Region Stockholm

41

Svar på skrivelse från Jonas Linberg (V) angående KRY

HSN 2021-0203

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Staben
Peder Eskesen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-04

HSN 2021-0203

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Svar på skrivelse från Jonas Linberg (V) angående KRY

Ärendebeskrivning
I en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden ställer Jonas Lindberg (V) ett antal frågor angående KRY.

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse från Jonas Linberg (V)

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Skrivelsen anses besvarad.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
I skrivelsen hänvisar Jonas Lindberg (V) till en artikel i Dagens Nyheter den 22 januari 2021 där det framkommer följande gällande 1177 och vidare hänvisning av patienter till KRY:s digitala tjänster:

"Det var genom ett beslut om undantag från gällande vårdavtal som Region Stockholm i våras gav direktiv till Medhelp att hänvisa vissa patienter till digital vård för att avlasta sjukvården, efter ett informellt möte dit även Kry bjöds in. Om patienten själv inte hade någon preferens och tidigare kontakt med nätläkare fick de en sms-länk till Kry av 1177."

Jonas Lindberg (V) lyfter fram att det har under året även förekommit andra former av uppgifter där särskilda beslut har tagits gällande KRY:s fysiska etableringar i Region Stockholms sjukvård (t.ex. undantag gällande fakturering, möjlighet till digital omlistning e.t.c.) samt påpekar att

politiker i Region Stockholm ofta har fått reda på aktuell information via media och inte genom information från förvaltningen. Besluten har dessutom ofta inte ens passerat dom politiska organen.

Mot denna bakgrund ställer Jonas Linberg (V) ett antal frågor i skrivelsen:

Fråga:
1. Varför togs beslut om att 1177 skulle hänvisa till KRY när regionen själv har appen "alltid öppet"?

Svar:
Region Stockholm har inte beslutat att 1177 skulle hänvisa till KRY, det är ett faktafel i DN:s artikel. Beslutet från den regionala särskilda sjukvårdsledningen (RSSL) bifogas svar på skrivelsen.

Det är viktigt att komma ihåg att vid tidpunkten för detta beslut befann sig region Stockholm i en synnerligen allvarlig krissituation där vårdbehoven såväl på akutsjukhusen som primärvården eskalerade mycket snabbt. I mitten av mars pekade alla kurvor uppåt och ingen visste var det skulle sluta. RSSL vidtog en lång rad åtgärder för att stötta sjukvårdssystemet och skapa förutsättningar för att öka vårdkapaciteten där så var möjligt. Så gott som samtliga beslut fattades under stark tidspress eller akut tidspress. Det innebär att de flesta beslut inte var beredda, analyserade och konsekvensbedömda med normala handläggningskrav.

Den 17 mars 2020 hölls ett sedan tidigare inplanerat möte med KRY. Mötet skulle handla om förutsättningar för KRY att hjälpa till med smittspårning samt provtagning. Redan innan mötet stod det klart att RSSL inte skulle gå vidare med detta alternativ men RSSL valde att behålla mötet med KRY för att istället sondera om det fanns tekniska möjligheter att ta emot hänvisningar från 1177 och om det fanns möjlighet att avlasta primärvården. Det problem som identifierats inom RSSL var en risk för underkapacitet i de lägen där telefonrådgivningen 1177 behöver hänvisa patienter att ta en kontakt med primärvården och att KRY, som vid denna tidpunkt inte var vårdgivare i region Stockholm, skulle kunna utgöra en sådan extra kapacitet. Bedömningen av RSSL i det läge regionen befann sig då var att det fanns en påtaglig risk att den egna kapaciteten i primärvården, däribland appen Alltid Öppet, inte skulle räcka till för befolkningens behov samt att de vårdgivare regionen hade avtal med inte hade en tillräckligt utbyggd digital kapacitet. Vid detta möte var även Medhelp med, vid denna tidpunkt ingick företrädare för Medhelp i RSSL och befann sig i samma lokaler som RSSL-staben. Det fanns således ett tätt samarbete mellan Medhelp och RSSL under inledningen av insatsen.

Något beslut fattades inte på mötet, men det stod klart att KRY hade förutsättningar att i det närmaste omedelbart bistå region Stockholm med extra kapacitet. Beslut fattades av RSSL den 17 mars 2020 och beslutet innebar att Medhelp beviljades avsteg från kravet att hänvisa patienter till vårdgivare med avtal med regionen (bilaga). Beslutet var allmänt hållet och inte villkorat till att det var just KRY som Medhelp skulle hänvisa till. Själva beslutet är således konkurrensneutralt. Medhelp har sedan valt att samarbeta med KRY. Det stod dock klart för förvaltningen väldigt tidigt att Medhelp inte skulle ha kapacitet att göra de tekniska integrationer som krävs med fler vårdgivare. Att det blev KRY var för att Medhelp redan då visste att denna lösning snabbt skulle kunna vara på plats och fungera. Även om själva beslutet var konkurrensneutralt så blev utfallet inte konkurrensneutralt eftersom den tekniska integrationen begränsades till en vårdgivare. Beslutet var också tidsbegränsat att gälla fram till den 30 april 2020 men upphävdes i förtid den 14 april 2020 då RSSL bedömde att de vårdgivare i primärvården som regionen hade avtal med hade tillräckligt utbyggd digital kapacitet samt kapacitet i övrigt. Under normala omständigheter hade detta självfallet inte varit en acceptabel lösning. Men omständigheterna var allt annat än normala i mitten av mars 2020 och med hänvisning till den akuta situationen bedömde regionen att det var förenligt med lagen om offentlig upphandling, LOU (2016:1145) att tillämpa undantagsförfarandena med hänvisning till synnerlig brådska. I bedömningen vägdes också in att åtgärden var av tillfällig och tidsbegränsad karaktär.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har inte på ett otillbörligt sätt gynnat KRY i sitt beslutsfattande och agerande. I detta fall hade den digitala vårdgivaren kunnat vara någon annan av de aktörer som finns. Delvis var det en tillfällighet att KRY och RSSL hade ett annat inbokat möte den aktuella tidsperioden i en annan fråga. Men delvis kan också sägas att KRY som den största aktören inom digital vård också rimligen haft störst kapacitet att hjälpa till samt att de erbjudit RSSL att bistå med avlastning för primärvården.

Frågor:

2. Hur många möten har formellt och informellt hållits mellan KRY och tjänstemän i Region Stockholm under 2020? Är dessa protokollförda?
3. På vems initiativ har dessa sammanträden hållits och vilka har närvarat?

Svar:
Förvaltningen har svårigheter att förstå vad som avses med ”formella möten” resp. ”informella möten”. Samtliga möten mellan tjänstemän och vårdgivare sker i tjänsten, det förekommer inga hemliga möten. Möte inför

driftstart av verksamhet är obligatoriskt och en del av avtalet mellan parterna.

Frågeställningen gäller tjänstemän i ”Region Stockholm” men förvaltningen avgränsar frågan till tjänstemän vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF). Vi har också valt att definiera begreppet möten som fysiska möten samt digitala möten där man använder både bild och ljud. Telefonkontakter, även vid flerpartssamtal har därmed inte tagits med i kartläggningen. Cirka fyra arbetstimmar har lagts på att kartlägga antal möten, karaktären av dessa möten och vilka av dessa möten som förvaltningen tagit initiativ till och vilka KRY tagit initiativ till. Förvaltningen har över 600 medarbetare och det skulle krävas en mycket stor kartläggningsinsats för att med exakthet svara på fråga 2. Förvaltningen bedömer att nedan redogörelse av möten mellan tjänstemän och KRY får anses tillräcklig med hänsyn taget till de resurser som behöver läggas på att besvara frågan.

Antalet möten mellan KRY och tjänstemän på förvaltningen uppskattats till totalt någonstans i spannet 20 till 25. Då ingår även möten där KRY har deltagit i möten med andra vårdgivare.-Inga möten har hållits mellan förvaltningens ledning (medlemmar i HSF:s ledningsgrupp) och KRY under 2020. Av de möten förvaltningen haft med KRY har 10 till 15 rört praktiskt arbete med integrationen av IT-system i samband med KRY:s etablering i Region Stockholm. Inför att varje verksamhet startar hålls ett driftsstartsmöte, KRY har under året startat tre husläkarmottagningar och en BVC, därav har fyra driftsstartsmöten hållits. Inom ramen för RSSL-arbetet, d.v.s. utanför förvaltningens ordinarie arbete, har två möten hållits av vad förvaltningen fått fram. Tjänstemän från förvaltningen som tjänstgjorde i RSSL hade ett möte med KRY och andra digitala vårdgivare i början av maj 2020 i samband med att förvaltningen behövde sätta upp ytterligare testflöden. Efter detta möte valde förvaltningen att inte gå vidare i diskussionerna utan att uppdraget gick till annan vårdgivare. Ytterligare ett möte mellan förvaltningens tjänstemän som tjänstgjort i RSSL och KRY har hållits den 17 mars 2020 vilket redogörs för ovan.

Angående protokollföring efterfrågas i skrivelsen vilka av de mötens om hållits som är protokollförda. Förvaltningen önskar i sammanhanget upplysa om att förvaltningen är en myndighet vilket innebär att de dokumentations-krav som finns på förvaltningen regleras primärt i Förvaltningslag (2017:900) samt viss speciallagstiftning, t.ex. lagen om valfrihetssystem, LOV(2008:962) och LOU. Bestämmelserna om protokollföring av möten i kommunallagen som gäller för sammanträden i fullmäktige och nämnder är inte tillämpliga för myndighetens möten, det finns inte samma skyldighet att dokumentera möten i förvaltningslagen.

Förvaltningslagen är istället inriktad på att säkerställa dokumentation av uppgifter.

Dokumentationsplikten såsom den är reglerad i förvaltningslagen utgör en avvägning mellan å ena sidan att möjliggöra insyn i verksamheten å andra sidan att inte skapa en omotiverat stor administrativ börda. I massmedial bevakning kan det stå ”minnesanteckning saknas” vilket implicit indikerar att det borde ha funnits. I själva verket är dokumentationsplikten enligt förvaltningslagen huvudsakligen inriktad på att myndigheten dokumenterar uppgifter som den får på något annat sätt än genom en handling, om uppgifterna kan ha betydelse för ett beslut i ett ärende. Någon allmän skyldighet att dokumentera möten finns således inte. I många fall när förvaltningen har möten med vårdgivare handlar det om att vårdgivaren har frågor som förvaltningen, med hänvisning till förvaltningens serviceskyldighet enligt förvaltningslagen, måste besvara. Det finns ingen specifik skyldighet att dokumentera när serviceskyldigheten fullgörs dvs att dokumentera vilka frågor myndigheten svarat på och hur myndigheten svarat. De frågor som kommer till förvaltningen handlar ofta om tolkningar av avtal och rapporteringsanvisningar. I samband med driftstart har vårdgivare i regel många praktiska frågor. Enligt förvaltningens interna rutiner dokumenteras driftstartsmöten, så har också gjorts i driftsstartsmöten som varit med KRY, dessa benämns inte protokoll.

Enligt förvaltningens interna rutiner förs minnesanteckningar vid vissa möten av praktiska skäl, dessa ska inte ses som formella protokoll. Det kan handla om möten där information som framkommer vid mötet behöver spridas till en vidare krets eller att parterna behöver fästa på pränt vad som sagts för att vara ett stöd för minnet inför fortsatt arbete. Protokoll upprättas i regel när det finns formella aspekter att ta hänsyn till, det kan t.ex. handla om att en vårdgivare agerat i strid med avtal och förvaltningen kallar vårdgivaren till möte med anledning av det. Protokollets syfte är därmed att fästa vissa uppgifter eller sakförhållanden på pränt. I en förlängning kan sådana protokoll ha en funktion av att utgöra bevisning i en eventuell tvist, tex i samband med att förvaltningen riktar sanktioner mot en vårdgivare eller säger upp avtalet.

Fråga:
4. Har förvaltningen fått information om KRY:s avviserade köp av medhelp i förhand under 2020? Eller är detta ny information?

Svar:
Förvaltningen fick information om KRYs förvärv av Medhelp på morgonen den 11 januari 2021. Det var ny information för oss att Medhelp skulle säljas till KRY. Vi har sedan en tid känt till att Medhelps ägare varit öppen för en

försäljning av bolaget men förvaltningen har inte haft kännedom om planerna mer än så.

Fråga:
5. Vilka övriga planer på uppköp av sjukvårdsverksamheter och etableringar av nya verksamheter i Stockholm från KRY känner förvaltningen till?

Svar:
Förvaltningen tar inte systematiskt in redogörelser för hur olika företag planerar sin verksamhet framåt. Det finns därmed inga sammanställningar över den information som tjänstemän vid förvaltningen fått sig till del. Men i de kontakter som finns mellan avtalshandläggaren och företag är det vanligt att olika företag vill diskutera framtidsplaner med tjänstemän på förvaltningen. Mycket vanliga frågor till förvaltningen är hur vi planerar för utveckling av olika vårdområden och finansiering av uppdrag på medellång och lång sikt. Vi har förstått att KRY har önskemål om att växa i Region Stockholm men närmare detaljer än så känner förvaltningen inte till.

Fråga:

6. Har förvaltningen träffat andra digitala vårdgivare i samma utsträckning som man har haft kontakt med KRY?

Svar:
Det skulle krävas ett mycket omfattande kartläggningsarbete för att med exakthet svara på den frågan. Dels handlar det om över 600 tjänstemän och dels behöver en kartläggning göras för att se vilka möten med andra digitala vårdgivare som skett under 2020. I sammanhanget anser förvaltningen också att det kan bli missvisande att räkna möten eftersom kontakt via mejl och telefon är mycket vanligt.

En rimlig bedömning är att förvaltningen haft fler möten med KRY och Doktor.se under 2020 än andra digitala vårdgivare eftersom både KRY och Doktor.se etablerat sig i Region Stockholm under året. Men förvaltningen har haft kontakter med alla digitala vårdgivare. Förvaltningen önskar i sammanhanget påminna om att hälso- och sjukvårdsnämnden under 2020 haft ett uppdrag från fullmäktige ”Nämnden behöver samordna arbetet med digitala aktörers etablering i regionen och utvecklingen av digifysiska arbetssätt”

Överväganden

I skrivelsens inledning framgår: *”Det har under året även förekommit andra former av uppgifter där särskilda beslut har tagits gällande KRY:s fysiska etableringar i Region Stockholms sjukvård (t.ex. undantag gällande fakturering, möjlighet till digital omlistning e.t.c.). Ofta har vi som är politiker fått reda på detta den mediala vägen och inte genom information från förvaltningen. Besluten har ofta inte ens passerat dom politiska organen.”*

Förvaltningen har i skrivelsen redogjort för dessa beslut. Inga beslut är hemliga utan är allmänna handlingar och förvaltningen har följt delegationsordningen, d.v.s. de beslut som är delegerade till förvaltningen att besluta om tagits på förvaltningen. Om nämnden önskar en annan ordning måste nämnden besluta om det och hälso- och sjukvårdsförvaltningen bestämmer inte över vilka beslut som delegeras. Förvaltningen har följt sina ordinarie rutiner d.v.s. delegationsbeslut delges hälso- och sjukvårdsnämnden men inte verkställighetsbeslut.
Slutligen, hur media väljer att framställa ett händelseförlopp eller en omständighet är inte ett ansvar för HSF.

Förvaltningen anser att skrivelsen härmed är besvarad.

Johan Bratt
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Region Stockholm

HSN 2021-01-26

Vänsterpartiet **SKRIVELSE**

Skrivelse från Jonas Lindberg angående KRY

I Dagens Nyheter den 22/1 2021 framkommer följande gällande 1177 och vidare hänvisning av patienter till KRY:s digitala tjänster:

"Det var genom ett beslut om undantag från gällande vårdavtal som Region Stockholm i våras gav direktiv till Medhelp att hänvisa vissa patienter till digital vård för att avlasta sjukvården, efter ett informellt möte dit även Kry bjöds in. Om patienten själv inte hade någon preferens och tidigare kontakt med nätläkare fick de en sms-länk till Kry av 1177."

Det har under året även förekommit andra former av uppgifter där särskilda beslut har tagits gällande KRY:s fysiska etableringar i Region Stockholms sjukvård (te x undantag gällande fakturering, möjlighet till digital omlistning etc). Ofta har vi som är politiker fått reda på detta den mediala vägen och inte genom information från förvaltningen. Besluten har ofta inte ens passerat dom politiska organen.

Med anledning av ovanstående:

1. Varför togs beslut om att 1177 skulle hänvisa till KRY när regionen själv har appen "alltid öppet"?

2. Hur många möten har formellt och informellt hållits mellan KRY och tjänstemän i Region Stockholm under 2020? Är dessa protokollförda?

3. På vems initiativ har dessa sammanträden hållits och vilka har närvarat?

4. Har förvaltningen fått information om KRY:s avviserade köp av medhelp i förhand under 2020? Eller är detta ny information?

5. Vilka övriga planer på uppköp av sjukvårdsverksamheter och etableringar av nya verksamheter i Stockholm från KRY känner förvaltningen till?

6. Har förvaltningen träffat andra digitala vårdgivare i samma utsträckning som man har haft kontakt med KRY?

Jonas Lindberg
Vänsterpartiet

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
RSSL

BESLUT
2020-03-17

Beslutande *Patrik Söderberg*

Föredragande *Christoffer Bernsköld*

Samråd *Peter Rönnerfalk*

Ärende **Beslut om avsteg från avtalet med MedHelp**

Enligt nuvarande avtal med MedHelp ska de enbart hänvisa till vårdgivare Region Stockholm via HSF har avtal med.

1177 Vårdguiden på telefon hänvisar patienter till andra vårdgivare utifrån vårdgivarnas uppdrag och avtal med hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF).

För att möjliggöra avlastning på 1177 vårdguiden på telefon beslutas att undantag från detta avtalsvillkor får göras tom 2020-04-30.
Det besluta kan upphävas om behovet av avlastning minskar eller förlängas om behovet kvarstår.

Patrik Söderberg
Chefläkare

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Strategiska vårdgivarfrågor
Enheten för katastrofmedicinsk beredskap
RSSL

BESLUT
2020-04-14

HDIR
HSTV
HSN

Beslutande Peter Rönnerfalkj

Föredragande Ulla Hansson

Samråd Lena Hanberg

Delges 1177 MedHelp,

Ärende **Beslut om upphävande av beslut om avsteg från avtalet med MedHelp**

Bakgrund

För att möjliggöra avlastning på 1177 vårdguiden på telefon beslutades den 17 mars att 1177 kunde hänvisa till vårdgivare utanför regionen om behov fanns. Beslutet gäller tom 30 april.

Förslag till beslut

Då behovet av avlastning för 1177 minskat föreslås att beslutet från 17 mars upphävs med omedelbar verkan.

Beslutas

Peter Rönnerfalk
Beslutsfattare RSSL