



Patientsäkerhetsberättelse

MedHelp AB 2016

Verksamhetschef
Charlotte Björkman
Patientsäkerhetscentrum

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Vårdgivarna MedHelp AB med dotterbolag	4
3. Ansvaret för patientsäkerheten och arbetet med detta	4
3.1 Patientsäkerhetscentrum	4
4. Tjänsternas innehåll och möjliga patientsäkerhetsrisker	5
5. Hur patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom MedHelp-gruppen	6
5.1 Lagreglering och myndighetsföreskrifter.....	6
5.2 Egenkontroll	6
5.3 Avvikelsehantering.....	6
5.4 Riskbedömning av vårdskador	7
5.5 Samverkan internt och med andra vårdgivare och organisationer	7
5.6 Förbättringsarbete	7
6. Patientsäkerhetsarbetet under 2016	8
6.1 Omfattningen (volym) av verksamheten för 2016.....	8
6.2 Vårdtjänster 2016	8
6.3 Övriga tjänster 2016	8
6.4 Ärenden till Socialstyrelsen/IVO 2016 inklusive Lex Maria	8
6.5 Ärenden från Patientnämnder 2016.....	9
7. Avslutning och sammanfattning.....	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 Uppsala (egen verksamhet MedHelp Uppsala AB). En period under sommaren besvarades även samtal åt Landstinget Dalarna. Under sommaren och hösten besvarades även samtal åt Region Östergötland. 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 2016 var MedHelps andel av befolkningen för sjukvårdsrådgivning ca 32 %. Av landets 21 landsting sköter 16 landsting/regioner rådgivningen i egen regi och oftast inom ramen för den nationella tjänsten 1177. MedHelp har hand om fyra 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 (9001:2008) och för Miljö (14001:2004). 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 medicinskt ansvarig läkare, patientsäkerhetssamordnare, patientsäkerhetskoordinatorer, samordnare för Vårdtjänster (SVR) och samordnare för Företagstjänster (Business). Verksamhetschefen fattar beslut om anmälan enligt Lex Maria efter samråd med medicinskt ansvarig läkare.

Vårdtjänster för Uppsala läns landsting som sker inom dotterbolaget MedHelp Uppsala AB gör egen patientsäkerhetsberättelse och ingår inte i den fortsatta redogörelsen. För Vårdtjänster i Uppsala läns landsting beror detta på att tjänsten sker inom ramen för den nationella sjukvårdsrådgivningen 1177 och med eget regelverk.

2. Vårdgivare MedHelp AB med dotterbolag

MedHelp AB med dotterbolag har ca 240 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 Uppsala är ett dotterbolag som lämnar egen patientsäkerhetsberättelse.

MedHelp Consulting är ett nystartat dotterbolag där vi samlat våra timanställda sjuksköterskor.

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

Vårdtjänster har kontor i Stockholm (Marievik), Mönsterås, Kalix och Kristinehamn. Vi har också tre samverkande kontor i Finland: Vasa, Jakobstad och Kristinestad. Förutom fast anställda sjuksköterskor finns timanställda för att klara belastningstoppar i samband med säsongsjukdomar, vaccinationer och liknande. Samtliga sjuksköterskor genomgår en gemensam introduktionsutbildning och fort- och vidareutbildning. Minimikravet för att få tjänstgöra i verksamheten är förutom legitimation 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 3 olika Affärsområden;

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

3. Ansvar för patientsäkerheten och arbetet med denna

3.1 Patientsäkerhetscentrum

Det samlade ansvaret för patientsäkerhet, kompetensutveckling och utbildning inom MedHelp för Vårdtjänster, Företagstjänster och övriga tjänster finns hos Patientsäkerhetscentrum inom MedHelp AB.

Till denna avdelning hör:

- Verksamhetschef
- Medicinskt ledningsansvarig läkare
- Patientsäkerhetssamordnare
- Patientsäkerhetskoordinatorer
- Samordnare Företagstjänster
- Samordnare Vårdtjänster

Patientsäkerhetscentrum leds av verksamhetschefen och samtliga på den 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.

Under 2016 infördes MedHelp Akademi, en plattform för utbildning.

Här samlas allt utbildningsmaterial, både i skrift och inspelade föreläsningar. Här finns även tester som ska utföras av samtliga sjuksköterskor enligt förutbestämda intervaller.

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

Sjukvårdsrådgivning 1177

Sjukvårdsrådgivning bedrivs åt våra tre landsting och sker främst via telefon.

En period under sommaren svarade MedHelp åt Landstinget Dalarna samt åt Region Östergötland.

Samarbetet med Region Östergötland fortsatte under hösten.

Tjänsten är öppen dygnet runt under årets alla dagar. Till viss del bedrivs tjänsten även via internet (Mina vårdkontakter - SLL). Den inringade patienten, föräldern eller anhörig ringer in på ett visst nummer och samtalet besvaras alltid av en legitimerad sjuksköterska. Sjukvårdsrådgivning på telefon kan sägas utgöra den första vårdnivån inom Hälso- och sjukvården. Sjuksköterskans uppgift är att bedöma brådskegrad: egenvårdsråd eller hänvisning till vården som t.ex. vårdcentral, närakut, akutmottagning vid sjukhus eller till 112 för överlämning till ambulans. Ca 35 % av alla samtal leder till Egenvårdsråd och den högsta vårdnivån 112 omfattar mindre än en procent av samtalen.

En viss del, uppskattningsvis ca 12 % 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 – Sjukvårdsrådgivningen.

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. En annan försvårande omständighet är att identitetskontrollen inte alltid är fullständig, eftersom den inringande kan ange någon annans personnummer och identitet. Kontrollfrågor med stöd av befolkningsregistret kan dock minska riskerna för sådana förväxlingar.

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 Försäkringskassan och behörig personal inom företaget som chefer och arbetsledare. 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 både ur medicinsk och ur kvalitetssynpunkt. Företaget gör analyser av genomförda samtal. Ett urval av genomförda samtal används i vidareutbildning med sjuksköterskorna för att uppnå förbättringar och höjd kompetens. Egenkontrollerna kompletteras från och till med olika kunduppföljningar för mätning av tillgänglighet, kundnöjdhet och följsamhet till lämnade råd i första hand inom sjukvårdsrådgivningen.

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 (9001:2008) och Miljö (14001:2004). 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), Patient lagen (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
- 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:

- Individuella kunskapstester av sjuksköterskor
- Autentiska fallbeskrivningar att bedöma till rätt vårdnivå, prioritering och rätt råd
- Samtalsavlyssning
- Utbildning inom specifika medicinska områden (MedHelp Akademi)
- Analysera ”worst-case”
- Avvikelsehantering; handläggning, åtgärd, syfte, resultat och uppföljning
- Händelseanalyser samt Risk- och konsekvensanalyser
- Pågående arbete med anpassning till Nya Dataskyddsförordningen, som börjar gälla 2018-05-25

6. Patientsäkerhetsarbetet under 2016

6.1 Omfattningen (volym) av verksamheten för 2016

Under år 2016 har MedHelp handlagt följande volymer av samtal och uppdrag i de olika tjänsterna:

Totalt	Antal	Anmärkning
Besvarade samtal	2 172 755	Samtal

6.2 Vårdtjänster 2016

Tjänst	Antal	Anmärkning
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), SLL	1 392 776	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Sörmland	173 797	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Värmland	174319	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Dalarna	10 379	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Östergötland	5824	Samtal
TOTALT	1 757 095	Samtal

Under år 2016 har MedHelp handlagt 1 757 095 samtal inom tjänsten *Sjukvårdsrådgivning på telefon* (1177) åt landstingen i Stockholm (SLL), Sörmland, Värmland, Dalarna och Region Östergötland. Sjukvårdsrådgivningen åt Region Östergötland sköttes i den nationella plattformen.

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 Övriga tjänster

Här har vi besvarat 415 660 samtal under året.

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

6.4 Ärenden till IVO 2016 inklusive Lex Maria

MedHelp har under år 2016 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 2016 har MedHelp lämnat in 2 st Lex Maria enligt dessa regler.

6.5 Ärenden från Patientnämnder 2016

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 trots att Patientnämnderna normalt inte har kompetens för hantering av sådana frågor.

Under år 2016 yttrade MedHelp sig i 18 ärenden.

Fördelningen inom landstingen är: Patientnämnderna i Stockholms läns landsting (15), Landstinget Sörmland (1) och Landstinget i Värmland (2).

7. Avslutning och sammanfattning

Denna patientsäkerhetsberättelse är den sjätte i ordningen enligt den nya patientsäkerhetslagstiftningen. Patientsäkerhetsarbetet i form av egenkontroll, analys och utredning av avvikelser har fortsatt med full kraft inom Patientsäkerhetscentrum.

Under år 2017 kommer vi att fortsätta och utveckla vår egenkontroll och uppföljning när det gäller medicinsk kvalitet genom stickprovsgenomgång av inspelade samtal och genomgång av journaler för våra tjänster. Det övergripande målet är att i första hand minska de medicinska riskerna och att arbeta proaktivt med patientsäkerhetsarbetet.