



Notat til AD-møte

Til : AD-møte xx. xx 2021

Fra : Helse Sør-Øst RHF

Dato : xx.xx.2021

Saksbehandlende RHF: Helse Sør-Øst RHF

Unntatt offentlighet:

Dato for ev. tidligere behandlinger i AD-møte:

19. november 2018, jf. AD-møtesak 100-2018 og

21. oktober 2019, jf. AD-møtesak 083-2019

AD-møtesak XX-2021

Sluttrapport for tiltak Utredning og standardisering av serviceparametere.

Hva saken omhandler i korte trekk

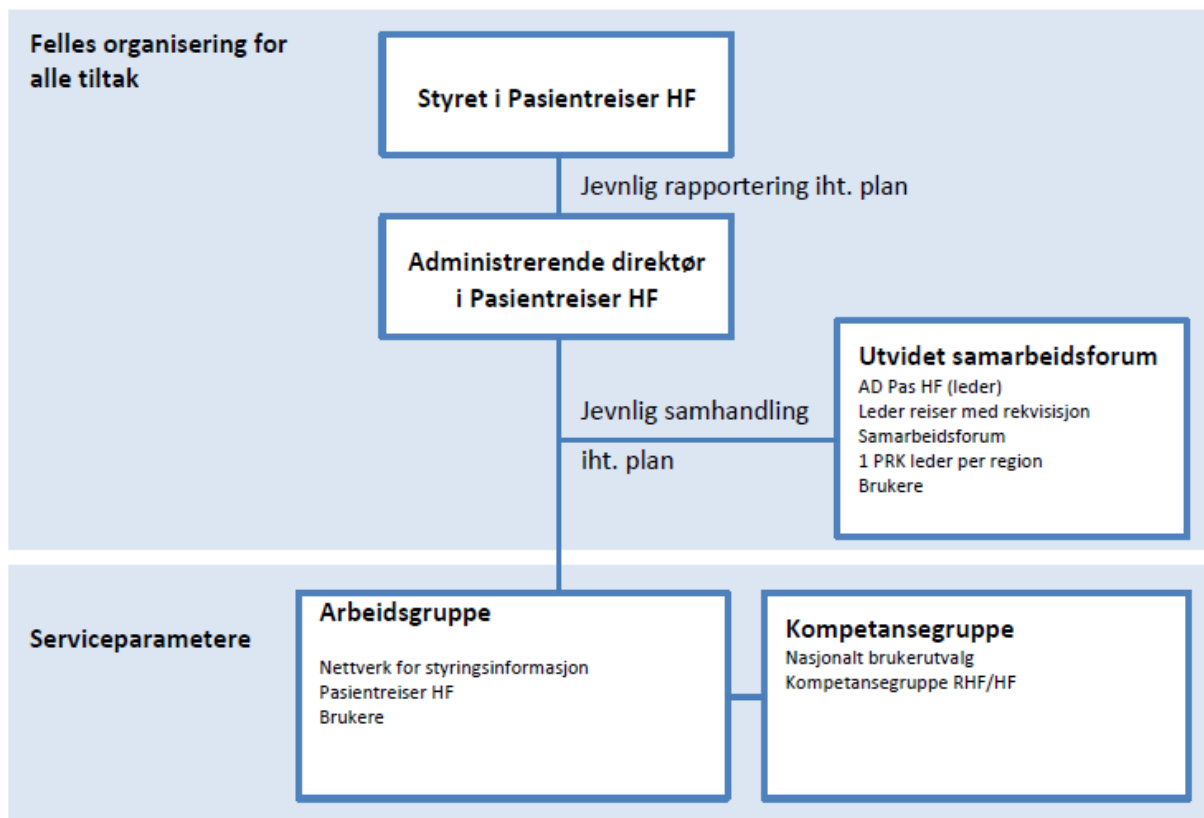
I forbindelse med sak 100-2018 *Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor området reiser med rekvisisjon*, ble det foreslått en rekke tiltak for å videreutvikle tjenesten mot et fremtidig målbilde. Ett av de prioriterte tiltakene i dette arbeidet er «Utredning og standardisering av serviceparametere», jfr. sak 83-2019 *Utredning pasientreiser med rekvisisjon* (status pågående tiltak og oppstart av nye tiltak høsten 2019).

Det er i arbeidet med tiltaket 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 slutført og vedlagte sluttrapport ble godkjent av styret i Pasientreiser HF i møte 24. juni 2021. Sluttrapporten oppsummerer arbeidet samt foreslår videre oppfølging og utvikling.

Bakgrunn for saken

Organisering av arbeidet

Arbeidet i tiltaket har vært organisert på lik linje med andre tiltak som følger av utredning av kvalitets- og effektivitetsfremmende tiltak innen reiser med rekvisisjon. Modellen under viser den overordnede organiseringen som følger tiltakene og skal sikre helhet. For hvert enkelt tiltak utnevnes arbeidsgruppe og kompetansegruppe for å ivareta nødvendig involvering og bred forankring.



Arbeidsgruppen for dette tiltaket har bestått av medlemmene i det eksisterende nasjonale nettverket for styringsinformasjon innen pasientreiseområdet, to brukerrepresentanter, en representant fra Helse Sør-Øst RHF, samt jurist og kommunikasjonsrådgiver fra Pasientreiser HF.

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. Det er utarbeidet risikovurdering for innføring av det enkelte serviceparameter. Helseforetakenes vurdering av risikonivå knyttet til innføring av de enkelte serviceparameteren varierer, slik at risikovurderingen i tiltaket baserer seg på en gjennomsnittlig vurdering blant pasientreisekontorene. Totalt sett anses risikoen som moderat til lav, men for enkelte av parameterne vurderes det å være risiko for økt ressursbehov og økte kostnader ved noen av pasientreisekontorene. For å håndtere risikoene på en kontrollert måte, er det besluttet å gjennomføre en pilotperiode hvor nivå og eventuelle konsekvenser og tiltak vil vurderes ytterligere.

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.

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.

Gevinster

Kostnadene ved det enkelte pasientreisekontor for å tilpasse seg serviceparameterne vil variere, da de i dag i ulike grad arbeider målrettet med tilsvarende nivå på service. Dette er uttrykt gjennom risikovurderingen, og vil følges tett opp i forbindelse med pilotperioden.

Utover dette vil det være behov for å sette opp løsning for SMS-undersøkelse til pasientene. Det arbeides med innhenting av tilbud for dette innenfor eksisterende rammeavtaler. Denne kostnaden vil naturlig budsjetteres hos Pasientreiser HF som andre nasjonale løsninger innenfor pasientreiseområdet. Annet nødvendig arbeid med tilpasninger av styringsinformasjon og rapporter vil ivaretas av eksisterende nettverk og innebærer ingen direkte kostnad.

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

Disse målene er diskutert og forankret gjennom arbeidet, og ligger til grunn for de valgte serviceparameterne. Frem mot pilotperioden vil det arbeides med utvikling av rapporter knyttet til serviceparameterne, slik at det skal være mulig å følge resultatene over tid og se gevinstene av arbeidet i tiltaket.

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.

Forslag til konklusjon:

1. Administrerende direktør i de fire regionale helseforetakene slutter seg til styret i Pasientreiser HFs beslutning om godkjenning av sluttrapporten.
2. Administrerende direktør i de fire regionale helseforetakene støtter forslaget om videre fremdrift, og ber om at dette iverksettes. De fire administrerende direktørene ber styret i Pasientreiser HF sørge for en god evaluering etter pilotperioden, som legges fram for behandling i AD-møtet før serviceparameterne innføres.

Vedlegg:

- Protokoll fra styremøte i Pasientreiser HF 24. juni 2021
- Sluttrapport tiltak 3 - Utredning og standardisering av serviceparametere m/vedlegg