Region Stockholm

6

Ägarförändring Medhelp AB

HSN 2019-1576

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE

2021-02-26

HSN 2019-1576
HSN 2019-1375

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Ägarförändring Medhelp AB

Ärendebeskrivning

Medhelp AB, organisationsnummer 556587-1448, som idag bland annat har avtal med Region Stockholm om att bedriva tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon samt avtal om IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon, inkom den 11 januari 2021 till hälso- och sjukvårdsförvaltningen med en anmälan om ändrade ägarförhållanden. Enligt anmälan avser ägaren Medhelp Group AB, 559120-1057, att sälja samtliga aktier i helägda dotterbolaget Medhelp AB, inklusive dess dotterbolag Rådgivningen i Uppsala AB, 556582-5634, till KRY International AB, 556967-0820.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Utredning Digital Medical Supply Sweden AB, bilaga 1
Anmälan om ändrade ägarförhållanden, bilaga 2
Organisationsskiss KRY International AB:s koncern efter ägarförändringen, bilaga 3
Handlingsplan Medhelp AB, bilaga 4

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. 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.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att verkställa beslutet. I det fall Medhelp AB drar tillbaka anmälan om ägarförändring innan beslutet har verkställts, ska beslutet inte verkställas vilket innebär att avtalen fortsatt gäller.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Medhelp AB har på uppdrag av Region Stockholm utfört tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon sedan september år 2000.

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutade den 16 maj 2017 att åter enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) upphandla tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Upphandlingen avsåg endast vårduppdraget och teknisk plattform för tjänsten skulle tillhandahållas av förvaltningen via Inera AB. Medhelp AB antogs som leverantör. Avtalet trädde i kraft den 27 juni 2019 och avtalstiden är fyra år med möjlighet till förlängning i upp till fyra år. Driftstart för avtalet var den 1 september 2019.

Den tekniska plattformen blev försenad, vilket medförde att förvaltningen valde att teckna avtal med Medhelp AB om att tillhandahålla denna lösning. Avtal om IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon trädde i kraft 1 juli 2019 och den tekniska lösningen tillhandahölls från och med den 1 september 2019. Avtalet gällde ursprungligen till och med den 1 mars 2021 men har förlängts till och med den 1 mars 2022.

Pågående avtal med bolag inom KRY-koncernen
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har för närvarande avtal med Digital Medical Supply Sweden AB, som är ett helägt dotterbolag till KRY International AB, inom husläkarverksamhet med basal hemsjukvård, barnavårdscentral samt vaccination.

Digital Medical Supply Sweden AB förvärvade under år 2020 samtliga aktier i Helsa Vårdutveckling Sverige AB. Helsa Vårdutveckling Sverige AB har två helägda dotterbolag; Helsa Primärvård Sverige AB och Helsa Specialistvård Sverige AB. Förvaltningen har avtal med Helsa Primärvård Sverige AB inom husläkarverksamhet med basal hemsjukvård, barnavårdscentral och fotsjukvård. Förvaltningen beslutade den 18 augusti 2020 att pågående avtal med Helsa Primärvård Sverige AB ska fortsätta gälla efter ägarförändringen.

Granskning av informationssäkerhet
Efter att förvaltningen tecknat avtal med Digital Medical Supply Sweden AB om husläkarverksamhet med basal hemsjukvård uppmärksammades att bolaget använder en molntjänst för behandling av personuppgifter vilket kan vara förenat med informationssäkerhetsrisker. Förvaltningen initierade därför en granskning i december 2020 för att säkerställa att hanteringen av personuppgifter sker enligt gällande lagar och föreskrifter.

Resultatet av granskningen visar att informationshanteringen hos Digital Medical Supply Sweden AB är i enlighet med lag och avtal. Digital Medical Supply Sweden AB bedöms också ha organisatorisk förmåga att efterleva krav i lag och avtal och tekniska möjligheter att vidta erforderliga åtgärder.

Utredning Digital Medical Supply Sweden AB, se bilaga 1.

Förvaltningens granskning och bedömning
I avtalen regleras att väsentliga förändringar avseende ägarförhållanden hos vårdgivaren eller hos vårdgivarens moderbolag ska anmälas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. I avtalen regleras också att förvaltningen ska pröva om avtalen efter ägarförändringen ska fortsätta att gälla eller om avtalen ska sägas upp enligt § 9 i avtalet 1177 Vårdguiden på telefon samt punkt 38.2.3 i avtalet IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon.

Anmälan om ägarförändring, bilaga 2.
Organisationsskiss KRY International AB:s koncern efter ägarförändringen, bilaga 3.

Ekonomisk stabilitet
Förvaltningen har följt ordinarie handläggningsrutin vid ägarförändringar och prövat den ekonomiska stabiliteten hos KRY International AB.
Det innebär bland annat företagsupplysning på nya ägaren, kontroll att det inte föreligger några obetalda skatter och avgifter samt kontroll av eventuella betalningsanmärkningar. Förvaltningen har också begärt utdrag ut belastningsregistret på nya tilltänkta styrelsemedlemmar i Medhelp AB.

Förvaltningen noterade att KRY International AB har anmärkning i bolagets revisionsberättelse för räkenskapsåret 2019 att avdragen skatt, sociala avgifter och mervärdesskatt inte betalats i rätt tid. Ett skriftligt intyg från KRY International AB begärdes där det intygas att redovisning och inbetalning av skatter och sociala avgifter hanteras enligt gällande regler. Därutöver begärde förvaltningen kontoutdrag från bolagets skattekonto för

tidsperioden 2020-01-01 - 2021-01-31 över bokförda transaktioner, där det framgår att betalning och skatter har skett i rätt tid och enligt gällande regler.

Enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) finns det generellt begränsade möjligheter att ställa krav på ägare. Lagstiftningen har fokus på krav på leverantören och inte på ägaren.

Förvaltningen har prövat den ekonomiska stabiliteten och hos den nya ägaren KRY International AB och har inga invändningar därom.

Begäran om handlingsplan
Tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon utgör första vårdnivån till hälso- och sjukvården inom regionen. Tjänsten är central för Region Stockholms styrning av den hälso- och sjukvård som bedrivs inom, eller på uppdrag av, Region Stockholm.

MedHelp AB är, i egenskap av upphandlad leverantör av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon, Region Stockholms företrädare för varumärket 1177 Vårdguiden på telefon gentemot invånare och övriga vårdgivare. Efter aktieöverlåtelsen kommer MedHelp AB att ingå i en koncern inom vilken det finns vårdgivarbolag som har ett flertal avtal med Region Stockholm.

Som en del av förvaltningens handläggning begärde förvaltningen därför in en handlingsplan från Medhelp AB med svar på ett antal frågor som beskriver hur Medhelp AB avser att säkerställa att MedHelp AB, efter ägarbytet, kommer att utföra sina åtaganden enligt avtalet och Avtal om IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon på ett avtalsenligt och konkurrensneutralt sätt.

Handlingsplan daterad den 15 februari 2021, bilaga 4.

Överväganden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har tagit ställning till ett antal frågeställningar av särskild relevans för ställningstagandet om avtalen med Medhelp AB ska fortsätta gälla eller sägas upp.

Telefonrådgivningen med numret 1177 som ingång är inte vilken vårdtjänst som helst. Den intar en särställning med följande karaktäristika:

1. Tjänsten är unik. Patienten kan inte välja någon annan vårdgivare för den centrala rådgivningstjänst som 1177 vård på telefon utför.

2. Tjänsterna är kopplade till det nationella varumärket tillika telefonnumret 1177 som ägs av alla regioner tillsammans. Det innebär att alla regioner har ett kollektivt ansvar att gemensamt vårda varumärket 1177 och dess oberoende ställning.

Den mest komplexa frågan att bedöma är om ägarförändringen har betydelse för patienternas upplevelse av en neutral fristående telefonrådgivning. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen bedömer att denna upplevelse är av avgörande betydelse för befolkningens förtroende för tjänsten. Vidare är förtroendet från andra vårdgivare också en viktig aspekt och den oberoende ställningen är viktig för att förtroendet ska upprätthållas. Hälso- och sjukvårdsnämnden gav vid sammanträdet den 16 februari 2021 förvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna att genomföra en ny upphandling och att upphandlingen ska säkerställa att tjänsten utförs av en leverantör med en oberoende ställning.

Medhelp har varit en oberoende leverantör utan andra vårdavtal med Region Stockholm. Denna oberoende ställning rubbas i samband med ägarbytet. Med hänvisning till ovan bedömer hälso- och sjukvårdsförvaltningen att det otvetydigt kommer att rubba allmänhetens förtroende för tjänstens opartiska och oberoende ställning.

Vid en sammanvägd bedömning bedömer hälso- och sjukvårds-förvaltningen att avtalen bör sägas upp.

I det fall anmälan om ägarförändring dras tillbaka, det vill säga det blir inte något förvärv, finns inte något skäl för att avtalen ska sägas upp och därmed verkställs inte beslutet.

Om beslutet verkställs och avtalen sägs upp, inleds en avvecklingsprocess enligt § 20 i avtalet 1177 Vårdguiden på telefon samt punkt 34.2.1 i avtalet IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon, för att säkerställa driften av uppdraget fram till att en ny leverantör tar vid.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget till beslut innebär att förvaltningen måste hitta nya lösningar för tillhandahållande av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon och den tekniska plattformen. Det kan innebära att avtal måste tecknas med nya leverantörer eller att tjänsterna tillhandahålls genom regioninterna lösningar. Det är i nuläget inte möjligt att överblicka vad detta innebär i termer av ekonomiska konsekvenser. Det kan inte uteslutas att kostnaderna för dessa tjänster ökar. Det är sannolikt att själva övergången till nya lösningar medför

kostnader. Vid verkställighet av beslutet finns det också risk för att skadeståndsanspråk riktas mot Region Stockholm.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Förslaget till beslut innebär i sig inga patientsäkerhetsrisker. Däremot kan verkställigheten, det vill säga uppsägning av avtalen, leda till patientsäkerhetsrisker om inte fortsatt full drift av tjänsten kan säkras i samband med övergången till nya lösningar.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Förslaget till beslut innebär i sig inga konsekvenser för jämlik och jämställd vård. Däremot kan själva verkställigheten, det vill säga uppsägningen av avtalen, leda till att det, i vart fall under en övergångsperiod, finns risk för sämre kapacitet i telefonrådgivningen och det kan inte uteslutas att det skulle kunna få negativa konsekvenser och drabba vissa grupper hårdare än andra.

Miljökonsekvenser
Förslaget till beslut bedöms inte ha miljöpåverkan.

Administrativa konsekvenser
Förslaget till beslut bedöms innebära administrativa konsekvenser för Medhelp AB vid avveckling av verksamheten.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Beslutet ska skickas till
Medhelp AB

Godkänd av Björn Eriksson, 2021-02-26

Bilaga 1

Utredning DMS Sweden (KRY)

Granskning av att vårdgivaren Digital Medical Supply Sweden AB:s (KRY) informationshantering är i enighet med lag och ingångna avtal.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
08-123 132 00
Datum: 2021-02-19
Diarienummer: 2020-1776

Region Stockholm

Syfte

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Stockholm har granskat DMS Swedens (KRY) följsamhet till informationssäkerhetskrav i ingångna avtal.

Rapporten omfattar perspektiven mognad i organisationen, tillämpning av informationssäkerhet och teknik, samt avtals- och lagefterlevnad.

Rapporten har tagits fram i samråd med representanter för Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Stockholm.

Författare:

Anders Jonson

Cyber Security & GDPR Expert

Innehållsförteckning

Syfte **1**
Bilagor **2**
Kort beskrivning av uppdraget **3**
Granskning av vårdgivaren Digital Medical Supply Sweden AB (KRY) 3
Resultat av utredningen, kommentar och slutsats **5**
Utredningens resultat 5
Kommentarer kring utredningens arbete 6
Utredningens slutsats 6

Bilagor

(A) Krav på sökande gällande vårdvalsavtal FFU HLM (8 Informationssäkerhet)
(B) Region Stockholms Riktlinjer för Informationssäkerhet (två dokument)
(C) Integritetsmyndighetens (IMY) granskning av KRY 2020
(D) Statens utredning kring utkontraktering av IT-drift (SOU 2021:1)

Kort beskrivning av uppdraget

Bakgrund

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Stockholm (nedan HSF) har beslutat att införa vårdval inom flera vårdområden. Syftet med vårdval är att stärka patientens ställning med ökade möjligheter att fritt välja vårdgivare och att tillgängligheten till vården ska öka.

Vårdvalet införs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) med Hälso- och sjukvårdsnämnden som upphandlande myndighet (”Beställare”).

Med en fri etablering inom vårdvalet avses mångfalden av vårdgivare öka. Vårdvalet ska ge alla sökande samma villkor och konkurrensneutralitet ska råda. Avtal tecknas med alla sökande som uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget (FFU, bilaga A).

HSF ska använda digitalisering som ett strategiskt verktyg för att effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten, erbjuda bättre samhällsservice samt öka patienters/medborgares delaktighet.

För vissa funktioner anvisar Beställaren ett digitalt informationsstöd. För annan funktionalitet får Vårdgivaren själv välja informationsstöd. Beställaren äger rätt att ändra, lägga till eller ta bort krav på användande av elektronisk tjänst, beskriven funktionalitet, informationsanvändning eller rapportering.

Vårdgivaren ska skydda sin information mot otillbörlig åtkomst och förstörelse i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Vårdgivaren ska följa Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (Region Stockholm) gällande policy och riktlinjer för informationssäkerhet (se Vårdgivarguiden – Informationssäkerhetspolicy och Riktlinjer för informationssäkerhet och bilaga B). Hur skyddet genomförs ska dokumenteras. Vårdgivaren ska på begäran kunna uppvisa dokumentationen för Beställaren.

Granskning av Digital Medical Supply Sweden AB (KRY) utifrån krav i vårdavtal

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tecknade 2020-09-01 avtal med Digital Medical Supply Sweden AB (DMS Sweden) inom vårdval husläkarverksamhet med basal hemsjukvård. Verksamheten bedrivs vid Kry vårdcentral Gallerian och Kry vårdcentral Sibyllegatan. Den 7 december 2020 tecknades ytterligare ett vårdavtal avseende en verksamhet i Sickla.

Digital Medical Supply Sweden AB, är ett helägt dotterbolag till Kry International AB. Kry International är personuppgiftsbiträde i egenskap av leverantör av mobilappen KRY och relaterade tjänster. Kry International är också involverad i vårdgivarens arbete med regelefterlevnad och informationssäkerhet.

Granskningen omfattar följande:

- Organisatorisk och teknisk mognad och förmåga genom att kontrollera om ledningssystem för informationssäkerhet är infört enligt Socialstyrelsens föreskrifter HSLF-FS 2016:40
- Bedömning av efterlevnad av lag och avtal

Granskningen har genomförts genom löpande kontakter där företrädare för DMS Sweden (KRY) intervjuats. Under dialogen har vårdgivaren presenterat svar och visat upp den dokumentation som utredningen efterfrågat och även getts tillfälle att kommentera och eventuellt åtgärda sådant som uppfattats som svagheter och/eller otydligheter.

Resultat av utredningen, kommentar och slutsats

Utredningens resultat

Utifrån det fortsatt osäkra rättsläget har utredningen inte funnit att DMS Sweden (KRY) gör sig skyldiga till något avtalsbrott i sin informationsbehandling.

Avtalet för vårdgivare i uppdrag att bedriva husläkarverksamhet med basal hemsjukvård i regionens regi ger uppdragstagaren utrymme att välja den driftslösning som de finner mest lämpad utifrån verksamhetens uppdrag, inom de rättsliga förutsättningar avtalet stipulerar.

Utredningen har omfattat en granskning av DMS Swedens (KRY) system och processer. Granskningen har lett till följande bedömning:

- Att DMS Sweden (KRY) har ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som beskriver hur informationssäkerhetsarbetet styrs i verksamheten där man också beskriver sin informationssäkerhetspolicy och hur detta är kopplat till kvalitetsledningssystem.

- Att DMS Sweden (KRY) genomfört en konsekvensbedömning för dataskydd (DPIA) avseende sin informationshantering i sådana tjänster man använder samt gjort särskilda bedömningar för de tjänster som behandlar känsliga personuppgifter.

En övergripande granskning avseende efterlevnaden av dataskyddslagstiftningen har genomförts och lett till följande slutsatser:

- Att vårdgivaren informerar patienter/medborgare om behandlingen av personuppgifter på ett adekvat sätt.
- Att vårdgivaren har erforderliga avtal med leverantörer/personuppgiftsbiträden.
- Att vårdgivaren har vidtagit lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas.
- Att vårdgivaren hanterar vårdinformation i enlighet med vad som annars följer av lag och vårdavtal.

Utredningen har även tagit del av Integritetsskyddsmyndighetens (IMY) tillsynsbeslut mot Kry (bilaga C) som meddelades den 3 december 2020 vad gäller bland annat behörighetsstyrning avseende åtkomst till patientuppgifter.

Kommentar kring utredningens arbete

Det råder i dagsläget förhållandevis stor osäkerhet när det gäller de rättsliga förutsättningarna för myndigheters utkontraktering av IT-drift till privata tjänsteleverantörer. Särskilt omdiskuterad är frågan om användande av globala molntjänster. Osäkerheten gäller främst tolkningen av när en uppgift ska anses röjd enligt sekretesslagstiftningen, vad som gäller vid s.k. tredjelandsöverföring samt om det utifrån ett säkerhetsperspektiv är lämpligt att myndigheter utkontrakterar IT-drift och annan informationshantering. Dessa osäkerheter bedöms även påverka privata aktörer inom hälso- och sjukvårdssektorn.

Av denna anledning beslöt den svenska regeringen 26 september 2019 att tillsätta en egen utredning som ska analysera säkerhetsmässiga och rättsliga förutsättningar för samordnad statlig IT-drift och lämna förslag på mer varaktiga former för sådan IT-drift, om det bedöms lämpligt ur ett säkerhetsperspektiv, och de författningsförslag som detta kräver.

Den statliga utredningen ska också analysera de rättsliga förutsättningarna för statliga myndigheter, kommuner och regioner att med bibehållen säkerhet utkontraktera IT-drift till privata leverantörer och vid behov lämna författningsförslag (dir. 2019:64). Tilläggsdirektiv beslutades av regeringen den 2 juli 2020 (dir. 2020:73). Ett delbetänkande på denna utredning kom den 15 januari 2021 med rekommendation om justering av gällande sekretesslagstiftning (Bilaga D).

Så länge det inte finns tydligt klarlagda rekommendationer och rättsfall så kommer det vara varje vårdgivares ansvar att göra sin egen riskbedömning samt implementera vad de anser vara tillräckliga säkerhetsåtgärder.

Utredningens slutsats

Utredningen har inte kunnat konstatera att informationshanteringen hos vårdgivaren DMS Sweden (KRY) står i strid med lag eller avtal. Vårdgivaren har visat organisatorisk förmåga att efterleva krav i lag och avtal och även tekniska möjligheter att genomföra ändringar om detta behövs. Under utredningen har DMS Sweden (KRY) bistått utredningen med att snabbt lämna begärda upplysningar samt i viss utsträckning omgående genomföra justeringar utifrån utredningens påpekanden.

Region Stockholm

Anmälan om förändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Vårdgivaren eller hos Vårdgivarens eventuella moderföretag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. En väsentlig ägarförändring är när förändringen uppgår till 50 procent eller mer i det företag som är avtalspart med Region Stockholm. Ifylld och signerad anmälan postas eller mejlas till:

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Registrator
Box 6909
102 39 Stockholm

E-post: registrator.hsf@sll.se

Avtalets avtalshandläggare återkopplar till kontaktperson för Avtalet när anmälan är inkommen. När handläggning av ärendet är klar kommer avtalshandläggaren att meddela Vårdgivaren sitt beslut om avtalet ska fortsätta gälla eller sägas upp.

Observera att denna blankett inte avser byte av leverantör/ny juridisk person.

1. Kontaktperson för anmälan:

Namn	**Tobias Ekros**
Kontaktuppgifter (telefonnummer och e-post)	**070-2551670** **tobias.ekros@medhelp.se**

2. Information om befintlig avtalspart:

Vilket/vilka vårdavtal enligt LOV/LOU är aktuella för förändrade ägarförhållanden?	”Vårdavtal för 1177 Vårdguiden på telefon inom Region Stockholm” samt ”Avtal avseende IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon inom Region Stockholm”
Företagsnamn	Medhelp AB
Organisationsnummer	556587-1448
Avtals/ADA-nummer (se avtal)	ADA11902 samt ADA12075
Diarienummer (se avtal)	HSN 2017-0432 samt HSN 2019-1375

Region Stockholm

3. Beskrivning av förändrade ägarförhållanden

Beskriv den de förändrade ägarförhållandena nedan:

Medhelp AB, som idag är ett helägt dotterbolag till Medhelp Group AB, säljs i sin helhet till Kry International AB.

4. Verksamhetsfrågor om befintlig avtalspart efter förändrade ägarförhållanden

Ange datum för när ägarförändringen kommer att ske/har skett:

Försäljningsavtal är signerat 2020-12-21. Verkställande av ägarbyte kommer att ske vid ännu inte fastställt datum efter ert godkännande.

Kommer förändringar att ske gällande företagets verksamhetschef och/eller styrelse?

Nej☐ Ja☒

Om Ja, beskriv vilka förändringar som kommer att ske nedan:

Nuvarande styrelse kommer att avgå.

Kommer företagets namn att ändras?

Nej☒ Ja☐

Om Ja, ange företagets nya namn nedan:

Nuvarande namn kommer att vara detsamma under en tidsperiod om maximalt 6 månader efter verkställande av ägarbyte. När namnbyte blir aktuellt kommer information och ansökan om detsamma till Regionen att göras i enlighet med Regionens rutiner och riktlinjer.

Kommer mottagningsnamn att förändras?

Nej☒ Ja☐

Om Ja, ange det nya namnet på mottagningen/arna:

Nuvarande namn kommer att vara detsamma under en tidsperiod om maximalt 6 månader efter verkställande av ägarbyte. När namnbyte blir aktuellt kommer information och ansökan om detsamma till Regionen att göras i enlighet med Regionens rutiner och riktlinjer.

Kommer verksamheten (personal, uppdrag) att påverkas?

Nej☒ Ja☐

Om Ja, beskriv vad som påverkas och hur:

Samtliga erforderliga kompetenser finns kvar även efter förvärvet.

5. Innan förändrade ägarförhållanden

Nedan lämnas information om ägarstrukturen. Alernativt kan kopia på aktiebok bifogas denna anmälan.

Om ägarförändringen påverkar moderföretaget fylls uppgifter i om dess ägarstruktur under punkt 5.2 och punkt 6.2.

5.1 Ägarstruktur innan förändrat ägarförhållande

Beskriv ägarstruktur hos befintlig avtalspart innan förändrade ägarförhållanden.

Ägares namn	Organisationsnummer/ personnummer	Ägarandel (%)
Medhelp Group AB	**559120-1057**	**100 %**
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange

		text.

5.2 Ägarstruktur hos avtalspartens moderföretag innan förändring

Beskriv ägarstruktur hos befintlig avtalsparts eventuella moderföretag innan förändring.

Ägares namn	Organisationsnummer / personnummer	Ägarandel (%)
Medical MHSH Consultant AB	559201-0124	86,74%
Meddet AB	559175-0566	5,00%
Q Industries Lars Roth AB	556912-1634	2,00%
Olle Isaksson	430328-1655	0,06%
VKS Holding A/S	DK CVR 38766171	0,85%
Bo Millstam	401111-8231	1,78%
Hugo Carl i Stockholm AB	556448-1827	3,57%

6. Efter förändrade ägarförhållanden

6.1 Ägarstruktur efter förändrat ägarförhållande

Beskriv ägarstruktur hos befintlig avtalspart efter förändrade ägarförhållanden.

Ägares namn	Organisationsnummer/ personnummer	Ägarandel (%)
Kry International AB	556967-0820	100 %
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.

Region Stockholm

6.2 Ägarstruktur hos avtalspartens moderföretag efter förändring

Ägares namn	Organisationsnummer/ personnummer	Ägarandel (%)
Ägande i Kry international med större innehav än 10% av röstewrna och aqktierna: **Creandum IV L.P**	Klicka eller tryck här för att ange text.	**15,30 %**
Index Ventures VIII (Jersey) L.P	Klicka eller tryck här för att ange text.	**19,23 %**
Ontario Limited	**002731065**	**10,14 %**
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.

7. Organisationsskiss

Vid förändrade ägarförhållanden inom en koncern bifoga även en organisationsskiss som visar koncernens företag (inklusive befintlig avtalspart) innan och efter förändring.

Datum 2021-01-08

Behörig firmatecknare

Befintligt avtal

PER NETZELL

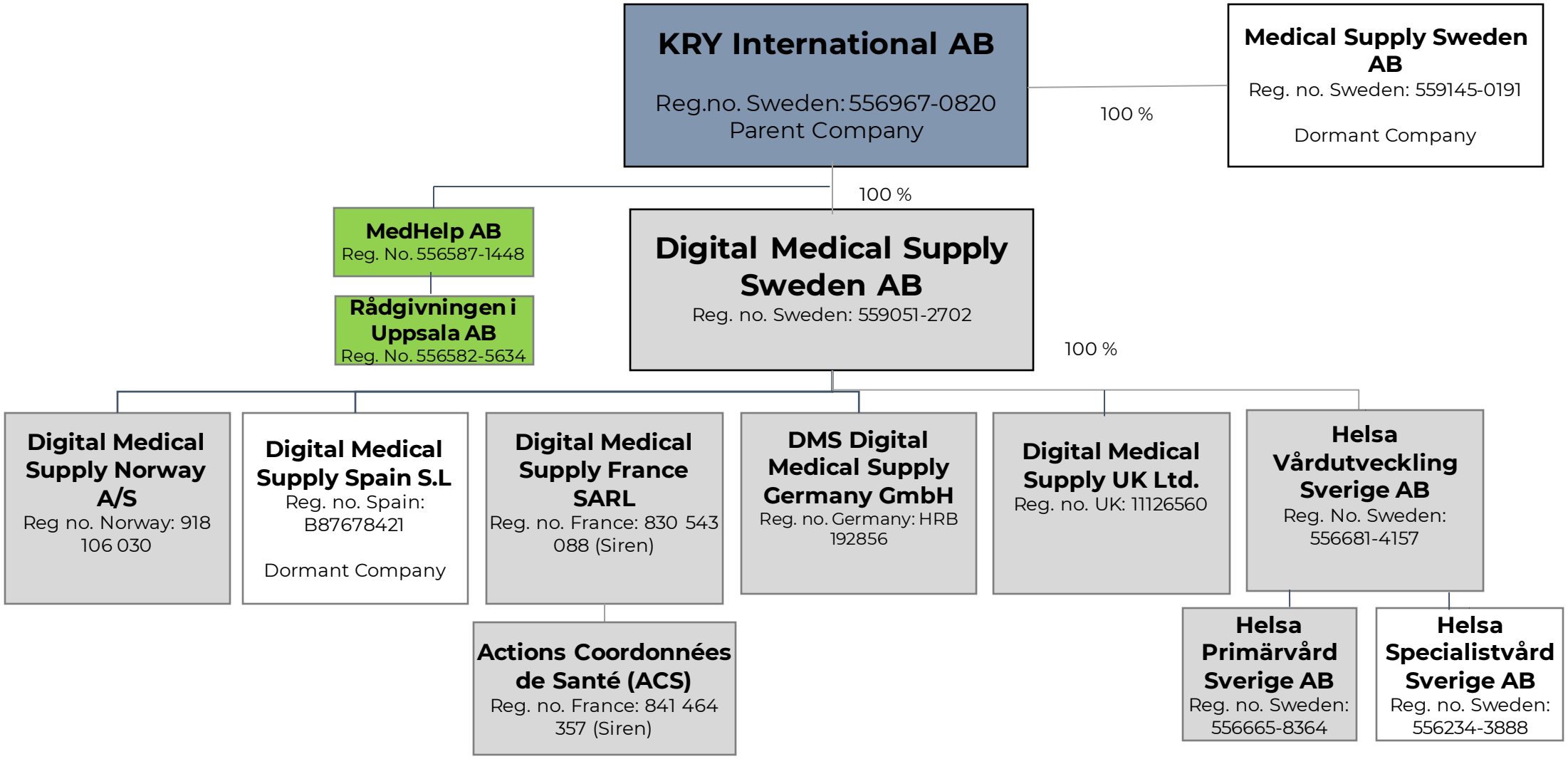
Datum

Behörig firmatecknare/ny ägare

ERIK HJELMSTEDT

Bilaga

Organizational structure of Kry / Livi Group



Handlingsplan

Med anledning av Region Stockholms förfrågan den 5 februari får vi här återkomma med efterfrågad Handlingsplan för att utföra MedHelp AB:s (”MedHelp”) åtaganden enligt Vårdavtalet och IT-avtalet på ett avtalsenligt och konkurrensneutralt sätt.

Initialt vill vi för ordningens skull framhålla att en ändring av ägarförhållandena i MedHelp inte kommer att innebära några förändringar såvitt avser vare sig MedHelps vilja eller förmåga att utföra Uppdraget enligt Vårdavtalets bestämmelser. Avtalen med Region Stockholm är MedHelps viktigaste avtal och utgör därmed grunden för värdet av vår verksamhet. Att följa Vårdavtalets bestämmelser om bl.a. Uppdragets utförande kommer därmed även efter en ägarförändring att vara vår högsta prioritet eftersom något annat skulle riskera att vår huvudsakliga intäktskälla skulle riskeras.

Vi ber även att få hänvisa till den skrivelse av den 10 februari 2021 som ingivits till Region Stockholm av advokatfirman Mannheimer Swartling på uppdrag av Kry International AB i egenskap av tilltänkt förvärvare, som beskriver köparens syn på verksamheten i MedHelp efter en ägarförändring.

Nedan följer våra svar på de frågor som Regionen har framställt.

Fråga 1

1. En detaljerad redogörelse för hur MedHelp AB avser att säkerställa konkurrensneutralitet i utförandet av samtliga delar av det uppdrag som omfattas av Vårdavtalet (”Uppdraget”), med särskilt fokus på hur MedHelp AB avser att säkerställa att nedanstående delar av Uppdraget kommer att utföras på ett konkurrensneutralt sätt:

- *åtagandet att hänvisa till annan vårdgivare och/eller till rätt vårdnivå (punkt 3.1 i Vårdavtalet);*
- *de tjänster som omfattas av punkt 3.2.1 i Vårdavtalet (”Agera ombud för andra vårdgivare”)*
- *de tjänster som omfattas av punkt 3.2.2 i Vårdavtalet (Agera stöd för andra vårdgivare och utförare av omsorgstjänster).*

Svar på fråga 1

Det framgår tydligt av bl.a. Bilaga 2 till Vårdavtalet ”*Specifik uppdragsbeskrivning*", Bilga 2B ”*Integrerat arbetssätt för 1177 Vårdguiden per telefon*” punkt 5.4 a, samt av Region Stockholms Vårdgivarguide/Hänvisningsstödet som alla är en del av Vårdavtalet, hur vårdgivaren för avtalet 1177 Vårdguiden på telefon ska hänvisa eller boka invånare till andra vårdgivare. Härutöver står det Region Stockholm fritt att uppdatera/förändra Hänvisningsstödet i den mån så skulle behövas.

Enligt vår uppfattning ger inte Vårdavtalet såsom det är utformat något utrymme för MedHelp att utföra Uppdraget på annat sätt än ett konkurrensneutralt sätt.

[redacted]

Givetvis så är dessa avtalsregleringar något som MedHelp fullt ut följer redan i dag,vilket framgår av våra Generella bokningsprinciper, Bilaga 1, som även återfinns på vår hemisda och något som vi även efter en ägarförändringkommer att följa.

Oavsett vilken del av uppdraget som levereras, dvs ”grunduppdrag”, ”ombud för mottagning” eller ”stöd för vårdgivare och utförare av omsorgstjänster” så agerar sjuksköterskan efter de rutiner och instruktioner som tillhandahålls av Region Stockholm och som redovisas för nedan.

Vi beskriver nedan hur hänvisning och bokning går till rent operativt samt vilka regler och anvisningar som styr hur dessa genomförs idag, och som även framöver fortsatt kommer att ske på det viset oavsett ägare till bolaget.

När det gäller hänvisning av invånare så framgår det av Vårdavtalet att hänvisning till annan vårdgivare ska ske "enligt den andra vårdgivarens uppdrag och LEON-principen i enlighet till Region Stockholms regelverk".

All hänvisning utgår från det ovan angivna Hänvisningsstödet som vi är ålagda att använda. Samma stöd används även av flera vårdgivare inom regionen och utgår ifrån den nationella RGS-systemet (rådgivningsstöd) och innehållet (dvs. vilka symtom som ska hänvisas till vilken vårdnivå) konfigureras av Region Stockholm. Hänvisningsstödet stödjer sjuksköterskan att via samtalsprocessen och patientens symtom fastställa vårdnivå (VAR?) och brådskegrad (NÄR?) invånaren rekommenderas att söka vård. I stödet ges det inget utrymme för sjuksköterskan att hänvisa patienter till en specifik vårdgivare utan all hänvisning sker till någon av de fem vårdnivåerna, dvs;

- 112
- Akutmottagning
- Närakut
- Husläkarmottagning
- Egenvård

Vid hänvisning till husläkarmottagning uppmanas invånaren alltid att ta kontakt med ”sin husläkarmottagning”, dvs. den husläkarmottagning som invånaren är listad på. Om invånaren inte är listad på någon mottagning så hänvisas invånaren till 1177.se för att där själv kunna söka fram en mottagning i hens närområde. Den övervägande majoriteten (90%) av alla invånare är idag listade hos en specifik husläkarmottagning.

Avseende bokning av patienter till andra vårdgivare så framgår det av Vårdavtalet att leverantören ska kunna "Boka tid för Patienten hos annan vårdgivare enligt Region Stockholms anvisningar".

Bokning av patienter till specifik vårdmottagning sker strikt utifrån Regionens instruktioner och anvisningar. Enligt rutin genomförs bokningar för patienter, som efter sjuksköterskans triagering, bedöms behöva komma till sin husläkarmottagning inom 24 timmar. Enligt instruktioner från Regionen så bokas alltid patienten i första hand till den mottagning där patienten är listad. Om det inte erbjuds några lediga tider på den mottagningen så kan patienten erbjudas en tid på en annan husläkarmottagning, då under förutsättning att patienten är i akut behov av vård.

Bokning av patienter sker i mycket liten utsträckning. I januari 2021 så fick 0,8 ‰ (promille) av alla som ringde 1177 i Region Stockholm en bokad tid hos en husläkarmottagning.

Regionens möjlighet till uppföljning och kvalitetssäkring av gjorda hänvisningar

Regionens VAL-databas

För detaljerad uppföljning så förs alla ärenden som hanterats av MedHelp över till Regionens s.k. VAL-databas varje dygn. Överföringen innehåller mer eller mindre all data som registrerats kring ett ärende, inklusive registrerad vårdnivå och brådskandegrad. Även statistik kring bokningar överförs till VAL-databasen.

Via MedHelps kundportal

För uppföljning av vår leverans så har Regionen tillgång till en kundportal. Kundportalen uppdateras varje dygn och innehåller samtalsstatistik för alla inkommande linjer och tjänster i form av samtalsvolym, tillgänglighet, svarstider osv. Portalen innehåller också utfallet av sjukvårdsrådgivningen i form av registrerade kontaktorsaker och vårdnivåer för alla journalförda rådgivningssamtal. Avseende bokningar så kan Regionen i kundportalen se utfallet av våra bokningar, dvs till vilka mottagningar och i vilken utsträckning bokningarna skett.

Fråga 2

En redogörelse för hur MedHelp AB avser att säkerställa att det, även efter aktieöverlåtelsen, för invånare, patienter och andra vårdgivare tydligt framgår att MedHelp AB vid utförandet av Uppdraget är Region Stockholms företrädare för varumärket 1177 Vårdguiden på telefon.

Svar fråga 2

Även denna fråga regleras tydligt av Vårdavtalet där det tydligt framgår att en vårdsökare vid samtal med MedHelp ska uppleva att de är inne i hälso- och sjukvården när de har varit i kontakt med 1177 Vårdguiden och vi ser därför inte att detta skulle kunna förändras med en ny ägare. MedHelp i sin roll som vårdgivare kommer att fortsätta representera varumärket 1177 Vårdguiden på telefon gentemot samtliga intressenter för uppdraget även efter ägarförändringen. Vi har ju t.ex. idag en mycket god samverkan med andra vårdaktörer som är en viktig del av vår leverans och den kommer självklart att fortsätta och vara oförändrad även under vårt nya ägarskap.

Fråga 3

En redogörelse för hur MedHelp AB avser att säkerställa att kraven i Vårdavtalet vad gäller bemanning och kompetens kommer att uppfyllas. Förvaltningen önskar i detta sammanhang bland annat få svar på följande frågor.

- *Är avsikten att de sjuksköterskor som idag är anställda av MedHelp AB och som utför sjukvårdsrådgivning enligt Vårdavtalet även fortsättningsvis kommer att vara anställda av MedHelp AB?*
- *Om så är fallet, är avsikten att dessa sjuksköterskor kommer att fortsätta att tillhandahålla sjukvårdsrådgivning inom ramen för Uppdraget?*

Svar fråga 3

Den tilltänkta ägarförändringen kommer inte att innebära någon organisatorisk förändring som kan komma att påverka säkerställandet av Vårdavtalets krav gällande bemanning och kompetens. Alla sjuksköterskor och administrativ personal som är anställda i MedHelp (fastanställda) och i bolaget Sjukvårdsrådgivningen i Uppsala AB (timanställda) kommer att vara kvar som anställda i respektive bolag. Samtliga sjuksköterskor kommer att fortsätta sin leverans precis som vanligt, dvs att tillhandahålla sjukvårdsrådgivning till Region Stockholm inom ramen för Uppdraget.

Som vi har beskrivit i vårt inlämnade anbud (och som också utgör en del av avtalet), så är säkerställandet av resurser och kompetens en nyckelfaktor för att kunna tillhandahålla en kvalitativ tjänst. Denna leverans, precis som alla andra, kommer att vara oförändrad och fortgå på samma vis även under framtida ägarskap.

Fråga 4

En redogörelse för hur MedHelp AB avser att säkerställa att kraven i Vårdavtalet vad gäller tillgänglighet till tjänsten, dvs. avtalade svarstider, kommer att efterlevas?

Svar fråga 4

Kraven avseende tillgänglighet regleras i Vårdavtalet och vi kommer självklart fortsätta vår goda leverans avseende tillgänglighet även under kommande ägare. Alla operationella funktioner för att säkerställa leveransen och för att säkerställa en god tillgänglighet till tjänsten kommer att vara oförändrade och kommer att fortlöpa precis som tidigare, även efter ägarförändringen. Som vi skrev i svar på tidigare fråga så kommer alla resurser i form av sjuksköterskor att vara kvar och likaså våra funktioner avseende schemaläggning och bemanningsplanering, vilket då ger förutsättningar för att säkerställa vår goda leverans avseende tillgänglighet även i framtiden. Vårdavtalet är ju också konstruerat på det viset att minsta avvikelse avseende tillgängligheten straffar sig hårt ekonomiskt i form av vite så om vi ska ha en chans att nå även den minsta form av lönsamhet i uppdraget så kräver det mer eller mindre en perfekt balans avseende tillgängligheten till tjänsten.

Vår förhoppning är ju också att framöver kunna få fler regioner i Sverige att upphandla tjänsten och där är ju ett viktigt argument just tillgängligheten till tjänsten som då givetvis blir än viktigare hos vår viktigaste referenskund som ju Region Stockholm i de fallen kommer att vara.

[redacted]

Sammanfattning

Det är MedHelps fasta övertygelse att den planerade ägarförändringen är till gagn för vår avtalsrelation och att vi med en ny ägare kommer att få ännu bättre förutsättningar och resurser att utveckla vår verksamhet. Vi ser ingen risk för att en ägarförändring på något vis skulle innebära en intressekonflikt i förhållande till våra avtalsenliga åtaganden att fullfölja Vårdavtalet på ett konkurrensneutralt sätt. För det fall att det även efter detta svar skulle finnas några utestående frågor eller om något i våra svar skulle vara otydligt får vi be er att återkomma till oss för ytterligare förtydliganden.

Stockholm den 15 februari 2021

Med vänlig hälsning

Tobias Ekros/VD

[redacted]