

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helse Sør-Øst RHF	21. april 2016

SAK NR 036-2016

**PASIENTREISER UTEN REKVISISJON – FREMTIDIG ORGANISERING ETTER
INNFØRING AV NY LØSNING “MINE PASIENTREISER”**

Forslag til vedtak:

1. Styret slutter seg til den anbefalte løsningen der pasientreiser uten rekvisisjon organisatorisk legges til fire enheter knyttet til hvert av de regionale helseforetakene og Pasientreiser ANS.
2. I løpet av ett år etter at ny løsning er satt i full drift, skal det fremmes en plan for overføring av de regionale enhetene til Pasientreiser ANS

Hamar, 13. april 2016

Cathrine M. Lofthus
administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

Prosjektet «Mine pasientreiser» ble igangsatt med bakgrunn i foretaksmøte 30.01.13 for de fire regionale helseforetakene.

Stortinget har vedtatt lovendring, og forskrifter er justert og legger til rette for en enklere løsning for pasientene knyttet innsending av reiseregninger for pasientreiser uten rekvisisjon, og betydelige effektiviseringsgevinster for helseforetakene. Sammen med nye teknologiske løsninger gjør dette at nåværende modell fases ut og ny modell for pasientreiser uten rekvisisjon implementeres fra 01.10.16. Dette får konsekvenser for organiseringen av området.

Automatiserte løsninger erstatter manuelle prosesser og behovet for bemanning reduseres. Ny teknologisk løsning vil gjøre at pasientene opplever en moderne og tidsriktig løsning innen området. I dag er det 12 pasientreiskontor som ivaretar oppgavene sammen med Pasientreiser ANS. Saken legges frem for styret for å behandle forslag om at de nye oppgavene for pasientreiser uten rekvisisjon legges til fire enheter knyttet til hvert av de regionale helseforetakene og Pasientreiser ANS.

2. Hovedpunkter og beskrivelse av handlingsalternativer

2.1 Bakgrunn og prosjektet «Mine pasientreiser»

Helse- og omsorgsdepartementet ga gjennom foretaksmøtene 30.01.13 de fire regionale helseforetakene i oppgave å gjennomføre et prosjekt for å forenkle ordningen med innsending av reiseregninger for pasientreiser uten rekvisisjon. Helse Sør-Øst RHF ble tildelt ansvaret på vegne av de fire regionale helseforetakene, og Pasientreiser ANS ble i brev av 13.02.13 fra Helse Sør-Øst RHF bedt om å lede arbeidet.

Dagens ordning for refusjon av pasientreiser uten rekvisisjon oppleves av pasientene som tungvint. Den inkluderer mye papir og manuelle prosesser relatert til gjeldende regelverk og er som følge av dette dyr å administrere. Hensikten med prosjekt «Mine pasientreiser» er å gjøre ordningen langt enklere for pasientene gjennom et forenklet regelverk og moderne digitale løsninger. Dette skal også bidra til større grad av likebehandling av pasientene og reduserte administrasjonskostnader. Prosjektet har beregnet besparelsene samlet til kr 60 mill for de fire regionale helseforetakene.

Med bakgrunn i lov- og forskriftsendring er det gjennom prosjektet «Mine pasientreiser» utarbeidet en helt ny ordning for administrering av pasientreiser uten rekvisisjon. Stortinget har vedtatt nødvendige lovendringer og aktuelle forskrifter er endret i samsvar med dette. Ordningen planlegges iverksatt fra 01.10.16.

De administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene behandlet sak om ny organisering av området pasientreiser uten rekvisisjon i sitt møte 25.01.16 og følgende konklusjon ble trukket:

1. *AD-møtet slutter seg til den foreslåtte løsningen, der pasientreiser uten rekvisisjon organisatorisk legges til fire regionale enheter og et nasjonalt selskap.*

2. I løpet av ett år etter at ny løsning er satt i full drift, skal det vedtas en plan for overføring av de regionale enhetene til Pasientreiser ANS.
3. Det utarbeides felles styresak for behandling i RHF-styrene med forslag til implementering i tråd med premissene i foreliggende sak. Styresaken skal utformes i samarbeid med de fire regionene.

Løsningene som ble etablert i de ulike regionene da de regionale helseforetakene overtok ansvaret for området i 2009, skal nå fases ut og ny løsning iverksettes. Dette stiller krav til ny organisering av administrative prosesser.

En kartlegging gjort av prosjektet fra 2014 viser at det var 174 årsverk direkte knyttet til nåværende ordning med følgende fordeling:

Totale årsverk	Helse Midt-Norge	Helse Nord	Helse Vest	Helse Sør-Øst	Pasientreiser ANS
174	27	41	33	49	24

De fire regionene har valgt ulik organisering for administrering av ordningen. Helse Sør-Øst har samlet oppgavene ved ett kontor, Helse Vest og Helse Nord har fordelt dette på fire kontor og Helse Midt-Norge på tre. I en ny modell vil nåværende arbeidsprosesser i stor grad utvikles. Basert på analyser av ny modell er målbildet bl.a. en digitaliseringsgrad på 70 % og andel maskinell saksbehandling 84 %. Ved en slik måloppnåelse er det estimert et nytt samlet ressursbehov på 40,1 årsverk.

2.2 Ny ordning

Ny ordning tar i bruk teknologiske løsninger der pasienter som i dag må sende inn papirbaserte søknader med diverse vedlegg, heretter kan benytte digitale plattformer (som f.eks pc) ved innsending av refusjonskrav. Standardiserte satser for refusjon av reiser reduserer krav til vedlegg da man i ny ordning ser på avstand og ikke reisemåte. Selve saksbehandlingen som i dag er manuell, vil i stor grad skje automatisk/maskinelt. Bruk av registerinformasjon tar dessuten bort behov for dokumentasjon. Registerne forutsettes å ha løsninger for oppdatering. Analyser av pasientenes reisemønster i forhold til nytt regelverk viser at kun 3 % av reisene vil være av en karakter som krever manuell saksbehandling og skjønnsvurdering. Ca 14 % forventes å ville kreve noe kontroll, mens 84 % av reisene forventes å bli behandlet automatisk. De 14 % som forventes å kreve noe kontroll vil minske over tid gjennom kontinuerlig prosessforbedringer, noe som vil øke andelen automatisk behandlede reiser. Dette gir et betydelig gevinstpotensial sammenlignet med dagens manuelle arbeidsprosesser. Denne gevinsten vil man delvis oppnå uavhengig av organiseringen, men dersom organisasjonen tilpasses den nye løsningen vil dette gi en tilleggsgevinst.

De administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene har sluttet seg til anbefalinger fra styret i Pasientreiser ANS som bl.a. innebærer at de transaksjonstunge arbeidsoppgavene overføres til Pasientreiser ANS. Av de nevnte 40,1 årsverkene vil de regionale enhetene da ha et antatt behov med følgende fordeling i forhold til ny oppgavefordeling:

Totale årsverk	Helse Midt-Norge	Helse Nord	Helse Vest	Helse Sør-Øst	Pasientreiser ANS
40,1	2,5	4,7	3,8	4,0	25,1

Dette er en fremtidsanalyse og forutsetter at prosjektet har oppnådd målsettingene når det gjelder digitaliseringsgrad. Forutsetninger for dette er for eksempel at registerkvaliteten (oppmøtereister, behandlerstedsregisteret) har en slik oppdateringstakt og kvalitet at løsningen kan automatiseres fullt ut, samt at pasientene tar i bruk løsningen. Det er forventet at dette inntreffer i løpet av siste halvdel 2017 og inn i 2018.

Det presiseres at disse analysene er estimater og at det kan være usikkerhet knyttet til analysene. Hovedpoenget er at det vil kreve langt færre ressurser å administrere den nye løsningen sammenlignet med dagens ordning.

2.3 Nærmere om innholdet i ny organisering

Erfaringer fra andre som har digitalisert tjenester viser at organisering er et viktig virkemiddel for å realisere gevinstpotensialet. Som et ledd i prosjekt «Mine pasientreiser» er det derfor utarbeidet et forslag til ny organisatorisk løsning for pasientreiser uten rekvisisjon når ny, digital arbeidsform introduseres i løpet av 2016. Iht godkjent prosjektdirektiv er det gjennomført en mulighetsstudie av flere alternativer for en fremtidsrettet organisering innenfor området.

Basert på anbefalingene fra styret i Pasientreiser ANS har de administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene gått inn for løsningen som er beskrevet i saken. Dette innebærer en første fase fra 01.10.16 -når ny ordning trer i kraft- med fire enheter knyttet til hvert av de regionale helseforetakene og Pasientreiser ANS som ansvarlig for ny løsning. Videre vil en innen ett år etter at ny løsning er i full drift utarbeide en plan for overføring av de fire regionale enhetene til Pasientreiser ANS.

Styret i Pasientreiser ANS har pekt på nødvendigheten av å høste erfaring med regional organisering, før videre overføring til Pasientreiser ANS.

Anbefalingen av fremtidig organisering av enkeltoppgjør er tatt med utgangspunkt i prosjektets strategiske mål:

- En enklere og mer tilgjengelig løsning
- Størst mulig grad av kvalitet og likebehandling i saksbehandlingen
- Kostnadseffektiv oppgaveløsning og administrasjon

Ny løsning med stor grad av automatisert saksbehandling vil bidra til større grad av likebehandling og gi rom for en ny administrativ løsning som tidligere beskrevet i saken. Ved behandling av forslagene i styringsgruppen for prosjektet og styret i Pasientreiser ANS, påpekte brukerrepresentanten viktigheten av å sikre likebehandling av pasientene og at en best ville sikre dette gjennom å samle ressursene i en juridisk enhet.

Utrulling av ny løsning og nytt regelverk skjer fra samme dato og vil iht. plan iverksettes fra 01.10.16. De regionale helseforetakene overtok ansvaret for enkeltoppgjørsfunksjoner fra NAV i 2009 og valgte ulike modeller for å administrere dagens ordning. Disse ordningene skal nå skal fases ut. Helse Sør-Øst valgte å samle saksbehandlingen for reiser uten rekvisisjon ved ett kontor for hele regionen. De øvrige tre regionene fordelte oppgavene mellom tre til fire helseforetak i de respektive regioner. Det ligger ulike tilnærminger og begrunnelser til grunn for valg av løsning relatert til gammel ordning.

3. Gevinstrealisering

Det vil være det enkelte RHF som sammen med berørte helseforetak og Pasientreiser ANS vil ha ansvar for gevinstuttak. Det er forventninger om at effektiviseringsgevinster vil kunne tas ut gradvis fra 2. kvartal i 2017. Det ligger et ytterligere gevinstpotensial i videreutvikling av IKT-systemer og optimalisering av arbeidsprosesser. En viss pukkelkostnad er i midlertid forventet ved driftsstart høsten 2016, da man i seks måneder må behandle refusjonssaker etter både nytt og gammelt regelverk. Dette er relatert til foreldelsesfrist for slike krav.

Gevinstuttak vil skje i Pasientreiser ANS og i helseforetak med pasientreisekontor som behandler reiser uten rekvisisjon. Prosessene med justering av bemanning og reduksjon fra 12 til fire regionale enheter forutsettes å skje i regionene, mens Pasientreiser ANS har ansvar for selskapets omstilling og tilpasning til ny løsning, inkludert samarbeid med regionale enheter.

4. Administrerende direktørs vurderinger

Nåværende ordning for pasientreiser uten rekvisisjon oppleves av pasientene som tungvint med innsending på papir og krav til ulike former for vedlegg. Ny teknologisk løsning innebærer at pasientene opplever en moderne og tidsriktig løsning innen området. Helse- og omsorgsdepartementet forventer iverksetting av ny løsning fra 01.10. 2016.

Omtalte forslag til organisering av området pasientreiser uten rekvisisjon anbefales av de administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene og blir sluttbehandles gjennom felles styresak til styrene i de regionale helseforetakene. Styret i Pasientreiser ANS gis deretter ansvaret for å gjennomføre prosessene rundt implementering av modellen i tråd med intensjonen i denne saken.

Styret for Pasientreiser ANS vil legge frem en plan for de administrerende direktørene i de fire regionale helseforetakene med anbefaling knyttet til overføring av alle ressurser til Pasientreiser ANS.

Administrerende direktør tilrår at pasientreiser uten rekvisisjon organiseres slik det fremgår av saken med fire enheter tilknyttet hvert regionale helseforetak og Pasientreiser ANS. I løpet av ett år etter at ny løsning er satt i full drift, skal det fremmes en plan for overføring av de regionale enhetene til Pasientreiser ANS.

Trykte vedlegg:

- Ingen

Utrykte vedlegg:

- Delprosjektrapport "Fremtidig organisering av pasientreiser uten rekvisisjon"