



Patientsäkerhetsberättelse

MedHelp AB 2019

Stockholm 2020-04-20
Verksamhetschef
Charlotte Björkman

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Vårdgivaren MedHelp.....	3
3. Ansvar för patientsäkerheten och arbetet med denna.....	4
3.1 Patientsäkerhetscentrum.....	4
4. Tjänsternas innehåll och möjliga patientsäkerhetsrisker	4
5. Hur patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom MedHelp	5
5.1 Lagreglering och myndighetsföreskrifter	5
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	8
6. Patientsäkerhetsarbetet under 2019	8
6.1 Omfattningen (volym) av verksamheten för 2019.....	8
6.2 Vårdtjänster	8
6.3 Företagstjänster	9
6.4 Ärenden till IVO 2019 inklusive Lex Maria.....	9
6.5 Ärenden från Patientnämnder 2019	9
7. Informationssäkerhet	9
8. Mål för nästkommande verksamhetsår	10

1. Inledning

MedHelp erbjuder smarta hälso- och vårdlösningar till privata och offentliga företag, regioner och vårdmottagningar. Vi hjälper företag att arbeta strategiskt med sjukfrånvaro och vårdgivare att arbeta mer kostnadseffektivt med sjukvårdsrådgivning och monitorering. Genom vår sjukvårdsrådgivning guidar vi invånare rätt i vården och hjälper mottagningar och vårdgivare med rådgivning och hänvisning av patienter.

Tjänsten "1177 Vårdguiden på telefon" har bedrivits för regionerna Stockholm, Sörmland, Värmland, Blekinge och Örebro. För Region Örebro har sjukvårdsrådgivning enbart levererats på finska. Uppdragen är upphandlade enligt Lagen om Offentlig upphandling (LOU).

Tjänsten "Fråga en sjuksköterska på 1177" via inloggat läge på 1177.se besvaras åt Region Stockholm samt Region Jönköping.

Den 1 september 2019 påbörjades det nya avtalet med Region Stockholm, 1177 Vårdguiden på telefon. Uppdraget för Region Sörmland avslutades 2019-10-31 och uppdraget för Region Värmland avslutades 2019-12-31. Uppdraget för Region Blekinge, del av dygn, avslutades 2019-06-30.

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 medicinskt ledningsansvarig läkare, patientsäkerhetssamordnare och patientsäkerhetskoordinator. Verksamhetschefen fattar beslut om anmälan enligt Lex Maria efter samråd med medicinsk ledningsansvarig läkare.

2. Vårdgivaren MedHelp

MedHelp har ca 290 anställda varav 245 sjuksköterskor.

Personalen är fördelad mellan flera olika bolag:

- a. MedHelp AB bedriver Vårdtjänster och här ingår förutom försäljning och leveransansvariga för det affärsområdet även produktion med alla sjuksköterskor, verksamhetschef, ekonomi, teknisk utveckling och förvaltning, HR samt VD.
- b. MedHelp Care AB, bedriver Företagstjänster och här ingår försäljning, leveransansvariga och kundtjänstpersonal för det affärsområdet.
- c. Rådgivningen i Uppsala AB hanterar visstidsanställd personal.
- d. MedHelp Oy bedriver sjukvårdsrådgivningstjänster på svenska från Finland.

MedHelp har kontor i Stockholm, Kalix och Kristinehamn samt 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.

3. Ansvaret för patientsäkerheten och arbetet med denna

3.1 Patientsäkerhetscentrum

Det samlade ansvaret för patientsäkerhet och kravet på god vård utifrån hälso- och sjukvårdslagen respektive patientsäkerhetslagen inom MedHelp finns hos Patientsäkerhetscentrum.

Här bedrivs ett systematiskt patientsäkerhetsarbete genom att planera, leda och kontrollera verksamhetens kvalitet och patientsäkerhet och att tillse att detta upprätthålls.

Till denna avdelning hör:

- Verksamhetschef
- Medicinsk ledningsansvarig läkare
- Patientsäkerhetssamordnare
- Patientsäkerhetskoordinatorer
- Samordnare Företagstjänster

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 för 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:

Affärsområde Vårdtjänster

1177 Vårdguiden på telefon

Sjukvårdsrådgivning på telefon definieras som den första vårdnivån inom Hälso- och sjukvården. Sjuksköterskans uppgift är att bedöma vårdnivå, ge egenvårdsråd eller hänvisa till vården som till exempel Vårdcentral, Jourmottagning, Närakut, Akutmottagning vid sjukhus eller till 112. Tjänsten är tillgänglig för invånarna dygnet runt under årets alla dagar och avser sjukvårdsrådgivning via telefon.

Ca 32 % av alla samtal leder till egenvårdsråd och ca 2,5% leder till den högsta vårdnivån 112.

En viss del, uppskattningsvis ca 10% 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.

Tjänsten har under 2019 bedrivits åt fyra Regioner:

- Region Stockholm
- Region Sörmland
- Region Värmland (fram till 2019-10-31)
- Region Blekinge (fram till 2019-06-30)
- Region Örebro (enbart sjukvårdsrådgivning på finska)

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.

De patientsäkerhetsrisker som finns att beakta är att hänvisning sker till rätt vårdnivå /vårdmottagning. Vid hänvisning till för låg vårdnivå blir bedömningen av patientsäkerhetsrisken enligt definitionsskalan (se sid.7) mellan 2 – 4. Hänvisning till för hög vårdnivå är 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.

Affärsområde Företagstjänster

Sjuk och Frisk (SoF) är en tjänst för offentliga och privata organisationer och där de anställda anmäler sin egen sjukfrånvaro, gör sin friskanmälan och anmäler 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 sjukvårdsrådgivning.

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 finns 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 så att hög patientsäkerhet upprätthålls. Detta sker bland annat genom kontinuerliga kvalitetskontroller av sjuksköterskans arbete.

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.

Specifikt för patientsäkerhetsarbetet gäller SOSFS 2011:9 "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete", Patientsäkerhetslagen (2010:659), Patient lagen (2014:821, 2019:964) 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, klagomål och händelseanalyser 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.
- MedHelp har en telefonlinje som besvaras av Patientsäkerhetscentrum (dagtid, vardagar) för att ta emot externa synpunkter, klagomål och avvikelser.

Under 2019 har Patientsäkerhetscentrum hanterat 1972 avvikelser. De är fördelade på följande grader av patientsäkerhetsrisk:

Grad 0 – ingen patientsäkerhetsrisk = 1258

Grad 1 – mycket liten patientsäkerhetsrisk = 601

Grad 2 – liten patientsäkerhetsrisk = 85

Grad 3 – stor patientsäkerhetsrisk = 28

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 2019

6.1 Omfattningen (volym) av verksamheten för 2019

Under år 2019 har MedHelp handlagt följande volymer av samtal och uppdrag i de olika tjänsterna:

6.2 Vårdtjänster

Region	Hanterade samtal
Region Stockholm	1 376 619
Region Sörmland	171 434
Region Värmland	167 497
Region Blekinge	1 147
Region Örebro	15
Summa samtal	1 716 712

Till viss del bedrivs tjänsten även via 1177.se och tjänsten "fråga sjuksköterska". Där kan invånare i s.k. inloggat läge ställa frågor till sjuksköterskor. Tjänsten har under 2019 bedrivits för Region Stockholm och Region Jönköping.

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 678 442 samtal under året. I de fall sjukvårdsrådgivning ingår i tjänsten är patientsäkerhetsrisken lika som för Vårdtjänster.

6.4 Ärenden till IVO 2019 inklusive Lex Maria

MedHelp har under år 2019 yttrat sig i 2 stycken ärenden till IVO och fem ärenden som var pågående per 2019-12-31.

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 2019 har MedHelp lämnat in 6 ärenden, Lex Maria enligt dessa regler.

6.5 Ärenden från Patientnämnder 2019

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 2019 yttrade MedHelp sig i 17 ärenden.

7. Informationssäkerhet

MedHelp implementerar ett Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) för styrning och ledning av informationssäkerhetsarbetet och dess uppföljning på ett systematiskt sätt i verksamheten för att uppnå en ISO 27001-certifiering. MedHelp arbetar med tydliga mål avseende informationssäkerhet: strategiska, taktiska samt operationella mål som följs upp under ledningens genomgång. MedHelp har utsett en informationssäkerhetsansvarig (CISO) för att leda, samordna samt stödja arbetet med informationssäkerhet i verksamheten.

MedHelp har en informationssäkerhetspolicy som följs upp årligen för att säkerställa att den är uppdaterad samt kommunicerad med relevanta intressenter. Utbildning för all personal och konsulter gällande grunderna för informationssäkerhet och integritetsskydd genomförs kontinuerligt.

Riskanalyser och konsekvensbedömningar har genomförts och följs upp av riskägarna samt CISO kontinuerligt. Riskhanteringsprocessen är en viktig del i verksamheten där vi har dokumenterade rutiner gällande hur och när dessa ska utföras samt vem som behöver involveras för att ha en komplett riskhanteringsprocess.

En modell för klassificering av informationstillgångar är dokumenterad och följs upp internt av CISO. Informationstillgångar klassificeras utifrån konfidentialitet, riktighet samt tillgänglighet av informationen.

En ny leverantörshanteringsprocess har tagits fram för kravställning samt uppföljning av leverantörer, både från informationssäkerhet samt GDPR-perspektivet. MedHelp vidtar en rad IT-säkerhetsrelaterade åtgärder löpande såsom kontinuerliga penetrationstester och phishing tester för att stävja obehörig åtkomst till våra informationstillgångar.

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

8. Mål för nästkommande verksamhetsår

Medhelp följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:40) om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete. Vårt mål för 2020 är ett systematiskt patientsäkerhetsarbete med utredningar av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada. Detta för att lära av det inträffade och för att förhindra en återupprepning eller begränsa effekterna av sådana händelser som inte helt går att förhindra.

Vi överblickar resultaten av kvalitetsmätningar, analyserar risker och avvikelser och lär av tidigare erfarenheter, såväl positiva som negativa, och använder resultaten för att förstå vad som gör det avvikande möjligt, vi utforma åtgärder och förändrar verksamheten så att kvaliteten ökar och risken för vårdskador minskar.

Det handlar ytterst om att förebygga att patienter drabbas av vårdskador och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten, patientsäkerheten, tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet. Bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet, främja goda kontakter mellan patienten och våra sjuksköterskor och vara tillgänglig.