

## Referat oppfølgingsmøte

for

## Volvat lokasjonene

Sted: Digitalt møte	Dato: 28.09.2021	Tid: 12-13.30
Deltakere fra virksomheten: Bente Pedersen, Gunn Dragsnes, Randi Myklebust, Marion Wennevold og Åshild Sandstå		
Til stede fra Helfo: Linda Zarkoob Andersen og Elin Martinsen		
Godkjent innen: Diverse somatikk		
Møteleder: Helfo		
Referent: Helfo		

### Innledning av Helfo

Møtet blir gjennomført som et ledd i den standardiserte oppfølgingen av alle leverandører innen godkjenningsordningen Fritt behandlingsvalg og er tilpasset den enkelte FBV-leverandør.

Siste fysiske møte med virksomheten var 30. januar 2019. I etterkant av møtet har det vært en del kontakt på telefon og e-post, hvor Helfo blant annet har blitt orientert om status, drift og rapportering.

Helfo har i forkant av møtet innhentet opplysninger fra både interne og eksterne aktører, som statsforvalter, NPR, pasientrådgiverne og Helfo behandlingsrefusjoner. De har gitt tilbakemeldinger på leverandør der det er saker de ønsker vi skal ta opp.

Helfo opplyste om at det blir skrevet et referat fra møtet, som virksomheten får til gjennomlesning, før det publiseres på Helfo.no.

## **Aktuelle forpliktelser**

### Tertialrapportering

Det har vært utfordrende for de fleste Volvat lokasjonene å levere tall for tertialrapportering. De har nå oversendt filer, men vi ser i møtet at disse må endres, da tall fra flere lokasjoner er slått sammen. Helfo er avhengig av at rapporteringen splittes opp på hver enkelt lokasjon. Volvat skal se på dette igjen og sende over nye skjemaer. Lokasjonene på Stokkan og i Tromsø, har rapportert innen frist, der begge nullrapportert.

Virksomhetene vil vite om Helfo skal ha informasjon om alle typer tilsyn, da de syntes det er vanskelig å vite hvilke tilsyn det skal sendes melding om. Helfo svarer at vi ønsker at de holder oss orientert om alle slags tilsyn. Helfo vil så vurdere om tilsynet vil få innvirkning på oppfølgingen eller ikke.

Ansattskjema er mottatt fra alle lokasjonene.

### Rapportering til NPR

Helfo orienterte om at det ikke er meldt inn avvik fra NPR. Det har vært utfordringer rundt dette tidligere, men det er i orden nå. Volvat har opplevd å få god veiledning fra NPR.

Helfo informerte kort om hvordan innsatsstyrt finansiering (ISF) fungerer og hvorfor det er viktig at rapporteringen gjøres riktig og at leverandørene innretter seg etter tilbakemeldinger fra NPR.

### Oppgjør til Helfo

Lokasjonene synes dette går helt fint og oppgjør sendes inn to ganger per måned, den 1. og de 15. i hver måned.

### Rettighetsvurderinger

Samarbeid med sykehusene og mottak av rettighetsvurderinger går stort sett greit. Volvat lokasjonene har en egen prosedyre på hva de skal gjøre hvis de mottar en henvisning som ikke er rettighetsvurdert.

### Fristbrudd

Volvat ønsker litt mer klarhet rundt håndtering av fristbrudd i FBV-ordningen.

Helfo forklarer at fristbruddet følger pasienten og dersom fristen brytes, skal det meldes i fristbruddportalen. Ofte kan fristen for behandling være nært forestående, hvor det er umulig for Volvat å innfri frist. Da kan de velge å ikke ta imot pasienten på bakgrunn av forsvarlighet, da de ikke vil klare å gi pasienten time innen frist. Dersom de likevel velger å ta imot pasienten, kan de gå i dialog med pasienten og pasienten kan reservere seg mot å bli meldt i fristbruddportalen, men det skal rapporteres som fristbrudd i NPR. Helfo oppfordrer virksomhetene til å gå i dialog med HFene som sender over pasienter med kort frist, slik at dette kan unngås i fremtiden.

Pasientutsatt frist er når pasienten får tilbud om en time før fristen er overskredet, men selv velger å utsette timen. Det skal ikke varsles til Helfo. Her skal fristbruddet registreres som pasientutsatt frist i NPR, og vil da ikke komme med på fristbrudd statistikken til NPR.

### Forskjell på avtale og godkjenning

Volvat har hatt noen utfordringer med at sekretærene på Volvat ikke har vært godt nok informert om de ulike ordningene og avtalene virksomhetene har inngått. Helfo har vært i dialog med kontaktpersonen i Volvat om dette tidligere, hvor virksomhetene tok tak og ryddet opp i dette umiddelbart. Volvat opplyser at rutinene rundt dette fungerer som de skal nå.

### Prisdokumentet

Helfo opplyser at prisdokumentet ble oppdatert 1. mai 2021. I det nye oppdaterte dokumentet er det gjort noen strukturelle endringer. Det betyr at prisreglene som stod samlet på siste side, nå er lagt under det spesifikke området det gjelder. Generelle prisregler som gjelder for alle tjenester, står fremdeles sist i dokumentet.

I 2021 er det også tatt inn informasjon om telefon og videokonsultasjoner i prisdokumentet. I ISF-regelverket er nå, etter visse kriterier, video og telefonkonsultasjoner sidestilt med en konsultasjon med oppmøte. Det er viktig at virksomheten setter seg inn i ISF-regelverket.

### **Status fra leverandør**

#### Brukermedvirkning

Volvat lokasjonene gjennomfører kontinuerlige brukerundersøkelser. De har en brukerundersøkelse for kirurgi, som sendes ut etter en uke og igjen etter tre måneder. I tillegg har de også en brukerundersøkelse for alle konsultasjoner, som sendes ut etter en time. Pasienten får ikke tilbakemelding på disse undersøkelsene, da det er anonyme besvarelser. Alle kommentarer som legges inn, blir automatisk slettet etter tre måneder.

Virksomheten får produsert rapporter fra brukerundersøkelsene, hvor de får mange gode og nyttige tilbakemeldinger. Alle lokasjonene har egne kvalitetsutvalg, som får egne rapporter for sin virksomhet og disse brukes i forbedringsarbeid.

Pasientene får informasjon om at det er mulig å klage på behandling. Klagen kan sendes via en innlogging på Volvat sine nettsider.

### Avvikshåndtering

Alle lokasjonene melder avvik i samme modul i internkontrollen og alle har tilgang til dette via intranettet og det gis alltid en tilbakemelding til melder. Volvat jobber med en trygghetskultur slik at det skal være lett å melde avvik. Medisinsk direktør og kvalitetssjef har tilgang til alle avvik.

Virksomhetene har i tillegg ett skjema for å melde personvernbrudd.