

Kvalitets-, miljö- och patient- säkerhetsberättelse 2017

Aleris Specialistvård Umeå



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 norra Sverige 8
5. Organisation och struktur 9
6. Mål och resultat för 2017 14
7. Mål och strategier för kommande år 15
8. Tabeller 16
9. Sammanfattning 20

1. Aleris – en ledande kvalitetsaktör i Skandinavien

Aleris är ett av Skandinavien 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.





5. Organisation och struktur

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

4. Sjukvård norra Sverige

Aleris Specialistvård Umeå är den nordligaste av Aleris kliniker. Det finns en mottagningsverksamhet som tar emot både privata- och försäkringskunder. Vid kliniken finns även en operationsavdelning. De specialiteter som under 2017 fanns vid kliniken var ortopedi, allmänkirurgi, plastikkirurgi och hud.

Kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsfrågor är en stående punkt på ledningsgruppsmöten. Ledningsgruppen går igenom ledningssystemen för kvalitet och miljö en gång per år; vid ledningens genomgång. Roller och ansvarsfördelning för planering, ledning och egenkontroll av kvalitets-, miljö- och patientsäkerhetsarbetet är:

- Affärsområdeschefen ansvarar för att skapa förutsättningar för ett systematiskt kvalitetsarbete inom affärsområdet och för att mål från divisionen bryts ner till verksamheterna och att resultat följs upp.
- Affärsområdets kvalitetschef, driver processorientering, planerar och följer upp det systematiska kvalitetsarbetet samt driver och genomför projekt inom affärsområdet
- Verksamhetschefen har yttersta ansvaret för övergripande planering, ledning och egenkontroll av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet inom verksamheten.
- Medicinskt ansvarig läkare 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 ansvarar för att framställa och genomföra arbete och projekt inom kvalitet, miljö, patientsäkerhet, utveckling och processorientering.
- Miljöombud ansvarar för det lokala miljöarbetet.
- Hygienombud ansvarar för det lokala hygienarbetet

Utöver Aleris Specialistvård Umeås organisation finns stödfunktioner centralt på divisionen och inom landstinget

- Kvalitets- och miljöchef med ansvar för övergripande kvalitets- och miljöarbete.
- Chefläkare med övergripande ansvar för patientsäkerhet och rådgivande funktion vid lex Maria-anmälningar.
- Vårdhygien inom Västerbottens läns landsting
- Smittskydds-enhet i landsting
- Stöd för läkemedelsförskrivning i landsting, Strama

Struktur	Frekvens	Redovisning
Ledningens genomgång, centralt	1 gång/år	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Hygiengrupp	6 gånger/år	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Hygienronder	Årligen	Rapporter
Avvikelsegrupp	5 gånger per år	Mötesprotokoll
Arbetsplatsträff	1 gång/månad	Mötesprotokoll
HLR-utbildning	Årligen	Deltagarförteckning

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

Verksamhetspresentation

Aleris Specialistvård Umeå har en mottagningsverksamhet som tar emot både privata- och försäkringskunder. Vid kliniken finns även en operationsavdelning. Under 2017 har antalet försäkringspatienter tredubblats och samarbetet tillsammans med försäkringsbolagen för att hitta vårdkedjor

som höjer kundens upplevelse av sjukvården pågår ständigt. De specialiteter som under 2017 fanns vid kliniken på Umedalen var ortopedi, allmänkirurgi, plastikkirurgi och hud.

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. Där förbättringsområden identifieras, planeras och genomförs 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/IEC 17025 (Fysiologlab) alternativt ISO/IEC 15189 (Medilab) så att certifieringskraven möts.

Uppföljning genom egenkontroll

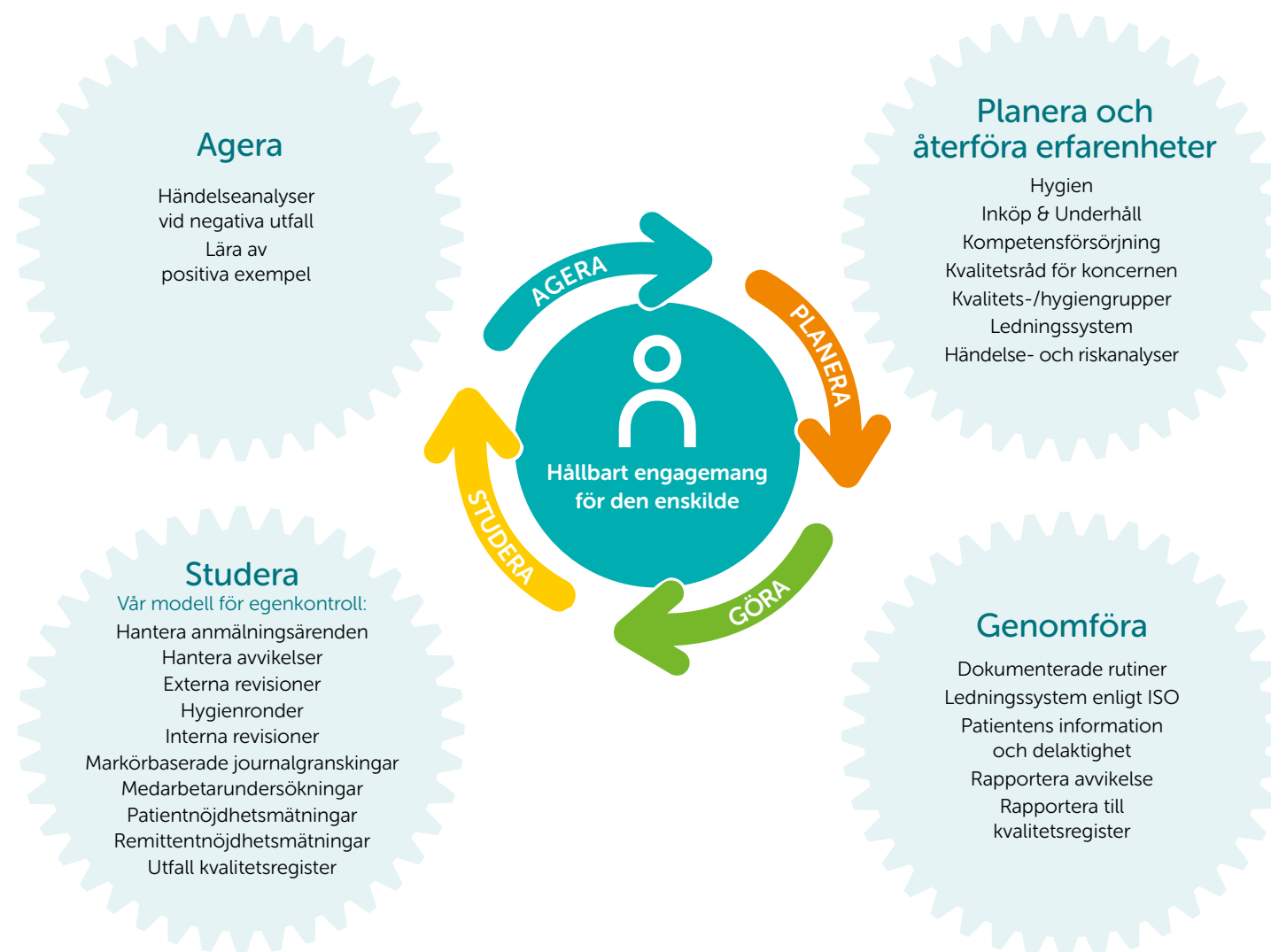
- Uppföljning månadsvis av antalet avvikelser och korrigerande åtgärder
- Patientnöjdhetsmätning genomförs genom egen enkät

två gånger per år. Happy or Not, sammanställning varje månad.

- Inom det hälsobefrämjande arbetet tillfrågas patienter om tobaksvanor och de som brukar tobak ges interventionssamtal. Uppföljning månadsvis.
- Resultaten i nationella kvalitetsregister sammanställs och analyseras årligen.
- BHK, Följsamhet till kläd- och hygienpolicy följs. Resultaten diskuteras på verksamhetsledningsmöten för samtlig personal.
- Checklistor används för uppföljning inom områdena läkemedel och hygien.
- Sjukfrånvaron följs månadsvis.
- Opererade patienter följs upp genom återbesök, telefonsamtal.
- Uppmärksammade komplikationer analyseras.
- På operation följs månadsvis registrering av WHO checklistans tre delar.
- Upprättade dokument uppdateras årsvis. En påminnelse för när detta är aktuellt kommer med automatik från dokumenthanteringssystemet.
- Årlig HLR-utbildning (Hjärt - och lungräddning).

Struktur för uppföljning och utvärdering

Aleris kvalitetscirkel



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

Aleris uppmantrar personalen att skriva avvikelser. Det hjälper oss att bli bättre och det ökar patientsäkerheten. Avvikelser* 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 affärsområdeschefen. Vid större händelser eller en vårdskada görs en fullständig händelseanalys med patienten eller närstående.

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

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

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 för att granska hälso- och sjukvårdspersonalens journalföring.



Patientengagemang

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

Aleris Specialistvård Umeå tar tillvara patientens egna kunskaper och erfarenheter genom att lyssna på patienten. Rekvirerade journaler är underlag och tillsammans gör vi en samlad bedömning av patientens hälsotillstånd. Patienten får också ta med sig en anhörig som också tar del av information och behandlingsmöjligheter. Skriftlig information ges alltid som komplement vid första besöket. Patienter som opererats hos oss får muntlig och skriftlig information med sig hem samt vid återbesök ytterligare informationsblad angående frågor som uppkommer efter en tid. I eftervården av många diagnoser krävs det även att anhöriga har information hur man bäst kan hjälpa till.

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. Aleris medarbetare hjälper gärna till om patienten har frågor i anledning av detta. Att noggrant utreda och ta fram åtgärder för att förhindra liknande händelser är en självklar del av vårt patientsäkerhets- och kvalitetsarbetet. Vi har omgående utrett

avvikelser som kommer in enligt Aleris system för avvikelshantering. Åtgärder rapporteras alltid tillbaka till personalen och rutiner förändras vid behov. Vi bemöter klagomål på ett professionellt sätt så att patienten kan känna sig trygg och våga berätta och anmäla eventuell händelse.

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 tydligt i patientflödet.

Medarbetare uppmuntras till samverkan i vetenskapliga arbeten och regelbundet hålla kurser inom de olika specialiteterna med externa och interna deltagare. Under åren har ett samarbete med framför allt Umeå Universitet och Dragonskolans Elitidrottsgymnasium initierats.

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

Aleris Specialistvård Umeå har under året arbetat extra med målområdena god patientsäkerhet, evidensbaserad vård och nöjda patienter.

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

Personalen har deltagit i utbildningar inom HLR (Hjärt- och LungRäddning) och fortsättningskurser för mer avancerad användning av utrustning som t.ex. narkosapparaten och hudlaser.

Förebyggande riskbedömning sker fortlöpande vid alla vårdkontakter och inför större förändringar med påverkan på verksamheten. Under året gjordes inga större förändringar som krävde skriftliga riskbedömningar.

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. Därför följer Aleris varje månad upp detta nyckeltal. Förmågan att ta hand om och åtgärda sina avvikelser mäts och redovisas som andelen avslutade avvikelser, och andelen allvarliga avvikelser redovisas som varav allvarliga

- En lex Maria-anmälan är den allvarligare formen av anmälan då det är en vårdskada eller risk för vårdskada som ligger bakom. Under 2017 gjordes ingen lex Maria anmälan.
- Under 2017 rapporterades 3 avvikelser. Ingen av dessa klassificerades som allvarliga. 100% av avvikelserna var åtgärdade och avslutade inom 30 dagar

7. Mål och strategier för kommande år

- Under kommande år ska Aleris Specialistvård Umeå rapportera in till fler nationella kvalitetsregister.
 - Vi planerar in kompetenshöjande åtgärder för vår personal bl.a. för att kunna ge våra kunder kvalitativa och inspirerande hälsosamtal för att förebygga ohälsa genom en sundare livsstil.
 - Hygienarbetsgrupp startas med uppgift att öka medvetenheten om hur vi kan undvika vårdrelaterade infektioner genom basala hygienrutiner och klädkod.
 - Under 2018 ska vi flytta till en ny klinik, vilket är en stor förändring som kräver noggranna förberedelser i form av riskanalyser. Att arbeta med risk- och händelseanalyser samt uppföljning ska bli en naturlig del i klinikkens utveckling och förbättringsarbete.
- Nedan verksamhetsplan 2018 som är gemensam för Aleris Specialistvård. För att kunna förbättra något är det nödvändigt att kunna mäta vad som är relevant för just denna förbättring.

Perspektiv	Långsiktiga mål	Kortsiktiga mål	Mått
Kund	Vi erbjuder världens bästa kundupplevelse	Våra patienter är delaktiga och nöjda	Kundnöjdhet, NPS
Utbud		Vi har förenklat patientens väg i vården	Fastställs under året
Medarbetare	Vår Alerisanda präglas av engagemang	Vi har medarbetare som fattar beslut	Sjukfrånvaro
			Ledarindex
			Medarbetarnöjdhet, ESI
Agilitet		Vi tillvaratar och utvecklar vår kompetens	Fastställs under året
		Vi är stolta över att arbeta på Aleris	Fastställs under året
Kvalitet och Miljö	Vi är det ledande sjukvårdsföretaget	Vi har rätt kvalitet och goda medicinska resultat	Avvikelser
			Anmälan allvarlig vårdskada
			Användande av säker kirurgi

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	För att följa resultat över tid, internt men även med andra vårdaktörer	Inrapportering till kvalitetsregister enligt rutin
Säker vård	Vi arbetar aktivt med patientsäkerhet	Antal avvikelser Andel allvarliga avvikelser	För att hitta och genomföra korrigerande hållbara åtgärder för säker vård	Rapportera, analysera och återkoppla till verksamheten
		Antal anmälningar Andel anmälningar med kritik	För att hitta och genomföra korrigerande hållbara åtgärder för säker vård	Rapportera, analysera och återkoppla till verksamheten. Åtgärda brister
		Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler 100%	För att hitta och genomföra korrigerande hållbara åtgärder för säker vård	Mätning
Individeduell vård	Vi har nöjda patienter	HappyOrNot > 75 NPS	För att följa rekommendationerna av Aleris	Månadsuppföljning
Jämlik vård	Vi ger jämlik, hälsoinriktad och sjukdomsförebyggande vård	Nationell patientenkät		
Effektiv vård	Vi har hög effektivitet med uppfyllda mål/ använda resurser	ISO certifiering inom kvalitet och miljö	Så att vi genom processorientering ser de organisationer och patienter vi är till för och använder våra resurser effektivt till de	Processkartläggning och identifiering av processindikatorer att följa
Tillgänglig vård	Vi uppfyller avtalad tillgänglighet	Tillgänglighet inom vårdgarantin eller avtalad tid	Vara en attraktiv och tillförlitlig vårdgivare. Uppfylla vårt uppdrag mot vår uppdragsgivare	Rapportera och följa upp väntetider till mottagning och operation varje månad
Miljö	Vi följer Rek listan och verkar för minskad antibiotikaförskrivning	Följsamhet till Rek listan och Stramas riktlinjer	Minska användandet av läkemedel som har negativa effekter på miljön	Ersätta läkemedel som har negativ påverkan på miljön med bättre alternativ där det är möjligt
	Vi har en hållbar energianvändning	Andel miljömärkt el Energiåtgång	Minskad miljöpåverkan	Mätning av energiförbrukningen
	Vi har miljöeffektiva transporter	Följsamhet till resepolicy Minska antal transporter Öka andel miljöklassade transporter	Minskad miljöpåverkan	Kommunicera resepolicyn
	Vi har en miljösäker, hållbar och långsiktig avfallshantering	Minska mängden brännbart avfall kg/patient Minskad pappersförbrukning kg/patient	Minskad miljöpåverkan	Fortsätta sopsortering

fortsättning Tabell 1. Mål och resultat för 2017

	Mål	Berörda aspekter för patientsäkerhet	Berörda miljöaspekter	Resultat
Evidensbaserad vård	Vi ger evidensbaserad vård	Rätt vårdinsats på rätt vårdnivå	Resursförbrukning	BRIMP 100%
Säker vård	Vi arbetar aktivt med patientsäkerhet	Kvalitetssäkring och ständiga förbättringar	Resursförbrukning	0
		Kvalitetssäkring och ständiga förbättringar	Resursförbrukning	0
		Kvalitetssäkring och ständiga förbättringar	Resursförbrukning	80%
Individeduell vård	Vi har nöjda patienter	Kvalitetssäkring och delaktighet	Resursförbrukning	NPI>95%
Jämlik vård	Vi ger jämlik, hälsoinriktad och sjukdomsförebyggande vård			Ej genomförd 2017
Effektiv vård	Vi har hög effektivitet med uppfyllda mål/ använda resurser	Kvalitetssäkring och delaktighet. Resurseffektivitet	Resursförbrukning	Påbörjat processkartläggning
Tillgänglig vård	Vi uppfyller avtalad tillgänglighet	Kvalitetssäkring och vård i rätt tid	Resursförbrukning	Uppnås
Miljö	Vi följer Rek listan och verkar för minskad antibiotikaförskrivning	Kvalitetssäkring och patientsäkerhet	Läkemedel	I nuläget ingen uppföljning
	Vi har en hållbar energianvändning	Resurseffektivitet	Energi	I nuläget ingen uppföljning
	Vi har miljöeffektiva transporter	Resurseffektivitet	Transporter	Genomförd
	Vi har en miljösäker, hållbar och långsiktig avfallshantering	Resurseffektivitet	Avfall	I nuläget ingen uppföljning

Fotnot: Tabellen ovan är gemensam för Divisionens verksamheter. Lokala mål finns. Gällande kolumnen berörda patientsäkerhetsaspekter har beröringspunkter till Socialstyrelsens målområden för God Vård beaktats som en del i att förankra patientsäkerhetsarbetet. Likaså har en koppling till Aleris miljöaspekter beaktats för att öka medvetenheten om miljöpåverkan. Miljöaspekterna ingår som en del i Aleris resursförbrukning och när resursförbrukning anges som koppling innebär detta att flertalet aktiviteter med miljöpåverkan berörs. När transporter uppges kan denna miljöpåverkan ha ett sammanhang i onödiga resor till eller från Aleris när besök/operationer ställs in eller när vården läggs över tid och genererar fler återbesök. Gällande aspekten Läkemedel kan exempelvis sammanhanget med vårdrelaterade infektioner dras.



Tabell 2. Resultat av vetenskapliga studier och uppföljningar

Studie/Uppföljning	Mål	Resultat
Korsbandsproblem för elitidrottande gymnasieelever	Minska antal allvarliga korsbandsskador	Pågående

Tabell 3. Resultat i nationella kvalitetsregister

Nationella register	Mål	Resultat
BRIMP (Bröstimplantatregistret)	100% täckning	Målet uppnått



9. Sammanfattning

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

- Klinikens verksamhet bygger på evidensbaserad vård
- Rutingenomgång har resulterat i uppdaterat stöd (rutiner och checklistor)
- HLR-utbildning för alla medarbetare
- Personalen visar stor uppmärksamhet mot kundens behov genom hela vårdkedjan vilket resulterat i en mycket hög kundnöjdhet

Hur kvalitet, miljö och patientsäkerhet genom egenkontroll har följts upp

- Genom regelbunden uppföljning av åtgärder och projekt
- Workshops med gruppdiskussioner kring områden där patientens behov står i fokus
- Avvikelse diskuteras regelbundet på arbetsplatsträffar

Hur risker för vårdskador identifieras och hanteras

- Riskanalyser ur patientsäkerhets- och arbetsmiljöperspektiv genomförs inför större förändringar i verksamheten.
- Händelseanalyser genomförs vid allvarliga avvikelser och återkopplas vid arbetsplatsträffar och ledningsgrupp

Hur informationssäkerheten har säkerställts

- Samtliga inom personalen har genomgått en webb-utbildning (Nanolearning) inom GDPR samt informerats på APT

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

- All personal är informerad om vikten av att anmäla icke önskvärda händelser.
- Avvikelse tas upp på APT och i ledningsgrupper för att öka kunskapen om vad som händer eller kunde ha hänt så att vi kan förbättra våra rutiner

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

- Patienter och närståendes bjuds in till att medverka vid händelseanalys.
- Vid uppföljning efter operation kontaktas patienten via telefon för uppföljning av resultatet av operation, uppföljning sker också vid återbesök

Hur patienter och närstående involveras i patientsäkerhetsarbetet

- Närstående erbjuds delta vid besök för att också ta del av information och behandlingsmöjligheter. Anhöriga har en viktig roll i eftervården av många diagnoser och informeras noggrant

De viktigaste resultaten som har uppnåtts

- Samarbete med Umeå Universitet och Dragonskolans Elitidrotts gymnasium som har initierats.
- Avvikelsehanteringen har lyfts fram som



Kontakta oss

Aleris Specialistvård Umeå
Aktörgränd 16
903 64 Umeå
Tel 090-14 04 90
www.aleris.se