

Høring: Prinsipper for koblingen mellom Helsenorge og andre løsninger i markedet

Kapittel 3 inneholder anbefaling om fire prinsipper. Direktoratet for e-helse ønsker tilbakemelding på kapittelet i sin helhet og på kravene som ligger til hvert prinsipp. Direktoratet ønsker også tilbakemelding på hvordan prinsippene kan bidra til bedre forutsigbarhet, hvordan oppnå god etterlevelse, og konsekvens for aktøren.

Der høringsinstansen har innspill, er det ønskelig med kort begrunnelse og eventuelt forslag til endringer.

Skjemaet sendes til postmottak@ehelse.no og merkes med saksnummer 22/42.

Frist: 01.03.2022

Skriv inn din e-postadresse: postmottak@pasientreiser.no

1) Høringen kommer fra

- Statlig etat, ombud eller fagråd
- Fylkeskommune/Statsforvalteren
- Kommune
- Helseforetak/RHF
- Fag- og interesseforening
- Universitet/høyskole/kompetansesenter
- Frivillig brukerorganisasjon
- Privatperson
- Annen enn nevnt ovenfor (angis i neste spørsmål)

2) Kontaktinformasjon

Avsender på høringen (hvilken statlig etat, kommune, privatperson osv.) **Pasientreiser HF**

3) Tilbakemelding på Oversiktprinsippet

Pasientreiser HF har siden 2016 vært tjenesteeier for tjenesten «Pasientreiser» hvor søker kan søke refusjon av reiseutgifter til- og fra behandling i henhold til rettigheter som bestemt i Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven) og Forskrift om pasienters, ledsageres og pårørendes rett til dekning av utgifter ved reise til helsetjenester (pasientreiseforskriften).

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon håndterer i et normalår (2019) ca. 4,3 millioner reiser fordelt på ca. 339.000 unike brukere årlig. I 2021 ble ca. 87 % av alle søknader mottatt elektronisk fra den innloggede delen av tjenesten «Pasientreiser» på helsenorge.no. Tjenesten leveres nasjonalt og håndterer reiser til både primær- og spesialisthelsetjenesten og på tvers av RHF/ HF strukturen. Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon har siden 2019

arbeidet med å etablert selvbetjeningsløsninger for pasient. Området håndterer i et normalår (2019) ca. 4,2 millioner reiser fordelt på ca. 376.000 unike brukere.

Det er positivt at hovedvekten ved utforming av prinsippene er lagt på innbyggernes behov. Pasientens behov bør være førende for utviklingen, og tjenestene bør være likeverdige for alle - uavhengig av hvor i landet de bor. Oversiktprinsippet vil bidra til at borgerne får en vei inn til de digitale helsetjenester, gjøre det enklere å informere om tjenestene og kan føre til at en større andel tar tjenestene i bruk. Pasientreiser HF leverer alle selvbetjeningsløsninger for borgere som nasjonale tjenester på Helsenorge. Pasientreiser HF støtter prinsippet og følger i stor grad dette allerede for selvbetjeningsløsninger som foretaket leverer.

4) Tilbakemelding på Personvernprinsippet

I arbeidet med å bidra til at innbygger kan registrere personverninnstillinger og informasjon om fullmakts- og representasjonsforhold ett sted for digitale tjenester i helse- og omsorgssektoren oppfattes som essensielt at brukere av nasjonale tjenester opplever en lik og felles autoritativ kilde uavhengig av om tjenesten leveres av stat eller kommune.

Erfaringene med personvernkomponenten sammen med ID-porten er at disse oppfattes som enhetlig og tilstrekkelig med tanke på innbyggers muligheter til felles innlogging og registrering av personverninnstillinger for eksponerte tjenester på helsenorge.no-plattformen.

I tillegg til dette ser Pasientreiser HF nytten av at personvernkomponenten enkelt kan endres med tanke på eksempelvis nye og eller endrede samtykker på tvers av tjenester.

Det er positivt at prinsippet beskriver at regionale og lokale løsninger, sammen med nasjonale skal benytte en felles komponent for administrasjon av representasjonsforhold og personverninnstillinger. Dette vil bidra til enklere brukerstøtte, gjøre det enklere å informere om tjenestene og kan føre til at en større andel tar tjenestene i bruk. Pasientreiser HF benytter utelukkende personvernkomponenten i Helsenorge for foretakets selvbetjeningsløsninger og støtter prinsippet.

5) Tilbakemelding på Verktøyprinsippet

Pasientreiser HF er positive til verktøyprinsippet og målsetningen med dette. Det er en stor fordel at verktøy samles på et sted. Det vil gagne innbyggerne spesielt og leverandører/samarbeidspartnere generelt. Så langt har det vært et stort fokus på å få etablert nye tjenester på Helsenorge, og det kan med fordel fokuseres mer på integrasjoner og samhandling på tvers av tjenester fremover. Det er mye å hente på å gjøre data tilgjengelig på tvers av tjenestene. Dette vil også understøtte prinsipper om at innbyggerne ikke skal trenge å oppgi samme informasjon flere ganger, og gjøre tjenestene enklere og mer robuste for innbyggere og leverandører. Pasientreiser HF støtter prinsippet.

6) Tilbakemelding på Informasjonsprinsippet

Pasientreiser HF er ansvarlig for informasjon knyttet til pasientreiser på Helsenorge. Foretaket har ingen andre nettløsninger med informasjon rettet mot pasient. Pasientreiser mener prinsippet legger til rette for oppdatert og kvalitetssikret informasjon på ett sted. Enkel samhandling med pasienten før, under og etter pasientreisen er et mål for Pasientreiser HF. I den sammenheng vil det være veldig positivt at det legges opp til å kunne gjenbruke informasjonen og funksjonalitet ved hjelp av APIer. Det er ønskelig at Helsenorge på lengre sikt eksempelvis tilbyr en fullverdig app, chatløsninger og andre felleskomponenter som en del av plattformen. Slike felleskomponenter kunne dannet grunnlag for en digital ledsager for pasient, der de ulike aktørene leverer innhold og funksjonalitet. Pasientreiser HF støtter prinsippet og følger i stor grad dette allerede for pasientrettet informasjon som foretaket leverer.

7) I hvilken grad vil prinsippene gi en forutsigbarhet for deg som høringsinstans med tanke på felles utviklingsretning for digitale innbyggertjenester i Norge?

Pasientreiser HF er en del av spesialisthelsetjenesten og utvikling av innbyggertjenester bygger dermed på de strategiske føringer som fremgår av de fire RHF-enes, strategidokumenter, oppdragsdokumenter og protokoller fra foretaksmøter. Felles utviklingsretning for de digitale innbyggertjenestene vil bygge opp under muligheten til å utarbeide tjenester som lar seg integrere på tvers samtidig med at tjeneste oppleves som forutsigbare og likeverdige. Dette er prinsipper som ligger til grunn for både strategiplaner og også pekes på som sentrale i eksempelvis Nasjonal helse- og sykehusplan for 2020 – 2023. Pasientreiser HFs erfaringer med å etablere, drifte og videreutvikle digitale innbyggertjenester på helsenorge.no er blant annet at felles prinsipper og mål særlig med fokus på datadeling og integrasjon på tvers av tjenester oppleves som sentralt. Prinsippene understøtter hovedmål og hovedprioriteringer i IKT-politikken som beskrevet i Digital agenda og regjeringens digitaliseringsstrategi og gir stor grad av forutsigbarhet.

8) På hvilken måte mener høringsinstansen at god etterlevelse av prinsippene kan oppnås?

Pasientreiser HF fremhever viktigheten av at eierskapet til plattformen er lagt til en part. En robust plattformtankegang med fokus på å gjøre tjenester og data tilgjengelig for integrasjon via åpne og godt dokumenterte APIer vil være viktig. Informasjon må være enkelt tilgjengelig både for innbyggere, men også leverandører og samarbeidspartnere som skal levere tjenester på plattformen. Det bør være fokus på å hente ut synergier og gevinster for innbyggere og aktører ved sammenhengende tjenester og felleskomponenter for deling av informasjon og funksjonalitet. Det er viktig å legge til rette for ulike arbeidsformer, slik at utvikling også kan skje på leverandørers og samarbeidspartneres premisser. Det bør også legges til rette for at aktører kan levere med eget personell, med ressurser fra Norsk Helsenett SF eller i samarbeid.

9) Hvilke økonomisk-administrative og teknologiske konsekvenser med mer vil prinsippene ha for dere som høringsinstans?

Etter at pasientreisetjenesten på Helsenorge ble lansert i 2016 er den forvaltet og videreutviklet. Pasientreiser HF har ikke supplerende eller alternative løsninger for

innbyggere. Pasientreisers selvbetjeningsløsninger er allerede på Helsenorge. Det planlegges også at videre utvikling av tjenester for borger vil gjøres med utgangspunkt i løsninger som er etablert på Helsenorge. På bakgrunn av det overnevnte vurderer Pasientreiser HF at prinsippene ikke vil ha noen stor praktisk økonomisk-administrativ eller teknologisk konsekvens for reiser uten rekvisisjon da hoveddelen av gevinstpotensialet allerede er realisert. For reiser med rekvisisjon pågår et utviklingsløp og prinsippene understøtter dette på en god måte og bidrar til høy endringstakt fremover.

10) Andre innspill og tilbakemeldinger

Pasientreiser ønsker å fremheve at tjenester som gjøres tilgjengelig på Helsenorge fremstår samlet og enhetlig. En forbedring for pasient kan eksempelvis være at dersom en borger endrer en time under «Timeavtaler» og det finnes en tilhørende pasientreise til timen, så endres pasientreisen tilsvarende. Tjenestene må oppleves sømløse og sammenhengende for borgerne, uavhengig av organisasjon som leverer og forvalter disse. For å oppnå gode sammenhengende tjenester som møter borgernes behov har Pasientreiser HF god erfaring med og ønsker å understreke viktigheten av at brukerne inkluderes i utviklingen fra start. Pasientreiser HF fremhever også viktigheten av å tilstrebe nasjonale løsninger i så stor grad som mulig.

Finansieringsmodellen for Helsenorge innebærer at de som etablerer og videreutvikler tjenester må betale 20% drifts- og vedlikeholdskost av alle investeringene som gjøres på plattformen. Dette kan oppleves urettferdig og redusere motivasjonen for å investere i tjenesteutvikling på Helsenorge. Dette er en risiko som bør adresseres for å unngå at de ulike RHF, HF og andre aktører ønsker å utvikle regionale og lokale løsninger som koster mindre enn utvikling og drift på Helsenorge.