

# 5

Val av framtida IT-tjänst  
till 1177 Vårdguiden på  
telefon och utredning av  
driftform 1177  
Vårdguiden på telefon  
HSN 2021-2396

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
*Hälso- och sjukvårdsförvaltningen*  
*Enskilda vårdgivare och Vårdstödjande  
tjänster*  
*Stefan Pettersson*  
*Gabriele Radler Liljeberg*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-11-25

HSN 2021-2396

Hälso- och  
sjukvårdsnämnden

## **Val av framtida IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon och utredning av driftform 1177 Vårdguiden på telefon**

### **Ärendebeskrivning**

Ärendet innehåller förslag på att fortsätta utreda val av framtida IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon samt svar på skrivelse från (L) (M) (C) (KD och (MP) med anledning av KRYs förvärv av Medhelp AB Vårdtjänster, HSN 2021-0409, om att utreda förutsättningarna att genomföra en ny upphandling av utförare av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.

### **Beslutsunderlag**

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande  
Skrivelse från (L) (M) (C) (KD och (MP)

### **Förslag till beslut**

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att fortsätta utreda om Region Stockholm kan ansluta sig till den IT-tjänst som ramupphandlats genom Inera AB.
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att inleda upphandling av IT-tjänst om det inte är möjligt att ansluta till den IT-tjänst som ramupphandlats genom Inera AB.
3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att teckna nytt avtal MedHelp AB gällande IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon till och med 2023-08-31 med möjlighet till förlängning 6 + 6 månader.

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-11-25

HSN 2021-2396

4. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att fortsätta utreda hur nuvarande tjänsten 1177 på telefon bör utvecklas och kravställas för att på bästa sätt stödja patientens väg in i vården.
5. Hälso- och sjukvårdsdirektören har återkommit till nämnden angående förutsättningarna att genomföra en ny upphandling av utförare av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon, HSN 2021-0409, och skrivelsen anses därmed besvarad.

### **Förvaltningens motivering till förslaget**

#### *Val av framtid IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon*

##### *Bakgrund*

I inriktningsbeslutet 1177 Vårdguiden på telefon, HSN 2021-0475, konstaterades att 1177 Vårdguiden på telefon behöver utvecklas i linje med vårdbehovet hos invånarna i Region Stockholm samt i linje med den digitala och tekniska utvecklingen i samhället. Utifrån vårdbehov är det av stor vikt att en framtida IT-tjänst är tillgänglig för alla invånare i Region Stockholm, oavsett vilka förutsättningar invånaren har eller inte har. Det senare understryker att 1177 Vårdguiden på telefon, 1177.se samt e-tjänsterna kopplade till 1177 behöver integreras ytterligare för att kunna erbjuda fler vägar in till 1177 Vårdguiden för att möta varje individ utifrån förutsättningar, behov och sammanhang.

Utifrån den prognostiserade demografiska utveckling inom Region Stockholm de kommande tio åren behöver IT-tjänsten även skapa förutsättningar för att öka andelen individer som erhåller egenvårdsråd och kan färdigbehandlas under sin kontakt med 1177 Vårdguiden på telefon. En väg dit är att öka patientens delaktighet i sin egen vård utifrån att en framtida IT-tjänst understödjer och uppmuntrar en ökad interaktion från patienten.

Den framtida IT-tjänsten behöver även skapa förutsättningar för att öka samverkan mellan de olika aktörerna inom primärvården och 1177 Vårdguiden på telefon för att på så vis skapa en sömlös vårdkedja som upplevs som sammanhållen och enhetlig av patienten.

Likaså behöver den framtida IT-tjänsten för 1177 Vårdguiden på telefon vara utformad på så sätt att den bistår i genomförande och måluppfyllelse av de två andra utredningar kopplat till patientens väg in i vården:

- Regional handlingsplan för ökad patientsäkerhet, VKN 2020-0010
- Genomförandeplan för primärvårdsstrategin, HSN 2019-0945

För att kunna uppnå ovanstående föreslås en inriktning för en framtida IT-tjänst inom Region Stockholm. Inriktningen är att IT-tjänsten ska:

1. erbjuda bild, video och chatt som en del av utbudet
2. göra det möjligt att boka besök – både digital och fysiska – hos vårdgivare. Fysiska besök kan redan bokas i dagen IT-tjänst via 1177 Vårdguiden på telefon.
3. använda sig av Hänvisningsstödet, och vara anpassat utifrån regionens rutin, process och arbetsätt för initial vårdkontakt
4. koppla ihop IT-tjänsten med digitala tjänster.
5. skapa förutsättningar för att 1177 Vårdguiden på telefon, 1177.se och primärvården att kunna använda sig av gemensamt triageringsstöd.

Styrande för val av framtida IT-tjänst är också att det ska finnas möjlighet att utveckla IT-tjänsten i takt med utveckling av ny teknik samt utifrån nya/förändrade behov hos invånare inom Region Stockholm. Det är således av stor vikt att samverka med framtida leverantör av IT-tjänst är utformad så att den bejakar innovation.

### *Överväganden*

Utifrån ovanstående bakgrund har förvaltningen arbetat fram specifika krav på en IT-tjänst för att säkerställa att nutid och framtida behov och krav tillgodoses. Dessa krav är uppdelade i kvalificeringskriterier och systemförmågor.

- Kvalificeringskriterier är kriterier som är absoluta krav på IT-tjänsten ur ett systemperspektiv. Detta kan till exempel vara att tjänsten lever upp till GDPR, alla data som hanteras i tjänsten sparas och hanteras inom Sveriges gränser, levereras som tjänst där säljaren ansvarar för att driva, underhålla, uppgradera och stödja lösningen o.s.v.
- Systemförmågor är till exempel spela in och lagra samtal, innehålla en triagemotor för att kvalificera symptom och hänvisa patienter, omfatta flertalet digitala kanaler såsom bild, chatt och video o.s.v.

De slutsatser som förvaltningen har kommit fram till är ett resultat av en genomförd analys med förutsättningen att 1177 på telefon bibehåller dagens uppdrag och inriktning, samt framtida behov av utveckling av tjänsten.

Den utredning som HSF gjort av möjliga aktörer på marknaden ger vid handen att det finns leverantörer på marknaden, däribland Inera AB samt en privat aktör, som uppfyller de kriterier och övergripande behov för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon har, däribland Inera och Platform24.

För att skapa en fördjupad förståelse för hur väl de aktuella aktörernas IT-tjänster och lösningar överensstämmer med Region Stockholms nuvarande och framtida funktionella och tekniska krav föreslås att arbetet fortgår med bland annat i dialog med Inera. Därutöver även följa utvecklingen av bland annat införandet av ny IT-tjänst inom Region Gävleborg och följa utvecklingen av IT-tjänster i övriga delar av landet.

Ineras nuvarande IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon har inte funktioner för ett flertal av de systemförmågor som Region Stockholm efterfrågar hos en IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon. Inera har en pågående upphandling av en ny IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon. Utifrån hur upphandlingen är uppställd pekar det på att den nya IT-tjänsten har en bättre matchning mellan efterfrågade systemförmågor. Värt att notera är dock att lösningen ännu inte är utvecklad, vilket medför risk för förändringar i lösningens omfattning av systemförmågor eller fördröjningar i tidsplan. Med detta som bakgrund behöver Region Stockholm invänta slutförandet av Ineras upphandling av IT-tjänst och resultatet av densamma.

Det är av stor vikt i dialogen med Inera diskutera på vilket sätt Inera kan möta upp de krav och behov som Region Stockholm ställer på tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Det är viktigt att dialogen med Inera även förs ur ett perspektiv avseende Region Stockholms möjlighet att påverka utvecklingen av IT-tjänsten för att möta upp de framtida behov och krav som behöver mötas upp inom region Stockholm.

Om Ineras upphandling av IT-tjänst blir försenad av olika skäl eller om dialogen med Inera inte uppnår för Region Stockholm önskvärt resultat är det förvaltningens förslag att påbörja en LOU-upphandling av IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon oavsett om Ineras upphandlade framtida IT-tjänst matchar regionens behov eller inte.

Utifrån ovanstående komplexitet är det även förvaltningens rekommendation att Region Stockholm bör bevaka utvecklingen av IT-

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-11-25

HSN 2021-2396

tjänster i övriga delar av landet och införande av ny IT-tjänst inom Region Gävleborg samt under och efter införandets gång föra en dialog med representanter för Region Gävleborg.

För att säkerställa fortsatt drift att tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon medan ovanstående arbete fortgår och slutförs gällande framtida IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon har förvaltningen för avsikt att teckna nytt avtal med nuvarande leverantör av IT-tjänst.

#### *Utredning av driftform av 1177 Vårdguiden på telefon*

##### *Bakgrund*

Vid nämndens sammanträde den 16 februari lämnades en skrivelse in från (L) (M) (C) (KD och (MP), HSN 2021-0409, med anledning av KRYs förvärv av Medhelp AB Vårdtjänster. I skrivelsen finns följande uppdrag:

1. **Utreda förutsättningarna att genomföra en ny upphandling**

Förvaltningen ska utreda utformning och krav för en upphandling av sjukvårdsrådgivningen. Denna upphandling ska utöver ordinarie kvalitetskrav säkerställa att tjänsten utförs av en leverantör med en oberoende ställning.

2. **Utreda drift av tjänsten i egen regi**

Om förutsättningar inte finns att fortsatt driva tjänsten genom en upphandlad leverantör ska en lösning med drift i egen regi utredas och genomföras.

##### *Överväganden*

För att kunna utreda frågan behövde förvaltningen definiera vad oberoende ställning innebar. Förvaltningen kom fram till följande definition avseende leverantör med oberoende ställning:

*”Leverantören får inte ha avtal med Region Stockholm avseende annan vård än 1177 Vårdguiden på telefon eller bedriva vårdverksamhet inom Region Stockholm dit 1177 Vårdguiden på telefon kan hänvisa patienter”*

Sjukvårdsrådgivningen i Region Stockholm, 1177 Vårdguiden på telefon, har sedan år 2000 varit en upphandlad tjänst. Under denna period har det varit samma leverantör av tjänsten, MedHelp Sjukvårdsrådgivning AB. Nuvarande avtal med MedHelp Sjukvårdsrådgivning AB sträcker sig fram till den 31 augusti 2023, med option på förlängning ytterligare fyra år.

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-11-25

HSN 2021-2396

Förvaltningens primära mål har varit att säkerställa en fortsatt välfungerande tjänst anpassad efter invånarnas behov och den nya vårdutbudsstruktur som växer fram i Region Stockholm. Förvaltningen har följt den inriktningen som angavs i uppdraget, det vill säga att först undersöka den första delen i frågeställningen från HSN, det vill säga att utreda möjligheten att genomföra en ny upphandling.

Under arbetets gång framkom att det finns ett intresse hos olika aktörer på marknaden att ha en roll i utförandet av tjänsten, vilket ger förutsättningar att fortsätta upphandla tjänsten. Dock kan kravet på en leverantör i oberoende ställning öka risken vid en LOU-upphandling, detta då färre leverantörer har möjlighet att lämna anbud.

Ett förberedande arbete behöver dock göras för att se över tjänstens syfte och roll i vårdkedjan samt att se över de krav gällande teknisk och yrkesmässig kapacitet som kan bli aktuella i en eventuell framtida upphandling.

Vidare framkom det att vårdgivare dit 1177 Vårdguiden på telefon hänvisar patienter trycker på vikten att utförare av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon måste ha en oberoende ställning, i linje med utredningens definition. SLSO har utöver sin roll som vårdgivare också andra roller exempelvis som huvudman för centrumbildningar och annan vårdinfrastruktur men mycket talar för att SLSO, eftersom man också är vårdgivare, inte har en tillräckligt oberoende ställning.

Förvaltningens slutsats är att det finns förutsättningar att genomföra en upphandling vars resultat innebär att tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon utförs av en leverantör i oberoende ställning utan att behöva frånga de kvalitetskrav som ställs på tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Dock bör beaktas att kravet på en leverantör i oberoende ställning kan öka risken vid en LOU-upphandling, eftersom färre leverantörer då har möjlighet att lämna anbud.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Beslut om att förlänga nuvarande avtal gällande IT-tjänst bedöms att inte få några ytterligare ekonomiska konsekvenser utöver de som redan ingår i den löpande förvaltningen.

Beslut om att fortsätta utreda frågan gällande framtida IT-tjänst bedöms inte få några ekonomiska konsekvenser.

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-11-25

HSN 2021-2396

*Konsekvenser för patientsäkerhet*

Presenterade beslut bedöms få oförändrade konsekvenser patientsäkerheten.

*Konsekvenser för jämlik och jämställd vård*

Presenterade beslut bedöms få oförändrade konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

*Miljökonsekvenser*

Presenterade beslut bedöms få oförändrade konsekvenser för miljön.

*Administrativa konsekvenser*

Presenterade beslut bedöms få oförändrade administrativa konsekvenser för miljön.

Anders Ahlsson  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson  
Avdelningschef

**Beslutet ska skickas till**

Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2021-11-25



**Skrivelse med anledning av KRYs förvärv av Medhelp AB Vårdtjänster**

Sjukvårdsrådgivningen 1177 är och ska vara, som komplement till primärvården den första kontakt med sjukvården för de allra flesta invånare. Region Stockholms sjukvårdsrådgivning 1177 är Sveriges mest tillgängliga och effektiva rådgivningsstöd. Den höga kvaliteten är avgörande för att värna en fortsatt hög följsamhet till de råd som dagligen ges. Rådgivningen sparar lidande, tid och resurser för både den enskilde och hela vårdssystemet. Ur patientens synvinkel är förtroendet för tjänsten avhängigt att telefonrådgivningen har en tydlig oberoende ställning.

För att säkerställa en väl fungerande tjänst anpassad efter invånarnas behov och den nya vårdutbudsstruktur som växer fram i Region Stockholm behöver tjänsten avseende telefonrådgivning via 1177 ses över inför att nuvarande avtal upphör. Det finns också lärdomar av pandemin som behöver beaktas i den framtida utvecklingen.

Översynen är inte ett uttryck av misstro mot enskild vårdaktör utan ett principiellt förhållningssätt till just sjukvårdsrådgivningsfunktionen. Sjukvårdsrådgivningen i Region Stockholm har bedrivits i privat regi i 20 år och har gjort att stockholmare snabbt fått rätt vård på rätt plats. Kvaliteten i denna vårdtjänst måste säkerställas och utgångspunkten är att fortsätta upphandla rådgivningen för att säkra hög tillgänglighet och kvalitet. Men för att klarlägga handlingsalternativen behöver också förutsättningar att driva tjänsten i egen regi belysas. Hälso- och sjukvårdsförvaltningens process med granskning och konsekvensanalys av det aktuella förvärv av *Medhelp AB Vårdtjänster* fortgår parallellt.

Med anledning av ovanstående ger hälso- och sjukvårdsnämnden uppdrag till hälso- och sjukvårdsdirektören att

**1. Utredda förutsättningarna att genomföra en ny upphandling**

Förvaltningen ska utreda utformning och krav för en upphandling av sjukvårdsrådgivningen. Denna upphandling ska utöver ordinarie kvalitetskrav säkerställa att tjänsten utförs av en leverantör med en oberoende ställning.

**2. Utredda drift av tjänsten i egen regi**

Om förutsättningar inte finns att fortsatt driva tjänsten genom en upphandlad leverantör ska en lösning med drift i egen regi utredas och genomföras.