Stockholms läns landsting

36

Antagande av leverantör – upphandling av 1177 Vårdguiden på telefon i Stockholms läns landsting

HSN 2017-0432

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Verksamhetsplanering och uppföljning
Lisa Hagberg

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-09-06

HSN 2017-0432

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Antagande av leverantör – upphandling av 1177 Vårdguiden på telefon i Stockholms läns landsting

Sekretess
Denna handling är sekretessbelagd enligt 19 kap 3 § OSL (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla efter nämndens beslut och upphör när anbudsförfrågan offentliggörs. Om ärendet bordläggs eller återremitteras fortsätter sekretessen att gälla.

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) godkände den 10 april 2018 hälso-och sjukvårdsdirektörens förslag till förfrågningsunderlag för upphandlingen av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon i Stockholms läns landsting. Upphandlingen har nu genomförts och i ärendet föreslås att leverantör antas och att hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att underteckna vårdavtalet.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Upphandlingsrapport

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att anta MedHelp AB (organisationsnummer 556587-1448) som leverantör av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon i Stockholms läns landsting

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att underteckna vårdavtal med MedHelp AB

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Upphandlingens omfattning
Upphandlingen omfattar tillhandahållande av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inom Stockholms läns landsting. 1177 Vårdguiden på telefon ger invånare vägledning inom hälso- och sjukvård dygnet runt. Sjuksköterskor bedömer behovet av vård, ger råd och hänvisar till annan vårdgivare när så behövs.

Målgrupp
Målgruppen är invånare i Stockholms läns landsting som har behov av sjukvårdsrådgivning på telefon.

Uppdrag
1177 Vårdguiden på telefon omfattar sjukvårdsrådgivning och allmän information om vård på telefon.

Avtalsperiod
Avtalsperioden är fyra (4) år med möjlighet till förlängning i upp till fyra (4) år.

Nuvarande verksamhet
1177 Vårdguiden på telefon har ett angeläget uppdrag i att vägleda invånarna rätt i hälso- och sjukvården, till rätt vårdnivå utifrån behov.

Tjänsten bidrar till att hälso- och sjukvårdens resurser nyttjas effektivt. Samtalen med invånarna ger också värdefull information om aktuella generella hälsoproblem samt indikationer om hur vården fungerar i praktiken. 1177 Vårdguiden på telefon fungerar också som en stödfunktion till vårdgivare och personal inom kommunal vård och omsorg.

Uppdraget för sjukvårdsrådgivningen omfattar både barn och vuxna. Tjänsten är även ett alternativ för personer som inte kan eller har möjlighet att använda 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vidare ingår det i uppdraget att svara för akutmottagningars telefonsamtal, boka subakuta tider till vårdval specialiserad gynekologi samt förmedla jourläkarbil och kontakt med distriktssjuksköterska. I uppdraget ingår även att förmedla kontaktuppgifter till hälso- och sjukvården samt informera invånaren om sina rättigheter.

1177 Vårdguiden på telefon svarar dygnet runt på frågor om vård, omsorg och hälsa. 1177 Vårdguiden på telefon besvarar årligen cirka 1,5 miljoner samtal. Tjänsten omsätter cirka 100 miljoner kronor årligen. Mätningar visar på ett stort förtroende för de råd som 1177 Vårdguiden ger, en hög följsamhet och att invånare är nöjda med tjänsten. 87 procent följer det råd de fick av sjukvårdsrådgivningen. Tillgängligheten till tjänsten bedöms som relativt god och flexibilitet för volym- och uppdragsförändringar är hög. Genomsnittlig svarstid år 2017 var 3,0 minuter. Som en jämförelse kan anges att år 2016 var genomsnittlig svarstid nationellt (17 landsting) 11,20 minuter. Förvaltningen mäter invånarnas upplevelse av tjänsten genom att genomföra en Nöjd Kund Index (NKI)-undersökning. 2017 fick tjänsten ett NKI på 81, ett värde över 74 betraktas som mycket nöjd.

Upphandlingens genomförande
Upphandlingen har genomförts som förenklat förfarande enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

Vid anbudstidens utgång hade följande anbud inkommit:

1. Grundbulten 23868 AB (MedStars AB), org.nr 559149–2029
2. MedHelp AB, org.nr 556587–1448

Anbudsprövning
Anbudsprövning och kvalificering innebär en prövning av om anbudet uppfyller de obligatoriska kraven enligt förfrågningsunderlaget.

Anbudsgivare 1, Grundbulten 23868 AB (MedStars AB), klarade inte kvalificeringskraven och gick därmed inte vidare till anbudsutvärdering.

Anbudsgivare:	Krav som ej uppfylldes:	Kommentar:
Grundbulten, org.nr 559149–2029	9.2.1 Ekonomisk och finansiell ställning	Uppfylls inte.
	9.2.2 Teknisk och yrkesmässig kapacitet	Uppfylls inte.
	9.2.3 Åberopande av andra företags kapacitet	Uppfylls inte.

Anbudsgivare 2, MedHelp AB uppfyllde samtliga ställda kvalificeringskrav och har gått vidare till utvärdering.

Utvärdering
De anbud som klarar kvalificeringen och prövning går vidare till utvärderingen. Utvärdering har skett utifrån i upphandlingsdokumenten angivna utvärderingskriterier.

Det anbud som kommer att antas är det som är det ekonomiskt mest fördelaktiga enligt grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet. Kvalitet kommer att bedömas utifrån anbudsgivarens lösning för följande utvärderingsområden:

- Lösning för införande.
- Vårdgivarens samverkan med övriga vårdgivare.
- Hantering av oförutsedda händelser.

Anbudspriset kommer att vara en beräkning baserad på anbudsgivarens enhetspriser och i förfrågningsunderlaget angivna volymer.

I upphandlingen har förhandling tillämpats, enligt kap 5.3 Anbudsinfordran. Syftet med förhandlingen har varit att förbättra anbudsgivarens anbud i förhållande till ställda krav.
Följande områden har varit föremål för förhandling:

1. Vårdgivarens samverkan med övriga vårdgivare.
2. Lösning för införande.

Förhandlingen har skett med MedHelp AB.
Utvärderingen gav följande resultat, se tabell nedan.

Resultat utvärdering	
Anbudsgivare:	MedHelp AB
Offererat anbudspris	124 382 800 kr
Utvärderingsområde 1: *Lösning för införande*	0 kr
Utvärderingsområde 2: *Vårdgivarens samverkan med övriga vårdgivare*	- 5 000 000 kr
Utvärderingsområde 3: *Hantering av oförutsedda händelser*	- 5 000 000 kr
Summa prisavdrag för kvalitet	10 000 000 kr
Utvärderingspris (Anbudspris - prisavdrag)	**114 382 800 kr**

Resultat
MedHelp AB har lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet avseende kombinationen av pris och kvalitet.

Förvaltningen föreslår att MedHelp AB antas som leverantör av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inom SLL och att hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att underteckna vårdavtalet.

Konsekvenser av upphandlingen
Upphandlingen medför att MedHelp AB fortsätter som leverantör av utförandet av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inom SLL.

MedHelp har i sina lösningsförslag utlovat åtaganden som är uppföljningsbara gällande samverkan med övriga vårdgivare och hantering av oförutsedda händelser samt för införande. Dessa åtaganden kommer följas upp regelbundet tillsammans med övriga krav i avtalet. Om vårdgivaren brister i uppfyllandet av åtagandet har SLL enligt det upphandlade avtalet rätt till vite.

Tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon kommer fortsatt ge egenvårdsråd och hjälp att hitta rätt i vården. Regelverket kring vägledning kommer utvecklas, vårdutbudsinformationen beräknas bli mer tillförlitlig och möjligheten att direktboka tider hos vårdgivare beräknas öka.

Tjänsten kommer utvecklas löpande utifrån beställarens och användares behov samt utifrån tekniska möjligheter. Idag utforskas, såväl regionalt som nationellt, möjligheter inom digitaliseringen och hur ny teknik och nya arbetssätt kan komplettera och utveckla tjänsten exempelvis genom nya kanaler,

automatisering och AI. I tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon ingår således ett betydande utvecklingsåtagande.

Ekonomiska konsekvenser
Grundprincipen i ersättningsmodellen kvarstår i kommande avtal och innebär i huvudsak att ersättning ges per hanterad kontakt. Enbart samtal som besvaras inom servicenivå ger full ersättning. Vite utgår om svarstiden inte hålls och om samtal inte besvaras. Målet är en hög tillgänglighet och jämn användarupplevelse. Kvalitetsrelaterad bonus ges för att stimulera kvalitet i form av användarupplevelse, som ska leda till nöjdhet och följsamhet till råd (NKI).

SLL:s kostnad för vårdgivarens utförande av tjänsten kommer att öka i nya avtalet, primärt till följd av högre pris per hanterad kontakt (ca 10%). Bakomliggande orsaker till detta bedöms vara krav på att verksamheten ska bedrivas Sverige, krav på samverkan och krav kopplat till utveckling av tjänsten. SLL:s totala årskostnad för tjänsten är beroende av volymen kontakter som hanteras.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Digitaliseringen av hälso- och sjukvården möjliggör en tillgänglig och flexibel vård med delaktiga patienter där patientens egna resurser tas tillvara men ger även tillgång till relevant information för vårdens samtliga aktörer vilket i sin tur bidrar till ökad patientsäkerhet. 1177 Vårdguiden på telefon är en viktig del i denna utveckling. Genom fortsatt samverkan med andra aktörer och genom att skapa förutsättningar för att kunna utveckla tjänsten förväntas patientsäkerheten öka.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
I avtalet ställs tydliga krav på att vårdgivaren aktivt ska integrera arbete med jämlikhet och mångfald i sin verksamhet och därmed bidra till SLL:s mål om ökad jämlikhet och jämställdhet för invånarna i länet och sträva efter att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.

Miljökonsekvenser
Avtalet innebär att krav ställs på vårdgivaren att vid utförande av uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i SLL:s miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås. Användandet av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon kan förväntas minska onödiga transporter och resande. Upphandlingen bedöms därmed innebära positiva miljökonsekvenser.

Administrativa konsekvenser
Avtalet bedöms inte innebära ökade eller nya krav på dokumentation eller administration.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Lena Furmark
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Godkänd av Barbro Naroskyin, 2018-09-06

Rapport avseende upphandling av Vårdgivare för 1177 Vårdguiden på telefon inom Stockholms läns landsting, SLL244

Upphandlingens mål

Upphandlingen omfattar tillhandahållande av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inom Stockholms läns landsting. 1177 Vårdguiden på telefon ger invånare vägledning inom hälso- och sjukvård dygnet runt. Sjuksköterskor bedömer behovet av vård, ger råd och hänvisar till annan vårdgivare när så behövs. Varje landsting eller region driver sin egen verksamhet för sjukvårdsrådgivning. Tillsammans ingår samtliga landstings sjukvårdsrådgivningar i ett nationellt nätverk med ett gemensamt arbetssätt och gemensamt beslutsstöd. De råd som ges håller därför samma kvalitet i hela landet.

Målet är att upphandla en Vårdgivare som bedriver och utvecklar en högkvalitativ sjukvårdsrådgivning som är under ständig utveckling. Uppdraget innebär således ett betydande utvecklingsåtagande för Vårdgivaren

Upphandlingsförfarande

Upphandlingen har genomförts som förenklat förfarande enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

Styrgrupp

En styrgrupp har tillskapats för projektet. Styrgruppen består av representanter från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Landstingsstyrelsens förvaltning (LSF).

Expertgrupp/projektgrupp

Upphandlingen har initierats av avdelningen Digital hälsa och vård inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och genomförts i samarbete med SLL Upphandling. Som stöd har upphandlingsprojektet haft en expertgrupp bestående av sakkunniga inom SLL med representanter från avdelningarna Närsjukvård, Särskilda vårdfrågor, Somatisk specialistvård och Kvalitet och patientsäkerhetsvård inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt från avdelningen SLL Kommunikation och press inom Landstingsstyrelsens förvaltning.

Annonsering

Annons har avsänts till Visma TendSign för publicering i deras databas den 11 april 2018.

Förfrågningsunderlaget har under anbudstiden funnits publicerat på www.upphandling.sll.se.

Inkomna anbud

Vid anbudstidens utgång hade anbud inkommit från två (2) anbudsgivare.

- Grundbulten 23868 AB (MedStars AB), Org.nr 559149-2029
- MedHelp AB, Org.nr 556587-1448

Kvalificering av anbud

Kvalificering
De anbudsgivare som uppfyllt de i anbudsinfordran uppställda kvalificeringskraven, övriga formkrav samt ej uteslutits enligt uteslutningsgrunderna i LOU har gått vidare till prövning.

Alla Anbudsgivare, förutom de i tabellen nedan angivna, uppfyllde samtliga ställda kvalificeringskrav och har gått vidare till prövning.

Anbudsgivare:	Krav som ej uppfylldes:	Motivering/kommentar:
Grundbulten, Org.nr 559149-2029	9.2.1 Ekonomisk och finansiell ställning	Uppfylls inte.
	9.2.2 Teknisk och yrkesmässig kapacitet	Uppfylls inte.
	9.2.3 Åberopande av andra företags kapacitet	Uppfylls inte.

SLL bedömer, utifrån dem dokument som bifogats till anbudet, att Grundbulten inte visat att företaget kommer att förfoga över nödvändiga resurser när Avtalet ska fullgöras.

Utvärdering
De anbud som har klarat kvalificeringen går vidare till utvärderingen.

Utvärdering har skett utifrån i upphandlingsdokument en angivna och ställda utvärderingskriterier.

Förhandling
I upphandlingen har förhandling tillämpats, vilket har framgått av kap 5.3 Anbudsinfordran. Vid bedömningen av vilka anbud som har gått vidare till förhandlingen har angivet tilldelningskriterium tillämpats.

Syftet med förhandlingen har varit att förbättra anbudsgivarens anbud i förhållande till ställda krav. Följande områden har tagits upp till förhandling:

1. . Vårdgivarens samverkan med andra vårdgivare
    a. Arbetssätt och rutiner för samverkan
    b. Samverkansorganisation och resurser
    c. Åtgärder, uppföljning och återkoppling gällande samverkan
2. Lösning för införande
    a. Projektgrupp för införande och resurser
    b. Samverkan vid införandet
    c. Kvalitetssäkring av införandet.

Resultat av kvalificering och utvärdering
Det anbud kommer att antas som är det för landstinget ekonomiskt mest fördelaktiga enligt grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet.

Utvärderingen gav följande resultat:

Resultat utvärdering						
Anbudsgivare	Offererat anbudspris	Utvärderingsområde 1 *Lösning for införande*	Utvärderingsområde 2 *Vårdgivarens samverkan med övriga vårdgivare*	Utvärderingsområde 3 *Hantering av oförutsedda händelser*	Summa prisavdrag för kvalitet	Utvärderingspris (Anbudspris - prisavdrag)
		Prisavdrag				
MedHelpAB	124 382 800 kr	o kr	-5 ooo ooo kr	-5 ooo ooo kr	10 000 000 kr	114 382 800 kr

Förslag till beslut
Härmed föreslås att tilldela nedan angivna bolag ramavtal för Upphandling av vårdgivare för 1177 Vårdguiden på telefon inom Stockholms läns landsting, SLL244

- Medhelp AB, Org.nr 556587-1448

Avtalsspärr
Från att den upphandlande myndigheten meddelat anbudsgivarna tilldelningsbeslut, inträder en avtalsspärr då myndigheten inte får teckna avtal. Avtalsspärren gäller till och med 2018-10-08.

.....
Claudia Busch Bäckman
Upphandlare