



# Notat til AD-møte

Til : AD-møte XX. xxxx 2023  
Fra : AD i Helse Sør-Øst RHF  
Dato : XX. xxxx 2023

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

26. august 2019, jf. AD-møtesak 060-2019.

Vår ref. (saknummer Helse Vest RHF):  
2023/xxxx

## AD-møtesak xx-2023

### Status utvikling selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon og oppstart av neste fase, innmelding av avvik og klage på Helsenorge

#### Hva saken omhandler i korte trekk

Denne saken orienterer om status for utvikling av selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon på Helsenorge og beskriver neste fase i utviklingsløpet, mulighet for innbygger å melde inn avvik og klager via Helsenorge.

#### Bakgrunn for saken

I forbindelse med sak 100-2018 *Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor området reiser med rekvisisjon*, ble det foreslått åtte tiltak for å videreutvikle tjenesten mot et fremtidig målbilde. 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.

Et av de prioriterte tiltakene er «selvbetjeningsløsning på Helsenorge». AD-møtet sluttet i sak 60-2019 seg til oppdragsbeskrivelsen for selvbetjeningsløsning og ba om orientering ved faseoverganger.

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.

Styret i Pasientreiser HF godkjente 19. oktober i sak 42-2023 *Oppdragsbeskrivelse for «avviksmelding og klage» i selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon*, forslag til oppdragsbeskrivelse for neste fase i selvbetjeningsløsningen, innmelding av avvik og klage.

I selvbetjeningsløsningen på Helsenorge kan bruker nå se egne rekvirerte reiser, avbestille reise, bekrefte reise og endre reise.

#### Status utvikling selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon

Arbeidet med fasen som skal gi innbygger som har fått en attest mulighet til å legge inn en bestilling av reiser på Helsenorge, pågår.

Det er kun de pasienter hvor behandler har attestert et varig behov for tilrettelagt transport på grunn av helsemessige forhold eller der pasientreisekontoret har attestert

et varig behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker, som får denne muligheten på Helsenorge.

Teknisk løsning for å bestille reiser på Helsenorge er ferdig utviklet og skal utprøves sammen med pilotering av ny rekvisisjonspraksis. Pasientreiser HF har tidligere varslet styret og eier gjennom tertialrapporteringen at piloten er utsatt som følge av manglende leveranser av nødvendig teknisk løsning for attestering. Piloten er nå anslått til å starte i februar 2024.

Som beskrevet i AD-sak 40-2022, vil sluttrapport for tiltaket rekvisisjonspraksis og status i arbeidet med selvbetjeningsløsningen fremlegges for AD-ene i de regionale helseforetakene etter gjennomført pilot og behandling i styret i Pasientreiser HF.

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

#### Oppstart neste fase «avvik og klage» i selvbetjeningsløsningen på Helsenorge

AD-møtet er i sak 127-2021 orientert om utviklingen av fase 1-3, og i denne saken orientert om status for utvikling av fase 4 (bestilling av reiser på Helsenorge).

Selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon utvikles stegvis, og neste funksjonalitet som planlegges i løsningen er at innbyggere gis mulighet til å melde inn et avvik eller en klage via Helsenorge. Arbeidet skal etter planen starte i januar 2024 og planlegges utprøvd i pilotert og deretter lansert nasjonalt i 2025.

#### **Særskilte forhold AD-møtet bør være kjent med**

AD-møtet godkjente i sak 090-2022 sluttrapport for tiltak «*Felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging*». I dette arbeidet ble det utarbeidet en felles interregional retningslinje og kategorisering for uønskede hendelser. Løsningen for innmelding av avvik og klager på Helsenorge baseres på retningslinjen og kategoriseringen. 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. I praksis betyr det at avvik vil rutes til de ulike helseforetakene som må håndtere disse i henhold til egne rutiner.

#### **Prosess**

Oppdragsbeskrivelse for neste fase i utvikling av selvbetjeningsløsning som skal gi innbyggere mulighet til å melde inn et avvik eller en klage via Helsenorge er presentert og diskutert i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg, for samarbeidsforum og for Pasientreiser HF. Innspill og tilbakemeldinger er vurdert og tatt med i arbeidet.

Styret i Pasientreiser HF har godkjent oppdragsbeskrivelsen.

#### **Vurdering**

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, inkludert 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.

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. Siden mange reiser startes og avsluttes utenfor kontorenes åpningstider antas mørketallene å være høye. Et system for å motta henvendelser via Helsenorge vil gi bedre innsikt i hvordan transportørene utfører oppdragene sine og danne grunnlag for tettere oppfølging av avtalene. Totalt sett vil helseforetakene og Pasientreiser HF få 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.

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.

### **Budsjettmessige forhold**

Løsningen for å kunne melde inn avvik og klager på Helsenorge planlegges gjennomført innenfor en økonomisk ramme på 4,2 millioner kroner, 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.

### **Omdømme**

En felles løsning for å melde inn avvik og klage på rekvirerte reiser vil være positivt for omdømme til helseforetakene og pasientreisetjenesten.

Med enkle og brukervennlige løsninger for å melde inn avvik og klager er det forventet at mørketallene går ned og at helseforetakene får bedre kontroll med kvaliteten i tjenesten. Det forventes at dette gir økt tillit til Pasientreiser og er positivt for omdømmet.

### **Behov for fremtidige avsjekkpunkt i AD-møtet**

Ved kommende faseoverganger vil status og oppstart av neste fase fremlegges AD-ene i RHF-ene til orientering.

**Forslag til konklusjon:**

1. AD-ene i RHF-ene tar status i arbeidet med selvbetjeningsløsningen til orientering.
1. AD-ene i RHF-ene tar foreslått videreutvikling av selvbetjeningsløsningen, fase «avvik og klage», på Helsenorge til orientering.

**Vedlegg:**

- Detaljering av oppdragsbeskrivelse for å melde inn avvik og klage