

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS	31/10/2016

SAK NR 58-2016

Mine pasientreiser, status etter innføring av ny ordning

Forslag til vedtak:

Styret tar fremlagte status etter innføring av ny ordning til orientering.

Skien 24. oktober 2016

Marit Kobro
Administrerende direktør

1. Administrerende direktørs anbefalinger / konklusjon

Foreliggende sak gir en oppsummering av status for Mine pasientreiser etter oppstart av ny løsning pr 01.10.16. Prosjektet går mot sin avslutning iht milepælsplan og ansvaret overføres etter hvert til linjen. Sluttrapport fra prosjektet skal etter planen leveres ultimo november. Styret vil bli orientert om videre utvikling for den nye løsningen i desembermøtet.

Administrerende direktør anbefaler at styret tar foreliggende status etter innføring av ny ordning til orientering.

2. Faktabeskrivelse:

Denne saken redegjør for status etter lansering av Mine pasientreiser 1. oktober 2016, og status knyttet til økonomi pr. 30. september 2016. Overordnet var de virksomhetskritiske leveranser og prosesser i rute frem mot oppstart. Etter anbefaling i styringsgruppemøte 19.08.2016 er løsning for enkel søknad tilgjengeliggjort på helsenorge. Søknad med tilleggselementer vil bli lansert iht. plan for videre lansering, som innebærer en mulig to-trinns lansering i desember 2016 og februar 2017. Ny løsning ble implementert i linjen 1. oktober 2016. Prosjektet støtter linjen med implementeringen frem til prosjektet avsluttes. Systemforvaltning av ny teknisk løsning er overlevert fra prosjektet til Pasientreiser ANS.

Etter at ny løsning nå er lansert, vil det jobbes kontinuerlig med tilpasninger og forbedringer av ulike elementer i driftsmodellen.

Prosjektet har styrt etter følgende milepælsplan:

Nr.	Milepæl	Dato	Status
0	Når gjennomføringsfasen er startet	1.01.2015	
MP1	Når regelverksproposisjonen er lagt frem	27.03.2015	
MP2	Når regelverksendring er vedtatt	30.06.2015	
MP3	Når utvikling er avsluttet og ny løsning er klar for test	1.04.2016	
MP4	Når risikovurdering knyttet til oppstart 1.10 er gjennomført	1.05.2016	
MP5	Når ny løsning er ferdig testet og klar for prototypetesting	1.06.2016	
MP6	Når teknisk løsning er ferdig testet og klar for produksjonssetting	16.09.2016	
MP7	Når opplæring er gjennomført	30.9.2016	
MP8	Når ny løsning er fullt implementert	1.10.2016	
MP9	Når prosjektrapport er godkjent og prosjektet er overlevert til linjen	31.12.2016	

Prosjektet rapporterer å være i rute mot siste milepæl MP9, og sluttrapport er nå under utarbeidelse. Det tas sikte på å levere sluttrapport til styringsgruppen ultimo november.

2.1 Teknisk løsning

Ny teknisk løsning ble tilgjengeliggjort for sluttbruker fredag 30. september ca kl. 21.00, og har etter dette vært stabil og tilgjengelig. Det har som forventet vært lav saksinngang, tjenestebruk og trafikk i systemene i perioden, og de foreløpige volumene representerer ikke en normal last i systemene. Det er ikke avdekket ytelsesutfordringer i noen av delsystemene eller tjenestene i perioden.

Teknisk flyt av informasjon mellom delsystemene, i hver enkelt tjeneste og trafikk mot andre systemer har ikke avdekket feil av kritisk art.

Det er avdekket noen viktige forbedringsområder så langt:

- Det er avdekket behov for å jobbe med interaksjon mellom helsenorge og PRO på bakgrunn av struktur og datakvalitet i virksomhetsregisteret (HTK). Dette medfører på kort sikt at flere elektroniske søknader får avvik på riktig adresse og må behandles manuelt ved de regionale pasientreisekontorene. Prosjektet har feilmeldt til Direktoratet for e-helse.
- I forbindelse med utsendelse av vedtaksbrev er det avdekket avvik i konvoluttering for 45 utsendelser. Avviket er håndtert, og løsning er testet og implementert.

Ut over dette er det ikke rapportert om vesentlige mangler fra de regionale saksbehandlingsenhetene eller fra driftsenheten hos Pasientreiser ANS.

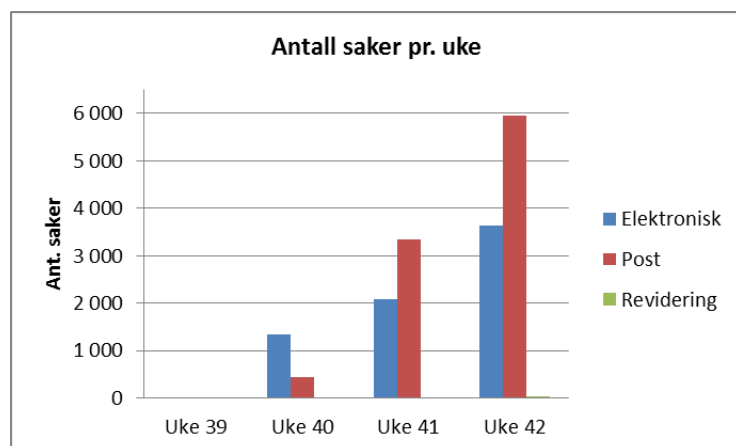
2.2 Implementering av ny løsning

Pasientreiser ANS gjennomfører ukentlige statusmøter med de fire regionskontorene, med fokus på status for fremdrift, kompetanse, teknologi og bemanning. Oppfølging av kontrollstrategi er nå også et agendapunkt på disse møtene. Implementering rapporteres så langt å være i henhold til plan både ved regionskontorene og i Pasientreiser ANS.

Fra 28. september er det også etablert ukentlige erfaringsmøter med alle pasientreisekontor regionvis og regionskontorene samlet. Erfaringer mht brukerstøtte og behov for kommunikasjons tiltak følges opp i de ukentlige erfaringsmøtene med pasientreisekontor og regionale kontor.

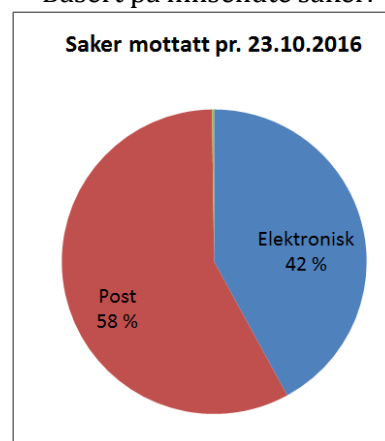
2.3 Status for ny løsning

Pr. 23. oktober er det mottatt totalt 16.867 saker i ny løsning. Av disse er 7.092 saker levert elektronisk, 9.735 er postsaker og 40 saker er revideringer. De første elektroniske søknadene ble mottatt allerede 1. oktober, mens de første papirsøknadene ble mottatt i postmottak onsdag 5. oktober. Det forventes en fortsatt økning i antall søknader etter nytt regelverk.



Tabell: saksinngang pr uke

Basert på innsendte saker:

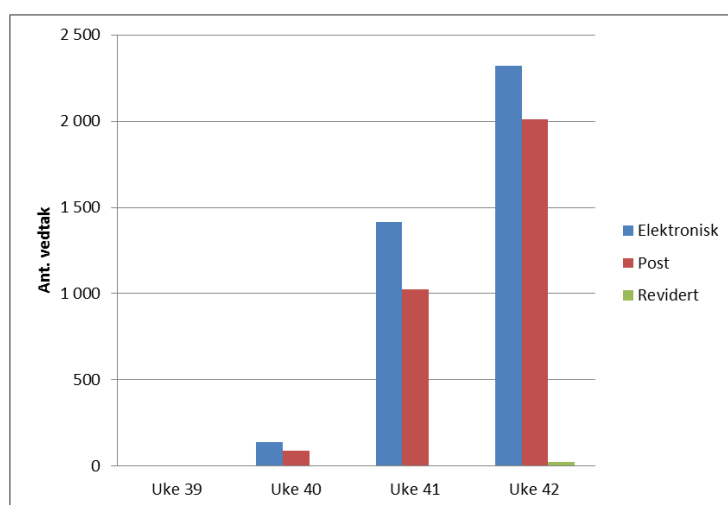


Pr. 23. oktober er det fattet vedtak i totalt 7.038 saker:

Type søknad	Sør-Øst	Vest	Midt	Nord	Totalt
Elektronisk	2 074	700	536	571	3 881
Post	1 243	601	485	797	3 126
Revidert	8	17	1	5	31
Totalt	3 325	1 318	1 022	1 373	7 038

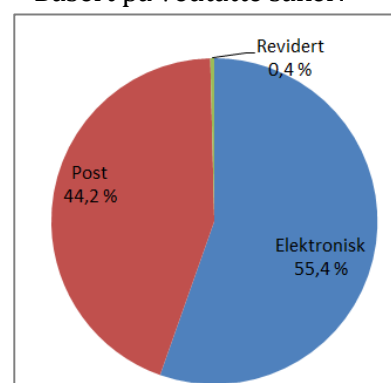
Tabell: totale antall vedtak fordelt pr region pr 23.10 i forhold til innsendingsmåte

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for vedtak har i perioden vært **8,5 dager**. Foreløpig er bildet at saksinngangen er høyere enn produksjonen, og en gradvis økende saksbehandlingstid.



Tabell: antall vedtak pr uke i forhold til innsendingsmåte

Basert på vedtatte saker:



2.4 Kvalitet i vedtak

Det er gjort en gjennomgang av totalt 1.129 vedtak som er fattet i perioden 1. - 23. oktober. Dette utgjør ca. 16 % av de 7.038 vedtakene som er fattet til og med 23. oktober. Det er funnet feil i 5 % (57 saker) av de vurderte sakene. Det er totalt 68 saker som har feil eller mangelfull begrunnelse i vedtaket. Det må tas forbehold om at grunnlaget for denne vurderingen fortsatt er smalt, og neppe representativt etter kun tre uker i produksjon.

2.5 Brukerstøtte

Som forventet har det vært en jevn økning av henvendelser til brukerstøtte i tråd med økende saksinngang og antall fattede vedtak.

Basert på innrapporterte data har det så langt vært flest henvendelser på disse områdene:

- Utfylling av skjema på papir og nett (32,9 %)
- Informasjon (23,8 %)
- Regelverk (17,3 %)



2.6 To-trinnsplan for lansering av søknad med tillegg

Styringsgruppen i Mine pasienter, tok i møte 24. oktober 2016, prosjektleders anbefalte plan for lansering av søknad med tillegg til etterretning.

Prosjektet vurderer at tidligst mulige lansering av søknad med tillegg er ca. 1. desember etter gjennomført helhetlig testing. Dette vil være en "as-is" versjon uten funksjonelle forbedringer etter prototypetest. Dette alternativet forutsetter at helhetlig test ikke avdekker feil som krever kodeendring i løsningen utviklet pr. 1. oktober. Dersom det avdekkes feil som krever kodeendring, kan søknad med tillegg «as is» tidligst lanseres 19. februar 2017.

Det vurderes at foreliggende løsning for søknad med tillegg har svakheter knyttet til bilagsopplasting og gjenbruk av dokumentasjon. Iht styringsgruppens behandling 24. oktober utarbeider prosjektet en løsningsbeskrivelse for forbedret bilagsopplasting og finansierer utviklingen av denne. En slik forbedret funksjonalitet i løsningen kan tidligst lanseres 19. februar 2017 i forbindelse med release på helsenorge.no.

Tabellen under viser funksjonalitet som prosjektet vurderer **må** være på plass for å kunne lansere søknad med tillegg.

Funksjonalitet	Desember	Februar
	As is	Forbedret versjon
Elastisk adressesøk	X	X
Bilagsopplasting		X

Styringsgruppen vil i sitt møte 30. november 2016 behandle plan for lansering av søknad med tillegg med forbedringer, inklusive en helhetlig risikovurdering knyttet til lansering av løsningen "as is" først. Med et tidsvindu for utvikling frem til release i februar, kan ytterligere funksjonalitet/brukergrupper vurderes prioritert av Pasientreiser ANS gitt ledig utviklerkapasitet i Direktoratet for e-helse.

Utvikling av løsningen med forbedret funksjonalitet for bilagsopplasting/lagring av bilag, er av Direktoratet for e-helse estimert til mellom 490 og 780 timer. Styringsgruppen besluttet at prosjektet vil finansiere dette forbedringstiltaket med 0,6MNOK innenfor prosjektbudsjettet.

2.7 Økonomirapportering

a) Delprosjekt utvikling

Basert på siste oppdaterte prognoser, vurderes prosjektet at de samlede kostnader til utvikling og drift vil være innenfor prosjektets samlede budsjetttrammer tildelt av AD-møtet.

Pasientreiser ANS utviklingskostnader med kommentarer:

Leveranser inkl. mva	Budsjettperiode	Godkjent budsjett	Forbruk pr. 30.09.2016	% av total
Utvikling saksbehandlingssystem PRO/PRIMO	Aug. 2014-mai 2016	80,146	79,666	99 %
Integrasjon og datakvalitetstiltak E-helse	2015-mai 2016	2,900	2,900	100 %
Prototyp fase E-helse	Juni-sept. 2016	3,400	2,935	86 %
Prototyp fase Pasientreiser ANS	Juni-sept. 2016	6,100	6,111	100 %
= Økonomisk ramme for utvikling		92,546	91,612	99 %

Tall oppgitt i tusen NOK inklusiv merverdiavgift.

Utviklingskostnadene er pr. 30. september i henhold til budsjett. Rapporteringen er basert på revidert investeringsbudsjett godkjent i styremøte i Pasientreiser ANS 20. april 2016.

b) Drift av prosjektet – eksterne ressurser

Pr. 30. september 2016 er forbruket 18 % under revidert budsjett. Underforbruket skyldes noe mindre behov for ekstern bistand. Det vil fortsatt påløpe kostnader i oktober og november, men det forventes et forbruk under budsjett.

Ekstern prosjektstøtte	Revidert budsjett	Forbruk pr. 30.09.16	% av budsjett
Sum kostnad	18,500	15,139	82 %

Tall oppgitt i tusen NOK inklusiv merverdiavgift.

c) Drift av prosjektet – interne ressurser

For ressurser fra Pasientreiser ANS er totalt revidert budsjett for gjennomføringsfasen i perioden 2015 - 2016 på 18 344 timer. Pr. 30. september 2016 er det rapportert en ressursinnsats på 17 634 timer. Dette tilsvarer et ressursbidrag på 96 % av samlet totalt budsjett. Fra 1. oktober registreres kun timer knyttet til administrasjon av prosjektet.

3. Administrerende direktørs vurderinger

Ny løsning for Mine pasientreiser på helsenorge.no ble lansert 1. oktober. Prosjektet er i ferd med å avsluttes og ansvaret for løsningen vil overføres linjen. Systemforvaltning av ny teknisk løsnings del er allerede overført. Siste, planlagte styringsgruppemøte avvikles 30. november 2016 med behandling av sluttrapport. Deretter overtar linjeorganisasjonen det hele og fulle ansvaret for den nye løsningen. Budsjettforslaget for 2017 tar høyde for dette, kfr egen styresak om budsjettestimater for 2017.

Konklusjon

Prosjektet rapporterer å være i rute iht vedtatt milepælsplan og er innenfor revidert budsjetttramme. Styret vil få oppdatert statusrapport om utviklingen i ny løsning i desembermøtet og vil få seg forelagt sluttrapporten fra prosjektet i januar 2017.