

Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2010-11-25

HSN 0805-0652

Handläggare:

Barbro Olofsson Örbom

Förlängning av avtal med MedHelp AB och Mawell AB om sjukvårdsrådgivning och upplysningstjänst

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) har den 23 oktober 2007 uppdragit åt förvaltningen att teckna avtal med MedHelp AB för sjukvårdsrådgivning och med Mawell Svenska AB för upplysningstjänst. Avtalsperioden för avtalen är 2008-05-15 – 2011-05-14 med möjlighet till 2 års förlängning. Förvaltningens uppföljning av verksamheterna visar på god följsamhet till avtalen och därför föreslås förlängning. I avtalen stipuleras att eventuell förlängning ska meddelas Leverantören senast sex (6) månader före avtalens ordinarie sluttid. Parterna har dock skriftligen överenskommit om att Beställaren har rätt att meddela beslut om förlängning senast 2010-12-22.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteutlåtande 2010-11-25

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

- att* uppdra åt förvaltningen att teckna avtal om förlängning av avtal för sjukvårdsrådgivning med MedHelp AB för tiden
2011-05-15 – 2013-05-14
- att* uppdra åt förvaltningen att teckna avtal om förlängning av avtal för upplysningstjänst med Mawell Svenska AB för tiden
2011-05-15 – 2013-05-14
- att* uppdra åt förvaltningen att utreda förutsättningarna för att beställa verksamheterna när de förlängda avtalen löper ut.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrundsinformation

Vårdguiden på telefon erbjuder kontakt med vården dygnet runt och ger information om vård och hälsa. Erbjudandet omfattar bland annat medicinska råd av erfarna sjuksköterskor, rådgivning och information på engelska eller kontaktuppgifter till vårdmottagningar.

Vårdguiden på telefon utgör en central funktion i förvaltningens/Vårdguidens övergripande uppdrag att snabbt och enkelt vägleda rätt i hälso- och sjukvården och till rätt vårdnivå utifrån behov. Tjänsten bidrar till att hälso- och sjukvårdens resurser nyttjas effektivt. Vårdguiden på telefon är också ett alternativ för personer som inte har eller inte har möjlighet att använda internet att få lättillgänglig god information om hälso- och sjukvården. Samtalen med invånarna ger även värdefull återkoppling på vad som är aktuellt bland invånarna och indikationer om hur vården fungerar i praktiken

Sjukvårdsrådgivningen

Uppdraget för **sjukvårdsrådgivningen** omfattar både barn och vuxna. Sjukvårdsrådgivningen har även i uppdrag att ta samtliga akutmottagningarnas telefonsamtal. Sjukvårdsrådgivning på arabiska, bosniska/serbiska/kroatiska, bokning av akuta gyntider och jourförmedlingar är exempel på andra delar i uppdraget. Vårdguidens sjukvårdsrådgivning har under avtalsperioden årligen tagit emot cirka 1,4 miljoner telefonsamtal från invånare i Stockholms län som söker råd om sin egen, sina barns eller någon anhörigs hälsa. För sjukvårdsrådgivningen ställs krav på en svarstid på högst på 180 sekunder dagtid och 240 sekunder nattetid. Under 2010 tom oktober var medelsvarstiden 119 sekunder

Upplysningstjänsten

Uppdraget för **upplysningstjänsten** innebär i huvudsak att förmedla kontaktuppgifter till hälso- och sjukvården. Den inringande kan även få information om sina rättigheter, hjälp med sitt vårdval och att lista om sig samt suppothjälp vid användning av Vårdguidens e-tjänst Mina vårdkontakter. Upplysningstjänsten kan tillhandahålla all information som finns tillgänglig på Vårdguiden.se. Vårdguidens upplysningstjänst har tagit emot 230 000 samtal per år. För upplysningstjänsten ställs krav på en svarstid på högst 120 sekunder dygnet runt. Under 2010 tom oktober var medelsvarstiden 12 sekunder.

Rekommendation

Förvaltningen har löpande följt upp verksamheten och gjort en analys av tjänsternas utförande i förhållande till avtalen. Resultatet av uppföljningen och analysen innebär att förvaltningen har ett fortsatt stort förtroende för båda leverantörer. Därför föreslås att avtalen förlängs samt att förvaltningen får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att beställa verksamheterna när de förlängda avtalen löper ut.

Avtalens omfattning

Årskostnad för avtalet med MedHelp är cirka 90 miljoner kronor per år.
Årskostnad för avtalet med Mawell är cirka 3 miljoner kronor per år.

Catarina Andersson Forsman
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Katarina Winell
Avdelningschef