

## **Svar på interpellation 2019:11 av Talla Alkurdi (S) om att återta 1177 Vårdguiden i egen regi**

Frågor till ansvarigt regionråd:

1. Varför har regionen ändrat sig och ändå valt att inleda en extern utredning av det inträffade?
2. Hur kommer den externa granskningen gå till?
3. Ser ni nu över möjligheten att göra som resten av landets regioner och bedriva telefontjänsten för 1177 Vårdguiden i egen regi?
4. Hur ska regionen förhindra att något liknande inträffar igen?

Som svar vill jag anföra följande:

1177 Vårdguiden erbjuder sjukvårdsrådgivning dygnet runt i hela Sverige. Inom Region Stockholm hanterar tjänsten cirka 1,3 miljoner samtal om året genom den upphandlade vårdgivaren MedHelp. Tjänsten är en mycket viktig del av hälso- och sjukvården och underlättar dagligen för patienter att hitta rätt i vården. Tjänsten avlastar också akutvården. Tidigare undersökningar har visat att 28 procent av de tillfrågade skulle ha vänt sig till akutmottagningen om de inte ringt 1177.

I februari uppmärksammade tidningen Computer Sweden att inspelningar av vissa samtal i 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga över internet för obehöriga. När detta uppmärksammades kopplades den aktuella servern omedelbart bort och flertalet granskningar påbörjades av Region Stockholm, av den ansvariga rådgivaren och berörda tillsynsmyndigheter. En omedelbar konsekvens av det inträffade blev att vårdgivaren MedHelp beslutade att avveckla företaget Voice Integrate som underleverantör av växel lösningar. Samtliga samtal hanteras nu via MedHelp.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har omgående begärt att MedHelp genomför en teknisk analys, händelseanalys och åtgärdsplan avseende händelsen på 1177 Vårdguiden på telefon. Då analyserna omfattar information som regleras av sekretess har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen begränsade möjligheter att genomföra analyserna åt vårdgivaren. Ytterligare en försvårande omständighet är att det enligt uppgift från leverantören råder förundersökningssekretess till följd av den polisanmälan som gjorts. Däremot har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen en avtalsreglerad rätt att genomföra uppföljningar av avtalet med MedHelp för att säkerställa att avtalskraven uppfylls.

Den 27 februari gav jag, som ordförande för Hälso- och sjukvårdsnämnden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i uppdrag att initiera en extern oberoende granskning av vårdgivarens efterlevnad av avtalet, om kraven i avtalet är ändamålsenliga och om förvaltningens avtalsuppföljning behöver stärkas. Granskningen ska avgränsas till området informationssäkerhet. Granskningen ska göras av en extern part i form av en ramupphandlad revisionsfirma för att på bästa sätt kunna granska såväl MedHelps som Region Stockholms del i avtalet. Analysen och granskningen kommer ge oss ytterligare underlag för att förstå orsaker, åtgärder och tydliggöra ansvar samt vad som kan göras för att liknande händelser inte ska inträffa i framtiden.

Granskningen kommer utgå från den vid tiden för avtalets tecknande gällande lagstiftning inom hälso- och sjukvårdsområdet samt lagstiftning i övrigt med de förändringar som skett fram till idag, och innefatta relevanta delar av styrande dokument hos respektive part, rådande standarder och praxis inom området informationssäkerhet.

Metoden för granskningen kommer vara en kombination av IT-revision, dokumentstudier, intervjuer med nyckelperson samt vedertagna granskningsmetoder inom området. Granskningen ska omfatta såväl leverantören MedHelp och dennes underleverantörer samt Region Stockholm genom hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Uppdraget kommer slutföras under maj och resultera i en rapport av genomförd granskning. Om granskningen visar att brister finns ska dessa redogöras för tillsammans med förslag på förbättringsåtgärder, inklusive eventuella behov att förtydliga avtal, uppföljningsrutiner och processer för att minimera att motsvarande inträffar igen. Resultatet av de granskningar som nu pågår kommer fungera som underlag till beslut om åtgärder för att säkerställa att något liknande inte inträffar igen.

Vad gäller frågan om att ta över 1177 Vårdguiden i egen regi så har Hälso- och sjukvårdsnämnden de senaste åren fattat en rad beslut kring att upphandla tjänsten. Beslutet om tilldelning togs i september 2018 och avtalet tilldelades MedHelp AB med avsikt att starta drift 1 september 2019. Ett övertagande av tjänsten i egen regi skulle kräva ett nytt beslut i nämnden. Driftsättning av tjänsten förutsätter bland annat organisation, bemanning, tele- och kommunikationslösningar, IT-stöd för verksamheten och lokaler. Tidsåtgången från beslut till genomförande skulle ta minst 18 månader.

Baserat på jämförande statistik med övriga regioner skulle tjänsten, om den bedrevs i egen regi, med all sannolikhet medföra en avsevärd kostnadsökning per samtal, samtidigt som svarstiden skulle öka och tjänstens kvalitet skulle påverkas negativt. Som jämförelse ligger den genomsnittliga svarstiden till 1177 i Region Stockholm på 3 min 20 s, jämfört med 15 min 55 s i övriga landsting. Snittkostnaden för ett samtal i Region Stockholm är betydligt lägre, och ligger på 78 kr jämfört med 170 kr i jämförbara regioner, trots att tillgängligheten är betydligt högre i Stockholm.

Avslutningsvis är 1177 Vårdguiden en mycket viktig del av hälso- och sjukvården och underlättar dagligen för patienter att hitta rätt i vården. Den största patientsäkerhetsrisken efter händelsen har hittills bedömts vara att förtroendet för 1177 Vårdguiden skadas och att människor därmed ska minska sitt användande av tjänsten. Ett flertal åtgärder, i form av stöd- och informationsaktiviteter, för att säkerställa förtroendet för tjänsten vidtogs därför i samband med att händelsen blev känd. Exempelvis infördes ett särskilt knappval för invånare som hade frågor om händelsen i telefonrådgivningstjänsten. I de mätningar som görs löpande

har volymen av samtal inte påverkats av händelsen. I en genomförd enkät uppgav en stor majoritet av inringade personer att de hade fortsatt förtroende för tjänsten.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Anna Starbrink