



Patientsäkerhetsberättelse

MedHelp AB 2018

Stockholm 2019-02-28
Verksamhetschef
Charlotte Björkman
Patientsäkerhetscentrum

Innehållsförteckning

| | |
|---|---|
| 1. Inledning | 3 |
| 2. Vårdgivarna MedHelp AB med dotterbolag | 3 |
| 3. Ansvar för patientsäkerheten och arbetet med detta..... | 4 |
| 3.1 Patientsäkerhetscentrum | 4 |
| 4. Tjänsternas innehåll och möjliga patientsäkerhetsrisker | 4 |
| 5. Hur patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom MedHelp-gruppen | 5 |
| 5.1 Lagreglering och myndighetsföreskrifter..... | 5 |
| 5.2 Egenkontroll | 5 |
| 5.3 Avvikelsehantering | 6 |
| 5.4 Riskbedömning av vårdskador | 6 |
| 5.5 Samverkan internt och med andra vårdgivare och organisationer | 6 |
| 5.6 Förbättringsarbete..... | 7 |
| 6. Patientsäkerhetsarbetet under 2018 | 7 |
| 6.1 Omfattningen (volymer) av verksamheten för 2018..... | 7 |
| 6.2 Vårdtjänster 2018..... | 7 |
| 6.3 Företagstjänster 2018..... | 7 |
| 6.4 Ärenden till Socialstyrelsen/IVO 2018 inklusive Lex Maria | 8 |
| 6.5 Ärenden från Patientnämnder 2018 | 8 |
| 7. Informationssäkerhet | 8 |
| 8. Mål för nästkommande verksamhetsår | 9 |

1. Inledning

MedHelp AB är en vårdoperatör med medicinsk kompetens inom Vårdtjänster, E-hälsa, övriga tjänster för offentliga verksamheter samt Företagstjänster.

Vårdtjänster bedrivs för landstingen i Stockholm (SLL), Sörmland, Värmland samt i liten skala åt Landstinget i Blekinge. En period under sommaren besvarades även samtal åt Region Halland.

Frågor i Mina Vårdkontakter besvaras åt Region Jönköping.

Starten i SLL skedde den 1 september år 2000. Landstingen i Sörmland och Värmland tillkom några år senare. Samtliga uppdrag är upphandlade enligt Lagen om Offentlig upphandling (LOU) vid flera tillfällen.

Under 2018 var MedHelps andel av befolkningen för sjukvårdsrådgivning ca 32 %.

Av landets 21 landsting/regioner sköter 17 landsting/regioner rådgivningen i egen regi och oftast inom ramen för den nationella tjänsten 1177. MedHelp har hand om tre landsting/regioner och Previa handhar Region Gotland.

MedHelp AB bedriver ett systematiskt förbättringsarbete inom ramen för Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd i SOSFS 2011:9 "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete". Bolaget är certifierat enligt ISO för Kvalitet (9001:2015) och för Miljö (14001:2015). Verksamheten hålls samman i ett gemensamt ledningssystem för de båda ISO-certifieringarna.

Patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom den för hela verksamheten gemensamma avdelningen Patientsäkerhetscentrum. Avdelningen leds av verksamhetschefen och i avdelningen ingår medicinsk rådgivare (läkare), patientsäkerhetssamordnare, patientsäkerhetskoordinatorer, samordnare för Vårdtjänster (SVR), samordnare för Företagstjänster samt Utbildnings- och utvecklingssamordnare. Verksamhetschefen fattar beslut om anmälan enligt Lex Maria efter samråd med medicinsk rådgivare.

2. Vårdgivare MedHelp AB med dotterbolag

MedHelp AB med dotterbolag har ca 275 anställda.

MedHelp Care AB bedriver Företagstjänster och här ingår försäljningspersonal, implementatörer och kundtjänstpersonal. Produktionspersonalen i form av sjuksköterskor finns däremot liksom arbetsledningen i MedHelp AB.

MedHelp OY är ett dotterbolag i Finland.

MedHelp Consulting är ett dotterbolag där vi har sjuksköterskor anställda för uppdrag inom MedHelp men även för uthyrning till andra vårdgivare.

Huvuddelen av personalen i bolagen är legitimerade sjuksköterskor som arbetar inom Vårdtjänster och Företagstjänster.

MedHelp har kontor i Stockholm, Kalix och Kristinehamn. Ett distanskontor i Mönsterås. Vi har också tre samverkande kontor i Finland: Vasa, Jakobstad och Kristinestad. Förutom fast anställda sjuksköterskor finns timanställd personal. Samtliga sjuksköterskor genomgår en gemensam introduktionsutbildning samt fort- och vidareutbildning. Minimikravet för att få tjänstgöra i verksamheten är legitimation med minst fem (5) års erfarenhet inom yrket. Huvuddelen av MedHelps sjuksköterskor har en betydligt längre erfarenhet och snittet uppgår till ca 20 års verksamhet inom vården.

Övriga enheter inom företaget under företagsledningen är olika Affärsområden;

Produktion, Vårdtjänster, Företagstjänster och MedHelp Consulting med stödresurser som Ekonomi, Personal, Teknik och Marknad.

3. Ansvaret för patientsäkerheten och arbetet med denna

3.1 Patientsäkerhetscentrum

Det samlade ansvaret för patientsäkerhet, kompetensutveckling och utbildning inom MedHelp finns hos Patientsäkerhetscentrum.

Till denna avdelning hör:

- Verksamhetschef
- Medicinsk rådgivare
- Patientsäkerhetssamordnare
- Patientsäkerhetskoordinatorer
- Samordnare Företagstjänster
- Samordnare Vårdtjänster
- Utbildnings- och utvecklingsamordnare

Patientsäkerhetscentrum leds av verksamhetschefen och samtliga på avdelningen är delaktiga i företagets arbete gällande förbättringsarbeten, kompetensutveckling och utbildning.

Avvikelsehanteringen är en del i MedHelps systematiska kvalitetsarbete och i arbetet med att utveckla rutiner och riktlinjer. Resultaten och erfarenheterna används i kompetensutvecklingen och internutbildningen av företagets medarbetare. Utifrån detta fortgående förbättringsarbete är målet att minimera risken till att samma avvikelse sker igen och att ett förebyggande arbete sker kontinuerligt.

4. Tjänsternas innehåll och möjliga patientsäkerhetsrisker

Här följer en beskrivning av tjänsterna och en bedömning av de patientsäkerhetsrisker som kan finnas i MedHelps olika verksamhetsgrenar:

Vårdtjänster

1177 - Vårdguiden

Sjukvårdsrådgivning bedrivs åt fyra landsting och sker främst via telefon.

En period under sommaren svarade MedHelp åt Region Halland.

Tjänsten är öppen dygnet runt under årets alla dagar. Till viss del bedrivs tjänsten även via internet (Mina vårdkontakter – SLL, Landstinget i Värmland och Region Jönköpings län).

Sjukvårdsrådgivning på telefon kan sägas utgöra den första vårdnivån inom Hälso- och sjukvården.

Sjuksköterskans uppgift är att bedöma hänvisningsnivå. Egenvårdsråd eller hänvisning till vården som t.ex. vårdcentral, närakut, akutmottagning vid sjukhus eller till 112.

Ca 32 % av alla samtal leder till Egenvårdsråd och den högsta vårdnivån 112 omfattar ca 3 % procent.

En viss del, uppskattningsvis ca 4 % av samtalen, gäller administrativa frågor.

Till sitt stöd i arbetet har sjuksköterskan tillgång till rådgivningsstöd (RGS) som finns inom ramen för den nationella tjänsten 1177 – Vårdguiden på telefon.

Alla samtal spelas in och journalförs. Dessa är att betrakta som Hälso- och sjukvård enligt HSL, eftersom råden ges av legitimerad yrkesutövare. Patient har möjlighet att vara anonym om man så önskar, men även då gäller journalplikt.

De patientsäkerhetsrisker som kan finnas gäller i första hand att sjuksköterskan hänvisar till en för låg vårdnivå i sin rådgivning. Hänvisning till en för hög vårdnivå är däremot normalt ingen patientsäkerhetsrisk, men leder till att kostnadseffektiviteten för en resurs inte blir optimal. Detta kan leda till en avvikelse eller påpekande mellan vårdgivarna.

Rådgivningssköterskan ser inte patienten och kan endast ta ställning till det som den inringande anger med hjälp av sin kompetens, erfarenhet, samtalsmetodik och stödsystem. Uppgiften är därför ofta svår och krävande.

Företagstjänster

Sjuk och Frisk (SoF) är en tjänst för offentliga och privata organisationer och där de anställda anmäler sin egen sjukfrånvaro och vård av barn (VAB).

MedHelp sköter rapporteringen till behörig personal inom företaget som chefer och arbetsledare samt till vissa kunder även rapporteringen till Försäkringskassan.

I tjänsten kan även sjukvårdsrådgivning för den anställde ingå.

I tjänsten till försäkringsbolag ingår främst sjukvårdsrådgivning och vårdplanering.

De avvikelser som förekommer gäller ofta administrativa frågor.

I de fall sjukvårdsrådgivning förekommer i kontakten så är riskbedömningen lika som för sjukvårdsrådgivning (se ovan under Vårdtjänster).

5. Hur patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom MedHelp

5.1 Lagreglering och myndighetsföreskrifter

Bestämmelserna om Patientsäkerhetsarbete finns i 3 kap. Patientsäkerhetslagen (2010:659). Arbetet ska också dokumenteras enligt 3 kap § 9 och § 10. I § 9 finns bestämmelser om hur det organisatoriska ansvaret hos vårdgivaren fördelas och i § 10 om att en patientsäkerhetsberättelse ska upprättas varje år.

Patientsäkerhetsberättelsen hålls tillgänglig på MedHelps hemsida.

5.2 Egenkontroll

MedHelp genomför hälso- och sjukvård i stora volymer dygnet runt och året runt. Det gäller både Vårdtjänster och Företagstjänster. Genom omfattande tekniska system i form av avancerad telefoni och andra tekniska tjänster, inspelning av samtal, digitala journaler, digitala rådgivningssystem och en mycket omfattande statistik ofta i realtid och via digitala portaler har MedHelp mycket goda möjligheter till egenkontroll och uppföljning av kvalitet och patientsäkerhet.

Inom ramen för de olika regelverken och avvikelshanteringens görs regelbundna egenkontroller av hur tjänsterna genomförs för att upprätthålla hög patientsäkerhet.

5.3 Avvikelsehantering

MedHelp AB har fastställda rutiner och riktlinjer för avvikelshanteringens och som ingår i bolagets ledningssystem inom ramen för ISO-certifieringarna för Kvalitet (9001:2015) och Miljö (14001:2015). MedHelp ansvarar för att följa de lagar och föreskrifter som finns och att arbeta patientsäkert. Speciellt för patientsäkerhetsarbetet gäller SOSFS 2011:9 ”Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete”, Patientsäkerhetslagen (2010:659), Patientlagen (2014:821) samt Patientdatalagen (2008:355). Lagarna syftar bland annat till att stärka och tydliggöra patientens ställning med självbestämmande och delaktighet.

MedHelp har ett digitaliserat avvikelshanteringssystem.

De viktigaste källorna till att avvikelser, klagomål och anmärkningar kommer till MedHelps kännedom är:

- Löpande och kontinuerlig uppföljning av verksamheten genom egenkontroll av utförda tjänster
- Våra medarbetare genom egna iakttagelser och interna avvikelser
- Samverkande vårdgivare inom våra olika landstingsuppdrag
- Patienter, anhöriga och föräldrar genom avvikelser och klagomål direkt till MedHelp.

- Genom ärenden som kommer in via Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för yttrande och utredning
- Genom ärenden som kommer in via de olika Patientnämnderna i våra olika landsting
- Genom de generella system för avvikelshantering som finns inom den nationella tjänsten 1177 och hos respektive landsting
- MedHelp har en synpunktslinje öppen under kontorstid för att ta emot externa synpunkter.

5.4 Riskbedömning av vårdskador

System för bedömning av den medicinska patientsäkerhetsrisken i avvikelser, klagomål och anmärkningar som kommer in till bolaget. Följande gäller vid bedömningen av patientsäkerhetsriskerna:

Komplement till avvikelserutinen utifrån Patientsäkerhetslagen (2010:659).

Definition av patientsäkerhet:

Enligt Patientsäkerhetslagen 1 kap 6 § avses skydd mot vårdskada

Definition av vårdskada:

Enligt Patientsäkerhetslagen 1 kap 5 § avses:

Lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

Med allvarlig vårdskada avses vårdskada som:

1. är bestående och inte ringa; eller
2. har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit

Lex Maria:

Vårdgivaren ska till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO) anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada.

Anmälan skall göras snarast efter det att händelsen inträffat.

(Patientsäkerhetslagen 3 kap 5 §)

Definitioner av allvarlighetsgrader utifrån patientsäkerhetsrisken:

| Grader | Definition |
|--------|-----------------------------------|
| 0 | Ingen patientsäkerhetsrisk |
| 1 | Mycket liten patientsäkerhetsrisk |
| 2 | Liten patientsäkerhetsrisk |
| 3 | Stor patientsäkerhetsrisk |
| 4 | Mycket stor patientsäkerhetsrisk |

Bedömning 3 och 4 leder vanligen till en anmälan enligt Lex Maria, såvida inte genomförd händelseanalys resulterar i att risken omvärderas.

Ansvarig för ett beslut om en händelse ska anmälas enligt Lex Maria är verksamhetschefen.

5.5 Samverkan internt och med andra vårdgivare och organisationer

MedHelps tjänster har stora volymer, därför behövs ett omfattande samarbete och samverkan med uppdragsgivare och andra vårdgivare.

För sjukvårdsrådgivningen sker regelbundna och återkommande möten med berörda landsting och andra vårdgivare.

5.6 Förbättringsarbete

Utifrån avvikelser, kunders och myndigheters krav, medicinska förändringar och utveckling av MedHelp AB i stort, genomför företaget kontinuerligt förbättringsarbeten för alla sjuksköterskor. Arbetet prioriteras i stor utsträckning efter de analyser och riskbedömningar som görs av de olika avvikelserna och egenkontrollerna ur ett medicinskt perspektiv och med den gradering av patientsäkerhetsriskerna som finns inom ramen för MedHelps kvalitetsrutiner (se ovan).

Dessa består av:

- Kontinuerliga individuella fortbildningar av sjuksköterskor
- Autentiska fallbeskrivningar att bedöma till rätt vårdnivå, prioritering och rätt råd
- Uppföljningar på sjuksköterskemöten
- Återkommande utbildningar inom specifika medicinska områden
- Förebyggande arbete med att analysera "worst-case"
- Avvikelsehantering; handläggning, analys, åtgärd, syfte, resultat och uppföljning
- Händelseanalyser samt Risk- och konsekvensanalyser
- Anpassning till Nya Dataskyddsförordningen har skett
- Kontinuerliga förbättringar av stödsystem

6. Patientsäkerhetsarbetet under 2018

6.1 Omfattningen (volymer) av verksamheten för 2018

Under år 2018 har MedHelp handlagt följande volymer av samtal och uppdrag i de olika tjänsterna:

| Totalt | Antal | Anmärkning |
|------------------|----------------|-------------------|
| Besvarade samtal | 2428794 | Samtal |

6.2 Vårdtjänster 2017

| Tjänst | Antal | Anmärkning |
|--|-----------------|-------------------|
| Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), SLL | 1 376152 | Samtal |
| Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Sörmland | 181 495 | Samtal |
| Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Värmland | 194 160 | Samtal |
| Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Halland | 1439 | Samtal |
| Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Blekinge | 3580 | Samtal |
| TOTALT | 1 756826 | Samtal |

Under år 2018 har MedHelp handlagt 1 756826 samtal inom tjänsten *Sjukvårdsrådgivning på telefon* (1177) åt landstingen i Stockholm (SLL), Sörmland, Värmland och Blekinge samt Region Halland.

Inkomna avvikelser förutom IVO och Lex Maria (se punkt 6.4) samt patientnämnder (se punkt 6.5) har rört medicinska bedömningar, bemötande, väntetider, felhänvisningar, tekniska problem mm. Vi arbetar därför kontinuerligt med att förbättra bedömningen av korrekt vårdnivå (triagering) genom erfarenhetsåterföring, utbildning och genom information via intranätet och på arbetsplatsträffar för våra sjuksköterskor.

6.3 Företagstjänster

Här har vi besvarat 671 968 samtal under året.

I de fall sjukvårdsrådgivning ingår i tjänsten är patientsäkerhetsrisken lika som för Vårdtjänster.

6.4 Ärenden till IVO 2018 inklusive Lex Maria

MedHelp har under år 2018 yttrat sig i 5 stycken ärenden till IVO.

Enligt Patientsäkerhetslagen 3 kap. 5 § (2010:659) och bestämmelserna i SOSFS 2005:28 ”Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria” ska vårdgivaren på eget initiativ anmäla inträffad allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada med egen utredning och riskanalys till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO) för handläggning och prövning.

För 2018 har MedHelp lämnat in 5 st. Lex Maria enligt dessa regler.

6.5 Ärenden från Patientnämnder 2018

Patientnämndsärenden omfattar som regel synpunkter på telefontillgänglighet, bemötande och liknande administrativa frågor. Men med tanke på att Sjukvårdsrådgivning på telefon ofta är att se som den första vårdnivån och som en hänvisning till andra vårdgivare (triage) så kan det också förekomma medicinska frågeställningar genom Patientnämnderna.

Under år 2018 yttrade MedHelp sig i 15 ärenden.

Fördelningen inom landstingen är: Patientnämnderna i Stockholms läns landsting (10), Landstinget Sörmland (2) och Landstinget i Värmland (3).

7. Informationssäkerhet

MedHelp arbetar med tydliga mål gällande informationssäkerhet, både korta mål som ska uppnås inom 12 månader och längre mål som sträcker sig 3–5 år framåt, allt detta arbete ska bl.a. leda till en informationssäkerhetscertifiering. MedHelps informationssäkerhetspolicy är klar och tydlig och följs upp på ett systematiskt sätt och ett Ledningssystem för dataskydd har implementerats i verksamheten för styrning och ledning av informationssäkerhetsarbetet och dess uppföljning.

Risk och konsekvensanalys är en viktig del i verksamheten där vi har tydliga rutiner när det gäller processen för implementation eller förändringar i verksamheten och när analyser ska genomföras.

Penetrationstester utförs kontinuerligt.

Uppföljning av inträngs-detekteringen görs löpande via uppsatta larm och loggkontroller enligt rutin. Systemutveckling sker enligt ”privacy by design” och följer ”best practices”.

Informationen som hanteras i verksamheten har klassats efter att risk och konsekvensanalys har genomförts.

Avidentifiering och/eller kryptering av känslig information sker genomgående i alla system.

MedHelp har anställt en meriterad DSO för att tillföra verksamheten högre kompetens inom informationssäkerhet.

Specifika tidsfönster varje vecka där all teknisk personal jobbar proaktivt med informationssäkerhet.

DLP (data loss protection) har införts för att minska risken att personinformation sprids av personalen (mail, Office 365, etc.).

Utbildning för all personal gällande grunderna i säkerhetstänk och informationsspridning har genomförts.

Gallring sker automatiskt i systemen för att rensa ut data som inte är nödvändig.

MedHelp har ett adekvat försvars och övervakningssystem gällande intrång och kontroll av systemåtkomst, alla system har rollbaserad åtkomst och vissa system har 2-faktorsinloggning. Både manuell och automatisk uppföljning av åtkomst sker kontinuerligt.

Journaler granskas kontinuerligt genom loggkontroller.
Patientsäkerhetscentrum gör kontinuerliga kontroller av journalföringen.

8. Mål för nästkommande verksamhetsår

Det övergripande målet under 2019 är att stärka patientsäkerhetsarbetet genom ett fortsatt arbete med egenkontroll, fortbildningar, uppföljningar och en aktiv avvikelshantering, detta för att minimera risken att tidigare avvikelser upprepas.