

 PASIENTREISER	Dato: 1.12.2022	Versjon: 1	Side: 1 / 6
Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon			

Rapport

Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon

VERSJONSHÅNDTERING

Versjon	Dato	Kommentar
1	1.12	Versjon oversendt styret
2		
3		

 PASIENTREISER	Dato: 1.12.2022	Versjon: 1	Side: 2 / 6
Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon			

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	BAKGRUNN OG BESKRIVELSE AV OPPDRAGET.....	3
2.	BESKRIVELSE AV DAGENS MODELL FOR UTVIKLING INNENFOR REISER MED REKVISISJON	3
3.	VURDERING AV DAGENS SAMHANDLINGSMODELL OPP MOT STYRETS OPPDRAG.....	4
4.	FORSLAG TIL NY MODELL FOR UTVIKLING INNENFOR REISER MED REKVISISJON	5
5.	VIDERE OPPFØLGING	6

Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon

1. BAKGRUNN OG BESKRIVELSE AV OPPDRAGET

Styret ba 17. juni 2022 om at det gjøres en vurdering av hensiktsmessig organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon. Bestillingen kom som følge av en diskusjon knyttet til erfaringer med eksisterende styringsmodell for IKT-utviklingsprosjekter, herunder hvordan sikre bred forankring, tydelige roller og ansvar, og myndighet, i et smidig utviklingsløp og innenfor rammene av dagens forvaltningsmodell.

Styret ba videre om at vurderingen av hensiktsmessig organisering av utviklingstiltak skulle ses i sammenheng med eiers bestilling av kartlegging av kundeforum og mandater som gjelder for disse.

I forbindelse med avslutning av prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning 22. desember 2021 vedtok styret en ekstern evaluering av prosjektet med hensyn på læring til fremtidige prosjekter. I behandlingen av denne evalueringen 16. september 2022 var det to forhold som utpekte seg som spesielt sentrale i styrets diskusjoner: Behovet for standardisering av arbeidsprosess forut for anskaffelse av ny systemløsning og behov for styrket prosjektstyring i pågående og senere prosjekter. Innspillet om prosjektorganisering inngår i dette arbeidet.

Denne rapporten inneholder:

- En beskrivelse av dagens modell for utvikling innenfor reiser med rekvisisjon
- En vurdering av dagens modell for utvikling innenfor reiser med rekvisisjon opp mot styrets bestilling
- Et forslag til ny modell for utvikling innenfor reiser med rekvisisjon

Pasientreiser HF har ledet gjennomgangen og samarbeidet med Samarbeidsforum om leveransene. Arbeidet har stor avhengighet til arbeidet med samhandlingsmodellen, slik at gjennomgangene er gjort parallelt. Denne rapporten bør leses og ses i sammenheng med rapporten angående samhandlingsmodellen som skal oversendes eier. Representantene i Samarbeidsforum, Utvidet samarbeidsforum og styret er invitert til å komme med tilbakemeldinger og innspill. De regionale representantene i Samarbeidsforum har hatt ansvar for å involvere og forankre i eget RHF.

2. BESKRIVELSE AV DAGENS MODELL FOR UTVIKLING INNENFOR REISER MED REKVISISJON

I tillegg til en beskrivelse av dagens modell for utvikling innenfor området reiser med rekvisisjon ledet av Pasientreiser HF fremkommer også betraktninger gitt av medlemmene i Samarbeidsforum, Utvidet samarbeidsforum, fagnettverkene og styret i Pasientreiser HF.

I samhandlingsmodellen er det med bakgrunn i SLA-avtalen og mandatet til Samarbeidsforum etablert og gitt mandat til, flere underliggende rådgivende fagfora; nettverk for reiser med rekvisisjon, nettverk for styringsinformasjon, nettverk for telefoni, nettverk for Ctrl (oppgjørskontroll) og juridisk nettverk. I tillegg har Pasientreiser HF et eget brukerutvalg med representanter oppnevnt fra de regionale brukerutvalgene.

Som et tillegg til modellen med Samarbeidsforum og nettverk er det etablert en egen organisering av arbeidet med utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon, direkte knyttet til «Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjon». I denne modellen er Samarbeidsforum utvidet med representanter fra pasientreisekontorene og brukere, og omtalt som Utvidet samarbeidsforum. Det er videre etablert arbeidsgrupper og kompetansegrupper knyttet til hvert enkelt tiltak som følger av utredningen:

Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon



Figur 1: Dagens organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon

Eier av tiltakene er administrerende direktør i Pasientreiser HF og fremdrift, risiko og gevinster av tiltaket rapporteres gjennom foretakets virksomhetsrapportering til styret. Administrerende direktør oppdaterer Utvidet samarbeidsforum om status, samt innhenter råd og innspill i gjennomføring av tiltaket. Ved sentrale milepæler og leveranser orienteres styret i egne saker. Eier orienteres ved oppstart av nye tiltak og ved behov for avklaringer. Videre rapporteres det til eier i ordinære oppfølgingsmøter og gjennom innspill til budsjett og økonomisk langtidsplan.

I arbeidet med å implementere de prioriterte tiltakene brukes tjenstedesign der det er relevant, som overordnet metodikk for å sikre at tjenestene utvikles i henhold til definerte brukerbehov. Når brukerbehovene er identifisert gjennomføres løpende og smidig utvikling av prosesser og teknologi der funksjonalitet gradvis utvikles, utvides og lanseres. Ved å benytte smidig utvikling vil man realisere gevinstene raskere og redusere kompleksitet og risiko, som følge av at oppgaver og funksjonalitet brytes ned og leveres løpende. I tillegg vil man få en kostnadseffektiv utvikling med raskere og mer målrettet fokus på sluttprodukt og verdi for bruker. Smidig utvikling legger til rette for fortløpende korrigering av kurs og retning basert på testing og tilbakemeldinger fra reelle brukere.

For hvert tiltak etableres det arbeidsgrupper, som innehar komplementær kompetanse. Ressursene som inngår i arbeidsgruppene skal sikre at den enkelte gruppen innehar helhetlig kompetanse hvor hver ressurs tilfører verdi i forhold til spesifikk kompetanse innen sitt område. Det opprettes kompetansegrupper for å sikre bredere innsikt i utfordringer og muligheter. Arbeidsgruppene innhenter innspill, får råd, samt sikrer forankring via jevnlig dialog med kompetansegruppene. I tillegg til dette er det opprettet en samhandlingsgruppe/utvidet samarbeidsforum som gir helhetlige råd til administrerende direktør på tvers av pågående tiltak.

3. VURDERING AV DAGENS SAMHANDLINGSMODELL OPP MOT STYRETS OPPDRAG

Det er gjennomført arbeidsmøter med Samarbeidsforum og Utvidet samarbeidsforum, der medlemmene er invitert til å gi tilbakemeldinger på hva som fungerer godt og mindre godt i dagens modell, samt innspill på hvordan utvikling kan ivaretas best mulig. I den parallelle prosessen der nettverkene ga innspill til samhandlingsmodellen, kom det også fram betraktninger knyttet til organiseringen av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon. Disse er innarbeidet i rapporten.

I tilbakemeldinger fra aktørene i samhandlingsmodellen, nettverksmedlemmene og utvidet samarbeidsforum og samarbeidsforum, kommer det blant annet frem at

**Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon**

- forumet Utvidet samarbeidsforum er en styrke ved at man får inn perspektivet fra pasientkontorledere og brukere. Forumet styrker dialogen mellom nettverk, ledernettsverk, regionale ledernettsverk og samarbeidsforum
- dagens modell med skille mellom drift og utvikling (nettverk og tiltak) oppleves som unødvendig og kompliserende
- dagens modell med nettverk og tiltak er ressurskrevende

I arbeidet er det fremkommet følgende innspillene til ny modell for utvikling innenfor reiser med rekvisisjon

- Drift og utvikling slås sammen og ivaretas av nettverkene, som heretter omtales som fagforum
- arbeidet organiseres som et prosjekt når ønsket utvikling er av en viss størrelse
- ved prosjektorganisering må det sikres kompetanse og representanter fra egnet ledernivå ved de regionale helseforetakene i styringsgruppen
- ved prosjekter bør Samarbeidsforum være en referansegruppe
- brukerrepresentasjon og konserntillitsvalgte bør inngå i en eventuell styringsgruppe
- det bør fokuseres på mottakskompetanse i implementeringen etter tiltak eller prosjekter

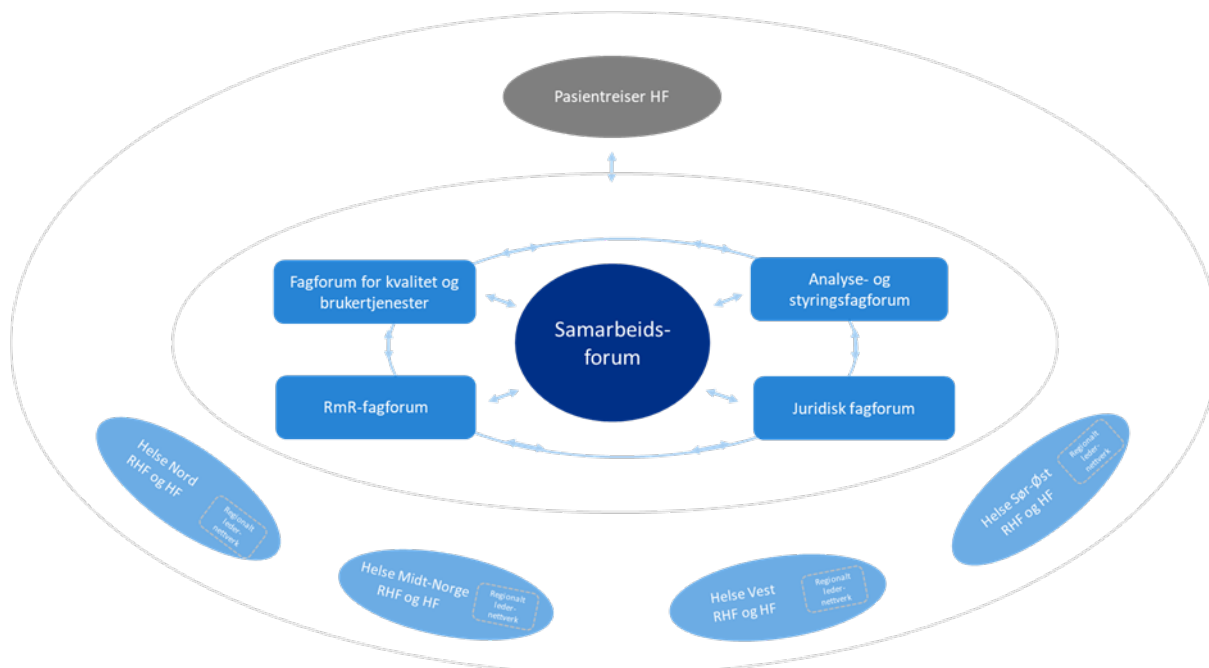
Sammenslåing av drift og utvikling er også omtalt i rapporten om ny samhandlingsmodell. Der omtales også en modell med færre fagforum og et nytt fagforum som ivaretar brukertjenester og kvalitet. Videre beskrives samhandling gjennom tettere dialog med de regionale ledernettsverkene på pasientreiseområdet

4. FORSLAG TIL NY MODELL FOR UTVIKLING INNENFOR REISER MED REKVISISJON

Gjennom arbeidet med å gjennomgå eksisterende nettverk og at ivareta at nettverkene er hjemlet i kundeavtaler og mandat gitt fra de regionale helseforetakene, er det utarbeidet en ny modell for samhandling.

Samhandlingsmodellen baserer seg på at drift og utvikling av tjenestene håndteres i fagforumene i tråd med det til enhver tid gjeldende målbilde for pasientreiseområdet, oppdrag fra eiere og tjenesteleveranseavtale. Fagforumene kvalitet og brukertjenester og RMR-forum (reiser med rekvisisjon) vil understøttes av fagforumene juridisk forum og analyse- og styringsform.

Organisering av utviklingstiltak innenfor reiser med rekvisisjon



Figur 2: Forslag til ny samhandlingsmodell på pasientreiseområdet

Representanter fra alle de fire regionene deltar i alle fagforumene og Samarbeidsforum. Samarbeidsforum utvides til å ha representanter fra pasientreisekontorene og brukere, som dagens Utvidet samarbeidsforum Pasientreiser HF leder Samarbeidsforum og arbeidet i fagforumene. Modellen baserer seg på et tett samarbeid/eventuell representasjon på tvers mellom fagforumene, og et etablert samarbeid med de regionale ledernetverkene. Det må arbeides videre med samhandlingsmodellen. Antall, mandat, representasjon og arbeidsoppgaver for fagforumene må detaljeres og avklares. Det samme gjelder problemstillinger som er beskrevet over.

Når ønsket utvikling fremstår av en viss størrelse, har et avgrenset omfang og må gjennomføres én gang for å nå et gitt mål, løftes behovet for prosjektorganisering til styret i Pasientreiser HF. I slike tilfeller vil det kunne oppstå behov for at utviklingen ikke håndteres i de respektive fagforaene eller at det opprettes mindre arbeidsgrupper og eller kompetansegrupper i tillegg til fagforaet.

5. VIDERE OPPFØLGING

Den overordnede modellen for samhandling og mandat for nytt kundeforum oversendes styret til Pasientreiser HF før det oversendes eier i henhold til bestillingen.

Videre detaljering av samhandlingsmodellen, med endelig antall fagforum, mandater og avklaringer for fagforumene vil skje i 2023, gitt eiers tilslutning til modellen.

Forslaget til organisering av utvikling innenfor reiser med rekvisisjon ledet av Pasientreiser HF følger av foreslått modell for samhandling. Det er derfor naturlig at vurderingen av disse to modellene ses i sammenheng.