

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	24/06/2021

SAK NR 29-2021**Sluttrapport for tiltak om å utrede og standardisere serviceparametere****Forslag til vedtak:**

1. Styret godkjenner fremlagte sluttrapport.
2. Sluttrapporten oversendes de administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene for behandling.

Skien, 17. juni 2021

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I forbindelse med sak 31-2018 Utredning pasientreiser med rekvisisjon, ble det foreslått en rekke tiltak for å videreutvikle tjenesten mot et fremtidig målbilde. Ett av de prioriterte tiltakene i dette arbeidet er «Utrede og standardisere serviceparametere», besluttet igangsatt i sak 39-2019, Utredning reiser med rekvisisjon – oppstart av nye tiltak høsten 2019.

Det er i arbeidet fokusert på utvikling av serviceparametere for å måle tjenestene pasientene opplever innenfor pasientreiseområdet. Med bakgrunn i dette er det utarbeidet seks nasjonale serviceparametere som anbefales som et utgangspunkt for oppstart og videreutvikling.

Tiltaket er nå sluttført og vedlagte sluttrapport oppsummerer arbeidet samt foreslår videre oppfølging og utvikling.

2. Hovedpunkter og handlingsalternativer

2.1 Leveranser

Arbeidsgruppen har gjennomført en kartlegging og utarbeidet oversikt over dagens serviceparametere, indikatorer og nøkkeltall.

Basert på dette underlaget er det utarbeidet seks nasjonale serviceparametere for måling og oppfølging av pasientens tjeneste innen pasientreiseområdet. Parameterne er:

- Informasjon til pasient
- Kvalitet i gjennomføring av rekvirerte pasientreiser
- Pasient hentet til tiden
- Pasient levert til tiden
- Service på telefon
- Ventetid for rekvirerte pasientreiser

Flere av parameterne måler områder det allerede i dag er fokus på, selv om det ikke er besluttet nasjonale målsetninger.

Leveransene er forankret ved pasientreisekontorene gjennom arbeidsgruppen og kompetansegruppen i tiltaket. Det er også gjennomført en innspillsrunde, hvor grunnlaget ble sendt til en rekke brukerorganisasjoner, helseforetakene og de regionale helseforetakene. Innspillene er vurdert av arbeidsgruppen og innarbeidet i leveransene.

I tillegg til de seks serviceparameterne er det utarbeidet en serviceerklæring som vil gjøres tilgjengelig for pasientene. Serviceerklæringen oppsummerer serviceparameterne og annen vesentlig informasjon for pasientene knyttet til gjennomføring av pasientreiser. Erklæringen er utarbeidet med bakgrunn i at brukerorganisasjonene har uttrykt at pasientene ikke enkelt finner denne informasjonen i dag.

Planen for innføring som inngår i leveransen, synliggjør behovet for forankring og arbeid for å sette de nye serviceparameterne i drift og starte oppfølging.

Gjennom innspillsrundene kom det endringsforslag og forslag til forbedringer som ikke naturlig hører til i dette tiltaket. Disse innspillene er samlet i en oversikt og vil håndteres videre innenfor

de aktuelle områdene i pasientreiseområdet. Dette vil bidra til å videreutvikle og forbedre tjenestene ytterligere for pasientene, men også for andre aktører inkludert de ansatte på pasientreisekontorene.

2.2 Anbefaling

Det er bred enighet i arbeidsgruppen, kompetansegruppen og utvidet samarbeidsforum at de foreslåtte serviceparameterne og serviceerklæringen er et godt utgangspunkt og bør innføres i henhold til planen. Det er likevel grunn til å nevne at representanter fra pasientreisekontorene har gitt tilbakemelding om at subjektive måleparametere som brukerundersøkelser kan ha lav verdi, og at dette må hensyntas ved oppfølgingen av resultatene. Det er likeledes grunn til å bemerke at representanter fra brukerorganisasjonene er meget positive til innføringen av serviceparametere og måling gjennom brukerundersøkelser og mener dette vil gi et godt grunnlag for forbedring av tjenesten. Oppfølging og videreutvikling bør ivaretas slik at man sikrer driftsettelse og at nødvendige endringer og tilpasninger gjøres løpende. Det er pekt på en del områder for videreutvikling som vil ytterligere forbedre og komplettere arbeidet, men som følge av utfordringer med datakvalitet og manglende systemstøtte, vil måtte innføres på sikt. Dersom enkelte elementer i planen tar lenger tid enn antatt, vil det være behov for en tilsvarende forskyvning av planen.

Grunnet usikkerhet knyttet til nye målinger samt at det kan være behov for understøttende tiltak for å nå målene, er det anbefalt at serviceparameterne i første omgang innføres i en pilotperiode. Dette er synliggjort gjennom risikovurderinger for det enkelte parameter og er dokumentert som en del av plan for innføring. Dette foreslås for å vurdere selve målingene og resultatene, men også for å avdekke eventuelle konsekvenser for helseforetakene.

Det er enighet om at oppfølgingspunktene etter innspillsrunden bør følges opp og vurderes innen allerede eksisterende samhandlingsmodell og nettverk på pasientreiseområdet.

2.3 Gevinster

Som en del av bakgrunnen for at tiltaket ble igangsatt, ble det pekt på ulike forventede effekter knyttet til tiltaket:

- Forutsigbarhet og likeverdige tjenester for pasientene
- Understøttelse av digitalisering og automatisering av tjenesten
- Samarbeid og deling av beste praksis innen pasientreiseområdet

En harmonisering av serviceparametere vil gi bedre forutsetninger for en enklere og mer enhetlig utvikling av tjenestene. Videre oppfølging av gevinster innenfor området vil inngå som en del av realiseringen av tiltaket i hvert enkelte helseforetak.

3. Administrerende direktørs anbefalinger

Administrerende direktør mener at tiltaket er et viktig bidrag i arbeidet med å utvikle tjenestene innen reiser med rekvisisjon i tråd med fremtidens målbilde. Leveransene fra arbeidet bidrar til en mer enhetlig tilnærming til måling og oppfølging og videreutvikling innen

pasientreiseområdet, som vil kunne gi gevinster og tettere samarbeid på tvers av regionene i fremtiden. Serviceparametere og –erklæring er viktige bidrag til mer likeverdige tjenester og tydeligere forventningsavklaring hos pasientene.

Bred forankring av leveransene og tydelighet rundt videre forvaltning av arbeidet må prioriteres for at man skal kunne hente ut forventede gevinster.

Trykt vedlegg:

- Sluttrapport med vedlegg
- Saksfremlegg til AD-møte