



Kvalitets-, miljö- och patient- säkerhetsberättelse 2017

Aleris Barncentrum & Vårdcentral



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. Organisation och struktur **9**
5. Mål och resultat för 2017 **16**
6. Mål och strategier för kommande år **18**
7. Tabeller **19**
8. Sammanfattning **20**
9. Bilaga **22**

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. Organisation och struktur

Aleris Barncentrum och Vårdcentral 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. Ledningsgruppen går igenom ledningssystemen för kvalitet och miljö 6 gånger per år; vid ledningens genomgång.

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
- Medicinskt ansvarig läkare ansvarar för att driva och följa upp patientsäkerheten inom verksamheten
- Koordinatorerna ansvarar för planering, ledning och egenkontroll av kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet inom de egna professionerna, inom områdena miljö och hygien har de stöd av miljö- och hygienombuden
- Miljöombud ansvarar för det lokala miljöarbetet och att sprida information till övriga verksamheten
- Lokalt smittskydds- och antibiotikaansvariga ansvarar för Strama arbete och lokalt smittskydd
- Hygienombud ansvarar för det lokala hygienarbetet samt att vara ett stöd för verksamhetschefen i mätning, registreringar och sammanställning av följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler och kontakt med Vårdhygien

- Medarbetaren ansvarar för kvalitén i sitt dagliga arbete samt följa gällande lagstiftning, avtal, fastställda dokument, vårdgivarens beslut och arbeta utifrån Aleris regelverk. Att delta i förbättringsarbete genom att anmäla observerade risker och registrera avvikelser i Medcontrol och att medverka i uppföljningar av insatta förbättringsåtgärder

Utöver Aleris Barncentrums 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 i Region Uppsala
- Smittskydd i Region Uppsala
- Läkemedelsförskrivning i Region Uppsala
- Laboratoriesamordnare från Primärvårdens IT-enhet

Struktur	Frekvens	Redovisning
Aleris Barncentrums ledningsgrupp	1 gång/mån	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Interna revisioner	Årligen	Revisionsrapporter i PUR
Hygienronder med hygienansvarig	Kvartalsvis	PUR
Avvikelser	12 gånger per år	PUR Medcontrol
Miljörond	Årligen	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Allmänskyddsronde	Årligen	PUR
Interna/externa revisioner	Enligt revisionsplan	Revisionsrapporter
Hygienronder	Årligen på samtliga vårdenheter	Rapporter
Miljögrupp	2 gånger/år	Mötesanteckningar, aktivitetsplan
Patientsäkerhetsronde	Årligen	Protokoll
PUR	Uppdateras 1 gång/månad	Månadsuppföljningar
Arbetsplatsträff (APT)	Enligt fastställt årshjul	Protokoll
Kvalité – och patientsäkerhetsberättelse	1 gång/år	Rapport
Verksamhetsberättelse	1 gång/år	Rapport

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

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.

Inom Aleris Barncentrum och Vårdcentral sker bland annat följande uppföljning genom egenkontroll:

- Basala hygien- och klädrutiner följs upp kvartalsvis genom observationer av utsedda hygienombud samt självskattningsenkät
- Checklistor används för uppföljning av hygien, läkemedel, brand och miljö
- Nationella patientenkäter görs på årsbasis och KeyFor Care utvärderar patienternas upplevelser veckovis
- Avvikelse rapporteras i Medcontrol och Centuri avvikelse-system och hanteras enligt rutin
- Verksamhetsnära rutiner dokumenteras i dokumenthanteringssystemet Centuri och uppdateras en gång per år
- Interna revisioner genomförs enligt plan
- Strama - Antibiotikaförskrivning följs kvartalsvis
- Tillgänglighet till besök följs månadsvis via väntetider i vården
- Tillgänglighet till telefonsjuksköterska följs månadsvis via väntetider i CallMe

- Webaserade tester utförs av personal på regelbunden basis, bland annat inom: Miljö, hygien, HLR, antibiotika, flexlab mfl
- Riskanalys har genomförts vid ändring av patientflödet i lokalerna
- Händelseanalys genomförs vid vårdskada

Riskbedömning och egenkontrollerna under gångna året resulterade i följande:

Rutiner för mottagande och åtgärdande av remisser finns som beskriver hela processen för ändamålet inklusive ansvarsfördelning i alla delar av den. Resultat av blodprover och röntgenundersökningar etc. behandlas i journalsystemet Cosmic. Nya rutiner för bland annat hantering av Emla plåster har tagits fram.

Engagerade miljöombud som tagit ett helhetsgrepp om miljöarbete. Tydlig struktur i lokalerna för avfallshantering. Miljöombuden har gått utbildning och har en tydlig plan och ett tydligt engagemang för miljöarbetet och har genomfört miljöutbildning för hela verksamheten på APT.

Förbättringsmöjligheter:

Fortsätta implementering av SOSFS 2011:9

Systematisera arbetet med avvikelser, risk- och händelseanalys.

Göra en intressentanalys av patienterna. Vilka behov och förväntningar har de?

Verksamheten har inte börjat med processkartläggning ännu men ska göra detta under 2018.

Avvikelse

Verksamheten saknar sammanställning av personalens kompetenser men har under året jobbat med att ta fram en översikt av dessa.

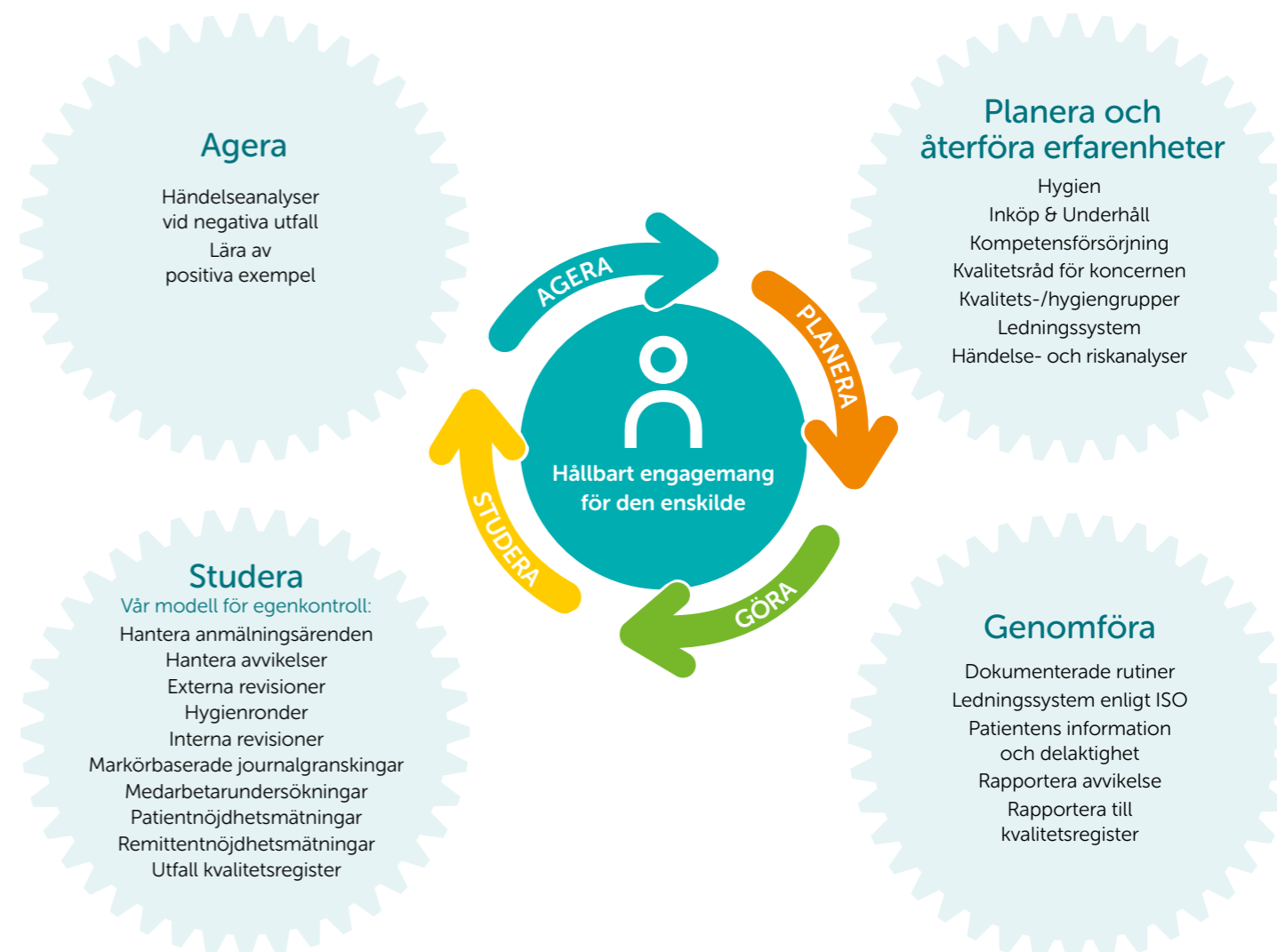
HLR utbildning har ej genomförts i år men genomfördes för hela verksamheten under januari 2018.

Avvikelsearbetet har förbättrats och systematiseras ytterligare under 2018.

Verksamheten har problem med inloggning till Citrix vilket hindrar arbetet med rutin och avvikelsearbete.

Struktur för uppföljning och utvärdering

Aleris kvalitetscirkel



Systematiken i Aleris kvalitetscirkel ligger till grund för hur aktiviteter planeras och följs upp. Cirkeln är en variant av PDCA (plan, do, study, act), och som fungerar iterativt, det vill säga om och om igen. I den första fasen så har ett problem identifierats i verksamheten och man planerar för en lösning till det. När detta är gjort inleds andra fasen där lösningen genomförs. I tredje fasen så studeras effekterna av den lösning som man tillämpat och i den sista fasen så agerar man så att samma problem inte skall uppstå på nytt. Cirkeln följs för såväl arbetet med verksamhetsplanarbetet som lokala förbättringsarbeten.

Planera - Identifiera problemet/behov - Analysera problemet/behov - Föreslå en eller flera lösningar/åtgärder. Identifiera viktiga parametrar och planera lösningarna/åtgärderna. Ovanstående sker rutinenligt genom bland annat ledningsmöten, denna Kvalitets-, Miljö- och Patientsäkerhetsberättelse och vid olika tider på året då en åtgärd visat sig krävas och handlingsplan behöver upprättas. De ger sammantaget ett bra underlag inför arbetet med verksamhetsutveckling. Aleris Barncentrum och Vårdcentral upprättar en verksamhetsplan för kommande år det senaste kvartalet på året. Den bygger på gemensamma perspektiv och mål och föregående års resultat tas i beaktande och verksamheten kan förfina målen och lägga till aktiviteter.

Göra - Genomför lösningen/åtgärderna, det vill säga; följ planen. Gör en stabil process och samla mätvärden Verksamhetsplanen genererar en mängd aktiviteter, dels kopplade till målen men också till egenkontroll och annan uppföljning/redovisning. Under 2017 års senare del har Aleris verktyg PUR använts till inrapportering av resultat.

Studera - Samla in data - Utvärdera data - Om lösningen/åtgärden är bra vidare till "Agera" annars åter till "Planera". Bedöm om förändringen var en förbättring. För ovanstående används verktyget PUR med inrapportering enligt plan, ofta månatligen, och samma möteskonstellationer som planerar årets aktiviteter. Resultaten utgör underlag för att uppnå en standard i patientsäkerhetsarbetet. Händelse- och riskanalyser, projekt och verksamhetsplan bidrar till det och inte minst erfarenhetsutbytet verksamheter emellan.

Agera - Implementera och standardisera lösningen/åtgärden - Åter till "Planera" för att ständigt förbättra processen. Inför förändringen som ny standard, det vill säga, sprid för implementering.

Det är varje medarbetares skyldighet att rapportera om missförhållanden och avvikelser liksom att komma med klagomål och synpunkter på kvaliteten. Aleris Barncentrum och Vårdcentral uppmuntrar personalen att skriva avvikelser i Medcontrol om det gäller patientärenden. Det hjälper oss att bli bättre och det ökar patientsäkerheten.

Avvikelse* är en grundläggande del i det systematiska förbättringsarbetet. De skrivs i vårt regionala system och hanteras av närmaste chef enligt en gemensam rutin där resultaten förs tillbaka till organisationen. Verksamhetschefen/biträdande verksamhetschef tar del av alla inkommande rapporter, följer upp dem, utreder och avslutar fallen. De avvikelser som är allvarliga remitteras till chefens chef. I de fall avvikelsen är på systematisk nivå tas avvikelsen 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 medicinskt ansvarig läkare. 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.

Nedan ett urval av de egenkontroller, och resultat, som genomförts under 2017:

Miljöarbete

Ett aktivt miljöarbete för att vara en hållbar verksamhet har etablerats, Miljöombud har utsetts och dessa har både hållit genomgångar på APT samt medverkat till att hela verksamheten gått webbaserade miljöutbildningar. Vi har sett över vår miljöpåverkan och har det nu som en stående punkt på våra APT samt gjort internrevision där det framkom att vi behövde se över våra inköp och transporter vilket under året gjorts. Alla vi i verksamheten känner till LETA.

Hygienarbete

Hygienronder utförs men kontinuiteten i dessa ska öka, alla medarbetare utför självskattningar och vi har skuggat 10 st med avvikelser på klockor och armband. Hygienen är grundläggande för att ge en god och jämn nivå på vården så detta kan inte tolereras och därav så kommer vi under 2018 utföra tätare självskattningar samt informera oftare om basala hygienrutiner i mindre grupper för att öka medvetenheten kring detta. Vi kommer även fortsättningsvis utföra BHR enligt SKL.

Patientnöjdhet

Vi har under slutet på året implementerat ett nytt patientdrivet verksamhetssystem som går ut på att kontinuerligt följa patienternas upplevelse av den vård och det bemötande de får hos oss. Patienterna får efter varje besök hos oss svara på ett antal frågor. Den förbättringspotential som de identifierar tas upp i ledningsgruppen och ställning tas till om vi kan göra någon förändring i verksamheten till att förbättra vägen genom vården för våra patienter. Utfallet följs sedan via KeyForCare under specifik frågeställning och utvärderas i ledningsgruppen. Resultatet i december är 67 NPS.

Från mätningarna och förbättringsförslagen i KeyforCare har vi valt ut ett antal specifika åtgärder som vi vill förbättra för att öka patientnöjdheten.

Hygien- Ökade kontroller

Tillgänglighet- Översyn av scheman, implementering av webbtidbok, telefontillgänglighet, mer gruppverksamheter.

Möjlighet att själv påverka sin behandling - information till patienterna angående levnadsvanor som följs upp via antal Far recept, Aleris Barncentrum och Vårdcentral deltar i Region Uppsalas hälsokoordinatornätverk för hälsofrämjande sjukvård varför livsstilsfrågor som tobak och andra droger, kost och stress rutinenligt ingår i alla kontakter. Gruppverksamheter med fokus på att ge patienten rätt verktyg så som Smärt- & Stresshanteringsgrupp (MMR1), gravidinfo (råd om träning, bäckenbottenträning samt info om smärta och smärtlindring), Individuell träning i grupp 7 tillfällen/v, mammaträning, mammaträningsgrupp steg 2 med stabilisering rygg-bäcken samt bäckenbottenträning, motorikgrupp barn 6-9(12) år, sommarträningsgrupp barn

och ungdomar, specifik individuell träning för barn och ungdomar på eftermiddagstider, föräldragrupper samt träffar för omföderskor. Följs upp utifrån antalet deltagare och presenteras i ledningsgruppen.

Kompetensutveckling

Under 2017 har vi beviljats medel för att under 2018 påbörja arbetet med Överviktsteam och skapa riktlinjer och rutiner för omhändertagande av barn och ungdomar med övervikt och fetma på Aleris Barncentrum och vårdcentral (Vårdnivå 2). Samt skapa rutiner och riktlinjer för att uppmärksamma övervikt och förebygga fetma hos barn inom vårdnivå 1 (BVC).

Fysioterapeuterna har gått vidareutbildningskurser

Diabetessjuksköterska har deltagit på Diabetesdagarna i Örsundsbro. Två av de nyanställda sjuksköterskorna har gått telefonrådgivningskurser. MAL har valts in i läkemedelskommittén i Region Uppsala och har stora möjligheter att påverka läkemedelsförskrivning och läkemedelsanvändningen i regionen. Vi har tagit ett omtag kring våra läkarstuderenter och kommer att satsa mer på handledning och alla läkare har nu gått handledningsutbildning.

Informationssäkerhet

Aleris har genomfört en informationssäkerhetsinventering där risker kartlagts och åtgärder föreslagits. Bland de större åtgärderna ses en digital utbildning för all personal som utförts under gångna året samt information via ledningsgrupper och APT som är planerade i början av 2018. 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 allvariga brott identifierats men en incident med texter och namn stulna från vår hemsida uppkom i början av augusti och åtgärdades snabbt. Loggkontroller genomförs för att granska hälso- och sjukvårdspersonalens journalföring

* 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.

Aleris Barncentrum och Vårdcentral tar tillvara på patientens egna kunskaper och erfarenheter genom att involvera patienter och anhöriga t ex via KeyforCare som är ett patientdrivet verksamhetsutvecklingsystem där vi kontinuerligt inhämtar patienternas åsikt om oss som verksamhet för att senare agera utifrån de förbättringsförslag vi erhåller.

Vi lyssnar, ger muntlig och skriftlig information som ligger i grund för korrekt utredning, bedömning och behandling. Vi använder oss av tolkar för personer som är i behov av tolk ex. blind, döv och personer som inte talar svenska. Våra väntrum är specifikt anpassade till barns behov och vi har lättillgängliga amningsrum, skötrum och aktivitetsstimulerade leksaker för att tiden i väntrummen ska bli så bra som möjligt för hela familjen. Vi har tagit fasta på att patienterna ska känna sig välkomna och trygga och utifrån det format miljön. I väntrummen finns även tillgång till hälsöhörnor, stramabroschyrer, informationsmaterial om levnadsvanor och de vanligaste åkommorna.

Patienter eller närstående kan klaga på vården och varje medarbetare inom Aleris har ansvar för att ta emot synpunkter och klagomål. På Aleris Barncentrum & Vårdcentral tar vi emot synpunkter via e-post, telefon, brev och direkt muntligen. Vårdcentralen medverkar i de årliga nationella enkäterna gällande bland annat bemötande och tillgänglighet. I de fall ett ärende går direkt till patientnämnden tas alltid personlig kontakt med patienten. Medarbetaren

är också ansvarig för att rapportera avvikelser till närmaste chef och via vårt avvikelshanteringssystem Medcontrol. 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.

Under 2017 har vi gjort en satsning från Barnspecialistmottagningen på små barn med astma och införskaffat medicinteknisk utrustning, en IOS för att kunna mäta resistensen i de små luftvägarna för att kunna följa behandling och sjukdomsförlopp samt ställa diagnos.

Nationell patientenkät genomfördes.

- **KeyForCare, KFC:**

I september anslöt sig Aleris Barncentrum och Vårdcentral till KeyForCare ett enkätverktyg. Här ingår ett flertal frågor som utifrån sex dimensioner följer NPE samt uppmanar patienten att skriva fria kommentarer. Det ger mer information och vi följer resultatet månatligen.

Ytterligare en fördel är att patient, eller närstående, kan erbjuda sig att bli kontaktad för ytterligare frågor om vården och upplevelsen av vården. Vi har för avseende att på detta sätt komma att följa PROM (Patient Reported Outcome Measures) för att ta del av hur patienterna upplever sin hälsa efter behandling hos Aleris Barncentrum och Vårdcentral.

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.

På Aleris Barncentrum och Vårdcentral samverkar vi i stor utsträckning på regional nivå med våra andra verksamheter i Uppsala, vi samverkar med Aleris Nyby med MVC, BVC fysioterapi med mera samt för att bemanna upp under semestrar. Samverkan sker också med både Aleris Elisabethsjukhuset, Aleris Näarakut, Aleris Ögon och Aleris Nyby med gemensamma läkarmöten, hospitering samt vid regionala inköp och avtal.

Samverkan innebär också att handleda ST-läkare/studenter, genom dem kan Aleris ta del av nya rön. Medarbetare uppmuntras till medverkan i vetenskapliga arbeten och regelbundet hålla kurser inom de olika specialiteterna med externa och interna deltagare. Under åren har ett samarbete med framför allt Uppsala Universitet och Region Uppsala och Akademiska sjukhuset vuxit fram.

En läkemedelsansvarig sjuksköterska finns utsedd och ansvarar för att aktuella riktlinjer för läkemedelshantering finns tillgängliga och information till all personal. En läkare är utsedd till läkemedelssamordnare för att driva frågor kring läkemedelskostnader och konsumtionsvolym. Regelbundna möten anordnas tillsammans med landstingets läkemedelsenhet för att minimera överkonsumtion och öka effektiviteten av läkemedelsanvändandet.

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

5. Mål och resultat för 2017

Aleris Barncentrum och Vårdcentral har under året arbetat extra med målområdena vi skapar attraktiva och patientanpassade tjänster, vi förbättrar vår service och bemötande, rätt kvalitet och goda medicinska resultat samt att det är alltid lätt att få hjälp av oss.

Uppföljning genom egenkontroll och externa uppföljningar visar att detta ger resultat och att förbättringspotential kan identifieras och åtgärdas via upprättade handlingsplaner.

Då vi både har specialistmottagning samt vårdcentral har vi under året via en projektgrupp kartlagt barnflödet i verksamheten och utvärderat vilka patienter som vi ska hantera var och implementerat rutiner kring detta.

Vi skapar attraktiva och patientanpassade tjänster, mäts via antal listade som under gångna året ökat med ca 1000 personer på vårdcentralen vilket gjorde oss till regionens största privata vårdcentral. Pålistningen har även ökat markant på BVC. Under året identifierade vi ett antal aspekter att förbättra för att tydligare kunna möta våra patienters behov.

En projektgrupp har där under 6 månader arbetat med att förändra och förbättra för personer med psykisk ohälsa

som söker vård hos oss. Målet är att få färre heltidssjukskrivna patienter och vid uppföljningen under årsskiftet så visade vi statistik på att andelen heltidssjukskrivna minskat, andelen deltidssjukskrivna ökat samt att fler av de sjukskrivna nu har en tydlig plan för återgång i arbete. Två patientgrupper/kurser startas.

- Depression och stress
- Depression och smärta

Vi förbättrar vår service och bemötande Aleris Barncentrum och Vårdcentral har infört åtgärder ökad tillgänglighet via webbtidbok och mäter antal besök bokade till barnmorska via webben och nådde under gångna året de mål vi satt upp. Vi har även för ökad närvaro i receptionen, planerat implementering av registreringsmoduler och videomöten



samt ökat användande av 1177s tjänst Mina vårdkontakter inför 2018. Vid de omflyttningar av rum som gjorts har stor hänsyn tagits till barnperspektivet och patientens väg genom lokalen för att minska smittspridning och öka tryggheten.

Inför kommande år har vi identifierat fler mål och kommer följa upp fler kvalitetsindikatorer. Till vår diabetesmottagning har vi under 2017 anställt en Diabetessjuksköterska för att kunna ge våra patienter en än högre kvalitet i behandlingen möjlighet till längre besök där de bland annat får egenvårdsråd och annan hälsofrämjande stöttning. Följs upp via antalet med HbA1c mindre än 70mmol/mol samt antal registrerade i NDR under 2018.

Det är alltid lätt att få hjälp av oss

Vi har följt antal remisser från fysioterapeuter till Elisabethsjukhuset som sakta ökat och därav så har inte patienterna tvingats till flera vårdkontakter. Detta är ett sätt att förenkla patienternas väg genom vården som vi följer.

Förebyggande riskbedömning sker fortlöpande vid alla vårdkontakter och inför större förändringar med påverkan på verksamheten. Under året så gjordes tre stora förändringar för att skapa mer utrymme för mottagning, MVC och ökad bemanning samt bättre arbetsmiljö för BVC då dessa aspekter fallit ut i tidigare verksamhetsanalyser som kritiska för att hålla en god och jämn nivå på vården och tillgängligheten. Ett antal avvikelser avseende bemötande har även registrerats och dessa har följts upp via samtal och därefter information till berörda. I och med att vi har haft ett antal

ärenden så har vi även gjort en för ett ännu bättre bemötande och vår psykolog har under arbetsplatsträffar utbildat medarbetarna i valideringstekniker. Vi följer riktlinjer gällande antibiotika och rapporterar till nationella kvalitetsregister samt arbetar preventivt med folkhälsa.

Aleris Barncentrum och Vårdcentral redovisar löpande patientrelaterade avvikelser i Medcontrol och följer upp med en handlingsplan systematiskt samt har det som stående punkt på APT, vårt mål är att ge en hög och jämn nivå på vården och därför följer vi varje månad upp detta nyckeltal. Förmågan att ta hand om och åtgärda sina avvikelser mäts och redovisas som andelen avslutade avvikelser inom Aleris och andelen allvarliga avvikelser redovisas som varav allvarliga.

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 allvarligare formen av anmälan då det är en vårdskada eller risk för vårdskada som ligger bakom. Av de anmälningar som gjordes under 2017 så var en anmälan en lex Maria anmälan, den första i verksamhetens historia, och den hanterades enligt våra gällande rutiner.

6. Mål och strategier för kommande år

Inför kommande år kommer vi att fortsätta på den inslagna vägen för att skapa attraktiva och kundanpassade tjänster.

Vårt förhållningssätt genomsyras av patientsäkerhet, kvalitet och hållbarhet och vi tar till vara och utvecklar våra medarbetares kompetens och vi kommer att jobba med följande delar för att utveckla detta under kommande året: Förändra mindset för avvikelserapportering för att alla medarbetare ska veta hur och varför man ska rapportera avvikelser samt för att dra lärdom av varandras risker och allvarliga avvikelser detta bidrar till ett öppet och konstruktivt samarbetsklimat samt förbättrad patientsäkerhet och förbättrad arbetsmiljö.

Vi ska jobba för en förbättrad arbetsmiljö, ergonomi och lokalfrågor för att minska sjukfrånvaron och fortsatt vara en attraktiv arbetsplats. Löpande informera om resultat från KeyForCare samt löpande bedriva förbättringsarbete utifrån patienternas upplevelser så att våra patienter är delaktiga och nöjda. Vi kommer delta på Regionens läkarmöten och följa upp och utvärdera våra läkarstudenter i Vårdcentral Kurt för att hamna högre i regionens mätningar. Utbildning av instruktörer och medarbetare i HLR ska ske så att vi internt kan hålla dessa utbildningar och våra ledare ska få gå Aleris ledarprogram, verktygsutbildningar. För att höja den allmänna kompetensen inom barnmedicin kommer vi även anordna barnmedicinska utbildningar internt.

Vi har under året sökt och fått anslag från Aleris forskningsfond till att börja med Överviktsteam. Vårt överviktsteam på Aleris Barncentrum och Vårdcentral kommer skapa riktlinjer och rutiner för omhändertagande av barn och ungdomar med övervikt och fetma på Aleris Barncentrum och Vårdcentral samt skapa rutiner och riktlinjer för att uppmärksamma övervikt och förebygga fetma hos barn inom vårdsnivå 1.

Allt detta menar vi leder till att vi har rätt kvalitet och goda medicinska resultat.

Alla tar ansvar för sitt uppdrag och vi förenklar och decentraliserar beslutsfattandet via ökad samverkan på regionen med hospitering men också med fler parallellt pågående projekt för att effektivisera våra interna processer samt höja den medicinska kvalitén genom att följa upp den i en än högre utsträckning via både förskrivning av antibiotika och kvalitet på uppföljning av astma, kol och diabetespatienter. Vi kommer fortsätta på den inslagna vägen och bedriva grupper i än större utsträckning för att möta fler patienter med de verktyg de behöver.

Vi utvecklar och inför effektiva vård- och tjänsteprocesser och kommer under året jobba för att ytterligare systematisera vårt processarbete, jobba med resursoptimering samt utforma en processkarta över vår verksamhet.

Vi vill ligga i framkant gällande digitalisering och innovation och har därför tagit ett krafttag kring införandet av e-tjänster och utsett en e-tjänsteansvarig sjuksköterska som kommer driva implementeringen av webbtidbok, registreringsmodul samt ökad effektivisering av användandet av 1177. Vi kommer följa denna process och mäta både telefontillgänglighet och andel som använder webbtidbok samt antalet listade per månad.

7. Tabeller

Kortsiktigt mål	Mått	Mål
Våra patienter är delaktiga och nöjda	Kundnöjdhet	75
	Antal listade patienter	11242
Vi har förenklat patientens väg i vården	Telefontillgänglighet	90%
Vi har medarbetare som tar ansvar och fattar beslut	Sjukfrånvaro	Minskad mot föregående år
	Ledarindex	73
	Medarbetarindex,	EI 76
Vi har rätt kvalitet och goda medicinska resultat	Avvikelser	Ökat mot föregående år
	Patientklagomål till IVO	0
	Anmälan allvarlig vårdskada (lex Maria)	0
	Andel patienter med godkänt HbA1c	87%
	Läkemedelsförskrivning	
	Andel PcV av recept på luftvägsantibiotika	Färre än föregående år
	Antal registrerade Astmapatienter	Ökat mot föregående år
	Antal registrerade KOL patienter	Ökat mot föregående år
	Förskrivning antibiotika	Färre än föregående år
	Rating för läkarstudenter -Vårdcentralskurt	Topp 5

8. Sammanfattning

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

Vi har under året tillsatt två miljöombud för att se över hela verksamheten utifrån LETA. Det har varit väldigt gynnsamt i utbildning av medarbetare, översyn av läkemedel, energi, transporter, kemikalier och avfallshantering.

Vi har utsett LSA samt hygienansvarig för Strama arbete och smittskyddsarbete samt hygienuppföljning.

Åtgärder för ökad tillgänglighet har utförts så som fler mottagningsrum med ökad bemanning, webbtidbok för cellprov på MVC, samt webbtidbok för sjukgymnast och diabetessjuksköterska. Akuta besök samma dag till sjuksköterska och läkare går att boka via telefon efter implementering av nytt schema.

Uppföljning av patientnöjdhet sker via KeyForCare kontinuerligt och förbättringsförslagen implementeras via en handlingsplan.

För att möta patienternas behov och säkerställa patientsäkerhet har verksamheten skaffat nya och moderna analysinstrument framför allt för bedömning av barnastma.

Hur kvalitet, miljö och patientsäkerhet genom egenkontroll har följts upp

Uppföljning genom egenkontroll visar mycket gott resultat. Alla har genomgått miljöutbildning, utbildning i läkemedelspåverkan och genomgång av Aleris miljöpolicy. Likaså har Aleris miljöaspekter åter kommunicerats vid APT för ytterligare förankring.

Hygienronder och självskattning har genomförts med goda resultat men några avvikelser där medarbetare använt armband eller klockor.

Hur risker för vårdskador identifieras och hanteras

Avvikelseberapportering uppmuntras och sker via Medcontrol gällande patienter samt följs upp av verksamhetschefen.

Hur informationssäkerheten har säkerställts

Under gångna året så har alla medarbetare uppmanats att gå de e-learning ang bla GDPR som Aleris centralt skickat

ut. Loggkontroller genomförs för att granska hälso- och sjukvårdspersonalens journalföring.

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

Ett antal avvikelser avseende bemötande har även registrerats och dessa har följts upp via samtal och där efter information till berörda. I och med att vi har haft ett antal ärenden så har vi även gjort en för ett ännu bättre bemötande och vår psykolog har under arbetsplatsträffar utbildat medarbetarna i valideringstekniker. Vi följer riktlinjer gällande antibiotika och rapporterar till nationella kvalitetsregister samt arbetar preventivt med folkhälsa.

Aleris Barncentrum och Vårdcentral redovisar löpande patientrelaterade avvikelser i Medcontrol och följer upp med en handlingsplan systematiskt samt har det som stående punkt på APT, vårt mål är att ge en hög och jämn nivå på vården och därför följer vi varje månad upp detta nyckeltal. Förmågan att ta hand om och åtgärda sina avvikelser mäts och redovisas som andelen avslutade avvikelser inom Aleris, och andelen allvarliga avvikelser redovisas som varav allvarliga.

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 allvarligare formen av anmälan då det är en vårdskada eller risk för vårdskada som ligger bakom. Av de anmälningar som gjordes under 2017 så var en anmälan en lex Maria anmälan, den första i verksamhetens historia, och den hanterades enligt våra gällande rutiner och mynnade ut i mer information till medarbetare om hur paracetamol bör förskrivas och effekter av felaktiga förskrivningar. Under 2018 så kommer arbetet med avvikelserapportering intensifieras.

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

Ett antal avvikelser avseende bemötande har även regist-



rerats och dessa har följts upp via samtal och där efter information till berörda.

Hur patienter och närstående involveras i patientsäkerhetsarbetet

Utifrån de svar vi fått i KeyForCare i avseende på bemötande, att vara delaktig i sin behandling och tillgänglighet samt de mål vi satt under gångna året så har vi valt att arbeta med uppföljning av patienternas synpunkter i större utsträckning.

Vi förbättrar vår service och bemötande Aleris Barncentrum och Vårdcentral har infört åtgärder för ökad tillgänglighet via webbtidbok och mäter antal besök bokade till barnmorska via webben och nådde under gångna året de mål vi satt upp. Vi har även ökat närvaro i receptionen, planerat implementering av registreringsmoduler och videomöten samt ökat användande av 1177s tjänst Mina vårdkontakter inför 2018.

Vi kommer ta ett större helhetsgrepp kring hälsofrämjande arbete under 2018 och har valt att införa nya nyckeltal för att mäta och följa det hälsofrämjande arbetet efter feedback från patienter i att de önskar vara än mer delaktiga i sin behandling.

Ett antal avvikelser avseende bemötande har även registrerats och dessa har följts upp via samtal och där efter information till berörda. I och med att vi har haft ett antal ärenden så har vi även gjort en för ett ännu bättre bemö-

tande och vår psykolog har under arbetsplatsträffar utbildat medarbetarna i valideringstekniker.

Aleris Barncentrum och Vårdcentral redovisar löpande patientrelaterade avvikelser i Medcontrol och följer upp med en handlingsplan systematiskt samt har det som stående punkt på APT, vårt mål är att ge en hög och jämn nivå på vården och därför följer vi varje månad upp detta nyckeltal.

De viktigaste resultaten som har uppnåtts

Under 2017 har vi omorganiserat oss för att kunna styra vår verksamhet på ett mer effektivt sätt, vi har bemannat upp den i stor utsträckning och kommer under kommande året få ta del av den ökade produktion som detta innebär. Vi har tagit ett krafttag kring kvalitetssäkring av verksamheten med tillsättandet av miljöansvariga och hygienansvariga och kommer fortsätta jobba intensivt med detta.

Under gångna året har vi implementerat KeyForCare för att kunna utveckla vår verksamhet i än högre utsträckning efter patienternas behov och resultatet av detta är att vi fokuserat på att se över och underlätta kanaler in till verksamheten för våra patienter. Vi har utformat gruppsamhet i större utsträckning och därmed minskat långtidssjukskrivningarna hos våra patienter markant.

9. Bilaga

Mått

Kortsiktigt mål	Mått	Period	Utfall	Mål	Ack. utfall
Vi skapar attraktiva och patientanpassade tjänster	Antal listade patienter	Dec 2017	11 242 st	11 242 st	125 319 st
	Analys/kommentar Fortsatt bra pålistning				
Vi förbättrar vår service och bemötande	Antal besök bokade till barnmorska via webben, 1177	Dec 2017	9 st	10 st	34 st
	Analys/kommentar Målet knappt nått med 9 st bokade patienter.				
Rätt kvalitet och goda medicinska resultat	Antal Waran till Doak	Dec 2017	1 st	0 st	3 st
	Analys/kommentar En patient har fått Doak istället för Waran vilket leder till att vi nu totalt har 4 pat med Waran på VC.				
Det är alltid lätt att få hjälp av oss	Antal remisser från fysioterapeuter till Elisabethsjukhuset	Dec 2017	2 st	2 st	4 st
	Analys/kommentar Två remisser skickade och målet uppnått för december.				



Kontakta oss

Aleris Barncentrum & Vårdcentral
Klostergatan 4
753 21 Uppsala
Tel: 018-611 78 57
www.aleris.se