

18

Yttrande över motion
2020:64 av Jonas
Lindberg (V) angående
dags att stärka 1177 och
ta kommandot i vårdens
digitalisering
HSN 2020-1819

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Samverkan och stöd
Gabriele Radler Liljeberg

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-03-23

HSN 2020-1819

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande över motion 2020:64 av Jonas Lindberg (V) angående dags att stärka 1177 och ta kommandot i vårdens digitalisering

Ärendebeskrivning

Regionstyrelsen har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över motionen av Jonas Lindberg (V) angående dags att stärka 1177 och ta kommandot i vårdens digitalisering. I motionen föreslår Jonas Lindberg (V) att påbörja arbetet för att överta 1177 Vårdguiden på telefon i egen regi, samt att ge 1177 Vårdguiden på telefon förutsättningar att kunna bygga upp och vidareutveckla fler digitala ingångar såsom t.ex. videosamtal med läkare.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Motion 2020:64 av Jonas Lindberg (V) angående dags att stärka 1177 och ta kommandot i vårdens digitalisering

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Tjänsteutlåtande över motion 2020:64 överlämnas till regionstyrelsen som nämndens yttrande.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Jonas Lindberg (V) skriver i sin motion att det är bekymmersamt att Region Stockholm valt en modell där 1177 Vårdguiden på telefon upphandlas och sålunda utförs av en extern privat aktör. Motionären menar också att det vore bra om Region Stockholm genom 1177 Vårdguiden på telefon kan tillhandahålla videosamtal samt att invånare som kontaktar 1177

Vårdguiden på telefon ska kunna hänvisas/triageras direkt till läarkompetens för bedömning och eventuell slutbehandling.

Överväganden

MedHelp har varit av vårdgivare för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon sedan år 2000. Regionen har i dagsläget två avtal med MedHelp AB, Vårdavtalet för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inom region Stockholm (HSN 2019-1576) och Avtalet avseenden IT- Tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon inom Regions Stockholm (HSN 2019-1375).

Tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon utgör ett komplement till primärvården som en möjlig första kontakt med sjukvården för invånarna i Region Stockholm vid nyupptäckt symptom. I Uppdraget ingår att omhänderta invånarnas frågor kring nyupptäckta hälsoproblem eller oro för att hälsoproblem ska uppstå, samt att bedöma symtom och brådskegrad på distans för beslut om egenvårdsråd eller hänvisning till annan vårdgivare. Idag besvaras samtal in till 1177 Vårdguiden på telefon av legitimerade sjuksköterskor med minst 5 års arbetslivserfarenhet inom yrket. I nuvarande uppdrag ingår inte att tillhandahålla annan sjukvårdskompetens, t.ex. läkare, avseende 1177 Vårdguiden på telefon inom region Stockholm.

Vid hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde den 16 februari 2021 lade Liberalerna, Moderaterna, Centerpartiet, Kristdemokraterna och Miljöpartiet en skrivelse om att hälso- och sjukvårdsnämnden ska ge 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.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen kommer att utreda enligt ovanstående.

I det nuvarande vårdavtalet för 1177 Vårdguiden på telefon ska beställaren, Region Stockholm, tillhandahålla en teknisk plattform, IT-tjänsten, till leverantören/utföraren av 1177 Vårdguiden på telefon. IT-tjänsten är en teknisk plattform anpassad för att kunna utföra tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. IT-tjänsten omfattar idag telefoni, inspelning av samtal, journal

och tidbokning. IT-tjänsten innehåller även integrationer med Region Stockholms egenutvecklade lösningar, t.ex. Hänvisningsstödet SLL, samt Ineras nationella tjänster, t.ex. Rådgivningsstödet Webb. Tjänster såsom bild, video och chatt är funktioner som har koppling till IT-tjänsten. Nuvarande utformning av IT-tjänsten till 1177 Vårdguiden på telefon i region Stockholm kan idag inte erbjuda digitala kontakter såsom chatt, bild eller video, medan tidbokning till andra vårdgivare används av 1177 Vårdguiden på telefon. Då avtalet för IT-tjänsten löper ut den 1 mars 2022 utreder hälso- och sjukvårdsförvaltningen vilken lösning det ska vara för den nya IT-tjänsten. I denna utredning ingår att titta på digitala lösningar såsom chatt, bild och video för framtida IT-tjänst för att öppna upp för fler ingångar till 1177 Vårdguiden på telefon samt ge 1177 Vårdguiden på telefon ett utökat underlag för hänvisning vidare i vården eller ge råd om egenvård.

Ekonomiska konsekvenser

Yttrandet förväntas inte medföra några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Yttrandet bedöms ha oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård

Yttrandet bedöms ha oförändrade konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser

Yttrandet bedöms ha oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser

Yttrande förväntas inte medföra några administrativa konsekvenser.

Johan Bratt

Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Regionstyrelsen

Region Stockholm

2020-11-17

Motion av Jonas Lindberg: Dags att stärka 1177 och ta kommandot i vårdens digitalisering

1177 vårdguiden utgör idag den primära ingången till stora delar av vårt hälso-sjukvårdssystem. Det är till 1177 många invånare hör av sig för rådgivning, bedömning och hänvisning. De flesta kontakterna sker telefonledes med sjuksköterskor. Under covid19 har andelen människor som utför sina vårdärenden via 1177 ökat markant. Det är en således en stor kontaktyta med vården för många människor i vår region.

Vikten av att 1177 hänger ihop med och samverkar med vårt sjukvårdssystem är stort så att människor kan få rätt vård och hänvisas till rätt nivå och vårdgivare. En återkommande kritik mot vårdsystemet i Region Stockholm är att det är uppsplittrat och fragmentiserat. Därför är det av stor betydelse att framåt organisera sjukvårdssystemet och ingångarna till det på ett mer sammanhållet sätt. Därför är det bekymmersamt att Region Stockholm fortfarande har valt en modell där 1177 är upphandlat och utförs av en extern privat aktör.

Återkommande kritik har framförts vid flera tillfällen kring arbetsmiljön för i synnerhet sjuksköterskor på 1177 som pressas att hålla samtalen korta för att kunna ta emot fler samtal (<https://www.svd.se/1177-skoterskor-vittnar-skulle-halla-samtalen-korta>). Likaså har det varit problem med den digitala säkerheten då den privata utföraren som idag är ansvarig för 1177 outsourcat delar av sin verksamhet till underleverantörer vilket fått ödesdigra konsekvenser (<https://computersweden.idg.se/2.2683/1.714787/inspelade-samtal-1177-vardguiden-oskyddade-internet>). När allt mer av sjukvården idag digitaliseras måste det anses vara en klar säkerhetsrisk att upphandla och outsourca så viktiga delar som detta IT-system är.

Trots kännedomen om 1177 och att det ofta är den första kontaktvägen in till sjukvården har kostnaderna för digitala nätläkare ökat markant för Region Stockholm dom senaste åren. Det är dyrare och genererar ofta dubbelbesök och dom digitala nätläkarföretagen har åtminstone fram till idag väldigt lite interaktion med det övriga sjukvårdssystemet. En förklaring kan vara att nätläkarföretagen erbjuder videosamtal med läkare och övrig sjukvårdspersonal. Man vet från olika studier på jämförelser mellan videosamtal och vanliga telefonsamtal att tillgången till videobild kan inge större förtroende och göra en bedömning av ev medicinsk åkomma lättare. Det vore därför bra om Region Stockholm genom 1177 kunde tillhandahålla videosamtal och även läkarkompetens dit patienter kan triageras/hänvisas direkt för att få en bättre bedömning och till och med kunna slutbehandlas. Dessa frågor är för viktiga för att helt överlåtas på en privat vårdmarknad där riskkapitalbolag styr utifrån helt andra intentioner än vårdens prioriteringsordning.

Sjukvården måste själva kunna ta kommandot i digitaliseringsfrågan och i större utsträckning bygga upp egen in-house kompetens istället för att förlita sig på upphandling och privata

utförare. Detta anses av flera som helt centralt eftersom digitaliseringen är en del av vårdens DNA.

Jag yrkar att

Regionfullmäktige beslutar att regionen påbörjar arbetet för att överta 1177 vårdguiden i egen regi

Regionfullmäktige beslutar att ge 1177 vårdguiden förutsättningar att kunna bygga upp och vidareutveckla fler digitala ingångar såsom t.ex. videosamtal med läkare

Jonas Lindberg

Vänsterpartiet