

Teamledare Sjukresor  
Martin Rosén  
070-362 94 31  
martin.rosen@regionjh.se

2020-02-03

HSN/305/2019

## Utredning av sjukresebeställningar

Under 2019 utfördes en tidigare utredning i detta ärende. Utifrån de då rådande omständigheterna fastslog utredningen att det fanns 3 alternativ till ny beställningscentral. Hälsa- och sjukvårdsnämnden beslutade i juni 2019 enligt regiondirektörens förslag att samverka med Region Västernorrland och kommunalförbundet Din Tur. Utifrån juridiska aspekter valde regionens kommuner att avstå från samverkan och Region Jämtland Härjedalen beslutade att själva fortsätta med samarbetet. Vid årsskiftet 2019-2020 meddelade Din Tur att de avsäger sig uppdraget då de sett samarbetet som en helhet från Jämtland Härjedalen, en lösning där kommuner och region hanteras samtidigt. Då detta inte kunde ske beslutade sig Din Tur för att avstå från samverkan.

Utifrån denna nya situation påbörjades en ny utredning på uppdrag från regiondirektören att se över möjligheten att bedriva beställningscentral, reseservice och reseadministration i egen regi inom Region Jämtland Härjedalen.

### Behovsanalys

Utifrån rådande läge har Region Jämtland Härjedalen behov av att från den 1 oktober 2020 hitta en lösning på ny beställningscentral för samordning och beställning av sjukresor. Utöver behovet att beställa och samordna sjukresor, finns möjligheten att samordna detta med utomlänsresor, patienthotell, bidragshandläggning och den ekonomi och administration som samhällsbetalda resor medför för Region Jämtland Härjedalen. På så sätt skulle synergieffekter kunna vinnas.

För att kunna avlasta sjukvårdens medarbetare behöver Region Jämtland Härjedalen, utöver beställningar av sjukresor, finna en lösning på arbetsuppgiften att bedöma behov av sjukresa och administrationen kring detta. Utöver regionens behov, kvarstår även kommunernas behov av att bygga upp en egen beställningscentral för att samordna färdtjänstresor. I nuläget sker samordningen med sjukresor i den nuvarande beställningscentralen.

I denna utredning granskas möjligheten att både bedriva reseservice åt Region Jämtland Härjedalen, men även att bedriva beställningscentral, reseadministration och reseservice åt både region och de kommuner som vill ansluta sig. Vidare beskrivs hur en reseservice, en beställningscentral och en reseadministration skulle kunna organiseras och fungera i en egen regi.

## Reseservice

Tanken med *Reseservice* är att den ska vara en funktion som i sin helhet hanterar administration, beställning, handläggning och styrning rörande resor och resenärer inom särskild kollektivtrafik och patientboende. Det betyder att de funktioner som idag finns inom sjukvården, sjukreseservice, Beställningscentral Jämtland AB och Länstrafikens enhet för särskild kollektivtrafik (SÄK), kommer att koncentreras under en och samma enhet.

Utöver de funktioner som regionen redan har idag och betalar för, tillkommer sjukresereception och bedömningsfunktion för sjukresor. Det är funktioner som tillkommer till följd av regiondirektörens beslut 2018 och som syftar till att avlasta vårdpersonal från sjukresehandläggning och beställning. Det är samma behov och funktion som beskrevs i den tidigare utredningen<sup>1</sup>.

Tanken är att sammanfoga de verksamheter som i nuläget befinner sig inom Region Jämtland Härjedalen, Länstrafiken och BC Jämtland, samt lägga till tjänster som idag saknas inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet är att genom större totalvolym av ärenden vinna synergieffekter och fördelning av kostnader. Som främsta synergieffekt ses samverkan mellan olika funktioner, och mellan personalgrupper inom funktionen, där medarbetare kan jobba överskridande mellan de olika subfunktionerna. Det ger en möjlighet att täcka upp vid frekvenstoppar och botten samt vid tillfällig personalbrist.

Möjligheten finns då att övrig kostnadsfördelning genom utökad ärendevolym gör att fasta kostnader och investeringar kan slås ut på fler tjänster, anställda och uppdrag. Det kan röra sig om kostnader som it, lokaler, ärendehantering, ekonomi, HR, chef.

Reseservice skulle kunna hantera de tjänster som Region Jämtland Härjedalen och Länstrafiken har behov av. Men verksamheten kan även hantera kommunernas färdtjänstresor och färdtjänstresenärer förutsatt att region och kommuner är överens om att samverka kring administration och samordna transporter. I så fall kan även färdtjänstresor samordnas med sjukresor och färdtjänstutredningar utföras på uppdrag från kommunerna.

## Uppdrag

Reseservice skulle ha som primärt uppdrag att hantera helheten av Region Jämtland Härjedalens sjukreseadministration och patienthotell.

Målsättningen med Reseservice är att patienter, anhöriga och sjukvård ska höra av sig till samma funktion inom Region Jämtland Härjedalen för att hantera allt inom samhällsbetalda resor. Om allt samlas under samma tak, kan regionen själv styra över förändringar, kvalitet, ekonomi och patientkontakt.

## Organisation

### Nuvarande organisation

Organisationen för samtliga funktioner kring särskild kollektivtrafik idag är splittrad inom och utanför regionen. Det gör att utveckling, information och handläggning går genom flera

<sup>1</sup> HSN 2019-06-12, §68, (HSN/305/2019)

mellanhänder. Utöver det genomgår den ekonomiska administrationen för sjukresekostnader en process mellan beställningscentralen, Länstrafiken, sjukreseservice och sjukvården innan uppdraget är slutfört.

### Bild 1: Nuvarande organisation för särskild kollektivtrafik

Organisationen runt särskild kollektivtrafik som den ser ut idag, inklusive uppdrag från 6 av regionens kommuner.

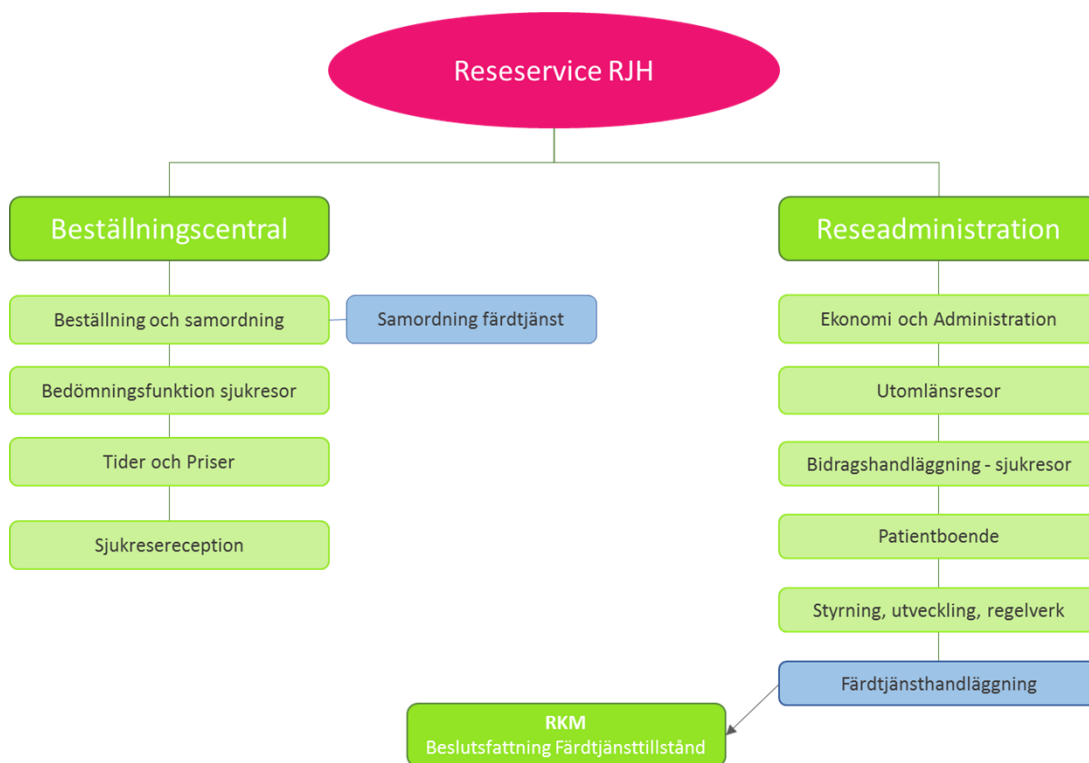


### Förslag på framtida organisation

Reseservice skulle vara en enhet inom Region Jämtland Härjedalen. I och med att den absoluta majoriteten av resorna, patienterna och ekonomin ligger under hälso- och sjukvårdsorganisationen, borde även Reseservice vara förlagd i nära anslutning till just den organisationen. Det borde även vara logiskt att Hälso- och sjukvårdsnämnden är det närmsta beslutande politiska organet. Reseservice skulle därför kunna ligga inom serviceområdets organisation, ställt under Regionstaben alternativt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

I en reseservice i egen regi inom Region Jämtland Härjedalen borde samtliga funktioner ligga i samma organisatoriska enhet för att uppnå bäst resultat och vinna synergieffekt.

**Bild 2: Framtida organisation för särskild kollektivtrafik**  
Förslag på organisationen Reseservice och Beställningscentral REGION JÄMTLAND  
HÄRJEDALEN. Uppdrag från kommuner ses i blå boxar.



## Reseservice två huvudfunktioner

### 1. Beställningscentral

Beställningscentralen ska vara primär mottagare av alla former av reseärenden inom länet/regionen. Beställningscentralen mottar förfrågningar och beställningar av sjukresor och färdtjänst. Man utför bedömning av resesätt för sjukresenärer och utfärdar beslut, eller hänvisar till billigare färdtjänst. Inkluderat i beställningscentralens uppdrag är att tillhandahålla Länstrafiktjänsten "tider och priser".

Utöver tjänsten som teleservice, har beställningscentralen 2 anställda som arbetar på Östersunds sjukhus i centrala huvudentrén. Funktionen är att vara fysisk mottagning för hemresande patienter och att göra bedömningar, ta beslut och samordna resa, då behov finns, eller hänvisa till övriga färdtjänst. Bedömningsfunktionen och sjukresereceptionen är enligt tidigare beslut en funktion som betraktas som myndighetsutövning och som vid varje tillfälle sitter ihop med en beställning av sjukresotaxi (godkännande) eller en hänvisning till billigaste trafik (nekande).

Tanken är att beställningsfunktionen och bedömningsfunktionen utövas av samma personalgrupp och att varje ärende kan gå från förfrågan till bedömning, därefter till beslut och slutligen till en bokning eller hänvisning. Utan att byta handläggare.

Beställningsfunktionen och bedömningsfunktionen behöver fungera dygnet runt. Då volymen av resebeställningar är låg under jourtid, kan detta utövas av extern part. Det gör att funktionen i egen regi kan finnas på enbart utökad kontorstid (07.00 till 18.00).

### **Beställningscentralen består av följande funktioner och uppdrag**

- Beställning och samordning (*samma funktion som BC Jämtland har idag*)
  - Beställning av sjukresa med taxi
  - Samordning mellan sjukresor
  - Beställning och samordning av färdtjänstresor (*förutsatt att man väljer att samverka*)
- Bedömningsfunktion sjukresor
  - Följa regelverk
  - Bedömning av behov för särskilda fordonskrav
  - Upprätta beslut kring fordonsval
  - Hänvisa till andra billiga färdstätt då behov saknas
- Tider och priser
  - Ge information om tider, priser och trafikstörningar inom kollektivtrafiken
- Sjukresereception
  - Följa regelverk
  - Mottagning för patienter som avreser från Östersunds sjukhus
  - Bedömning och beslut kring färdstätt
  - Hänvisning och information till billigare färdstätt

## **2. Reseadministration**

Reseadministrationen är den styrande funktionen kring sjukresor och vid samverkan även färdtjänst. Här bedrivs all form av verksamhetsutveckling och projektledning.

Reseadministrationen fungerar som backoffice till beställningscentralen samt hanterar all form av administration kring bidragshandläggning och ekonomi utifrån en central budget för sjukresor. Skulle det beslutas att samverka med regionens kommuner, så sker handläggningen av färdtjänstären den inom samma grupp. Liksom tidigare utförs tjänsten att koordinera utomlänresor och patientboende inom funktionen. Utomlänshandläggning är mer komplexa handläggningar som kräver kontakt med mottagande sjukhus och i viss mån kontroller i journalsystem. Det gör att denna grupp agerar självständigt inom reseservice utan att belasta beställningscentralens telefonlinje. I och med att tjänsten inte är resor med kort varsel så kan denna funktion (reseadministrationen) bemannas på normal kontorstid.

Utöver reseadministration ingår funktionen med patienthotell i gruppen. Denna funktion är enbart en verksamhetsutvecklande tjänst och kräver i sig ingen telefonservice.

### **Reseadministrationen består av följande funktioner**

- Ekonomi och Administration (central budget för sjukresor, färdtjänst och patienthotell)
  - Transportfakturer
  - Viten för sen ankomst eller andra avtalsbrott för transportör.

- Utanordning,
- Ambuss
- Fakturering till kommuner enligt avtalade nyckeltal för transporter och OH.
- Utomlänsresor
  - Följa regelverk
  - Beställa och boka resor och hotell enl avtal
  - Kontakt med externa sjukhus
  - Granska remisser och beslut
  - Information
- Bidragshandläggning
  - Följa regelverk
  - Granska remisser och beslut
  - Utbetalning och handläggning
- Patientboende
  - Regelverk
  - Upphandling och avtal
  - Beställning/bokning
- Färdtjänsthandläggning (förutsatt att det beslutas att samverkan mellan kommuner och region ska ske)
  - Administration av ärenden
  - Bedömning och beslut (RKM)
- Styrning, verksamhetsutveckling och utredning

## Ekonomi

För att bemanna ett nytt beställningscenter och ny sjukresereception beräknas 10 nya tjänster och i reseadministrationen 3 tjänster inklusive handläggning av sjukresebidrag behövas. I nuläget har regionen kostnader för köp från BC Jämtland av tjänster, samt för enheten för särskild kollektivtrafik på Länstrafiken (SÄK). Framtida kostnader för en reseservice i egen regi beräknas hamna på ungefär samma nivå som nuvarande kostnader.

I tabellen ingår inte kommunernas kostnader för färdtjänsthandläggning och beställning av färdtjänstresor. De betalar i nuläget en del till SÄK samt till BC Jämtland.

Om de väljer att fortsätta samarbeta med regionen tillkommer kostnader för de medarbetare som krävs för att utföra tjänster åt kommunen. Då blir det fler parter som är med och delar på fasta kostnader för datasystem mm och regionens kostnader skulle då sjunka med några hundratusen kronor uppskattningsvis.

Om kommunerna deltar i samarbetet kan även färdtjänstresorna samordnas med sjukresor, vilket ökar samordningsvinsten för både regionen och deltagande kommuner.

**Bild 3: Bedömning av årliga kostnader för den nya enheten Reseservice**

Beställningscenter och sjukresereception	Framtida kostnader	Nuvarande kostnader
Personalkostnader	5 465 000	2 580 000
Personalkostnader i vården		2 500 000
Lokal, städ, it, telefoni mm	380 000	635 000
<b>Totalt</b>	<b>5 845 000</b>	<b>5 715 000</b>
<b>Reseadministration</b>		
Personalkostnader	3 740 000	3 640 000
Lokal, städ, it, telefoni mm	260 000	430 000
<b>Totalt</b>	<b>4 000 000</b>	<b>4 070 000</b>
<b>TOTALT</b>	<b>9 845 000</b>	<b>9 785 000</b>

Kostnader för resebeställningar utanför den utökade kontorstiden bedöms uppgå till mindre än 100 000 kronor per år, med hänsyn till det begränsade antal telefonsamtal som görs före kl 7 på morgonen och efter kl 18.00.

Då den nya bedömningsfunktionen tas i bruk kommer nästan samtliga sjukreseärenden att hanteras av den centrala reseservicen. Det betyder att vårdpersonal inte längre kommer att lägga tid på bedömningar, beslut och konflikter i samband med sjukresor. Samtidigt kommer det även att avlasta enhetschefer, ekonomer och assistenter i vården, som inte längre behöver arbeta med attestering och kontering av sjukresefakturer, samt utanordning av sjukresebidrag.

Under uppstarten tillkommer kostnad för nedlagd tid för utbildning, samt engångskostnad för it, telefoni mm.

Som beskrevs i tidigare utredning består den uppskattade kostnaden i vården av den tid som många personer lägger ned på diskussioner med patienter, tolkning och tillämpning av sjukreseregler, intygsskrivning och resebeställning. Det sker vanligen vid sidan av andra pågående arbetsuppgifter och upplevs som störningsmoment, vilket försämrar arbetsmiljön. Eftersom det rör sig om en mindre andel av arbetstiden för många anställda, går det inte på ett enkelt sätt att dra ned på dessa kostnader genom att minska ett antal tjänster i vården. Om dessa arbetsuppgifter lyfts bort från vården, bör det dock underlätta den minskning av tjänster i vården som redan pågår. Inför budget 2021 bör en analys göras av hur omdisponeringar av budget mellan sjukvården och reseservice kan göras.

Det kan tilläggas att den nya bedömningsfunktionen för sjukresebehov förväntas leda till en mer korrekt och konsekvent tillämpning av sjukresoreglerna, vilket kan leda till lägre kostnader för sjukresor med taxi. I den tidigare utredningen bedömdes det vara möjligt att minska dessa kostnader med minst 3 miljoner kronor.

## Personal, arbetstidsavtal och lokaler

Grundtanken är att personalmängden för reseservice baseras på samma personalantal som tidigare och i viss mån av samma medarbetare. Ett undantag är de personer som behövs för

att bemanna den centrala bedömningsfunktionen och sjukresereceptionen. Där tillkommer 5 anställda. Notera dock att den personalökningen är något som tidigare utretts i den utredningen från 2019<sup>2</sup> om samverkan med Västernorrland och som via tidigare beslut godkänts.

En effektiviseringspotential ses framgent då utvecklingsprojekt med förbättrade it-stöd och Artificiell Intelligens (AI) möjliggör snabbare handläggning och i viss mån kan även patienten själv i framtiden börja hantera sina egna ärenden.

Personalgruppen inom beställningscentralen är beräknad för ett utökat kontorstidschema (07.00 till 18.00 vardagar). Det skulle kunna genomföras genom att köpa beställning och handläggning under jourtid från en annan aktör.

Skulle funktionen även hantera kommunerna i länets uppdrag, kan personalstyrkan behöva ökas. Regionens uppdrag kring sjukresor står för den avgörande majoriteten av resorna jämfört med kommunens färdtjänstresor.

## **Investeringar administration och it**

### **Investeringar och utvecklingskostnader**

Det kan behöva göras lokalanpassningar, vilket blir en investering. Avskrivningskostnaderna för lokalinvesteringar ingår i kalkylen som kostnader för lokaler.

Första året kommer diverse data- och telefoniutrustning att behöva köpas. Men då dessa kostnader beräknas understiga de beloppsgränser som enligt redovisningsregler krävs för att kunna skrivas av på mer än ett år, kommer de att belasta första året som en engångskostnad.

De främsta utvecklingskostnaderna, bortsett från investeringar, lokaler och personal är i form av arbetstimmar. I en utvecklingsfas finns behov av utredning, verksamhetsutveckling, projektledning, rekrytering och utbildning av ny personal.

### **Administrativa system och it**

Hela reseservice som organisation och funktion har behov av system för beställning, samordning av transporter, bidragshandläggning, beslut, telefoni och ekonomi. Detta rör sig om administrativa system som idag redan finns och används.

Undantaget är ett administrativt ärendehanteringssystem som idag inte finns inom organisationen. I en kommande uppbyggnad av reseservice så kan de flesta systemen som används i regionen finnas kvar med förnyade avtal. Ett ärendehanteringssystem finns inte idag och behövs för att få system, kvalitet, uppföljning och beslutsunderlag till hantering av sjukreseärenden, bidragsärenden och färdtjänsthandläggning.

Värt att notera är att det finns många funktioner inom Region Jämtland Härjedalen som har ett behov av ett liknande ärendehanteringssystem och en utredning har tidigare gjorts kring detta för att tillgodose det behovet inom organisationen. Det har då beslutats i regionledningen att ett förslag på ärendehanteringssystem ska tas fram.

---

<sup>2</sup> HSN 2019-06-12, §68 (HSN/305/2019)



## Tidplan

Utifrån utredningens förslag ska en ny organisation byggas upp i egen regi. I uppbyggnadsfasen ingår utredning, planering och verksamhetsutveckling. Därefter kommer rekrytering, lokaler och investeringar. Och till slut uppstart och inläring.

Utifrån det datum då den nuvarande administrationens avtal går ut, har Region Jämtland Härjedalen behov av en fungerande organisation senast den 1 oktober 2020. I och med en förlängd beslutsprocess, är det en förhållandevis kort tidsfrist. Det kan därför vara bra att man funderar över en alternativ plan under övergångsperioden till egen regi. En sådan lösning kan vara att köpa mer tid av den nuvarande beställningscentralen. Förslagsvis fram till 1 januari 2021 för att genomföra en överfasning mellan de två organisationerna under perioden 1 oktober – 31 december 2020.

## Framtidsutsikter potential

Då organisationen är på plats kan den sedan kläs på fler funktioner för att täcka fler behov inom regionen, Länstrafiken och eventuellt anslutna kommuner. Sådana tillkommande uppdrag kan till exempel vara Länstrafikens kundtjänst, helpdesk, teleservice, tjänsteresor med flera.