

Møtedato: 15. juni 2016
Arkivnr.:

Saksbeh/tlf:
Hilde Rolandsen, 75 51 29 00

Sted/Dato:
Bodø, 7.6.2016

Styresak 85-2016

Pasienttransport - tiltak for å bedre kvaliteten, oppfølging av styresak 23-2016/4

Saksdokumentene var ettersendt.

Formål

Styret i Helse Nord RHF behandlet *styresak 23-2016/4 Anskaffelse av pasientreiser landeveistransport 2015 - område Midt-Troms, oppfølging av styresak 133-2015, sak A og C* i styremøte 24. februar 2016. Styret fattet følgende vedtak: *Styret i Helse Nord RHF ber adm. direktør om å gi styret tilbakemelding i styremøtet i mai 2016 om tiltak som er iverksatt for å bedre kvaliteten på pasienttransporten.*

Styret i Universitetssykehuset Nord-Norge HF (UNN) behandlet styresak 52-2016 (vedlegg 1) i styremøte, den 1. juni 2016. I saksfremlegget heter det i sammendraget: *Etter at nye avtaler for pasientreiser landeveis trådte i kraft 1.7.2015 var pasienttransporten i Midt-Troms i de påfølgende tre månedene preget av forsinkelser og problemer, samt mange avviksmeldinger fra behandlere og klager fra pasienter grunnet utilstrekkelig kapasitet. 1.10.2015 ble det inngått avtale med ytterligere transportører som løste kapasitetsproblemene og situasjonen ble normalisert. Likevel har en del innkjøringsproblemer vedvart. Det er normalt at det tar lang tid før samspillet mellom alle parter (pasient, behandler, pasientreiser og transportør) fungerer optimalt ved endringer som rokker ved etablert lokal sedvane innenfor pasientreiser når en ny transportør trer inn. Universitetssykehuset i Nord-Norge HF (UNN) har høyt fokus på tiltak for å redusere avvik knyttet til dette og sikre at tjenesten fungerer tilfredsstillende fremover.*

Ansvarsforhold

Helse Nord RHF har ansvar for anskaffelser av tjenester for landeveis transport. Helseforetakene har ansvar for oppfølging av kontrakten i sine respektive geografiske områder. Løpende oppfølging av kontrakten i Midt-Troms tilhører ansvarsområdet til styret i UNN.

Nåsituasjon

Rekvirentoppfølging er gjennomført i juni 2015 og januar 2016, og nytt møte er berammet til juni 2016. Informasjon og tilbakemeldinger til behandlere ansees å være det viktigste tiltaket.

Helse Nord RHF slutter seg til UNNs vurdering gjengitt fra sak 52-2016: *I hovedsak fungerer transporten i området bra. Utfordringene er først og fremst knyttet til samhandlingen mellom de to transportørene i området og pasientreisekontoret. Problemer rundt dette har ført til enkelte forsinkelser for pasientene.*

Etter flere tiår med samme leverandør og uten endringer i tilbudet for tilrettelagt transport har det etablert seg en del lokale sedvaner som skaper utfordringer rundt pasientenes forventninger til tjenesten og misforståelser i forhold til rettigheter og regelverk.

Brukermedvirkning

Pasienttransport - tiltak for å bedre kvaliteten, oppfølging av styresak 23-2016/4 vil bli behandlet i det Regionale brukerutvalget i Helse Nord RHF, den 8. juni 2016, jf. RBU-sak 46-2016. Protokoll fra RBU-møtet ettersendes/legges frem ved møtestart.

Det er planlagt å avholde et dialogmøte med Regionalt brukerutvalg i juni 2016 for en gjennomgang av den regionale reisepolicyen. Tilbud om en slik gjennomgang vil også bli gitt til brukerutvalg i underliggende helseforetak for å øke forståelsen for rettigheter og praktisering av regelverk.

Kjerneverdier

Helse Nord's kjerneverdier er kvalitet, trygghet og respekt, og de gjelder i høy grad for pasientreisetjenesten. Våre medarbeidere skal gi pasient og pårørende en tjeneste av god *kvalitet*, de skal behandle brukeren med *respekt* og gi *trygghet* for at de kommer frem til avtalt tid. Samtidig skal medarbeideren utvise skjønn innenfor gjeldende regelverk, og se til at det er et likeverdig tilbud for hele landsdelen.

Vurdering

Adm. direktør anser at situasjonen nå er under kontroll, og er trygg på at regelverk og regional reisepolicy blir ivaretatt. Det gjøres tiltak for å sikre at tjenesten i Midt-Troms er på et tilfredsstillende nivå framover.

Styret vil bli orientert om utfall av saken som skal gå i Nord-Troms tingrett siste uke i september 2016.

Styret i Helse Nord RHF inviteres til å fatte følgende vedtak:

1. Styret i Helse Nord RHF tar informasjonen om tiltak for å bedre kvaliteten i pasienttransporten til orientering.
2. Styret ber adm. direktør om å fortsette arbeidet med å optimalisere kvaliteten i pasienttransporten.

Bodø, den 7. juni 2016

Lars Vorland
Adm. direktør

Vedlegg: Saksfremlegg til styresak 52-2016 (Universitetssykehuset Nord-Norge HF)

*Vedleggene er lagt ut på Helse Nord RHF's nettside - se her:
[Styremøte i Helse Nord RHF 15. juni 2016](#)*