Hälso- och sjukvårdsnämnden
*Hälso- och sjukvårdsförvaltningen*
*Avtalsenhet vårdval*
Lena Nederfeldt von Bell

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2025-02-19

HSN 2019-1512

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

# Förtida upphörande av avtal med Entworld AB inom vårdval specialiserad öron- näs- och halssjukvård

## Ärendebeskrivning

Ärendet innehåller förslag att enligt punkt 4.8 Förtida upphörande i Avtalet säga upp avtal med Entworld AB, 556622–9547, enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) inom avtalsområdet specialiserad öron-, näs- och halssjukvård, i dess helhet.

## Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

## Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Avtalet med Entworld AB inom vårdval specialiserad öron-, näs- och halssjukvård sägs upp i sin helhet i enlighet med vad som beskrivs i ärendet.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att avveckla avtalet med Entworld AB.

## Förvaltningens motivering till förslaget

*Bakgrund*

Region Stockholm (”Beställaren”) har den 1 januari 2017 ingått avtal med ADA-nummer 10694 (”Avtalet”) med Entworld AB, 556622–9547, (”Vårdgivaren”) enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) inom avtalsområdet specialiserad öron- näs- och halssjukvård. Verksamheten bedrivs vid Solna Centrum Öron-, Näs- och Halsklinik på adressen Solna Torg 3, 7tr, 171 45 Solna. Förutom den verksamhet som omfattas av Avtalet

bedriver Vårdgivaren även privat finansierad öron-, näs- och halssjukvård samt skönhetsvård på samma adress.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (”HSF”) inom Region Stockholm har sedan hösten 2024 fått signaler som vittnar om att Vårdgivaren i väsentligt avseende har gjort sig skyldig till avtalsbrott och åsidosatt sina skyldigheter enligt Avtalet. Sammantaget bedömer HSF att bristerna, vilka beskrivs närmare nedan, är så pass allvarliga att skäl för ett omedelbart upphörande av Avtalet föreligger.

*Missad cancerdiagnos och bristfällig journalföring*
HSF kontaktades i september 2024 av specialsakkunnig läkare (spesak) för öron- näsa- halssjukdomar i Stockholm, verksam vid sektionen för huvudhalscancer på Karolinska Universitetssjukhuset. Kontakten gällde en patient där Vårdgivaren hade missat en starkt misstänkt cancer samt underlåtit att såväl remittera patienten vidare som att journalföra vårdkontakten, vilket sammantaget hade resulterat i en försenad diagnos. Enligt uppgift från spesak har hen, utöver incidenten ovan, fått flera signaler från kollegor om likande fall, där Vårdgivaren har underlåtit att föra journal.

I oktober 2024 ombad HSF Vårdgivaren att yttra sig över ovanstående uppgifter. I avsaknad av ett svar på utsänd begäran skickade HSF en påminnelse till Vårdgivaren i november 2024. Inte heller denna påminnelse besvarades av Vårdgivaren.

Vårdgivarens ansvar att samverka med Beställaren i uppföljning av vårdens kvalitet anges i punkt 9.7.2 i förfrågningsunderlagets *Allmänna villkor*. HSF kan konstatera att Vårdgivarens agerande i fallet ovan strider mot Avtalets punkt 9.7.2. HSF ser allvarligt på detta faktum – i synnerhet eftersom det rör sig om en så pass allvarlig händelse.

*Alkoholpåverkan, plötsliga avbrott i verksamheten och bristfällig vård*
I oktober och november 2024 mottog HSF information från Patientnämndens förvaltning (PAN) om två ärenden där respektive anmälare hade upplevt att ansvarig läkare hade uppträtt i ett onyktert och förvirrat tillstånd i samband med genomförda patientbesök på Vårdgivarens mottagning. Med anledning av dessa signaler beslutade HSF att genomföra ett oanmält platsbesök hos Vårdgivaren kl. 14.00 den 5 december 2024. När HSF anlände till mottagningen var den dock stängd, trots information på 1177.se om ordinarie öppettider mellan 08.00 och 17.00 samt avsaknad av information om orsaken till nedstängningen.

I samband med det oanmälda platsbesöket, som på grund av nedstängningen inte kunde genomföras enligt plan, kom HSF i kontakt med personal på Medicinsk fotvård GKS, vars mottagning är lokaliserad i nära anslutning till Vårdgivarens mottagning. Genom kontakten med personalen på Medicinsk fotvård GKS framkom följande information:

- Vårdgivarens mottagning är under ordinarie öppettider ofta plötsligt stängd.
- De totalt två verksamma läkarna vid Vårdgivarens mottagning är emellanåt så pass påverkade, sannolikt av alkohol eller droger, att väktare behöver tillkallas.
- Det har förekommit att patienter har varit förtvivlade och sökt hjälp hos personalen på Medicinsk fotvård GKS efter genomförda behandlingar på Vårdgivarens mottagning.
- Receptionister som är anställda vid Vårdgivarens mottagning byts ofta ut och det förekommer att de blir tillfrågade om att assistera vid operationer, trots avsaknad av adekvat utbildning.

Nästföljande dag, den 6 december 2024, ägde ett uppföljande telefonsamtal mellan HSF och personalen på Medicinsk fotvård GKS rum. Under detta samtal kompletterade personalen med bland annat följande vittnesmål:

- En av de två verksamma läkarna, tillika mottagningens verksamhetschef, har sedan åtminstone år 2022 vid flera tillfällen uppträtt berusad på mottagningen.
- Under 2023 filmade en man sin sons besök på Vårdgivarens mottagning, då han hade upplevt att ansvarig läkare, tillika mottagningens verksamhetschef, hade varit berusad. Mannen visade därefter den inspelade videon för personalen på Medicinsk fotvård GKS, som instämmer i att läkaren/verksamhetschefen förefaller ha varit kraftigt berusad under det aktuella besöket.
- En patient som opererades på Vårdgivarens mottagning under vecka 47 2024 fick i samband med sin operation komplikationer i form av andningsbesvär och en stor blödning, varpå patienten fick panik. Opererande läkare, som enligt uppgift från Vårdgivarens receptionist hade uppträtt påverkad, reagerade då genom att slänga ut patienten från mottagningen, varefter hen uppges ha fallit ihop i trapphuset. Även mottagningens andra verksamma läkare uppges ha varit påverkad den aktuella dagen.

- Centrumledningen för Solna Centrum känner till problemen med Vårdgivarens mottagning och har försökt att hitta en lösning för att avhysa Vårdgivaren från centrumet.

*Möte med Centrumledningen för Solna Centrum*
Med anledning av ovanstående uppgifter beslutade HSF att kalla Centrumledningen för Solna Centrum till ett möte den 9 december 2024. Under detta möte framkom bland annat följande information:

- I januari 2023 tillkallades polis till Vårdgivarens mottagning med anledning av att en av dess verksamma läkare, tillika verksamhetschef, hade uppträtt onyktert.
- I oktober 2023 hittades samma läkare som ovan medvetslös utanför Solna Centrum, vilket hade resulterat i att hen hade behövt hämtas av ambulans.
- I november 2024 tillkallades en av Solna Centrums ordningsvakter på grund av att en patient hade påträffats chockad i trapphuset efter att ha genomfört en behandling på Vårdgivarens mottagning. Enligt uppgift hade patienten upplevt att hen hade blivit felbehandlad av en påverkad läkare.

*Oanmält platsbesök*
Den 12 december 2024 genomförde HSF ett nytt oanmält platsbesök på Vårdgivarens mottagning. Under platsbesöket deltog två avtalsansvariga, varav en är legitimerad sjuksköterska, och en medicinsk rådgivare, tillika läkare, från HSF. I samband med det oanmälda platsbesöket framkom bland annat följande uppgifter kopplade till mottagningens bemanning och kvalitetsarbete.

En av de totalt två verksamma läkarna, tillika verksamhetschef (vilken uppgavs vara frånvarande på grund av semester dagen för platsbesöket och ett par veckor framåt), är normalt verksam till 100 procent på mottagningen. Mottagningens andra verksamma läkare, tillika uppgiftslämnare under besöket, arbetar som konsult på mottagningen i en omfattning om ca 12 h/vecka. På frågan vem som är ansvarig för verksamheten under ordinarie verksamhetschefs frånvaro, svarade närvarande läkare att det inte fanns något officiellt beslut gällande detta.

I förfrågningsunderlagets *Uppdragsbeskrivning* för avtalsområdet specialiserad öron- näs- och halssjukvård anges i punkt 5.8 att Vårdgivaren ansvarar för att det finns bemanning av läkare om mint 150 procent inom

Uppdraget. Utifrån vittnesmålet ovan lever Vårdgivaren inte upp till detta krav, då bemanningen enligt uppgift enbart uppgår till ca 130 procent.

Enligt både punkt 6.3.2 i förfrågningsunderlagets bilaga *Årlig uppföljning* och punkt 9.3.2 i dess *Allmänna villkor* är Vårdgivaren vidare skyldig att ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Under platsbesöket den 12 december 2024 ombad HSF uppgiftslämnande läkare att berätta om hur de arbetar med kvalitetsledningssystem på mottagningen. Läkaren kunde inte svara på denna fråga, utan hänvisade till mottagningens verksamhetschef. Läkaren kunde för övrigt inte heller redogöra för om mottagningen har en akutväska och/eller hjärtstartare.

Utifrån uppgiftslämnande läkares svar i samband med HSF:s platsbesök den 12 december 2024, tillsammans med innehållet i de nästintill identiska patientsäkerhetsberättelser som HSF har tagit del av från Vårdgivaren för åren 2023 och 2024, är HSF:s samlade bedömning att Vårdgivaren inte arbetar systematiskt med kvalitetsledningssystem och egenkontroll.

I relation till ovanstående kan tilläggas att HSF under oktober 2023 genomförde en enkätundersökning inom avtalsområdet specialiserad öron-näs- och halssjukvård gällande verksamheternas arbete med kvalitetsledningssystem. Vårdgivaren besvarade dock inte denna enkät. Avsaknaden av ett svar är ytterligare ett exempel på Vårdgivarens bristande samverkan i uppföljning, som regleras i Avtalets punkt 9.7.2.
Utöver ovanstående uppgifter avseende Vårdgivarens bemanning och kvalitetsarbete gjordes följande iakttagelser av HSF gällande Vårdgivarens lokal under det oanmälda platsbesöket den 12 december 2024:

- Mottagningens desinfektionsrum saknar autoklav och diskdesinfektor.
- Sjukvårdsutrustning diskas för hand med diskmedel av ej vårdutbildad receptionspersonal och spritas därefter av.
- Mottagningens tvättmaskin är trasig, varför arbetskläder tvättas av respektive anställd i dennes hem.
- Läkemedel förvaras i ett olåst kylskåp som är placerat i ett litet utrymme, vilket även används som personalens omklädningsrum och förråd för diverse sjukvårdsartiklar, rengöringsmedel, papper och pärmar. Dagen för det oanmälda platsbesöket var innehållet i kylskåpet rörigt och för vissa läkemedel hade utgångstiden passerat med flera år.

- I mottagningens enda undersökningsrum finns ett förvaringsskåp med medicintekniska produkter. I skåpet förvaras de medicintekniska produkterna tätt och oordnat på hyllor blandat med många olika typer av produkter och på ett sådant sätt steriliteten av kirurgiskt förbrukningsmaterial äventyras.
- Mottagningen saknar både akutväska och hjärtstartare.

*Vårdhygieniskt utlåtande avseende oanmält platsbesök*
Utifrån HSF:s iakttagelser i samband med det oanmälda platsbesöket på Vårdgivarens mottagning den 12 december 2024 genomförde Vårdhygien Stockholm en vårdhygienisk bedömning den 17 januari 2025. Enligt Vårdhygien Stockholm är de observerade förhållandena hos Vårdgivaren inte förenliga med kravet om god hygienisk standard i vårdverksamhet (Hälso- och sjukvårdslagen, kap 5 § 1). Mer specifikt vittnar observationerna om bland annat följande:

- Bristande följsamhet till föreskriften ”Basala hygienregler” SOSFS 2015:10.
- Undermåligt desinfektionsrum som saknar utrustning för kvalitetssäkrad rengöring och desinfektion av medicintekniska produkter, vilket innebär att risk för smittöverföring mellan patienter föreligger.
- Undermålig förvaring av medicintekniska produkter.

*Nya uppgifter från Medicinsk fotvård GKS*
Den 3 februari 2025 tog personal från Medicinsk fotvård GKS initiativ till en förnyad kontakt med HSF. Syftet med denna kontakt var att informera om att en av Vårdgivarens två verksamma läkare, tillika verksamhetschef, den 31 januari 2025 återigen hade uppträtt påverkad på mottagningen. Det aktuella datumet uppges en anhörig till läkaren ha besökt Medicinsk fotvård GKS för att be personalen där om att ta bort stygn på en patient. Ansvarig läkare, tillika verksamhetschef, hade därvid uppgetts vara för påverkad för att själv kunna hantera borttagningen av stygnen.

## Överväganden

I enlighet med punkt 4.8.1. i Avtalet har Beställaren rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande, eller den senare dag som anges vid uppsägningen, om Vårdgivaren i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtar rättelse efter erinran därom. Av samma punkt framgår en icke uttömmande uppräkning över sådana väsentliga åsidosättanden av skyldigheter enligt Avtalet.

I enlighet med redogörelsen i denna avsiktsförklaring har Vårdgivaren, utifrån HSF:s bedömning av samstämmiga uppgifter från en rad olika källor, allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt Avtalet i flertalet hänseenden. Vårdgivaren har underlåtit att samverka i uppföljning, föra patientjournal och uppfylla de bemanningskrav som gäller för avtalsområdet specialiserad öron- näs- och halssjukvård. Vårdgivaren har vidare äventyrat patientsäkerheten genom att uppvisa ett grovt bristfälligt omdöme och erbjuda bristfällig och osäker vård i en lokal som inte uppfyller grundläggande krav för god hygienisk standard och saknar såväl akutväska som hjärtstartare. Trots upprepade anmaningar från HSF har Vårdgivaren inte lyckats visa att den arbetar systematiskt med kvalitetsarbete och egenkontroll.

Mot bakgrund av de brister som har redogjorts för ovan har HSF särskilt identifierat nedan punkter som skäl för omedelbart upphörande av Avtalet:

- 4.8.1 a) Vårdgivaren eller företrädare för Vårdgivaren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för vården.
- 4.8.1 b) Allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger.
- 4.8.1 c) Det är, vid genomförd revision enligt bestämmelserna i *Allmänna villkor*, uppenbart att den av Vårdgivaren bedrivna hälso- och sjukvården inte uppfyller gällande medicinska krav på undersökning, vård, behandling eller krav på bemötande av patienter.
- 4.8.1 k) Vårdgivaren agerar på ett sätt som riskera att medföra att Beställarens anseende som sjukvårdshuvudman eller förtroendet för vården allvarligt skadas eller i övrig agerar på ett sätt som medför att Beställarens förtroende för Vårdgivaren allvarligt rubbas.

HSF anser mot bakgrund av ovanstående att Vårdgivaren väsentligt har åsidosatt sina skyldigheter enligt Avtalet och att grund för ett omedelbart upphörande av Avtalet föreligger i enlighet med punkt 4.8.1. Flera av de konstaterade bristerna bedöms - såväl för sig själva som vid en sammantagen bedömning - vara av en sådan karaktär, sådant allvar och/eller sådan omfattning att möjligheter till rättelse saknas.

*Avsiktsförklaring*
Den 11 februari 2025 skickade HSF mot ovanstående bakgrund en avsiktsförklaring om omedelbart upphörande av Avtalet till företrädare för Vårdgivaren. Vårdgivaren inkom sedan, den 17 februari 2025, genom ett

juridiskt ombud med svar på utsänd avsiktsförklaring. Vårdgivarens synpunkter på avsiktsförklaringen, samt HSF:s bedömning av dessa, beskrivs i stora drag nedan.

I sitt svar medger Vårdgivaren att det har funnits vissa brister i verksamheten som redan har åtgärdats eller kommer att åtgärdas inom kort. Avseende bemanningen har en ny specialistläkare rekryterats. Mottagningen har idag en akutväska och personalen har informerats om var den finns. Inom det vårdhygienska området har vissa konstaterade brister åtgärdats, såsom att tvättmaskinen åter är i funktion. Vårdgivaren uppges vidare ha bättre ordning på sina läkemedel.

HSF ser förvisso positivt på ovanstående, men saknar fortfarande tillfredsställande svar och uppgifter om vidtagna åtgärder avseende flera av de allvarliga avvikelser som framgår av avsiktsförklaringen om omedelbart upphörande. Gällande den missade cancerdiagnosen hänvisar Vårdgivaren exempelvis till en påbörjad remiss som på grund av misstag aldrig färdigställts/skickats. Även den uteblivna journalföringen uppges vara en miss. HSF:s efterföljande begäran om yttranden i detta särskilt allvarliga fall uppges av oklar anledning ha hamnat i Vårdgivarens skräppost.

Vad vidare gäller de allvarliga avvikelserna relaterade till mottagningens heltidsanställde läkare, tillika verksamhetschef, bekräftar Vårdgivaren till viss del uppgifter om att verksamhetschefen vid flera tillfällen kan ha uppfattats som påverkad, även om det aktuella tillståndet uppges ha berott på trötthet till följd av hög arbetsbelastning, snarare än alkoholpåverkan. Vad gäller händelsen från den 31 januari 2025 förnekas dock i huvudsak de uppgifter som har lämnats till HSF i denna del. Förutom att hänvisa till trötthet hos verksamhetschefen och nyrekrytering av personal har Vårdgivaren inte lämnat någon närmare uppgift om såväl andra redan vidtagna åtgärder, som planerade framtida åtgärder, för att säkerställa att Vårdgivarens patienter erbjuds en god och säker vård.

HSF konstaterar därvid särskilt utifrån Vårdgivarens svar i nyss redovisade del, att det inte förefaller planeras tillräckliga förändringar avseende det faktum att mottagningens heltidsanställde läkare, tillika verksamhetschef, medicinskt ledningsansvarig och företrädare för Vårdgivarens bolag, även fortsättningsvis kommer att vara ensamt ansvarig för den verksamhet som bedrivs enligt Avtalet. Med tanke på de allvarliga händelser som enligt flera samstämmiga källor har uppstått till följd av det tillstånd som Vårdgivarens verksamhetschef har befunnit sig i, bedömer HSF, framför allt utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv, att vårdgivarens svar inte är tillfredsställande

och att det alltjämt bedöms föreligga så pass allvarliga risker för patientsäkerheten i verksamheten, att grund för ett omedelbart upphörande av avtalet föreligger. Mot denna bakgrund påverkar inte Vårdgivarens svar på utsänd avsiktsförklaring HSF:s sammantagna bedömning om att Avtalet bör sägas upp med omedelbar verkan.

*Avtalets upphörande*
Med ovanstående redogörelse som grund, föreslår HSF att Avtalet med Entworld AB sägs upp i dess helhet. Avtalet föreslås upphöra omedelbart, dock med de undantag som anges i det följande.

Upphörandet av Avtalet innebär att Entworld AB från den 21 februari 2025 (”Tidpunkten”) inte längre får boka in patienter för Regionens räkning inom Avtalet. Vårdgivaren får slutföra redan inbokade besök under veckan som, det vill säga till fram till och med den 28 februari 2025, för att undvika att patienter avbokas med kort varsel. Redan inbokade besök inom Avtalet får genomföras fram till och med den 28 februari 2025. Efter 28 februari 2025 har Avtalet upphört i dess helhet.

Att omedelbart avsluta uppdraget har bedömts kunna medföra ytterligare patientsäkerhetsrisker. Förvaltningen har därför gjort bedömningen att avvecklingen ska ske under ordnade former och i takt med att hela den regionsfinansierade verksamheten successivt avvecklas. Detta tillvägagångssätt syftar till att minimera risken för negativ påverkan på patientsäkerheten och säkerställa att patienterna inte drabbas av abrupta förändringar i vården.

Entworld AB har enligt punkt *4.13 Efter Avtalets upphörande* i Avtalet skyldighet att tillse att avvecklingen av verksamheten sker på ett patientsäkert sätt. Vårdgivaren ska tillse att patienter och allmänhet hålls informerade för att övergången till annan vårdgivare ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförande av vården. Vid Avtalets upphörande har Vårdgivaren dessutom en skyldighet att samråda med Beställaren kring hantering av patientjournaler, patientlistor, lokaler, utrustning och personal. Vårdgivaren är vidare skyldig att samverka med andra vårdgivare som tar över Vårdgivarens patientansvar.

*Ekonomiska konsekvenser*
Beslutet förväntas medföra oförändrade ekonomiska konsekvenser för Beställaren, då Vårdgivarens befintliga patienter kan omhändertas av andra aktörer inom vårdvalet.

*Konsekvenser för patientsäkerhet*
Beslutet förväntas medföra positiva konsekvenser för patientsäkerheten, utifrån de konstaterade bristerna hos Vårdgivaren.

*Konsekvenser för jämlik och jämställd vård*
Beslutet förväntas medföra oförändrade konsekvenser för jämställd vård, då tillgängligheten inom vårdval specialiserad öron-, näs- och halssjukvård bedöms vara fortsatt god. Vårdgivarens har stått för 2 % av samtliga besök inom vårdvalet. Genom att en jämnare kvalitet inom vårdvalet säkerställs, förväntas vården bli mer jämlik inom regionen. Det finns ytterligare 14 verksamma mottagningar inom vårdvalet varav en av dessa finns i Solna där Vårdgivaren bedrivit sin verksamhet.

*Miljökonsekvenser*
Beslutet förväntas medföra oförändrade konsekvenser för miljön.

*Administrativa konsekvenser*
Beslutet förväntas medföra oförändrade konsekvenser för administrationen.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Eva Bring
Avdelningschef

**Beslutet ska skickas till**
Entworld AB
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2025-02-19