

Det finns förutsättningar för en patientsäker vård i digitala vårdtjänster

Digitala vårdtjänster som riktas till patienter har ökat i omfattning de senaste åren. Allt fler får idag vård via dessa tjänster, både i privat och offentlig regi. IVO har granskat 13 vårdgivare som erbjuder digital vård inom primärvården. Granskningen visar att vårdgivarna tar hänsyn till de särskilda förutsättningar och risker som finns när vården ges digitalt. Det innebär att det finns förutsättningar för att vården ska vara patientsäker. IVO har också sett att patienterna blir hänvisade till fysisk vård när så behövs och att förskrivning av läkemedel i de flesta fall följer riktlinjerna.

Vården ska vara patientsäker oavsett hur patienterna möter vården

Alla patienter ska få en säker vård oavsett om de möter vårdpersonalen fysiskt eller på distans via digitala tjänster. För att uppnå en patientsäker vård behöver vårdgivaren ta hänsyn till de särskilda förutsättningar och risker som finns i verksamheten. För digitala vårdtjänster innebär det att vårdgivaren bland annat behöver identifiera och arbeta med risker som är kopplade till att vårdkontakten sker på distans och att personalen ofta arbetar på distans.

Men hur säkerställer vårdgivarna att den vård som erbjuds digitalt är patientsäker?

IVO har granskat 13 vårdgivare som erbjuder digitala vårdtjänster inom primärvården. Av dessa drivs sju av privata bolag och sex av regioner.

Syftet med tillsynen har varit att granska hur vårdgivarna säkerställer att den digitala vården är patientsäker utifrån de särskilda förutsättningar som

finns när vården sker digitalt. Syftet har också varit att kunna ge viss vägledning i patientsäkerhetsarbetet, vilket IVO har gjort i samband med inspektionerna.

IVO:s tillsyn

- Granskning av vårdgivarnas patientsäkerhetsberättelser, vårdavvikelser samt informationssäkerhetspolicy
- Granskning av 446 patientjournaler
- Inspektioner där ledning och personal intervjuades
- Analys av vårdgivarnas förskrivning av läkemedel utifrån uppgifter från E-hälsomyndigheten
- Intervjuer med 35 patienter som fått vård hos vårdgivarna
- Enkät till alla regioner om digitala vårdtjänster.

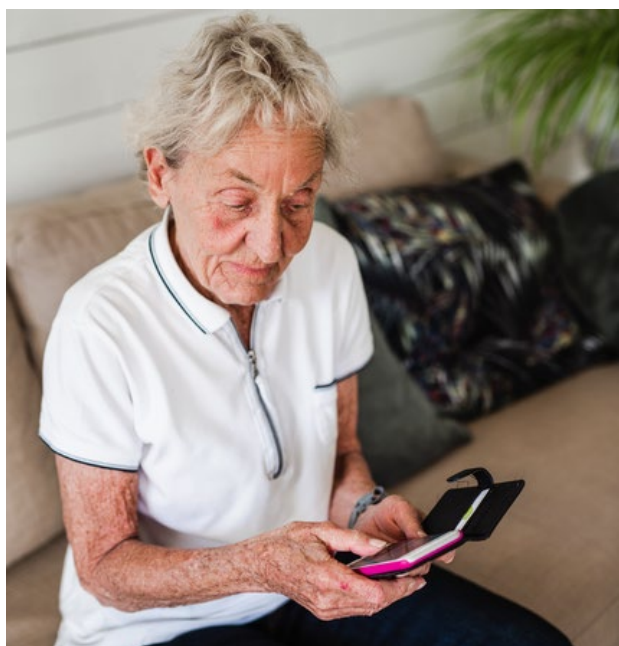
Vårdgivare som ingick i IVO:s tillsyn

Vårdgivare	Verksamhet
Aleris X	Doktor24
Capio Go AB	Capio Go
Doktorse Nordic AB	doktor.se
Knodd Medicare AB	Knodd.se
MD International	Min Doktor
Medicheck AB	MediCheck
Region Dalarna	Min vård
Region Jönköpings län	Bra Liv nära
Region Stockholm	Alltid Öppet, SLSO
Region Östergötland	Digitala vårdcentralen
Remisshjälpen Sverige AB	Remisshjälpen
Vårdbolaget Tiohundra	Vård online
Västra Götalandsregionen	Närhälsan Online

Patienter hänvisas till fysisk vård när det behövs

Vård som ges via digitala tjänster skiljer sig från den traditionella vården med ett fysiskt möte.

Vårdgivaren behöver därför ta fram stöd för vilka sjukdomstillstånd som kan hanteras på ett patientsäkert sätt via distanskontakt. Vårdgivaren behöver också ta ställning till vilka ytterligare stöd och rutiner som behövs för att ge vård på distans. Det kan till exempel handla om hur personalen ska agera om en patient blir akut försämrad under ett pågående digitalt möte.



IVO:s bedömning är, utifrån journalgranskningen, att vården med få undantag har utförts i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. I de flesta fall rörde vårdkontaktarna lindrigare sjukdomsbesvär som ofta avslutades med rådgivning. De flesta patienter hänvisades till fysisk vård när det behövdes. I de fåtal fall IVO bedömde att vården inte var enligt vetenskap och beprövad erfarenhet så rörde det framför allt förskrivning av läkemedel.

Förskrivning av läkemedel följer i hög utsträckning riktlinjerna

Vid digital vård finns en risk för felaktig förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Det beror på

att läkaren kan träffa patienter som hen inte har personlig kännedom om och som kan ha fått läkemedel från andra förskrivare. Vid antibiotikaförskrivning finns en risk att antibiotika förskrivs i strid med riktlinjerna eftersom alla undersökningar inte kan göras på distans.

Förskrivning förekom i 122 av 446 granskade journaler. IVO:s granskning visade att förskrivningen av läkemedel i hög utsträckning gjordes enligt de riktlinjer som finns. När det gällde förskrivning av antibiotika så följdes Stramas¹ rekommendationer i hög utsträckning och det var också ovanligt att beroendeframkallande läkemedel skrevs ut. Flertalet av de granskade vårdgivarna hade även som rutin att kontrollera patientens tidigare förskrivning inför ny förskrivning.

IVO fann dock, främst hos en vårdgivare, att förskrivningen av antibiotika inte alltid följde Stramas rekommendationer för digital vård. Hos samma vårdgivare förskrevs också beroendeframkallande läkemedel utan att man övervägt eller tydligt motiverat detta i patientjournalen. Vårdgivaren uppgav till IVO att de inte kände till denna förskrivning. IVO anser därför att vårdgivaren behöver förbättra sin egenkontroll.

Det behövs specifik utbildning för digital vård

Den personal som möter patienter via digitala tjänster behöver få utbildning och introduktion som är specifik för just detta. Viktiga delar i en sådan utbildning är hur tekniken ska hanteras och hur man upprätthåller hög informationssäkerhet, exempelvis när personal arbetar på distans och möter patienter via chatt och videomöte. Personalen behöver även få utbildning i vilka symptom som kan handläggas digitalt, hur de ska agera vid akuta situationer och om de misstänker att barn far illa och därför behöver göra en orosanmälan.

IVO bedömer att tre av de granskade vårdgivarna behöver förbättra och anpassa utbildning och introduktion med fokus på det som är specifikt för att vården tillhandahålls digitalt.

¹ Strama – Samverkan mot antibiotikaresistens

Vårdgivarnas uppföljning av förskrivningen kan förbättras

Vårdgivarna ska följa upp vården genom egenkontroll för att säkerställa att den är patientsäker och för att kunna förbättra den. De vårdgivare som IVO har granskat och som är specialiserade på att ge vård digitalt hade utvecklat system för uppföljning. Några av dem kunde exempelvis snabbt identifiera om läkemedel skrevs ut i strid med riktlinjerna och kunde på så sätt direkt följa upp detta. Vi såg dock att uppföljningen av förskrivningen brast hos två av vårdgivarna och har därför bedömt att de behöver förbättra sin egenkontroll.

Alla vårdgivare som har fysisk vård som grund hade inte möjlighet att följa upp förskrivningen i den digitala vården. Det saknades exempelvis tekniska möjligheter att följa upp förskrivningen av läkemedel hos två vårdgivare eftersom förskrivningen i den digitala vården inte kunde särskiljas från den övriga vården.

Policy för informationssäkerhet finns

Informationssäkerhet är viktig för att patienter ska kunna känna sig trygga med att den digitala vården sker konfidentiellt och att vårdpersonalen har tillgång till korrekta uppgifter om patienten, exempelvis i journaler.

Samliga granskade vårdgivare har en informationssäkerhetspolicy vilket är en grund för att bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete. Samtliga vårdgivare har även utsedda personer som arbetar med, och ansvarar för, informationssäkerhetsfrågorna.

Regionerna utvecklar egna digitala vårdtjänster

Många regioner inför tjänster där människor kan få kontakt med vården digitalt, exempelvis via chatt och videomöten. Det visar den enkät som IVO skickade till alla regioner som en del av tillsynen. Flera regioner menar att de behöver möta den efterfrågan som finns och att befolkningen lättare vill kunna komma i kontakt med vården. De menar också att vårdens resurser ska kunna utnyttjas på ett mer effektivt sätt.

För att möta medborgarnas behov av en god vård med hög tillgänglighet behöver regionen satsa på digitala lösningar som främjar att medborgarna i högre utsträckning kan få sin vård där hen lever sitt liv. Detta innebär en omställning för regionen då en allt större del av vårdkedjan sker utanför regionens lokaler.

Region Norrbotten

Utveckling mot en kombinerad digital och fysisk vård

Vården kommer framöver allt mer att kombinera digital och fysisk vård – så kallad digifysisk vård. Flera privata vårdgivare, som tidigare endast erbjöd digitala vårdtjänster, samarbetar nu med apotek eller har egna vårdcentraler, eller har avtal med vårdcentraler dit de kan hänvisa patienterna för exempelvis provtagning. Snart kommer patienter antagligen att ha kontakt med vården både fysiskt och digitalt men i olika skeden av sjukdomsförloppet.

En annan utveckling är att flera regioner är på väg att införa lösningar i form av automatiserad anamnesupptagning och triagering (prioriteringen av patienter till rätt vårdnivå och vårdenhet). Detta för att effektivt kunna styra patienter till rätt vårdnivå och på så sätt se till att vården bedrivs på ett resurseffektivt sätt.

Ny teknik ger nya möjligheter. Parallellt med den tekniska utvecklingen kan nya risker uppstå och vårdgivarna måste utveckla sitt arbete för att säkra att vården är patientsäker. IVO kommer att följa utvecklingen, exempelvis utvecklingen och användandet av artificiell intelligens (AI) och andra tekniska lösningar som etableras i vården.

Avslutad tillsyn med beslut till vårdgivarna

IVO har avslutat granskningen av de 13 vårdgivarna med ett beslut till varje vårdgivare. Där IVO funnit brister har vi pekat ut detta i beslutet och kan komma att följa upp det i ett senare skede.