

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2012-09-30

HSN 1208-1013

*Handläggare:*

Kim Nordlander

Patrik Hansson

## **Nationellt uppdrag för 1177 Vårdguiden**

### **Ärendebeskrivning**

I ärendet föreslås att Stockholms läns landsting (SLL) antar uppdraget av Center för e-hälsa i samverkan (CeHis) att ansvara för att driva det nationella konceptet för invånartjänster som rymms inom CeHis programområde för invånartjänster.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningens tjänsteutlåtande, 2012-09-30

Handlingsplan 2013-2018 – landstings, regioners och kommuners samarbete inom e-hälsoområdet

Idé om organisationskoncept för uppdrag 1177 Vårdguiden

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts i Programberedningen för eHälsa och öppna jämförelser.

### **Förslag till beslut**

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

- att* uppdra åt Hälso- och sjukvårdsdirektören att teckna avtal om invånartjänster mellan Stockholms läns landsting och CeHis
- att* tillstyrka namnbytet på det nationella konceptet till 1177 Vårdguiden
- att* successivt under 2013 integrera och sammanföra Vårdguidens kanaler, tjänster och innehåll med de nationella invånartjänsterna 1177 Vårdguiden.

## **Förvaltningens motivering till förslaget**

### *Bakgrund*

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) beslutade den 15 februari 2012 att erbjuda övriga landsting att Stockholms läns landsting tar det nationella ansvaret för drift, förvaltning och utveckling av tjänster, innehåll och koncept för invånartjänster på uppdrag av Center för eHälsa i samverkan, samt att föreslå att varumärket byter namn till Vårdguiden 1177.

I CeHis förslag till "Handlingsplan 2013-2018 – landstings, regioners och kommuners samarbete inom e-hälsoområdet" tydliggörs att det är möjligt för ett enskilt landsting eller region att ta ett utvecklings- och förvaltningsansvar för en enskild tjänst eller programområde på uppdrag av CeHis. I förslaget till CeHis Verksamhetsplan för 2013 skrivs in att CeHis får i uppdrag att inleda förhandlingar med SLL om att driva invånartjänster på CeHis uppdrag som representant för samtliga huvudmän. Landstingsstyrelsen yttrade sig den 22 maj 2012 över handlingsplanen och ställde sig i stort bakom principerna i denna. Landstingsstyrelsen föreslog att Vårdguidens koncept för invånartjänster erbjuds till övriga landsting och att det integreras med invånartjänsterna nationellt och att namnet byts till Vårdguiden 1177. Landstingsstyrelsen menade därtill att "det är angeläget att utveckla en effektiv drift - och supportorganisation för det nationella systemet. Målsättningen måste vara ett effektivt resursutnyttjande och att sänka landstingets kostnader parallellt med en ökad kvalitet i systemet."

Efter remisshantering i landstingen och regionerna fattade den 15 juni 2012 SKL:s styrelse beslut om att anta föreslagen handlingsplan och verksamhetsplan. Därefter har diskussioner förts mellan CeHis och SLL som resulterat i ett utkast till avtal. Parallellt med behandling inom SLL kommer CeHis styrelse, på samtliga landstings/regioners vägnar, att ta ställning till avtalsinnehållet den 18 oktober. Därefter kan ett slutligt avtal tecknas.

### *Uppdrag och avtal*

Genom det föreslagna avtalet ger CeHis SLL i uppdrag att ansvara för att driva det nationella konceptet för invånartjänster som ryms inom CeHis programområde för invånartjänster. Ansvaret omfattar utveckling och förvaltning av innehåll, tjänster och kanaler samt huvudvarumärket 1177 Vårdguiden och andra varumärken som ingår i programområdet för invånartjänster.

I uppdraget ingår även att integrera Vårdguidens respektive 1177:s nuvarande koncept, varumärken, tjänster och kanaler under det gemensamma varumärket 1177 Vårdguiden.

Avtalet avses att gälla från och med 1 januari 2013 och fram till och med 2018. Avtalet kan om parterna så överenskommer förlängas i ytterligare två år. Part som önskar förlänga avtalet ska påkalla förhandling om förlängning senast sex månader före avtalstidens utgång. Under sista kvartalet 2014 ska en gemensam översyn göras som, om behov finns, ger möjlighet att påkalla förhandling från parterna.

Mina Vårdkontakter (MVK) som idag ägs av SLL överlämnas till CeHis och ses som en del i det gemensamma nationella konceptet 1177 Vårdguiden.

#### *Långsiktig finansiering och omställningskostnader*

CeHis förbinder sig mot SLL att säkerställa en långsiktig finansiering för de kostnader som åtagandet innebär. En ekonomisk bas på 131 miljoner kronor utgår från CeHis årligen under avtalstiden. Varje år förhandlas förvaltningsplaner och projektplaner mellan SLL och CeHis som mer noggrant kommer att definiera hur pengarna ska användas. Därtill kan komma nya gemensamma utvecklingsprojekt som finansieras separat via CeHis.

För att realisera en anpassning till ett nationellt koncept för invånartjänster kommer förvaltningen göra ett antal anpassningar i sin verksamhet. Dessa omställningskostnader beräknas för perioden 2012-2104 uppgå till 28 miljoner kronor för SLL:s del. Kostnader för omställningen innefattar främst tekniska anpassningar, migrationskostnader, kommunikationsinsatser samt externt organisationsutvecklings- och processtöd.

#### *Utformning av utförarorganisation*

För att kunna effektuera avtalet från och med 1 januari 2013 driver förvaltningen ett projekt för att utforma en organisation utifrån idé om organisationskoncept (se bilaga). De övergripande målen är att det den 1 januari 2013 finns en ny organisation på plats, en plan för vidareutveckling av organisationen under 2013 samt en lanseringsplan för 1177 Vårdguiden med sikte på lansering under kvartal två 2013.

### *Namnbyte och sammanslagning*

En viktig utgångspunkt i samband med SLL:s strategival att integrera Vårdguidens koncept med det nationella konceptet var att erbjuda de andra landstingen och regionerna att dra nytta av Vårdguidens starka varumärke. I det förslag till avtal som nu finns kommer 1177-konceptet att byta namn till 1177 Vårdguiden. Förvaltningen tycker det är en rimlig kompromiss utifrån att 1177 börjar bli ett etablerat namn i övriga Sverige. Denna fråga har beretts bland annat av landstingens representanter i det gemensamma Informationsdirektörsnätverket.

Beslut om koncept- och varumärkessammanslagning innebär att Vårdguidens kanaler, tjänster och innehåll inklusive varumärke, successivt under 2013, kommer att integreras med det nationella konceptet och varumärket 1177 Vårdguiden.

Beslutet ger en möjlighet att utveckla ett varumärke som drar nytta av att vara nationell men kan samtidigt erbjuda ett flexibelt koncept som tar höjd för anpassningar och olika behov. En framgångsfaktor kommer att vara hur väl konceptet kan integreras och tydliggöras som en del i utvecklingen av respektive hälso-, vård- och omsorgsstruktur. Strävan är ett resurseffektivt koncept med fokus på tjänster och innehåll. Vidareutvecklingen av konceptet och varumärket kommer att vara en central del i förändringsarbetet under 2013.

### *SLL:s behov av egna resurser*

Utifrån ett SLL-perspektiv är det viktigt att utformningen av den nya organisationen säkerställer utveckling och förvaltning av de Stockholmsspecifika insatser som behöver göras. Detta är ett behov som finns inom samtliga landsting och regioner. Förvaltningen kommer att avsätta resurser som fokuserar på att utveckla invånartjänsterna för att möta SLL:s utmaningar kopplade till framtidsplanen. Förvaltningen tror att synergieffekter kommer att skapas genom att både ansvara för det nationella och det regionala, inte minst genom att optimera resursanvändningen över tid.

### *Nyttor*

Förvaltningen vill lyfta fram följande nyttor med föreslagen inriktning:

- Effektivt resursutnyttjande genom sammanslagning till ett nationellt gemensamt koncept och varumärke.
- Vårdguidens kända varumärke bidrar till att stärka och fylla det nationella varumärket med innehåll och identitet.

- Med ett landsting som utförare finns en stark koppling och förståelse för den verksamhet, målgrupper och intressenter som konceptet och tjänsterna ska stödja. Det vill säga invånare och patienter, hälso- och sjukvårdens och omsorgens utförare samt landstingen/regionerna och kommunerna som beställare.
- Med SLL som utförare kan integrationen mellan invånartjänsterna/e-hälsa och respektive landstings/regions hälso- och sjukvårdsstruktur och kommunernas vård- och omsorgsverksamheter både stärkas och påskyndas då SLL sedan länge framgångsrikt arbetat med Vårdguiden. SLL:s beslutade framtidsplan för hälso- och sjukvården sätter ytterligare fokus på e-hälsa som en struktur för att hålla ihop och stödja vårdkedjorna för både patienter och vårdgivare, utveckla vårdprocesserna, skapa delaktighet och tillgänglighet för patienter och invånare, öka patientsäkerheten, frigöra resurser i vården och bidra till låg kostnadsutveckling.
- Den nya organisationen kommer bland annat att ha ambitionen att stärka huvudmännens medverkan och inflytande samt att effektivisera processerna för utveckling, implementering och förvaltning

#### *Uppföljning*

Det första året 2013 kommer att innebära en rad omställningsaktiviteter vilket innebär att effekterna av förändringarna först kommer att kunna följas upp efter år två, 2014. En modell för uppföljning kommer att arbetas fram i början av 2013.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Genom att SLL driver invånartjänsterna på CeHis uppdrag och att nuvarande koncept upphör ser förvaltningen en totalbesparing på 16 miljoner kronor i helårseffekt. I förhandlingen med CeHis är utgångspunkten att SLL har möjlighet att driva verksamheten billigare än nuvarande leverantör. För att realisera detta kommer SLL och CeHis dela lika på uppkomna besparingar. Detta innebär att SLL gör en 8 miljoners besparing på helårsbasis och att avtalet med CeHis innebär en 8 miljoner lägre drift än CeHis hade året innan.

Vid övertagande av en så pass stor verksamhet uppstår ofta omställningskostnader som tex investeringar, teknikanpassningar och externt stöd.

Sammanfattningsvis är det förvaltningens bedömning att en integration mellan Vårdguiden och 1177 Vårdguiden med SLL som leverantör av tjänsterna ger både ekonomiska och kvalitativa mervärden för SLL totalt sett över tid.

*Konsekvenser för patientsäkerhet*

Utvecklingen av e-hälsa och e-hälsotjänster skapar möjlighet för en tillgänglig och flexibel vård med delaktiga patienter där patientens egna resurser tas tillvara men även tillgång till relevant information för vårdens samtliga aktörer vilket bidrar till ökad patientsäkerhet.

*Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

Det gemensamma nationella arbetet kring e-hälsa skapar möjligheter för samtliga landsting och regioner att erbjuda sina invånare och patienter e-hälsotjänster och andra invånartjänster som bidrar till en mer jämlik vård över hela landet.

*Miljökonsekvenser*

Genom att integrera 1177 och Vårdguiden uppkommer miljömässigt positiva konsekvenser, bland annat kommer strömförbrukningen minska då det på sikt kommer att bli färre tekniska miljöer som används.

Catarina Andersson Forsman  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Patrik Hansson  
Avdelningschef