

Remisshjälpen Sverige AB
Gamla Enköpingsvägen 174
174 64 SUNDBYBERG

Vårdgivare
Remisshjälpen Sverige AB

Ärendet

Tillsyn av det systematiska patientsäkerhetsarbetet vid Remisshjälpen Sverige AB i syfte att granska om den digitala vården följer de lagar och föreskrifter som gäller för hälso- och sjukvården.

Beslut

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inte funnit några brister inom de områden som tillsynen omfattat. IVO avslutar därför ärendet.

Skälen för beslutet

Den 26 april 2019 gjorde IVO en inspektion hos Remisshjälpen Sverige AB. Vid inspektionen intervjuades ledning och medarbetare tillsammans.

IVO bedömer att Remisshjälpen Sverige AB uppfyller kraven i 3 kap. 1-4 §§, patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, på att planera, leda och kontrollera verksamheten så att kravet på god vård i hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) upprätthålls.

Tillsynen har omfattat följande områden:

- Systematiskt förbättringsarbete
- Informations säkerhet och identitetskontroll
- Bedömning och medicinsk handläggning
- Läkemedelsförskrivning
- Samverkan, informationsöverföring och remisshantering.

Det systematiska förbättringsarbetet

Vårdgivaren har upprättat en patientsäkerhetsberättelse som beskriver hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under föregående kalenderår, vilka åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten samt vilka resultat som uppnåtts.

Det finns en rutin för hur avvikelser ska sammanställas och analyseras. Vid inspektionstillfället hade Remisshjälpen inte haft några vårdavvikelser.

Patient- och personalmedverkan i förbättringsarbetet

Patienter har möjlighet att lämna synpunkter och klagomål via e-post, verksamhetschefen återkopplar till patienterna. Medarbetarna känner till rutinen för avvikelser och hur de ska rapportera avvikelser.

Egenkontroll

Ledningen uppgav att egenkontroll sker genom att verksamhetschefen gör stickprovskontroller i patientjournaler. Region Halland kvalitetsgranskar Husläkarna i Falkenberg inom ramen för sin revision vilket också stödjer Remisshjälpen, som underleverantör, i deras förbättringsarbete.

Rekrytering, kompetens och handledning

Verksamhetschefen uppgav att legitimation från Socialstyrelsen, ärenden hos IVO samt utdrag från polisens belastningsregister kontrolleras inför nyanställning. I introduktionen ingår att ta del av rutiner för informationssäkerhet, sekretess och orosanmälan för barn. Handledning kan ske via chatt men enligt ny rutin ska medarbetarna arbeta från kontoret vilket möjliggör ett utökat kollegialt stöd.

Orosanmälan - barn

Rutin för orosanmälan enligt 14 kap. 1§ socialtjänstlagen (2001:453) finns.

Informationssäkerhet och identitetskontroll

Vårdgivaren har en informationssäkerhetspolicy och den årliga sammanställningen av informationssäkerhetsarbetet finns.

Patienterna loggar in med Bank-ID och kan se vilken sjuksköterska de har kontakt med.

Bedömning och medicinsk handläggning

IVO har inte funnit några avvikelser i de 35 patientjournaler som granskats.

Patienterna får fylla i ett antal frågor i ett webbformulär utifrån de besvär de söker för. En sjuksköterska bedömer svaren och ställer vid behov kompletterande frågor via chatt eller telefon inför eventuell remiss till specialistmottagning. Sjuksköterskan kan också ge egenvårdsråd, hänvisa till primärvård eller hjälpa patienten till annan digital vårdkontakt hos samarbetspartners.

Läkemedelsförskrivning

Remisshjälpen Sverige AB förskriver inga läkemedel.

Samverkan, informationsöverföring och remisshantering

Rutin för remisshantering finns.

Intervjuer med patienter

IVO har i tillsynen intervjuat fyra patienter och tagit del av deras synpunkter och erfarenheter av vården.

Sammantagen bedömning

Sammantaget bedömer IVO att vårdgivaren Remisshjälpen Sverige AB planerar, leder och kontrollerar verksamheten på ett tillfredsställande sätt. Vårdgivaren uppfyller därmed kraven i 3 kap. 1-4 §§ PSL.

Vårdgivaren har upprättat en informationssäkerhetspolicy och har säkerställt att hälso- och sjukvårdspersonalen har kunskap om att skydda uppgifter om patienter mot obehörig åtkomst i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

Underlag

- Inspektionsprotokoll
- Patientsäkerhetsberättelse
- Informationssäkerhetspolicy
- Årlig sammanställning av informationssäkerhet.
- Patientjournaler
- Patientintervjuer.

Ytterligare information

Remisshjälpen är en webbaserad tjänst där patienter får råd, och vid behov remiss, av sjuksköterska. Remisshjälpen är underleverantör till Husläkarna i Falkenberg.

Denna inspektion är en del av IVO:s nationella tillsyn av digitala vårdtjänster, ett av prioriterade områden för tillsyn 2018-2020. Tillsynen ska bidra till att patienterna får en god och säker vård.

Beslut i detta ärende har fattats av enhetschefen Marie Brandvold. Inspektören Jan-Erik Ingwall har deltagit i den slutliga handläggningen. Tillsynsläkaren Annelie Manneroja har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg

Marie Brandvold

Annelie Manneroja