

Kvalitets-, miljö- och patient- säkerhetsberättelse 2017

Aleris Ortopedi Ängelholm



Aleris

Värdet skapas i mötet med våra patienter

Värdet av Aleris tjänster skapas i mötet med våra patienter och kunder. Mötet kan se ut på många olika sätt, alltifrån operationen som ger tillbaka förlorade förmågor, det snabbt levererade provsvaret, röntgentiden en tidig morgon som gör att man hinner skjutsa barnen till träningen på kvällen eller frågan i mobilen från den digitala doktorn "känner du dig bättre?". För det är ju genom att erbjuda högkvalitativa tjänster för våra patienter och låta dem ta del av dem på det sätt som passar bäst i just deras vardag som vi som ökar deras livskvalitet, skapar värde och gör dem delaktiga i sin hälsa. För att lyckas med det krävs ett strukturerat kvalitets- miljö och patientsäkerhetsarbete. Ett arbete som måste pågå årets alla dagar och, minst lika viktigt, det måste ske lokalt på varenda en av våra enheter. Det får aldrig vara en pliktskyldig rapport som arbetas fram en gång per år och ställs i bokhyllan.

Resultaten visar att vi i Aleris håller hög kvalitet inom en stor mängd områden. Exempelvis är patienttillfredsställelsen ett år efter höftprotesoperation högre bland patienterna på våra tre enheter, Nacka, Ängelholm och Motala, än riksnittet som ligger på 88,7 procent. Motala sticker också ut genom att ha den lägsta andelen omoperationer fem år efter ljumskbräckoperation, 0,5 procent mot 2,6 procent, som är riksgenomsnittet. Kvalitetsregistret Riksstroke har

tilldelat Bollnäs sjukhus utmärkelsen "Årets strokeenhet" på basis av en sammanvägning av uppgifter om vård och omhändertagande, boende, patientens upplevelser både under akutskedet samt tre och tolv månader efter insjuknandet. Aleris Elisabethsjukhuset i Uppsala genomför näst mest axelprotesoperationer i landet. Långtidsuppföljningen i nationella kvalitetsregister visar att sjukhusets patienter skattar sin livskvalité och nöjdhet med operation högst i landet.

Under 2018 inför vi KeyForCare och vässar förmågan att använda patienternas upplevelser i vårt kvalitetsarbete. För det är i mötet som värdet skapas.

Trevlig läsning!



Alexander Wennergren Helm
Koncernchef och chef Aleris Division sjukvård

Innehåll

sida

1. Aleris – en ledande kvalitetsaktör i Skandinavien	4
2. Högklassig sjukvård från Umeå i norr till Ystad i söder	5
3. Kvalitets- och miljöarbetet inom division Sjukvård	6
4. Sjukvård södra Sverige	8
5. Organisation och struktur	9
6. Mål och resultat för 2017	16
7. Mål och strategier för kommande år	17
8. Tabeller	18
9. Sammanfattning	22
10. Bilaga	24

1. Aleris – en ledande kvalitetsaktör i Skandinavien

Aleris är ett av Skandinaviens ledande vård- och omsorgsföretag. Företaget grundades 2005 och har sedan 2010 en långsiktig och samhälls-engagerad ägare i Investor.

Aleris bedriver verksamhet inom specialistvård, primärvård/rehab, diagnostik, äldreomsorg, hemtjänst samt stöd och boende för unga och psykisk omsorg för vuxna. Vårt fokus på digitalisering och ny välfärdsteknik kommer ytterligare att öka möjligheterna att tillhandahålla vård- och omsorgstjänster oberoende av tid och plats.

Aleris cirka 11 000 medarbetare arbetar vid ungefär 450 enheter i Sverige, Norge och Danmark. I Sverige är Aleris organiserat i en sjukvårds- och en omsorgsdivision. Division Sjukvård omfattar specialistvård, primärvård, primärvårdsrehab, röntgen, medilab och fysiologlab. De tre senare bildar tillsammans Aleris Diagnostik.

Aleris uttalade målsättning är att vara den ledande kvalitetsaktören inom vård och omsorg. För att nå detta mål är vårt dagliga arbete centrerat kring fyra gemensamma värderingar: omtanke, professionalism, engagemang och nytänkande.



2. Högklassig sjukvård från Umeå i norr till Ystad i söder

Aleris sjukvårdsdivision finns representerad i stora delar av Sverige. Aleris Specialistvård Umeå är vår nordligaste enhet, medan Aleris Specialistvård Ögon i Ystad är enheten som ligger längst söderut.

Specialistvård med stor bredd

Aleris specialistvård omfattar ett flertal enheter med vårdutbud inom ett stort antal medicinska specialiteter såsom ortopedi, gynekologi, obesitas, öron-näsa-hals och ögon. Verksamheten omfattar såväl mottagning som öppen- och slutenvård. Aleris enheter är i många fall ledande inom sina respektive områden och rankas högt i medicinska kvalitetsregister. Enheterna återfinns i Umeå, Bollnäs, Söderhamn, Uppsala, Stockholm, Motala, Göteborg och på en mängd platser i Skåne.

Hög service och kvalitet i innovativ primärvård

Aleris primärvårdsenheter har stor bredd på sitt utbud och erbjuder bland annat läkarmottagning, distriktssköterskemottagning, psykosocial verksamhet, astma/KOL-mottagning samt förebyggande vård. Aleris primärvård arbetar i samverkan med specialistsjukvården. Vårdcentralerna utmärker sig med innovativa arbetssätt, bra service och en god tillgänglighet. Aleris Primärvård driver vårdcentraler i Hälsingland, Uppsala och Stockholm.

Primärvårdsrehab med starkt patientfokus

Aleris Primärvårdsrehab erbjuder rehabilitering inom ramen för Vårdval i Stockholm. Utbudet är brett och omfattar bland annat arbetsterapi, dietetik, kiropraktik, logopedi, neurologisk rehabilitering, fysioterapi och teamrehabilitering vid smärt-/stressrelaterade problem. Rehabiliteringen bedrivs både som öppenvård och i patientens hem.

Landsomfattande diagnostik i toppklass

Aleris Diagnostik omfattar radiologi, laboratoriemedicin och klinisk fysiologi. Aleris Röntgen utför bland annat benskannning, datortomografi, konventionell röntgen och magnetkameraundersökningar. Aleris Medilabs verksamhet är landsomfattande och innefattar provbunden laboratoriemedicinsk service inom klinisk kemi, immunologi och allergi, mikrobiologi, patologi och cytologi. Aleris Fysiologlab bedriver verksamhet i Stockholmsområdet. Verksamheten omfattar bland annat utredning, diagnostisk och behandling av hjärt-, kärl-, lung-, allergi- och sömnrelaterade sjukdomar.

3. Kvalitets- och miljö- arbetet inom division Sjukvård

Aleris erbjuder patienter och uppdragsgivare en högkvalitativ och säker vård som ges med hänsyn till miljön. Vi utvecklar verksamheterna genom att följa modellen för ständig förbättring; planera, genomföra, studera och agera.

Majoriteten av Aleris sjukvårdsverksamheter är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001 och miljöcertifierade enligt ISO 14001, medan våra laboratorie- och fysiologiverksamheter är kvalitetsackrediterade enligt ISO/IEC. De verksamheter som ännu inte certifierats arbetar efter en plan för att uppnå certifiering.

Miljöarbetet är en del av Aleris kvalitet och bygger på identifierade miljöaspekter LETA (läkemedel, energi, transporter och avfall) vilka integreras i mål, processer och aktiviteter. De flesta av Aleris affärsområden har varit miljöcertifierade i över tio år. Det innebär att miljöarbetet tidigt integrerats i verksamheternas processer.

Aleris rapporterar till de nationella kvalitetsregistren och vi jämför resultaten med dem som redovisas av övriga vårdgivare liksom resultaten i den nationella rapporten Öppna jämförelser som sammanställs av SKL.

I arbetet med ständig förbättring ingår forskning och utveckling.

Sedan 2013 har Aleris en forskningsfond som årligen delar ut medel till olika projekt.

Alla verksamheter arbetar hårt för att hålla en hög patientsäkerhet. Utöver gemensamt system för avvikelsehantering

och gemensamma processer för anmälningsärenden utvecklar Aleris gemensamma diagnosprocesser som ger våra patienter en högkvalitativ och säker vård oavsett vart i landet den sker.

Inom Aleris följer vi patientnöjdheten på våra sjukvårdsverksamheter genom HappyOrNot (HoN).

Under senare delen av 2017 har en del verksamheter möjliggjort för alla patienter att systematiskt bistå i utvecklingsarbete och kommentera vår kvalitet. Vi deltar givetvis i de nationella patientenkäterna och de affärsområden som inte berörs av den kan komplettera sina HoN resultat med enkäter.

Grunderna i kvalitets- och miljöarbetet inom Aleris uttrycks i företagets gemensamma kvalitets- och miljöpolicies, som gäller för samtliga sjukvårdsverksamheter inom Aleris i Sverige. Utifrån dessa policies har gemensamma mål och strategier tagits fram. Det arbetet uttrycks i en gemensam affärsplan som respektive affärsområde bearbetat och anpassat till verksamhetsspecifika och relevanta mål som följs upp.

Kvalitetspolicy

Aleris uppdrag är att bedriva en God vård enligt Socialstyrelsens definition. God vård kännetecknas av att vara kunskapsbaserad och ändamålsenlig, säker och patientfokuserad, jämlik och effektiv samt ges i rimlig tid. Vår kvalitetspolicy bygger på att vi arbetar med ständiga förbättringar och gör Aleris Sjukvård till det självklara valet.

Vår omtanke gör skillnad

- Alla som kommer i kontakt med vår verksamhet ska känna förtroende för oss
- Vi ger våra patienter trygghet och det lilla extra
- Patienter och arbetskamrater ska bemötas med respekt och hänsyn

Vår professionalism gör skillnad

- Vi har både bredd och spetskompetens
- Våra kompetenta medarbetare bildar nätverk för ömsesidigt lärande och utveckling
- Med fokus på kvalitet och patientsäkerhetsarbete bidrar vi till effektivt utnyttjande av samhällets resurser

Vårt engagemang gör skillnad

- Vi arbetar aktivt med FoU och utbildning
- Våra kunder rekommenderar oss till andra
- Vi strävar efter att överträffa förväntningarna hos patienter, remitterter och uppdragsgivare

Vårt nytänkande gör skillnad

- Vi utvecklar nya samarbetsformer i sjukvården
- Med vårt kreativa förhållningssätt deltar vi i utvecklingen av ny diagnostik och nya behandlingsmetoder
- Vi söker aktivt samarbete med vårdgrannar och uppdragsgivare

Miljöpolicy

Aleris division Sjukvård ska aktivt arbeta för en långsiktig hållbar miljö genom att:

- ta miljöhänsyn i handlingar och beslut så att negativ miljöpåverkan från vår verksamhet minskar
- ta miljöhänsyn vid val av material, produkter, metoder och tjänster
- ständigt förbättra vårt miljöarbete
- följa de miljölagar och krav som berör vår verksamhet

För att uppnå detta krävs att vi:

- ställer miljökrav vid upphandling av varor och tjänster
- följer de miljölagar och krav som berör vår verksamhet
- utför miljökonsekvensbedömningar inför större beslut
- utvecklar vår miljökompetens och vårt miljömedvetande
- utvecklar rutiner för bästa riskhantering av avfallsprodukter

- minskar föroreningar från läkemedel och transporter
- väljer ekologiska och närproducerade produkter där så är möjligt
- har miljömål som utvärderas, handlingsplaner som tas fram vid ej uppnådda mål och som sedan följs upp.





4. Sjukvård södra Sverige

Aleris Ortopedi Ängelholm Aleris bedriver specialistvård vid ortopedkliniken vid Ängelholms sjukhus. Verksamheten sker på uppdrag av och i nära samverkan med Region Skåne. Uppdraget innefattar ett grundavtal inom rygg-ortopedi och viss övrig ortopedisk verksamhet samt ett tillgänglighetsavtal. Kliniken har en filial i Malmö där vårdgarantipatienter, första besök, från Region Skåne tas emot.

5. Organisation och struktur

Aleris Ortopedi Ängelholm bedriver ett systematiskt kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsarbete. Uppföljningar av verksamheten genomförs kontinuerligt och resultaten redovisas för alla anställda.

Kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsfrågor är en stående punkt på ledningsgruppsmöten. Roller och ansvarsfördelning för planering, ledning och egenkontroll av kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsarbetet är:

- Verksamhetschefen har yttersta ansvaret för övergripande planering, ledning och egenkontroll av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet inom verksamheten. Ansvarar för anmälningsärendet till IVO
- Medicinskt ansvarig läkare (MAL) ansvarar för att driva och följa upp patientsäkerheten inom verksamheten
- Enhetscheferna ansvarar för planering, ledning och egenkontroll av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet inom de egna enheterna, inom områdena miljö och hygien har de stöd av enhetens miljö- och hygienombud
- Verksamhetsutvecklare framställer och genomför arbete och projekt inom kvalitet, patientsäkerhet, utveckling och processorientering
- Miljöombud samordnar och driver det lokala miljöarbetet

- Hygienombud samordnar och driver det lokala hygienarbetet.

Utöver verksamhetens organisation finns stödfunktioner centralt på divisionen och inom Region Skåne

- Kvalitets- och miljöchef med ansvar för övergripande kvalitets- och miljöarbete
- Chefläkare med övergripande ansvar för patientsäkerhet och rådgivande funktion vid lex Maria-anmälningar.
- Vårdhygien i Region Skåne
- Smittskydd i Region Skåne
- Strålskyddsorganisation med sjukhusfysiker och RALF
- Läkemedelsförskrivning - kliniken följer i största möjliga mån rek-lista från Region Skåne
- Antibiotikabehandling under längre perioder diskuteras alltid med infektionskliniken i Helsingborg eller Skånes universitetssjukhus.

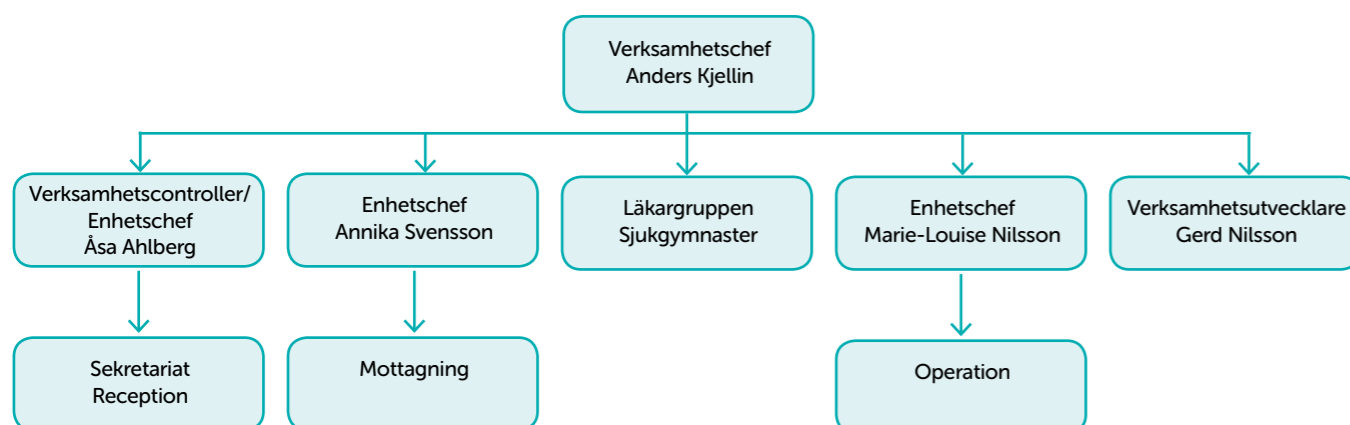
Struktur	Frekvens	Redovisning
Affärsrådsmöte, Södra Sverige	4 gånger/år	Verksamhetsplan, mötesanteckningar och aktivitetsplan
Ledningsgrupp	Sporadiskt under året	Mötesanteckningar
Månadsrapportering där bland annat avvikelser och pågående anmälningsärenden redovisas (verksamhetschef till affärsrådeschef)	Månadsvis	Rapport
S-KoM, specialistvårdens kvalitets- och miljögrupp	2 gånger/månad	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Interna revisioner	Enligt plan som revideras årligen	Revisionsrapporter, aktivitetsplaner
Hygienronder	1 gång/år på mottagning och operation	Rapporter
Central avvikelsergrupp /S-KoM där utredning av allvarliga avvikelser görs igenom	Varje kvartal	Mötesprotokoll som sprids till ledningsgrupp
Miljöombud	2 gånger/år	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Arbetsplatsträff (APT)	1 gång/månad	Mötesanteckningar
Läkarmöte	1 gång/vecka	
Riskanalyser	Vid större förändringar av verksamheten eller inom vårdutbudet	Aktivitetsplan
Händelseanalyser	Vid allvarliga händelser	Aktivitetsplan

Affärsrådets strukturer för att sammanställa, analysera och rapportera kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsfrågor

Verksamhetspresentation

Aleris bedriver specialistvård vid ortopedkliniken vid Ängelholms sjukhus. Verksamheten sker på uppdrag av och i nära samverkan med Region Skåne. Uppdraget innefattar ett grundavtal inom ryggortopedi och viss övrig ortopedisk

verksamhet samt ett tillgänglighetsavtal. Kliniken har en filial i Malmö där vårdgarantipatienter, första besök, från Region Skåne tas emot.



Personal

En förutsättning för att nå upp till och vidhålla en god kvalitet liksom hög patientsäkerhet är verksamhetens medarbetare. Allas engagemang och kunskap påverkar om verksamheten lyckas nå de högt ställda målen med ständig utveckling och goda resultat. Kliniken har mycket låg omsättning av personal samt låg sjukfrånvaro.

Utbildning

Under 2017 har kliniken haft teamutveckling för samtliga medarbetare vid två tillfällen, ett lunch-lunch möte och en femdagars utvecklingsresa. Ledighet för utbildning som främjar medarbetarens kompetens beviljas generöst.

Ekonomi

Ett av Ortopedklinikens och division Sjukvårds långsiktiga mål är en ekonomi i balans. Ett av måtten är uppfyllnadsgraden av ingångna avtal. Då en del avtal saknar maximalt ersättningstak, exempelvis vårdgarantiavtalen, följer ortopedkliniken vad som gjorts i antal under respektive avtal.

eHälsa och öppettider

Inom Ortopedkliniken ser vi att en god tillgänglighet är vital för att nå målen med hög patientsäkerhet och god kvalitet. Det innebär att kliniken har en del eHälsotjänster som exempelvis elektroniska recept. Aleris hemsidor är informationstäta med både praktisk patientinformation och medicinsk information. Patienten kan komma i kontakt med mottagningen via e-post eller via telefon. Alla vardagar är telefonen öppen kl 07.30 till 16.30, med lunchstängt mellan kl 12.00 till 13.00, på fredagar är telefonen öppen till klockan 15.00 Det innebär att ortopedkliniken Ängelholm är öppen 46 timmar i veckan.

Medicinteknisk utrustning

Ortopedkliniken Ängelholm använder en del medicinteknisk utrustning, det mesta ingår i hyran för operationssalarna. Kliniken äger två genomlysningsapparater, s k C-båge, där den ena också har en komplett CT-funktion. Utöver genomlysningsapparaterna äger kliniken två batteridrivna pannlampor till operatörerna och två benkvarnar för ben-transplantation vid ryggkirurgi sedan tidigare.

Jämlig vård

I strävan efter en jämlig vård ingår att ge alla patienter samma möjligheter att fysiskt komma till sin specialistläkare liksom att kunna kommunicera med denne. Ortopedkliniken använder sig genomgående av tolktjänster från Språkservice. Kliniken ligger i Ängelholm sjukhus som är anpassat med ramper, självöppnande dörrar och sjukhuset är fritt från trösklar. Dessutom ligger lokalerna i direkt anslutning till entrén så att rörelsehindrade har en mycket god tillgång till verksamheten. Filialen i Malmö ligger på Malmö Arena, i direkt anslutning till tågstationen Hyllie.

Förebyggande och hälsofrämjande arbete

Patientarbetet inkluderar, vid behov, diskussion om levnadsvanor och livsstilsfrågor som tobak och andra droger, kost och stress samt vikten av fysisk aktivitet. Alla patienter som ska opereras informeras om vikten av att sluta med tobak inför planerad operation. Patienter med behov av förändring i sina levnadsvanor får råd om hur det kan göra hälsosamma val och ta ansvar för sin egen hälsa.

Klagomål på vården

Utgångspunkten är att vårdskador eller risk för vårdskador inte ska förekomma inom Ortopeden i Ängelholm och Malmö. När de ändå händer anmäls dessa till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) enligt lex Maria. Dit kan också patienter och anhöriga vända sig för att anmäla brister eller fel i vården, eller lämna klagomål. Klagomål kan också lämnas till Patientnämnden. Även dessa ärenden är en självklar del av vårt patientsäkerhets- och kvalitetsarbete för att göra vården ännu säkrare. Varje anmälan resulterar i en utredning och ett svar till aktuell myndighet. Klagomålsanmälningarna följs upp kontinuerligt. Inget av de under 2017 avslutade ärendena (två stycken) riktade kritik mot Ortopeden Ängelholm.

Verksamhetsutveckling

Under året har kliniken öppnat en filial i Malmö där vi tar emot vårdgarantipatienter (första besök) från Region Skåne. Aleris Specialistvård Ängelholm AB:s grundavtal med Region Skåne upphör 1 april 2018 då Region Skåne valt att inte upphandla ortopedin i Nordvästra Skåne.

Produktion 2017 – Mottagning

Nybesök (nyckeltal)	Återbesök (nyckeltal)	Blockader (utfall)
4 088	4 500	1 144

Produktion 2017 – Operation

Axel	Arm	Hand	Rygg	Höft	Knä	x-knä	Fot	Totalt
217	32	340	482	62	250	187	176	1 746

Egenkontroll

Kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsarbetet följer modellen för ständig förbättring. Aktiviteter och utvärdering sker parallellt med klinisk verksamhet. Vi jämför årets resultat med tidigare års resultat, liksom vi jämför resultatet med andra likvärdiga verksamheter. Förbättringsområden identifieras, planeras och genomförs av nya aktiviteter för att på nytt följas upp med egenkontroll.

I egenkontroll ingår förebyggande riskbedömning

Aleris använder modellen som Socialstyrelsen och SKL står bakom "Riskanalys och händelseanalys". Miljöaspekterna läggs till i riskbedömningen. Ansvarig för att genomföra riskanalyser är närmaste chef. Rutin och mallar att använda finns i ledningssystemet.

Det systematiska brandskyddsarbetet är en del av egenkontrollen och interna revisioner görs enligt plan. Revisionerna följer SOSFS 2011:9, OHSAS 18001, ISO 14001 och ISO 9001 eller ISO 17025 (Fysiologlab) alternativt ISO/IEC 15189 (Medilab) så att certifieringskraven möts.

2017 infördes ett datasystem PUR (Planering, Uppföljning och Resultat/redovisning). Systemet används för att fastställa, kommunicera och följa upp verksamhetsplan. Alla egenkontroller rapporteras i systemet.

Ortopedkliniken genomför skyddsronde och hygienronde årligen. Mätning av basala hygien- och klädregler görs två gånger per år där vi ännu inte nått målet med desinfektion på operation efter ingreppen vilket förklaras av att vi i princip aldrig har infekterade operationer. Mätningarna visar dock att vi är på rätt väg. Läkemedelsgranskning, loggkontroller och brandronder görs varje kvartal.

Kliniken har rapporterat 21 st avvikelser under året, dock inga allvarliga. Avvikelse har bl a lett till ändrade rutiner och uppdaterade PM. Två klagomålsärenden från IVO har avslutats under året utan kritik.

Kliniken följer patientnöjdheten genom NPS varje vecka, medelvärden för 2017 är 91 NPS.

Följsamhet till WHO-checklista för operationsverksamheter mäts varje månad.

Återinläggning efter operation följs kvartalsvis, endast 2 stycken under 2017.

Arbetsmiljöronde och riskbedömning av kemikaliehantering för medarbetare genomförs årligen

Struktur för uppföljning och utvärdering

Det är varje medarbetares skyldighet att rapportera om missförhållanden och avvikelser liksom att komma med klagomål och synpunkter på kvaliteten.

Aleris uppmuntrar personalen att skriva avvikelser. Det hjälper oss att bli bättre och det ökar patientsäkerheten.

Avvikelse* är en grundläggande del i det systematiska förbättringsarbetet. De skrivs i vårt interna system och hanteras av närmaste chef enligt en gemensam rutin där resultaten förs tillbaka till organisationen. De avvikelser som är allvarliga remitteras till chefschef. I de fall avvikelser är på systematisk nivå tas avvikelserna upp i detaljerad form i ledningsgruppen för lämpliga åtgärder eller åtgärdsförslag.

Vårdskador ska inte förekomma. När det ändå inträffar anmäls dessa till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) enligt lex Maria. Ansvarig för lex Maria-anmälan är verksamhetschef som också ansvarar för information till patient

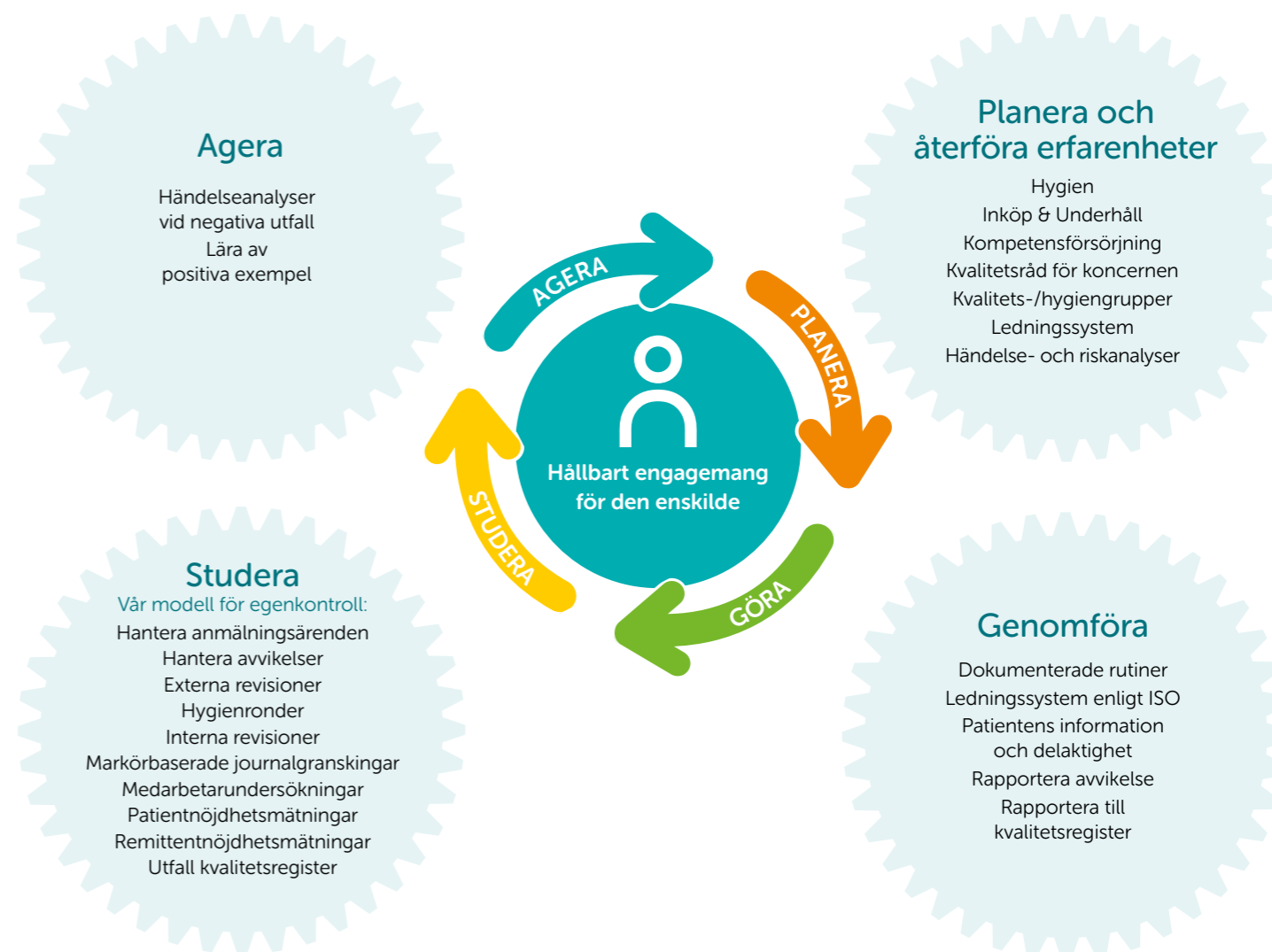
och närstående. Samtliga lex Maria-anmälningar granskas och godkänns av chefläkaren inom Aleris sjukvård. Både lex Maria-anmälningar och klagomålsanmälningar till IVO följs upp kontinuerligt och rapporteras till Aleris ledning. Patientärenden från IVO hanteras av verksamhetschef tillsammans med berörd läkare/personal. Vid större händelser eller en vårdskada görs en fullständig händelseanalys med patienten eller närstående.

Aleris har ett visuellblåsarsystem för att underlätta för medarbetare att rapportera om missförhållanden där även anonyma anmälningar tas emot. All personal inom företaget når systemet via intranätet.

Avvikelse är en stående punkt på agendan till ledningsgrupp och APT.

Aleris kvalitetscirkel

Systematiken i Aleris kvalitetscirkel ligger till grund för hur aktiviteter planeras och följs upp



Informationssäkerhet

Aleris har genomfört en informationssäkerhetsinventering där risker kartlagts och åtgärder föreslagits. Bland de större åtgärderna ses en digital utbildning för all personal, information via ledningsgrupper och APT. Rutin för systematisk revision av de databaser som innehåller personuppgifter har reviderats med anledning av kommande EU-direktiv (GDPR).

Driften av Aleris datornätverk och informationssystem finns dels utlagd hos en leverantör för IT-drift dels i

aktuellt landstings eller regions IT-miljö. Arbetet för att skydda mot olovlig åtkomst till datornätverk och informationssystem sker utanför Aleris men där Aleris säkerställt att driften sker på ett säkert sätt. Under året har inga allvarliga brott identifierats. Loggkontroller genomförs kvartalsvis för att granska hälso- och sjukvårdspersonalens journalföring och vid anställning under-tecknas rutinenligt tystnadsplikt och sekretessförbindelse.

*Alla händelser som kunnat medföra skada då rutiner eller maskiner inte räckt till.



Patientengagemang

Patienten ska få individuellt anpassad information om hälsotillstånd, diagnos och metoder för undersökning.

Ortopedkliniken tar tillvara patientens egna kunskaper och erfarenheter genom att vi arbetar utifrån en omvårdnadsteori som utgår från egenvård och som tar tillvara på det friska hos patienten.

Patienternas egna kunskaper och erfarenheter tas tillvara i varje personligt möte. Vi har avtal med tolkbyrå. Kliniken ringer upp dagkirurgiskt opererade patienter dagen efter då även synpunkter tas tillvara.

Patienter eller närstående kan klaga på vården. Varje medarbetare inom Aleris har ansvar för att ta emot synpunkter och klagomål. Medarbetaren är också ansvarig för att rapportera avvikelser till närmaste chef. Klagomål kan också anmälas till patientnämnden eller till IVO. Att noggrant utreda och ta fram åtgärder för att förhindra liknande händelser är en självklar del av vårt patientsäkerhets- och kvalitetsarbete.

Förebyggande och hälsofrämjande arbete.

Patientarbetet inkluderar vid behov diskussion om levnadsvanor och livsstilsfrågor som tobak och andra droger, kost och stress samt vikten av fysisk aktivitet. Alla patienter som ska opereras informeras om vikten av att sluta med tobak

inför planerad operation. Patienter med behov av förändring i sina levnadsvanor får råd om hur de kan göra hälsosamma val och ta ansvar för sin egen hälsa.

Samverkan

Samverkan och lokalt erfarenhetsutbyte gynnar patienten och medarbetarnas utveckling. Det är en viktig framgångsfaktor i förbättringsarbetet när medarbetarnas insats för den enskilde patienten blir tydlig i patientflödet.

Genom att samtliga tre affärsområden för sjukvård Sverige ingår i samma certifierade ledningssystem så drivs, bearbetas och förankras de frågor som inte måste, eller behöver, vara lokala. Det ger en bra spridning och bra lärdomar.

Samverkan innebär också att handleda ST-läkare/studenter, genom dem kan Aleris ta del av nya rön. Medarbetare uppmuntras till samverkan i vetenskapliga arbeten och regelbundet hålla kurser inom de olika specialiteterna med externa och interna deltagare. Under åren har ett samar-

bete med framför allt ST-läkare och specialtläkare för omvärldsbevakning och möjlighet att jämföra arbetsmetoder vuxit fram.

En viktig del i arbetsmiljön är att stimulera till utbildnings-, forsknings- och utvecklingsarbete. Genom att delta i externa kurser, seminarier och konferenser sker ytterligare samverkan och informationsutbyte som ökar den medicinska kvaliteten och patientsäkerheten.

6. Mål och resultat för 2017

Verksamheten har under året arbetat extra med målområdena säker vård och nöjda patienter.

Två mätningar av BHK (basala hygien- och klädregler) har genomförts under året. Vi har ännu ej nått målet med desinfektion på operation efter ingreppen vilket förklaras av att vi i princip aldrig har infekterade operationer. Mätningarna visar dock att det går åt rätt håll.

En sammanställning av mål, aktiviteter och resultat finns i tabell 1 längst bak i denna skrift.

Förebyggande riskbedömning sker fortlöpande vid alla vårdkontakter och inför större förändringar med påverkan på verksamheten. Under året har en riskbedömning påbörjats gällande vår nya verksamhet från 2018-04-01 då vårt grundavtal med Region Skåne upphör och vi flyttar in i nya lokaler på Ängelholms sjukhusområde.

Utgångspunkten är att vårdskador eller risk för vårdskador inte ska förekomma.

När denna typ av händelser ändå inträffar anmäls dessa till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt lex Maria. En lex Maria-anmälan är den allvarigare formen av anmälan då det är en vårdskada eller risk för vårdskada som ligger bakom.

Under 2017 har 21 st avvikelser rapporterats i vårt avvikelssystem Centuri, dock inga allvarliga. Dessa avvikelser har bl a utmynnat i uppdaterade PM och förändrade rutiner. 2 anmälningar har inkommit från IVO som avslutats utan kritik mot kliniken.

En stående punkt på dagordningen till Ledningsgruppen och APT är avvikelser och klagomål, identifierade risker.

Ledarindex

Enhet	Utfall	Mål
Ortopedi	81 LSI	76 LSI
Operation	80 LSI	76 LSI

Medarbetarnöjdhet

Enhet	Utfall	Mål
Ortopedi	100 ESI	93 ESI

Medarbetarindex

Enhet	Utfall	Mål
Ortopedi	81 EI	76 EI

7. Mål och strategier för kommande år

Kliniken anpassar lokala aktiviteter från den gemensamma verksamhetsplanen som följs upp genom systemet PUR (Planering, Uppföljning och Resultat/redovisning).

Perspektiv	Långsiktigt mål	Kortsiktigt mål	Urval av aktiviteter
Kund	Vi erbjuder världens bästa upplevelse	Våra patienter är delaktiga och nöjda	Implementera kundupplevelsen
Utbud	Vi erbjuder världens bästa upplevelse	Vi har förenklat patientens väg i vården	Fortsätta att kartlägga Att ge vård och patientflöden
Medarbetare	Vår Alerisanda präglas av engagemang	Vi har medarbetare som tar ansvar och fattar beslut	Kartlägga medarbetar-engagemang
	Vår Alerisanda präglas av engagemang	Vi tillvaratar och utvecklar vår kompetens	Kartlägga medarbetarnas upplevda möjlighet att utvecklas i sitt arbete
Agilitet	Vår Alerisanda präglas av engagemang	Vi är stolta över att arbeta på Aleris	Kartlägga medarbetarnas upplevda möjlighet att utvecklas i sitt arbete
Kvalitet och miljö	Vi är det ledande sjukvårdsföretaget	Vi har rätt kvalitet och goda medicinska resultat	Följa och utreda avvikelser, rapportera till nationella kvalitetsregister
Lönsamhet och tillväxt	Vi är det ledande sjukvårdsföretaget	Vi har en hållbar ekonomi som ger oss handlingsfrihet och utveckling	Behålla och vinna nya avtal

Verksamhetsutveckling

Klinikens grundavtal, med Region Skåne upphör 1 april 2018. Kliniken har kvar ett tillgänglighetsavtal och flyttar in i nybyggda lokaler på Ängelholms sjukhusområde. En helt ny klinik byggs upp med mottagning, operation, post-op,

steril, dagkirurg och vårdavdelning. Merparten av nuvarande medarbetare följer med till den nya kliniken samt nya medarbetare anställs.

8. Tabeller

Tabell 1. Mål och resultat för 2017

	Mål	Mått	Syfte	Aktiviteter
Evidensbaserad vård	Vi ger evidensbaserad vård	100 % rapportering till nationella kvalitetsregister eller liknande	Följsamhet till vårdprogram	Inrapportering till kvalitetsregister enligt rutin
Säker vård	Vi arbetar aktivt med patientsäkerhet	Antal avvikelser Andel allvarliga avvikelser	Att följa resultat över tid samt hitta rotorsaker.	Inrapportering enligt rutin.
		Antal anmälningar Andel anmälningar med kritik	Kvalitetssäker vårdgivare	Rapportera enligt rutin, analysera och återkoppla till verksamheten, åtgärda brister.
Individentuell vård	Vi har nöjda patienter	HappyOrNot > 75 NPS	Följa rekommendation av Aleris.	Vecko- och månadsrapportering. Åtgärda vid nedåtgående trender.
Jämlik vård	Vi ger jämlik, hälsoinriktad och sjukdoms-förebyggande vård	Nationell patientenkät		
Effektiv vård	Vi har hög effektivitet med uppfyllda mål/ansända resurser	ISO certifiering inom kvalitet och miljö	Ha en hög effektivitet - uppfylla mål/ansända resurser.	Mäta produktivitet.
Tillgänglig vård	Vi uppfyller avtalad tillgänglighet	Tillgänglighet inom vårdgarantin eller avtalad tid	Uppfylla vårdgarantin och vara en god samarbetspartner.	Följa upp väntetider till mottagning och operation
Miljö	Vi följer Rek listan och verkar för minskad antibiotikaförskrivning	Följsamhet till Rek listan och Stramas riktlinjer	Minskad antibiotikaförskrivning	Vid längre ab-användning tas kontakt med infektion i Helsingborg eller SUS
	Vi har en hållbar energianvändning	Andel miljömärkt el Energiåtgång	Klimatmedvetenhet inom organisationen	Påminna om att släcka lampor, datorer och annan skrivbordsutrustning vid hemgång
	Vi har miljöeffektiva transporter	Följsamhet till resepolicy Minska antal transporter Öka andel miljöklassade transporter	Genomföra åtgärder som minimerar negativ klimatpåverkan vid transporter	Optimera transporter.
	Vi har en miljösafer, hållbar och långsiktig avfallshantering	Minska mängden brännbart avfall kg/patient Minskad pappersförbrukning kg/patient	Minska mängden onödigt avfall	Använda procedurset i så stor utsträckning som möjligt

fortsättning Tabell 1. Mål och resultat för 2017

	Mål	Berörda aspekter för patientsäkerhet	Berörda miljöaspekter	Resultat
Evidensbaserad vård	Vi ger evidensbaserad vård	Rätt vårdinstans på rätt vårdnivå	Läkemedel	100 % inrapportering. 75 % av indikatorerna ligger i nivå eller över riket
Säker vård	Vi arbetar aktivt med patientsäkerhet	Säker och effektiv vård.	Resurseffektivitet	21 st, 0 allvarliga.
		Säker och effektiv vård	Resurseffektivitet	2 IVO ärenden inkomna under året som avslutats utan kritik
Individentuell vård	Vi har nöjda patienter	Säker och effektiv vård.	Resurseffektivitet	Medelvärde 93 NPS.
Jämlik vård	Vi ger jämlik, hälsoinriktad och sjukdoms-förebyggande vård			Ej genomförd 2017.
Effektiv vård	Vi har hög effektivitet med uppfyllda mål/ansända resurser	Samtliga	Samtliga	Verksamheten certifierad.
Tillgänglig vård	Vi uppfyller avtalad tillgänglighet	Jämlik säker och effektiv vård, vård i rimlig tid.	Läkemedel	Uppnås med god marginal
Miljö	Vi följer Rek listan och verkar för minskad antibiotikaförskrivning	Evidensbaserad och säker vård	Läkemedel	Pågår
	Vi har en hållbar energianvändning		Energi	Tas upp på APT och stickprovsmätningar genomförs
	Vi har miljöeffektiva transporter	-	Transporter	Vi följer Region Skånes Miljöpolicy, sambeställning och leverans. Ökat antal videomöten istället för att vara fysiskt närvarande. Åker kollektivt till filialen i Malmö då det är möjligt
	Vi har en miljösafer, hållbar och långsiktig avfallshantering	Säker vård	Avfall	Vi följer Region Skånes Miljöpolicy. Separata uppgifter för vår verksamhet kan ej tas fram

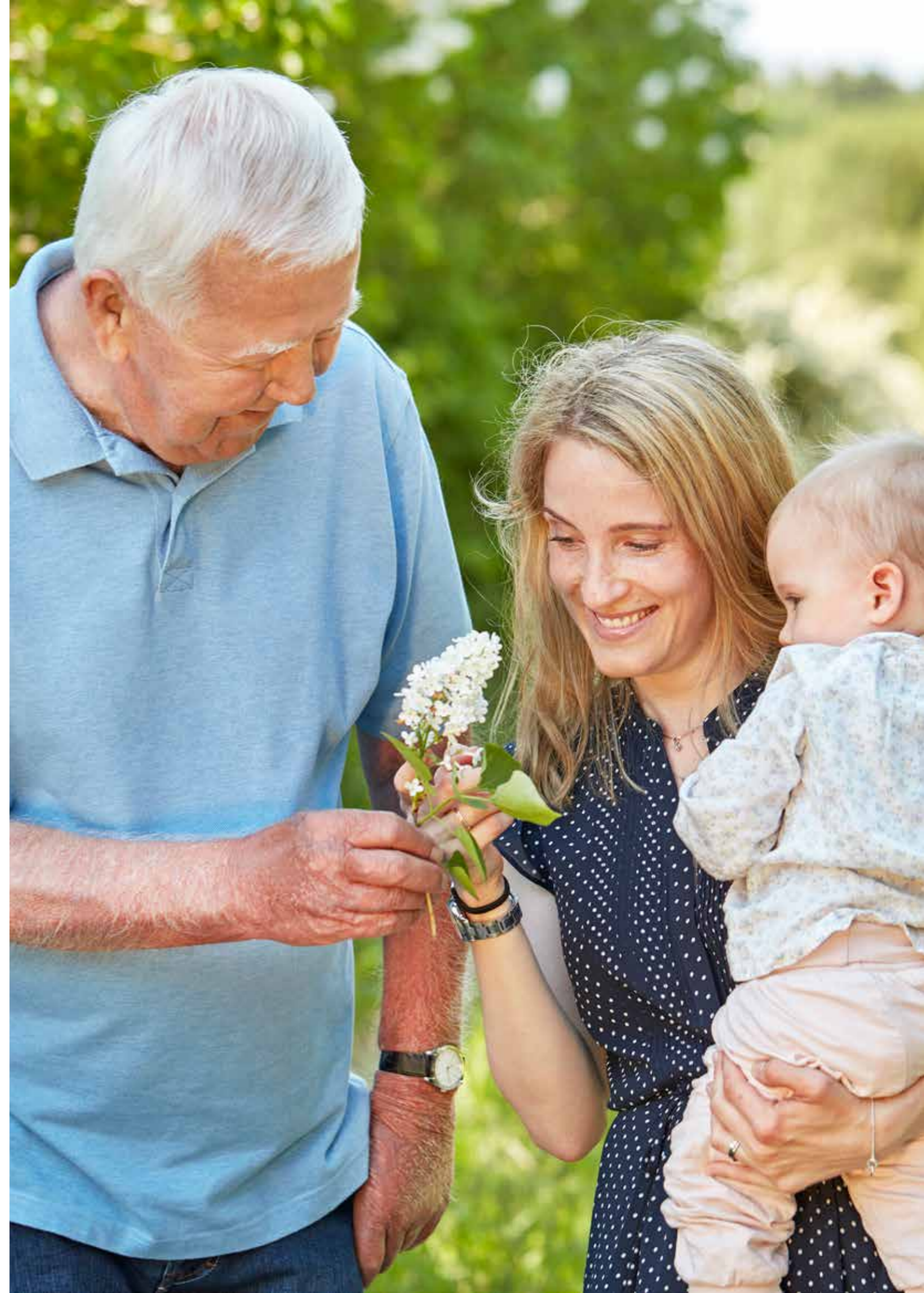


Tabell 2. Resultat av vetenskapliga studier och uppföljningar

Studie/Uppföljning	Mål	Resultat
Smärta vid xiapexbehandling av dupuytren's kontraktur.		Varit ortopedkliniken i Hässleholm behjälplig vid denna studie. Studien kommer att presenteras från Hässleholm.
Patienter med kronisk smärta	Behandlingen av patienter med kronisk smärta är en viktig del av ryggsäkerheten vid Aleris i Ängelholm. Vi har deltagit i en randomiserad multicenterstudie i Europa som ledande klinik.	Två artiklar publicerade.

Tabell 3. Resultat i nationella kvalitetsregister

Nationella register	Mål	Resultat
Svenska Höftprotesregistret	Att rapportera alla höftledsartroplastiker som utförs. Att ha hög andel tillfredsställda patienter (>90%).	Inväntar resultat
Svenska Knäprotesregistret	Att rapportera alla knäledsartroplastiker som utförs. Att hålla en komplikations/revisionsfrekvens bättre än genomsnittet för samtliga ortopedkliniker i landet (RR<1,0).	Inväntar resultat
Svenska Korsbandsregistret	Att rapportera alla korsbandsplastiker som utförs.	Inväntar resultat
Svenska Ryggregistret	Att rapportera alla ryggoperationer som utförs.	Inväntar resultat



9. Sammanfattning



De viktigaste åtgärderna som har vidtagits för ökad kvalitet, miljö och patientsäkerhet

- Systematiskt arbete för avvikelser och patientsäkerhet.
- God läkarkontinuitet då patienterna möter samma läkare genom hela vårdkedjan.
- Egna narkosläkare som har patientkontakt före, under och efter operation vilket borgar för bra kontinuitet och patientsäkerhet.
- Följsamhet till basala kläd- och hygienrutiner mäts 2 gånger årligen

Hur kvalitet, miljö och patientsäkerhet genom egenkontroll har följts upp

- Kvartalsvisa uppföljningar av inrapporterade avvikelser (inom AO Södra Sverige) omfattandes grad 3+4.
- Riskanalysmall finns nu i PUR.
- Beslut om gemensam lagmatris för Aleris Division Sjukvård.
- Registrering i nationella kvalitetsregister. Resultat jämförs i Öppna jämförelser och tas upp på läkarmöten.
- Månadsvis analys av produktion, vårdtid, komplikationer och egenkontroller

Hur risker för vårdskador identifieras och hanteras

- Arbetet med processkartläggningen Att ge vård har inneburit ytterligare en metod för att identifiera möjliga risker att förebygga.
- Analys och genomgång av avvikande händelser under vårdprocessen.
- Händelser som är lämpliga att diskutera i personalgruppen tas upp på APT.

Hur informationssäkerheten har säkerställts

- Alla medarbetare har, via mail, fått tillgång till ett flertal korta utbildningsinsatser som sammanfattas med att ge svar på frågor med koppling till avsnittet.
- Loggkontroller rapporteras nu i PUR

Hur och i vilken omfattning hälso- och sjukvårdspersonalen har bidragit till ökad patientsäkerhet genom att rapportera risker, tillbud och negativa händelser

- Rapporteringen av avvikelser har ökat.
- Avvikelser och klagomål, identifierade risker är en ständepunkt på dagordningen till Ledningsgrupp och APT

Hur patienter och närståendes synpunkter och klagomål som har betydelse för kvalitet och patientsäkerhet har hanterats

- Förbättringsförslag från såväl medarbetare som patienter tas tillvara. Patientklagomål läggs in i avvikelshanteringssystemet och hanteras som en sådan vilket innebär en utredning. Kan sakfrågan hanteras och lösas genom enklare åtgärder görs det

Hur patienter och närstående involveras i patientsäkerhetsarbetet

- Förbättringsförslag från såväl medarbetare som patienter tas tillvara.
- Patienter och närstående ska involveras när en händelse kunnat innebära, eller har inneburit, vårdskada. Verksamhetschef kontaktar patienten för att ta del av dennes upplevelse.
- Förstärkt rutin för hantering av klagomål

De viktigaste resultaten som har uppnåtts

- Kliniken håller vårdgarantin till både mottagning och operation

10. Bilagor

Aktiviteter

Kortsiktigt mål	Aktivitet	Slutdatum
Våra chefer är affärs- mässiga och vill, kan och vågar leda	Genomföra arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud med högt deltagande (Anders Kjellin, Annika Svensson, Marie-Louise Nilsson)	2017-01-31
	Analys/kommentar Ortopedin deltog ej	
Våra patienter är delak- tiga och nöjda	varje verksamhet ska redovisa sina mest lämpliga arbetsätt för att systematiskt (regelbun- det) få fram patientens upplevelse av vården. (Anders Kjellin, Annika Svensson, Marie-Lou- ise Nilsson)	2017-03-31



Kontakta oss

Aleris Ortopedi Ängelholm
Ängelholms Sjukhus
Södra Vägen
Tel 0431-36 26 00
www.aleris.se