

*Handläggare:
Elisabeth Lewander*

Upphandling av Vårdguiden på telefon

Ärendet

Nuvarande avtal om Vårdguidens telefonitjänster (allmän information respektive sjukvårdsrådgivning) upphör 31 december 2007. Ny upphandling av tjänsterna föreslås.

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslås besluta

att uppdra åt landstingsdirektören att genomföra upphandling av Vårdguidens telefonitjänster att gälla från och med 1 januari 2008.

Bakgrund

Vårdguiden är den första vårdnivån i Stockholms läns landsting. Idag omfattar konceptet sajten www.vardguiden.se med e-tjänsten Mina vårdkontakter, Vårdguidens telefonitjänster Allmän information respektive Sjukvårdsrådgivning med hänvisning till rätt vårdnivå, tidningen Vårdguiden till samtliga hushåll i länet samt tryckt information om hälso- och sjukvården i foldrar, annonser, kampanjmaterial o dyl.

Vårdguidens telefonitjänster är välfungerande och såväl allmän information som sjukvårdsrådgivning är landets mest avancerade. Under de senaste åren har konceptet Vårdguiden utvecklats till den ojämförligt största verksamheten med ca 125.000 samtal/månad, 600.000 besök/månad på webben och 60.000 användare i e-tjänsten Mina vårdkontakter.

Nuvarande avtal

Nuvarande avtal om Vårdguidens telefonitjänster innefattar två upphandlade tjänster:

A - Allmän information om hälso- och sjukvården. Denna tjänst utförs av entreprenören Tradimus/Excellent AB med call-centerpersonal som svarande. Här besvaras frågor om adresser och telefonnummer till vården, öppettider, vilken husläkarmottagning jag tillhör samt andra faktauppgifter om vården. Tjänsten används även vid större kampanjer där faktainformation behöver lämnas, tex influensavaccinationer eller i sammanhang där en stor mängd frågor skall besvaras snabbt, tex vid kris- och katastroflägen.

Tjänsten besvarar ca 10.000 – 12.000 samtal per månad.

B - Sjukvårdsrådgivning för barn och vuxna dygnet runt. Tjänsten utförs av entreprenören MedHelp AB med vidareutbildade sjuksköterskor och barnmorskor som svarande. Det kvalificerade arbetet på sjukvårdsrådgivningen innebär att sjuksköterskorna har lång yrkeserfarenhet (personalens medelålder är 52 år).

Sjukvårdsrådgivning erbjuds även på arabiska, bosniska, serbiska och kroatiska.

I rådgivningsuppdraget ingår också förmedling av jourtjänster under kvällar och helger (journläkare/jourläkarbil, jourhavande distriktssköterska, tandläkare, käkkirurg, teckenspråkstolk, vårdintyg och dödsfallsintyg). Under avtalsperioden har akutmottagningarna vid sjukhusen och gynekologiska akutmottagningar erbjudits att koppla över ingående samtal till sjukvårdsrådgivningen för att avlasta vården enklare förfrågningar och ge tydlig hänvisning till rätt vårdnivå. Sjukvårdsrådgivningen har även möjlighet att boka tid hos vårdgivare i samband med rådgivningssamtal (utförs idag för Södertälje närakut och ett 10-tal gymmottagningar).

Totala antalet samtal till rådgivningsverksamheten är ca 100.000/månad, ca hälften är rådgivning om barn.

Sjukvårdsrådgivningen svarar också på personliga frågor i Vårdguidens e-tjänst Mina vårdkontakter. Svar lämnas inom 2 timmar och antal ärenden är för närvarande ca 300/månad.

Nuvarande avtal om Vårdguidens telefonitjänster har formen av avropsavtal från SLL:s ramavtal (243306 avseende köp av sjukvårdsrådgivningstjänster) och tecknades 2004. Avtalen har förlängt under 2006 och 2007 för att slutgiltigt löpa ut 31 december 2007.

En välutvecklad och välkänd sjukvårdsrådgivningstjänst

Syftet med en välutvecklad sjukvårdsrådgivning per telefon är att öka befolkningens trygghet i vardagen, stödja egenvården och hjälpa patienter som behöver vård till rätt vårdnivå. Vårdguiden på telefon är ett komplement till den rådgivning som ingår i primärvården ansvar. Studier visar att en välfungerande sjukvårdsrådgivning med hög tillgänglighet är ett viktigt verktyg för att ge rätt vård, vid rätt tillfälle och på rätt nivå.

Vårdguiden på telefon är en kostnadseffektiv del av vården som avlastar övriga vårdenheter. Den är en viktig del av det framtida vårdutbudet i Stockholms län med hög tillgänglighet (öppen dygnet runt, året runt och landets högsta krav på korta svarstider; 180 sek dagtid och 240 sek nattetid). Vårdutbudet blir alltmer differentierat och vid akut sjukdom är inte alltid sjukhusens akutmottagningar den instans man ska vända sig till. Tanken är att sjukhusens akutmottagningar ska vara reserverade för patienter med sådana akuta sjukdomar och allvarliga skador som kräver sjukhusets

resurser. Sjukvårdsrådgivningen kan bedöma om akutsjukhuset, vårdcentralen, närakut, jourbil/jourläkare/jourhavande distriktssköterska, rörlig akutgrupp eller annan vårdgivare bör kopplas in. Särskilt betydelsefullt är att Vårdguiden på telefon alltid har tillgång till aktuella uppgifter om olika vårdmottagningars öppethållande och vilka patientgrupper de kan ta emot (via verktyget EK - Landstingets elektroniska katalog) liksom aktuella listor över telefonnummer till jourhavande läkare och distriktssköterska. Genom Vårdguidens telefonitjänster kan antalet ”onödiga” besök hos olika vårdgivare minska.

Rådgivningssamtalen resulterar idag i ca 50% egenvårdsråd där den inringande inte behöver anlita vården ytterligare, ca 10 % hänvisas till akutmottagningar på sjukhus och övriga 40% till närsjukvård och andra vårdgivare.

Projekt Nationell sjukvårdsrådgivningstjänst - 1177

Projekt Vårdråd på telefon (VPT) är ett nationellt sjukvårdsrådgivningssystem för samtliga landsting. VPT har till uppgift att skapa de tekniska, organisatoriska och ekonomiska förutsättningarna som krävs för att landets olika sjukvårdsrådgivningar ska kunna samverka i ett nätverk. Systemet består av ett gemensamt nationellt telefonnummer - 1177, samt telefoni-, beslutsstöds- och journalsystem.

Uppdragsgivare är Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, och Socialdepartementet. VPT har tillställt landstingen ett prospekt hur anslutning kan ske och en analys har även genomförts för SLL:s del.

För att utnyttja telefonnumret och den helhetslösning som projektet tagit fram ska varje landsting betala en årlig avgift baserad på antal invånare. För SLL:s del skulle det innebära en merkostnad på ca 4:25 kr/invånare och år. Varje landsting tar ställning till om sjukvårdsrådgivningen skall drivas i landstingets egen regi eller av en entreprenör. För närvarande är sex landsting anslutna till systemet.

Förvaltningens synpunkter

Det är som ovan framhållits av stort värde att det finns en central sjukvårdsrådgivning för invånarna i Stockholms län. Vårdguiden har utvecklats kraftigt och inriktats mot nya tjänster för att möta förändrade krav och ökad efterfrågan hos patienter/allmänheten, men även vårdgivare. Rådgivning på telefon ska vara en naturligt del av vårdcentralernas uppdrag för de invånare de betjänar. Några särskilda lokala rådgivningar härutöver bör inte finnas eftersom det blir enklare och tydligare för befolkningen samt kostnads-effektivare med en gemensam resurs på länsnivå. Då kan också uppföljning och kontroll av kvalitet ske på ett bra sätt och datorstöd för den medicinska rådgivningen användas, liksom möjligheten att boka tider på ett enhetligt sätt inom hela länet.

Ur informationssynpunkt är det utmärkt med ett nationellt telefonnummer till sjukvårdsrådgivningen. Att använda 1177 oavsett var i landet man befinner sig ökar tillgängligheten och tryggheten för invånarna. I den nuvarande avtalskonstruktionen från projektet till landstingen är numret inte användbart annat än i en ”paketlösning” med övriga teknik- och stödsystem. Dessa system uppfyller inte de krav på kvalitet, uppföljning och utvecklad teknik som Vårdguiden på telefon idag erbjuder via sina entreprenörer. Diskussioner förs nu med VPT om en annan avtalslösning för SLL:s del.

Att Vårdguiden på telefon är upphandlad som ”tjänst” är central för SLL. Det innebär att entreprenören själv ansvarar för teknik- och telefonlösning samt stödsystem, och anpassar detta efter beställarens krav. Beställaren i sin tur har möjlighet att förse entreprenören med egna lokala system, tex HVAL-tjänster, EK-katalogen och vardguiden.se. I rådgivningsarbetet använder också sjuksköterskorna speciellt anpassad webbinformation från t ex S:t Eriks ögonsjukhus, Astrid Lindgrens barnsjukhus och gynakutmottagningar. För entreprenören är det en fördel att använda redan etablerade tekniska lösningar liksom egen organisation och bemanning, och för beställaren kan fokus ägnas åt uppföljning och kvalitetsfrågor. Den tekniska utvecklingen går fort och möjligheten till ständig förbättring och utveckling av telefonitjänsterna gynnas. Frågor kring kvalitet, tillgänglighet och kostnadseffektivitet är viktiga hörnstenar som SLL idag tillgodoser genom att välja den entreprenör som är bäst när det gäller dessa tre faktorer. Upphandlingen bör vara öppen med avseende på att entreprenören tillhandahåller egen infrastruktur och stödtjänster alternativt att nationella projekts infrastruktur och stödtjänster används, eller en kombination av dessa.

Förvaltningen föreslår att landstingsdirektören får i uppdrag att upphandla Vårdguidens telefonitjänster att gälla från och med 1 januari 2008.

Sören Olofsson