

Handläggare:

Barbro Olofsson-Öhrbom

Carl Mill

Förslag att upphandla Vårdguiden på telefon

Ärendebeskrivning

Ärendet avser förslag att upphandla Vårdguiden på telefon.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteutlåtande, 2011-05-23

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Programberedningen för eHälsa och öppna jämförelser.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att uppdra åt förvaltningen att upphandla Vårdguiden på telefon.

att uppdra åt förvaltningen att återkomma till Hälso- sjukvårdsnämnden med förslag till förfrågningsunderlag.

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Vårdguiden på telefon har två leverantörer, MedHelp som utför sjukvårdsrådgivning och Mawell som ansvarar för upplysningstjänsten. I december 2010 tog HSN beslut om att förlänga respektive avtal intill 2013-05-14.

Nuvarande verksamhet

Vårdguiden på telefon erbjuder kontakt med vården dygnet runt och ger information om vård och hälsa, till exempel medicinska råd av erfarna sjuksköterskor, rådgivning och information på engelska eller kontaktuppgifter till vårdmottagningar. Vårdguiden på telefon är också ett alternativ och komplement för personer som inte kan eller har möjlighet att använda Vårdguidens internetjänster.

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 och utgör ett stöd för beställarorganisationens utveckling av vården. Samtalen med invånarna ger också värdefull information och kunskap om vad som är aktuellt bland invånarna samt indikationer om hur vården fungerar i praktiken. Vårdguiden på telefon är även en stödfunktion till vårdgivare och personal inom kommunal vård och omsorg.

Uppdraget för sjukvårdsrådgivningen omfattar både barn och vuxna. Sjukvårdsrådgivning erbjuds även på arabiska, bosniska/serbiska/kroatiska. Andra exempel är att ta samtliga akutmottagningarnas telefonsamtal, genomföra matchning mot tillgänglig kapacitet genom bokning av akuta gyntider och jourförmedling.

Uppdraget för upplysningstjänsten innebär i huvudsak att förmedla kontaktuppgifter till hälso- och sjukvården. Den inringande kan även få information om sina rättigheter, hjälp med och information om genomförda vårdval. I uppdraget ingår även supporthjälp för Vårdguidens e-tjänst Mina vårdkontakter. Upplysningstjänsten kan tillhandahålla all information som finns tillgänglig på Vårdguiden.se.

Behovsbeskrivning

Vårdguiden har utifrån beslutet om förlängning påbörjat ett arbete med att kartlägga hur tjänsterna kan utvecklas. Arbetet har inkluderat uppföljningen av nuvarande avtal, omvärldsbevakning, genomlysning av Framtidens hälso- och sjukvård och workshops med olika ledningsgrupper inom förvaltningen för att belysa möjligheterna att utveckla tjänster som stödjer olika hälso- och sjukvårdsgrenar.

Sammanfattningsvis kan sägas att behovet finns att utveckla Vårdguiden på telefon för att stödja förändringsarbetet i Framtidens hälso- och sjukvård och öka patientsäkerheten.

Upphandlingens inriktning

Med beaktande av kostnadseffektivitet, flexibilitet för volym- och uppdragsförändringar, tillgänglighet och kompetens föreslås att tjänsterna fortsättningsvis ska upphandlas.

Den kommande upphandlingen föreslås få följande inriktning

- Upphandling av de tjänster som finns i dagens avtal.
- Upphandlingen ska även omfatta ett bredare perspektiv för att möta behoven i framtidens hälso- och sjukvård.

- Vårdguiden på telefon ska utvecklas mot en högre grad av integration mot övriga aktörer inom vården och eHälsa.
- Den snabba utvecklingen inom hela hälso- och sjukvårdsområdet gör det nödvändigt att kommande avtal inrymmer förutsättningar för att kunna utveckla tjänster successivt.

Konsekvenser

Ekonomiska konsekvenser

Ett övergripande syfte är att tjänsterna skall stödja den övriga hälso- och sjukvården och därmed bidra till bättre resursutnyttjande och högre kostnadseffektivitet inom landstinget såväl på invånar- som vårdgivarsidan. De ekonomiska konsekvenserna kommer att analyseras i samband med framtagandet av förfrågningsunderlaget och vara vägledande för utformningen. Kostnaden för nuvarande avtal uppgår till cirka 93 mkr årligen.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Genom ökad integration mot andra aktörer och genom att skapa förutsättningar för att successivt kunna utveckla tjänster förväntas patientsäkerheten öka.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Vårdguiden erbjuder idag tjänster som bidrar till en jämställd och jämlik vård. Genom den inriktning för upphandlingen som föreslås kommer Vårdguiden på telefon att kunna erbjuda tjänster för fler målgrupper.

Miljökonsekvenser

En ökad integration med eHälsa och utvecklade telefonitjänst bidrar till färre besök i vården och att de besök som utförs redan från början sker på rätt vårdinstans leder till minskad miljöpåverkan.

Catarina Andersson Forsman
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Katarina Winell
Avdelningschef