



Avsiktsförklaring gällande verksamhetsstöd till sjukvårdsrådgivning

Bakgrund

1177 Vårdguiden är ett av Sveriges starkaste varumärken och ett helt koncept av information och tjänster kring hälsa, vård och omsorg för invånarna. Tjänsterna har utvecklats under mer än 20 år och omfattar både nationellt samordnad sjukvårdsrådgivning och ett stort utbud av digitala tjänster, med mycket hög kännedom, användning och förtroende. En styrka med 1177 Vårdguiden är dess roll som samlad ingång till regionernas utbud av hälso- och sjukvård, oavsett bakomliggande system, organisation eller utförare. Invånarna kan ta del av kvalitetssäkrad och evidensbaserad information och rådgivning samt en jämlik tillgång till digitala tjänster men utifrån de olika förutsättningar som gäller regionalt. För regionerna är det en stor fördel att samverka då utveckling och förvaltning blir kostnadseffektiv och nyttoeffekterna blir höga genom den gemensamt samlade kraften i konceptet.

Under 2018 utarbetades en målbild för första linjens vård och framtidens 1177 Vårdguiden, som alla regioner ställde sig bakom. Avsikten var dels att modernisera och effektivisera tjänsterna i 1177 Vårdguiden genom flera kanaler och möjligheten till viss automatisering i rådgivning och hänvisning, dels att binda ihop processerna och aktörerna i första linjens vård genom gemensam infrastruktur och digitala stödtjänster. Målbilden resulterade i ett genomförandeprogram kallat Första linjens digitala vård. Programmet initierades av regionerna, men är under åren 2020 och 2021 statligt finansierade genom överenskommelsen om en God och nära vård mellan regeringen och SKR. Programmet har fokuserat dels på stabilisering och vidareutveckling av flera av de befintliga tjänsterna i 1177 Vårdguiden, dels på realisering av nya komponenter.

Inom programmet Första linjens digitala vård påbörjas under 2021 utvecklingen av ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning inom 1177 Vårdguiden på telefon. Dagens motsvarighet, Rådgivningsstödet (RGS) är ett egenutvecklat system som närmar sig slutet av sin livslängd, både tekniskt och funktionellt. Inriktningen är att Rådgivningsstödet ska vara ersatt och avvecklat senast till utgången av år 2023.

Det nya verksamhetsstödet ska utöver de nyttor som Rådgivningsstödet genererar redan idag ytterligare effektivisera sjukvårdsrådgivningen via fler och vidareutvecklade förmågor. Det ska bygga på moderna, modulariserade lösningar för att skapa förutsättningar för även annan verksamhet inom första linjen att nyttja hela eller delar av verksamhetsstödet.

Verksamhetsstödet ska på sikt samspela med plattformen för symtombedömning och hänvisning, som också realiseras inom programmet Första linjens digitala vård, och hänsyn till detta tas under utvecklingen.



Utvecklingen av verksamhetsstödet påbörjas under 2021, och finansieras då via programmets tilldelade statliga medel. Olika typer av utredningar genomförs redan under våren. Denna avsiktsförklaring avser de leveranser som ska göras under 2022-2023 och då finansieras av regionerna.

I syfte att förlänga livslängden på befintligt Rådgivningsstöd fram till 2023/2024, genomförs under 2020/2021 ett antal stabiliserande åtgärder. Efter 2023 kan Inera trots de driftstabiliserande åtgärderna dock inte längre säkerställa att tjänsten Rådgivningsstödet fungerar.

För information om programmets samtliga leveranser, se www.inera.se.

I dokumentet används ”verksamhetsstöd” för det nya stöd som ska utvecklas, och ”Rådgivningsstödet” för den befintliga motsvarigheten.

Beskrivning av den befintliga tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

Övergripande beskrivning

1177 Vårdguiden på telefon består idag av Rådgivningsstödet integrerat med ett kontaktcenter med tillgång till telefonnumret 1177. Tjänsten möjliggör samverkan mellan regioner, uppföljning av statistik och att medicinska bedömningar görs på samma evidensbaserade grund, och säkerställer en jämlik tillgång till en god vård för alla invånare. Tjänsten omfattar även en gemensam samtalsprocess och arbetsmetodik.



Bild Komponenter inom 1177 Vårdguiden på telefon i dag



Kontaktcenter

Kontaktcenter är ett telefonsystem som hanterar de nationella och regionala köerna för inkomna telefonsamtal samt talsvar. Det hanterar bland annat köer, personuppgiftshantering, kompetensstyrning, statistik med mera. I tjänsten ingår även nationella köer. Det kan till exempel vara telefonsamtal från utlandet och krisstyrda telefonsamtal. Statistik för de inkommande samtalen är integrerat med Ineras statistikplattform. Kontaktcenterlösningen är modern och har goda utvecklingsmöjligheter och kommer fortsätta att vara en viktig del av stödet till sjukvårdsrådgivningen framåt.

Rådgivningsstödet

Rådgivningsstödet är klassificerat som ett Nationellt medicinskt informationssystem (NMI) och ska i och med detta följa de lagar och regelverk som gäller för medicintekniska produkter.

Rådgivningsstödet består idag av komponenterna journal, medicinskt beslutsstöd, katalog och ett manuellt administrerat hänvisningsstöd. Även katalogen är idag manuellt administrerad av regionala katalogadministratörer. Det går att ta ut statistik på ett antal parametrar på både nationell och regional nivå för uppföljning och kvalitetssäkring. Här finns också ett antal integrationer med kontaktcentret som underlättar i arbetsprocessen, ger mer effektiva samtal och också stärker patientsäkerheten. Det är bland annat förmågor som stark autentisering av användare, dataöverföring av information om den som ringer samt återsökning av inspelade samtal.

Journalanteckningen har koppling till det inspelade samtalet, den sparas och är åtkomlig för den vårdgivare där samtalet hanterats. Från och med juni publiceras Rådgivningsstödet journal på nätet för invånaren via Ineras tjänst Journalen i 1177.se, och för vårdpersonal via Nationell patientöversikt (NPÖ). Det finns även ett API (gränssnitt för informationsöverföring) som gör det möjligt för regionen att ta ut journaldata från Rådgivningsstödet journal och använda den i sin egen verksamhet för att till exempel följa upp sin sjukvårdsrådgivning.

Utvecklingen av Rådgivningsstödet startade redan 2004 och är nu i slutet av sin livslängd, tekniskt och funktionellt. Förutom utmaningarna att uppfylla gällande lag- och säkerhetskrav, innebär det att nya krav och behov från verksamheten inte längre kan mötas, plattformen är vare sig tillräckligt följsam eller lättroblig. Användargränssnittet upplevs ineffektivt och stöttar inte fullt ut sjuksköterskans arbetsprocess. Rådgivningsstödet kräver installation på lokala arbetsstationer hos användaren och är i avsaknad av automatiserad driftsättning och test, vilket leder till kostsamma driftsättningar och beroenden till lokal IT.



Nyttorna hos tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

1177 Vårdguiden på telefon är en samhällsviktig dygnet runt-verksamhet. Enligt beräkningar gjorda av Annika Wallenskog, chefsekonom på SKR, gör Sveriges regioner en nettovinst på 2,4 miljarder kronor per år genom att använda 1177 Vårdguiden på telefon för att hänvisa invånare till egenvård eller rätt vårdnivå i rätt tid.

Det gemensamma Rådgivningsstödet är en viktig förutsättning för en likvärdig och patientsäker bedömning av invånares vårdbehov. Med ett gemensamt medicinskt beslutsstöd görs bedömningar på samma evidensbaserade grund och säkerställer därmed en jämlik tillgång till en god vård för alla invånare. Statistik kan följas upp, i syfte att exempelvis förutse smittoutbrott eller göra uppföljningar av efterlevnad av råd och resultat av bedömningar och hänvisningar.

I dag har regionerna möjlighet att samverka under hög belastning, exempelvis vid vissa tider på dygnet och vid krissituationer.

Det nya verksamhetsstödet ska utöver de nyttor som Rådgivningsstödet genererar redan idag ytterligare effektivisera sjukvårdsrådgivningen enligt nedan. Se även vidare under rubriken Ineras leverans.

- Dagens hänvisningsstöd ska vidareutvecklas för att bättre stötta vårdpersonal i sitt arbete med att bedöma vårdbehov och ge hänvisning.
- Stödet för hänvisning ska möjliggöra regional administration och anpassning utifrån regionala riktlinjer och regelverk vad gäller hänvisning av vårdsökande. Det skapar förutsättningar för högre kvalitet på distansbedömningar och en mer träffsäker hänvisning, inte minst vid samverkan.
- Katalogen i stödet för hänvisning ska hämta information från katalogtjänst HSA i stället för att som i dag vara helt manuellt administrerad. Det minskar arbetsbelastningen för regionernas katalogadministratörer inom tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.
- Journalföring ska hanteras på ett sätt som ger bästa möjliga nytta för ett sammanhängande ärendeflöde, både inom och över vårdgivar- och regiongränser.
- Verksamhetsstödet ska bygga på moderna, modulariserade lösningar, vilket ger
 - förutsättningar för annan verksamhet inom första linjen att nyttja hela eller delar
 - större möjlighet för regionerna att välja vilka delar som ska nyttjas i respektive verksamhet, samtidigt som det kan öka återanvändbarheten av de underliggande lösningarna, vilket i sig är ett mer effektivt användande av gemensamma resurser.
- En gemensam, modern teknisk lösning ska ta bort dagens kontinuerliga, resurskrävande, regionala IT--installationer på lokala arbetsstationer, vilket sänker de regionala kostnaderna och minskar beroenden till lokal IT.

Det nya verksamhetsstödet ska på sikt även kunna samspela med plattformen för symtombedömning och hänvisning, som också realiserats inom programmet Första linjens digitala vård.



Ineras leverans

Inera ska leverera ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning. Leveransen består av:

- Nytt verksamhetsstöd som ersätter Rådgivningsstödet
- Integrationer mot kontaktcenter och samverkande nationella tjänster
- Medicinska beslutsunderlag, hänvisningsinformation, information om vårdenheter
- Införandestöd av verksamhetsstödet hos verksamheter som nyttjar 1177 Vårdguiden på telefon
- Avveckling av Rådgivningsstödet
- Förvaltningsetablering av verksamhetsstödet

Om det nya verksamhetsstödet

Inera arbetar aktivt för att hitta tekniska lösningar som är generiska och återanvändbara. Ambitionen i programmet Första linjens digitala vård är att nya komponenter och informationsförsörjningstjänster ska utvecklas så att de skapar nytta även för fler tjänster inom Inera.

En gemensam, modern, teknisk lösning för verksamhetsstödet ska ta bort dagens kontinuerliga, resurskrävande, regionala IT-installationer på lokala arbetsstationer, vilket sänker de regionala kostnaderna och minskar beroenden till lokal IT.

Medicinskt beslutsstöd

Det medicinska beslutsstödet i Rådgivningsstödet är det mest beprövade beslutsstödet inom första linjens vård och sjukvårdsrådgivning, och ligger till grund för rådgivning och hänvisning av de flera miljoner invånare som triageras årligen inom tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon samt inom andra delar av hälso- och sjukvården via tjänsten Rådgivningsstödet webb.

I det nya verksamhetsstödet kommer det medicinska beslutsstödet fortsatt vara en central del och kommer, genom kontinuerlig uppföljning och utvärdering, bidra till att vidareutveckla och förädla nationell medicinsk praxis inom området.

Stöd för hänvisning

Det nya stödet för hänvisning kommer att innebära stora förbättringar. Det blir en nationell tjänst med möjlighet till regionala anpassningar baserat på regionala rutiner och riktlinjer för hänvisning av patienter inom första linjens vård. En stor förbättring är möjligheten för regionerna att på en mycket mer detaljerad nivå styra patientflöden inom regionen.

Genom att komplettera det medicinska beslutsstödet med information om vart invånaren ska hänvisas för att få vård på rätt plats och i rätt tid utvecklas ett nytt stöd för hänvisning som en del av det nya verksamhetsstödet. Invånarens symtom, ålder, var hen befinner sig samt tid på dygnet är information som påverkar hänvisningen. Målbilden är att strukturera innehåll och information på nya sätt, utveckla ett stöd för hänvisning som på sikt kan användas i mer automatiserade flöden inom triagering i första linjens vård.

En prototyp tas fram under våren 2021 och utveckling påbörjas enligt plan till hösten.



Katalog

Den nya katalogen för information och kontaktuppgifter till vårdmottagningar ska hämta information från Katalogtjänst HSA. Att använda HSA som källa kommer att väsentligt minska administration i och med att dagens katalog uppdateras manuellt av regionala katalogadministratörer inom tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Anslutningen till HSA kommer dessutom att säkra samstämmighet mellan olika tjänster inom 1177 Vårdguiden.

Journalföring

Att journalföring hanteras på ett sätt som ger bästa möjliga nytta för ett sammanhängande ärendeflöde både inom och över vårdgivar- och regiongränser är centralt i den nya lösningen.

Lösningen ska möjliggöra att det som journalförs under vårdmötet är nåbart från det regionala vårdinformationssystemet. Samtidigt ska flödet fungera även vid samverkan så att informationen finns tillgänglig i de fall ett ärende fortsätter över vårdgivar- och regiongränser.

Arbete pågår under våren 2021 med att utreda hur detta ska lösas tekniskt.

Statistik

Telefonistatistiken kommer fortsatt att tillgängliggöras via Inera statistiktjänst. Den statistik som idag levereras från Rådgivningsstödet kommer att tillgängliggöras för uppföljning utifrån regionernas behov samt arkitekturella och tekniska förutsättningar.

Vad behöver regionen göra

Regionen behöver göra följande:

- under utvecklingstiden bidra med kompetens från sina verksamheter, i olika former – Inera kommer att leda detta arbete.
- arbetsinsatser inom regionens IT enhet i samband med utväxlingen av Rådgivningsstödet
- identifiera principer och regelverk för hänvisning i regionen, och utifrån det praktiskt arbeta med och administrera innehållet i det nyutvecklade stödet för hänvisning
- besluta hur regionens informationsmängder och personuppgifter ska hanteras när Rådgivningsstödet avvecklas, och planera för och genomföra eventuellt arbete.

Inera kommer att koordinera utväxlingen av Rådgivningsstödet och stötta regionerna i införandet av det nya verksamhetsstödet, i samverkan med regionerna.



Pris

Under 2021 påbörjas utvecklingen av ett verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning inom ramen för det statligt finansierade programmet Första linjens digitala vård. Utvecklingen finansieras med 12 Mkr.

I tabellen nedan presenteras pris för respektive region, totalt för perioden 2022-2023 och per år för fortsatt utveckling. Priset utgår från fortsatt solidarisk finansiering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Om finansieringsmodellen ska ändras måste detta överenskommas mellan regionerna då det påverkar prisenivån för varje region som använder verksamhetsstödet.

Län	Region	Vid 100% Totalt pris	Vid 100% Årlig debitering
01	Region Stockholm	13 511 940 kr	6 755 970 kr
03	Region Uppsala	2 191 538 kr	1 095 769 kr
04	Region Sörmland	1 691 031 kr	845 516 kr
05	Region Östergötland	2 640 821 kr	1 320 411 kr
06	Region Jönköpings län	2 062 192 kr	1 031 096 kr
07	Region Kronoberg	1 142 972 kr	571 486 kr
08	Region Kalmar län	1 390 768 kr	695 384 kr
09	Region Gotland	339 822 kr	169 911 kr
10	Region Blekinge	900 914 kr	450 457 kr
12	Region Skåne	7 845 375 kr	3 922 688 kr
13	Region Halland	1 900 394 kr	950 197 kr
14	Västra Götalandsregionen	9 801 131 kr	4 900 565 kr
17	Region Värmland	1 599 096 kr	799 548 kr
18	Region Örebro län	1 728 487 kr	864 244 kr
19	Region Västmanland	1 566 497 kr	783 248 kr
20	Region Dalarna	1 627 173 kr	813 586 kr
21	Region Gävleborg	1 626 347 kr	813 174 kr
22	Region Västernorrland	1 384 340 kr	692 170 kr
23	Region Jämtland Härjedalen	740 478 kr	370 239 kr
24	Region Västerbotten	1 543 809 kr	771 904 kr
25	Region Norrbotten	1 412 117 kr	706 058 kr
		58 647 241 kr	29 323 621 kr

Bild Pris för respektive region, totalt för perioden 2022-2023 och per år



Priset innefattar utredning, samtliga delar inom IT-utvecklingen inklusive testning, projektrelaterade kostnader för IT-infrastruktur, införandestöd (planering, informationsinsatser, framtagning av material, utbildning), systemdokumentation, aktiviteter inom regulatoriska områden, kommunikation och projektledning. Det bygger till en viss del på schabloner, exempelvis när det gäller IT-infrastruktur.

I priset ingår inte

- ersättning för regionernas projektmedverkan som pilot eller i referensgrupp
- eventuella anpassningar av regionala system
- kostnader för att hantera regionernas informationsmängder och personuppgifter när Rådgivningsstödet avvecklas
- regionernas egna införandeaktiviteter, som regionalt anordnade utbildningar eller regionalt initierade informationsinsatser.

Målsättningen är att göra successiva införanden av verksamhetsstödet olika delar. Ett successivt införande innebär att ny funktionalitet ersätter delar av Rådgivningsstödet, och tas i förvaltning. Huruvida det är möjligt och lämpligt kan utredas först efter att förslag på tekniska lösningar finns framme. Även användarperspektivet måste vägas in i beslutet.

Fakturering sker tidigast för kvartal 1 2022.

Informationsmöten

Informationsmöten om avsiktsförklaring gällande verksamhetsstöd sjukvårdsrådgivning hålls via Teams:

- Måndag 17 maj klockan 17.00 – 18.00
- Onsdag 26 maj klockan 16.30 – 17.30
- Torsdag 27 maj klockan 17.00 – 18.00

Anmälan till något av informationsmötena mejlas senast 12 maj till kristina.stenssonjungdahl@inera.se Ange vilket datum som anmälan avser. Teamslänk skickas till anmälda deltagare.

Skicka gärna in eventuella frågor som ni önskar att vi besvarar under mötet senast 12 maj till kristina.stenssonjungdahl@inera.se



Vid frågor, kontakta

Anette Thalén, projektägare

anette.thalen@inera.se

072-581 10 33

Anna Dahlström, projektledare

anna.dahlstrom@inera.se

076-109 80 80

Avsiktsförklaring

- Vi lämnar härmed en avsiktsförklaring för verksamhetsstöd sjukvårdsrådgivning.

- Vi är inte längre intresserade.

Region:

Underskrift

Namnsteckning:

Namnförtydligande

Titel:

Telefonnummer:

E-post:

Underskriftsdatum:

Ifylld och undertecknad avsiktsförklaring scannas och skickas till Ineras kansli via e-postadress: kansli@inera.se senast **2021-06-02**