinuerliga egenkontrollarbete samt genom riskanalyser. Arbetet utgör underlag för vårt förbättringsarbete och vår verksamhetsutveckling. Avvikelser hanteras i avvikelssystemet Synergi.



Patienternas upplevelser och synpunkter utgör en central roll för patientsäkerhetsarbetet.

Patientupplevelser följs bland annat av den årliga patientenkäten från SKR. Klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande kan lämnas i särskild postlåda i väntrummet på VC. På hemsidan finns dessutom uppmaning till patienter att kontakta verksamhetschef vid ev klagomål och synpunkter samt för detta nödvändiga kontaktuppgifter. Efter utredning sker återkoppling till patient av verksamhetschef. Min Doktor och Vårdcentralen i Nyköping har en organiserad process för introduktion av nyanställda medarbetare. I denna säkerställs att medarbetaren är redo att möta patienter på vårdcentralen samt på sikt även i den digitala tjänsten (under 2022 kommer denna process att tas fram och utvecklas för respektive profession).

Intern fortbildning anordnas löpande, både i Region Sörmlands och Min Doktors regi, men även i samarbete med andra aktörer, t ex leverantörer. Under pandemin huvudsakligen via webinarier. Medarbetare som arbetar i någon av Min Doktors verksamheter involveras även regelbundet för att dela med sig av sina erfarenheter, tips och rekommendationer.



## Organisation och ansvar

PSL 2010:659, 3 kap. 1 § och 9 §, SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 § p 1

Samtliga medarbetare på vårdcentralen har ansvar för att informera verksamhetschefen om eventuella synpunkter och klagomål på verksamheten, både från patienter och deras anhöriga. Detta gäller naturligtvis även när/om de själva upptäcker förbättringsområden och/eller avvikelser inom verksamheten.

- **Verksamhetschefen för Min Doktor vårdcentral i Nyköping** har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten och det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Verksamhetschefen ansvarar för att vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser och klagomål som involverar samtlig personal på vårdcentralen och ser till att arbetssätt förändras vid behov till följd av inkomna avvikelser för att förhindra vårdskador.

Verksamhetschefen ansvarar även för att verksamheten följer de rutiner och riktlinjer som gäller för respektive arbetsuppgift. Vid arbetsuppgifter enligt avtal med Region Sörmland följer verksamheten dennes riktlinjer och är arbetsuppgiften utöver regionsavtalet följer verksamheten de för Min Doktor uppsatta riktlinjerna och rutinerna.

Verksamhetschefen ansvarar vidare för att informera patienter om en vårdskada har inträffat samt att bedöma om en inträffad vårdskada eller risk för vårdskada är av den grad att den t.ex. ska Lex Maria-anmälas.

- **Medicinskt ledningsansvarig läkare** har som huvudsakligt uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschefen säkerställa att vården inom Min Doktor vårdcentral & BVC är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen.

Medicinskt ledningsansvarig läkare på vårdcentralen deltar i Region Sörmlands övergripande MAL-nätverk.

- **Övriga läkare** bistår medicinskt ledningsansvarig läkare och verksamhetschefen i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete. Särskild barnläkare finns på barnvårdcentralen, BVC. BVC arbetar strikt utifrån barnhälsovården Sörmlands uppdrag och Rikshandboken. Läkaren arbetar utifrån "Nationell målbeskrivning för läkartjänstgöring inom BHV".
- **Distrikts-/Sjuksköterskor med adekvat och godkänd vidareutbildning** ansvarar för att säkerställa korrekt kvalitet och utveckla arbetet inom sitt respektive ansvarsområde (BVC, Demens, Asyl, Astma/KOL, Diabetes, Hypertoni, Hjärta/Kärl) tillsammans med Medicinskt ledningsansvarig läkare.



- **Läkemedelsansvarig distriktssköterska** bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete m a p inventering och inköp av läkemedel.
- **Ansvarig distriktssköterska för narkotiska preparat** ansvarar för inventering av narkotikaklassade läkemedel.
- **Avvikelsesamordnaren** arbetar operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter på vård och bemötande, riskhantering, egenkontroll och förbättringsarbete tillsammans med verksamhetschefen.
- **Övrig legitimerad personal** (Arbetsterapeut, Fysioterapeut samt Kurator) ansvarar för kvalitativ och patientsäker vård inom ramen för respektive legitimation.
- **Dataskyddsbud** finns inom Min Doktor och ansvarar, tillsammans med verksamhetschefen på vårdcentralen för att dataskyddsförordningen följs.
- **Vårdadministratör/IT-koordinator/Objektspecialist** ansvarar för att journalanteckningar förs och arkiveras i enlighet med gällande lagstiftning samt håller övrig personal uppdaterad på ev förändringar beträffande kodning, registrering, anteckningar m m.
- **Vaccinationsexperter** från Region Sörmland bistår vårdcentralens verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i patientsäkerhetsarbete kring vårdcentralens tillhörande vaccinationsinsatser/-mottagningar.
- **Hygienombud** stöttar verksamhetschef genom att hålla sig uppdaterad på rådande riktlinjer samt att utbilda/informera övrig personal om nyheter inom området.
- **Smittspårningsenheten inom Region Sörmland** har under året utfört smittspårning för samtliga patienter som testats positivt för covid-19 vid provtagning. Anmälan till SmiNet görs löpande i verksamheten, enligt nationella och regionala riktlinjer, av vårdcentralens läkare.
- **Central kvalitetsavdelning** finns i Hälsovals organisation inom Region Sörmland. Årligen sker en uppföljning av verksamheten från Hälsoval. Kvalitetsavdelning är även under uppbyggnad inom Min Doktor.





## Samverkan för att förebygga vårdskador

SOSFS 2011:9 4 kap. 6 § och 7 kap. 2 § p 3

Vårdcentralen lägger stor vikt vid att samarbeta och samverka med olika aktörer för att erbjuda patienten/kunden en effektiv, patientsäker och hållbar vård:

- Under året har samarbete och samverkan påbörjats i liten skala internt mellan våra olika verksamheter inom Min Doktor. T ex har psykologer i Min Doktors digitala tjänst tagit emot vårdcentralens patienter när samtalsresurs under en tid ej funnits på plats på vårdcentralen. Under 2022 kommer verksamheten utveckla den digifysiska vården betydligt mer.
- Då vårdcentralen arbetar på uppdrag och genom avtal med Region Sörmland sker naturligtvis samarbete med Region Sörmlands olika verksamheter i stor utsträckning, t ex Hälsoval, diverse stöd-funktioner, mottagningar och kliniker samt vid behov övriga vårdcentraler. I samband med Covidvaccinationer på uppdrag av Region Sörmland har samverkan upparbetats mellan ett flertal vårdcentraler i närområdet, både privata och offentliga, i syfte att säkerställa att alla enheter har vaccin och material för att kunna vaccinera mot covid-19.
- Vi använder Region Sörmlands IT system NCS Cross för den största delen av verksamheten, samt PMO för BVC, enligt krav från Regionen. Vi följer strikt regionens riktlinjer för remiss, röntgen, hjälpmedel, provtagning samt uppföljning.
- Vi har hänvisat patienter till privata vårdaktörer med regionsavtal vid behov.
- Min Doktor vårdcentral är fullt ut uppkopplad mot 1177 vårdguiden med samtliga krav som Regionen ställer för kontakt med sina listade patienter.
- Vid smittspårning har vi kontakt med Regionens smittskydd om patienten provtas genom vårdcentralens regi.
- Analys av prover sker delvis genom patientnära analyser på vårdcentralen men den största mängden prover analyseras på UNILABS genom tecknat avtal.
- Transport av prover samt diverse patientutskick, t ex brev & kallelser, sker genom upphandlat avtal med Region Sörmland.
- Transport av smittfarligt avfall sker genom upphandlat avtal med SEKA Miljöteknik.
- Service av medicinskteknisk utrustning sker av en rad olika leverantörer genom tecknade avtal.
- Vårdcentralen ansvarar för 2 SÄBO i Nyköping och samverkar med Nyköpings kommun kring dessa.
- Vi samverkar även med de kommuner där listade patienter bor, exempelvis kring ansvar för äldre- eller palliativ vård, där kommunen har omvårdnadsansvaret i form av hemsjukvård.
- Vi samarbetar med AstmaThuner. Syftet är att effektivt och med hög kvalitet kunna hantera patienter med astmatiska besvär för monitorering i hemmet.



## **Informationssäkerhet**

*HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1 §*

Under 2021 har Min Doktor International aktivt arbetat för att ytterligare stärka sin kompetens inom informationssäkerhet, bl.a. genom att anställa IT-säkerhetstekniker, som kommer arbeta övergripande inom bolagen. En introduktionsutbildning angående informationssäkerhet för alla nyanställda har tagits fram och introducerats under 2021. Interna policies avseende informationssäkerhet har setts över och uppdaterats. Arbetet med detta fortgår och ytterligare uppdateringar kommer att göras under 2022.

Min Doktor vårdcentral i Nyköping arbetar löpande med informationssäkerhet för att uppnå hög regelefterlevnad samt säkerhet för våra patienter. Det sker löpande egenkontroll gällande informationssäkerhet i form av analys av avvikelser, tekniska incidenter samt personuppgiftsincidenter. Under 2021 har tekniska avvikelser skett kring svarshanteringen från UNILABS, men samarbete och uppföljningsmöten med UNILABS kvalitetsavdelning har påbörjats. Inga personuppgiftsincidenter har under året anmälts till Integritetsskyddsmyndigheten. Risk- och konsekvensbedömningar genomförs löpande för att säkerställa upprätthållande av en mycket god informationssäkerhet.

Verksamhetschef tilldelar aktuell systembehörighet till nyanställd personal när anställning påbörjas och sedan sker regelbunden kontroll, på uppdrag av Region Sörmland, för att säkerställa rätt behörighet hos de resurser som arbetar i verksamheten samt att behörighet plockas bort för resurser som slutat i verksamheten.

Min Doktor vårdcentral utför löpande journalgranskning av hälso- och sjukvårdspersonalen i enlighet med interna rutiner. Granskningen sker främst av slumpmässigt utvalda ärenden. Kontroll sker även av loggar tillhörande journalerna. Vid behov görs även riktade granskningar.



## En god säkerhetskultur

En grundläggande förutsättning för en säker vård är en god säkerhetskultur. Organisationen ger då förutsättningar för en kultur som främjar säkerhet.

God vård och en hög patientsäkerhet genomsyrar hela Min Doktors verksamhet, så även på vårdcentralen. Verksamheten uppmuntrar arbete med kvalitetssäkring i form av rapportering av avvikelser, upplevda brister och risker samt förbättringsförslag i syfte att kontinuerligt förbättra verksamheten. Även om en majoritet av de avvikelser som rapporteras in inte bedöms innebära en direkt patientsäkerhetsrisk är detta ett viktigt verktyg för att få en helhetsbild av hur verksamheten fungerar och vidta adekvata åtgärder vid behov i syfte att ytterligare höja kvaliteten på den vård som erbjuds.

Inrapporterade avvikelser, klagomål samt identifierade risker lyfts och diskuteras kontinuerligt på arbetsplatsträffar och tas även upp i de veckobrev som skickas ut samtlig personal i syfte att sprida kunskap och lärande. Direkt återkoppling sker till ev inblandad vårdpersonal vid avvikelser/klagomål för reflektion och lärande. Detta är en naturlig del av Min Doktors patientsäkerhetsarbete.

Min Doktor vårdcentral och våra medarbetare är empatiska och ambitiösa nytänkare med ett glatt hjärta. och det innebär att vi har både varandra och våra patienter i fokus. Vi har arbetsplatsträffar enligt samverkansavtal två gånger i månaden. En gång i månaden har vi s k utbildningsmöte, för att säkerställa kontinuerlig kunskapsförhöjning för personalen i vardagen och en gång i månaden har vi även s k utvecklingsmöte, där vi arbetar med kontinuerliga förbättringar, t ex genomgång av befintliga rutiner samt framtagande av nya rutiner vid behov.

Vi har kontinuerligt personlig feedback med varje medarbetare i vardagen och årligen hålls ett medarbetarsamtal enligt ett strukturerat system, där medarbetaren får feedback från sin närmaste chef, men även från två av sina kollegor.

Under 2021 har Min Doktor påbörjat en satsning för samtliga medarbetare genom att starta upp en utbildningsserie i OBM (Organization Behavior Management) som ett stöd i det gemensamma förbättrings- och förändringsarbetet. Att våra medarbetare är delaktiga i vård och verksamhetsutvecklingen ökar patientsäkerheten på både kort och lång sikt.

Risikanalyser är en självklar och obligatorisk del vid större förändringar i organisationen och arbetssätt och patientsäkerhetsaspekter tas alltid i beaktande vid den produkt-, arbetssätts- och organisationsutveckling som kontinuerligt sker.



## Adekvat kunskap och kompetens

Min Doktors patientsäkerhetsarbete beskrivs vid introduktion av ny personal liksom information om de risker som finns och verktyg för att minimera dessa. I slutet av 2021 infördes ett strukturerat introduktionsprogram för hela Min Doktor med 4 informationstillfällen för varje ny medarbetare.

Utöver detta ges introduktion på vårdcentralen, både en gemensam och övergripande för samtliga medarbetare, men även riktade utifrån befattning och roll. Under året har förbättringar gjorts i den lokala introduktionen. Hela personalgruppen har varit med i arbetet. Utveckling av lokal introduktion kommer fortsätta under 2022.

Fortbildning i form av fysiska klassrumsutbildningar alternativt webinarier anordnas regelbundet. Under 2021 har endast webinarier varit aktuellt på grund av pandemin. Ett flertal webinarier inom diverse områden har hållits. Personal har deltagit utifrån sitt ansvars- och intresseområde.

Samtliga medarbetare uppmanas rapportera in förslag på förbättringar i verksamheten och de olika tjänsterna och involveras då också i utvecklingsarbetet för att säkerställa att den föreslagna förändringen uppfyller sitt avsedda syfte.

Riktlinjer och rutiner bevakas ytterst av verksamhetschef, men i mycket nära samarbete med resp ansvarig resurs inom området, och revideras årligen eller vid behov tidigare, på månatliga utvecklingsmöten, för att säkerställa uppdaterad information. Aktuella rutiner och riktlinjer finns tillgängliga för samtlig personal i vårdcentralens gemensamma digitala mapp *Vårdcentralen Min Doktor* i Region Sörmlands dokumentarkiv alternativt på Min Doktors intranät för medarbetare.



## Patienten som medskapare

En grundläggande förutsättning för en säker vård är patientens och de närståendes delaktighet. Vården blir säkrare om patienten är välinformerad, deltar aktivt i sin vård och ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Att patienten bemöts med respekt skapar tillit och förtroende.

Min Doktor vårdcentral har en tydlig process för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål och synpunkter gällande vård och bemötande genom systemet Synergi.

Klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande kan också lämnas direkt i särskild postlåda i väntrummet på VC. På hemsidan finns dessutom uppmaning till patienter att gärna kontakta verksamhetschef direkt samt för detta nödvändiga kontaktuppgifter. Även personal på Min Doktor vårdcentral kan, i direkt dialog med patient eller anhörig, ta emot klagomål/synpunkter. Personalen rapporterar då in klagomålet i Synergi.

Patientupplevelser följs bland annat av den årliga patientenkäten från SKR.

Klagomål kan även inkomma via patientnämnden och/eller Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO.

Varje inkommet ärende utreds, bedöms och åtgärder vidtas vid behov. I varje enskilt fall får den/de klagande relevant återkoppling av verksamhetschefen. Berörd personal involveras i de fall där det finns frågor kring handläggningen eller där bedömningen är att handläggning eller bemötande inte är korrekt, i lärande syfte. Dialog med patienten förs genom hela processen.





## Agera för säker vård

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2 §, 7 §, 8 §, 7 kap. 2 § p 2, PSL 2010:659, 3 kap. 10 §

Vårdgivaren ska utöva egenkontroll, vilket ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. Egenkontrollen kan innefatta jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat, i jämförelse med andra verksamheter, nationella och regionala uppgifter.



### Läkemedelsförskrivning

Min Doktor vårdcentral i Nyköping följs, tillsammans med övriga VC i regionen, upp av Region Sörmland m a p läkemedelsförskrivning genom s k Läkemedelsribbor. För 2021 klarade vi 4 av 5 ribbor.

### Förskrivning av antibiotika

Min Doktor vårdcentral i Nyköping arbetar aktivt med att säkerställa att STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs.

### Förskrivning av narkotikaklassade läkemedel

Vårdcentralen har en mycket restriktiv hållning gällande förskrivning av narkotikaklassade läkemedel. För ribba 2 "Nyinsättning av Citodon" klarade vi ej uppsatt målvärde 2021, men har en klar bild av varför och hur detta skall åtgärdas.

### Uppföljning besvärsområden

Under 2021 har, som nämnts ovan, stort fokus lagts på anpassningar av verksamheten till rådande pandemisituation och framförallt då arbetet med covidvaccinationer, dos 1-3, på uppdrag av regionen samt antikropps- och antigenester. Uppföljningsarbetet har därför av naturliga skäl fokuserats på att följa upp att de förändringar som gjorts med anledning av detta, fungerat väl och i de fall förbättringsbehov identifierats, säkerställa att detta blivit gjort.



### **Patientenkät**

I SKR's stora årliga nationella patientenkät fick Min Doktor vårdcentral högst betyg av alla vårdcentraler i Sörmland och rankades även högt i landet. Detta är naturligtvis ett fint kvitto på att vårt ihärdiga arbete med patientens bästa ständigt i fokus givit resultat. Undersökningen är indelad i sju dimensioner, där varje dimension består av flera frågor som räknas samman till ett värde mellan 0 och 100. Min Doktor vårdcentral värderas högt i alla dimensioner och fick 93% i helhetsintryck. Snittet i Sörmland låg på 80,9 och i riket 80,7. Nu påbörjas diskussioner kring hur vi skall bibehålla den kvalitativa vårdnivån.

### **Årlig uppföljning**

Hälsoval, Region Sörmland, följer årligen upp verksamheten och stämmer av leveransutfall gentemot regionens mål samt krav ställda i Regelbok för bedrivande av primärvård i Region Sörmland.

### **Revisioner**

Under året har kvalitetsgranskning genomförts av Apoteket. Ett fåtal mindre synpunkter inkom från revisorn samt för dessa tillhörande förbättringsförslag. Dessa lyftes in i verksamhetens handlingsplan och har åtgärdats.

### **Rekrytering av resurser**

Verksamheten har delvis varit under uppbyggnad även under 2021 och resurser har rekryterats. Vi arbetar utifrån en kvalitetssäkrad process vid rekrytering av personal och har bl a som rutin att undersöka IVO/Hosp samt inhämta utdrag ur Polisens belastningsregister. Min Doktor har en organiserad process för introduktion av nyanställd personal och en lokal introduktion görs även på vårdcentralen. Under 2022 kommer denna process att utvecklas ytterligare för respektive profession. Verksamheten expanderar kontinuerligt och måste därför med regelbundenhet se över bemanningsbehov samt utveckla arbetssätt för att kunna erbjuda en kvalitativ och patientsäker vård.

### **Möten i vardagen**

Patientsäkerhetsarbetet bedrivs systematiskt bland annat genom schema-lagda APT, läkar- respektive sköterskemöten tillsammans med verksamhet-schef samt möten med rehab-, demens- samt medicinska teamet. På de senare säkerställs ett multidisciplinärt omhändertagande av patienter.

Vi har även arbetsplatsträffar enligt samverkansavtal två gånger i månaden. En gång i månaden har vi s k utbildningsmöte, för att säkerställa kontinuerlig



kunskapshöjning för personalen i vardagen och en gång i månaden har vi även sk utvecklingsmöte, där vi arbetar med kontinuerliga förbättringar, t ex genomgång av befintliga rutiner samt framtagande av nya rutiner vid behov.

Vi har kontinuerligt personlig feedback med varje medarbetare i vardagen och årligen hålls ett medarbetarsamtal enligt ett strukturerat system, där medarbetaren får feedback från sin närmaste chef, men även från två av sina kollegor.

Under rådande pandemi orsakad av Covid-19 har smittläget på nationell och regional nivå liksom Folkhälsomyndighetens råd och rekommendationer bevakats kontinuerligt och uppdatering av den lokala riktlinjer har skett frekvent. Vårdcentralen har deltagit på de återkommande möten angående aktuellt covidläge som Region Sörmland arrangerat.

Regelbundna möten har även skett digitalt inom Min Doktor, för att säkerställa säkerhet och kunskap inom bolaget.

### **Patientkännedom**

Vi identifierar löpande de listade patienter som har kroniska sjukdomar och tillser att dessa ges adekvat uppföljning och behandling. Till vår hjälp har vi väntelistor i journalsystemet NCS Cross samt uppföljningsverktyget MedRave.

### **Årlig genomgång och uppdatering av lokala riktlinjer och rutiner**

Så gott som samtliga riktlinjer och rutiner gällande medicinsk behandling har gått igenom under 2021 och uppdaterats där så krävts. Förutom den årliga genomgången har uppdatering av riktlinjer och rutiner skett där problem identifierats genom avvikelser och/eller kontinuerlig egenkontroll. Ett antal nya riktlinjer har dessutom tillkommit bland annat gällande vaccination Covid-19.



## Öka kunskap om inträffade vårdskador

SOSFS 2011:9 7 kap. 2 § sista stycket,  
HSLF-FS 2017:40 3 kap. 1 §, PSL 2010:659 3 kap. 3 §

Händelser med risk för vårdskada alternativt händelse som har medfört vårdskada har skyndsamt, analyserats och åtgärdats av verksamhetschefen med medicinsk rådgivande läkare som stöd.

Under året har vårdcentralen haft 8750 st registrerade fysiska besök samt 2883 telefonbesök och 2 distansbesök (digitala besök).

48 avvikelser har handlagts under 2021: 36 av dessa berör saknade provsvar/bortkomna labprover, 8 har orsakats av brist i lokala rutiner och 4 ärenden har handlat om patienter som haft åsikt om bristfällig/felaktig behandling/åtgärd. 2 av dessa 4 ärenden har inkommit via Patientnämnden. Fördelningen gällande patientsäkerhetsrisk/allvarlighetsgrad redovisas i tabell 1, nedan:

Bedömd allvarlighetsgrad	
Mindre (obehag/obetydlig skada)	46
Måttlig (övergående funktionsnedsättning/skada)	2
Betydande (bestående måttlig funktionsnedsättning/skada)	-
Katastrofal (dödsfall, självmord, bestående stor funktionsnedsättning)	-

Tabell 1 Bedömning av inrapporterade avvikelser.

Som tabellen ovan visar är en majoritet av inrapporterade avvikelser bedömda som mindre allvarlighetsgrad (obehag/obetydlig skada). Dessa har trots detta analyserats vidare kontinuerligt vilket beskrivs nedan och lärdomar tagits med i verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete.

Avvikelserna som bedömts som måttlig allvarlighetsgrad gäller:

- Ett drogtest som ej blev analyserat p g a att "remiss saknades", enligt UNILABS.
- Ett avföringsprov som ej analyserats av samma anledning.

I båda dessa fall medförde det en försening av provsvar, vilket orsakade stress och psykiskt obehag hos patienten. Vårdcentralen hävdar att remiss gått med provet.



De 48 hanterade avvikelserna är orsakade av följande:

- 4 st där patient upplever att insats/behandling ej varit korrekt. Läkare/sköterska har efter utredning i samtliga fall följt praxis och given riktlinje för god och adekvat vård.
- 5 st beror på bristande lokala rutiner. Rutiner har efter utredning förtydligats/ändrats.
- 39 st beror på bortkommen remiss/provrör i provtransport alternativt uteblivet svar från lab. Då detta är den absolut största kategorin har regelbundna möten och diskussioner startats upp med UNILABS kvalitetsavdelning under året.

## Tillförlitliga och säkra system och processer

Kontinuerligt tas avvikelser och kundklagomål avkodat upp på arbetsplatsträffar med hela medarbetargruppen samt att varje medarbetare som har rapporterat in en avvikelse får en individuell återkoppling efter händelseanalyser.

Vi har på vårdcentralen också ett tillåtande klimat för att skriva avvikelserapporter just för att vi ska kunna få möjlighet att arbeta med att förbättra patientflöde, patientmöten men också vid behov uppdatera rutiner och riktlinjer.

På våra SÄBO:n sker läkemedelsgenomgång när nya boenden skrivs in och aktuell medicinering följs upp på veckovisa ronder samt ses över vid behov.

Under året har stort fokus legat på basala hygienföreskrifter, separata infektionsflöden samt förhindrande av smittspridning varit i fokus med anledning av pandemin. Vi följer Region Sörmlands riktlinjer. Vi har under året upphandlat tjänst för tvätt av arbetskläder från vår leverantör för lokalvård. Detta för att säkerställa tillgång av arbetskläder vid dagligt byte och ev fler byten/arbetspass.

STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs.

Verksamheten arbetar strikt efter Region Sörmlands regelbok för bedrivande av primärvård. Vi deltar i Regionens nätverk och processer, t ex Region Sörmlands diabetesforum, KOL-process, nätverk för asyl- och BVC-sköterskor och följer upprättad uppdragsbeskrivning och behandlingsplaner, t ex barnhälsovården Sörmlands uppdrag och Rikshandboken, Migrationsverkets, SKR´s och Socialstyrelsens riktlinjer och nationella vårdupplägg.





## Säker vård här och nu

Hälso- och sjukvården präglas av ständiga interaktioner mellan människor, teknik och organisation. Förutsättningarna för säkerhet förändras snabbt och det är viktigt att agera på störningar i närtid.

Vårdcentralen strävar efter kontinuitet i personalstyrkan och strävar efter att ha tillsvidareanställd personal. Vi längre tids sjukdom, vakanser eller ledigheter kan verksamheten delvis bemannas av behovsanställd eller inhyrd personal. Vid dessa tillfällen ställs höga kunskapskrav för att säkra patientsäkerheten. Vi samarbetar med ett fåtal bemanningsfirmor.



## Riskhantering

*SOSFS 2011:9, 5 kap. 1 §, 7 kap. 2 § p 4*

Risakanalys genomförs vid förändringar av Min Doktors vårdutbud som tex introduktion av nya tjänster eller större förändringar av befintligt utbud. Riskanalys initieras tidigt i ett förändringsprojekt och fortlöper under projektets gång och används som ett stöd av projektgruppen i arbetet. Målet är att redan tidigt i förändringsarbetet kunna identifiera eventuella risker som kan påverka patientsäkerheten, så att det i projektet finns god tid att skapa ett arbetsflöde som minimera dessa risker.

Även för inrapporterade avvikelser där bedömningen är att risk för patientsäkerhet föreligger görs en riskbedömning gällande allvarlighetsgrad och sannolikhet och lämpliga åtgärder vidtas som t ex utbildningsinsatser, uppdaterade beslutsstöd eller varningar i journalsystemet. Uppföljande analyser görs för att säkerställa att vidtagen åtgärd haft avsedd effekt.



## Stärka analys, lärande och utveckling

Analys och lärande av erfarenheter är en del av det fortlöpande arbetet inom hälso- och sjukvården. När resultaten används för att förstå vad som bidrar till säkerhet, hållbarhet, önskvärd flexibilitet och goda resultat, kan verksamheten utvecklas så att kvaliteten och säkerheten ökar och risken för vårdskador minskar.

Samtliga riktlinjer och rutiner finns lätt tillgängliga för varje medarbetare vilket ger trygghet i det dagliga arbetet.

Verksamhetschefen bedömer efter varje händelseanalys om riktlinjer eller rutiner behöver uppdateras för att undvika att liknande händelser sker.

Verksamheten följs upp månatligen av Hälsoval, Region Sörmland genom BORIS och på årsbasis genom PLUSS, Månatligen och på årsbasis av Läkemedelskommittén genom s k läkemedelsribbor samt genom SKR´s årliga patientenkät m m.

Vi rapporterar dessutom kontinuerligt in statistik till diverse olika system, t ex Nationella Diabetesregistret (NDR), Luftvägsregistret, Vera ASYL m fl. Dessa system och register, tillsammans med t e x uppföljningsverktyget MedRave, som ur befintliga journalsystem utviner data som ger tydliga rapporter på gruppnivå och detaljerad medicinsk information på individnivå, ger verksamheten en övergripande bild över kvalitet och patientsäkerhet och hjälper oss att identifiera och prioritera förbättringsområden.

### Avvikelser

*PSL 2010:659, 6 kap. 4 §, SOSFS 2011:9 5 kap. 5 §, 7 kap. 2 § p 5*

Min Doktor vårdcentrals avvikelshantering syftar till att identifiera brister och risker i den egna vårdprocessen för att kunna vidta åtgärder, förhindra att avvikelser upprepas och stärka & förbättra kvalitet och patientsäkerhet. I begreppet avvikelse inkluderas även tillbud, dvs händelser som hade kunnat medföra något oönskat.

Samtliga medarbetare på enheten uppmuntras att rapportera in händelser och observationer då avvikelshantering är ett av verksamhetens viktigaste verktyg för att kunna bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete. I en klar majoritet av utredda avvikelser ges individuell återkoppling till inblandad vårdpersonal för kontinuerligt lärande.



Systemet för avvikelser, Synergi, är webbaserat och alla medarbetare kan elektroniskt rapportera in avvikelser. Inkomna avvikelser från externa vårdgivare och patienter läggs också in i detta system. Verksamhetschefen koordinerar utredning, riskanalys, bedömning och uppföljning av avvikelserna. Relevant personal involveras i avvikelserarbetet baserat på avvikelsernas karaktär. Avvikelseerna bedöms och beslut tas om förbättringsåtgärder av verksamhetschef tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare.



Figur 1. Schematisk bild av Min Doktors process för hantering av inrapporterade avvikelser.

Under 2021 handlades, som tidigare nämnts, 48 avvikelser av Min Doktor vårdcentral. En majoritet av dessa inrapporterades av egen personal på vårdcentralen. Som beskrivs ovan ingår i begreppet avvikelser även tillbud, d v s händelser som hade kunnat medföra något oönskat. Detta för att kunna identifiera patientsäkerhetsrisker och vidta åtgärder innan en negativ händelse verkligen inträffar. Det påbörjas under 2022 ett arbete för att rapportera tillbud i större utsträckning.

Verksamhetschefen arbetar kontinuerligt med att uppmuntra samtliga på medarbetare att rapportera in händelser och observationer då avvikelshantering är ett av verksamhetens viktigaste verktyg för att kunna bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete. I en klar majoritet av utredda avvikelser ges individuell återkoppling till inblandad vårdpersonal för kontinuerligt lärande.

### **Klagomål och synpunkter**

*SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 3 a § och 6 §, 7 kap. 2 § p 6*

Inkomna klagomål och synpunkter på vård och bemötande kommer vanligtvis in från en missnöjd patient/kund eller anhörig. När det kommer in ett skriftligt eller muntligt klagomål så skrivs en avvikelse in i Synergi. Alla avvikelser skickas sedan till verksamhetschefen för analys, åtgärd och dialog med patienten/kunden.



## Öka riskmedvetenhet och beredskap

Min Doktor vårdcentral kommer även fortsättningsvis arbeta för att vara en säker leverantör av kvalitativ vård till våra patienter/kunder. Att strukturerat och kvalitetssäkrat arbeta för att uppnå den högsta patientsäkerheten är vårt främsta fokus. Detta genom:

- kontinuerlig kompetensutveckling för våra medarbetare
- att ha uppdaterade och aktuella rutiner och riktlinjer
- att kontinuerligt fortsätta arbeta med strukturerad uppföljning av händelser och avvikelser för att åstadkomma ett flöde av ständiga förbättringar.

I samband med pandemin har vi tvingats ställa om vårt vårdutbud flera gånger för att möta efterfrågan. Att kunna erbjuda medborgare och patienter covid-19 vaccinationer antikropps- och antigenester och samtidigt införa ett nytt säkert arbetssätt, ur både medarbetar- och patientperspektiv, m a p hygien/smittskydd m m ställde många och delvis nya krav på verksamheten och våra medarbetare. Det har krävts omfattande riskbedömningar, en del kompetensutveckling, nya arbetssätt och -metoder, men det har även gett vår verksamhet och våra medarbetare en hög beredskap om och när liknande händelse kommer ske.



## Mål, strategier och utmaningar för kommande år

### Min Doktor vårdcentralers övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer vara följande:

- Att fortsätta erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet.
- Att säkerställa att våra medarbetare utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt i både fysiska, digitala och digifysiska möten med våra patienter.

### Under 2022 kommer patientsäkerhetsarbetet fokusera på följande prioriterade områden:

- Fortsatt utveckling av vårdcentralen i en samverkan med Min Doktors övriga vårdutbud och den digitala plattformen.
- Framtagande och utveckling av patientsäkra digitala och digifysiska vårdkontakter och flöden in till VC för att stärka och bredda Min Doktor vårdcentralers erbjudande inom ramen för primärvård kommer stå i fokus och naturligtvis se till att detta genomförs på ett patientsäkert sätt, med patienten och kontinuitet i vården i fokus.
- Fortsatt arbete med att säkerställa att läkemedelsförskrivning sker på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt.
- Fortsatt utveckling av vårdcentralens processer för riskhantering genom att stärka det lokala engagemanget i de riskbedömn- ingar som görs och på så vis öka riskmedvetenheten hos våra medarbetare. Det kommer under 2022 och framåt pågå ett arbete (OBM) för att få våra medarbetare än mer delaktiga i vård- och verksamhetsutvecklingen, vilket ökar patientsäkerheten på både kort och lång sikt.

- Fortsätta att uppmuntra medarbetare att registrera avvikelser för att det ska ges möjlighet till förbättringar och minimera patientsäkerhetsrisker i verksamheten. Verksamheten expanderar kontinuerligt och bemanningsbehov ses över i samband med detta. Vid rekrytering säkerställa rätt kompetensnivå hos medarbetare för att säkerställa patientsäkerhet. Utveckling av lokal introduktion kommer fortsätta.
- Vi kommer ytterligare förbättra vårt kvalitets- ledningssystem inklusive egenkontroller i verksamheten. En förändring av arbetsätt gällande det systematiska patientsäkerhetsarbetet kommer även att göras med en uppdelning av arbetet på central nivå inom Min Doktor International och lokal nivå på Min Doktor VC & BVC i Nyköping i syfte att ytterligare sprida kvalitetstänket i hela organisationen.
- Under 2022 kommer vårdcentralens Medicinsk Ansvarige Läkare ingå i MAL-nätverket inom Min Doktor. Detta nätverk kommer vara ett centralt stöd i patientsäkerhetsarbetet för verksamheten för uppdrag utanför regionsavtalet.





Vid frågor på denna rapport,  
vänligen kontakta:

Marie Skarfors  
Verksamhetschef  
[marie.skarfors@mindoktor.se](mailto:marie.skarfors@mindoktor.se)

