

 PASIENTREISER	Dato: 11.01.2022	Versjon: 0.9	Side: 1 / 6
Oppdragsbeskrivelse Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser			

Oppdragsbeskrivelse

Ekstern evaluering av prosjektet
Ny planleggings- og optimaliseringsløsning
for pasientreiser

 PASIENTREISER	Dato: 11.01.2022	Versjon: 0.9	Side: 2 / 6
Oppdragsbeskrivelse Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser			

INNHold

1	FORMÅLET MED EVALUERINGEN.....	3
2	BAKGRUNN	3
2.1	ORGANISERING AV OMRÅDET REISER MED REKVISISJON	3
2.2	PROSJEKTGJENNOMFØRING.....	3
3	BESKRIVELSE AV OPPDRAGET	5
4	ORGANISERING AV OPPDRAGET	6
5	OVERORDNET AKTIVITETS- OG FREMDRIFTSPLAN.....	6
6	KOSTNADER	6

Oppdragsbeskrivelse

Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser

1 FORMÅLET MED EVALUERINGEN

Pasientreiser HF har i perioden 2015 – 2021 gjennomført et prosjekt hvor formålet har vært å anskaffe og implementere en ny løsning for planlegging og optimalisering av rekvirerte pasientreiser. Løsningen skulle erstatte dagens systemløsning, NISSY, og skulle benyttes av de 17 pasientreisekontorene tilknyttet helseforetakene i hele landet. Per desember 2021 forelå det fremdeles ikke en teknisk løsning som var godkjent for idriftsettelse.

Styret i Pasientreiser HF ba i desember 2021 administrerende direktør om å avslutte prosjektet. Styret ba samtidig om at det iverksettes en ekstern evaluering av prosjektet med hensyn på læring til fremtidige prosjekter.

2 BAKGRUNN

2.1 Organisering av området Reiser med rekvisisjon

En reise med rekvisisjon er en reise for pasienter som ikke kan benytte offentlig transport på hele eller deler av strekningen, eller som på andre måter ikke kommer seg til behandling på egen hånd. Det finnes to typer rekvisisjoner:

- Rekvisisjon på medisinsk grunnlag, hvor reisen rekvireres av behandlere.
- Rekvisisjon på trafikkert grunnlag, hvor reisen rekvireres av pasientreisekontorene.

Ansvar for å planlegge pasientreiser med rekvisisjon er lagt til 17 lokale pasientreisekontor. Pasientreisekontorene har organisatorisk tilhørighet til helseforetakene i de fire helseregionene.

Avdeling for reiser med rekvisisjon (RmR) i Pasientreiser HF har ansvaret for systemløsningen som benyttes av de 17 kontorene ved bestilling og behandling av reiser med rekvisisjon. I dag benytter kontorene NISSY, som står for Nasjonalt informasjonssystem for syketransport.

2.2 Prosjektgjennomføring

Dagens systemløsning for planlegging av rekvirerte pasientreiser, NISSY, gir ikke reiseplanleggerne tilstrekkelig støtte i planleggingen av reiser. Samkjøring av pasienter er dermed basert på manuell planlegging hos den enkelte reiseplanlegger. Pasientreisekontorene har behov for bedre systemstøtte for å identifisere turer som er egnet for samkjøring, og få forslag til optimale reiseruter og vognløp.

I slutten av 2013 ble det derfor igangsatt en foranalyse hvor målet var å sikre en optimal prosess for planlegging av rekvirerte pasientreiser, ved hjelp av et fremtidsrettet planleggingsverktøy. Systemløsningen skulle bidra til å oppnå fem overordnede målsettinger:

- 1) Gi god systemstøtte ved planlegging av pasientreiser
- 2) Gi forutsigbarhet og god kvalitet for pasienten
- 3) Redusere transportkostnader
- 4) Gi positive miljøeffekter
- 5) Gi bedre forutsetninger for oppgjørskontroll

Etter en omfattende anbudsrunde ble planleggings- og optimeringsløsningen fra Trapeze Group (leverandøren) høsten 2015 valgt som det beste alternativet, og det ble inngått en kontrakt basert på SSA-T (Statens standardavtaler for IT-anskaffelser – Tilpasningsavtalen). Etter avtaleinngåelsen er det utstedt en rekke endringsordre for løsningen, i tillegg er det inngått fire tilleggssavtaler med leverandør.

 PASIENTREISER	Dato: 11.01.2022	Versjon: 0.9	Side: 4 / 6
Oppdragsbeskrivelse Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser			

Prosjektet har siden avtaleinngåelsen gjennomført tre akseptansetester, hvor de to første ble underkjent. Etter den tredje akseptansetesten våren 2019 ble løsningen i juni 2019 godkjent for implementering. Det ble lagt opp til en sekvensiell utrulling, hvor en skulle starte med en pilot ved Pasientreisekontoret St. Olavs hospital i Helse Midt-Norge.

Ved idriftsettelse i pilot i september 2019 ble det imidlertid avdekket at det fortsatt var alvorlige feil og mangler i løsningen, og det ble etter kort tid besluttet å gå tilbake til dagens system.

I perioden etter pilot ble det jobbet med feilrettinger og forbedringer i løsningens funksjonalitet og ytelse, og det ble implementert en rekke endringer i løsningen. Som følge av dette ble det besluttet å gjennomføre en risikobasert regresjonstest av løsningen før ny pilot. Den risikobaserte regresjonstesten ble startet i juni 2020. Gjennom sommeren og høsten 2020 ble det avdekket flere feil og mangler ved løsningen, og gjennomføring av regresjonstesten ble forsinket.

I januar 2021 ble det også avdekket nye ytelsesutfordringer i løsningen. Utfordringene viste seg å være gjeldende for hele løsningen, og ble derfor tatt inn som del av regresjonstesten.

For å sikre fremdriften i prosjektet, ble det i februar 2021 utarbeidet en detaljert milepælsplan frem mot pilot, med frist for ferdigstilling av risikobasert regresjonstest primo mai 2021. Ved denne milepælen skulle det tas beslutning om det var grunnlag for å gå videre til idriftsettelse av løsningen. Når milepælen ble nådd, var det imidlertid fortsatt uløste feil og mangler på flere områder i løsningen, og gjennomførte tester viste at leverandør heller ikke hadde løst ytelsesutfordringene i løsningen. Regresjonstesten ble derfor underkjent.

Etter gjennomføring av regresjonstesten ble det konkludert med at Trapeze-løsningen ikke var klar til å settes i produksjon, og at løsningen kvalitetsmessig ikke var klar for å gå videre til pilot. Det er etter dette gjennomført flere interne vurderinger for prosjektet. I tillegg ble det gjennomført en samlet risikoanalyse for gjestående utvikling i prosjektet og idriftsettelse av løsningen, med tilhørende forslag til tiltak.

Med utgangspunkt i de interne vurderingene og risikoanalysen ba styret i styremøte 22. desember 2021 administrerende direktør om å avslutte prosjektet, og gjennomføre en evaluering av prosjektet med hensyn på læring til fremtidige prosjekter.

 PASIENTREISER	Dato: 11.01.2022	Versjon: 0.9	Side: 5 / 6
Oppdragsbeskrivelse Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser			

3 BESKRIVELSE AV OPPDRAGET

Hovedhensikten med evalueringen er å vurdere mulige årsaker til at prosjektet ikke kom i mål, og avdekke de viktigste læringspunktene for fremtidige prosjekter. Det skal også vurderes eventuell nytteverdi av prosjektresultater/løsningen underveis i prosjektgjennomføringen.

Følgende områder skal evalueres:

1. Prosjektets rammebetingelser

- Hvordan er prosjektets rammebetingelser håndtert, og hvordan har rammebetingelsene påvirket prosjektet?
- Grad av standardisering – rutiner og arbeidsprosesser.

2. Anskaffelse og kontraktstyring

- Anbudsprosessen – var denne god nok, burde noe vært gjort annerledes?
- Håndtering av kontraktstyring etter anskaffelse: Oppfølging av kontrakten, endringshåndtering, tilleggsavtaler, merkantile prosesser, erfaringer med leverandør.
-

3. Prosjektstyring og -organisering

- Prosjektets etterlevelse av Prosjektveiviseren (Digdir).
- Vurdering av prosjektets organisering med roller og ansvar.
- Prosjektstyring/ prosjektets samspill med linjeorganisasjonen, involvering av brukere ved pasientreisekontorene.
- Ressurstilgang og ressursbruk internt og eksternt: Fra Pasientreiser HF, pasientreisekontorene og hos leverandører.
- Prosjektets kommunikasjon.
- Prosjektets risikostyring.
- Omfangs- og endringsstyring.
- Sammenhengen med Pasientreiser HF sin sourcingstrategi.

4. Prosjektgjennomføring og arbeidsmetodikk

- Testmetodikk som er benyttet i prosjektet:
 - o Spesifikasjon av akseptansekriterier, utvikling og leveranse kvalitet.
 - o Gjennomføring av systemtest, akseptansetester, regresjonstester og pilot.
- Operative arbeidsprosesser i prosjektet.
- Rapportering og oppfølging.

5. Prosjektets interesser

- Har prosjektets interesser blitt tilstrekkelig ivaretatt?

Avgrensninger

Følgende områder skal ikke evalueres:

- Bakgrunnen for avslutning av prosjektet.
- Systemet/teknisk løsning.

Det er ønskelig at evalueringen oppsummeres i form av observasjoner og vurderinger.

	Dato: 11.01.2022	Versjon: 0.9	Side: 6 / 6
Oppdragsbeskrivelse Ekstern evaluering av prosjektet Ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser			

4 ORGANISERING AV OPPDRAGET

Oppdraget gjennomføres av en uavhengig tredjepart.

Oppdragsgiver er administrerende direktør i Pasientreiser HF. Kontaktperson hos Pasientreiser HF avklares før oppstart. Fremdrift og resultater fra oppdraget skal rapporteres jevnlig underveis til Pasientreiser HF sin kontaktperson.

Evalueringen skal baseres på intervjuer med interne og eksterne prosjekttressurser, samt innsyn i relevant dokumentasjon. Pasientreiser HF vil stille nødvendige, interne ressurser til disposisjon ved behov. Pasientreiser HF vil også avklare tilgang til ressurser fra pasientreisekontorene, Norsk Helsenett og andre eksterne leverandører ved behov. Trapeze Group skal ikke delta i evalueringen. Aktuell dokumentasjon fra prosjektgjennomføringen vil bli stilt til rådighet i forbindelse med evalueringen.

5 OVERORDNET AKTIVITETS- OG FREMDRIFTSPLAN

Evalueringen ønskes gjennomført innenfor følgende tidsplan:

- a. Avrop på rammeavtale gjennomføres i løpet av februar 2022.
- b. Oppstart av evalueringen medio mars 2022.
- c. Oppdraget gjennomføres i løpet av 3 måneder.
- d. Rapport fra oppdraget, med oppsummering av observasjoner og vurderinger, oversendes Pasientreiser HF innen 1. juli 2022.

Tidsplanen er tentativ. Endelig tidsplan fastsettes i forbindelse med avtaleinngåelsen, og er avhengig av når ekstern leverandør har tilgjengelige ressurser til å starte arbeidet.

6 KOSTNADER

Det antas at det ved gjennomføring av evalueringen er behov for to ressurser i 100 %. Omfanget er berammet til 2 - 3 måneder. Det forutsettes at ressurser som skal bistå i arbeidet, har erfaring med større teknologiprojekter. Det vil i tillegg kunne påløpe kostnader til møter/reiser og andre aktører relatert til prosjektet.

Budsjettramme for oppdraget fastsettes som del av anskaffelsen, og håndteres innenfor Pasientreiser HF sitt budsjett for 2022.