



Patientsäkerhetsberättelse

MedHelp AB 2015

Verksamhetschef
Charlotte Björkman
Avdelningen för Patientsäkerhet
och Kvalitetsutveckling

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Vårdgivarna MedHelp AB och MedHelp Care AB	3
3. Ansvar för patientsäkerheten och arbetet med detta.....	4
3.1 Avdelningen för Patientsäkerhet och Kvalitetsutveckling.....	4
3.2 Övriga verksamheter.....	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	7
5.6 Förbättringsarbete	7
6. Patientsäkerhetsarbetet under 2015	8
6.1 Omfattningen (volymer) av verksamheten för 2015	8
6.2 Sjukvårdsrådgivningen (SVR) 2015	8
6.3 Sjuk- och Frisk (SoF) 2015	8
6.4 Ärenden till Socialstyrelsen/IVO 2015 inklusive Lex Maria	8
6.5 Ärenden från Patientnämnder 2015.....	8
7. Avslutning och sammanfattning.....	9

1. Inledning

MedHelp AB är en enskild vårdgivare med verksamhet inom Sjukvårdsrådgivning (SVR) samt diverse övriga tjänster såsom Sjuk och Frisk (SoF) för offentliga verksamheter och privata företag, vårdplanering för försäkringsbolag och s.k. Personalstöd åt företag och organisationer.

SVR 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. Starten i SLL skedde den 1 september år 2000. De två andra landstingen tillkom några år senare. Samtliga uppdrag är upphandlade enligt Lagen om Offentlig upphandling (LOU) vid flera tillfällen.

Under 2015 var MedHelps andel av befolkningen för sjukvårdsrådgivning ca 32 %. Av landets 21 landsting sköter 16 landsting rådgivningen i egen regi och oftast inom ramen för den nationella tjänsten 1177. MedHelp har hand om fyra landsting 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 för Patientsäkerhet och Kvalitetsutveckling. Avdelningen leds av verksamhetschefen och i avdelningen ingår medicinskt ansvarig läkare, kvalitetsutvecklare, kvalitetskoordinator, utbildningsledare och samtalscoach. Verksamhetschefen fattar beslut om anmälan enligt Lex Maria efter samråd med medicinskt ansvarig läkare.

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

2. Vårdgivarna MedHelp AB och MedHelp Care AB

MedHelp AB har ca 200 anställda medan MedHelp Care AB för närvarande har drygt 9 anställda. Det senare bolaget bedriver tjänsterna Sjuk och Frisk (SoF) och Personalstöd. Personal i MedHelp Care är i första hand försäljningspersonal, implementatörer och kundtjänstpersonal. Produktionspersonalen i form av sjuksköterskor finns däremot liksom arbetsledningen kvar i MedHelp AB.

Huvuddelen av personalen i bolagen är legitimerade sjuksköterskor som arbetar inom sjukvårdsrådgivning (SVR) och inom övriga tjänster som Sjuk och Frisk (SoF).

SVR har kontor i Stockholm, Mönsterås, Kalix och Kristinehamn. Vi har också samverkande kontor i Vasa och Jakobstad, Finland. 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, SVR/eHälsa och Business) samt Ekonomi, Personal, Teknik och Patientsäkerhet/Kvalitetsutveckling. Huvudkontoret i Stockholm flyttade den 1 september från Årstadal till Marievik (Liljeholmen, Stockholm). Kontoret delades upp i ett Huvudkontor och ett Marknadskontor.

3. Ansvaret för patientsäkerheten och arbetet med detta

3.1 Avdelningen för Patientsäkerhet och Kvalitetsutveckling

Det samlade ansvaret för patientsäkerhet, kompetensutveckling och utbildning inom MedHelp för tjänsterna Sjukvårdsrådgivning (SVR) och Övriga tjänster finns hos Avdelningen för Patientsäkerhet och Kvalitetsutveckling inom MedHelp AB.

Till denna avdelning hör:

- Verksamhetschef
- Medicinskt ledningsansvarig läkare
- Kvalitets- och miljöansvarig
- Kvalitetsutvecklare
- Kvalitetskoordinator
- Utbildningsansvarig
- Samtalscoach

Avdelningen leds av verksamhetschefen och samtliga är delaktiga i företagets arbete gällande 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 förebygga att avvikelser uppstår.

3.2 Övriga verksamheter

MedHelp bedriver i övrigt och som framgår av inledningen verksamheter med Sjukvårdsrådgivning (SVR) åt Uppsala läns landsting genom dotterbolaget MedHelp Uppsala AB.

Detta bolag drivs för närvarande under ledning av en egen verksamhetschef och inom ramen för det nationella systemet SVR – Sjukvårdsrådgivningen. Bolaget uppträder därför som egen vårdgivare och lämnar egen Patientsäkerhetsberättelse och utreder och hanterar avvikelser och patientsäkerhetsrisker i egen regi. Denna verksamhet behandlas inte vidare här.

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:

Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR)

Sjukvårdsrådgivning bedrivs åt våra tre landsting sker främst via telefon.

En period under sommaren svarade MedHelp åt Landstinget Dalarna.

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 eller allmän information om t.ex. vinterkräksjuka och liknande.

Tjänsten är indelad i olika knappvalsstyrda linjer för Barn, för Vuxna och för administrativa frågor. Inom SLL finns speciallinjer för akutmottagningar och Närakuter. 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 patientrisk, men leder till att kostnadseffektiviteten för en resurs inte blir optimal. Detta kan leda till en avvikelser eller påpekande mellan vårdgivarna.

Man bör dock hålla i minnet att rådgivningssköterskan inte ser patienten och bara kan 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.

Övriga tjänster

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.

Patientsäkerhetsrisken i tjänsten är inte särskilt stor. 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 SVR).

5. Hur patientsäkerhetsarbetet bedrivs inom MedHelp-gruppen

5.1 Lagreglering och myndighetsföreskrifter

Bestämmelserna om Patientsäkerhetsarbete finns i 3 kap. Patientsäkerhetslagen (2010:659). Arbetet ska också dokumenteras enligt § 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 sjukvårdsrådgivning (SVR) och övriga tjänster såsom Sjuk och Frisk (SoF) och försäkringsbolag. 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 avvikelshanteringen 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 avvikelsehanteringen 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) samt Patientlagen (2014:821) som syftar till att stärka och tydliggöra patientens ställning med självbestämmande och delaktighet.

MedHelp har sedan starten av tjänsten Sjukvårdsrådgivning för SLL år 2000 haft ett omfattande system för avvikelsehantering. Tjänsten har under åren utvecklats och fått flera ingångar till avvikelssystemet. 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 avvikelsehantering 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 5 § 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
M0	Ingen patientsäkerhetsrisk
M1	Mycket liten patientsäkerhetsrisk
M2	Liten patientsäkerhetsrisk
M3	Stor patientsäkerhetsrisk
M4	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, och kan sägas utgöra den första vårdnivån, så har tjänsten behov av 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 (TILDA utbildningsprogram)
- Autentiska fallbeskrivningar att bedöma till rätt vårdnivå, prioritering och rätt råd
- Samtalsavlyssning
- Utbildning i specifika medicinska ämnen, sjukdomslära, akutsjukvård, m.m.
- Analysera "worst-case"
- Avvikelsehantering; handläggning, åtgärd, syfte, resultat
- Händelseanalyser samt Risk- och konsekvensanalyser.

Kvalitetsmålen följs upp kvartalsvis genom aktuella rapporter på månatliga ledningsmöten. Årets prestationer och resultat redovisas i början av nästkommande år.

MedHelp har under året ökat tillgängligheten mot kund genom omorganisation inom produktionsavdelningen.

6. Patientsäkerhetsarbetet under 2015

Patientsäkerhetsarbetet under året har inriktats på våra viktigaste tjänster inom Hälso- och sjukvårdsområdet; *Sjukvårdsrådgivningen (SVR)* och som vi bedrivit för landstingen i Stockholm, Sörmland och Värmland samt för *Sjuk- och Frisktjänsten (SoF)* åt olika företag och organisationer och som också har bedrivits under hela år 2015.

6.1 Omfattningen (volym) av verksamheten för 2015

Under år 2015 har MedHelp handlagt följande volymer av samtal och uppdrag i de olika tjänsterna:

Totalt	Antal	Anmärkning
Besvarade samtal	2 147 917	Samtal

6.2 Sjukvårdsrådgivningen 1177 (SVR) 2015

Tjänst	Antal	Anmärkning
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), SLL	1 421 802	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Sörmland	201 560	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Värmland	179 523	Samtal
Sjukvårdsrådgivning 1177 (SVR), Dalarna	10 160	Samtal
TOTALT	1 813 045	Samtal

Under år 2015 har MedHelp handlagt 1 813 045 samtal inom tjänsten *Sjukvårdsrådgivning på telefon* (1177) åt landstingen i Stockholm (SLL), Sörmland, Värmland och Dalarna.

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 2015

Övriga tjänster såsom ”*Sjuk och Frisk (SoF)*” och försäkringsbolag har besvarat 334 872 samtal under året. Patientsäkerhetsrisken i denna tjänst är låg.

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

6.4 Ärenden till IVO 2015 inklusive Lex Maria

MedHelp har under år 2015 yttrat sig i 3 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 2015 har MedHelp inte lämnat någon Lex Maria enligt dessa regler.

6.5 Ärenden från Patientnämnder 2015

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 2015 yttrade MedHelp sig i 21 ärenden.

Fördelningen inom landstingen är: Patientnämnderna i Stockholms läns landsting (14), Landstinget Sörmland (2) och Landstinget i Värmland (5).

Samtliga ärenden har utretts noga inom företaget och lett till återkoppling vid informationsmöten och intern utbildning.

7. Avslutning och sammanfattning

Denna patientsäkerhetsberättelse är den femte i ordningen enligt den nya patientsäkerhetslagstiftningen. Patientsäkerhetsarbetet i form av egenkontroll, analys och utredning av avvikelser har fortsatt med full kraft inom avdelningen för Patientsäkerhet och Kvalitetsutveckling.

Under år 2016 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 tjänsterna *Sjukvårdsrådgivning (SVR)* och för *Övriga tjänster*. Det övergripande målet är att successivt minska antalet avvikelser och i första hand de medicinska riskerna.