

Helse Sør-Øst RHF

Dato: 24.09.2020
Saksbehandler: Tor Arild Johansen
og Eirin Nyhus-Jenssen
Direkte telefon: 908 39 855
Vår referanse:
Deres referanse:
Klinikk/avdeling: Prehospitale
tjenester

20/06430-1 - Høring - endringer i flere forskrifter for å legge til rette for kontrollutrustning som et alternativ til taksameter i drosje

Innledning

Det Kongelige Samferdselsdepartement har i brev av 10. juli 2020 anmodet om innspill til endringsforslag som legger til rette for at drosjenæringen kan ta i bruk andre teknologiske løsninger enn taksameter.

I brevet bes det om innspill til to alternativer:

1. Det åpnes for at taksameteret kan erstattes av en heldigital løsning, hvor all informasjon og GNSS-signaler blir ivare tatt av kontrollutrustingen. Dette kan for eksempel være en mobilapplikasjon.
2. På lik linje som alternativ en legges det til rette for å ta i bruk digitale løsninger, for eksempel mobilapplikasjon. I tillegg er det for dette alternativet stilt krav om at logging av drosjeturer skal skje via en enhet som er fastmontert i kjøretøyet, for eksempel en kjøre bok.

Vestre Viken HF har begrenset sitt svar til å fremheve de funksjonene som enheten Pasientreiser i Vestre Viken HF har behov for basert på våre erfaringer. Vi registrerer at ny kontrollutrustning skal sikre samme funksjoner som dagens taksameterløsning. Vi finner likevel grunn til å presisere og fremheve en del av våre behov.

Bakgrunn for våre behov

Pasientreiser er ansvarlig for transport til og fra medisinsk behandling. Pasienter som av medisinske årsaker eller som ikke har tilgang til rutegående transport eller egen bil kan få tilrettelagt transport. Pasientreiser Vestre Viken HF benytter Helseekspress, egne minibusser og drosjer til denne type transport. De fleste pasienter som har behov for tilrettelagt transport og som bor i Vestre Viken HF sitt ansvarsområde blir transportert i drosje. Behovet for en fungerende kommunikasjon med drosjer er derfor viktig for å sikre et godt tilbud til pasientene.

Rekvirenter som skal rekvirere tilrettelagt transport bestiller reisen gjennom systemet Nissy. I dagens modell planlegges også turene og bestilles fra transportøren gjennom Nissy. Dette er imidlertid planlagt endret da vi venter et nytt system som heter Trapeze. Det er ikke helt avklart når dette systemet er på plass, men vi er avhengig av at sentralene og taksameterne kan motta beskjeder som kommer både fra Trapeze og

Nissy. Vi har også et kontrollverktøy som er på vei ut til alle pasientreisekontor som heter «controll»/«CTRL». Når reisen bestilles fra transportør er det drosjesentralen sine bookingsystem som ivaretar videre bestilling til drosjene.

Både Nissy, Trapeze og CTRL er nasjonale løsninger som benyttes eller skal benyttes av alle pasientreisekontor i Norge. Det er viktig at resultatet av denne høringen blir en løsning som kommuniserer med systemene til pasientreisekontorene på en god og sikker måte og sikrer at man både kan motta og sende informasjon.

Presisering av pasientreiser sine behov

Personvernet til pasientene

Det viktig for oss at personvern for våre pasienter blir ivaretatt. Ved å benytte mobile enheter mener vi at risikoen for at informasjon kommer på avveie kan bli noe større. Blant annet ved at mobile enheter kan tas ut av bilen. Det er også viktig at systemet som benyttes har god sikkerhet med tanke på dataangrep.

Økonomi

Løsningen må innebære riktige beregninger av pris og lengde på turene. Det må også sikres at det ikke er mulig for sjåføren å gjøre manuelle inngrep på den elektroniske utrustningen. Løsningen må kunne sende elektroniske filer i retur der informasjonen om takst mv. fremkommer. Dette for å sikre at vi kan kontrollere oppgjøret i etterkant. CTRL som nevnt over er et kontrollprogram som skal kunne motta slik informasjon for at vi skal kunne ha kontroll over oppgjørene og kunne sjekke ut eventuelle avvik.

Informasjon på kvittering

Det er viktig både for kunden og sjåføren at kvitteringene er oversiktlige og kontrollerbare. Alle takstene som blir benyttet må tydelig fremkomme. Antall kilometer og klokkeslett som hver enkelt taksttype har benyttet må fremkomme av både elektronisk kvittering og papirkvittering. For eksempel er det viktig å kunne se på kvitteringen antall kilometer kjørt, klokkeslett turen har startet og sluttet og at klokkeslett på hver enkelt stopp som medfører ventetidstillegg fremkommer.

Oppfølging av kvalitet i tjenesten

For å følge opp kvaliteten i tjenesten må det sikres mulighet for å finne ut hvem som har gjennomført den aktuelle transporten. Dersom vi får klage fra pasient på dårlig kvalitet i tjenesten må dette kunne følges opp med den konkrete sjåføren.

Liste over informasjon vi har behov for

Listen nedenfor oppsummerer minimumskravene til informasjon fra våre transportører. Dette omfatter månedlig elektronisk statistikk, pr. rekvisisjon/bestilling fra transportør:

- | | |
|-----------------|--|
| ○ Fakturanummer | ○ Avtalenummer |
| ○ Turnummer | ○ Taksameterbeløp |
| ○ Transportør | ○ Totale egenandeler som transportør har mottatt |
| ○ Løyve | ○ Frikortbeløp |
| ○ Sjåfør-ID | ○ Fakturert beløp |
| ○ Turstart | ○ Antall pasienter |
| ○ Turslutt | |

- Rekvisisjonsnummer
- Fra adresse
- Fra postnummer
- Til adresse
- Til postnummer
- Egenandel pr pasient
- Takstkode
- Takstbeskrivelse
- Takstbeløp
- Distanse kjørt

Vurdering av de ulike kontrollustrustningene

Alternativ en skal for eksempel håndteres i en mobilapplikasjon og fremstår som den rimeligste løsningen for transportører/drosjer. Alternativ to skal i tillegg til det som fremgår om alternativ en kobles opp mot en fastmontert enhet i bilen som loggfører drosjeturene som en kjørebok.

Vestre Viken HF har ikke detaljkunnskap om hvordan denne løsningen fungerer, men vi mener som nevnt i punktet om personvern at begge løsningene kan by på utfordringer med tanke på personvern.

Av de to foreslåtte løsningene så er vi av den oppfatning at alternativ to anses som noe mer sikre enn alternativ en. Dette fordi den er koblet opp mot en fastmontert enhet. Det minsker risikoen for at enheten flyttes fra bil til bil. Pasientreiser har behov for kontroll på bilene som faktisk blir benyttet for å sikre kvalitet i tjenesten, miljøkrav og merking. Vi viser i den sammenheng til at vi/drosjesentralen er avhengig av å kunne linke bestillinger til biler som oppfyller spesifikasjonene til bestillingen. For eksempel har vi pasienter som er avhengig av lav innstigning, og da må vi sikre at bilen som blir sendt til oppdraget oppfyller dette kravet. Videre trenger vi å vite hvilken bil og sjåfør som har gjennomført transporten når vi mottar klager fra pasient. Dette omfatter alt fra om bilen er forsvarlig til sjåførens adferd. Ikke minst er vi av den oppfatning at det ved en fastmontert enhet vil være vanskeligere å manipulere GPS-sporingen slik at man kan få sikre data på hvor lang turen har vært, takster osv. Dette kan sikre foretaket data for kontroll av kostnadene. Vi foreslår at den fastmonterte enheten også sender informasjon automatisk og at det registreres om den er på noe vis er forsøkt manipulert.

Konklusjon

Som nevnt innledningsvis er viktig at resultatet av denne høringen blir en løsning som kommuniserer med systemene til pasientreisekontorene på en god og sikker måte og at man både kan motta og sende informasjon. Slik vi leser det så er alternativ to det som ser ut til å være den løsningen som best ivaretar både passasjerens og sjåførens sikkerhet i henhold til det beskrevet over.

Med vennlig hilsen

Vestre Viken HF

Mette Lise Lindblad
Direktør økonomi