

PATIENTSÄKERHETS- BERÄTTELSE



Patientsäkerhets- berättelse

2017

Datum och ansvarig för innehållet

2018-03-01

Karin Rudling

Ulrika Jakobsson

Chefläkare

Vårdutvecklare

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Detta är Stockholms Sjukhem.....	4
Övergripande mål och strategier för patientsäkerhetsarbetet	4
Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet	4
Så här gör vi och det här har vi gjort.....	5
Egenkontroller	6
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	7
Riskanalys.....	8
Informationssäkerhet	8
Så här hanterar vi vårdavvikelser	8
Låt oss veta – synpunkter och klagomål.....	9
Samverkan med patienter och närstående	9
Övergripande mål och strategier för kommande år	10
Resultat	11

Sammanfattning

Övergripande mål för patientsäkerhetsarbetet på Stockholms Sjukhem är att ge en god och säker vård och omsorg. Arbetet är långsiktigt, utgår från patient och boendes behov och är präglad av ett förebyggande syn- och arbetssätt grundat på faktabaserade beslut, samverkan och strävan mot ständiga förbättringar.

Stockholms Sjukhem har ett processororienterat arbetssätt som utgör plattformen för ett systematiskt patientsäkerhetsarbete med fokus på patient och boendes väg genom vård och omsorg. Med ett processororienterat arbetssätt kan verksamhetens energi koncentreras på uppföljning och ständiga förbättringar. Uppföljning, analys och åtgärder sker på alla nivåer.

Medarbetare bidrar till ökad patientsäkerhet genom att rapportera risker, tillbud och negativa händelser. Patienter, boende och närståendes synpunkter på vården och omsorgen är viktiga och utgör underlag för förbättringsarbetet.

Detta är Stockholms Sjukhem

Stockholms Sjukhem är en stiftelse utan vinstsyfte. Stiftelsen grundades 1867 med ändamål att ge vård och omsorg till långvarigt eller obotligt sjuka. Idag är vi närmare 900 medarbetare och har en bred verksamhet inom avancerad sjukvård i hemmet (ASIH), geriatrik, palliativ vård, rehabilitering, allmänmedicin och äldreomsorg. Stockholms Sjukhem har en enhet för forskning, utveckling och utbildning som har ett nära samarbete med bland annat Karolinska Institutet. Verksamheten bedrivs till största delen utifrån avtal med Stockholms stad och Stockholms läns landsting. En stor del av vården och omsorgen erbjuds genom kund- och vårdval enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Stockholms Sjukhem är både kvalitets- och miljöcertifierat, och är medlem i FAMNA, riksorganisationen för idéburen vård och omsorg.

Grundläggande värderingar

Omtanke – Respekt – Kunskap

- Vår syn på människan grundar sig på allas lika värde.
- Vi möter patienter, boende, närstående och varandra med respekt.
- Vi genererar, praktiserar och sprider kunskap.

Övergripande mål och strategier för patientsäkerhetsarbetet

Stockholms Sjukhems övergripande mål för patientsäkerhetsarbetet är att ge en god och säker vård och omsorg. Arbetet är långsiktigt, utgår från patient och boendes behov och är präglad av ett förebyggande syn- och arbetssätt grundat på faktabaserade beslut, samverkan och strävan mot ständiga förbättringar.

För att uppnå det övergripande målet används följande strategier:

- Kompetenta och riskmedvetna medarbetare
- Delaktiga patienter, boende och närstående
- Engagerad och stödjande ledning
- Kultur som står för öppenhet och tillit
- Lärande organisation genom avvikelserapportering och återkoppling

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Det övergripande ansvaret för kvalitet, patientsäkerhet och verksamhetsutveckling har Stockholms Sjukhems styrelse tillsammans med sjukhusdirektören och ledningsgruppen. Verksamhetschefer och Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har ansvaret för att planera, leda och följa upp de egna verksamheterna samt att gällande författningar, riktlinjer och rutiner följs och att vården är säker och har god kvalitet. Chefläkare har en rådgivande funktion i övergripande medicinska frågor och bistår chefer och medarbetare i frågor om patientsäkerhet. Det dagliga patientsäkerhetsarbetet leds av enhetschefer som tillsammans med sina medarbetare arbetar nära patienter och boende. Medarbetare medverkar i

det systematiska förbättringsarbetet genom att uppmärksamma och rapportera risker, avvikande händelser, vidtar åtgärder och deltar i förbättringsarbetet.

Så här gör vi och det här har vi gjort

Struktur för uppföljning/utvärdering

Stockholms Sjukhem har ett processororienterat arbetssätt som utgör plattformen för ett systematiskt patientsäkerhetsarbete med fokus på patient och boendes väg genom vård och omsorg. Med ett processororienterat arbetssätt kan verksamhetens energi koncentreras på uppföljning och ständiga förbättringar. Inom samtliga vårdprocesser finns ett patientsäkerhetsperspektiv som vävs in i det dagliga arbetet i form av rutiner. Risk och vårdskadeområden; fall, trycksår, undernäring och läkemedel har en utsedd processledare som tillsammans med sitt team löpande utvärderar kvalitet och säkerhet utifrån avvikelser, ny kunskap eller nya förutsättningar. Processerna revideras årligen. På verksamhetsnivå sker uppföljning av vårdavvikelse minst en gång per tertiäl. På koncernledningsnivå sker uppföljning utifrån ett årshjul där avvikelser identifieras, analyseras och åtgärder beslutas.

Mål för patientsäkerhet 2017

Mål för patientsäkerhetsarbetet på övergripande nivå har varit att utveckla arbetsformer som tar tillvara allas intresse och engagemang i patientsäkerhetsfrågor samt att stärka patientsäkerhetskulturen ytterligare.

Åtgärder som genomförts för ökad patientsäkerhet

Patientsäkerhetsrond

En öppen kommunikation mellan ledning och medarbetare bidrar till att stärka medvetenheten om det faktiska patientsäkerhetsläget i verksamheterna. Under året har sjukhusdirektören tillsammans med chefläkare besökt sju av tio slutenvårdsavdelningar för att samtala med medarbetare om:

- Vilka är de vanligaste riskerna här på avdelningen?
- Oroar du dig för att patienterna ska bli skadade här på avdelningen?
- Vilka förbättringar har gjorts för att höja säkerheten?
- Hur går avdelningen igenom avvikelser?

Patientsäkerhetsronderna har upplevts som mycket positiva och de har givit ledningen en möjlighet att ta del av berättelser kring de utmaningar som finns i det dagliga arbetet med att upprätthålla en god och säker vård. Verksamhetsutvecklare och kvalitetsutvecklare har deltagit vid dessa tillfällen och kunnat fånga förbättringsförslag eller frågor som behöver åtgärdas omgående.

Patientsäkerhetsronderna kommer att permanentas och ska utvärderas under 2018 då samtliga avdelningar besökts.

Informera och involvera när något har hänt.

När en händelse inträffat är verksamhetschefen skyldig att informera patient, boende och/ eller närstående. Deras medverkan är viktig för att ge ett bredare perspektiv på ett händelseförlopp. I den mån det är möjligt erbjuds medverkan i händelseanalys och att ta del av resultatet. I årets händelseanalyser har flera patienter och närstående medverkat vilket har varit mycket värdefullt.

Säker läkemedelshantering

För att öka säkerhet vid hantering av läkemedel har färdigförpackade en-dos påsar införts för patienter som vårdas i hemmet (ASIH), samt patienter som vårdas inom slutenvården (geriatrik). Utifrån läkarens ordination bereds påsar på apoteket, levereras till verksamheterna och lämnas därefter ut till patienten. Utöver en ökad patientsäkerhet så har arbetsmiljön och miljön påverkats positivt. Kassation av läkemedel har minskat med 15 procent.

Mat och måltider

Mat och måltider har stor betydelse för den äldres hälsa och välbefinnande liksom vid rehabilitering. Idag finns övertygande bevis för att nutritionsstöd i samband med medicinsk behandling och omsorg minskar komplikationer och dödlighet. Stockholms Sjukhems vård- och omsorgsverksamhet har tillsammans med kostenheten under året anställt en dietist som kan följa matkedjan från tillagning i köket till servering vid bordet. Det är av största vikt att ha en hög kompetens och kunskapsnivå inom mat och nutrition samt att värdera måltidsglädje och njutning, två faktorer som är förutsättningar för ett tillräckligt näringsintag hos den enskilde.

Egenkontroller

Inom specifika riskområden som fall, trycksår, undernäring, elimination och läkemedel sker regelbundna egenkontroller. Verksamheternas uppföljning sker antingen med avvikelserapporter, journalgranskning eller observationer. Stockholms Sjukhem deltar i de nationella mätningarna av trycksår, vårdrelaterade infektioner samt följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler.

Under 2017 rapporterade verksamheterna i följande register: Nationella diabetesregistret, Senior Alert, Svenska Demensregistret (SveDem), Svenska palliativregistret (SPR), Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens (BPSD) och Kvalitetsregister inom rehabiliteringsmedicin (WebRehab Sweden). Registren används dels för egenkontroll och som jämförelse med likande verksamheter.

Utöver den egenkontroll som sker genom att använda resultat från det svenska palliativregistret har den specialiserade palliativa slutenvården genomfört journalgranskning. Syftet var att säkerställa följsamhet till rutiner

och identifiera eventuella förbättringsområden. Resultatet kommer att analyseras och bearbetas under 2018.

Stockholms Sjukhems kostenhet arbetar med löpande egenkontroll. Under året har det livsmedelshygieniska egenkontrollprogrammet med HACCP (faroanalys) reviderats i enlighet med livsmedelslagstiftningen. Genom frekvent uppföljning och elektronisk dokumentation säkerställs tillagning och servering av god och säker mat. Miljöförvaltningen, Anticimex och den externa revisionen har under året granskat kostenhetens lokaler och dokumentation. Inspektionerna har varit godkända med positiva utlåtande om personalens goda kunskap i livsmedelshygien och att egenkontroller skett exemplariskt.

Stockholms Sjukhem samarbetar med Vårdhygien Stockholm (SLL) i frågor som rör god hygienisk standard och smittskydd. Hygiensjuksköterska fungerar som kontaktperson och bistår med råd om kvalitetssäkring utifrån enheternas specifika behov. Hygienronder genomförs årligen där de lokala hygienombuden deltar.

Medicinsk revision genomförs årligen enligt av principalmötet antagna anvisningar. Ett eller flera områden väljs, i samråd med ledningen, till fördjupad medicinsk revision. Resultatet redovisas skriftligen till principalerna. Ändamålet med revisionen är att stödja utvecklingen av den medicinska kvaliteten inom Stockholms Sjukhem. Årets medicinska revision kommer att fokusera på vården vid den specialiserade palliativa vårdenheten och slutrapporten färdigställs under våren 2018.

Samverkan för att förebygga vårdskador

Informationsöverföring inom teamet samt med patient, boende och närstående

En väl fungerande kommunikation och informationsöverföring mellan vårdpersonal, patienten, boende och/eller närstående är viktigt för att undvika misstag i vården. För att säkra informationsöverföring använder verksamheterna i stor utsträckning verktyget SBAR (situation, bakgrund, aktuellt, rekommendation). Verktyget ger en struktur för kommunikation och minskar därmed risken för missuppfattningar, informationsöverföringen blir säker. Vid överlämning mellan arbetspass arbetar några enheter "bed-side", vilket innebär att framförallt patienten involveras vid överrapportering.

I vårdens övergångar

Kommunikation och informationsöverföring i vårdens övergångar är ett riskområde särskilt för patienter i behov av insatser i hemmet efter utskrivning. Vid de geriatrika enheterna arbetar vårdplanerings-sjuksköterskor som säkerställer en god planering vid utskrivning genom att samverka med kommunen och primärvården.

Informationsöverföring mellan vårdgivare underlättas av ett gemensamt patientjournalssystem. Givet patientens samtycke kan vårdpersonalen ta del av

andra vårdgivares journalanteckningar. I de fall som remitterande vårdgivare har ett annat journalsystem uppstår risk för att viktig information inte blir tillgänglig. Detta har uppmärksammats i våra olika verksamheter och den nationella patientöversikten (NPÖ) har till viss del blivit till stor hjälp. Under året har kontakt tagits med den närmaste vårdgrannen för att diskutera hur informationsöverföring kan säkras ytterligare.

Riskanalys

På Stockholms Sjukhem görs riskanalys då nya processer planeras och finns sedan med under processens hela livscykel. Syftet är att identifiera och värdera risker, identifiera orsaker till dessa och ta fram åtgärder som eliminerar eller minskar riskerna. Att analysera risker är ett framtidsytande arbete, att vidta åtgärder innan något har hänt.

Informationssäkerhet

För att förbättra informationssäkerheten har Stockholms Sjukhem granskat IT-säkerheten genom att genomföra s.k. intrångstest. Testet hade till syfte att identifiera eventuell sårbarhet i Stockholms Sjukhems interna nätverk genom tekniska tester. Under kommande år kommer en IT-säkerhetstjänst med fokus på intrång implementeras. Under året har ett arbete pågått för att anpassa verksamheterna till den nya dataskyddsförordningen (GDPR) som träder i kraft 25 maj, 2018. Det mest centrala i GDPR är hantering av personuppgifter för att säkra rättigheterna för den enskilde när det gäller personlig integritet. Rättsanalyser- hot- och sårbarhetsanalyser inom respektive område (vård, omsorg, forskning och generellt) har genomförts.

För att kontrollera olovlig åtkomst till patientjournalssystemet görs systematiska logganalyser (SALA). Genom slumpmässigt urval varje månad granskas medarbetares journalöppningar för att identifiera otillbörlig åtkomst. Om otillbörlig åtkomst uppmärksammas skickas information till verksamhetschef gällande detta och fortsatt handläggning initieras därifrån.

Så här hanterar vi vårdavvikelser

Medarbetare på Stockholms Sjukhem är skyldiga att rapportera vårdavvikelser som orsakat att patienter eller boende har kommit till skada eller hade kunnat leda till skada. Vårdavvikelser rapporteras elektroniskt i systemet HändelseVis samt i SafeDoc. Händelser som inneburit att patient eller boende kommit till skada utreds särskilt. Linjechef handlägger vårdavvikelsen. Efter utredning och analys återkopplas resultatet till medarbetaren. Vid en negativ händelse sker en särskild utredning. Verksamhetschef och/eller medicinskt ansvarig sjuksköterska fattar beslut om anmälan enligt Lex Maria eller Lex Sarah. För att skapa ett lärande sammanställs vårdavvikelser och presenteras regelbundet på arbetsplatsmöten.

Låt oss veta – synpunkter och klagomål

Det finns olika vägar för patient och boende att lämna synpunkter och klagomål på verksamheterna. I första hand uppmuntras patienten, boende och/eller närstående att tala med vårdpersonal och i andra hand verksamhetschef. Det finns även möjlighet att lämna skriftliga synpunkter och klagomål i brevlådor samt via e-post. Information om hur patienter kan ge synpunkter och klagomål ges skriftlig och muntligt. Informationen omfattar även hur man kan komma i kontakt med Patientnämnd, Inspektionen för vård och omsorg och Patientförsäkringen. Klagomål och synpunkter liksom myndighetsärenden analyseras, åtgärdas och återkopplas i första hand av den enhet som berörs. Enhetschef ansvarar för handläggning. Utgångspunkten är att hantering av ärendet ska ske skyndsamt.

Samverkan med patienter, boende och närstående

Stockholms Sjukhem ser patienter, boende och närstående som viktiga partners. Verksamheterna strävar efter samverkan som bygger på våra grundläggande värderingar – omtanke, respekt och kunskap. Samverkansformer utvecklas utifrån patient- och boendegrupperns olika behov.

Informera och involvera när något har hänt.

När en händelse inträffat är verksamhetschefen skyldig att informera patient, boende och/eller närstående. Oavsett hur händelsen utreds så är medverkan från den som drabbats eller dennes närstående viktig för att få en bättre bild av ett händelseförlopp. I den mån det är möjligt erbjuds medverkan i händelseanalys och att ta del av resultatet. Av de händelseanalyser som genomförts under året har framförallt patienter och närstående medverkat vilket har varit mycket värdefullt.

Verksamhetsutveckling tillsammans med patienten

Ett av de större utvecklingsprojekt som genomförts under året på Stockholms Sjukhem har varit ett projekt med syfte att utveckla husläkarmottagningen genom tjänstedesign. Ledorden för projektet har varit hög kvalitet, patientsäker vård och god arbetsmiljö. Patienter har involverats i projektet och bidragit med kunskap om behov, krav och förväntningar. Sedan hösten 2017 pågår implementering av olika förslag från projektet. Bland annat pågår en studie som del i en masterutbildning, *”Den förberedda patienten”*. Förberedelse inför digitala vårdmöten har påbörjats.

Övergripande mål och strategier för kommande år

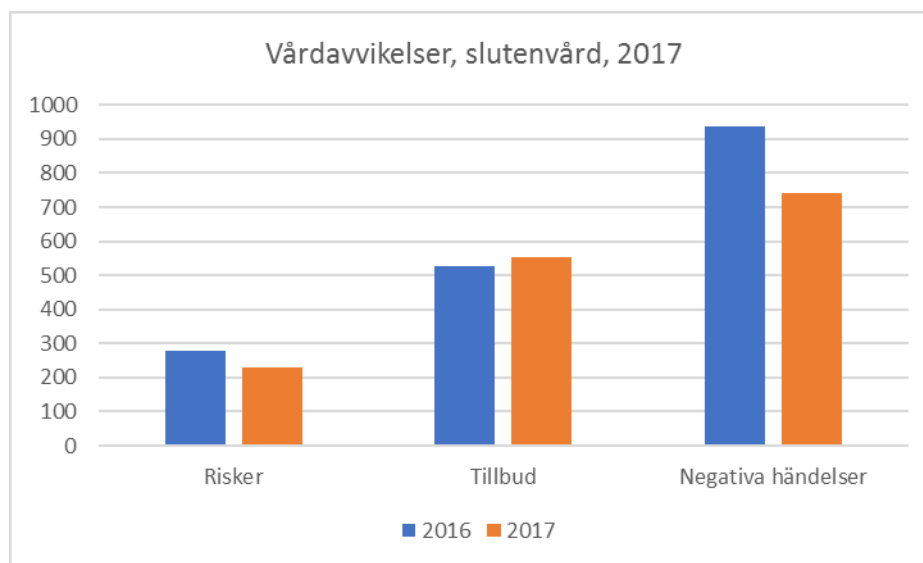
Stockholms Sjukhem ska fortsätta att arbeta förebyggande för att minska risk att patienter och boende drabbas av en undvikbar vårdskada.

- Utveckla arbetssätt för att möta patienter, boende och närståendes synpunkter på vård och omsorg.
- Öka patientmedverkan i patientsäkerhetsarbetet.
- Öka kunskap om patientsäkerhet hos chefer och medarbetare.
- Utveckla samarbete mellan Folktandvården/Akademiskt Centrum för Äldretandvård, ACT för att säkerställa god munhälsa hos den äldre personen.
- Utveckla det vårdhygieniska arbetet tillsammans med Vårdhygien Stockholm.
- Planera, utbilda för att införa markörbaserad journalgranskning.

Resultat

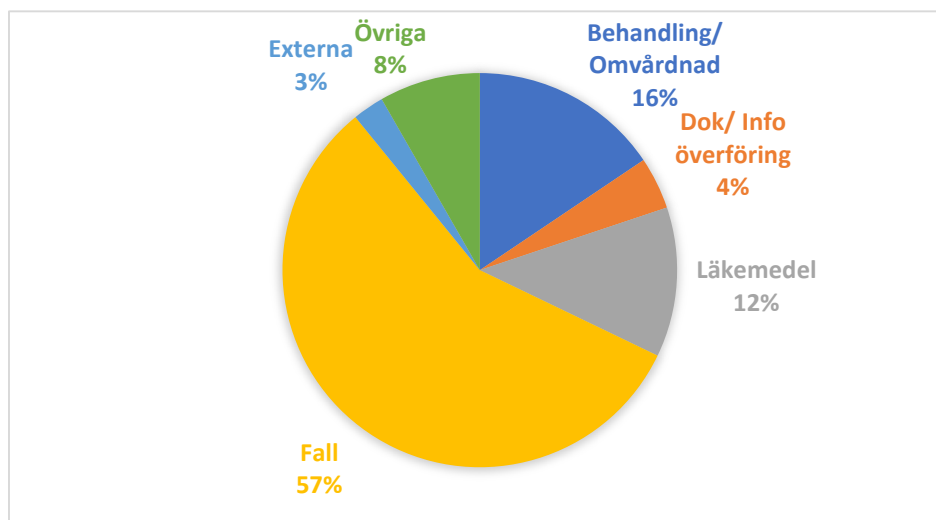
Vårdavvikelser

Under 2017 rapporterades 1 525 vårdavvikelser inom slutenvården. Avvikelserna är indelade i risker, tillbud och negativa händelser. Det stora antal negativa händelser såväl 2016 som 2017 förklaras av att Stockholms Sjukhem valt att bedöma alla fallavvikelser som negativ händelse.



Figur 1. Vårdavvikelser som rapporterats under 2016, 2016 indelade i risker, tillbud och negativ händelse

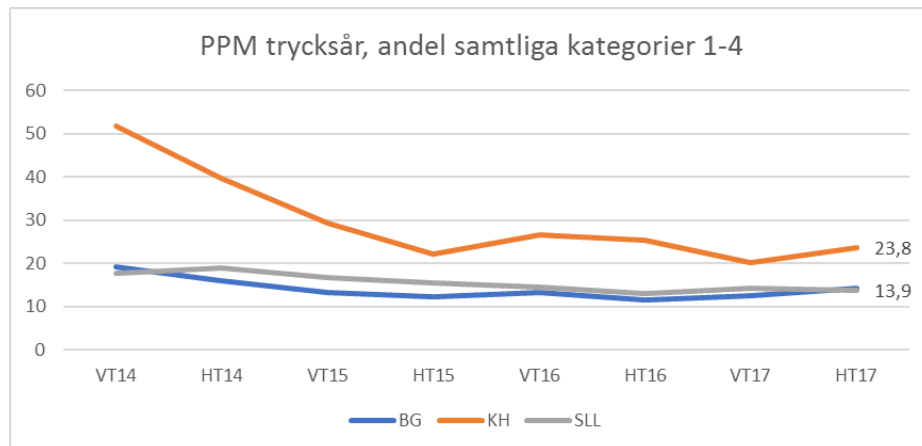
Klassificering av negativa händelser, 2017 (nivå 1) visar att fall står för cirka 60 procent. Konsekvensbedömning av de negativa händelserna visar att tre bedöms som katastrofala varav två har utretts vidare.



Figur 2. Klassificering av vårdavvikelser, 2017 som bedömts som negativ händelse

Uppföljning av förekomst av trycksår

Stockholms Sjukhem följer upp förekomst av trycksår två gånger per år, s.k. punktprevalensmätning (PPM). Resultatet är uppdelat på Brommageriatriken (BG) och Stockholms Sjukhem (KH) som omfattar specialiserad palliativ vård och kirurgisk och neurologisk slutenvårdsrehabilitering.

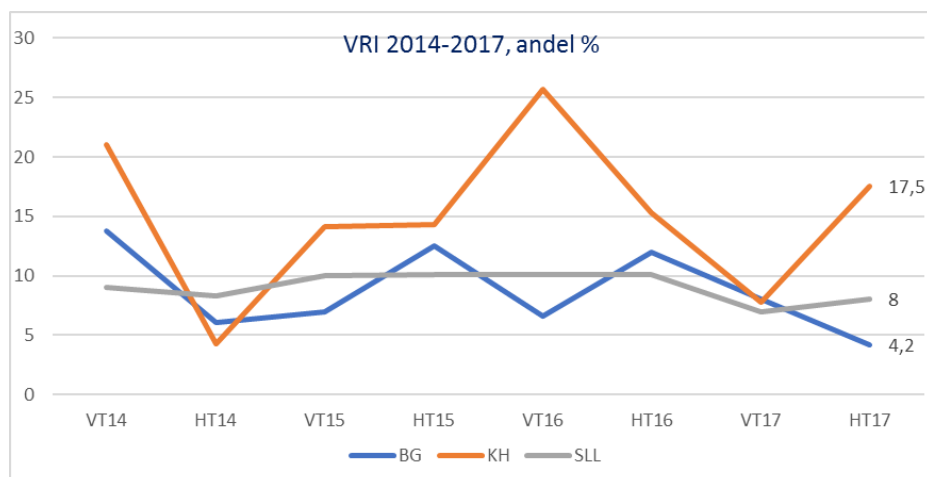


Figur 3. Resultat av PPM mätning trycksår 2015–2017

Den vanligaste förekomsten av trycksår är inom den specialiserade palliativa vården. Patienterna är svårt sjuka, ofta med tärande cancersjukdomar, och drabbas lätt av tryckskador under vårdtiden trots ett systematiskt förebyggande arbetssätt.

Förekomst av vårdrelaterade infektioner (VRI)

Stockholms Sjukhem följer upp förekomst av vårdrelaterade infektioner två gånger per år, s.k. punktprevalensmätning (PPM).

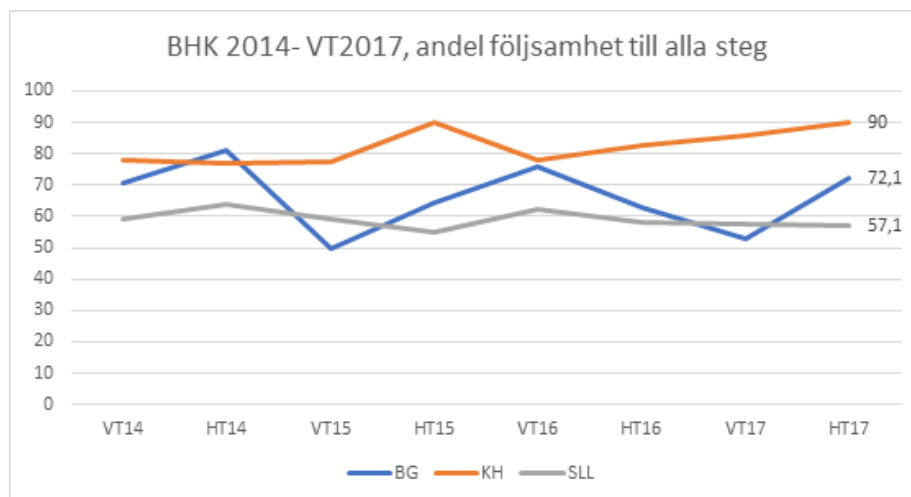


Figur 4. Resultat av PPM mätning förekomst av VRI 2015–2017

Vårdrelaterade infektioner är vanligast förekommande inom den kirurgiska rehabiliteringsavdelningen. Granskning visar att ett ökat antal patienter kommer med pågående antibiotikabehandling från akutsjukhusen.

Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler (BHK)

Stockholms Sjukhem följer löpande upp följsamhet till BHK och resultatet rapporteras in samtidigt som mätning av VRI. I sammanställningen saknas resultat för vård- och omsorgsboendet, men de genomför egenkontroller av BHK genom observationer och resultatet är över 80 procents följsamhet till gällande rutiner och regler.



Figur 5. Resultat av följsamhet till BHK som rapporteras in samtidigt som mätning av VRI

Anmälningssärenden

Anmälningssärenden från patient, boende eller närstående kan lämnas till Patientnämnden (PaN), Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller direkt till sjukhusledningen. Nedan redovisas anmälningssärenden för perioden 2015–2017.

Ärende	2017	2016	2015
Lex Maria	1	4	-
Lex Sarah	0	0	0
PaN Primärvård	2	3	2
PaN Specialistvård	0	4	2
PaN Geriatrik	4	4	0
PaN Vård och Omsorg	0	-	-



Box 12230, 102 26 Stockholm. Besöksadress: Mariebergsgatan 22. Telefon: 08-617 12 00
Box 3084, 161 03 Bromma. Besöksadress: Follingbogatan 32. Telefon: 08-687 50 00
Webb: stockholmssjukhem.se