

Møtedato: 21.06.2022
Arkivnr: 2022/2

Saksbeh/tlf:
Pål Madsen

Sted, dato
Sandnessjøen, 17.06.2022

Styresak 66 – 2022 Orientering fra AD - Svar på spørsmål fra styremøte 25. mai - Rutiner i pasientreiser og venteværelse

Pasient på reise - behov for bistand

Alle henvendelser rundt pågående pasientreiser skjer til Pasientreiser på telefon 05515 alle hverdager mellom kl 08 og 16. Det ble i 2019 kjørt 92 500 pasienter med taxi på Helgeland og 78 500 av disse ble utført i dette tidsrommet. Ca 97 % av turene går mellom kl 06:00 og 18:00.

Transportoppdrag som går over kommunegrensene er normalt tildelt transportøren dagen før reisen skal gjennomføres og transportøren kontakter gjerne pasienten kvelden i forveien før turen skal begynne for å avtale tidspunkt for henting og eventuelt andre praktiske forhold. Ofte venter samme transportøren på pasienten, eventuelt pasientene når flere benytter samme taxi, til disse er ferdig med behandlingen og klar for hjemkjøring.

Transportøren koordinerer returtidspunktet og holder dialog med sine passasjerer/pasienter. I andre tilfeller skjer hjemkjøring med en annen transportør. Da må pasienten vente til denne transportøren kommer og henter på behandlingsstedet. Pasienten har normalt fått et hentetidspunkt. Hvor lenge en pasient må påregne å vente er regulert i en egen reisepolicy som er felles for hele Helse Nord.

Alle tre sykehusene på Helgeland har etablert eget venteområder for pasienter som venter på pasienttransport. Venteområdet i Sandnessjøen er midlertidig benyttet til annet formål etter ombygging av lobbyområdet.

Det er etablert avtale med Avinor om bruk av VIP venterommene på flyplassene i Bodø og Tromsø ved behov. Disse rommene kan benyttes av pasienter som trenger spesiell skjerming mens de venter på avgangen i Tromsø og Bodø, og under mellomlanding i Bodø. Behov for ledsagelse under transport ivaretas normalt av pasientens egne nærstående. For de pasienter som ikke har noen som kan reise sammen med seg til og fra behandling har Helgelandssykehuset inngått avtale med organisasjonen Termik som stiller med ledsagere under reise. Termik gjør en kjempejobb på dette området og har avdelinger i alle de fire byene på Helgeland.

Når ting ikke går som planlagt.

Helgeland er et komplisert kommunikasjonsmessig område. Været er i deler av året krevende og fører til forsinkelser og kanselleringer. Alternativene er svært begrenset, og det er få eller ingen alternativer når planlagt reise blir innstilt.

Helgelandssykehuset har ca 40 pasienter som er på reise med fly alle hverdager i uken. Regulariteten på flyplassene på Helgeland var i 2021 på 83-87 %. Men samlet sett vil regulariteten på Helgeland være tilnærmet 100%. Det er særdeles sjelden at ikke et fly kan lande på en av Helgelands 4 flyplasser. I disse tilfellene ivaretar flyselskapene de reisende og

tilbyr bakketransport frem til endelig destinasjon. Er det behov for overnatting ordnes også dette av flyselskapene.

Det er naturlig at pasientene tar kontakt med Pasientreiser i etterkant for å avtale dekning av eventuelle tilleggsutgifter som følge av forsinkelser eller kanselleringer.

Siden 01.01.2020 er det registret 12 uønskede hendelser knyttet til Pasientreiser i sykehusets avvikssystem DocMap. En gjennomgang viser at i 2 av disse hendelsene kanskje kunne en vakttelefon/utvidet åpningstid vært med på å avhjelpe situasjon. I begge tilfellene var det etablerte rutiner for håndtering av situasjon, men disse var ikke kjent for de involverte. Omfanget av uønskede hendelser kan være større da det kan være en grad av underrapportering.

Det har flere ganger vært diskutert behovet for utvidet åpningstid på Pasientreiser. Både lokalt og regionalt. Man har landet på at behovet ikke forsvarer ressursbruken ved å etablere utvidet åpningstid/tilgjengelighet. En utvidet tilgjengelighet vil også skape forventninger til hva som kan leveres, og som regel er det lite som faktisk kan iverksettes som ikke allerede er ivaretatt av transportørene. En utvidet tilgjengelighet kan også medføre en økt etterspørsel av tjenester som normalt håndteres i den etablerte åpningstiden.

Pasientreiser gjennomfører årlig en egen nasjonal brukerundersøkelse for sine tjenester. For 2021 viser denne at 53,3 % av brukerne på Helgeland gir en tilbakemelding om tilfredshet med 5 og 6 i scoring på en skala hvor 6 er topp. 12,2 % gir en scoring på 2 og 1, og er følgelig ikke fornøyd.

Sandnessjøen, 17. juni 2022

Hulda Gunnlaugsdottir
Administrerende direktør