

**Jordbruksverket - Avgiftsbelagd Jourtelefoni**  
**Slutrapport**

## Innehållsförteckning

1	Jordbruksverkets uppdrag till Capgemini Consulting .....	3
2	Regeringens uppdrag till Jordbruksverket .....	3
3	Behovsbild och befintliga system på marknaden .....	3
3.1	Lantbruksdjur .....	3
3.2	Häst och sällskapsdjur .....	4
3.3	Generell behovsbild .....	4
4	Förslag på system .....	5
4.1	Övergripande beskrivning .....	5
4.2	Upphandling .....	5
4.3	Innehåll samt krav på funktionalitet i system för avgiftsbelagd jourtelefoni .....	6
4.3.1	Generella krav och krav på kompetensprofil .....	6
4.3.2	Krav på centralt system .....	7
4.3.3	Ansvarsfördelning mellan Leverantören och Jordbruksverket .....	7
4.3.4	Krav på Leverantörens hänvisningssystem .....	7
5	Marknadseffekter .....	7
5.1	Generella synpunkter .....	7
5.2	Effekter för djurägare .....	7
5.3	Effekter för distriktsveterinärer .....	8
5.4	Effekter för privata veterinärer .....	8
6	Förfarande/Nästa steg .....	9

## 1 Jordbruksverkets uppdrag till Capgemini Consulting

Jordbruksverket har givit Capgemini Consulting i uppdrag att ta fram ett förslag på avgiftsbelagd jourtelefon med rådgivning och hänvisning till tjänstgörande veterinär i enlighet med det regeringsuppdrag som ålagts Jordbruksverket. Informationen som ligger till grund för Capgemini Consultings förslag är baserat på telefonintervjuer med ett urval av privata veterinärer (PV), distriktsveterinärer (DV), djursjukhus (DJS), Sveriges Veterinärförbund, Svensk Djursjukvård samt Veterinärer i Sverige. I syfte att nå så många som möjligt skickades även en enkät via e-mail ut till veterinärer runtom i landet. Sjukvårdsupplysningen AB, ett fristående bolag, kontaktades i syfte att bidra med sina erfarenheter av att sätta upp ett liknande system för humansjukvården.

Den information som presenteras i detta dokument är förmedlad från intervjuobjekten. Ingen information har samlats in från djurägare och det bör noteras att dessa kan ha en avvikande syn från intervjuobjekten, då intervjuobjekten är leverantörer av tjänster på den veterinära marknaden och djurägare är mottagare av tjänster. Vid ett eventuellt senare skede rekommenderas att en sådan kontakt etableras för att få en heltäckande kartläggning av behovet av avgiftsbelagd jourtelefoni.

## 2 Regeringens uppdrag till Jordbruksverket

Enligt Veterinärutredningen (SOU 2007:24) har det från veterinärer, företrädare för lantbrukarna och andra djurägare förts fram att det är viktigt att djurägare har någonstans att vända sig under jourtid för att samråda om ett sjukdoms- eller skadefall. Regeringen ger Jordbruksverket i uppdrag att ta fram förslag på system med avgiftsbelagd jourtelefon för hänvisning och rådgivning med tjänstgörande veterinär.

Jordbruksverket ska

- samråda med veterinärer verksamma på marknaden för att kartlägga behovet,
- diskutera ett möjligt system,
- samla in erfarenheter från system som är eller har varit i drift,
- beakta EG:s bestämmelser om statsstöd.

## 3 Behovsbild och befintliga system på marknaden

### 3.1 Lantbruksdjur

Dagens jourverksamhet är rikstäckande, dock varierar tillgängligheten geografiskt beroende på gårdstäthet och veterinärtäthet. Behovet av jour för lantbruksdjur hanteras enligt respondenterna idag i stor omfattning av DV. Enligt Sveriges Veterinärförbund är dock detta inte något som de har uppfattat som ett problem sett ur djurägarnas perspektiv. Snarare är Sveriges Veterinärförbunds uppfattning av

situationen att det råder förståelse från djurägarna för den lägre tillgängligheten när man bor på avlägsen ort.

Den reella geografiska täckningen av jour för lantbruksdjur är inte i denna studie helt kartlagd.

### 3.2 Häst och sällskapsdjur

Jourverksamheten för sällskapsdjur hanteras idag av ett stort antal aktörer, vilket inkluderar både PV, DV och DJS, och täcker enligt respondenterna hela landets behov. Viss jourverksamhet finns även bland PV och DJS för häst, men en stor andel av dessa fall hanteras av DV. DV hänvisar i viss utsträckning till PV och DJS i ärenden som rör häst och sällskapsdjur. Enligt de tillfrågade veterinärerna och branschorganisationerna är den generella uppfattningen att marknaden idag redan sköter jourverksamheten utan inblandning från staten på ett för djurägarna tillfredsställande sätt.

Bland våra respondenter inom PV erbjuder de flesta jourverksamhet. Jourverksamhet bedrivs generellt inte i vinstsyfte, utan på grund av att deras kunder ofta hör av sig vid behov, även på icke normal arbetstid. Generellt anses jourverksamheten vara nödvändig för att täcka kundernas behov och för att inte förlora kunder till konkurrenter med större tillgänglighet. Jourverksamheten bedrivs när den enskilda veterinären är tillgänglig och vid tillfällen när veterinären exempelvis är bortrest hänvisas till andra PV, DV eller DJS eller så sker ingen hänvisning alls. Endast på någon enstaka ort har en systematisk uppdelning mellan marknadsaktörerna skett. Inom ramarna för jourverksamheten erbjuds både rådgivning på telefon, hembesök och besök på klinik. Rådgivningssamtal per telefon är uteslutande gratis, däremot tas en extra avgift ut för de fall då veterinären rycker ut eller får besök på icke normal arbetstid. Jourtaxan varierar kraftigt och är i vissa fall inte i förväg fastställd.

Det privata försäkringsbolaget Agria Djurförsäkring erbjuder idag en avgiftsbelagd jourtelefon via ett partnerskap med Telefonveterinärerna AB. Denna jourtelefon är öppen för alla ägare av häst och sällskapsdjur, kostar 25 kr per samtal och kräver inte att djurägaren har Agria som försäkringsbolag.

Den geografiska täckningen för häst och sällskapsdjur är enligt våra respondenter god. Detta kan antas bero på att antalet veterinärer med häst- och sällskapsdjurskompetens är stor sett över hela landet, samt att mobiliteten av häst och sällskapsdjur är större i jämförelse med lantbruksdjur och att fler kliniker därmed är inom räckhåll för den enskilda djurägaren.

### 3.3 Generell behovsbild

Utifrån den bild som respondenterna givit uppfattar Capgemini Consulting behovet av en avgiftsbelagd jourtelefon som litet eftersom det enligt respondenterna redan finns tjänster på marknaden till en låg kostnad. Ingen respondent har gett uttryck för att det finns ett tydligt behov av denna tjänst på marknaden. Eventuellt hade en annan bild erhållits om vi hade samlat in information från djurägare.

## 4 Förslag på system

### 4.1 Övergripande beskrivning

På Jordbruksverkets uppdrag har Capgemini Consulting tagit fram ett förslag på system för avgiftsbelagd jourtelefoni. Systemet bör vara centralt styrt och det ska finnas ett nationellt telefonnummer för tjänsten, vilket minst ska vara öppet 19-08 vardagar samt dygnet runt på helger. Systemets primära uppgifter bör vara att sortera inkommande fall i brådskandegrad samt att vid behov hänvisa fall till tjänstgörande veterinär, vidare bör även rådgivning ske. Hänvisning till tjänstgörande veterinär ska vara rikstäckande och innefatta både häst och sällskapsdjur samt lantbruksdjur. Systemet kräver inte att den initiala hänvisningen/rådgivningen görs av en veterinär, för ökad kostnadseffektivitet kan legitimerade djursjukskötare göra en första bedömning av varje enskilt fall. I normal verksamhet arbetar legitimerade Djursjukskötare självständigt under eget ansvar, har direktkontakt med djurägare och deras agerande kan prövas av ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård. Vidare omfattas djursjukskötare av länsstyrelsens tillsyn av djurhälsopersonal.

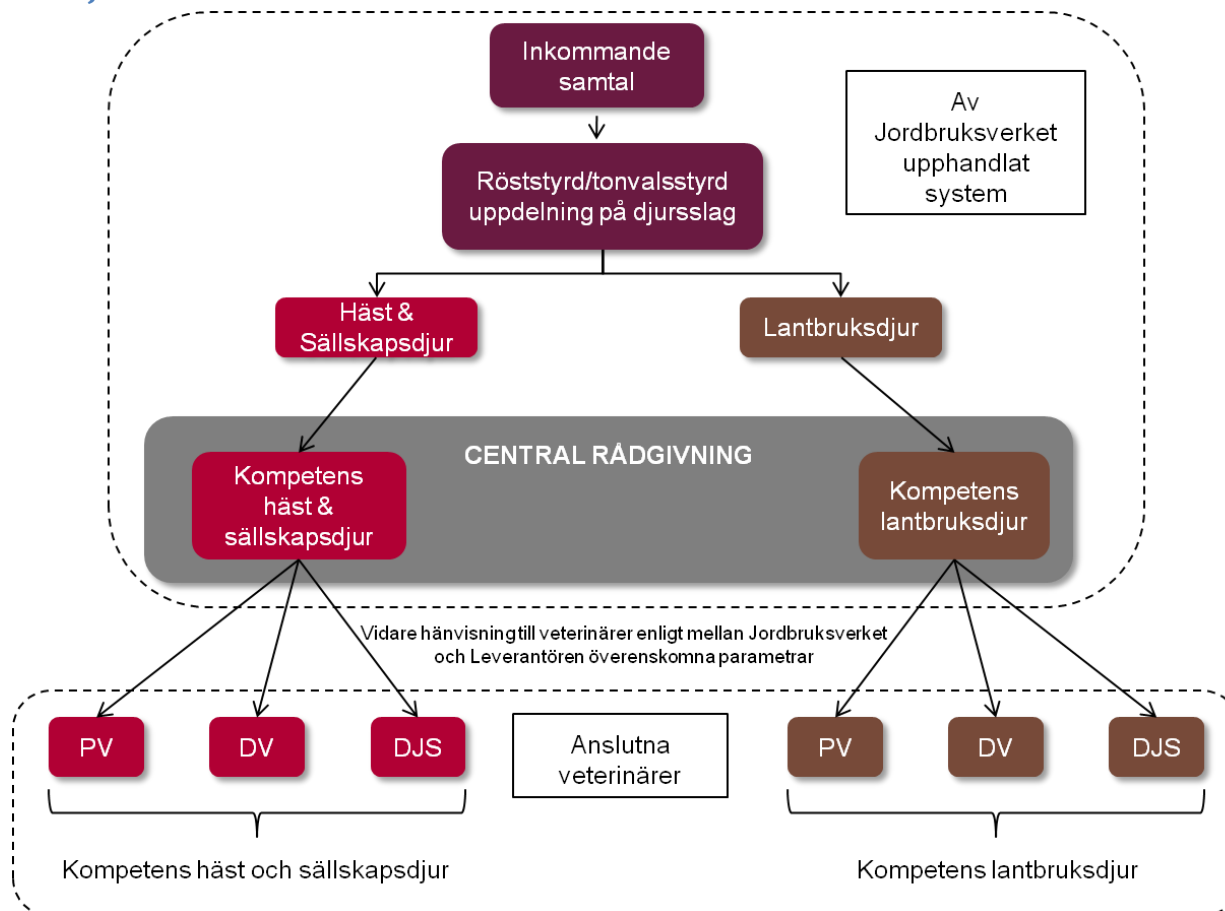
### 4.2 Upphandling

Det system som Capgemini Consulting föreslår utifrån det av Regeringen givna uppdraget bör upphandlas och systemet bör inte hanteras inom Jordbruksverket. Genom att upphandla undviks problem med eventuell snedvridning av konkurrensen och verksamheten riskerar inte vara i strid med EG-rättsliga regler på området.

Den veterinära marknaden är vidare en blandning av privata och offentliga aktörer. Då DV verkar under Jordbruksverkets regi anser både Capgemini Consulting och de intervjuade marknadsaktörerna att en extern part bör hantera såväl rådgivningen samt fördelningen av ärenden för vård. Vidare kommer en upphandlad, avgiftsfinansierad jourtelefoni inte att kräva ytterligare anslående av medel till Jordbruksverket. För att undvika snedvridning i konkurrens på marknaden bör inte heller Leverantörens tjänster subventioneras.

Den tjänst som en Leverantör tillhandahåller ska namnges i överenskommelse mellan Jordbruksverket och Leverantören och vara möjligt att föra vidare till annan Leverantör vid en framtida, ny upphandling.

### 4.3 Innehåll samt krav på funktionalitet i system för avgiftsbelagd jourtelefoni



#### 4.3.1 Generella krav och krav på kompetensprofil

Hantering av häst och sällskapsdjur respektive lantbruksdjur ska vara separerad då dessa djurgrupper kräver signifikant skilda kompetenser av den som gör en första bedömning av akutgraden. Därmed bör ärendet vid samtal till det nationella journumret redan före det första samtalet vara dirigerat till en rådgivare som är specialiserad på endera häst och sällskapsdjur eller lantbruksdjur. Det finns inget krav på att den rådgivande/hänvisande hos Leverantören är placerad på en viss ort, att Leverantören representeras på flera orter eller att Leverantören har lokal kännedom.

Systemet ska vara öppet, nåbart och tillgängligt för samtliga djurägare i hela landet minst 19-08 vardagar samt dygnet runt på helger. Vidare ska systemet utan orimliga kötider kunna hantera en förväntad mängd ärenden och systemet ska vidare klara av en förändring av antalet ärenden över tid. Ett generellt krav utöver de i detta kapitel specificerade kraven är att Jordbruksverket ska ha möjlighet att kräva viss utveckling av Leverantörens tjänster och system. Jordbruksverket föreslås välja den

Leverantör som uppfyller samtliga skullkrav till lägsta möjliga pris för djurägarna i enlighet med de gällande reglerna för offentlig upphandling.

#### **4.3.2 Krav på centralt system**

All ärendehantering, dokumentation, synpunktshantering, hänvisningsinformation, medicinskt innehåll samt funktionalitet ska ligga som grund för hänvisning/rådgivning och lagras i ett system som är centralt tillhandahållet av Leverantören och möjligt att separera från Leverantören vid en framtida upphandling med eventuellt byte av Leverantör. Orsaken till detta är konkurrensskäl dels vid en framtida upphandling där ett byte av Leverantör ska vara möjligt att ske och dels i transparens mot marknaden vid hänvisning av ärenden.

#### **4.3.3 Ansvarfördelning mellan Leverantören och Jordbruksverket**

Leverantören har full ansvarsskyldighet gentemot de djurägare som erhåller råd från Leverantören. Jordbruksverket har inget ansvar för enskilda ärenden hos Leverantören. Jordbruksverkets ansvar är att upphandla och utvärdera Leverantörens arbete.

#### **4.3.4 Krav på Leverantörens hänvisningssystem**

Leverantörens hänvisningssystem ska vara rikstäckande, vilket innebär att samtliga Sveriges djurägare ska kunna få fysisk hjälp av Veterinärer inom vad som kan anses vara rimlig tid. Samtliga PV, DV och DJS inom Sverige ska ha möjlighet att ansluta sig till Leverantörens hänvisningssystem. Leverantören ska kunna påvisa ett hänvisningssystem som fördelar antalet ärenden mellan Veterinärerna, givet de mellan Jordbruksverket och Leverantören överenskomna parametrarna för hänvisning. För de Veterinärer som ansluter sig till systemet ska en förteckning över reell och generell kompetens, geografisk täckning samt utrustning göras och användas som grund för hänvisning.

## **5 Marknadseffekter**

### **5.1 Generella synpunkter**

Enligt respondenterna är behovet av ett centralt system för avgiftsbelagd jourtelefoni i dagsläget inte stort. Det är därför i detta skede svårt att säga vad effekterna av ett eventuellt införande skulle bli. Nedan anges vad Capgemini Consulting bedömer effekterna på marknaden blir, givet att systemet införs och blir det föredragna sättet för djurägare att söka hjälp på icke normal arbetstid.

### **5.2 Effekter för djurägare**

Djurägare kommer vid införandet av en nationell, avgiftsbelagd jour att få betala för rådgivning och hänvisning till jourhavande veterinär i sitt område. I dagsläget uppkommer det för merparten av djurägare ingen kostnad i samband med att man söker rådgivning på icke normal arbetstid. I de flesta fall tas en avgift endast ut vid besök på klinik eller av veterinär. Hur hög avgiften kommer vara bör avtalas mellan Jordbruksverket och Leverantören vid upphandlingen. Effekten blir då att djurägare kommer betala en avgift för en tjänst som idag är gratis eller kan erhållas till ett lågt pris. Samtidigt kommer tillgängligheten och enkelheten i att dels erhålla rådgivning och dels bli hänvisad till en jourhavande veterinär med rätt kompetens i djurägarens region att öka.

Flera PV tror att införande av en avgiftsbelagd telefoni kommer att göra kunderna irriterade och att belastningen på lokala aktörer kommer att kvarstå, då patienterna kommer föredra ringa avgiftsfria nummer.

### 5.3 Effekter för distriktsveterinärer

DV kommer troligen vid införandet av en nationell, avgiftsbelagd jour att få ett minskat antal samtal på icke normal arbetstid. Detta borde leda till en lägre arbetsbelastning. Samtidigt är Capgemini Consultings uppfattning att konkurrensen för DV av privata aktörer på lantbruksdjurssidan är liten, vilket gör att de fall som behöver hänvisas vidare från rådgivaren troligen ändå kommer att hamna hos DV. Därmed bör den finansiella påverkan på DV från fall som rör lantbruksdjur bli liten.

I de fall där DV är den föredragna kontaktytan för häst och sällskapsdjur finns det däremot en större risk att dessa samtal kommer fördelas på ett större antal veterinärer, då antalet PV för häst och sällskapsdjur är stort. Viss finansiell förlust riskerar därmed att drabba DV för häst och sällskapsdjur. Detta scenario är dock avhängigt av att privata aktörer väljer att ansluta sig till det föreslagna nationella journalsystemet och därmed skulle vara med och dela på fallen av denna djurgrupp.

### 5.4 Effekter för privata veterinärer

Enligt respondenterna hanterar PV och DJS mestadels häst och sällskapsdjur. PV och DJS kommer troligen vid införandet av en nationell, avgiftsbelagd jour att få ett minskat antal samtal på icke normal arbetstid. Detta borde leda till en lägre arbetsbelastning. Systemet ska garantera att alla veterinärer, det vill säga PV, DV och DJS, kan ansluta sig – vilket innebär att ingen PV eller DJS som önskar handha fall på icke normal arbetstid ska riskera att bli exkluderad. Enligt respondenterna finns det idag inga finansiella incitament att vara nåbar på icke normal arbetstid, förhoppningsvis kan dock ett mer koncentrerat urval av deltagande veterinärer i systemet ge de veterinärer som är i beredskap ett större antal fall och därmed en större intäkt. Då systemet dessutom ska garantera en rättvis fördelning efter kompetensområde inom respektive region borde inte PV eller DJS riskera finansiella förluster.

Av de intervjuade PV framkommer det att det är en förutsättning att det tas fram en tydlig ersättningsmodell för att de ska vilja vara med i ett journalsystem är. Det är därför viktigt att det gentemot de veterinärer som ansluter sig till systemet kommuniceras fördelarna med att vara ansluten och huruvida det utgår en ersättning för att vara ansluten och i beredskap. Likt det i nuläget rådande, självreglerande systemet bör det utgå ersättning till de anslutna veterinärerna för varje hänvisat fall som kräver besök, med en taxa som på icke normal arbetstid överstiger normal taxa. Denna ersättning bör betalas direkt av kunden till den enskilda veterinären.

Vid införande av ett system kommer det att ställas höga krav på tydliga regler och direktiv för hur tjänsten ska utföras, förmedlas och fördelas samt hög grad av kommunikation och transparens gentemot leverantörer av tjänster på den veterinära marknaden.

## 6 Förfarande/Nästa steg

Utifrån den bild som respondenterna givit uppfattar Capgemini Consulting behovet av en avgiftsbelagd jourtelefon som litet. Nedanstående är enbart aktuellt om Jordbruksverket får i uppdrag att gå vidare i processen med att upphandla ett system för avgiftsbelagd jourtelefoni.

Vid fortsatt arbete en upphandling av avgiftsbelagd jourtelefoni bör en referensgrupp skapas, bestående av följande:

- Privata veterinärer
- Distriktsveterinärer
- Ägare/Klinikchefer på djursjukhus
- Representanter för Jordbruksverket

Som ett första steg bör referensgruppen träffas för att diskutera detaljerade krav vid ett upphandlingsförfarande. Referensgruppen bör representera hela Sveriges geografi och alla djurtyper.

Vidare bör en kontaktyta mot Sjukvårdsrådgivningen utvecklas, då dess representanter innehar mycket värdefull information och erfarenheter från Sjukvårdsrådgivningens system och införande av systemet.

För att ge en helhetsbild av det faktiska behovet och därmed vinna stöd för ett eventuellt förslag på marknaden rekommenderas även att behov och önskemål från djurägarna kartläggs.