

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret i Pasientreiser HF	19/10/2023

SAK NR 42-2023**Oppdragsbeskrivelse for «avviksmelding og klage» i selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon****Forslag til vedtak:**

1. Styret tar status for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen til orientering.
2. Styret godkjenner fremlagte forslag til oppdragsbeskrivelse neste fase, «avviksmelding og klage», for selvbetjeningsløsningen med en total investeringsramme på 4,2 millioner kroner.
3. Styret ber om at det vedlagte utkast til AD-møtesak oppdateres med de innspill som framkom i møtet, og gir styreleder fullmakt til å slutføre saken.

Skien, 12. oktober 2023

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

Vedlagte sak beskriver status for det pågående tiltaket Selvbetjening, basert på «Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor området pasientreiser med rekvisisjon» (RMR-utredningen).

Saken svarer ut AD-sak 100-2018, Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor området pasientreiser med rekvisisjon, samt at AD-sak 60-2019, Selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon og AD-sak 090-2022 Sluttrapport for tiltak felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging legges til grunn.

AD-møtet fattet følgende konklusjon i AD-sak 60-2019, Selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon:

- 1. AD-ene i RHF-ene slutter seg til oppdragsbeskrivelsen for tiltaket selvbetjeningsløsning innenfor reiser med rekvisisjon.*
- 2. AD-ene i RHF-ene ber Pasientreiser HF om å utvikle selvbetjeningsløsningen i tråd med saken og oppdragsbeskrivelsen.*
- 3. AD-ene i RHF-ene ber om at styret i Pasientreiser HF sikrer fremdrift og resultater i henhold til oppdragsbeskrivelsen og denne saken, samt at eier orienteres ved hver faseovergang og ved behov for avklaringer. Videre skal det rapporteres til eier i ordinære oppfølgingsmøter og gjennom innspill til budsjett og økonomisk langtidsplan.*

Det pågående arbeidet (fasen) skal gi innbyggere som har fått en attest mulighet til selv å bestille en reise på Helsenorge. Denne fasen ble igangsatt vinteren 2022 og skal etter planen leveres og implementeres sammen med innføring av ny rekvisisjonspraksis i 2024.

AD-møtet sluttet seg i sak 090-2022 til styret i Pasientreiser HF sin godkjenning av felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging. I saken ble det anbefalt at nasjonalt system for avviksmelding og oppfølging flyttes inn som ny fase i tiltaket Selvbetjeningsløsning.

I denne saken fremlegges videre oppdragsbeskrivelse for oppstart av neste fase av selvbetjeningsløsningen. Denne fasen skal gi innbygger mulighet til å melde inn et avvik eller en klage på en rekvirert reise på Helsenorge (fase 5).

2. Hovedpunkter og handlingsalternativer

For å imøtekomme pasientenes forventninger, behov og utfordringer samt offentlige føringer, er det vedtatt et målbilde for pasientreiseområdet som er innlemmet i de regionale helseforetakenes utviklingsplaner. Det er ikke enkelttiltak, men summen av tiltakene som vil bidra til at tjenestene fremstår mer samlet og helhetlige for pasientene og at man kan ta ut de ønskede bruker- og samfunnseffekter.

2.1 Status for selvbetjening

Arbeidet med selvbetjeningsløsningen startet desember 2018 og første fase av utviklingen ble gjennomført i henhold til plan. Løsningen, hvor pasientene kan se sine rekvirerte

pasientreiser på helsenorge.no, ble pilotert ved fem pasientreisekontor gjennom sommeren 2019 og videre tatt i bruk ved resterende pasientreisekontor i løpet av høsten 2019.

Tilbakemeldingene fra pasientene som benyttet løsningen i pilotperioden, var gode. Ni av ti pasienter syntes at informasjonen var nyttig og enkel å forstå. Løpende spørreundersøkelser viser at pasienter fremdeles opplever løsningene som enkle og gode. Pasientene etterlyste videre funksjonalitet for å bestille, bekrefte, endre og avbestille i brukerundersøkelsen som er gjennomført. Dette er funksjonalitet som er under utvikling eller er planlagt levert i de definerte utviklingsfasene av selvbetjening. Gevinstene fra lansering av første fase av løsningen er i hovedsak at pasientene får oversikt over sine egne reiser. Dette gir større trygghet og forutsigbarhet.

Det ble benyttet færre timer enn estimert til utvikling av selvbetjeningsløsningens første fase. Av et budsjett på 4 millioner kroner medgikk cirka 2,5 millioner kroner. Dette inkluderte frikjøp av eksterne ressurser til arbeidsgruppen, men ikke interne timer som dekkes av foretakets driftsbudsjett.

Arbeidet med fase to av selvbetjeningsløsningen, som gir pasientene mulighet til å avbestille sine rekvisierte reiser, samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner på helsenorge.no, startet høsten 2019.

Funksjonaliteten for avbestille, samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner skulle etter opprinnelig plan lanseres i løpet av juli og august 2020. Som følge av den pågående koronapandemien ble en del av ressursene fra Norsk Helsenett SF som skulle utviklet selvbetjeningsløsningen prioritert til andre tiltak knyttet til pandemien. Som et resultat av dette ble det utarbeidet en ny milepælsplan for denne fasen av selvbetjeningsløsningen. I henhold til ny plan var oppstart av nasjonal utrulling medio januar 2021. Fremdrift fulgte plan i henhold til nye milepælsdatoer for tiltaket. Utvikling og test av funksjonalitet for «avbestill» ble gjennomført i september 2020, og «bekrefte» i oktober 2020. Deretter ble løsningen lansert nasjonalt i februar 2021.

Det ble benyttet like mange timer som estimert til utvikling av selvbetjeningsløsningens andre fase og tiltaket hadde ved nasjonal lansering et totalforbruk som budsjettert for fasen på 2,25 millioner kroner.

Samtidig med nasjonal lansering av fase to, startet utviklingen av mulighet for å endre deler av en rekvisisjon (oppmøtetid, spesielle behov og adresse) på Helsenorge (fase 3). Denne funksjonaliteten ble pilotert fra og med september 2021 og tiltaket ble lansert nasjonalt som planlagt i januar 2022.

Det ble benyttet like mange timer som estimert til utvikling av tredje fase, og tiltaket hadde ved nasjonal lansering et totalforbruk som budsjettert for fasen på 4,79 millioner kroner.

Samtidig med nasjonal lansering av fase tre (i januar 2022), startet utviklingen av mulighet for å bestille reiser på Helsenorge for innbyggere som har fått en attest (fase 4). Denne funksjonaliteten skal etter planen pilotes sammen med ny rekvisisjonspraksis i første del av 2024.

Det er per utgangen av august 2023 påløpt 5,91 millioner kroner av estimert totalramme på 6,6 millioner kroner. Det forventes at fasen ferdigstilles innenfor estimert totalramme for tiltaket.

Risiko knyttet til kvalitet, tid og kostnad for de gjenstående aktiviteter i tiltaket ansees som lav og det er gjennomført tiltak for å minimere risikoen. Påløpte kostnader følges tett, risiko knyttet til eventuelle feil i løsningen på Helsenorge håndteres slik at funksjonalitet eventuelt kan skrus av ved behov. Løsningens funksjonaliteten skal testes ut i en samlet pilot for ny rekvisisjonspraksis ved utvalgte pasientreisekontor.

Gevinstene måles og følges opp gjennom relevante KPIer og måleparametere etablert i forbindelse med Pasientreiser HF's prosess for budsjett- og styringsindikatorer 2024.

Helseforetakene skal i tråd med beslutningen i AD-møtet 28. august få i oppdrag å følge opp gevinstene i egne gevinstrealiseringsplaner. Pasientreiser HF skal delta i arbeidet.

2.2. Oppstart neste fase

Fasen som anbefales startet i januar 2024 gir innbygger mulighet til å melde inn et avvik eller en klage på Helsenorge.

Det følger av forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten § 6g at pasientreiser skal ha oversikt over avvik, herunder uønskede hendelser, evalueringer, klager, brukererfaringer, statistikk, informasjon og annet som sier noe om virksomheten overholder helse- og omsorgslovgivningen. Det inkluderer også om tjenestene er faglig forsvarlige og om virksomheten arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet. Selvbetjeningsløsningen på Helsenorge som vil gi pasientene en mulighet til å melde inn avvik eller en klage, vil være et viktig bidrag for å nå formålet som nevnt over. I dag får pasientene informasjon på Helsenorge om at dersom de ønsker å klage på en rekvidert reise eller et vedtak på en pasientreise med tilrettelagt transport, må en skriftlig og underskrevet klage rettes til deres lokale pasientreisekontor. Hvordan melde inn avvik er ikke beskrevet på Helsenorge og det legges til grunn at dette håndteres ulikt i helseforetakene. Nærmere redegjørelse for praksis legges fram i møtet.

AD-møtet godkjente i sak 090-2022 sluttrapport for tiltak «Felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging». I dette arbeidet ble det utarbeidet en felles nasjonal interregional retningslinje og kategorisering for uønskede hendelser. Løsningen for innmelding av avvik og klager på Helsenorge baseres på retningslinjen og kategoriseringen som foreslått i overnevnte tiltak. Helseforetakene har per i dag i ulik grad implementert

retningslinjene. Tiltaket dekker utviklingen av løsningen på Helsenorge, samt integrasjoner som er nødvendig for Helsenorge. Oppdraget dekker ikke løsningsutvikling og implementering av et eventuelt nasjonalt system for håndtering av avviksmeldinger og klager (tiltak 8b). I praksis betyr det at avvik vil rutes til de ulike helseforetakene som må håndtere disse i henhold til egne rutiner.

Denne fasen anbefales startet før fasen med «bestill» er formelt ferdigstilt. Dette er for å sikre kontinuitet i arbeidet og for å få tilgang til nødvendige ressurser hos Norsk Helsenett SF. I tillegg sikres framdrift i utviklingen av en selvbetjeningsløsning som er etterspurt av brukerne.

Fasen «bestill» piloteres og ferdigstilles med nasjonal innføring i forbindelse med innføring av ny rekvisisjonspraksis samtidig som forberedelser til utvikling i neste fase pågår. Det betyr videre at den tekniske utviklingen knyttet til «bestill» er ferdigstilt før den tekniske utviklingen av neste fase starter. Videre er pilot av ny rekvisisjonspraksis etter planen også ferdigstilt før utprøving i pilot for avvik og klage starter.

Løsningen for «avvik/klage» er ikke avhengig av arbeidet i tiltaket ny rekvisisjonspraksis. Det betyr at dersom pilot for ny rekvisisjonspraksis forsinkes ytterligere kan arbeidet med avvik og klage fortsette som planlagt.

Vedlagte oppdragsbeskrivelse beskriver hvordan tiltaket vil organiseres med tanke på ansvar, omfang og gjennomføring.

Det anslås en ramme på totalt 4,2 millioner kroner for å gjennomføre neste fase i selvbetjeningsløsningen, hvorav 3,25 millioner i 2024 og 0,95 millioner kroner i 2025. Arbeidet vil primært inngå som en del av Pasientreiser HF's daglige drift og utviklingsarbeid og finansieres innenfor den økonomiske rammen til foretaket. Det forutsettes at det videre utviklingsløpet planlegges innenfor rammene i økonomisk langtidsplan.

Føringer og avgrensninger

Utviklingen gjøres smidig der funksjonalitet gradvis utvikles, utvides og lanseres for pasient. Dette gjør at man raskere skal kunne realisere gevinstene og redusere kompleksitet og risiko som følge av at oppgaver og funksjonalitet brytes ned og leveres i mindre deler. Målet er et godt sluttprodukt og verdien det skal ha for innbygger.

Videre legges følgende prinsipper til grunn:

- Løsningen skal bidra til å oppnå følgende:
 - en aktiv og deltakende bruker
 - en enkel pasientreise
 - en tilgjengelig pasientreise
 - en kostnadseffektiv pasientreise
- Innbyggernes behov skal være førende for en smidig og stegvis utforming av løsningen hvor gevinster realiseres fortløpende.

- Pasientreiser sine tjenester skal fremstå helhetlig for innbyggerne.
- Tjenestene skal ha lavest mulig teknisk kompleksitet.
- Gjenbruk av etablerte løsninger, teknologi og integrasjoner skal prefereres fremfor ny utvikling.
- Utformingen av løsningen skal følge Pasientreiser HF sine styrende arkitekturprinsipper.

Risiko

Samlet risikovurdering for tiltaket er vurdert som medium til lav. Det er knyttet risiko til at avvik eller klager ikke følges opp og håndteres. For å adressere dette er det viktig å innføre løsningen med utprøving i pilot for å få erfaring med volum av avvik som meldes inn. En annen risiko i tiltaket er knyttet til hvor stor andel av pasientene som tar ny funksjonalitet i bruk. Tiltak som vil bidra til at pasienter blir kjent med, og tar løsningen i bruk er god informasjon, høy brukervennlighet, god opplæring og brukerstøtte. Det vil bli gjennomført en mer detaljert risikovurdering av foreslått løsning som en del av tiltaket i spesifiserings- og løsningsdesignfasen.

Gevinster:

Hovedgevinstene knyttet til denne fasen er at muligheten for å melde inn avvik blir mer tilgjengelig ved at pasientene selv kan melde inn avvik på Helsenorge uten å kontakte Pasientreiser eller behandler. Dette vil gi helseforetakene og Pasientreiser HF et bedre grunnlag til å jobbe systematisk og målrettet med å forbedre og utvikle pasientreisetjenesten.

Det vil også gi grunnlag for bedre samhandling og læring på tvers, og sikre en felles grunnmur for rapportering av avvik og uheldige hendelser. Målsettingen for tiltaket er at vi får opp alle relevante avvik. Med dette forventes det at mørketall for uønskede hendelser reduseres, og at helseforetakene får bedre kontroll med kvaliteten i tjenesten. Gevinstene vil i hovedsak være kvalitative.

3. Administrerende direktørs anbefalinger

Administrerende direktør vurderer at det er god fremdrift i utvikling av løsning for å bestille reise på Helsenorge og at denne vil være klar til å kunne piloteres sammen med pilot for ny rekvisisjonspraksis innenfor den gitte kostnadsrammen.

Administrerende direktør mener at selvbetjeningsløsningen er et viktig bidrag i arbeidet med å få digitale, brukervennlige, sikre og tilgjengelige tjenester. Tiltaket vil bidra til at pasientreiser utvikler tjenestene i tråd med det fremtidige målbildet, og til å realisere ønskede gevinster innenfor reiser med rekvisisjon.

Administrerende direktør vurderer at den fremlagte oppdragsbeskrivelsen for melding av avvik og klager på Helsenorge gir et godt grunnlag for å kunne levere og sikre videre utvikling av pasientreiseområdet. Administrerende direktør ser det som viktig at arbeidet videreføres for å sikre god fremdrift også i den videre utviklingen.

Gitt styrets tilslutning, vil administrerende direktør rapportere fremdrift, risiko og gevinster gjennom foretakets virksomhetsrapportering, samt orientere eier om oppstart av neste fase i

selvbetjeningsløsningen. Ved viktige milepæler og leveranser vil styret orienteres i egne saker.

Administrerende direktør anbefaler styret å ta status for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen til orientering og godkjenne fremlagte forslag til oppdragsbeskrivelse neste fase, «avvik/klage», for selvbetjeningsløsningen.

Vedlegg:

- *Sak til AD-møtet med orientering om status og neste fase «avvik/klage» i utvikling av selvbetjening*
- *Vedlegg til Oppdragsbeskrivelse for selvbetjeningsløsning RMR med beskrivelse av neste fase «avvik/klage»*