Region Stockholm

# 12

# Svar på skrivelse från Talla Alkurdi (S) om vårdskandalen kring 1177 Vårdguiden

HSN 2019-0552

Hälso- och sjukvårdsnämnden
*Hälso- och sjukvårdsförvaltningen*
*Verksamhetsplanering och uppföljning*
*Lisa Hagberg*

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-03-27

HSN 2019-0552

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

# Svar på skrivelse från Talla Alkurdi (S) om vårdskandalen kring 1177 Vårdguiden

## Ärendebeskrivning

I en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden ställer Talla Alkurdi (S) följande frågor:

- Innebär den inträffade skandalen med de läckta samtalen från 1177 Vårdguiden att företaget Medhelp gjort sig skyldiga till avtalsbrott?
- Om skandalen innebär ett avtalsbrott, är det juridiskt möjligt att häva avtalet med MedHelp?
- När senast måste hälso- och sjukvårdsnämnden sammanträda för att ta beslut om att häva avtalet med MedHelp och återta hanteringen av 1177 Vårdguiden i egen regi för att hinna påbörja denna process innan det nya avtalet träder i kraft?

## Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse från Talla Alkurdi (S)

## Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

*att* anse skrivelsen besvarad.

## Förvaltningens motivering till förslaget

*Bakgrund*

Måndagen den 18 februari framkom att inspelningar av vissa samtal till 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga för

obehöriga. Vårdgivaren har uppgett att obehöriga inte längre kan ta del av de inspelade samtalen.

En del av samtalen till 1177 Vårdguiden som kommer in under kvällar, helger och nätter, besvaras enligt avtalet av rådgivningspersonal med svensk sjuksköterskelegitimation som arbetar från Thailand. Det är inspelningar av vissa av dessa samtal som har varit åtkomliga för obehöriga. Samtalen har lagrats på en server i Sverige.

I Region Stockholm är sjukvårdsrådgivning på telefon en upphandlad tjänst som utförs av vårdgivaren MedHelp, enligt avtal med hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Det nu gällande avtalet upphör den 31 augusti 2019. Tilldelningsbeslut i upphandlingen av vårdgivare för 1177 Vårdguiden på telefon fattades i hälso- och sjukvårdsnämnden i september 2018. Det fortsatta uppdraget tilldelades MedHelp, med planerat ikraftträdande 1 september 2019.

Som vårdgivare är MedHelp personuppgiftsansvarig och har därmed ett lagstadgat ansvar avseende hantering av dessa uppgifter. Även enligt avtal ska vårdgivaren skydda sin information mot otillbörlig åtkomst i enligt med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Vårdgivaren ansvarar enligt avtalet för underleverantörers arbete som för sitt eget.

Mot bakgrund av det inträffade har Region Stockholm vidtagit ett antal åtgärder. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tog den 26 februari del av incidentrapport, händelseanalys och åtgärdsplan som vårdgivaren lämnade på anmodan av förvaltningen. Handlingarna har sekretessprövats enligt offentlighets- och sekretesslagen och en del av uppgifterna i handlingarna omfattas av sekretess. En fördjupad s.k. IT-forensisk analys pågår just nu hos vårdgivaren.

På uppdrag av hälso- och sjukvårdsnämndens ordförande inleder förvaltningen extern särskild granskning av den del i avtalet för 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning som rör informationssäkerhet. Syftet är att granska hur vårdgivaren och förvaltningen uppfyllt avtalet kring informationssäkerhet samt vilka åtgärder som krävs av parterna. Granskningen kommer ligga till grund för ytterligare underlag beträffande orsaker, åtgärder och tydliggörandet av ansvar samt vad som kan göras för att liknande händelser inte ska inträffa i framtiden.

*Överväganden*

Båda parterna i det nu gällande avtalet, hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Medhelp AB, har rätt att omedelbart säga upp hela eller delar av avtalet ifall den andra parten väsentligt åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet.

Ett väsentligt åsidosättande kan till exempel vara att Vårdgivaren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller att allvarliga risker för patientsäkerheten föreligger. Rätt till omedelbart upphörande av avtalet förutsätter att avtalsbrottet har varit väsentligt vilket alltid är en bedömningsfråga som i sista hand bara kan avgöras av domstol.

Region Stockholm har också rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om MedHelp efter ett åsidosättande av en skyldighet enligt avtalet inte vidtar rättelse inom 30 dagar från det att MedHelp fått en skriftlig anmaning om rättelse från Region Stockholm. I ett sådant fall behöver inte åsidosättandet av avtalet vara väsentligt för att Region Stockholm ska ha rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

I nuläget är det sammantaget förvaltningens bedömning att det behövs ytterligare information innan man kan ta ställning till om det finns en rätt att häva avtalet. Det är möjligt att det fortsatta analysarbetet visar på omständigheter som utgör grund för hävning.

Hälso- och sjukvårdsnämnden fattade beslut om att upphandla tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon den 17 maj 2017 och fattade tilldelningsbeslut den 27 september 2018. Avtalet tilldelades Medhelp AB med avsikt att starta drift den 1 september 2019. Avtalet för den kommande avtalsperioden är under färdigställande men ännu inte undertecknat.

Ett övertagande av tjänsten i egen regi skulle kräva ett nytt inriktningsbeslut i hälso- och sjukvårdsnämnden. Driftsättning av tjänsten i egen regi förutsätter etablering av en organisation för tjänsten, säkerställande av bemanning, tele- och kommunikationslösningar, IT-stöd för verksamheten samt lokaler. Förvaltningens initiala bedömning är att ett sådant arbete tar minst 18 månader.

Margareta Tufvesson
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Lena Furmark
Avdelningschef

**Beslutet ska skickas till**

Akten

Godkänd av Margareta Tufvesson, 2019-03-27

Hälso- och sjukvårdsnämnden

SKRIVELSE
2019-02-19

Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

**Skrivelse med anledning av vårdskandalen kring 1177 Vårdguiden**

Nyligen avslöjades det att 2,7 miljoner inspelade samtal till 1177 Vårdguiden med integritetskänslig information legat helt oskyddat på nätet. Invånarna i Stockholmsregionen måste kunna lita på att den känsliga och privata information som de delar med sig av till hälso- och sjukvården faktiskt skyddas. Att så nu inte visat sig vara fallet är inget annat än en enorm vårdskandal. Detta inte minst då 1177 Vårdguiden ska vara en av invånarnas viktigaste ingångar i sjukvården.

Vi socialdemokrater har tidigare drivit linjen att denna för sjukvården centrala verksamhet ska drivas i egen regi. Region Stockholm utgör nu en av tre regioner som överlåtit ansvaret för 1177 Vårdguiden på ett privat bolag. Flera händelser i vår omvärld har visat på riskerna med att lägga ut ansvaret över integritetskänslig information på privata bolag.

Enligt avtalet med företaget MedHelp, som idag tar emot samtalen till 1177 Vårdguiden i Region Stockholm, ska vårdgivaren meddela om underleverantörer anlitas. Den inträffade skandalen skedde efter att MedHelp anlitat underleverantören Medicall, ett företag som har in bas i Thailand.

**Med anledning av ovanstående ställer vi följande frågor:**

- Innebär den inträffade skandalen med de läckta samtalen från 1177 Vårdguiden att företaget MedHelp gjort sig skyldiga till avtalsbrott?

- Om skandalen innebär ett avtalsbrott, är det juridiskt möjligt att häva avtalet med MedHelp?

- När senast måste hälso- och sjukvårdsnämnden sammanträda för att ta beslut om att häva avtalet med MedHelp och återta hanteringen av 1177 Vårdguiden i egen regi för att hinna påbörja denna process innan det nya avtalet träder i kraft?

Talla Alkurdi