

VaccinDirekt

Kvalitetsrapport 2024

Medicinsk Kvalitetsrapport

Läs mer!
vaccindirekt.se





Vår verksamhet

VaccinDirekt bedriver en specialiserad förebyggande vårdverksamhet av hög kvalitet i Sverige och Finland. Vi erbjuder ett komplett utbud av vaccinationstjänster, inklusive medicinsk reserådgivning, annan vaccinationsrådgivning och profylaktisk behandling.

Våra tjänster riktar sig till privatkunder samt erbjuds genom avtal med sjukvårdsregioner, företag, skolor och föreningar. Utöver detta utför vi även hälsokontroller och utfärdar friskintyg.

Om oss

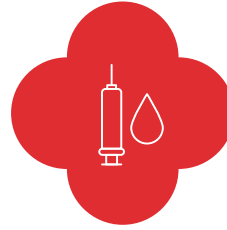
Våra äldsta mottagningar i Sverige har funnits sedan tidigt 1970-tal. Idag är vi Nordens största vaccinationskedja, med högst kundnöjdhet i branschen.

Detta möjliggörs tack vare våra engagerade medarbetare, som med sin kompetens, erfarenhet och vilja att ständigt utvecklas, bidrar till att vi hela tiden blir bättre.

Vår närvaro

Vid utgången av 2024 hade Vaccindirekt: 36 fasta mottagningar i Sverige samt ett drygt 20-tal mobila enheter under säsong.





Nya vacciner

Forskning och utveckling har framgångsrikt skapat stora möjligheter att förebygga sjukdomar genom nya godkända vacciner.

Under senhösten 2024 introducerades det levande försvagade vaccinet mot Chikungunya, Ixchiq. Vaccinet kommer att finnas tillgängligt på våra mottagningar från och med januari 2025.

Kvalitetspolicy

Grunden för att utveckla och säkerställa kvaliteten i vår verksamhet är ett välfungerande och systematiskt kvalitetsarbete. Arbetet omfattar att:

- Uppmärksamma och förebygga kvalitetsbrister
- Hantera synpunkter och klagomål i syfte att förbättra verksamheten för kunder och patienter
- Minska risken för vårdskador



Genomförande av kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet genomförs med utgångspunkt verksamhetens egenkontroll och interna utveckling, rapporterade avvikelser samt inkomna synpunkter och klagomål.

Styrning och ansvar

VaccinDirekt bedriver sitt kvalitetsarbete i enlighet med:

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Patientsäkerhetslagen (PSL)
- Tillsynsmyndighet för verksamheten är Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Ledningssystem och organisation

Företagets ledningssystem består av medicinsk

ledning samt övrig ledningsgrupp som gemensamt planerar och med övriga anställda bedriver alla delar av verksamheten.

Kvalitetsarbetet planeras av verksamhetschef, medicinskt ansvarig läkare, sakkunnig och utbildningsansvarig läkare, områdeschefer (sjuksköterskor), operativ chef, ansvariga för GDPR, journalsystem, övrig IT och teknik, samt ekonomi, HR, media, juridik.

Kompetens och behörighet

Samtliga anställda som utför medicinskt arbete i företaget:

- Har legitimation i sitt yrke
- Har ett särskilt förordnande att utöva yrket, utfärdat av Socialstyrelsen
- Har en specifik delegering från legitimerad personal för sina arbetsuppgifter.

Patientsäkerhet
först





**Stärkt
personalsupport**

Personalförvaltning

Under året har flera åtgärder och initiativ vidtagits för att stödja och utveckla personalen.

Stärkta supportfunktioner

För att ge ett bättre stöd till verksamheten har följande supportfunktioner utökats:

- HR-teamet
- Ekonomiavdelningen
- Rekryterings- och bemanningsassistenter
- Projektledare

Medarbetarutveckling

- Årliga medarbetarsamtal genomförs med samtliga tillsvidareanställda.
- Medarbetarundersökningar genomförs kontinuerligt för att följa upp trivsel och utvecklingsbehov.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs, vilket omfattar:

- Visselblåsarfunktion
- Jämställdhetsarbete
- Främjande av mångfald
- Miljöhänsyn

Kontinuerlig utveckling av kompetens



Utbildning

Vårt utbildningsorgan, **VaccinDirekt Akademin**, kvalitetssäkrar och utvecklar våra medarbetare inom både teoretiska och praktiska områden genom kurser, föreläsningar och workshops.

VaccinDirekt Akademin, tillsammans med e-learningplattformen **Learnster** som huvudverktyg, är i ständig utveckling för att säkerställa att vår personal besitter den högsta kompetensen.

Genomförda insatser under 2024

Förbättringar i Learnster

Under 2024 var ett av Akademinns fokusområden att förbättra strukturen och automatiseringarna i Learnster-flödet. Detta innebar att optimera i vilken ordning kurser och material blir tillgängliga för nya medarbetare. I samband med detta skapades även bakgrundsunderlag och arbetsverktyg för områdeschefer i Learnster.

Utökning av kursutbudet

Arbetet med att utöka kursutbudet fortsatte, med utveckling av följande kurser:

- Två onboarding-kurser:
 - Ställningstagande innan vaccination
 - Vaccinhantering och hållbarhet
- Två vaccinkurser:
 - Vattkoppor
 - Chikungunya

Miniföreläsningar under arbetstid

Vi fortsatte med det framgångsrika och omtyckta konceptet med **20-minuters miniföreläsningar** under arbetstid, i samarbete med läkemedelsbolag eller i egen regi. Syftet är att erbjuda korta repetitionstillfällen eller fördjupad information om olika vacciner.

Inspelade liveföreläsningar

Allt fler liveföreläsningar i VaccinDirekt Akademinns egen regi spelades in för att möjliggöra att personalen kan ta del av materialet när det passar dem. Exempel på inspelade föreläsningar är:

- Influensa
- Covid-19
- Pneumokocker
- Mässling, påssjuka och röda hund

Ny medarbetare

I december 2024 anställdes **Emelie Löfman** som controller till VaccinDirekt Akademin.



Brett kursutbud

Föreläsningar 2024

Under 2024 genomförde VaccinDirekt Akademin totalt **88 interna föreläsningar**, varav:

- 12 stycken tvådagarskurser i **grundläggande resemedicin**
- 57 stycken **miniutbildningar** (en ökning från 25 miniutbildningar under 2023)

Kurser 2024

Personalen hade tillgång till **29 kurser** via Learnster under året.

Planering för 2025

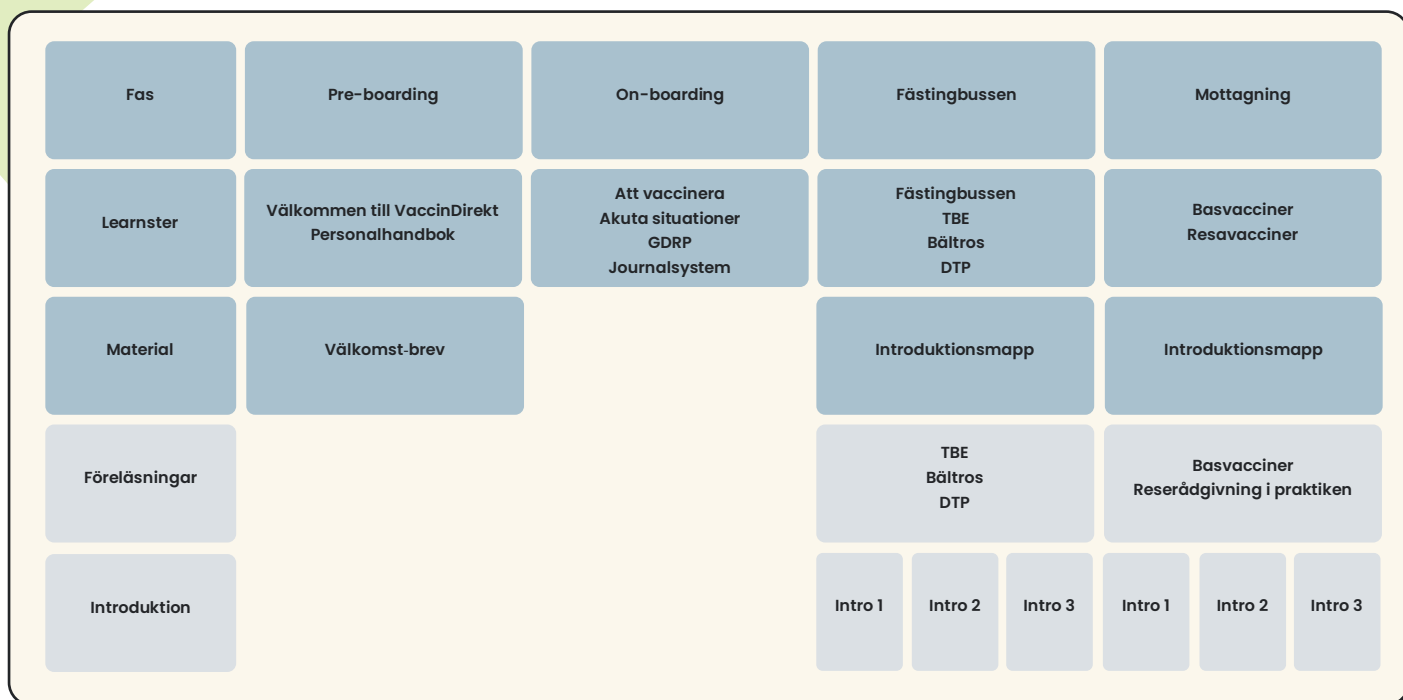
För 2025 planerar VaccinDirekt Akademin att:

- Genomföra utbildningar inför lanseringen av **chikungunya-vaccinet Ixchiq**
- Färdigställa utbildningsmoduler för basvacciner
- Införa en standardisering av kurser
- Skapa ett administrativt strukturdokument för Akademin
- Genomföra **repetionskurs** i HLR.

Flexibla
föreläsningar



VaccinDirekt Akademi flödesschema utbildningsväg



Fördjupad
vaccinkunskap



VaccinDirekt Akademi sammanställning utbildningar 2024

Ämne (föreläsare)	Tillfälle/deltagare
Grundutbildning resemedicin	
Reserådgivning i praktiken 2 dagar (VaccinDirekt Akademin)	12 (168)
Utbildning av jourläkare 60 min	
Chikungunya	1 (10)
Utbildning supportpersonal	
Introduktion i Vaccinologi 120 min	2 (25)
Föreläsningar till personal 60min	
TBE (VaccinDirekt Akademin)	8 (135)
Miniutbildningar 20 min	
Resemedicinsk fall (VaccinDirekt Akademin)	12 (187)
MMR (vaccinDirekt Akademin)	2 (39)
HPV (MSD)	3 (31)
Vattkoppor (MSD)	3 (36)
Pneumokocker (Pfizer)	2 (34)
RSV gravida (Pfizer)	6 (60)
TBE (Pfizer)	2 (33)
Bältros (GSK)	6 (102)
Meningokocker (GSK)	2 (32)
Efluelda (Sanofi)	2 (26)
DTP (Sanofi)	5 (82)
Qdenga (Takeda)	4 (76)
Kolera (Valneva)	4 (52)
Japansk Encefalit (Valneva)	4 (77)
Handledning (VaccinDirekt Akademin)	
Introduktion i handledning 60min (VaccinDirekt Akademin)	5 (44)
Workshop handledning 60 min	3 (31)



Smart
avvikelsehantering

Patientsäkerhet och avvikelserapporter

Våra **avvikelse rapporter** omfattar både **avvikande händelser** och **risksituationer** och utgör en central del i arbetet med att utveckla och förbättra våra medicinska rutiner.

Under året har flera förbättringar implementerats som ett resultat av analyserade avvikelser.

Nedan följer några exempel:

1. Digitalt avvikelserapporteringsystem

Ett **digitalt avvikelserapporteringsystem**, integrerat i journalsystemet, lanserades i början av året.

Detta medför:

- **Förenklad och mer följsam rapportering**

- **Ökad säkerhet i uppföljningen**
- **Förbättrade möjligheter till statistikföring och riskanalys**

Alla avvikelserapporter följs i dagsläget upp av **Medicinskt Ansvarig Läkare** och **områdescheferna**.

2. Digitalt stöd för ordination av vacciner

Ett **digitalt beslutsstöd** för vaccinordinationer har införts. Systemet tillåter endast val av vacciner som är godkända för kundens aktuella ålderskategori, baserat på personnummer.

Fortsatt utveckling av detta projekt planeras för **2025**.

3. Automatiserad registrering av batchnummer

Batchnummer för alla vaccinprodukter hämtas automatiskt från **Läkemedelsverket** och matas in i journalsystemet. Detta minskar risken för:

- **Manuella felregistreringar**
- **Felaktig administration**, eftersom medarbetare nu enkelt kan kontrollera batchnumret innan injektion.

4. Införande av Patient-ID

Ett **unikt Patient-ID** har införts för varje kund, vilket innebär:

- **Förbättrad sekretess**
- **Bättre efterlevnad av GDPR**

Minskad användning av personnummer vid intern kommunikation, exempelvis via e-post eller i avvikelserapporter.

5. Uppdaterade riktlinjer för samtycke vid vaccination av minderåriga

Tydligare riktlinjer för samtycke vid vaccination av minderåriga har implementerats. I journalsystemet:

- Kopplas minderåriga barn upp till 16 år automatiskt till sina vårdnadshavare via **folkbokföringen**.
- Detta möjliggör **noggrannare kontroll** av samtyckesuppgifter.

6. Standardisering av nålar med stickskydd

Nålar med skyddshylsa (så kallade stickskydd) har standardiserats i hela verksamheten, vilket ytterligare höjer säkerheten vid vaccinationstillfällena.



GDPR-
säker patientdata

Patientsäkerhet och avvikelserapporter

Antalet avvikelserapporter har ökat i relation till antalet givna doser. En stor del av denna ökning bedöms bero på att avvikelssystemet har integrerats som en modul i journalsystemet. Den ökade tillgängligheten och användarvänligheten i systemet har bidragit till att det blivit enklare att rapportera såväl risker som inträffade händelser.

Vi fortsätter att betona vikten av att avvikelser rapporteras, eftersom dessa ger värdefulla insikter om vilka områden som behöver utvecklas ytterligare i våra utbildningsinsatser samt i våra medicinska och praktiska PM och riktlinjer. Under året har ett fall anmälts enligt Lex Maria till IVO. Ärendet har anmälts som en risksituation för allvarlig vårdskada, men någon faktisk medicinsk skada har inte inträffat.

Samtliga avvikelser har analyserats noggrant och i särskilt komplexa eller allvarliga fall har fördjupade utredningar genomförts. Som tidigare nämnts sker kontinuerligt förändringar, uppdateringar och förbättringar av våra rutiner och system i syfte att minimera risken för nya eller återkommande avvikelser.

För merparten av de avvikelser som rapporterades under 2024 bedöms den bakomliggande orsaken vara att etablerade rutiner inte har följts, snarare än att rutiner eller riktlinjer har saknats. Det är därför fortsatt av största vikt att samtliga medarbetare har god kännedom om gällande styrande dokument och arbetar strukturerat i enlighet med dessa. Likaså är det avgörande att nya medarbetare introduceras och utbildas på ett genomgripande, systematiskt och ändamålsenligt sätt.





Starkt
vårdsamarbete

Kvalitetsindikatorer, kundtillfredsställelse och feedback

Vi har ett högt förtroende hos våra kunder och mäter kontinuerligt hur de bedömer våra tjänster samt vilken feedback de vill ge. Nedan följer några exempel från det gångna året:

VaccinDirekts **Net Promoter Score (NPS)** för 2024 landade på den höga siffran **79**. Detta mått visar hur sannolikt det är att kunder skulle rekommendera våra tjänster till andra. Resultatet är i stort sett oförändrat från 2023 och visar på en stabilt hög kundnöjdhet.

Vidare ger **97 %** av kunderna oss betyget **4 eller 5 av 5** gällande **kundbemötande**, vilket ligger på samma höga nivå som föregående år. När det gäller **vår kunskap** ger **96 %** av kunderna oss

betyget **4 eller 5 av 5**, vilket innebär en marginell minskning med **1 procentenhet** jämfört med 2023.

Under 2024 har vi även undersökt hur många av kunderna som mottagit **proaktiv rådgivning** om annat än sitt primära ärende. **49 %** uppgav att de hade fått sådan rådgivning, en ökning från **45 %** under föregående år.

Vi erbjuder hög tillgänglighet genom både **drop-in** och **bokade tider**, vilket ger våra kunder flexibilitet och valfrihet. Vi följer noggrant kundernas önskemål gällande detta, och under 2024 ökade preferensen för **bokade besök** från **21 %** till **27 %** jämfört med föregående år.

Samverkan

VaccinDirekt har sedan flera år tillbaka ett etablerat samarbete med Karolinska Universitetssjukhuset och Danderyds sjukhus i Stockholm. Inom ramen för detta samarbete auskulterar deras ST-läkare i infektionsmedicin vid våra mottagningar under cirka 1–2 veckor. Läkare under specialistutbildning ska genomföra utbildningsaktiviteter för att uppfylla kompetenskrav inom exempelvis vaccinologi, där placeringen hos oss fyller en viktig funktion för att uppnå särskilda delmål i utbildningsplanen.

Under 2024 har liknande initiativ tagits i Uppsala, där en motsvarande verksamhet genomfördes i samarbete med Uppsala Akademiska Sjukhuset.

Vi är glada och stolta över det förtroende vi har fått och uppskattar den återkoppling vi får från ST-läkarna, som i sin tur bidrar med kunskaper och forskningsområden i framkant.

Framåtblick

Framtiden ser stark ut för vår verksamhet, med utvecklingen av nya vacciner som kan spela en avgörande roll i att skydda människors hälsa. Förebyggande hälsoarbete är av stor betydelse, då det kan minska risker och kostnader för framtida ohälsa ur flera olika perspektiv.

**vaccindirekt.se****VaccinDirekt**