

Avtal om Samverkan avseende 1177 Vårdguiden på telefon

Bilaga 1 – Specifikation av Samverkan avseende 1177
Vårdguiden på telefon



Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Avtalets parter	3
3. Bakgrund.....	3
4. Syfte.....	3
5. Samverkansparternas grundläggande åtaganden.....	4
6. Samverkansformer	6
7. Samverkansparternas åtaganden.....	7
8. Anslutning av nya samt avveckling av befintliga samarbetsparter	7



1. Inledning

Detta dokument utgör Bilaga 1 - Specifikation av Samverkan avseende 1177 Vårdguiden på telefon (nedan benämnd "Bilaga 1"), till Avtalet om Samverkan avseende 1177 Vårdguiden på telefon.

Stöd för samverkan är en tillägsbeställning till *1177 Vårdguiden på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor*.

2. Avtalets parter

Följande organisationer är parter i Avtalet ("Samverkansparterna").

- Region Dalarna, org.nr: 232100-0180, postadress: Box 712, 791 29 Falun.
- Region Halland, org.nr: 232100-0115, postadress: Box 517, 301 80 Halmstad.
- Region Jönköpings län, org.nr: 232100-0057, postadress: Box 1024, 551 11 Jönköping.
- Region Kalmar, org.nr: 232100-0073, postadress: Box 601, 391 26 Kalmar.
- Region Skåne, org.nr: 232100-0255, postadress: 291 89 Kristianstad.
- Region Uppsala, org.nr 232100-0024, postadress: Box 602, 751 25 Uppsala
- Region Västmanland, org.nr: 232100-0172, postadress: Regionhuset, 721 89 Västerås.
- Region Örebro Län, org.nr: 232100-0164, postadress: Box 1613, 701 16 Örebro.
- Region Östergötland, org.nr: 232100-0040, postadress: 581 91 Linköping.

3. Bakgrund

Regioner bedriver hälso- och sjukvård i enlighet med Hälso- och sjukvårdslag (1982:763), där bland annat sjukvårdsrådgivning inom ramen för varumärket 1177 Vårdguiden på telefon ingår. Samverkansparten har tecknat detta Avtal med övriga samverkansparter i avsikten att reglera samverkan om sjukvårdsrådgivning per telefon, utifrån tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon ("Samverkan").

4. Syfte

Syftet med Samverkan är att uppnå en mer jämlik tillgänglighet till tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon, vilket ger kortare svarstider som ökar säkerheten i tjänsten. Samverkan syftar även till att bidra till ökad flexibilitet vid bemanningsplanering och bättre allokering av resurser.



5. Samverkansparternas grundläggande åtaganden

5.1 Allmänt

Samverkan består i att använda befintliga resurser inom ramen för 1177 Vårdguiden på telefon genom att fördela en Samverkansparts tillfälliga samtalsökning till övriga Samverkansparter.

Samverkan innebär därtill att samtal till 1177 Vårdguiden på telefon placeras i en gemensam nationell samtalskö ("Samverkanskö") utifrån förutbestämda kriterier och tidsintervaller. Samverkansparternas åtaganden enligt detta Avtal omfattar områdena planering, organisation och styrning av Samverkan. Arbetet inom ramen för Samverkan består även i att identifiera behov av att revidera befintliga, och upprätta nya, rutiner för Samverkan samt i att följa rutinerna.

5.2 Vårdgivaransvar, PM och dokumentation av patientuppgifter

Vårdgivaransvar föreligger för den Samverkanspart som besvarar samtal oavsett var samtalet eller samtalen härrör från. Samverkansparten ska hantera det enskilda samtalet utifrån de regionala promemorior eller läkemedelsdelegeringar som tagits fram för den Samverkanspart som besvarat samtalet. Alla patientkontakter dokumenteras i Samverkanspartens egen journal. Journaluppgifter tillgängliggörs (förutsatt att patienten inte valt att spärra dem) hos den Samverkanspart som besvarat det enskilda samtalet. Journaluppgifter tillgängliggörs i Nationell patientöversikt.

5.3 Samtalsstyrning

5.3.1 Allmänt

Inringande samtal placeras i Samverkanskö och styrs därifrån enligt på förhand överenskomna principer, i enlighet med vad stadgas i punkt 5.3.2.

5.3.2 Samtalsstyrning

Samverkanskö hanteras på följande sätt:

- Det inringande samtalet placeras i regional del av Samverkanskö.
- Om samtalet inte besvarats efter fyra (4) minuter i regional del av Samverkanskö styrs samtalet till övriga Samverkansparter.
- Samtalet kopplas fram så att inringaren får rådgivning av en sjuksköterska.

Under alla styrningar söker systemet efter en ledig sjuksköterska.

5.3.3 Tider för samtalsstyrning

Samverkan avseende 1177 Vårdguiden på telefon sker under följande tidsperioder:

- Vardagar kl. 07.00-16.00.



- Alla nätter kl. 22.00-07.00.

Röda dagar som infaller en vardag ska hanteras som helgdag, d.v.s. ingen samverkan sker dagtid. På samma sätt hanteras midsommarafton, julafton och nyårsafton.

Ingen Samverkan kommer att ske något dygn mellan kl. 16.00 och 22.00.

Ingen Samverkan kommer att ske helger mellan kl. 07.00 och 22.00.

5.4 Ersättning

5.4.1 Allmänt

Den Samverkanspart som besvarar ett samtal erhåller ersättning för samtalet från den samverkanspart där samtalet först placerades i regional kö.

5.4.2 Överkoppling

Den Samverkanspart som besvarat ett samtal ska erhålla ersättningen för samtalet även om samtalet överkopplats till en annan verksamhet.

5.4.3 Ersättningsnivå

Ersättning för besvarade och dirigerade samtal ur Samverkanskö utgår enligt fastlagd ekonomisk modell. Ersättning revideras årligen i enlighet med, av Ekonomidirektörsnätverket, beslutad ersättningsmodell. Inera informerar om reviderad ersättning via E-post till Samverkansparterna.

Avräkning görs tolv (12) gånger per år, och krediteras respektive debiteras Samverkansparterna genom faktura efterföljande månad.

5.4.4 Justering av ekonomisk modell för ersättning

Den ekonomiska modellen för ersättning styr vilka belopp som är gällande. Ersättningsnivåer revideras årligen. Första året görs avstämning med möjlighet till revidering efter sex (6) månader.

5.5 Kvalitet

5.5.1 Allmänt

Samverkan ska följa de riktlinjer för kvalitet som kvalitetsrådet för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon anger. För samtal som besvaras ur Samverkanskö gäller följande:

- Den gemensamma arbetsmetodiken för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon ska följas.
- Rådgivningsstödet medicinska beslutsunderlag ska användas vid bedömningar.
- Journaldokumentation ska följa framtagna riktlinje för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.



5.5.2 Avvikelser

Eventuella avvikelser vid hanteringen av ett inringande samtal ska dokumenteras och hanteras av den Samverkanspart som besvarat samtalet. Samverkansparterna ska följa rutin för avvikelshantering under Samverkan.

5.5.3 Tillgänglighet

Samverkansparterna ska sträva efter att uppnå en tillgänglighet för invånaren. Övergripande överenskommen servicenivå är följande: 75 % av samtalen ska besvaras inom fem (5) till tio (10) minuter.

Varje region har dock möjlighet att sätta andra måttal för tillgängligheten.

5.6 Uppföljning

5.6.1 Allmänt

Samverkansparterna följer aktivt de rapporter som levereras för Ineras stöd för Samverkan, i syfte att upptäcka brister och därefter förbättra det som den egna verksamheten kan påverka.

5.6.2 Uppföljningsrapporter

- Samtalsflöde och ekonomisk modell för ersättning.
- Uppfylld servicenivå (per Samverkanspart såväl som för Samverkansparterna gemensamt).
- Uppnådd tillgänglighet.
- Utfall av bemanning i relation till rekommenderad bemanningsnyckel.

6. Samverkansformer

6.1 Beslutsgrupp för Samverkan

Beslutsgruppen ska välja en ordförande som planerar, organiserar och koordinerar Beslutsgruppens arbete.

I Beslutsgruppen ska varje samverkanspart representeras av en representant vilken utses av respektive region. Inera ska informeras om detta.

Beslutsgruppen ska bl.a., men inte uteslutande, besluta i frågor som gäller:

- ändringar i Avtalet.
- eventuellt tillkommande respektive utgående Samverkansparter.

Verksamhetsforums ordförande bör ges möjlighet att föredra de ärenden för Beslutsgruppen, vilka har beretts av Verksamhetsforum.



6.2 Verksamhetsforum

Samverkansparten och övriga samverkansparter ska gemensamt bilda ett Verksamhetsforum ("Verksamhetsforum"). Samverkansparten ska representeras av en eller flera personer i Verksamhetsforum, förslagsvis verksamhetschef eller motsvarande funktion.

Verksamhetsforum ska välja en ordförande som planerar Verksamhetsforums arbete. Representant som deltar i Verksamhetsforum ska ha god insyn i, och kunskap om, sin respektive lokala sjukvårdsrådgivning. Inera bistår Verksamhetsforum med koordinering, organisering och administrativt stöd.

Verksamhetsforum ska bl.a. men inte uteslutande arbeta med frågor som relaterar till

- uppföljning av detta Avtal.
- utvärdering av Samverkan.
- utveckling av Samverkan.
- hantering av regionala uppdrag inom Samverkan.
- Samverkansparternas eventuella förslag till Inera om ändringar i Ineras Stöd åt Samverkan.

Verksamhetsforum ska därtill bl.a. men inte uteslutande bereda de ärenden som Beslutsgruppen enligt detta Avtal, Bilaga 1, punkt 6.1, beslutar om.

7. Samverkansparternas åtaganden

Samverkansparten förbinder sig gentemot övriga Samverkansparter, i enlighet med vad stadgas i detta Avtal,

- att säkerställa att tydlig information finns tillgänglig i katalog och hänvisningsdokument så att de regionala uppdrag som ska hanteras inom Samverkan kan hanteras även av övriga Samverkansparter.
- att säkerställa att Samverkanspartens organisation har rutiner för de regionala uppdrag som inte ska hanteras inom Samverkan. Rutinerna ska vara väl kända av de parter som berörs.
- att följa de riktlinjer för kvalitet som kvalitetsrådet för tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon anger.
- att Samverkansparten är ansluten till Nationell patientöversikt, NPÖ, både som konsument och producent.
- att utse minst en (1) person för medverkan i Verksamhetsforum.

8. Anslutning av nya samt avveckling av befintliga samarbetsparter

Anslutning av nya Samverkansparter förutsätter att den organisation som vill bli ny Samverkanspart har:



- tecknat Avtal om Kundens användning av Ineras tjänster som omfattar *1177 Vårdguiden på telefon - Beskrivning och tjänstespecifika villkor*
- tecknat detta Avtal.

Beslutsgruppen beslutar om formerna för den nya organisationens anslutning till Samverkan.

Avveckling av en befintlig Samverkansparts del i Samverkan förutsätter att Samverkansparten har sagt upp detta Avtal i enlighet med vad stadgas i avtalets huvuddokument.