
Patientsäkerhetsberättelse för 2022

Tiohundra AB



Innehåll

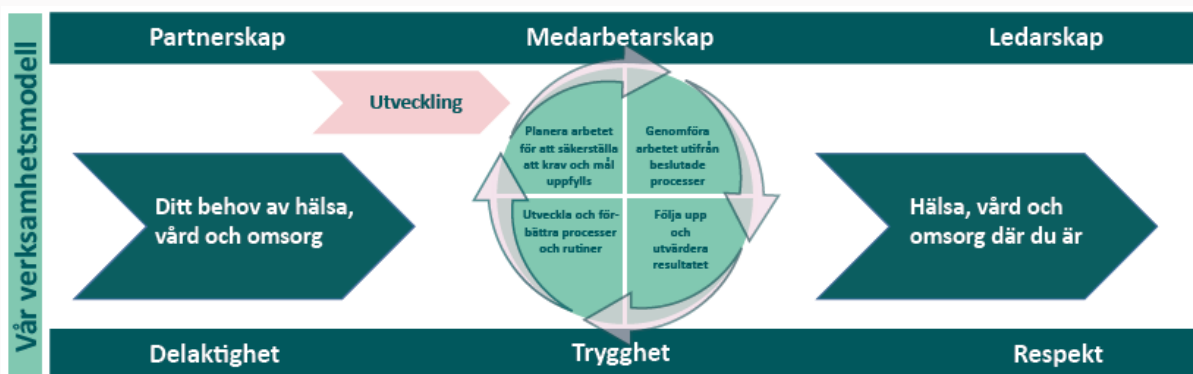
SAMMANFATTNING	4
GRUNDLÄGGANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SÄKER VÅRD	6
Övergripande mål och strategier	6
Organisation och ansvar	7
Samverkan för att förebygga vårdskador	7
Informationssäkerhet	9
Strålskydd	9
En god säkerhetskultur	9
Adekvat kunskap och kompetens	11
Patienten som medskapare	11
AGERA FÖR SÄKER VÅRD	13
Öka kunskap om inträffade vårdskador	14
Tillförlitliga och säkra system och processer	15
Säker vård här och nu	15
Riskhantering	15
Stärka analys, lärande och utveckling	16
Avvikelse	16
Klagomål och synpunkter	16
Öka riskmedvetenhet och beredskap	16
MÅL, STRATEGIER OCH UTMANINGAR FÖR KOMMANDE ÅR	18

Patientsäkerhetsberättelse 2022



Denna patientsäkerhetsberättelse är till för att du som patient, närstående och medarbetare ska få en inblick i hur vi strävar efter att i alla lägen erbjuda så god och säker vård som möjligt.

Tiohundras verksamhetsmodell



Vårdbolaget Tiohundras arbete utgår från vår verksamhetsmodell, som beskriver hur vi arbetar med ständiga förbättringar, partnerskap med patienter, brukare och närstående, och hur bolagets värdegrund och vision påverkar arbetet. *I en film på tiohundra.se beskriver VD Peter Graf verksamhetsmodellen.*

Så arbetade vi med patientsäkerhet under 2022



Susanne Bergenbrant Glas, chefläkare, Tiohundra AB, sammanfattar bolagets arbete med patient- och brukarsäkerhet under 2022.

Även 2022 har präglats av att vi haft en pandemi med vågor av ökad belastning på alla verksamheter i Tiohundra. Vaccinationer, sköra äldre med covid-19 som vårdats både på våra äldreboenden och på Norrtälje sjukhus vårdavdelningar.

Sjukfrånvaron har tidvis varit hög bland personalen, som behövt testa sig för covid-19 vid upprepade tillfällen. Trots detta har sjukhuset lyckats utföra många av de operationer som behövt skjutas upp under de första pandemiåren.

Även om förutsättningarna varit tuffa och läget ansträngt i verksamheterna, har vi kunnat genomföra en hel del viktigt utvecklingsarbete under 2022.

Några exempel:

- Ett digitalt patientplaneringssystem, "Tavlan" har införts, som säkerställer aktuell och adekvat information på vårdenheter. Det nya verktyget har också underlättat direktkommunikationen med rehabiliteringspersonalen angående rehabiliteringsinsatser. 2023 kommer sjuksköterskor att erbjudas utbildning i bland annat dokumentation och skyddad identitet.
- Varje verksamhet ska ha ett ombud för psykisk ohälsa. Syftet är att samtliga medarbetare inom Tiohundra som möter patienter, brukare och kunder ska få

tillgång till kompetenshöjning inom området. Detta för att ge medarbetarna bättre förutsättningar att möta den samhällsliga ökningen av psykisk ohälsa och kunna bidra förebyggande i ett tidigt skede.

- Under 2022 påbörjades arbete med att identifiera de vårdförlopp som ska ingå i arbetet kring Personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp (PSVF). Sju vårdförlopp har nu identifierats.

Vi har för första gången en handlingsplan för Säker vård. Den utgår från den nationella handlingsplanen. *Handlingsplanen kan laddas ner på tiohundra.se.*

Varje verksamhet har därefter tagit fram egna åtgärder till handlingsplanen, för att säkerställa att vi bedriver en säker vård och omsorg.

Patientsäkerhetsberättelsen för 2022 är anpassad efter Socialstyrelsens och Sveriges Kommuner och Regioners koncept Säker vård. Det som är nytt är att vi valt att göra den i en digital version i år, som publiceras här på vår webb vilket gör det möjligt för oss att exemplifiera med filmer och poddavsnitt som beskriver vårt arbete.

Det är min förhoppning att en mer lättillgänglig patientsäkerhetsberättelse ska göra det möjligt för fler att ta del av hur vi arbetar för att uppnå en god och säker vård och omsorg.

Susanne Bergenbrant Glas
Chefläkare, Tiohundra AB

Grundläggande förutsättningar för säker vård



Övergripande mål

Digitalt och fysiskt tillgänglig hälsa, vård och omsorg

- Vi ökar den digitala och fysiska tillgängligheten för våra patienter, brukare och boende.
- Vi utvecklar moderna kommunikationskanaler utifrån kundens behov.

Vi är förebilder och nytänkande

- Vi använder lämpliga metoder för att uppnå hög kvalitet, tillgänglighet och kostnadseffektivitet.
- Vi arbetar förebyggande och hälsofrämjande.

Vi är stolta arbetsgivare

- Vi har stolta chefer och medarbetare som är engagerade, delaktiga och som utvecklas.
- Vi skapar god arbetsmiljö genom att samarbeta och utbilda över gränserna.

Strategier

Vi ska vara köfria, topprankade och kostnadseffektiva.

Köfritt kan till exempel innebära korta väntetider, snabb hjälp eller hög tillgänglighet.

Topprankade kan till exempel vara uppfyllda kvalitetskrav eller bra resultat i patient- eller brukarenkäter.

Kostnadseffektivitet kan vi uppnå till exempel genom smarta arbetsätt och med hjälp av ny teknik och digitala verktyg.

Organisation och ansvar

Vårdbolaget Tiohundra får sina uppdrag från Kommunalförbundet för Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON) som har det övergripande ansvaret för sjukvård och omsorg i Norrtälje kommun. KSON beställer, tecknar avtal och finansierar uppdragen.

Styrelsen för Tiohundra AB består av ledamöter där hälften är utsedda av regionfullmäktige och hälften av kommunalfullmäktige. De har ansvar för att tillsammans med vår bolagsledning driva verksamheten så att våra kunder får vård och omsorg av god kvalitet och med hög säkerhet.

Verkställande direktör har det övergripande ansvaret och leder Tiohundra AB:s bolagsledning. Vd ansvarar för att bolagets arbete sker enligt ägarnas krav och gällande avtal samt enligt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Chefläkare ansvarar för samordning på övergripande nivå och stöd i uppföljning av medicinska avvikelser, klagomål, synpunkter, allvarliga händelser och brister i organisationen som kan medföra patientsäkerhetsrisker.

Verksamhetscheferna inom vårdbolaget ingår i bolagsledningen och har ansvar för att all personal inom det egna verksamhetsområdet kontinuerligt arbetar med att förbättra kvalitet och säkerhet för våra kunder.

Enhetschef/klinikchef har ansvar för att det systematiska kvalitetsarbetet integreras i den dagliga verksamheten, det vill säga att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten kontinuerligt.

Medarbetare har alla ett ansvar, att aktivt medverka i det gemensamma arbetet med att öka patientsäkerheten. Ansvaret består bland annat av att rapportera risker, fel och brister som upptäcks, delta i pågående förbättringsarbeten samt vara väl insatt i vårdbolagets mål, värderingar och resultat.

Samverkan för att förebygga vårdskador

Exempel från verksamheten

Isabel Andersson var som enhetschef med och startade Fokushuset, Tiohundras Sverigeunika samverkan i öppenvård mellan psykiatri, beroendevård och

*socialpsykiatri. Undersökningar visar att patienterna upplever stora förbättringar i synen på sig själva, fritiden och framtiden, jämfört med innan de påbörjade sin behandling. I Tiohundra-podden ger Isabel Andersson en bild av hur det står till med den psykiska hälsan i Norrtälje kommun. **Lyssna på Tiohundra-podden på tiohundra.se***

Hemsjukvårdens sjuksköterskor har fördjupat uppdraget att ansvara för sjukvården upp till sjuksköterskenivå inom verksamhetsområdet. I samarbete med hemsjukvården har sjuksköterskans arbete och ansvar tydliggjorts de samverkar kring brukarna där omsorgspersonalen uppmärksammar och larmar sjuksköterskan vid hälsoförändringar.

I **LSS-boende med inriktning neuropsykiatri**, där behovet av stöd från olika områden ofta är stort, har samverkan byggts från start. Här samverkar habilitering, psykiatri och beroendemottagning, hemsjukvård och LSS för de individer som har alla dessa insatser. Syftet är att ha samordnande insatser med alla delar av vårdkedjan i hemmiljön för att trygga insatsen och säkerställa att brukarna alltid har nära till sina kontakter.

På **samtliga vård- och omsorgsboenden** arbetar man med tvärprofessionella team för att förebygga vårdskador. Nära samarbete med läkarorganisation finns på nästan alla enheter, samt med en husläkarmottagning som ansvarar för läkarbemanningen på två enheter dagtid. Jourtid ansvarar vårdbolagets läkarorganisation för alla enheter. De har god kännedom om patienterna och verksamheterna.

Hemtjänsten samverkar med vårdavdelningar, vårdcentraler, hemsjukvårdsläkare samt SAMS (sjukhusanslutet mobilt sjukvårdsteam) med anledning av covid-19, men även i det dagliga arbetet. Samverkan sker även med biståndsavdelning vid förändrade behov.

Exempel från verksamheten

*Sedan starten 2020 har mobila teamet (SAMS – sjukhusanslutet mobilt hemsjukvårdsteam) på Norrtälje sjukhus gjort cirka 1200 hembesök hos patienter runt om i Norrtälje kommun. Läkaren Gabriel Ekman och sjuksköterskan Åsa Sjölin berättar i Tiohundra-podden om tryggheten det innebär för patienten att få stanna i sitt hem istället för att bli inlagd på sjukhus. **Lyssna på Tiohundra-podden på tiohundra.se***

Under 2022 påbörjades ett arbete med att identifiera vårdförlopp som ska ingå i arbetet kring **personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp** (PSVF). Det är nu sju identifierade vårdförlopp och formatering av arbetet har påbörjats.

Processen för personer med kognitiv svikt behöver ses över där samverkan är ett av flera områden som behöver utvecklas. Vi saknar en kognitiv mottagning i Norrtälje sedan sommaren 2022 och arbete pågår för att lösa situationen.

Informationssäkerhet

2022 har präglats av attacker mot myndigheter och bolag. Tiohundra har bevakat händelserna i vår omvärld. Bolaget har inte utsatts för några allvarligare hot under året.

Informationssäkerhetsarbetet har fokuserat på att säkra upp bolagets nya digitaliseringsinitiativ i utvecklingsprocessen, samt att säkerställa att vi ställer rätt krav på informationssäkerhet vid de upphandlingar som görs.

Under året har det arbetats för att systematisera hanteringen av våra system genom objektsförvaltningar, för att säkra upp en bättre livscykelhantering och ha rätt tekniska åtgärder för systemet. Regelbundna loggkontroller och granskningar har också genomförts.

Bolaget kommer fortsätta med sitt systematiska säkerhetsarbete, med fokus på kontinuitetsplaner.

Nära åtta av tio medarbetare har genomfört den digitala informationssäkerhetsutbildningen DISA.

Strålskydd

Tiohundra AB bedriver verksamheter med joniserande strålning. Dessa verksamheter är tillståndspliktiga och till tillståndet hör ett antal villkor som Strålsäkerhetsmyndigheten kräver ska redovisas årligen i ett strålsäkerhetsbokslut, som finns tillgängligt för nedladdning på tiohundra.se.

En god säkerhetskultur

Flera enheter har daglig avstämning för att fånga det som händer på enheten. Olika forum finns för att diskutera uppkomna frågor, för att främja samverkan och den öppna kommunikationen.

Vi genomför årligen processrevisioner. Under våren genomfördes revision inom processen avvikelshantering och där framkom att medarbetarna känner sig trygga med att skriva avvikelser när man ser risker, tillbud och negativa händelser.

Ett material för arbetsplatsträffar med fokus på att öka kunskap om att rapportera risker för att förebygga allvarliga händelser har tagits fram och kommer att publiceras under 2023.

Handledning av medarbetare med fokus på bemötande och förhållningssätt genomförs inom vissa verksamheter och det ger möjlighet till gemensamt lärande och reflektion.

Kvalitetsnätverket på sjukhuset består av kvalitetsutvecklare från vårdavdelningar, akutmottagning och intensivvårdsavdelningen. Nätverket identifierar risker i verksamheten och utgår från input från chefer, medarbetare, patienter, M&M-konferenser (Morbidity and Mortality = sjuklighet och dödlighet), mätningar mm.

Nätverket arbetar löpande med förbättringsarbete, utveckling av utbildningsmaterial, rutiner och utbildning av medarbetare.

Inom verksamhetsområdet barn, ungdom, familj, psykiatri och habilitering finns kvalitetsteamet för patient- och brukarsäkerhet samt suicidprevention.

Flera verksamheter har M&M-konferenser för team alt. sjuksköterskor eller läkare, för diskutera, reflektera, lära och dela med sig av sina beprövade erfarenheter av fall som gått bra eller där det uppstått problem.

På agendan för arbetsplatsträffar finns en obligatorisk punkt att diskutera enhetens avvikelser, för ett lärande. Händelseanalyser och utredningar går igenom i berörda arbetsgrupper som en del av ett lärande.

Alla verksamheter ska genomföra patient- och brukarsäkerhetsdialoger. Det är ett årligt möte mellan verksamhetschef, enhetschef och några medarbetare, där det diskuteras i dialogform vilka möjligheter som finns på arbetsplatsen när det gäller att jobba patient- och brukarsäkert. Man ser över hur kommunikationen sett ut när något inte gått som det borde. Har vi en hållbar säkerhetskultur? Tillsammans stämmer deltagarna av hur det ser ut för enheten i förhållande till säkerhetskulturtrappan (= ett stödverktyg för att identifiera åtgärder). Beroende på resultatet ser gruppen över behovet av förbättringsarbeten.

Medarbetarenkäten innehåller en del gällande Hållbart säkerhetsengagemang (HSE). Resultatet analyseras av verksamhetschef och ledningsgrupp. En lokal variant av Säkerhetskulturtrappan har tagits fram.

Gröna korset



		1	2	3		
		4	5	6		
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
		28	29	30		
		31				

Visualiserad allvarlighetsbedömning

- Röd:** Allvarlig vårdskada har inträffat (Lex Maria/Röd Alert)
- Orange:** Vårdskada har inträffat
- Gul:** Risk för att vårdskada kunnat inträffa
- Grön:** Ingen vårdskada

När vårdskada uppstått!



1. Snabbt medicinskt omhändertagande
2. Akuta åtgärder så att det inte händer igen
3. Informera om vårdskada
4. Beklaga och be om ursäkt!
5. Informera om patientens rättigheter
6. Bjud in till delaktighet
7. Dokumentera i journal
8. Skriv avvikelse
9. Utred, förbättra och skapa lärande

Handlingsplan för "Säker vård och omsorg" har införts under året och resultatet presenterades i november. Resultatet kommer att sammanställas och analyseras i början på 2023.

I månadsuppföljningen beskriver varje verksamhetschef regelbundet ett fall som är kopplat till patient- och brukarsäkerhet för ett lärande.

Vissa enheter använder verktyget Risker och vårdskador i realtid. Detta skapar ett underlag för riktat systematiskt dagligt förbättringsarbete som ökar patientsäkerheten samt stärker Gröna korset, en enkel visuell metod för medarbetare i sjukvården att aktivt dagligen identifiera patientsäkerhetskulturen.

M&M-konferenser som beskrivs ovan är också verktyg som används för att följa upp och skapa dialog. Inom delar av psykiatriverksamheterna arbetar man med markörbaserad journalgranskning som är ett komplement till avvikelser.

Adekvat kunskap och kompetens

Vi har obligatoriska utbildningar som alla medarbetare ska genomföra.

- Medarbetareintroduktion där igår patient- och brukarsäkerhet
- Händelsevis, rapportera och Händelsevis, handlägga (chefer får enskild genomgång)
- Jobba säkert med läkemedel inför delegering
- Basala hygienrutiner
- HLR
- DISA-informationssäkerhet.

I bolaget finns en årlig förbättringsledareutbildning för medarbetare och chef.

En utvecklingsprocess är framtagen för att identifiera och erbjuda stöd i utvecklingsarbetet och prioritera projekt inom bolaget. En tankesmedja finns med koppling till utvecklingsprocessen för att lära och stödja av varandra.

Exempel från verksamheten

Varje verksamhet ska ha ett ombud för psykisk ohälsa. Syftet är att samtliga medarbetare inom Tiohundra som möter patienter, brukare eller kunder ska få tillgång till kompetenshöjning inom området. Detta för att ge medarbetarna bättre förutsättningar att möta ökningen av psykisk ohälsa och kunna arbeta förebyggande i ett tidigt skede.

Patienten som medskapare

Patienter, brukare och närstående erbjuds att vara med i utvecklingsarbete, i de fall då det är lämpligt.

Brukare har deltagit vid intervjuer av anställda, medverkar i att skapa veckans matsedel på boenden och planering av önskade aktiviteter. Enheterna har boenderåd där brukare är med.

Exempel från verksamheten

*Jimmy Karlsson från Norrtälje har haft diabetes typ 1 sedan han var sju år. I Tiohundrapodden berättar han om vardagen med sjukdomen, om den tekniska utvecklingen och om utmaningen att inte låta sjukdomen äga livet. **Lyssna på Tiohundrapodden på tiohundra.se***

*Träningsprogram via app för 95-åring? Rehab på Norrtälje sjukhus har exempel som visar att det verkligen fungerar. Under pandemin ställde de om till digitala alternativ som nu är en naturlig del av verksamheten. **Lyssna på Tiohundrapodden på tiohundra.se***

Patienter, brukare och närstående har möjlighet att lämna synpunkter och klagomål via 1177, mail, telefon eller direkt vid mötet. Patienter, brukare och närstående kan erbjudas att medverka i händelseanalyser, utredningar och riskanalyser genom till exempel intervju och kan då ge förslag på förbättringar.

Patienter görs delaktiga med personcentrerad vård och individuellt utformade vårdplaner, genomförandeplaner och habiliteringsplaner.

Brukare och i förekommande fall närstående är med vid upprättande av genomförandeplaner om hur vården och omsorgen ska genomföras utifrån biståndsbeslut. Nyhetsbrev med allmän information skickas ut till närstående inom vård- och omsorgsboenden.

Brukarsäkerhetsdialoger genomförs. Inom hemsjukvården/hemrehabilitering kan patienten i direkt samverkan med personalen medverka i sin egen vård och rehabilitering.

Agera för säker vård



1. Identifiering

Punktprevalensmätning av följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler utförs två gånger per år (en angiven dag). Mätningen bygger på antingen självskattning eller observation och genomförs i både vård och omsorg.

Mätning av VRI (vårdrelaterade infektioner) kan göras i form av kontinuerlig mätning i patientjournalen.

Kontinuerlig mätning av bland annat risk för fall, trycksår och undernäring sker på Norrtälje sjukhus.

Markörbaserad journalgranskning genomförs inom psykiatrin, systematiskt över året. Under 2022 har ett fokus varit dels följsamheten att dokumentera i läkemedelsmodulen vid läkemedelsutlämning eller injektionsgivning och inte i löpande journaltext. Dels att se följsamhet till suicidpreventionskartan som är ett stöd till diagnos specifika processer.

2. Analys

Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler (BHK): Resultatet för 2022 var varierande men visade övergripande på ett något lägre resultat än föregående år. Resultatet analyseras på respektive enhet och därefter beslutas om eventuella extraåtgärder. Tiohundra har hygienombud på respektive enhet som extra resurs i hygienarbetet. Det finns också en BHK-strategi att följa som stöd för förbättringsarbetet.

VRI: Resultatet för sjukhuset var i år 3,7%, vilket får anses som väldigt bra (

Kontinuerlig mätning av bland annat risk för fall, trycksår och undernäring: Månatlig analys sker av resultat och förbättringsåtgärder sätt in vid behov. Mätningarna visar på gott resultat men förbättringsmöjligheter finns.

Markörbaserad journalgranskning: Vi ser att andelen som använder läkemedelsmodulen på rätt sätt har ökat. Suicidprevention är något som hela verksamhetsområdet arbetar med. Alla nyanställda ska gå en obligatorisk utbildning som där suicidriskbedömningar ingår.

3. Åtgärder

Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler: Ansvaret för mätning och resultatuppföljning av BHK kommer framöver ligga på respektive enhets ansvar utifrån behov och tidigare resultat.

VRI: Ansvaret för mätning och resultatuppföljning av BHK kommer framöver ligga på respektive enhets ansvar utifrån behov och tidigare resultat.

Kontinuerlig mätning av bland annat risk för fall, trycksår och undernäring: En utbildningsmodul är utvecklad för att underlätta kontinuerlig utbildning, tänkt att användas vid introduktion av nya medarbetare.

Markörbaserad journalgranskning: Det finns fortfarande medarbetare som inte dokumenterar i läkemedelsmodulen, så fler utbildningstillfällen kommer att genomföras.

4. Uppföljning av åtgärd

Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler: Återkopplas till ledningsgrupper och på arbetsplatsträffar samt återkoppling på hygienkommittén.

VRI: Återkoppling sker på ledningsgrupper.

Kontinuerlig mätning av bland annat risk för fall, trycksår och undernäring: Återkoppling på ledningsgrupper och på APT och dialogmöten.

Markörbaserad journalgranskning: Återkoppling på ledningsgrupper, på arbetsplatsträffar, läkar- och sjuksköterskemöten.

Öka kunskap om inträffade vårdskador

Har vården varit säker?

Rutinen Metod för utredning av allvarlig vårdskada och/eller missförhållande ger stöd och struktur i arbetet. När en avvikelse skrivs så gör chef en bedömning av händelsen, bedöms risk för vårdskada eller missförhållande påbörjar man en utredning. Vid samrådsmöten avgörs om en händelseanalys ska genomföras som i sin tur kan initiera en Lex Sarah- eller Lex Maria-anmälan. Bolagsledning med samtliga verksamhetschefer har fått en genomgång av rutinen och i två ledningsgrupper har enhetscheferna fått information/genomgång av rutinen under 2022.

Två Lex Sarah och tre pågående utredningar (varav en troligen kommer bli en Lex Sarah) har gjorts under 2022.

Lex Sarah-anmälningar

Två händelseanalyser som kommer att leda till Lex Maria-anmälning är påbörjade under 2022.

Lex Maria-anmälningar

Förebyggande arbete sker i form av månatliga uppföljningar av resultat från riskbedömningar och insatta åtgärder gällande fall, trycksår, undernäring, munhälsa, urinretention och MRSA (Meticillinresistent Staphylococcus aureus) m.m. Analys över resultat görs vid till exempel teammöten och dialogmöten och handlingsplaner sätts in vid behov.

Tillförlitliga och säkra system och processer

Hur tillförlitliga är arbetsprocesser och system?

- Inom verksamhetsområdet Barn, unga, familj, psykiatri och habilitering finns en obligatorisk utbildning i att göra suicidriskbedömningar som alla nyanställda och studenter ska se. Diskussion om suicidriskbedömningar sker kontinuerligt på enheterna. Alla sjuksköterskor inom verksamhetsområdet ska gå en utbildning i användandet av läkemedelsmodulen i TakeCare (journalssystem i vården).
- Flera verksamhetsområden har styrgrupper för flera av sina digitala stöd, som tex mobiltelefoner och Appva/MCSS (e-signeringssystem). Där diskuteras rutiner och som sedan tas detta vidare i ledningsgrupper och övriga berörda.
- Utbildningar/genomgångar av olika system Lifecare (journalsystem), Händelsevis (avvikelsehanteringssystem), Appva/MCSS vid behov, introduktion, stor arbetsplatsträff, personalmöten, ledningsgrupper.
- Digitalt patientplaneringssystem Tavlan (start jan 2022), som säkerställer aktuell och adekvat information på vårdenheterna. Medfört direktkommunikation med rehabilitering och rehabiliteringsinsatser. Inför 2023 kommer sjuksköterskor erbjudas utbildning i bland annat dokumentation och skyddad identitet.

Säker vård här och nu

Riskhantering

- Riskanalys genomförs utifrån fyra perspektiv: patient-, brukarsäkerhet, arbetsmiljö, miljö och informationssäkerhet. Det görs till exempel inför förändringar inom enheten, frekventa avvikelser inom ett område osv.

- Risker rapporteras i avvikelssystemet Händelsevis som handläggas av chef inom resp. enhet. Risker rapporteras mindre frekvent i jämförelse med tillbud och negativa händelser.
- Flera verksamheter har M&M konferenser för team, sjuksköterskor eller läkare för att diskutera, reflektera, lära och dela med sig av sina beprövade erfarenheter av fall som gått bra eller där det uppstått problem.
- Under 2022 har två riskanalyser genomförts som gäller flera verksamhetsområden: Läkemedelshantering och Omhändertagande av brukare vid livets slutskede mellan särskilt boende och sjukhus. De åtgärder som föreslagits i respektive riskanalys ska nu hanteras av respektive uppdragivare under 2023.

Stärka analys, lärande och utveckling

Avvikelser

Vid nyanställning får medarbetare och chef utbildning i att rapportera och handlägga avvikelser. I bolagets handlingsplan för Säker vård och omsorg, som är ett nationellt krav, ingår att alla medarbetare och chefer ska göra utbildning på Lärtorget (bolagets E-learning plattform), ha forum för att systematiskt diskutera risker och allvarliga händelser för ett lärande.

Under 2022 rapporterades:

- 3 089 omsorgsavvikelser. De mest frekvent rapporterade riskerna/avvikelserna rör läkemedel och fall.
- 1 166 vårdavvikelser. De mest frekvent rapporterade riskerna/avvikelserna rör dokumentation/informationsöverföring och behandling/omvårdnad.

Under 2022 har en kartläggning av rapporterade avvikelser inom läkemedelsområdet pågått. 2023 startar ett arbete med genomgång av rapporterade avvikelser inom läkemedelsområdet, med kvartalsvis rapporter till ledningen. Rapporterna delas in i områden efter klassificering i HändelseVis för att få en uppfattning om inom vilka områden flest avvikelser rapporteras samt vad rapporterna innehåller. Arbetet ska lägga grunden för fortsatt uppföljning inom läkemedelsområdet samt möjligen visa på var behov finns av till exempel utbildningsinsatser.

Klagomål och synpunkter

Patienter, brukare och närstående har möjlighet att lämna synpunkter och klagomål via 1177, mail, telefon eller direkt i mötet. Ärenden som inkommer via registrator, 1177 eller synpunktshandläggare går via diariet till berörd chef som handlägger ärendet. *På tiohundra.se berättar synpunktshandläggare Christina Pernholt om 2022 års synpunkter.*

Öka riskmedvetenhet och beredskap

Under 2022 har ett övergripande och omfattande projekt bedrivits för att öka krisberedskapen inom samtliga verksamheter. Processen är tydligt och identifierad

med processägare och processledare. Utbildning i kontinuitetshantering har genomförts av samtliga ledningsgrupper och ett datastöd har tagits fram för att underlätta arbetet. Varje enhet ska göra kontinuitetsplaner på 15 obligatoriska resurser och händelser under 2023. Informationsunderlag och exemplifiering av vikten av ökad riskmedvetenhet har tagits fram som stöd till chefer till arbetsplatsträffar.

Så kommer vi att arbeta patientsäkert i framtiden

Patientmedverkan ingår som del i arbetet med våra utvalda ”Patientcentrerad och sammanhållna vårdförlopp”. Bland de utvalda vårdförloppen finns stroke/tia (blödning eller propp i hjärnan) och sepsis (blodförgiftning).

Regelbundna traumateamövningar utförs, och kommer att fortsätta 2023. Planering finns även för stroketeamsövningar.

Mål, strategier och utmaningar för kommande år



Övergripande mål

Digitalt och fysiskt tillgänglig hälsa, vård och omsorg

- Vi ökar den digitala och fysiska tillgängligheten för våra patienter, brukare och boende.
- Vi utvecklar moderna kommunikationskanaler utifrån kundens behov.

Vi är förebilder och nytänkande

- Vi använder lämpliga metoder för att uppnå hög kvalitet, tillgänglighet och kostnadseffektivitet.
- Vi arbetar förebyggande och hälsofrämjande.

Vi är stolta arbetsgivare

- Vi har stolta chefer och medarbetare som är engagerade, delaktiga och som utvecklas.
- Vi skapar god arbetsmiljö genom att samarbeta och utbilda över gränserna.

Strategier

Vi ska vara köfria, topprankade, kostnadseffektiva.

- **Köfritt** kan till exempel innebära korta väntetider, snabb hjälp eller hög tillgänglighet.
- **Topprankade** kan till exempel vara uppfyllda kvalitetskrav eller bra resultat i patient- eller brukarenkäter.
- **Kostnadseffektivitet** kan vi uppnå till exempel genom smarta arbetssätt och med hjälp av ny teknik och digitala verktyg.

Utmaningar för kommande år

Bolaget har identifierat tre områden som är våra utmaningar och som det kommer att vara fokus på under 2023: **Bemanning, arbetssätt och chefs- och ledarskap**. Om vi inte har kontroll över detta försämras förutsättningarna att bedriva en säker vård.

Om vi så bara genomför några få förbättringar har vi större möjlighet att uppnå en säker vård och omsorg. Vi arbetar därför fortlöpande med ständiga förbättringar.