



Patientsäkerhets- berättelse

2022

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

Datum och ansvarig för innehållet

2023-03-01

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 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

Sammanfattning	3
Grundläggande förutsättningar för säker vård	4
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	13
Agera för säker vård	14
Öka kunskap om inträffade vårdskador	17
Tillförlitliga och säkra system och processer	19
Säker vård här och nu	20
Riskhantering	20
Stärka analys, lärande och utveckling	21
Avvikelser	22
Klagomål och synpunkter	23
Öka riskmedvetenhet och beredskap	23
Mål, strategier och utmaningar för kommande år	24
Bilagor	25



Sammanfattning

Min Doktor vårdcentral arbetar utifrån avtal och på uppdrag av Region Sörmland enligt "Regelbok för bedrivande av primärvård i Region Sörmland" och uppfyller kraven i denna genom: befinligt vårdutbud, kompetenskrav hos personalen, tillgänglighet samt efterlevnad av Region Sörmland framtagna rutiner. Inom verksamheten bedrivs även en barnvårdscentral, BVC. Vårdcentralen har det medicinska ansvaret för två SÄBO:n i Nyköpings kommun; Väverskan, samt 3 avdelningar på Fruängskällan. Fokus ligger på att erbjuda patienten tillgängliga, trygga och säkra vårdmöten av hög kvalitet och det finns ett stort engagemang hos personalen att ständigt identifiera områden där vi kan bli bättre.

Även under 2022 har fokus i patientsäkerhetsarbetet till stor del legat på att säkert och effektivt hantera Covid-19 pandemin. Vårdcentralen har arbetat strikt efter Region Sörmlands riktlinjer för att förhindra smittspridning och har på uppdrag av Regionen vaccinerat delar av befolkningen mot Covid-19, säsongsinfluensa och pneumokocker. Totalt har följande antal vaccinationer givits under 2022 i vårdcentralens regi på SÄBO, i hemsjukvård samt på vårdcentralen:

- 205 vaccindoser mot Covid-19
- 781 doser vaccin mot säsongsinfluensa till personer tillhörande någon riskgrupp
- 49 doser pneumokockvaccin till patienter i någon riskgrupp

Provtagning för pågående/genomgången covid-infektion erbjöds i början av året i form av PCR- & antigen tester. Smittspårning och SmiNet-anmälan har skett i enlighet med riktlinjer från Region Sörmland.

Under året har fokus även legat på att ytterligare förbättra våra vårdflöden, arbetssätt och schemaläggning för ökad tillgänglighet. Verksamheten har dock på grund av restriktioner kring arbete vid eventuella förkylningssymtom, hos personal och deras närstående, haft en relativt hög frånvaro på grund av sjukdom och vård av barn under 2022 vilket under perioder minskat tillgängligheten rejält.

Verksamheten växer kontinuerligt och antalet listade patienter har under året ökat från 2 688 till 3 254. För att möta det ökade behovet har personalstyrkan under året förstärkts med:

- En ST-läkare på 80%
- En undersköterska på heltid
- En sjuksköterska på heltid
- En vårdadministratör på heltid
- Utökning av tjänst för BVC-sköterska från 60% till heltid
- Utökning av tjänst för samtalsresurs från 50% till heltid
- Tillgång till dietist via Region Sörmland 1 dag/v

I slutet av året startade utbildningsinsatser för personalen upp igen efter att i stort sett ha legat nere under pandemin.

Implementering av patientsäkra digitala vårdkontakter och flöden in till vårdcentralen har genomförts genom införande av "Vårdkontakt direkt".



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

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

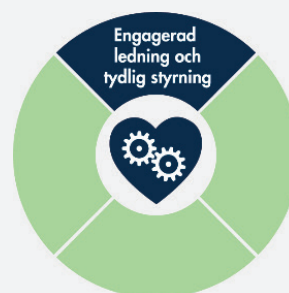
PSL 2010:659, 3 kap. 1 §, SOSFS 2011:9, 3 kap. 1-3 §

Min Doktor och vårdcentralen i Nyköping har som 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 i telefon, via chatt, i digitala eller fysiska möten. Vår interna värdegrund är: "Vi är empatiska och ambitiösa nytänkare med ett glatt hjärta". Vi vill vara inbjudande och associeras med trygghet och värme. Vi är "Det omtänksamma vårdbolaget".

Vi vill 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 och 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 kontinuerlig egenkontroll samt genom riskanalyser. Arbetet utgör underlag för vårt förbättringsarbete och vår verksamhetsutveckling. Avvikelse rapporteras och hanteras i avvikelssystemet Synergi.



Patienternas upplevelser och synpunkter utgör en central roll för patientsäkerhetsarbetet och dessa följs bland annat av den regelbundet återkommande patientenkäten från SKR. Det finns möjlighet för patienter att lämna klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande i särskild postlåda i väntrummet på VC alternativt genom att vända sig till verksamhetschefen. Kontaktuppgifter finns tydligt tillgängliga på hemsidan. Efter utredning sker återkoppling till patient av verksamhetschef.

Min Doktor och Vårdcentralen i Nyköping har en organiserad process för rekrytering samt för introduktion av nyanställda medarbetare. I denna säkerställs att medarbetaren är redo att möta patienter på vårdcentralen, i telefonen/chatt samt i digitala möten.

Intern fortbildning sker löpande, både i Region Sörmlands och i Min Doktors regi, men även i samarbete med andra aktörer, t ex leverantörer, både via webinarium, e-utbildningar samt fysiska föreläsningar och utbildningar.

Medarbetarna deltar i regionens olika nätverk och delar med sig av sina erfarenheter, tips och tillförskaffad kunskap lokalt.



Organisation och ansvar

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

Samtliga medarbetare på Min Doktor vårdcentral & BVC 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

Har det formella och övergripande ansvaret för styrning och ledning av den medicinska verksamheten, det systematiska patientsäkerhetsarbetet, 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 för att all personal följer lagar, rutiner och riktlinjer som gäller för respektive arbetsuppgift. Vid arbetsuppgifter inom avtalet med Region Sörmland följer verksamheten av regionen uppsatta riktlinjer. Går arbetsuppgiften utöver regionsavtalet följer verksamheten de för Min Doktor uppsatta riktlinjerna och rutinerna.

Verksamhetschefen ansvarar även för att utreda och eventuellt anmäla om en vårdskada har inträffat.

Medicinskt ledningsansvarig

Läkare som har uppdrag att genom medicinsk rådgivning till verksamhetschefen säkerställa att vården inom Min Doktor vårdcentral & BVC är patientsäker samt att leda den medicinska kvalitetsutvecklingen. Denne deltar i Region Sörmlands övergripande nätverk för medicinskt ledningsansvariga.

Läkare

Bistår medicinskt ledningsansvarig läkare och verksamhetschefen i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete. ST-läkare började på vårdcentralen under våren och denne ansvarar för barnavårdcentralen, BVC, med handledning av erfaren läkare.

Distrikts-/Sjuksköterskor har adekvat och godkänd vidareutbildning för att säkerställa korrekt kvalitet och utveckla arbetet inom sitt respektive ansvarsområde (BVC, Demens, Asyl, Astma/KOL, Diabetes, Hypertoni, Hjärta/Kärl, Livsstil) tillsammans med Medicinskt ledningsansvarig och verksamhetschef.



Läkemedelsansvarig distriktssköterska bistår verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i den dagliga driften och därtill hörande patientsäkerhetsarbete m a p inköp och inventering av läkemedel.

Narkotiska preparat inventeras och kors-signeras av ytterligare en utsedd sköterska.

Avvikelsesamordnare arbetar operativt med patientsäkerhetsarbetet innefattande hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter på vård och bemötande, riskhantering, egenkontroll och förbättringsarbete tillsammans med verksamhetschefen.

Övrig personal (Leg Arbetsterapeut, Leg Fysioterapeut, Leg Psykoterapeut samt undersköterskor) ansvarar för kvalitativ och patientsäker vård inom ramen för respektive legitimation/yrkesroll.

Vårdadministratörer ansvarar för att journalanteckningar förs inom fastslagen tid med god kvalitet, arkiverar dessa i enlighet med gällande lagstiftning samt håller övrig personal uppdaterad på eventuella förändringar beträffande kodning, registrering, anteckningar m m. De finns även tillgängliga i receptionen för hantering av ev klagomål och frågeställningar från patienter.

Hygienombud stöttar verksamhetschef genom att hålla sig uppdaterad på rådande riktlinjer samt att utbilda/informera övrig personal om nyheter inom området.

Dataskyddsombud finns inom Min Doktor och ansvarar, tillsammans med verksamhetschefen på vårdcentralen för att dataskyddsförordningen följs.

Central **QA-avdelning** finns inom Min Doktor, liksom Bolagsjurist.

Vaccinationsexperter från Region Sörmland bistår vårdcentralens verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare i patientsäkerhetsarbete kring vårdcentralens tillhörande vaccinationsinsatser/-mottagningar.

Smittspårningsenheten inom Region Sörmland har under delar av 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 kvalitets- och utvecklingsavdelning finns i Hälsovals organisation inom Region Sörmland. Årligen sker en uppföljning av verksamheten från Hälsoval.



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:

Vid behov sker samarbete i liten skala med **Min Doktors digitala tjänst**, t ex med psykolog online när samtalsresurs ej funnits på plats på vårdcentralen.

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 stödfunktioner
- smittskyddsenheten
- specialistmottagningar och kliniker
- transportavdelningen för transport av prover, post, patientutskick samt sekretessavfall
- övriga vårdcentraler

Vi använder Region Sörmlands journal-system NCS Cross samt PMO för BVC. Vi följer strikt regionens riktlinjer för bedrivande av primärvård i Region Sörmland, är fullt ut uppkopplade mot 1177 e-tjänster samt har under året anslutit oss till "Vårdkontakt direkt" för att kunna erbjuda digitala patientmöten samt triagering via 1177.

Vi samverkar även med:

- **privata vaccinationsaktörer** i syfte att säkerställa tillgång av vaccin, t ex i samband med Covidvaccinationer på uppdrag av Region Sörmland
- **UNILABS** genom tecknat avtal för analys av blodprover, som ej analyseras på vårdcentralen
- **SEKA Miljöteknik** genom upphandlat avtal för transport av smittfarligt avfall samt s k "Hård sekretess"
- **Nyköpings kommun** kring våra 2 SÄBO:n samt hemsjukvård
- De kommuner där våra listade patienter bor t ex kring ansvar för hemsjukvård
- **privata vårdaktörer med regionsavtal**, dit vi hänvisar patienter vid behov
- **AstmaThuner** för att effektivt och med hög kvalitet kunna erbjuda patienter med astmatiska besvär smidig och enkel monitorering i hemmet
- **MedBeat**, för långtidsmonitorering av EKG
- **SERAD-kliniken** i Eskilstuna för röntgenundersökningar
- **Rygg- & Ledkliniken**, Nyköping för seniorgymnastik
- **NaprapatJohanna** hyr rum i vårdcentralens lokaler, så ett visst samarbete har under året skett, då denna verksamhet arbetat på regionsavtal under 2022
- Service av medicinskteknisk utrustning sker av en rad olika leverantörer genom separat tecknade serviceavtal.



Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1 §

Inten policy finns inom Min Doktor.

En introduktionsutbildning angående informationssäkerhet finns för alla nyanställda. Verksamhetschef tilldelar aktuell systembehörighet till nyanställd personal när anställning påbörjas och sedan sker regelbunden kontroll, på uppdrag av Region Sörmland, för att säkerställa resurser samt rätt behörighet hos de som arbetar i verksamheten. Aktuell resurs och dennes behörighet plockas rutinmässigt bort när anställning upphör i vårdcentralens verksamhet.

Verksamheten 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.

Risk- och konsekvensbedömningar genomförs löpande för att säkerställa upprätthållande av en mycket god informationssäkerhet.

Verksamhetschefen utför löpande journalgranskning av hälso- och sjukvårdspersonalen i enlighet med interna rutiner. Granskningen sker främst av slumpmässigt utvalda ärenden, loggkontroll samt vid behov riktade granskningar.

Inga personuppgiftsincidenter har under året anmälts till Integritets skyddsmyndigheten.



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 vi 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 upp i veckobrev till 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 en gång i veckan med olika teman (Utbildning, Förbättring/Utveckling samt Information). På dessa möten diskuteras både patientsäkerhet, arbetsmiljö samt arbetssätt.

Vi har regelbunden personlig feedback med varje medarbetare i vardagen och årligen hålls ett feedback- och utvecklingssamtal enligt ett strukturerat upplägg, gemensamt för hela Min Doktor.

Vi ser vikten av att samtliga medarbetare är delaktiga i vård- och verksamhetsutvecklingen, då detta ökar patientsäkerheten både på 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

En grundläggande förutsättning för en säker vård är att det finns tillräckligt med personal som har adekvat kompetens och goda förutsättningar för att utföra sitt arbete.

Rekrytering

Verksamheten har en tydlig process för rekrytering. För samtlig personal görs utdrag ur belastningsregister och bakgrunds kontroll gentemot IVO/Hosp. Vi säkerställer att individen har adekvat utbildning och vid anställning sker en genomgång av eventuellt utbildningsbehov och medarbetaren anmäls till utbildning om detta anses nödvändigt. Vi värderar och lägger även stor vikt vid individens personliga egenskaper.

Introduktion

Min Doktors patientsäkerhetsarbete beskrivs vid introduktion av ny personal liksom information om de risker som finns och verktyg för att minimera dessa. Min Doktor har en övergripande introduktionsutbildning med fyra informationstillfällen för varje ny medarbetare. Utöver detta ges introduktion lokalt på vårdcentralen, både en gemensam del för alla nyanställda och en riktad del utifrån befattning och roll.

Under året har ytterligare förbättringar gjorts i den lokala introduktionen, utifrån identifierade brister. Hela personalgruppen har varit med i detta arbete. Utveckling av lokal introduktion kommer fortsätta även under 2023 då verksamheten fortfarande delvis är under uppbyggnad och tillväxt, vilket innebär att arbetssätt, flöden och rutiner kontinuerligt förändras.

Fortbildning

Vid de årliga utvecklingssamtalen upprättas sedan en individuell utvecklingsplan för kontinuerlig utveckling i sin yrkesroll. Fortbildning i form av fysiska klassrumsutbildningar alternativt webinarier anordnas regelbundet, liksom genomgång av nya läkemedel och behandlingsrekommendationer. Personal deltar utifrån sitt ansvars- och intresseområde.



Riktlinjer och rutiner

Riktlinjer och rutiner bevakas och fastställs ytterst av verksamhetschef, men i mycket nära samarbete med respektive ansvarig resurs inom området. De revideras årligen eller vid behov tidigare, 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.

Utveckling & förbättring

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



Patienten som medskapare

PSL 2010:659 3 kap. 4 §

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.



Dagliga patientmöten

I varje patientmöte bemöts patienten med respekt och alla har hos oss möjlighet att vara med och påverka sin vård. Eventuell undersökning, behandling och övriga insatser sker i samråd med patienten.

Hantering av klagomål

Min Doktor vårdcentral har en tydlig process för att ta emot, utreda samt återkoppla klagomål och synpunkter gällande vård och bemötande. Klagomål och synpunkter gällande vård, behandling och bemötande kan lämnas till all personal inom verksamheten, i särskild postlåda i väntrummet på VC alternativt genom att kontakta verksamhetschef (kontaktuppgifter finns tydligt synliga på hemsidan). Klagomål kan även inkomma via patientnämnden och/eller Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO.

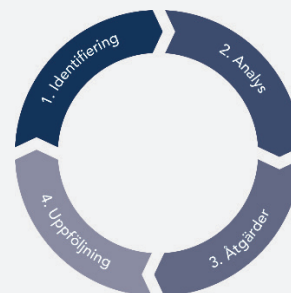
Varje inkommet ärende utreds, bedöms och hanteras i systemet Synergi. Nödvändiga åtgärder vidtas vid behov. I varje enskilt fall får den/de klagande relevant återkoppling av verksamhetschefen. Berörd personal involveras i de fall där det finns frågor kring handläggningen eller där bedömningen är att handläggning eller bemötande inte är korrekt, i lärande syfte. I enlighet med patientsäkerhetslagen anmäls samtliga ev händelser, som har eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada till IVO av verksamhetschefen. Dialog med patienten förs genom hela processen. Patientupplevelser följs även av den årliga patientenkäten från SKR.



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 upp av Region Sörmland & Läkemedelskommittén m a p läkemedelsförskrivning genom s k Läkemedelsribbor. För 2022 klarade vi, som bästa vårdcentral i Sörmland, hela 5 ribbor av 6. Vi hade endast en förskrivning som gjorde att vi ej klarade alla sex, men den är utredd och förskrivningen var helt adekvat.

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. Uppföljning av ordinerade preparat görs i MedRave. Lokal rutin finns för hantering av narkotiska preparat. Utsedd ansvarig sköterska finns.

Uppföljning besvärsmråden

Uppföljningsverktyget MedRave används som statistiskt underlag för säkerställande av arbetet inom respektive besvärsmråde/diagnos.

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 2022 och resurser har rekryterats. Vi arbetar, som tidigare nämnts, utifrån en kvalitetssäkrad process vid rekrytering och introduktion av personal. En lokal introduktion görs på vårdcentralen. Verksamheten expanderar kontinuerligt och måste därför med regelbundenhet se över bemanningsbehov samt utveckla arbetssätt för att kunna erbjuda en kvalitativ och patientsäker vård.

Personalmöten i vardagen

Patientsäkerhetsarbetet bedrivs systematiskt bland annat genom;

- Veckovisa möten: APT med rullande tema – Utbildning, Utveckling/Förbättring samt Information, läkar-, sköterske-/undersköterskemöten (1 ggr/månaden tillsammans med verksamhetschef) samt möten för rehab-, minnes- samt medicinska teamet. På de senare säkerställs ett multidisciplinärt omhändertagande av patienter.
- Handledning av ST-läkare i enlighet med kraven från region Sörmland, t ex Sit-in-möten mellan handledare och ST-läkare för att säkerställa god kvalitet på vården och utbyta erfarenheter.
- Varannan vecka: möten mellan verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig (MLA).
- Månatligen: kontinuerligt personlig feedback med varje medarbetare i vardagen, minst en gång i månaden.
- 1 ggr/år: årliga feedback- och utvecklingssamtal med varje medarbetare enligt ett strukturerat system.

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.

Samtliga patienter tilldelas namngiven läkare. För att säkerställa detta för patienter listade via 1177 sker en genomgång av nylistade patienter varje vecka. Via 1177 nylistade BVC-barn identifieras 1 ggr/månad och registreras utifrån detta i vårt journalsystem på BVC – PMO för att säkerställa att barnet erbjuds barnhälsovård enligt nationellt upplägga och "Rikshandboken".

Årlig genomgång och uppdatering av lokala riktlinjer och rutiner

Samtliga riktlinjer och rutiner gällande medicinsk behandling har granskats under 2022 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 tillkommit bland annat gällande vaccination Covid-19 samt utifrån verksamhetens tillväxt även lokala rutiner.



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 §

Genom identifiering, utredning samt mätning av skador och vårdskador ökar kunskapen om vad som drabbar patienterna när resultatet av vården inte blivit det som avsetts. Kunskap om bakomliggande orsaker och konsekvenser för patienterna ger underlag för utformning av åtgärder och prioritering av insatser.

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 7 959 st registrerade besök, varav 906 varit akuta/oplanerade. 20 inkomna avvikelser har handlagts under året:

- 5 st skrevs av andra vårdgivare
- 1 st inkom via Patientnämnd
- 12 st inkom direkt till VC från patienter
- 2 st skrev vi själva

5 avvikelser skrivna av andra vårdgivare

- bristfällig administration/dokumentation, vilket fördröjde fortsatt hantering. Samtliga har resulterat i ändrade lokala rutiner
- klagomål på hjälpmedelsutlämning. Vid utredning av händelsen visade det sig att det var ett missförstånd – ingen åtgärd

1 st inkommen via Patientnämnd

- anmäld som felaktigt omhändertagande p g a 1177 och Min Doktor Vårdcentral hade fått olika information från patienten vid anamnestagning, vilket resulterade i olika bedömning – ingen åtgärd

12 st inkomna till VC från patienter

- 3 personer missnöjda med bemötande. Dessa avvikelser är utredda och det handlar om bristande samsyn kring vården – ingen åtgärd
- 4 klagomål p g a full TeleQ-kö. I dessa fall handlade det om personalbrist p g a sjukdom



- 5 klagomål på felaktiga fakturor för uteblivet besök trots avbokningar. Detta har resulterat i ny rutin för uteblivna besök vid daglig kassaavstämning

2 st skrivna av oss själva

- avsaknad av samtalsresurs, under en period då rekrytering pågick, resulterade i fördröjt omhändertagande av patient. Förändrad resurssättning vid rekrytering/säkerställan om att back-upresurs finns
- (både arbetsmiljö- & potentiell patientsäkerhetsavvikelse) Ensamarbete utan möjlighet att påkalla hjälp. Personburet larm inköpt

Bedömd allvarlighetsgrad	
Mindre (obehag/obetydlig skada)	20
Måttlig (övergående funktionsnedsättning/skada)	-
Betydande (bestående måttlig funktionsnedsättning/skada)	-
Katastrofal (dödsfall, självmord, bestående stor funktionsnedsättning)	-

Bedömning av allvarlighetsgrad för inrapporterade avvikelser

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



Tillförlitliga och säkra system och processer

Genom att inkludera systematiskt patientsäkerhetsarbete som en naturlig del av verksamhetsutvecklingen kan både de reaktiva och proaktiva perspektiven på patientsäkerhet bejakas. Genom att minska oönskade variationer stärks patientsäkerheten.

Kontinuerligt tas avvikelser och kundklagomål avidentifierat 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.

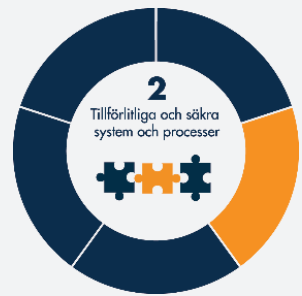
Även under detta år har stort fokus legat på basala hygienföreskrifter, separata infektiionsflöden samt förhindrande av smittspridning varit i fokus med anledning av pandemin. Vi följer Region Sörmlands riktlinjer. Vi har under året upphandlat tjänst för tvätt av arbetskläder från vår leverantör för lokavård. Detta för att säkerställa tillgång av arbetskläder vid dagligt byte och ev fler byten/arbetspass. Förtydligande har gjorts i rutiner kring hantering av infektiionspatienter.

STRAMAS riktlinjer och rekommendationer för antibiotikaförskrivning följs.

Verksamheten arbetar strikt efter Region Sörmlands "Regelbok för bedrivande av primärvård", nationella och regionala riktlinjer, vårdöverenskommelser, vägledningar från Socialstyrelsen, Vårdprogram samt en stor mängd handböcker och rutiner.

Vi deltar i Regionen Sörmlands olika nätverk och processer, t ex diabetesforum, KOL-process, nätverk för asyl- och BVC-sköterskor, verksamhetschefsträffar samt följer upprättad uppdragsbeskrivning och behandlingsplaner, t ex barnhälsovården Sörmlands uppdrag och Rikshandboken, Migrationsverkets, SKR's och Socialstyrelsens riktlinjer och nationella vårdupplägg.

Under december månad kopplade vårdcentralen in Plattform 24 för att kunna erbjuda digitala vårdmöten samt chatt med våra patienter (synkron/asynkron).



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.

All medicinteknisk utrustning är CE-märkt och då det behövs även kontrollerad och godkänd av medicintekniska avdelningen inom Region Sörmland. Den servas och kalibreras enligt fastslagna scheman av utbildad personal. All service och kalibrering protokollförs.

Vårdcentralen strävar efter största möjliga kontinuitet i personalstyrkan och målsättningen är att ha uteslutande tillsvidareanställd personal. Under året har verksamheten dock haft längre perioder med vakansläge på några befattningar, vilket har påverkat tillgängligheten. Detta behöver vi under kommande år hitta arbetssätt och rutiner för att förhindra. Vid 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. Då vårdcentralen är i tillväxt görs även kontinuerlig utvärdering av aktuell bemanningsstatus.

Vi arbetar ständigt med översyn av befintliga arbetssätt och rutiner och ändrar dessa vid behov alternativt tar fram nya då det behövs.



Riskhantering

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

Vårdgivare ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse ska vårdgivare uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar, och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Risikanalys genomförs vid förändringar av Min Doktors vårdutbud som exempelvis 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. Lämpliga åtgärder vidtas utifrån detta, till exempel 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 och övriga berörda medarbetare bedömer efter varje händelseanalys om riktlinjer eller rutiner behöver uppdateras för att undvika att liknande händelser sker.

Verksamheten följs regelbundet upp av:

- Hälsoval, Region Sörmland: månatligen genom s k BORIS-rapport (statistik över utförda vårdinsatser), årligen genom PLUS (genom redovisad mängd insatser samt vissa givna kvalitetsindikatorer) och uppföljning av BVC-verksamheten
- Läkemedelskommittén: månatligen och på årsbasis genom s k läkemedelsribbor
- Apoteket: årlig revision
- SKR: årlig patientenkät

Vi rapporterar dessutom kontinuerligt in statistik till diverse olika system, t ex:

- Nationella Diabetesregistret (NDR)
- Luftvägsregistret
- Vera ASYL
- SveDem
- BHVQ
- m fl



I MedRave samlas all statistik, där verksamheten enkelt kan följa utfall för önskad period. Dessa system genererar tillsammans tydliga rapporter på grupp nivå och detaljerad medicinsk information på individnivå, vilket ger verksamheten en övergripande bild över kvalitet och patientsäkerhet och hjälper oss att identifiera och prioritera förbättringsområden.

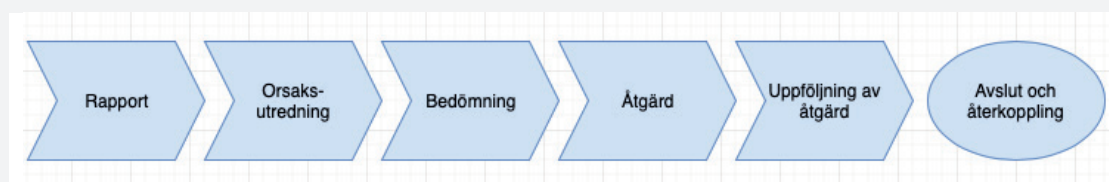
Avvikelser

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 avvikelsearbetet baserat på avvikelsernas karaktär. Avvikelserna 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.

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 direkt till vårdcentralen. När det kommer in ett skriftligt eller muntligt klagomål skrivs en avvikelse 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 antigen tester 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 vårdcentralens övergripande och långsiktiga kvalitetsmål kommer även fortsättningsvis vara att erbjuda patienten tillgänglighet, trygga och säkra vårdmöten av mycket hög kvalitet samt att säkerställa att våra medarbetare utifrån evidensbaserad medicinsk kunskap kan arbeta tryggt och effektivt både i telefon, via chatt samt vid fysiska & digitala möten med våra patienter.

Under 2023 kommer verksamheten fokusera på följande områden för att stärka patientsäkerheten ytterligare;

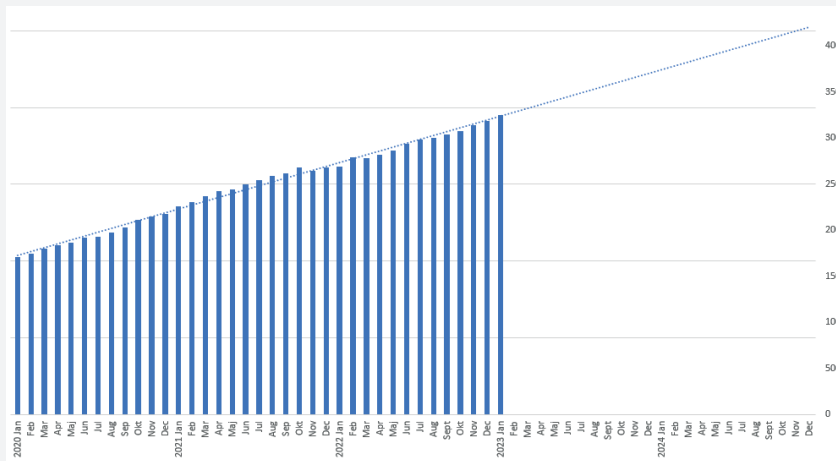
- Fortsatt utveckling av vårdcentralens verksamhet, bl a genom förbättring och effektivisering av arbetssätt, schemaläggning, vårdflöden samt lokaloptimering för att förbättra tillgängligheten.
- Framtagande av nya tjänster .
- Säkerställa att läkemedelsförskrivning sker på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt genom att följa givna ribbor och genomföra läkemedelsgenomgångar.
- Genomgå SPUR-granskning för ST-läkare samt läkemedelsrevisioner.
- Ökat fokus på fördjupade läkemedelsgenomgångar på våra SÄBO:n.
- Kontinuerlig avvikelseanalys som en naturlig del i utvecklingen av verksamheten.
- Kontinuerlig analys och översyn av bemanning och ev övriga resurser, då verksamheten är under tillväxt samt rekrytering av resurser med rätt kompetensnivå vid behov.
- Säkerställa nödvändig kompetensutveckling hos personalen.
- Öka antalet egenkontroller samt även utvärderingsfrekvensen från de olika digitala uppföljningssystem som finns för att använda denna statistik i fortsatt utvecklingsarbete.
- Införa arbetssätt och flöden utifrån "integrerad beteendehälsa".



Bilagor

Bilaga 1

Antal listade patienter på Min Doktor VC (1 månads eftersläpning)



Vid frågor på denna rapport,
vänligen kontakta:

Marie Skarfors
Verksamhetschef
marie.skarfors@mindoktor.se

