

# 3

Beslut om inriktning för  
framtida val av IT-tjänst  
för 1177 Vårdguiden på  
telefon

HSN 2021-0475

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
*Hälso- och sjukvårdsförvaltningen*  
*Samverkan och stöd*  
*Gabriele Radler Liljeberg*  
*Stefan Pettersson*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-03-23

HSN 2021-0475

Hälso- och  
sjukvårdsnämnden

## **Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon**

### **Ärendebeskrivning**

Ärendet är ett inriktningsbeslut som fastställer vilka utgångspunkter som ska vara vägledande för utredning av en framtida IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon.

### **Beslutsunderlag**

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

### **Förslag till beslut**

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Den föreslagna inriktningen för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon godkännes.
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att återkomma med förslag på lämplig avtalsform för IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon.

### **Förvaltningens motivering till förslaget**

#### *Bakgrund*

I det nuvarande vårdavtalet för 1177 Vårdguiden på telefon ska beställaren, Region Stockholm, tillhandahålla en teknisk plattform, här kallad IT-tjänsten, till leverantören av 1177 Vårdguiden på telefon.

Vid valet av nuvarande IT-tjänst var utgångspunkten initialt att Region Stockholm skulle ansluta till övriga regioner och använda sig av Ineras tekniska plattform. Den utgångspunkten kom att överges då det framkom

att Ineras lösning i det läget inte levde upp till de krav som Region Stockholm ställde. Den avgörande faktorn var att Hänvisningsstödet inte gick att införliva i Ineras lösning. Region Stockholm hade vid denna tidpunkt investerat mycket i Hänvisningsstödet som stöd för hänvisning i vårdssystemet och var ej beredd att göra avsteg från kravet att Hänvisningsstödet måste ingå i den tekniska lösningen som ska användas av 1177 Vårdguiden på telefon. Eftersom vårdavtalet skulle träda ikraft och regionen hade en skyldighet att tillhandahålla en IT-tjänst beslutades att direktupphandla tjänsten från den vårdgivare som hade vårdavtalet, det vill säga MedHelp AB. Ineras nuvarande IT-lösning har större möjligheter till regional anpassning av tjänster och tekniska lösningar.

#### *Nuvarande avtal IT-tjänsten*

Nuvarande IT-tjänst tillhandahålls av MedHelp AB. Avtalet, HSN 2019–1375, med MedHelp AB avseende IT-tjänsten sträcker sig till den 1 mars 2021 med möjlighet till 6 + 6 månaders förlängning, d.v.s. fram till den 1 mars 2022 vid längsta möjliga förlängning.

#### *IT-tjänsten*

IT-tjänsten är en teknisk plattform anpassad för att kunna utföra tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Tjänsten omfattar idag telefoni, inspelning av samtal, journal och tidbokning. Den innehåller även integrationer med Region Stockholms egenutvecklade lösningar, till exempel Region Stockholms Hänvisningsstöd, samt Ineras nationella tjänster, till exempel Rådgivningsstödet Webb.

Nuvarande utformning av IT-tjänsten till 1177 Vårdguiden på telefon i Region Stockholm erbjuder inte digitala kontakter såsom chatt, bild eller video, medan tidbokning till andra vårdgivare används av 1177 Vårdguiden på telefon.

#### *Tidbokning*

Förutom att ge råd och hänvisa patienter till rätt vårdnivå finns möjlighet för 1177 Vårdguiden på telefon att boka tider hos vårdgivare direkt i samtal med inringande invånare. Detta var initialt ett pilotprojekt som föll väl ut och efter avslutad pilot fortsatte projektet att arbetat vidare med att ansluta fler mottagningar till tidbokningen.

Den 24 november 2020 togs beslut i HSN att alla vårdgivaren på husläkaruppdraget ska tillhandahålla minst tre bokningsbara tider per vecka till 1177 Vårdguiden på telefon med start från och med den 1 februari

2021. Huvudsyftet med ett breddinförande ur ett övergripande perspektiv är att ge rätt vård, på rätt tid och på rätt plats och att avlasta akuta vårdformer, vilket åstadkoms genom att patienter med lägre brådskegrader (skyndsamt och närmaste dygnet) erhåller en bokad tid hos husläkarmottagningar.

#### *Region Stockholms Hänvisningsstöd*

Vårdutbudet i Region Stockholm är omfattande och det är inte alltid lätt vare sig för invånare eller personal att veta vilka patienter som ska omhändertas var.

För att kunna vägleda rätt patient till rätt vård i rätt tid utvecklade Hälso- och sjukvårdsförvaltningen 2018 ett regionalt gemensamt beslutsstöd, Hänvisningsstödet, för det initiala omhändertagandet.

Gemensamma och övergripande regler för hänvisning tillsammans med Hänvisningsstödet och ett anpassat arbetssätt för att använda beslutsstödet ska medföra att enhetlig, tydlig och patientsäker bedömning och hänvisning av patienter uppnås inom Region Stockholm. Genom ett regionalt regelverk och beslutsstöd för initialt omhändertagande minskar den oönskade variationen som uppstår när varje vårdgivare själv blir tvungen att tolka styrsignaler och upprätta egna rutiner.

Hänvisningsstödet ska användas i det första mötet med patienten för att bedöma den vårdsökandes vårdbehov och vad som är rätt vårdform för fortsatt omhändertagande.

#### *Överväganden*

Region Stockholm har ett mångfacetterat och föränderligt vårdutbud med många verksamma vårdgivare på flera nivåer. Framtidsplanen, omställningen till nära vård och den pågående digitaliseringen har som mål att vården ska uppfattas och fungera som mer sammanhållen för den enskilda patienten. För att möta förändringarna i hälso- och sjukvården sker utveckling av ändamålsenliga processer med fokus på patientens väg genom vården. Många patienter börjar sin resa genom vården med en kontakt med 1177 Vårdguiden på telefon och det ställer krav på att en framtida IT-tjänst ska kunna anpassas till regionala förutsättningar så att hänvisningar blir patientsäkra och effektiva.

Vidare går utvecklingen i samhället mot ökade digitala kontakter med vården och andra samhällsfunktioner och det finns en förväntan om att densamma ska finnas och/eller erbjudas som ett komplement till det

fysiska vårdmötet. Rörligheten hos dagens vårdtagare är större, vilket tenderar leda till att dessa söker sig till den/de vårdtagare som kan erbjuda det snabbaste omhändertagandet, eller till det vårdmöte som bäst stämmer överens med patientens sociala sammanhang, till exempel möjlighet att gå från jobbet eller tid på dygnet. Här behöver valet av IT-tjänst utifrån ett tekniskt perspektiv kunna bemöta och tillgodose patientens vårdbehov på olika sätt, till exempel via chatt, bild, video, och att det på ett enkelt sätt i efterhand går att ta del av det som sades digitalt samt enkelt går att ta initiativ till förnyad kontakt. IT-tjänsten kan även vara en möjliggörare för 1177 Vårdguiden på telefon att vara en integrerad del av vårdkedjan såsom tidbokning hos andra vårdaktörer verksamma inom Region Stockholm.

Ovanstående pekar på flertalet möjligheter med ny teknik och digitalisering. I och med att den digitala utvecklingen går så pass snabbt framåt är det extra viktigt att alltid säkerställa att införande och tillämpning av ny teknik vilar på en medicinsk grund så att inte patientsäkerheten riskeras att påverkas negativt i något led.

Region Stockholm står inför en demografisk utmaning under 10 närmaste åren då det under denna period är prognostiserat att andelen invånare i Region Stockholm över 80 år kommer att öka med cirka 60 procent. Under samma period är det prognostiserat att andelen arbetsföra invånare kommer att öka med 11 procent. Region Stockholm och 1177 Vårdguiden på telefon behöver, för att klara den demografiska utmaningen, bli bättre på att stötta patienterna i deras egenvård. Digitala lösningar kan öka möjligheterna för detta.

Det finns idag ett flertal vårdaktörer verksamma inom Region Stockholm som kan erbjuda både fysiska och digitala vårdmöten via video och/eller chat. Dessa vårdmöten föregås oftast av en självtriage, vilket innebär att patienten först svarar på ett antal frågor kring de symptom som personen söker vård för. Detta sker oftast via digitala formulär på vårdaktörens webbplats. Svaren avgör exempelvis vilken profession som är bäst lämpad att ta hand om patienten och används som underlag i vårdmötet med vårdgivaren, om det resulterar i ett sådant.

Det kan finnas en fördel att skapa förutsättningar för att öka samverkan mellan dessa aktörer och 1177 Vårdguiden på telefon för att på så vis skapa en sömlös vårdkedja och en ökad sammanhållen vård inom Region Stockholm. Detta utifrån det uppdrag som 1177 Vårdguiden på telefon har idag, dvs. att hänvisa patienter till den vårdverksamhet bäst lämpad att omhänderta patientens vårdbehov. Utifrån en ökad digital samverkan kan

1177 Vårdguiden på telefon direkt sätta patienten i kontakt med den bäst lämpade vårdverksamheten.

Den digitala utvecklingen kan skapa förutsättningar för att säkerställa hög patientsäkerhet då vårdmötet sker på distans, detta genom att komplettera anamnesen med bild eller att via video kunna se de individer som inte kan föra sin egen talan. Detta har inte bara bäring på att säkerställa att patientens akuta vårdbehov omhändertas, utan även på att få tillräckligt med underlag för beslut om att inte hänvisa till vården och på så sätt avlasta vården i större grad än vad som är möjligt idag.

Utbudet av digitala tjänster har i och med Covid-19 utvecklats och utökats i snabb takt, och där vården och patienterna tagit till sig och anpassat sig till de nya tjänsterna och dess möjligheter. Digitala tjänster har även spelat en viktig roll under pandemin på sätt att vård kan erbjudas utan att patienten utsätts eller utsätter andra för risk för smitta. Oavsett om det sistnämnda inte har påverkan på den tjänst som 1177 Vårdguiden på telefon tillhandahåller så har den digitala utvecklingen skapat förväntningar och krav hos patienter och vårdgivare.

Regionen Stockholm har strategier som bör beaktas i den framtida utvecklingen av 1177 Vårdguiden på telefon och val av IT-tjänst. De strategier som främst har påverkan är

- Primärvårdsstrategin
- Digital strategi Region Stockholm
- Regionala handlingsplan för ökad patientsäkerhet

### **Primärvårdsstrategin**

I primärvårdsstrategin är nedanstående punkt en av de strategiska inriktningarna:

- Skapa förutsättningar för att realisera de möjligheter en systematisk digitalisering ger

Detta måste beaktas vid beslut om digitalisering av och val av IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon så det möjliggör framtida interaktion och informationsutbyte med de övriga vårdstöd som används, och kommer att användas, inom primärvården.

### **Strategi för IT och digitalisering 2020-2023**

Region Stockholm har tagit fram en strategi för digitalisering, IT och digitalisering 2020 - 2023. Den innehåller fyra perspektiv, och där två som anspelar på 1177 Vårdguiden på telefon:

- *Nya tjänster som underlättar vardagen*  
Nya digitala tjänster ökar möjligheten till dialog och delaktighet för invånarna genom att underlätta åtkomst till information och ge stöd i stora och små beslut.
- *En ökad effektivitet i produktionen av tjänster*  
Genom digitaliseringen skapas en mer resurseffektiv verksamhet då information finns tillgänglig när och där den behövs samt att arbetsuppgifter automatiseras eller effektiviseras.

Ett framtida val av IT-tjänst behöver harmonisera med dessa perspektiv för att ökad involvering och ägarskap för invånarens i hela vårdkedjan med start i 1177 Vårdguiden på telefon. Genom digitala tjänster såsom bild, chatt och video kan ovanstående uppfyllas men även skapa effektivisering i vårdmötet och där ett egenvårdsråd kan ges utan en initial kontakt med 1177 Vårdguiden på telefon.

### **Regionala handlingsplanen för ökad patientsäkerhet**

Vision för den regionala handlingsplanen är:

- God och säker vård – överallt och alltid

Övergripande mål för den regional handlingsplanen är:

- Ingen patient ska behöva drabbas av vårdskador

Handlingsplan för ökad patientsäkerhet fokuserar inte bara på risker utan också på framgångsfaktorer för en säker vård. Denna utveckling av synen på säkerhet kräver fler och bättre verktyg och mätmetoder för att följa hur säker vården är. Detta förhållningsätt är av stor vikt att vid införande av ny teknik, att alltid ha patientens säkerhet i centrum, inte de tekniska möjligheterna.

Syftet med den regionala handlingsplanen för ökad patientsäkerhet är att stärka och stödja det regionala patientsäkerhetsarbetet och det är av stor vikt att en framtida IT-tjänst till 1177 Vårdguiden på telefon understödjer och underlättar ett sådant arbete för att bibehålla en hög patientsäkerhet.

#### *Förslag på inriktning*

Förvaltningen konstaterar att 1177 Vårdguiden på telefon behöver utvecklas i linje med det faktiska 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 demografiska utveckling som vi ser 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.

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. Det är då av vikt att informationen följer med patienten i vårdkedjan. En sådan informationsöverföring mellan vårdgivarna kan till exempel vara Nationell patientöversikt, NPÖ.

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

1. erbjuda bild, video och chatt som en del av utbudet
2. 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 arbetssätt för initial vårdkontakt
4. koppla ihop IT-tjänsten med befintliga digitala tjänster
5. skapa förutsättningar för att 1177 Vårdguiden på telefon, 1177.se och primärvården att kunna använda sig av en gemensam triagemotor.

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 samverkan med framtida leverantör av IT-tjänst är utformad så att den bejakar innovation.

Inför val av framtida IT-tjänst behöver vissa överväganden göras för att kunna fatta ett välgrundat beslut. Dessa överväganden är bland annat:



- Kan nationella tjänster uppfylla Region Stockholms behov med god kvalitet, i rätt tid på ett kostnadseffektivt sätt?
- Vilka andra IT-tjänster finns idag på marknaden som kan leverera utifrån Region Stockholms behov med god kvalitet, i rätt tid på ett kostnadseffektivt sätt?
- Kan fortsatt användning av redan utvecklade tjänster inom Region Stockholm tillgodose Region Stockholms behov med god kvalitet, i rätt tid på ett kostnadseffektivt sätt?

*Ekonomiska konsekvenser*

Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon bedöms inte få några ekonomiska konsekvenser.

*Konsekvenser för patientsäkerhet*

Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon bedöms få oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten.

*Konsekvenser för jämlik och jämställd vård*

Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon bedöms få oförändrade konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

*Miljökonsekvenser*

Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon bedöms få oförändrade konsekvenser för miljön.

*Administrativa konsekvenser*

Beslut om inriktning för framtida val av IT-tjänst för 1177 Vårdguiden på telefon bedöms inte leda till ökad administration.

Johan Bratt  
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson  
Avdelningschef

**Beslutet ska skickas till**  
Akten

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-03-23

HSN 2021-0475

Godkänd av Johan Bratt, 2021-03-23