



## Styremøte i Finnmarkssykehuset HF

Arkivnr.:  
2015/1081

Saksbeh/tlf:  
Bjørn Erik Johansen

Sted/Dato:  
28.10.2015

### Saksnummer 92/2015

Saksansvarlig: Økonomisjef Stein Erik Breivikås  
Møtedato: 28.10.2015

---

## Orientering status prøveordning vakttelefon Pasientreiser

### Administrerende direktørs forslag til vedtak:

Styret i Finnmarkssykehuset tar informasjon vedrørende prøveordning vakttelefon Pasientreiser til orientering.

Torbjørn Aas  
Administrerende direktør

**Vedlegg:**  
Saksfremlegg



## Orientering status prøveordning vakttelefon Pasientreiser

Saksbehandler: Leder Pasientreiser Bjørn Erik Johansen  
Møtedato: 28.10.2015

---

### 1. Sammendrag og anbefaling

Pasientreiser gjennomgår i dette dokumentet en prøveordning av vakttelefon hos Pasientreiser. Prøveordningen ble gjennomført i mars, august og september 2015, og skal avdekke om det er potensial for å øke samordningen utenfor Pasientreisers åpningstid. Etter en gjennomgang av logg, volum, besparelser og tilbakemeldinger fra kjørekontoret etter prøveordningen konkluderes det med følgende:

- Meget lav økonomisk effekt i prøveperioden.
- Økte lønnskostnader ved innføring av vakttelefon, endring i antall årsverk og turnus. Lønnskostnadene overstiger besparelsene i prøveperioden.
- Medfører økt arbeidsmengde og arbeidspress på kjørekontoret.
- Vakttelefonen fungerte i hovedsak som en service telefon for transportør og behandler.
- Inngått kontrakt pålegger transportør å samordne transporter som ikke er samordnet av Pasientreiser.
- Alternativ rutine som utfører samme funksjon som vaktordningen uten kostnader for Finnmarkssykehuset HF er utarbeidet (vedlagt).

Det er enighet mellom alle Pasientreisekontorene og Helse Nord RHF om å ha felles åpningstid og tilbud til pasientene og behandlerne i Helse Nord. Sist vakttelefon ble vurdert i var i 2009 og konklusjonen da var at det ikke er behov for ordningen.

Med bakgrunn i dette anbefaler Pasientreiser at det ikke etableres en fast vakttelefon.

### 2. Bakgrunn

Pasientreiser har gjennomført en prøveordning av vakttelefon hos Pasientreiser. Prøveordningen ble gjennomført i mars, august og september 2015, og skal avdekke om det er potensial for å øke samordningen utenfor Pasientreisers åpningstid. Vakttelefonen har hatt åpningstid: mandag – fredag 1600 – 0800, lørdag – søndag hele døgnet. Vakttelefonen har vært bemannet av kjørekontoret som består av 4 saksbehandlere. Hver saksbehandler har hatt vakt en uke av gangen og har vært utstyrt med mobiltelefon, loggskjema og en bærbar PC.

### 3. Saksvurdering/analyse

Det ble først gjennomført en begrenset prøveordning i mars 2015 hvor ordningen ble testet i Vest-Finnmark med spesielt fokus på Hammerfest Sykehus. Etter



prøveordningen i mars var avsluttet ble det besluttet at en ny prøveordning i full skala skulle gjennomføres i august 2015. Denne ordningen ble utvidet ut september 2015. I august – september var fokuset både på Hammerfest og Kirkenes Sykehus, men samtidig ble turer i hele Finnmark vurdert og tatt med i ordningen. Det ble informert internt i Finnmarkssykehuset HF via Intranett og e-post. Primærhelsetjenesten ble ikke informert om vaktordningen. Ansvar for innmelding av nye oppdrag til vakttelefonen er plassert på transportøren. Informasjon om vaktordningen ble sendt per e-post til transportørene.

## Volum

Alle anrop ble logget og kategorisert i prøveordningen. Det ble registrert totalt 491 innkommende anrop og 101 utgående anrop ble behandlet i prøveordningen. Det er 92 dager i prøveperioden, dette gir et snitt på 5,3 innkommende og 1,1 utgående anrop per dag.

Kategori	Behandler	Pasient	Pårørende	Transportør	Utgående anrop	Totalt
Avbestilling bil	1				1	2
Korrigerings av rekvisisjon	3	2		9	3	17
Samordning - transportør	24			126	40	190
Samordning - vakt	3			5	4	12
Service - behandler	59				14	73
Service - pasient	1	5	2		4	12
Service - transportør				180	32	212
Varsel ny tur - behandler	5					5
Varsel ny tur - transportør				56	2	58
Varsel om tur fra avdeling	8					8
Rekvirering av PRK	2			1	1	4
<b>Totalt</b>	<b>106</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>377</b>	<b>101</b>	<b>592</b>

Størstedelen av anropene ligger i kategoriene "Service – Transportør" og "Samordning – Transportør".

- I kategorien "Service – Transportør" er anrop fra/til transportør som ikke gir besparelse, og som kan defineres som service for transportører.
- I kategorien "Samordning – Transportør" er anrop hvor transportøren informerer kjørekontoret om samordninger som er utført uten Pasientreisens involvering. Dette er i henhold til inngått kontrakt.

Det kom i tillegg inn 7 anrop fra pasienter/pårørende til vakttelefonen selv om det var informert om at telefonnummeret ikke skulle utleveres. Det kan spekuleres i at nummeret vil ha blitt spredt mer etter hvert og at vanlige reisebestillinger fra pasienter ville ha kommet inn.



## Økonomi

Det er knyttet en lønnskostnad til etableringen av en slik vaktordning. Basert på vaktordningen som ble nedlagt i 2006, og med påslag for lønnsøkning blir lønnskostnadene kr 3500 per uke, totalt kr 182 000,- per år i lønnskostnader. En etablering av en permanent vaktordning krever forhandling med fagforening(en), endring i stillingsinstruks og antall årsverk hos Pasientreiser. Forhandlingen kan medføre endringer i estimerte lønnskostnader for ordningen.

Den oppnådde besparelsen består av turene vakthavende har samordnet. Turer som er blitt samordnet av transportøren uten nødvendig involvering av vakttelefonen er ikke tatt med i summen. Dette inngår som en del av avtalen med alle transportører, jf punkt 0.6 i "Vedlegg 1 – kravspesifikasjon og tilbudsskjema" i inngått avtale mellom Finnmarkssykehuset og transportør.

0.6	Samordning av turer blir gjort av Pasientreiser eller transportør for å utnytte transportkapasitet. Leverandør plikter å samordne turer som ikke er samordnet av pasientreiser i den grad det er mulig og hensiktsmessig, også utenom åpningstid.
-----	---

Totalt er det registrert 12 besparelser i løpet av mars, august og september. Summen av dette er kr 32 146,-.

Måned	Antall anrop	Besparelse – Vakt
Mars	136	10 848
August	206	8 890
September	251	12 408
<b>Totalt</b>	<b>593</b>	<b>32 146</b>

Dette gir en gjennomsnittlig besparelse per måned på kr 10 715,-. Månedlig kostnad for vaktordningen er kr 15 050. Dette viser at vaktordningen går i minus hver måned. Baseres regnestykket på gjennomsnittsbesparelsen blir minuset kr 4335 per måned.

## Tilbakemeldinger fra kjørekontoret

- Mange anrop vurderes som unødvendige og gir ikke besparelse for Finnmarkssykehuset.
- Transportørene gjør en god jobb med samordning på kveldstid uten involvering av Pasientreiser. I tillegg har kjørekontoret dialog med Hammerfest og Kirkenes Taxi om transporter som starter i Pasientreisens åpningstid, men som ankommer utenfor åpningstiden. Utskrivninger viderefremidles av lokal sentral til disse transportene.

## Alternativ løsning

I forbindelse med møter med avdelingene i Hammerfest og Kirkenes presenterte Pasientreiser i 2014 et forslag til avdelingene. Forslaget fastsetter tidspunkt for utkjøring/returkjøring fra Hammerfest og Kirkenes Sykehus i helg og utenfor Pasientreisens åpningstid i ukedagene. Samordningen av utskrivningene blir

gjennomført av transportørene i henhold til inngått avtale. Denne rutinen vil ivareta samordningen uten ekstra kostnader for Finnmarkssykehuset.

#### **4. Risikovurdering**

Risikoen rundt anbefalingen om at det ikke etableres en fast vakttelefon, j.f prøveordningen, anses som lav både økonomisk og faglig.

#### **5. Medbestemmelse**

Det ble gitt informasjon om saken på informasjons- og drøftingsmøte 16. oktober 2015.