

VaccinDirekt

Kvalitetsrapport 2025

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.

Vår verksamhet utgår från tre centrala ledord: kundfokus, kunskap och kvalitet. Dessa principer vägleder hur vi utvecklar våra tjänster, möter våra kunder och organiserar vårt arbete.

Riktlinjer, rutiner och processer inom VaccinDirekt utformas med utgångspunkt i dessa värden och bidrar till att säkerställa hög medicinsk kvalitet, ett professionellt bemötande och en trygg och säker vård för våra kunder.

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 årsskiftet 2025/26 hade VaccinDirekt: 47 fasta mottagningar i Sverige samt ett drygt 20-tal mobila enheter under säsong. Nya städer där vi etablerade verksamhet under 2025: Halmstad, Karlstad, Norrköping, Kristianstad och Uddevalla.



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

Under året har arbetsgruppen för systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete bedrivit sitt arbete inom ramen för verksamhetens ledningssystem. Arbetet har syftat till att säkerställa en säker och ändamålsenlig vaccinationsverksamhet genom att planera, följa upp, analysera och utveckla verksamhetens processer med fokus på att förebygga vårdskador och minska risken för avvikelser i samband med vaccination.

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

Kvalitetsgruppen har under 2025 bestått av läkare förtrogna med verksamheten. Under 2026

hoppas vi på medverkan av någon eller några av våra sjuksköterskor. Nedan redovisas de projekt som genomförts under året.

Genomgång av inkorrekt konstitutionsförfaranden - analys och förbättringsmöjligheter

Ordinationsbegränsningar i journalsystem utifrån ålder - digitalt stöd

Förbättringspotential för broschyrer externa/egenproducerade (inom VaccinDirekt Akademi)

Förtydligande av dokumentation vid företagskundsregistrering /organisationer (inom VaccinDirekt Akademi)



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



Modernisering av IT-Landskapet



Under 2025 har VaccinDirekt genomfört ett strategiskt tekniskifte som i grunden stärker patientsäkerheten och minskar risker i verksamheten. Fokus har varit att modernisera våra mest kritiska IT-system, öka regelefterlevnaden och skapa en långsiktigt hållbar digital plattform för fortsatt utveckling.

Från egenutvecklat journalsystem till etablerad SaaS-lösning

En av årets viktigaste förändringar har varit bytet från ett egenutvecklat journalsystem till ett etablerat journalsystem levererat som en standardiserad SaaS-tjänst.

Detta innebär att ansvar för drift, tillgänglighet, säkerhetsuppdateringar och regulatorisk anpassning nu ligger hos en specialiserad leverantör med fokus på vårdnära IT.

Journalsystemet uppdateras kontinuerligt i takt med förändrade lagkrav, medicinska riktlinjer och säkerhetskrav. Inbyggd loggning, åtkomstkontroller och spårbarhet följer etablerad praxis inom hälso- och sjukvården. Sammantaget har detta minskat risken för systemfel, bristande tillgänglighet och journalrelaterade avvikelser som kan påverka patientsäkerheten.

Nytt front-end och eget bokningssystem

I samband med journalsystemsbytet har VaccinDirekt byggt ett helt nytt eget front-end baserat på modern teknik. Det nya gränssnittet är direktkopplat till journalsystemet och inkluderar ett eget bokningssystem. Därmed har beroendet av externa tredjepartsbokningslösningar kunnat elimineras.

Genom att kontrollera hela kedjan från bokning till journalföring minskar behovet av att dela eller duplicera patientdata mellan flera system. Informationen valideras i realtid och kopplingen mellan patient, bokning och medicinsk dokumentation säkerställs redan från start. Detta reducerar risken för felbokningar, felaktig patientkoppling och manuella korrigeringar i efterhand.

Säker dataplattform och förbättrad informationsstyrning

Under året har en gemensam dataplattform införts för uppföljning av verksamhetens viktigaste nyckeltal och för att stärka beslutsfattandet på ledningsnivå. Plattformen ger bättre överblick, jämförbarhet och transparens i verksamhetsstyrningen.

Dataplattformen används även som masterdatakälla för kund- och kommunikationsinformation, vilket säkerställer enhetlig och korrekt kommunikation. Journaldata hanteras fortsatt i separata system och ingår inte i dataplattformen, vilket skapar tydliga gränser och minskar risken för felaktig användning av patientinformation.



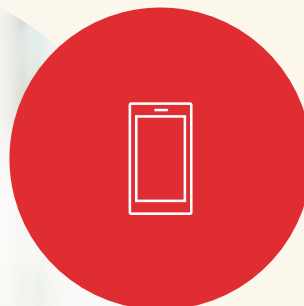
Ny mobilapp med fokus på säkerhet

VaccinDirekt har även lanserat en ny mobilapp byggd på modern teknik, där säkerhet och integritet varit centrala designprinciper. Den nya lösningen ger bättre kontroll över hur information hanteras i mobila kanaler och minskar risken för dataläckage eller obehörig åtkomst.

Förstärkt infrastruktur, drift och arbetssätt

För att ytterligare stärka patientsäkerheten har nätverksutrustning på mottagningarna uppgraderats och ett centralt system för hantering av datorer och mobila enheter införts. Detta möjliggör bättre säkerhetsstyrning, inklusive fjärrlåsning och radering vid behov.

Samtidigt har förvaltningsavtal tecknats för 24/7-drift av kritiska system, vilket minskar risken för längre avbrott som kan påverka vårdflöden och patientmöten. Nya IT- och informationssäkerhetspolicyer har också införts för att stärka personalens kunskap, ansvar och gemensamma arbetssätt.





Nya vacciner

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

Chikungunya är en virusinfektion som sprids via myggor. Sjukdomen ger ofta hög feber och kraftiga ledsmärtor, ibland även huvudvärk, muskelvärk och utslag. Ledvärken kan bli långvarig. Chikungunya förekommer främst i tropiska och subtropiska områden, särskilt i Afrika, Syd- och Sydostasien, Karibien samt Central- och Sydamerika. Utbrott kan även ske i södra Europa under varma perioder.

Under 2025 introducerades två nya vacciner mot Chikungunya; Ixchiq och Vimkunya som ges till resenärer vid pågående utbrott eller långa vistelser i endemiska områden.



Utbildning

VaccinDirekt Akademis arbete omfattar två tydligt avgränsade verksamhetsområden: medicinsk kompetensutveckling och förvaltning av verksamhetens rutiner.

Den medicinska delen fokuserar på att säkerställa att medarbetarna har aktuell och fördjupad kunskap inom vaccinologi, resemedicin och klinisk praxis genom utbildningar, praktisk träning och kontinuerlig fortbildning.

Förvaltningen av rutiner avser framtagande, revidering och uppdatering av styrande dokument i nära samverkan med MAL, operativ chef och områdeschefer. Syftet är att säkerställa enhetliga arbetssätt, regelefterlevnad och en hög patientsäkerhet i den dagliga verksamheten.

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 2025

Journalföring

Under 2025 genomfördes två större förändringar inom journalföringen som krävde omfattande anpassning av rutiner och utbildningsinsatser för personalen. För att säkerställa regelefterlevnad infördes den 22 januari ett nytt arbetssätt där ordinationer signeras i ett tidigare skede av läkare. Den 2 oktober implementerades det nya journalsystemet MittVaccin Journal, vilket innebar en betydande digital omställning för verksamheten. Övergången ställde krav på utbildning av både support- och mottagningspersonal, förändringar i kundförvaltningen samt revidering av befintliga drifrutiner.

Föreläsningar och kurser

Under 2025 genomförde VaccinDirekt Akademi totalt 78 interna föreläsningar, varav 11 var två heldagarskurser i grundläggande resemedicin och 57 kortare miniutbildningar (se tabell nedan).

Det framgångsrika konceptet med 20-minuters miniföreläsningar under arbetstid fortsatte under året, både i samarbete med läkemedelsbolag och i egen regi, för att erbjuda korta repetitionstillfällen eller fördjupad kunskap om olika vacciner.

Dessutom kunde personalen under året ta del av 36 kurser via Learnster, inklusive inspelade föreläsningar och självstudiekurser, vilket möjliggjorde flexibel kompetensutveckling för både planerar- och vårdpersonal. Komplettering av kurser låg i genomsnitt på 65 % med upp till 95 % på obligatoriska kurser.

HLR-utbildning

HLR-utbildning genomförs vartannat år för all fast anställd personal. Under 2025 deltog 95 medarbetare i HLR-genomgångar på våra mottagningar runt om i landet.



VaccinDirekt Akademi sammanställning utbildningar 2025

Ämne (föreläsare)	Tillfälle/deltagare
MittVaccin Journal introduktion (obligatoriskt)	3 (308)
GRUNDUTBILDNING RESEMEDICIN	
Reserådgivning i praktiken 2 dagar (VaccinDirekt Akademin)	11 (172)
HANDLEDNING (VACCINDIREKT AKADEMIN)	
Introduktion i handledning 60min (VaccinDirekt Akademin)	8 (59)
Workshop handledning 60 min	2 (37)
Miniutbildningar 20–30 min	
Resemedicinskt fall (VD Akademin / C. Zacharias)	10 (171)
Frågestund ny personal (VD Akademin / C. Zacharias)	2 (15)
Chikungunya (Valneva / Rita Nohra)	4 (79)
Chikungunya (BavarianNordic / Nora Bachmayer)	2 (26)
HPV (MSD /Vitor Oliviera)	4 (56)
Vattkoppor (MSD / A.K. Arkhag, Samantha Lagerlöf)	2 (33)
Pneumokocker (Pfizer / Malena Askert)	2 (17)
RSV (Pfizer / Malena Askert)	2 (17)
TBE (Pfizer / K. Zakikhany-Gilg, M. Askert)	2 (33)
Bältros (GSK / Rolf Gustafson)	6 (57)
Bältros regional (GSK / Anna Gillberg)	3 (9)
Meningokocker (GSK / Lotta Lundholm)	2 (40)
Efluelda (Sanofi / Lena Svensson)	2 (25)
Qdenga (Takeda / C.Brüenner, M. Stamm)	4 (66)
Kolera (Valneva / Carl Sköld)	2 (16)
Japansk Encefalit (Valneva / Carl Sköld)	4 (37)
SAMARBETE	
Vaccelerate (Karolinska Institutet / Risa Goto, Helena Hervius Askling)	2 (22)

Planering för 2026

Under 2026 planerar VaccinDirekt Akademin att lansera kursen meningokocker samt en inspelad föreläsning om Hajj och Umrah. Arbetet med förberedelser inför en planerad vaccinelansering av ett borrelia-vaccin påbörjas, med preliminär tidpunkt 2027. Akademin planerar även att färdigställa utbildningsmoduler för polio, HPV, japansk encefalit, MPR bland annat. Parallellt påbörjas arbete med att införa AI som stöd för reserådgivning.

Patientsäkerhet och avvikelserapporter

Antalet avvikelserapporter har minskat något i relation till antalet givna doser. 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 året 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.



Strategisk kompetensförsörjning, medarbetarstöd och arbetsmiljö

Under året har VaccinDirekt genomfört flera strategiska och operativa initiativ för att stärka organisationens förmåga att attrahera, utveckla och behålla kompetenta och engagerade medarbetare. Arbetet har haft ett tydligt fokus på långsiktig hållbarhet, kvalitet i verksamheten samt ett nära stöd till den operativa driften.

Förstärkta lednings- och supportfunktioner

Ledningsgruppen har förstärkts genom rekrytering av en HR-chef (CPO) med ett tydligt strategiskt uppdrag att utveckla kultur, engagemang och affärsstöd, i kontrast till tidigare mer operativt inriktade HR- och lönefunktioner.

Vidare har en Strategi- och Affärsutvecklingsansvarig tillsatts med ansvar för att driva bolagets strategiska tillväxtagenda samt leda centrala affärsutvecklingsinitiativ.

För att ytterligare stärka stödet till verksamheten har följande supportfunktioner utökats och/eller omorganiserats:

- Ekonomiavdelningen
- Rekrytering, HR och lön
- Drift & Etablering

Medarbetarutveckling och uppföljning

Ett strukturerat arbete bedrivs för att säkerställa kontinuerlig kompetensutveckling, trivsel och engagemang bland medarbetarna.

- Årliga medarbetarsamtal genomförs med samtliga tillsvidareanställda.
- Medarbetarundersökningar genomförs löpande för att följa upp arbetsmiljö, trivsel och identifiera utvecklingsområden.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

VaccinDirekt bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete i enlighet med gällande lagstiftning och interna riktlinjer. Arbetet omfattar bland annat:

- Etablerad visselblåsarfunktion
- Aktivt jämställdhetsarbete
- Främjande av mångfald och inkludering
- Hänsyn till miljö och hållbarhet i verksamheten



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 2025 landade på den fina siffran **70**. Detta mått visar hur sannolikt det är att kunder skulle rekommendera våra tjänster till andra. Resultatet är lite sämre än 2024, men visar ändå på en stabilt hög kundnöjdhet. En orsak till försämringen (förutom att kunderna blivit mindre nöjda) kan vara att en revidering av själva mätningen genomförts, så den är inte exakt jämförbar med tidigare.

Vidare ger **96 %** av kunderna oss betyget **4 eller 5** gällande **kundbemötande**.

När det gäller **vår kunskap** ger **95 %** av kunderna oss betyget **4 eller 5 av 5**, vilket innebär en marginell minskning med 1 procentenhet jämfört med 2024.

Under 2025 har vi även undersökt hur många av kunderna som mottagit **proaktiv rådgivning** om annat än sitt primära ärende. **47 %** uppgav att de hade fått sådan rådgivning, en minskning från **49 %** 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 2025 ökade preferensen för **bokade besök** från **27 %** till **47 %** jämfört med föregående år, således en rejäl ökning.





Samverkan

VaccinDirekt har sedan flera år tillbaka ett etablerat samarbete med infektionsklinikerna vid 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.

Sedan 2024 har även motsvarande verksamhet genomförts 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.

Samarbete med Vaccelerate

Under 2025 samarbetade VaccinDirekt Akademi med Karolinska Institutet och det europeiska projektet *Vaccelerate* för att informera kunder om möjligheten att anmäla sig som proband i klinisk vaccinforskning.

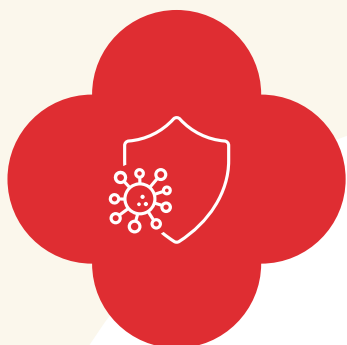
Som en del av satsningen genomfördes två föreläsningar, affischering på alla mottagningar samt distribution av informationsflyers på Stockholmsmottagningarna. Syftet var att rekrytera deltagare till forskningen och öka medvetenheten om projektet.

Forskning

I samarbete med GSK och Pharmalex har VaccinDirekt under 2025 tagit betydande steg i en registerstudie om bältrosvaccinet Shingrix. En tydlig färdplan för projektets fortsatta genomförande togs fram, etiskt godkännande erhöles och dataöverföring genomfördes.

Utvärdering samt arbete med vetenskaplig artikel och presentationer planeras till 2026. Studien har fått arbetsnamnet *Characterization of individuals paying for Shingrix out of pocket in Sweden*.





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



visit
vaccindirekt.se

