



Notat til AD-møte

Til : AD-møte xx.xx 2023

Fra : Terje Rootwelt

Dato : xx.xx 2023

Saksbehandlende RHF: Helse Sør-Øst RHF

Unntatt offentlighet:

Dato for ev. tidligere behandlinger i AD-møte:

Vår ref. (saknummer Helse Vest RHF):

2021/xxxx

AD-møtesak 000-2023

Gevinster, risikoer og plan for oppfølging av gevinster for området reiser med rekvisisjon

Hva saken omhandler i korte trekk

Denne saken beskriver målbare gevinster innenfor reiser med rekvisisjon, og hvordan de regionale helseforetakene, helseforetakene og Pasientreiser HF kan følge opp realiseringen av disse. I tillegg er det beskrevet hvordan iboende risikoer som er identifisert kan reduseres.

Gevinstene er knyttet til gjennomførte og pågående tiltak basert på utredningen «Mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon».

Pasientreiser HF har hatt en koordinerende rolle i arbeidet med å beskrive mulige gevinster og oppfølging av disse.

Bakgrunn for saken

I oppdragsdokumentet for 2023 er Pasientreiser HF gitt følgende oppdrag:

p) Gevinstrealisering

Pasientreiser HF skal dokumentere gevinster og gevinstrealisering internt i foretaket og i de fire helseregionene, jf. Oppdragsdokument fra 2020, pkt. g) Økonomisk langtidsplan og synliggjøring av gevinster.

Helseforetaket skal fortsette rapporteringen og supplere oversikten med dokumenterte gevinster og gevinstrealisering som oppnås:

- internt i helseforetaket.*
- i de fire helseregionene som følge av aktiviteten utført ved pasientreisekontorene i helseforetakene, basert på tertialvis innhenting og sammenstilling av helseforetakenes faktiske gevinstuttak (definerte KPI-er fra tiltakene). Informasjonsinnhenting fra helseforetakene ivaretas av de regionale helseforetakene. Dokumentasjonen innarbeides i årlig sak om kostnadsutvikling på pasientreiseområdet.*

Ved statusrapportering av «Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon» i AD-møte 22. november (sak 127-2021) ble det i tillegg gitt følgende bestilling:

AD-ane i RHF-a føreset at det koordinerende arbeidet med å avklare forventede gevinster blir gjort i regi av Pasientreiser HF og at AD-ane blir heldt orientert om dette arbeidet.

AD-ane i RHF-a ber om å få seg lagt føre ei sak som gjør greie for korleis gevinstarbeidet skal følgast opp, og under dette korleis det enkelte RHF kan følge opp arbeidet ute i regionane.

En arbeidsgruppe sammensatt av representanter fra Pasientreiser HF, helseforetakene, brukere og regionalt helseforetak har utarbeidet en rapporten som beskriver målbare gevinster og risiko. Det er utarbeidet forslag til målekort for hver av de viktigste gevinstene som er identifisert gjennom arbeidet.

Arbeidsgruppen har ikke vurdert ambisjonsnivå for det enkelte helseforetak eller beskrevet hvordan gevinstene skal hentes ut lokalt.

Styret i Pasientreiser HF fattet følgende enstemmige vedtak i sitt møte 25. april 2023, knyttet til behandlingen av sluttrapporten for arbeidet, jf. sak 21-2023, *Gevinster, risikoer og plan for oppfølging av gevinster for RMR-området - sluttrapport*

- 1. Styret gir sin tilslutning til anbefalingene som er beskrevet i sluttrapporten med de endringene som fremkom i møtet.*
- 2. Styret ber om at sluttrapporten oversendes AD-møtet.*
- 3. Styret gir styreleder fullmakt til å godkjenne saksfremlegg til AD-møtet.*
- 4. Styret ber administrerende direktør anbefale hvilke gevinster/styringsindikatorer som skal inkluderes i foretakets virksomhetsrapportering, tertialvise rapporteringer til eier og årlig melding.*

Styret behandlet utkast til sak til AD-møte i sitt møte 15. juni 2023, og fattet følgende enstemmige vedtak:

- 1. Styret stiller seg bak forslaget til konklusjon i saken til AD-møtet.*
- 2. Styret gir styreleder fullmakt til å slutføre saksfremlegget og ber om at dette oversendes AD-møtet.*

I denne saken foreslås det at de regionale helseforetakene stiller krav til at det utarbeides konkrete gevinstrealiseringsplaner for hvert enkelt helseforetak. Pasientreiser HF kan delta i et slikt arbeid ved å koordinere på tvers av regionene, sammenstille planene og påse at planene i tilstrekkelig grad er forankret i de konkrete tiltakene og tiltakenes opprinnelige kost/nyttevurdering og businesscase. Implementeringen av gevinstrealiseringsplanene bør gis i oppdrag til helseforetakene. Under følger et eksempel i tråd med DFØ sin veileder i gevinstarbeid som vil kunne danne grunnlag for planene i helseforetakene.

Eksempel på en gevinstrealiseringsplan utarbeidet for en gevinst i tiltaket selvbetjeningsløsning (se, bekrefte, bestille, endre, avbestille)

Gevinst	Resultat-indikator	Gevinst-område	Gevinst-ansvarlig	Tidspunkt	Datafangst			Tiltak/ kostnader ved å realisere gevinstene	Frist/ansvar	Risikofaktorer	Ev. konsekvens	Ev. risiko-reducerende tiltak
					Datakilde	Måling	Rapport-tering					
<Beskrivelse av forventet gevinst/ mål / nytteeffekt for prosjekt>	<Angi parameter for måling av gevinst>	<Hvor gevinsten oppstår>	<Spesifiser overordnet ansvar for gevinstrealisering så langt som mulig>	<Tidsangivelse for når gevinsten oppstår>	<Oppgi datakilde for måling>	<Tidspunkt og ansvar for måling>	<Tidspunkt og ansvar for rapportering/ innhenting av rapporter>	<Identifiserte tiltak som må gjennomføres for å realisere gevinstene>	<Angi frist for å iverksette det aktuelle tiltaket og ansvarlig for å gjennomføre>	<Identifiserte risikofaktorer som kan hindre at gevinsten oppnås>	<Konsekvens-vurdering av aktuell risiko, som kan gi behov for risikoreducerende tiltak>	<Angi ev. vurderte tiltak og ev. ansvarlig for tiltak>
Tidsgevinst for Pasientreisekontor (økt produktivitet)	Sparte minutter, times-verk/ årsverk Besparelser i kroner per år	Pasientreise kontor	Det enkelte helseforetak	Fra iverksettelse ny rekvisisjons-praksis	Telefon/radar	Månedelig (tall kan hentes ut fra lokalt HF eller sentralt fra Pas HF)	Tertialsvís, jf oppdragsdokument	Riktig tidsestimert på tidsbruk per henvendelse. Gjennomføre oppdatert kartlegging/tidsstudie	I forkant av implementering/ Pasientreiser HF	Pasienten benytter ikke selvbetjeningsløsningen - Behandlere benytter ikke "periode" attester Tid spart for behandler flyttes til brukerstøtte PRK	Middels	Informasjon, veiledning, oppfølging av behandlere Oppsøkende veiledning/brukerstøtte for pasienter med periodeattest

Særskilte forhold AD-møtet bør være kjent med

I styrebehandlingen av sluttrapporten i Pasientreiser HF løftet brukerrepresentantene at brukerutvalgene ved helseforetakene bør involveres i arbeidet med innføring og oppfølging av gevinstrealiseringsplaner i helseforetakene.

Det bemerkes at diskusjonene i arbeidsgruppen har avdekket at det er noe forskjellig syn på hvilken rolle Pasientreiser HF skal ha i det videre arbeidet med gevinstrealiseringsplanene. I denne saken til AD-møte er bestillingen i oppdragsdokumentet for 2023 lagt til grunn. Diskusjonene i arbeidsgruppen gikk bl.a. på at det er helseforetakene som bør være ansvarlig for å rapportere gevinster som skal realiseres i helseforetakene og at disse gevinstene ikke bør følges opp/rapporteres gjennom styret til Pasientreiser HF. Videre var arbeidsgruppen opptatt av at ambisjonsnivået på gevinster som skal realiseres i helseforetakene må settes av dem.

Prosess

Arbeidsgruppen har vært sammensatt av deltakere fra regionale helseforetak, helseforetak og Pasientreiser HF. Samarbeidsforum har vært involvert og kommet med innspill underveis i arbeidet, og brukerutvalget til Pasientreiser HF er orientert om arbeidet.

Arbeidsgruppen har lagt DFØs veileder for gevinstrealisering til grunn, med noen tilpasninger, i gjennomføringen av arbeidet.

Vurdering:

Tiltakene som følger av utredningen er innført stegvis, og det er nå gevinstene kan hentes ut. Gevinstene bidrar i stor grad til at reiser med rekvisisjon kommer nærmere det vedtatte målbildet for pasientreiseområdet.

Kort oppsummering av de viktigste gevinstene:

- Den største gevinsten er knyttet til endring i rekvisisjonspraksis og pasientens mulighet til å ta i bruk en selvbetjeningsløsning. Tidligere tidsstudier indikerer tidsgevinster hos behandlere tilsvarende tresifret antall årsverk.
- Selvbetjeningsløsningen gir pasienten mulighet til å være en aktiv part i sin egen reise, noe som bør gi økt forutsigbarhet og trygghet.

- Felles serviceparametere og felles retningslinjer for avviksmeldinger og håndtering etablerer nedre grense for kvalitet i tjenesten, bidrar til lik kvalitet uavhengig av hvilket foretak som gjennomfører tjenesten samt gir bedre forutsetninger til å jobbe med kontinuerlig forbedring av tjenesten.

For alle disse områdene utarbeides det nullpunktsmålinger, som kan danne grunnlag for fastsetting av resultatindikatorer med ambisjonsnivå. Gjennomgående vil 2019 brukes som siste normalår for nullpunktsmålinger.

For flere av tiltakene ligger utviklingen og iverksettelsen fremover i tid. For disse tiltakene anbefales det å utarbeide gevinstoversikter, måling og oppfølging i forbindelse med driftsettelsen og la disse inngå i øvrige målinger og oppfølging fortløpende.

I arbeidet er det trukket frem risikoer i tillegg til gevinstene, og det er utarbeidet tiltak for å håndtere disse.

I oppdragsdokumentet fremkommer det at de regionale helseforetakene skal innhente informasjon om gevinstene tertialvis og at dette skal innarbeides i den årlige kostnadsutviklingssaken som Pasientreiser HF utarbeider. Vi anbefaler i tillegg at Pasientreiser HF mottar den tertialvise rapporteringen og sammenstiller denne løpende gjennom året.

Det foreslås at ansvaret for gevinstrealisering legges på de regionale og lokale helseforetakene og at Pasientreiser HF deltar i arbeidet. Det anbefales at oppfølging av gevinstene tas inn som en del av oppdragsdokumentene til alle helseforetakene for å sikre systematisk og regelmessig oppfølging.

Gevinster som hentes ut i Pasientreiser HF

Arbeidsgruppen har ikke behandlet gevinster som oppnås i Pasientreiser HF. Foretaket arbeider kontinuerlig for å oppnå en mer effektiv drift og forvaltning av IKT-løsninger som foretaket er systemeier for. Det innebærer blant annet utvikling som legger til rette for standardisering, digitalisering, automatisering, videreutvikling av selvbetjeningsløsninger, samt videreutvikling av en kostnadseffektiv tjenesteplattform. De økonomiske gevinstene knyttet til effektivisering av drift og forvaltning er innarbeidet i foretakets økonomiske langtidsplan og de årlige budsjettene i foretaket. Resultater rapporteres jevnlig i foretakets resultatindikatorer gjennom virksomhetsrapporteringen.

Deler av løsningene som ble etablert for reiser uten rekvisisjon gjenbrukes i arbeidet med reiser med rekvisisjon, eksempelvis innenfor utvikling av pasientreisers tjenester på Helsenorge.

Administrerende direktør i Pasientreiser HF vil overfor styret anbefale hvilke gevinster/resultatindikatorer som skal inkluderes i foretakets virksomhetsrapportering, tertialvise rapporteringer til eier samt årlig melding.

Budsjettmessige forhold

Iverksettelse av målinger har ingen direkte budsjettmessige konsekvenser, men utarbeidelsen av konkrete gevinstrealiseringsplaner og oppfølgingen av disse i helseforetakene vil ha budsjettmessige konsekvenser. For noen av gevinstene som handler om kvalitet, som standardene som er satt i serviceerklæringen og

serviceparameterne, vil det å levere i henhold til standardene kunne føre til økt ressursbruk. Andre gevinster, som økt bruk av selvbetjeningsløsningen for pasientene, vil kunne føre til redusert ressursbruk både i behandlerleddet og ved pasientreisekontorene. En slik frigjøring av ressurser kan beregnes og følges opp av helseforetakene. Pasientreiser HF kan delta i et slikt arbeid.

Omdømme

Arbeidet med oppfølging av gevinster etter utviklings- og endringsarbeid er i tråd med DFØ sine føringer for gevinstrealisering i offentlig virksomhet, og vil trolig bidra til å styrke omdømmet. Dersom gevinstene og kvalitetsstandarder ikke følges opp, kan dette påvirke omdømmet negativt.

Behov for fremtidige avsjekkpunkt i AD-møtet

Det kan i tillegg være behov for fremtidig avsjekkpunkt i AD-møtet ved fastsettelse av gevinster, målinger og gevinstrealiseringsplaner når nye tiltak iverksettes.

Det vil også være hensiktsmessig at AD-møtet får forelagt en sammenstilling av gevinstrealiseringsplanene når de foreligger.

Forslag til konklusjon:

1. AD-ene i RHF-ene tar sluttrapporten for oppfølging av gevinster til orientering.
2. AD-ene i RHF-ene ber om at de regionale helseforetakene stiller krav om at det enkelte helseforetak utarbeider gevinstrealiseringsplaner. Pasientreiser HF deltar i arbeidet som beskrevet i denne saken.
3. Oppfølgingen av gevinstrealiseringsplanene gis som oppdrag til helseforetakene.

Vedlegg:

Styresak 21-2023, *Gevinster, risikoer og plan for oppfølging av gevinster for RMR-området – sluttrapport med vedlegg.*