



# Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS

## Status PRO, Systemeier Stian Stiansen



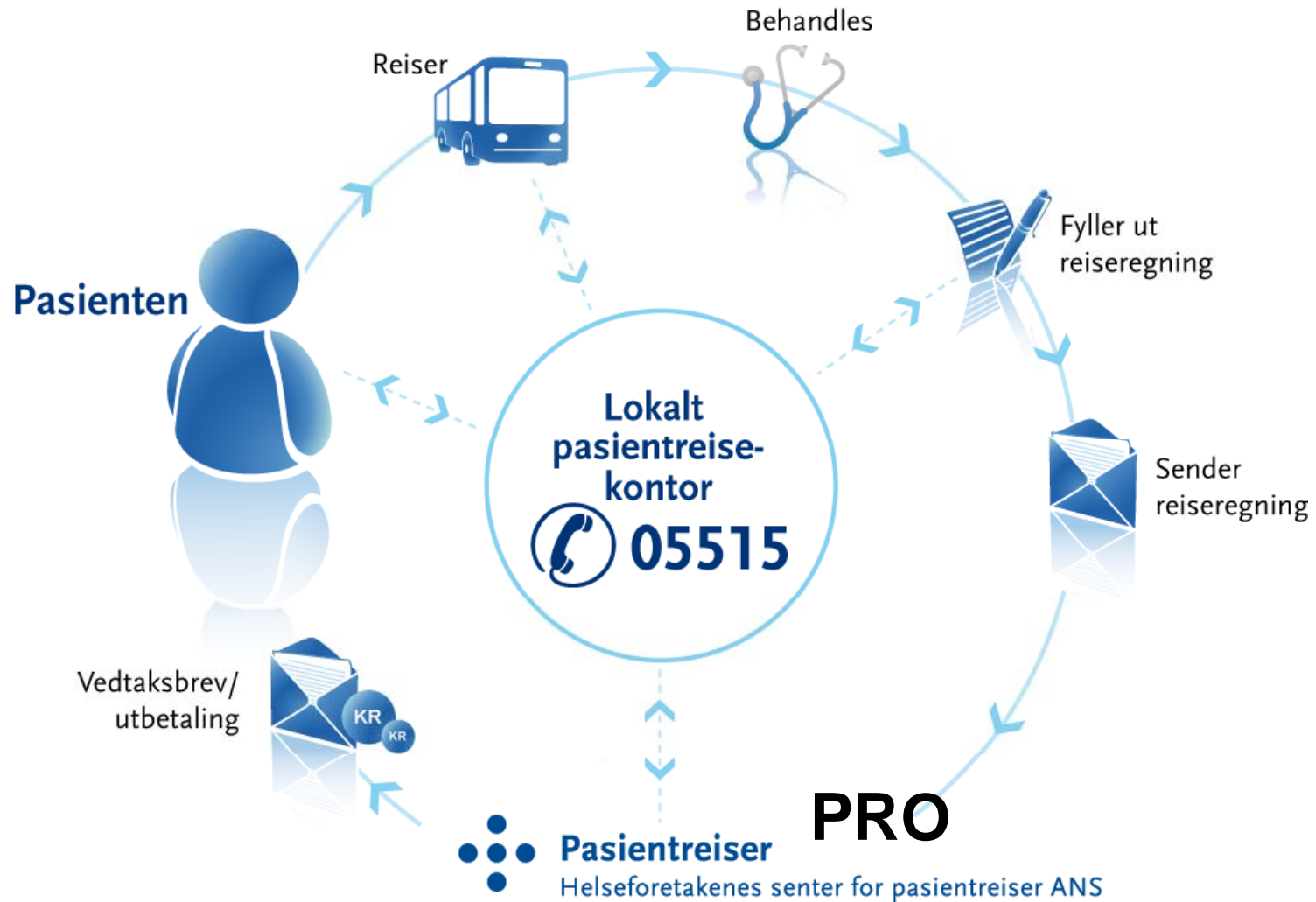
# Agenda

---

- PRO i saksgangen
- Driftssituasjon
  - Tilbakeblikk
  - Gjennomførte tiltak
  - Hovedaktiviteter
- Nasjonal status - saksbehandling
  - Statistikk, trender
- Videreutvikling PRO
  - Forvaltningsmodell
  - Funksjonelle endringer
  - Endringsforslag til tid/kost estimering Acando
- Driftsvindu og henvendelsesmønster
- Viktige informasjonskanaler
- Opplæringsstrategi
- Eventuelt/diskusjon/innspill



# PRO i saksgangen



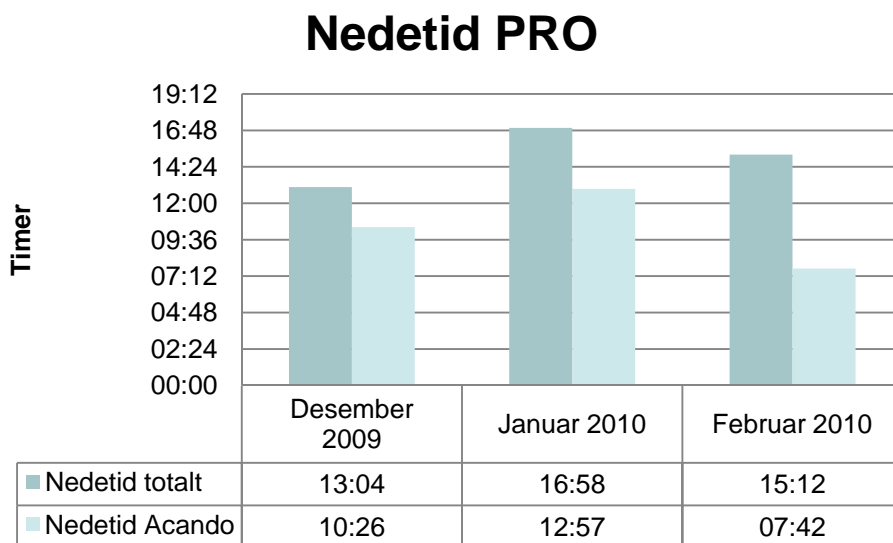
# Driftssituasjon – tilbakeblikk 1/2

---

- Oppstart i bruk av PRO pr 1.9.2010 i henhold til plan
  - Stabil driftssituasjon
  
- Stort saksvolum i november/desember 2010;
  - Ustabil driftssituasjon – synkende ytelse
  - Nye feil avdekket
    - Store saker feilet
    - 15000 saker feilet i desember
    - Innlesningstakt i PRO svært begrenset, stort antall saker utenfor PRO
      - 12.2.2010: **44784 saker** på filserver i tillegg til kø av saker for skanning og identifisering
  
- Hovedutfordring:
  - Stor saksbehandlingkø, for lang saksbehandlingstid
    - Holder oss ikke innenfor lovverket
  
- **Midten av januar 2010: Ytelsesproblemene i PRO identifisert til å være i dokumentarkivløsningen Alfresco**



# Driftssituasjon – tilbakeblikk 2/2



## Måling/loggføring av nedetid PRO:

- I dag:
  - Tid fra en bruker melder om nedetid til en bruker verifiserer at systemet er oppe
- Ønsket tiltak:
  - Automatisk overvåking/logging av nedetid i systemene i regi av NHN

Mars måned virker så langt mer stabil

# Driftssituasjon – tiltak 1/2

---

- Des. 2009/Feb. 2010: Hyppige møter på ledelses- og teknisk nivå (daglig/annenhver dag)
- Pr. 28.01.2010: Pasientreiser ANS og Helse Sør-Øst RHF krever reetablering av Acandos prosjektorganisering slik denne var under Programutviklingsavtalen.
  - Daværende prosjektorganisasjon splittet i:
    - Forvaltning og drift
    - Utvikling
- Plan over følgende hovedområder:
  - Aksetpanseprotokoll, plan for å løse de generelle, funksjonelle og tekniske krav
  - En plan for retting av alle registrerte feil
  - Stabilitet og ytelse for brukerne ved saksbehandlingskontorene (Alfresco, MySQL, etc)
  - Innlesning av saker i PRO
  - JasperSoft, stabilitet og ytelse
  - Ferdigstillelse av dokumentasjon



# Driftssituasjon – tiltak 2/2

---

- PRO patch 1.18.3 8.2.2010
  - Feilrettingspatch
  
- Midlertidig tiltak, 19.2.2010 :
  - Ny Alfresco server for å fordele belastningen av saker i systemet
  
- PRO release 1.19, 26.2.2010:
  - Permanent løsning knyttet til innlesning av saker
    - Løsningen splitter lagring av dokumenter; skannede bilder lagres utenfor Alfresco i en egen databaseløsning
  
    - Umiddelbar effekt på innlesningstakt fra skannermiljøet og over til PRO
      - Innlesningen foregår kontinuerlig
        - Status pr 10.3.2010: 10 saker i mottakskø
  
    - Mer stabil driftssituasjon



# Hovedaktiviteter pr 10.3.2010

---

- Oppfølging av tiltak for å bedre stabilitet og ytelse
- Informasjonsmøter med EPJ Leverandører til Primær- og Spesialisthelsetjenesten ifht til Innkallings og oppmøte register
  - Arbeidet vil starte etter workshop med HOD er gjennomført etter 2010.
- Videreutvikling; oppfølging av funksjonelle endringer, forbedringstiltak, årsskiftefunksjonalitet
- Saker i kø for identifisering (ca 20000 saker)
  - Det tar lang tid å hente opp nye saker i Postmottak
  - Acando jobber med forbedringstiltak
- Manglende oppdatering av NHN folkeregisterløsning
  - Saker med D-nummer feiler
  - Nytt forsøk med å søke mot EDB Infobank trolig i uke 11
- PRO release 2.0
  - Organisering av test i QA/kursmiljø (22.3.2010)
  - Organisering av akseptansetest i produksjonsmiljø

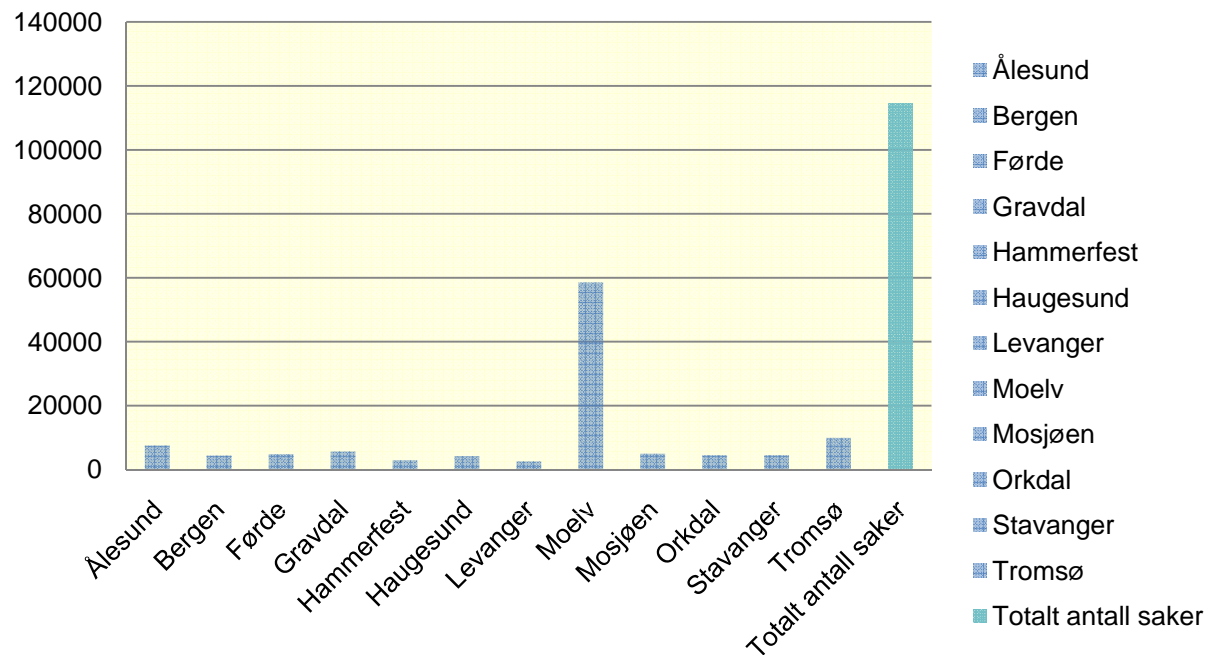


# Nasjonalt status – saksbehandling 1/6

Total backlog: ca. 114 000 saker

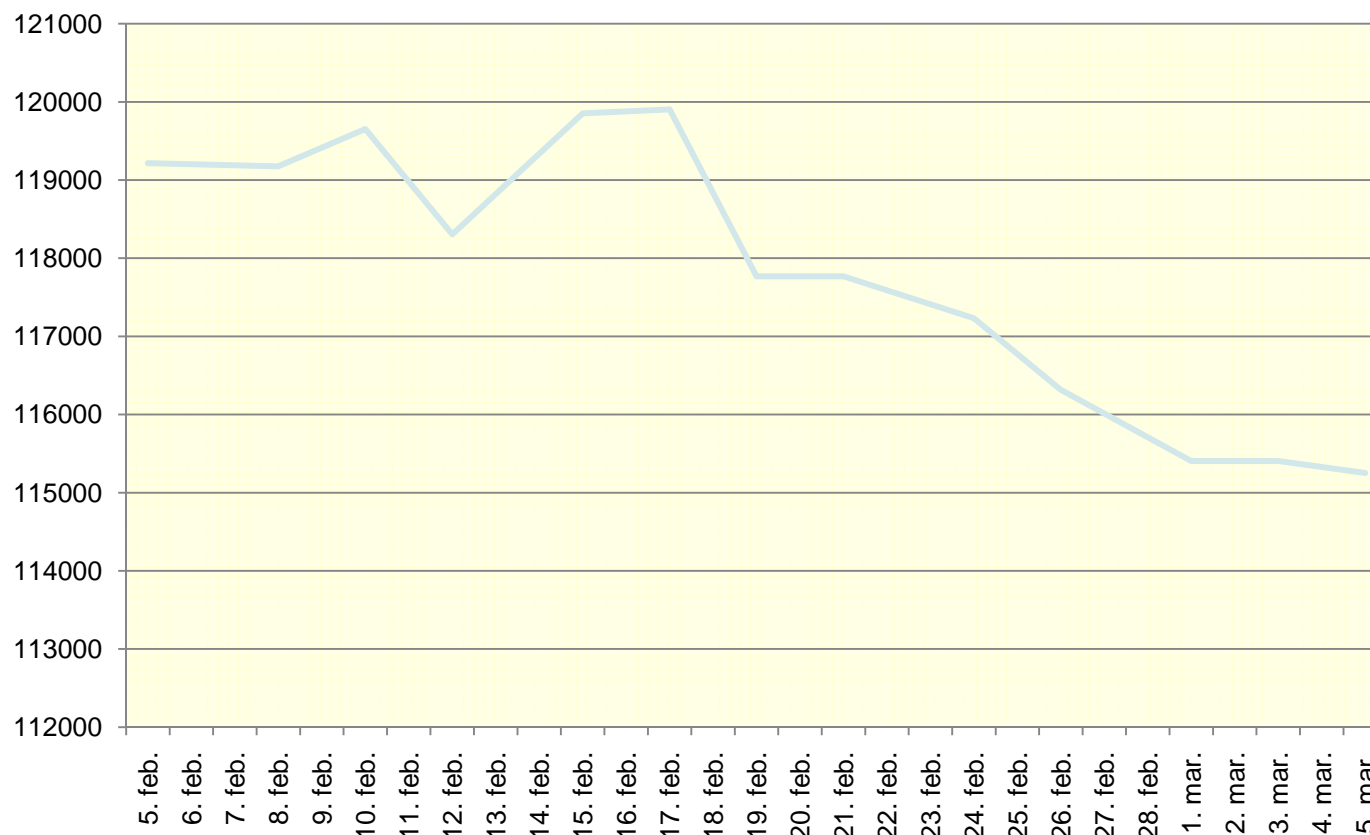
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid: 7 uker

### Pasientreisekontorene - total "back log"

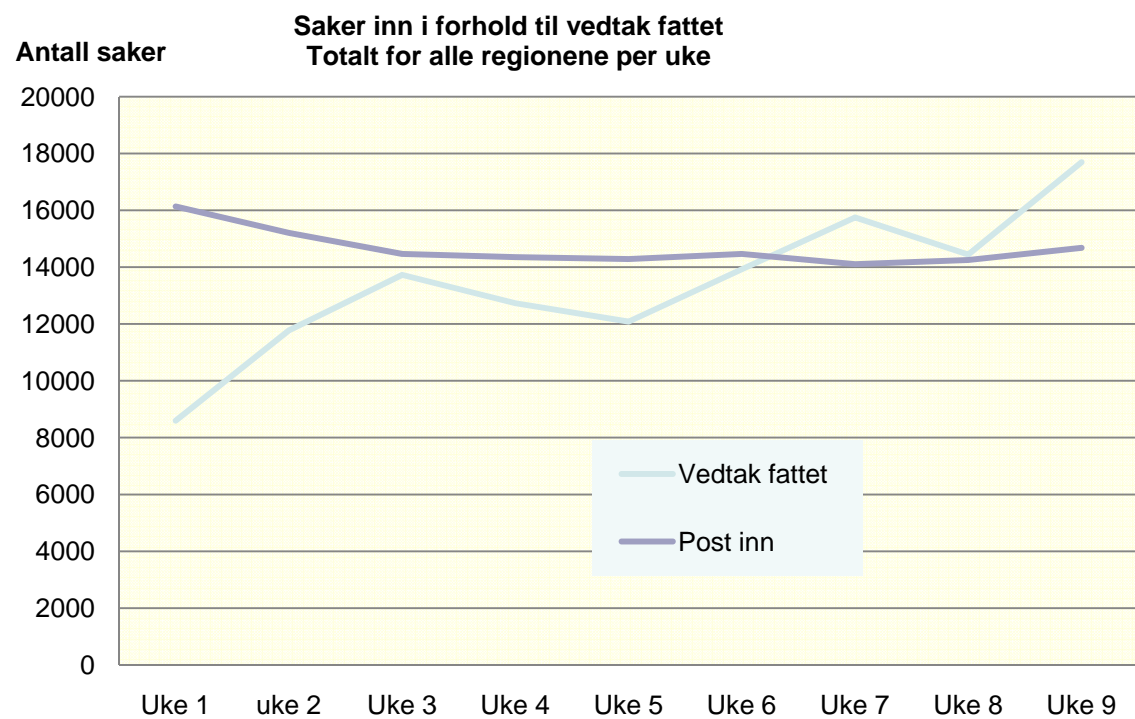


# Nasjonal status – saksbehandling 2/6

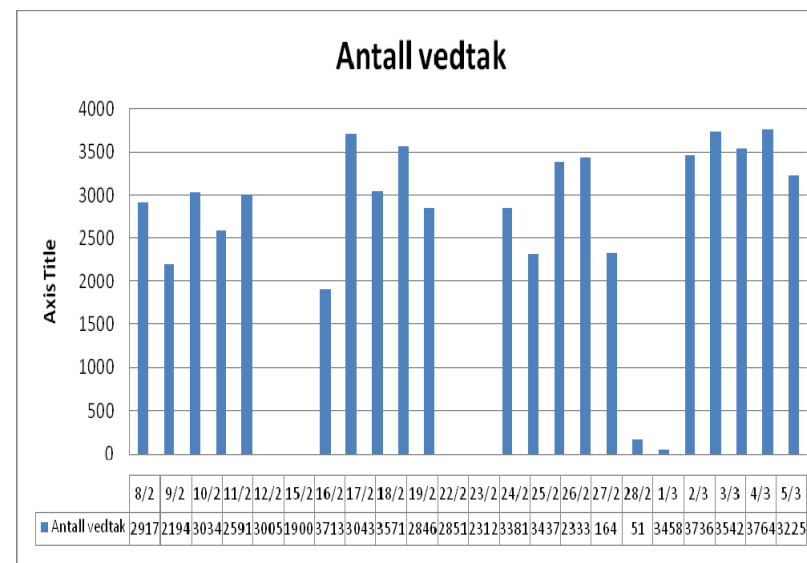
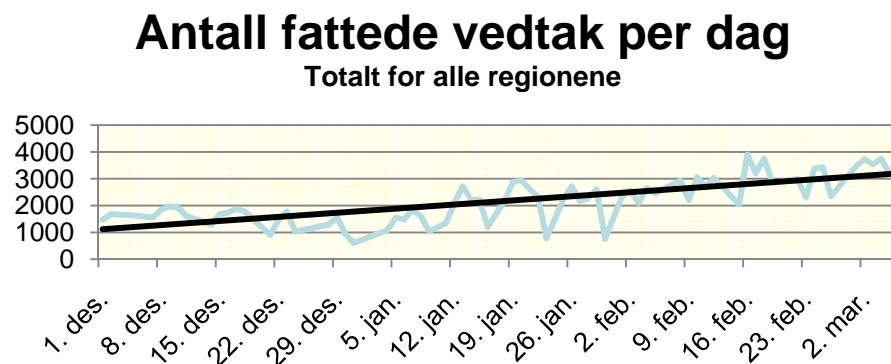
**Utviling back log for hele landet**  
Inkludert "propp i pro"



# Nasjonal status – saksbehandling 3/6



# Nasjonal status – saksbehandling 4/6



Økt saksbehandlingsinnsats/effektivitet hos HSP/HFer  
Redusert saksbehandlingstid som følge av mer feilfri løsning (R1.18)  
Mindre nedetid (uke 7)

# Nasjonal status – saksbehandling 5/6

---

- Antall vedtak pr måned:
  - Doblet fra november (27000) til februar (55000)
  - Moelv står for omtrent halvparten av denne økningen
- Utbetalinger:
  - Fra 1. januar til 3.mars er det utbetalt over 80 mill. nasjonalt
  - Økning på 82%; fra 23 mill. i desember til 42,5 mill. i februar
  - Moelv fattet vedtak om utbetaling på ca. 15,7 mill. i februar
  - Økning på over 40% pr vedtak; fra 547 kr i september til 768 kr i februar
  - Februar:
    - Bergen hadde laveste beløp pr sak (656 kr)
    - Tromsø hadde høyeste beløp pr sak ( 932 kr)
    - Snittet på landsbasis er 768 kr



# Nasjonal status – saksbehandling 6/6

---

- 90% av alle behandlede klager er på Moelv
- Moelv har 1 klage pr. 54 vedtak
- For resten av landet er det 1 klage pr 768 vedtak
- Antall klager oversendt Helsetilsynet: 55



# Forvaltningsmodell PRO

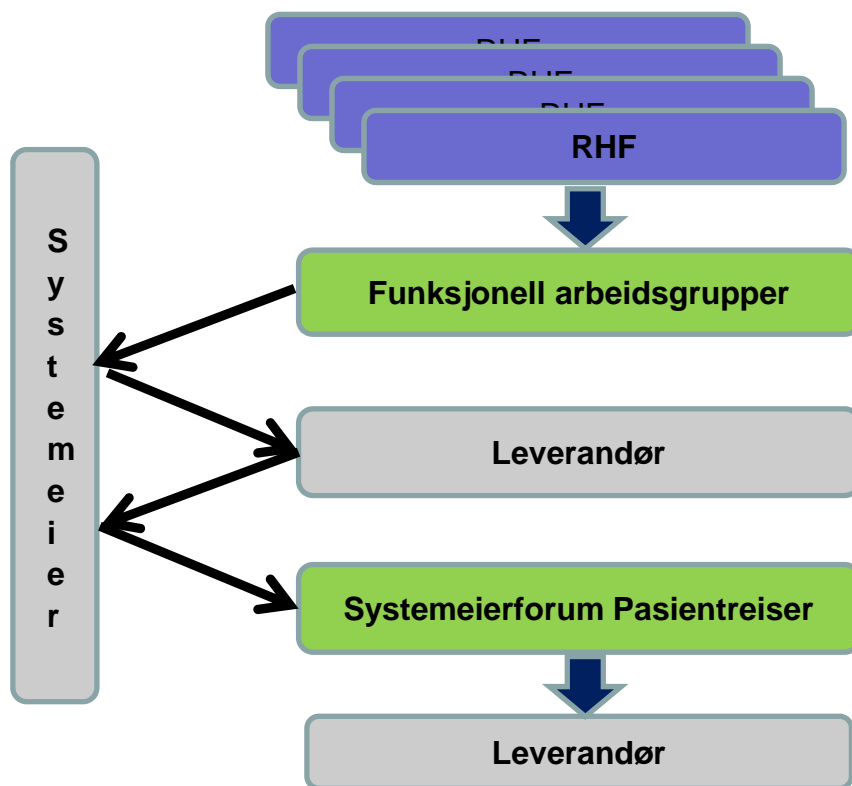
---

Vedtatt i Nasjonal Styringsgruppe

- Systemeierforum
  - Overordnet organ
  - Repr. fra RHFene, NHN og Pasientreiser ANS deltar
- Funksjonell arbeidsgruppe PRO
  - Tar imot og bearbeider innspill for endringer og nyutvikling
  - Repr. Fra RHFene og Pasientreiser ANS
- Daglig oppfølging av PRO utøves av systemeier og systemadministrator



# Funksjonelle endringer PRO



RHF'ene melder skriftlig inn sine endringsønsker til lokal representant til funksjonell arbeidsgruppe iht fastlagt rutine

Funksjonell arbeidsgruppe, prioriterer og kategoriserer innkomne endringsønsker og oversender disse til Systemeier

Leverandør estimerer kostnader forbundet med det enkelte endringsønske

Systemeierforum Pasientreiser beslutter hvilke endringer som skal bestilles, basert på prioritering og kostnad

Systemeier bestiller endringene hos Leverandør, som utvikler og produksjonssetter disse

# Videreutvikling PRO 1/4

---

## Årskiftefunksjonalitet til tid/kost estimering hos Acando

- Innrapportering av reisedato ved innrapportering av egenandeler
- Innrapportering av egenandeler skal skje pr. reise, ikke pr. sak.
- Innrapportering av frikortbeløp; fødselsnummer, reisedato, frikortbeløp samt organisasjonsnummer for ansvarlig saksbehandlerenhet
- Oppslag på frikortstatus for det år hver enkelt reise er foretatt
- Egenandelsbeløp for hver enkelt reise skal beregnes med aktuell sats for det året reisen ble foretatt
- Frikortandel skal beregnes med aktuelle sats for det året reisen ble foretatt
- Korrekte satser for året reisen er foretatt skal benyttes (Kilometergodtgjørelse, ledsager, kostgodtgjørelse etc.)



# Videreutvikling PRO 2/4

---

- Følgende funksjonalitet er prioritert av FA PRO og er under kost/tid estimering hos Acando. Utfyllende liste på [www.pasientreiser.no/nissy](http://www.pasientreiser.no/nissy)
  - Notater skal innenfor klagefristens utløp opprettes på en sak uavhengig av saksbehandlingssteg.
  - Ved klare saksbehandlingsfeil skal en sak kunne omgjøres uten at den opprettes som en klage.
  - Effektiviserende funksjonalitet for seriebehandling
  - Utsatte saker i egen kø, mulighet for å utsette saker lengre enn 1 dag; innenfor forvaltningsrettslige prinsipper.
  - Saksbehandlingsrapport 2 skal også vise snitt på antall billag, antall reiser, størrelse på trekk foretatt av saksbehandler
  - Klagesaker;
    - - Mulighet for å knytte flere klager til én og samme sak
    - - Klagesak bør kunne stilles tilbake til "Fordel oppgave"
  - Mulighet for å knytte dokumentasjon til en sak uten at denne opprettes som en egen sak
  - Splitting av saker, oppretting av ny sak



# Videreutvikling PRO 3/4

---

- Fagavdelingen er ansvarlig for videreutvikling av reiseregningsskjema og vedtaksbrev

Følgende hovedendringer i vedtaksbrev er foreslått:

- Nytt oppsett; alle reiser vises
- Stavekontroll i editeringsprogrammet
- Endring av tekst: "Viser til søknad mottatt <skannerdato>
- Beløp fra tidligere vedtak må spesifiseres der disse danner grunnlag for utbetaling



# Videreutvikling PRO 4/4

Kvartal	NISSY	PRO	05515
Q 1	15.4.09	Deles opp	
Q 2	17.6.09	3.5.09	
Q 3	20.9.09	1.10.09	
Q 4	22.11.09	16.11.09	

- I den hensikt å sikre stabilitet å ytelse, har NHN som driftsleverandør besluttet å gjennomføre kvartalsvise releaser.
- Systemeiere er enig i denne beslutningen, og Leverandørene er informert.

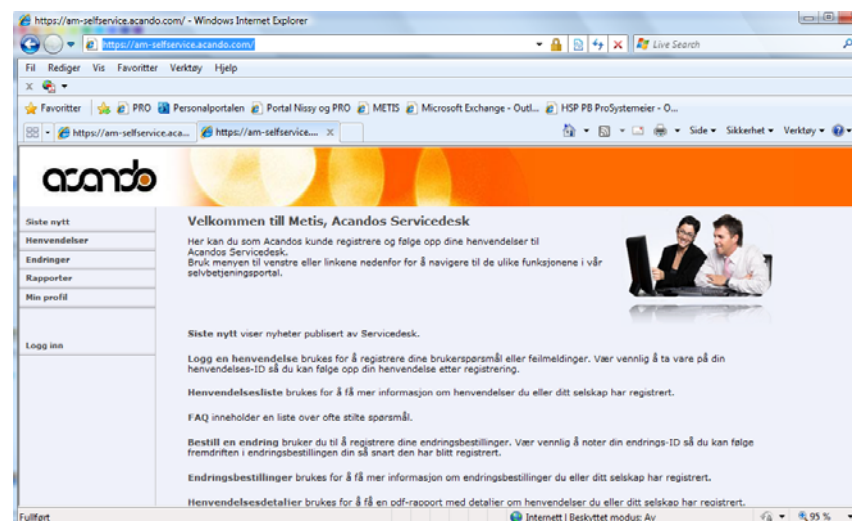
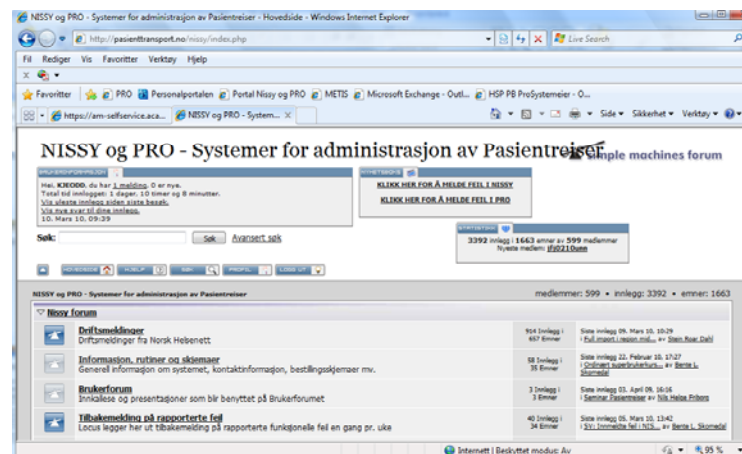
# Viktige informasjonskanaler

PRO/Nissy forum:

[www.pasientreiser.no/nissy](http://www.pasientreiser.no/nissy)

Metis – Acandos Servicedesk:

<https://am-selfservice.acando.com/>



# Driftsvindu og henvendelsesmønster

- NISSY og PRO har driftsavtale med Norsk Helsenett SF som følger:
  - Hverdager fra klokken 07.00 – 20.00
  - Lør- og søndager fra klokken 07.00 – 17.00
- Ved feilsituasjoner der NISSY eller PRO ikke fungerer, henvender superbrukere seg som følger:

## NISSY BRUKERE

Hverdager 07.00 – 08.00	Hverdager 08.00 – 16.00	Hverdager 16.00 – 20.00	Lør- og søndager 07.00 – 17.00
NHN SF, 02017	Locus AS, 33 48 42 03 support@locus.no	NHN SF, 02017	NHN SF, 02017

## PRO BRUKERE

Hverdager 07.00 – 08.00	Hverdager 08.00 – 16.00	Hverdager 16.00 – 20.00	Lør- og søndager 07.00 – 17.00
NHN SF, 02017	Acando AS, 46744304 pro.servicedesk@acando.no	NHN SF, 02017	NHN SF, 02017

# PRO opplæring

- Som systemeier har Pasientreiser ANS et ansvar for å utarbeide et nasjonalt opplæringskonsept for PRO.
- Opplæringen i PRO tenkes gjennomført lokalt etter opplæringskonseptet fra ANS.
- Tiltak for å sikre god kvalitet og lik praksis i gjennomføringen av opplæringen:
  - Opplæringskonseptet utarbeides våren 2010 av en prosjektgruppe bestående av PRO ansvarlig og opplæringsansvarlig i ANS, leverandør av PRO og utvalgte superbrukere.
  - Konseptet skal reflektere både faglig innhold og pedagogisk gjennomføring på en strukturert og detaljert måte.
  - Opplæringskonseptet vil inneholde en e-læringsmodul som avsluttes med en prøve. Denne må bestå av kursdeltaker for å få tilgang i PRO.
  - Superbrukere i PRO innkalles til obligatorisk instruktørsamling for gjennomgang av opplæringskonseptet.
  - For å kunne undervise, skal superbruker i PRO "sertifiseres". Dette gjøres ved en omfattende e-læringsprøve med fokus på kritiske suksessfaktorer. Målet med sertifiseringen er å kvalitetssikre faglig dyktighet og ensartet praksis.
  - Fagsamlinger for superbrukere i PRO arrangeres hvert halvår med fokus på faglige og pedagogiske problemstillinger.
  - Superbrukere i PRO innkalles til obligatorisk instruktørsamling en gang pr. år for oppdateringer. Samlingen avsluttes med "sertifisering"/e-læringsprøve.



# Eventuelt/inspill/diskusjoner

---

