Hälso- och sjukvårdsnämnden

FÖRSLAG TILL BESLUT
2021-03-09

Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

Ärende 06
HSN 2019-1576

Förslag till beslut gällande ägarförändring Medhelp AB

Att KRYs köp av 1177 Vårdguidens drift i Region Stockholm stoppas kan inte beskrivas som något annat än en stor seger för stockholmarna, vårdpersonalen och alla andra som runt om i regionen, och hela landet, har protesterat mot det orimliga i att en enskild aktör både agerar vårdgivare och rådgivare.

Nu måste regionen säkerställa att detta inte får hända igen. Kritiska delar av vårdens infrastruktur måste bedrivas i egen regi. Det handlar om beredskap och det handlar om att säkra ett sammanhållet sjukvårdssystem där behov alltid går före efterfrågan. Vi socialdemokrater menar därför att detta tillfälle måste användas för att ta tillbaka kontrollen över sjukvårdsrådgivningen genom att ta hem den i egen regi istället för att inleda ett nytt upphandlingsförfarande.

Region Stockholm är ensamma om att bedriva 1177:s sjukvårdsrådgivning på entreprenad. Under lång tid har denna upphandling kantats av skandaler, inte minst 2019, då det framkom att känsliga patientuppgifter från miljontals samtal via en underleverantör legat öppet som ljudfiler på servrar ända sedan 2013. Hanteringen var dessutom rättsligt osäkert, då underleverantören i Thailand hade åtkomst till patientuppgifterna.

Även om Region Stockholm har korta väntetider till 1177 finns det starka skäl att ifrågasätta kvaliteten i samtalen. En ny undersökning från DLF visar nämligen på just detta. 1177 Vårdguiden i Region Stockholm ger minst egenråd och minst hänvisning till primärvården jämfört med Västra götalandsregionen, Region Skåne och Region Östergötland. Hela 4 av 10 stockholmare hänvisas till akuten, att jämföra med 22% i Östergötland. När 1177 Vårdguiden fungerar på detta vis är det inte förvånande att landets längsta väntetider på akuten finns i Region Stockholm.

Med detta i åtanke är det inte förvånande att stockholmarna idag har ett lågt förtroende för sjukvårdsrådgivningen. En ny undersökning från Inera

pekar tydligt ut att invånarna i Stockholmsregionen har i särklass lägst förtroende för tjänsten. Särskilt anmärkningsvärt att Region Stockholm sticker ut som klart sämst när det gäller trovärdigheten för 1177 Vårdguiden.

1177 måste utvecklas och Region Stockholm måste kliva fram för att leda utvecklingen. Många upplever idag att det är svårt att komma i kontakt med vården. Det känns som att du behöver armbåga dig fram för att få vård eller rådgivning. Detta måste förändras. Vården måste bli mer lättillgänglig och komma närmare dig. Ett viktigt led i detta är att utveckla 1177 Vårdguiden. 1177 ska vara medborgarens väg in i vården och det ska vara självklart att vända sig hit för att få råd och hänvisas till rätt vårdnivå. Ett förstärkt uppdrag måste ges till 1177 och Alltid Öppet för att utveckla de digitala och digifysiska tjänsterna i regionens regi.

Alldeles för länge har utvecklingen av den digitala vården nästan helt lämnats i händerna på marknaden. I för hög grad har det handlat om att uppfinna vårdbehov hos i grunden friska patienter, snarare än att avlasta och underlätta vården för det med störst behov. Samhället måste kliva fram och ta kontroll över utvecklingen och säkerställa både ordning och reda i den digitala vården och att behov alltid går före plånbok.

I samband med att Region Värmland återtog 1177 Vårdguiden i egen regi föll antalet patienter som hänvisades direkt till akutmottagningar med fem procent. Det innebär inte bara att akutsjukhusen avlastas, utan även att stockholmarna skulle slippa bli väntande på akuten för besvär som kunde åtgärdats på andra vårdnivåer eller med hjälp av egenvård. 1177 Vårdguiden ska inte vara en slussfunktion till akuten. Vårdpersonalen måste få tid och möjlighet att ge råd och stöd, och då måste verksamheten styras mot kvalitet, inte pinnjakt för snabba samtal.

Socialdemokraterna föreslår hälso- och sjukvårdsnämnden besluta

Att avtalet med Medhelp AB om 1177 Vårdguiden på telefon, ADA 11902, med tillhörande tilläggsavtal samt avtalet om IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon, ADA 12074, sägs upp.

Att hälso- och sjukvårdsförvaltningen ges i uppdrag att verkställa beslutet samt inleda ett återtagande av 1177 Vårdguiden i egen regi.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Att hälso- och sjukvårdsförvaltningen ges i uppdrag att i samverkan med SLSO ge 1177 och Alltid Öppet ett förstärkt uppdrag.