

**Saksframlegg**

Referanse

---

**Saksgang:**

<b>Styre</b>	<b>Møtedato</b>
Styret Pasientreiser HF	27/01/2022

**SAK NR 6-2022****Utredning reiser med rekvisisjon – neste fase for selvbetjening****Forslag til vedtak:**

1. Styret tar status for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen til orientering.
2. Styret godkjenner fremlagte forslag til oppdragsbeskrivelse neste fase, «bestill», for selvbetjeningsløsningen med en total investeringsramme på 6,6 MNOK.
3. Styret ber om at det legges frem en samlet sak om ny rekvisisjonspraksis og utviklingsløpet i selvbetjeningsløsningen som kan danne grunnlag for behandling i AD-møtet.

Skien, 20. januar 2022

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).

Pågående fase av tiltaket for selvbetjeningsløsning med mulighet for å endre rekvirerte reiser ble igangsatt høsten 2020 og leveres og implementeres høsten 2021 og vinteren 2022.

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* 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.

I denne saken fremlegges videre oppdragsbeskrivelse for oppstart av fase 4 av selvbetjeningsløsningen (mulighet for pasientene til å bestille en reise på Helsenorge).

## **2. Hovedpunkter og handlingsalternativer**

For å imøtekomme pasientenes forventninger, behov og utfordringer samt offentlige føringer, er det i RMR-utredningen beskrevet et omforent målbilde for pasientreiser med rekvisisjon. 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, er gode. Ni av ti pasienter synes at informasjonen er nyttig og enkel å forstå. 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. Øvrige estimerte gevinster av selvbetjeningsløsningen er færre telefoner og færre bomturer. Færre telefoner vil medføre mindre ressursinnsats for fastlegekontorene, og for pasientreisekontorene på helseforetakene.

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 rekvirerte 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 pågår. Det planlegges nasjonal lansering av funksjonaliteten i januar 2022.

Det er per utgangen av november 2021 påløpt 4,45 millioner kroner av estimert totalramme på 4,5 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 med "feature-toggles" slik at funksjonalitet eventuelt kan skrus av. Løsningens funksjonaliteten er testet ut med pilot 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 2022.

Det planlegges å starte opp et arbeid som skal beskrive de samlede gevinster og risikoer innenfor tiltakene i reiser med rekvisisjon. I forbindelse med det arbeidet bør gevinster for selvbetjening kvalitetssikres og eventuelt revideres.

## **2.2. Oppstart neste fase**

Fasen det anbefales å starte i februar 2022 er mulighet for pasienter, som har fått attestert et tidsbegrenset behov for tilrettelagt transport, å bestille en pasientreise på Helsenorge.

Denne fasen anbefales startet før fasen med «endre» 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 på en utvikling av selvbetjeningsløsningen som er etterspurt fra brukerne. Fasen «endre» ferdigstilles med nasjonal innføring samtidig som neste fase starter med kartlegging, analyser og løsningsdesign. Det betyr videre at nasjonal lansering av «endre» ferdigstilles før den tekniske utvikling og pilotering av neste fase starter.

Oppstart av pilotering for neste fase «bestill» er avhengig av og forutsetter noe funksjonalitet som følger av arbeidet i tiltaket ny rekvisisjonspraksis. Dersom dette ikke godkjennes eller implementering av løsning for at behandler og Pasientreisekontor kan attestere et tidsbestemt behov forsinkes, må også planen for selvbetjeningsløsningen oppdateres.

Vedlagte oppdragsbeskrivelse redegjør for hvordan tiltaket er tenkt organisert med tanke på ansvar, omfang og gjennomføring.

Oppdragsbeskrivelsen for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen beskriver et helhetlig utviklingsløp med stegvis utvikling av tjenester og funksjonalitet. Denne er behandlet og godkjent av styret i sak 54-2018, *Oppdatert oppdragsbeskrivelse for utvikling av selvbetjeningsløsning RMR*, samt av de regionale administrerende direktørene i AD-møtesak 060-2019, *Selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon*. Beskrivelse av neste fase som skal legge til rette for at pasientene kan bestille pasientreiser, er beskrevet i vedlegget til den opprinnelige oppdragsbeskrivelsen (tid, kostnad, gevinster og risiko).

Det anslås en ramme på totalt 6,6 millioner kroner for å gjennomføre neste fase i selvbetjeningsløsningen, hvorav 4,9 millioner i 2022 og 1,6 millioner kroner i 2023. 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.

Samlet risikovurdering for tiltaket er vurdert som medium til lav, og arbeidet skal gjennomføres i henhold til prinsippene som er oppgitt i kapittel 2.1. Det er kommet flere innspill til risikovurderingen, blant annet i utvidet samarbeidsforum, som vil bli tatt med og vurdert i

arbeidet med tiltaket. Utvidet samarbeidsforum har gitt innspill på at endringene i rekvisisjonspraksis og bestillerløsningen på Helsenorge kan medføre risiko knyttet til misbruk av ordningen og økte kostnader. Det er derfor behov for å arbeide videre med detaljeringsgraden i ny rekvisisjonspraksis, retningslinjer for attesting av tidsbestemte behov og utvikling av en kontrollstrategi for reiser med rekvisisjon.

### 2.1 Føringer og avgrensninger

Brukerperspektivet skal være førende og arbeidet skal ta hensyn til gjeldende stortingsmeldinger, RHF-strategier og føringer fra eierne.

Videre skal følgende prinsipper være førende i arbeidet:

- Løsningen skal bidra til å oppnå:
  - En aktiv og deltakende bruker.
  - En enkel pasientreise.
  - En tilgjengelig pasientreise.
  - En kostnadseffektiv pasientreise.
- Brukerbehov skal være førende for en smidig og stegvis utforming av løsningen hvor gevinster realiseres fortløpende.
- Pasientreiser skal fremstå som en helhetlig tjeneste for bruker – funksjonalitet som lanseres for reiser med rekvisisjon skal sees i sammenheng med og utformes som en videreutvikling av reiser uten rekvisisjon.
- Innføre lavest mulig teknisk kompleksitet i løsningen.
- Gjenbruk skal prefereres fremfor nyetablering.
- Utforming skal være i henhold til Pasientreiser HF sine styrende arkitekturprinsipper.

## **3. Administrerende direktørs anbefalinger**

Administrerende direktør vurderer at det er god fremdrift i det pågående tiltaket og at det vil leveres i henhold til plan for fremdrift og innenfor kostnadsrammen.

Administrerende direktør mener at tiltaket 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 bestilling av reiser gir et godt grunnlag for å kunne levere og sikre videre utvikling av pasientreiseområdet. Arbeidsgruppen og kompetansegruppen har opparbeidet et godt momentum hvor det arbeides smidig for å utvikle selvbetjeningsløsningen. Administrerende direktør ser det som viktig at arbeidet videreføres slik at en sikrer god fremdrift også i den videre utviklingen.

Administrerende direktør vurderer derfor at den fremlagte oppdragsbeskrivelsene gir et godt grunnlag for å kunne levere og sikre videre utvikling av pasientreiseområdet.

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, «bestill», for selvbetjeningsløsningen.

**Trykt vedlegg:**

- Vedlegg til oppdragsbeskrivelse "*Utvikling av selvbetjeningsløsning*" for fasen bestille reiser.