


# Rapport 9/2016

## Revisjon

Kvalitetssystem og praksis for rettighetstildeling  
hos private leverandører av helsetjenester

## Modum Bad



Konsernrevisjonen  
Helse Sør-Øst  
Dato: 7.9.2016

Rapport nr.	9/2016
Revisjonsperiode	Juni 2016
Virksomhet	Modum Bad
Rapportmottaker	Administrerende direktør Modum Bad
Kopi	Administrerende direktør Helse Sør-Øst RHF Revisjonsutvalget Helse Sør-Øst RHF
Rapportavsender	Konsernrevisjonen Helse Sør-Øst
Oppdragsgiver	Styret i Helse Sør-Øst RHF
Oppdragseier	Konsernrevisor Liv Todnem
Revisor	Oppdragsleder Torun Vedal, internrevisor Hans Petter Eide, fagrevisor psykologspesialist Knut Erik Duna AHUS, spesialrådgiver Monique Renée Bennett OUS

## Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	3
1.0 Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn og beskrivelse av området .....	5
1.2 Formål, mål og problemstillinger .....	5
1.3 Pasientforløpet .....	6
1.4 Gjennomføring, revisjonsgrunnlag og metode .....	6
1.5 Tilnærming og avgrensning .....	6
1.6 Revisjonskriterier .....	7
2.0 Observasjoner og funn .....	8
2.1 System for leveranse av helsetjenester.....	8
2.2 Mottak av henvisninger.....	10
2.3 Vurdering og svar på henvisninger - oppfølging av ventelister .....	12
Vedlegg 1.....	17

## ***Sammendrag***

Revisjonsrapporten presenterer resultatene av konsernrevisjonens revisjon "Kvalitetssystem og praksis for rettighetstildeling hos private leverandører av helsetjenester" ved Modum Bad. Revisjonen ble gjennomført i juni 2016.

Bakgrunnen for revisjonen er forespørsel fra administrasjonen om å se på rettighetstildelinger hos de private leverandørene som Helse Sør-Øst RHF har avtale med. Revisjonen inngår i revisjonsplan for konsernrevisjonen Helse Sør-Øst og er godkjent av styret i Helse Sør-Øst RHF 21. april 2016.

Helse Sør-Øst RHF har inngått avtale med Modum Bad om å levere totalt 95 døgnplasser innenfor psykisk helsevern og for pasienter med spiseforstyrrelser, hvor av 75 døgnplasser er dedikert til psykisk helsevern.

Modum Bad har godkjenning som leverandør av helsetjenester i ordningen fritt behandlingsvalg innenfor Psykisk helsevern for voksne døgnbehandling fra Helfo pasientformidling den 24. november 2015.

Denne revisjonen omfatter avtalene som er inngått mellom Modum Bad og Helse Sør-Øst RHF innenfor Psykisk helsevern døgn. Dette omfatter avdeling for angstlidelser, avdeling for traumebehandling og avdeling for depressive lidelser. Felles for disse avdelingene er at all helsehjelp gis som gruppebehandling.

Revisjonen har kartlagt om Modum Bad har etablert et internkontroll- og kvalitetssikringssystem i tråd med den gjeldende avtalen som Modum Bad har med Helse Sør-Øst RHF, og om de oppfyller gjeldende krav og føringer for håndtering av henvisninger og rettighetsvurdering, samt god ventelistebehandling slik at pasientene får oppfylt sine lovfestede rettigheter.

Konsernrevisjonen har valgt å belyse dette gjennom tre problemstillinger:

1. Har Modum Bad etablert et system for leveranse av helsetjenester som er i tråd med lovkrav og avtale med Helse Sør-Øst RHF?
2. Sikrer Modum Bad at mottak av henvisninger blir håndtert i henhold til gjeldende avtale med Helse Sør-Øst RHF?
3. Sikrer Modum Bad at vurdering av henvisninger er i tråd med gjeldende lovkrav, herunder svar på henvisninger og oppfølging av ventelister?

### ***Oppsummering problemstilling 1:***

Modum Bad har utarbeidet og implementert prosedyrer knyttet til henvisningsprosessen, herunder mottak og vurdering av henvisninger og ventelistebehandling. Konsernrevisjonen vurderer at Modum Bad har mye på plass, men at det er noen områder i prosedyrene som må forbedres for å sikre at lovkrav og føringer, samt avtale med Helse Sør-Øst RHF, blir ivarettatt på en korrekt måte. For å ivareta dette er det også viktig at Modum Bad gjennomgående utarbeider lederavtaler og stillingsbeskrivelse/ funksjonsbeskrivelser som beskriver den enkeltes roller og oppgaver knyttet til henvisningsprosessen.

### ***Oppsummering problemstilling 2:***

Modum Bad har oppfylt kravene til rapportering til Helse Sør-Øst RHF. Konsernrevisjonen vil imidlertid påpeke at det er enkelte utfordringer knyttet til hvilke pasienter som gis tilbud, eventuelt avslag, sett opp mot avtalen med Helse Sør-Øst RHF. Konsernrevisjonen vil også påpeke at Modum Bad har et relativt høyt antall gjestepasienter fra andre helseregioner selv når det er

kapasitetsproblemer. Dette kan medføre at pasienter fra Helse Sør-Øst ikke prioriteres og dermed forskyves på ventelisten. Det vil være viktig at Modum Bad vurderer om inntakspraksis er i overensstemmelse med det tilbudet som ligger til grunn for avtalen med Helse Sør-Øst RHF.

Praksis vedrørende svarbrev på henvisningene fremstår som tvetydige vedrørende begrunnelse for manglende tilbud ved Modum Bad eller avslag på rett til helsehjelp i spesialisthelsetjenesten. For å sikre at pasientrettighetene ivaretas er det viktig at Modum Bad er tydelige i sin kommunikasjon med pasient og henviser.

***Oppsummering problemstilling 3:***

Modum Bad har etablert et sekretariat med to spesialister som er ansvarlig for mottak og vurdering av henvisninger. Revisjonen viser at det er en del forbedringsområder rundt praksis for mottak og vurdering. Det er blant annet vanskelig å etterprøve om rettighetsvurderingene er foretatt på selvstendig grunnlag. Videre er det feil og mangler knyttet til registreringspraksis for henvisninger som allerede er rettighetsvurdert, håndtering av henvisninger fra avtalespesialister eller privatpraktiserende spesialister og utsendelse av svarbrev på henvisning til pasient og henviser.

Videre viser revisjonen at de fleste pasientene som henvises til Modum Bad tildeles time for helsehjelp ut i fra kapasitet og oppsatte utrednings-/behandlingsprogram for gruppebehandling som er tilbudet Modum Bad gir, og i mindre grad etter individuelle rettigheter og faglige vurderinger. Konsernrevisjonen vil understreke at det er viktig at Modum Bad iverksetter tiltak som sikrer at pasient- og brukerrettighetsloven etterleves.

## **1.0 Innledning**

### **1.1 Bakgrunn og beskrivelse av området**

Bakgrunnen for revisjonen er forespørsel fra administrasjonen om å se på kvalitetssystemet og praksis for rettighetstildelinger hos de private leverandørene som Helse Sør-Øst RHF har avtale med. Revisjonen inngår i revisjonsplan for konsernrevisjonen Helse Sør-Øst og godkjent av styret i Helse Sør-Øst RHF 21. april 2016.

Helse Sør-Øst RHF har inngått en avtale med Modum Bad om å levere totalt 95 døgnplasser innenfor psykisk helsevern og for pasienter med spiseforstyrrelser hvor av 75 døgnplasser er dedikert til psykisk helsevern.

Modum Bad har godkjenning som leverandør av helsetjenester i ordningen fritt behandlingsvalg innenfor Psykisk helsevern for voksne døgnbehandling fra Helfo pasientformidling den 24. november 2015.

Modum Bad er underlagt samme lovkrav, når det gjelder mottak og vurdering av henvisninger, som Helse Sør-Øst RHF sine helseforetak. Fra 1. november 2015 ble det gjort endringer i pasient – og brukerrettighetsloven og prioriteringsforskriften som medførte blant annet at:

- Vurderingsfristen er redusert fra 30 til 10 virkedager.
- Alle pasienter med behov for spesialisert helsehjelp blir rettighetspasienter, og skal ha en juridisk frist for senest oppstart av helsehjelpen.
- Pasienter som skal ha helsehjelp gis et tidspunkt for oppmøte i svarbrevet på henvisning.
- Spesialisthelsetjenesten skal på eget initiativ kontakte Helfo pasientformidling dersom de ser at de ikke har mulighet til å tilby pasienten helsehjelp innen fastsatt juridisk frist.

### **1.2 Formål, mål og problemstillinger**

Formålet med revisjoner som utføres av konsernrevisjonen er å bekrefte helseforetakenes styring og kontroll, risikostyring og virksomhetsstyring og bidra til forbedring (jfr. Hfl § 37 a). I tillegg følger det at revisjoner også kan omfatte inngåelse og oppfølging av avtaler med andre tjenesteytere.

Målet med denne revisjonen er å kartlegge og vurdere om Modum Bad

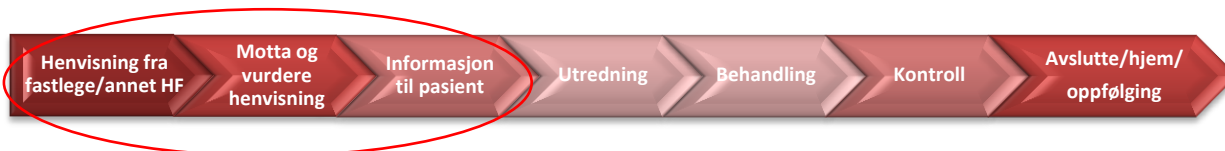
- har etablert et internkontroll- og kvalitetssystem i tråd med gjeldende avtale
- gjennom håndtering av henvisninger og rettighetsvurdering, samt god ventelistebehandling, sikrer at pasientene får oppfylt sine lovfestede rettigheter

Konsernrevisjonen har valgt å belyse dette gjennom tre problemstillinger:

1. Har Modum Bad etablert et system for leveranse av helsetjenester som er i tråd med lovkrav og avtale med Helse Sør-Øst RHF?
2. Sikrer Modum Bad at mottak av henvisninger blir håndtert i henhold til gjeldende avtale med Helse Sør-Øst RHF?
3. Sikrer Modum Bad at vurdering av henvisninger er i tråd med gjeldende lovkrav, herunder svar på henvisninger og oppfølging av ventelister?

### 1.3 Pasientforløpet

Pasientforløpet kan sees på som en prosess som består av syv prosesssteg (fig 1). Prosessen starter ved oversendelse av henvisningen fra fastlege, avtalespesialist/privatpraktiserende eller helseforetak, steg to er mottak og vurdering av henvisningen, steg tre er informasjon til pasient og henviser vedrørende vurderingen med tilhørende rettigheter, og i stegene 4, 5 og 6 er utredning, behandling og kontroll, og i steg 7 avsluttes helsehjelpen i spesialisthelsetjenesten. I denne revisjonen er det de tre første stegene som er kartlagt og vurdert.



Figur 1 Stegene i pasientforløpet

Når det gjelder problemstillingene som er undersøkt i revisjonen er disse særlig knyttet til mottak og vurdering av henvisninger. I problemstilling 1 ser revisjonen på hvordan Modum Bad har tilrettelagt systemet for henvisningsprosessen. Problemstilling 2 er knyttet til de aktiviteter som skjer ved mottak av henvisninger, herunder om mottatte henvisninger er i henhold til avtale med Helse Sør-Øst RHF og hvilken informasjon som gis til de pasienter som ikke får tilbud på Modum Bad. Problemstilling 3 er knyttet til rettighetsvurderinger, hvilken informasjon pasient og henviser får, samt hvordan ventelistene følges opp for å sikre at pasienter får startet helsehjelpen innen fastsatt frist.

### 1.4 Gjennomføring, revisjonsgrunnlag og metode

Revisjonen har blitt gjennomført i juni 2016. Funnene er blitt verifisert med Modum Bad i møte 29. juni og gjennom utkast rapport sendt 7. juli 2016 og utkast rapport sendt 26. august 2016. Se vedlegg 1 for nærmere redegjørelse om saksgang og rapportering. Revisjonsgrunnlaget som er benyttet i revisjonen er:

- Spesialisthelsetjenesteloven
- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten
- Forskrift om ventelisteregistrering
- Journalforskriften
- Prioriteringsforskriften
- Prioriteringsveileder Psykisk helsevern for voksne
- Avtale med Helse Sør-Øst RHF

I gjennomføringen av revisjonen har følgende metoder blitt benyttet:

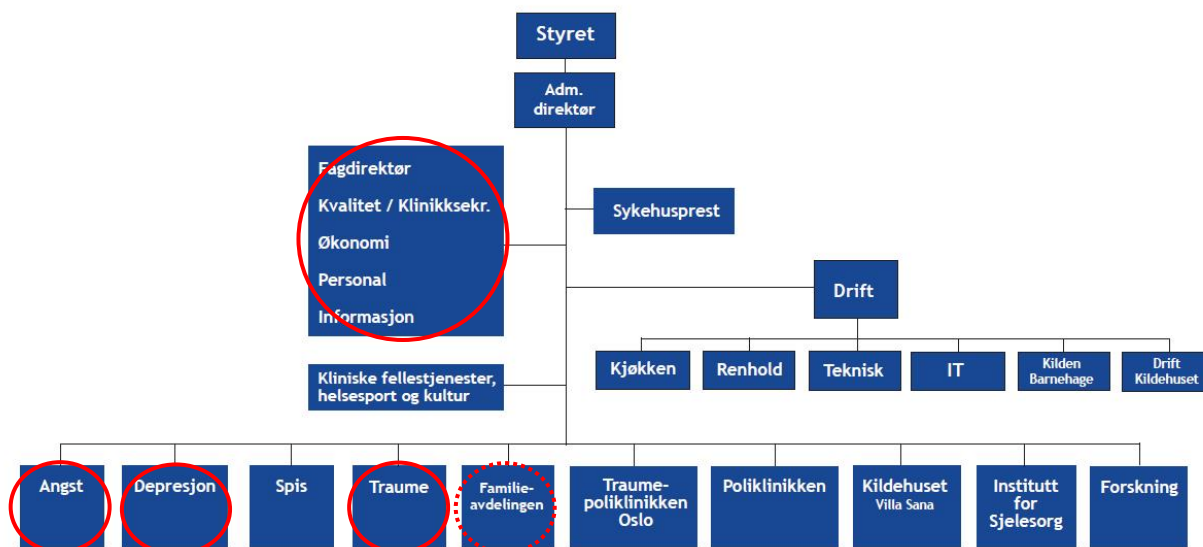
- Dokumentgjennomgang
- Uttrekk/data fra DIPS (det pasientadministrative systemet)
- Data fakturering/avregning (ikke NPR)
- Samtaler/intervju med administrerende direktør, stab- og linjeledere, vurderingsansvarlige og administrativt personell

### 1.5 Tilnærming og avgrensning

Revisjonen omfatter avtalene som er inngått med Helse Sør-Øst RHF innenfor Psykisk helsevern dogn. Dette omfatter avdeling for angstlidelser, avdeling for traumebehandling og avdeling for

depressive lidelser. Felles for disse avdelingene er at all helsehjelp gis som gruppebehandling. Som ledd i problemstilling 1 og undersøkelser knyttet til fakturering/avregning, inkluderes i tillegg avdeling for familiebehandling.

## Organisasjonskart Modum Bad



Pr. 19.04.2016

**MODUMBAD**   
- en kilde til liv

Figur 2 Organisasjonskart Modum Bad

### 1.6 Revisjonskriterier

På bakgrunn av revisjonsgrunnlaget er følgende revisjonskriterier benyttet i revisjonen:

1. Det er utarbeidet skriftlige rutiner og prosedyrer for mottak og vurderinger av henvisninger.
2. Det er avklarte roller, ansvar og myndighet til henvisningsprosessen.
3. Ved mottak av henvisninger skal Modum Bad vurdere om henvisningen faller inn under det behandlingstilbudet som inngår i avtalen mellom Helse Sør-Øst RHF og Modum Bad.
4. Krav i avtalen med Helse Sør-Øst RHF i forhold til rapportering etterlevs, og det er et klart skille på når opphold dekkes av avtale med Helse Sør-Øst RHF, og når tjenestene ytes gjennom godkjenningen Modum har fått av Helfo pasientformidling for å levere tjenester på visse områder (fritt behandlingsvalg).
5. Modum Bad legger til grunn prioriteringsveilederen ved rettighetsvurdering av henvisninger.
6. Pasientene får oppmøtetidspunkt i svarbrev på henvisningen.
7. Ved mulig fristbrudd er Modum Bad pliktig å prøve å finne et tilbud til pasienten innen juridisk frist.

Funn og observasjoner knyttet til det enkelte revisjonskriteriet presenteres fortløpende i neste kapittel.

## 2.0 Observasjoner og funn

### 2.1 System for leveranse av helsetjenester

Problemstilling 1: Har Modum Bad etablert et system for leveranse av helsetjenester som er i tråd med lovkrav og avtale med Helse Sør-Øst RHF?

#### ***Revisjonskriterie 1. Det er utarbeidet skriftlige rutiner og prosedyrer for mottak og vurderinger av henvisninger, oppfølging av ventelister, samt for rapportering og fakturering.***

I henhold til revisjonsgrunnlaget forventes det at Modum Bad har styrende dokumenter/prosedyrer som gir føringer for hvordan arbeidet med henvisningsprosessen skal gjennomføres. Dokumentene skal sikre at det utøves korrekt utvelgelse og prioritering av hvilke pasienter som skal tas inn til Modum Bad i henhold til avtale med Helse Sør-Øst RHF, og at nyhenviste pasienter blir rettighetsvurdert, at de får time i første brev, og at de får den informasjon de har krav på.

Modum Bad bør videre ha etablert rutiner knyttet til håndtering av ventelister og eventuelle fristbrudd, og det bør være etablert dokumenterte rutiner for når Helfo pasientformidling skal kontaktes, hvem som skal ta kontakt og eventuell videreformidling av pasient. Det må fremkomme når og hvem som skal ta kontakt med pasient, hvilken informasjon som skal gis, og hvordan dette skal dokumenteres.

Det forventes også at Modum Bad har styrende dokumenter/prosedyrer som gir føringer for riktig rapportering og fakturering.

Dokumentene skal foreligge i godkjent versjon og være tilgjengelig i kvalitetssystemet. Dokumentene skal være kjent og implementert i alle avdelinger. For at Modum Bad skal være sikre på at de angitte krav og føringer etterleves må dette følges opp/monitoreres.

#### ***Revisjonen viser:***

Modum Bad benytter det pasientadministrative systemet DIPS. Modum Bad sin "*Prosedyre for behandling av søknader*" beskriver hvordan henvisningsprosessen skal håndteres. Prosedyren beskriver delprosesser, hvem som har ansvar for disse, og hvilke aktiviteter som skal utføres. Modum Bad har utarbeidet en prosedyre for ventelistebehandling. Revisjonen viser imidlertid:

- Prosedyre for behandling av søknader
  - o er uklar på skillet mellom avslag på tilbud ved Modum Bad i henhold til avtale med Helse Sør-Øst RHF og resultat av rettighetsvurdering i svarbrev til pasient og henviser.
  - o dokumenterer ikke hvordan henvisninger fra andre regioner skal håndteres ved kapasitetsproblemer, herunder hvilken informasjon som skal sendes henviser og pasient
- Prosedyre for ventelistebehandling viser til at det er nyhenviste pasienter som er rettighetsvurdert i Modum Bad som skal prioriteres på ventelisten fremfor henvisninger hvor pasienten allerede er rettighetsvurdert. Det vil si at forsvarlighetskravet ikke er gjennomgående styrende for prioritering på ventelisten.



Modum Bad har styrende dokumenter/prosedyrer som gir føringer for riktig rapportering og fakturering/avregning. For rapportering av opphold i avdeling familie er det etablert egen manuell rutine for oppstilling av opphold. For rapportering av Fritt behandlingsvalg i 2015 er det laget egen arbeidsbeskrivelse.

---

### *Anbefalinger*

---

- Konsernrevisjonen anbefaler følgende tydeliggjøring knyttet til “*Prosedyre for behandling av søknader*”:
  - Tydeliggjøre skillet mellom avvist på grunn av ikke egnet tilbud i henhold til avtale og avslag med utgangspunkt i prioriteringsveilederen/rettighetsvurdering.
  - Beskrive hvordan Modum Bad skal håndtere henvisninger fra andre helseregioner ved kapasitetsproblemer slik at pasienter som faller inn under avtalen med Helse Sør-Øst RHF prioriteres på ventelisten.
- Konsernrevisjonen anbefaler tydeliggjøring av “*Prosedyre for ventelistebehandling*” slik at alle pasienter som er på ventelisten, uavhengig om det er nyhenviste pasienter som er rettighetsvurdert i Modum Bad eller pasienter som allerede er rettighetsvurdert, prioriteres med utgangspunkt i faglige vurderinger (forsvarlighetskravet) av henvisningene.

### ***Revisjonskriterie 2: Det er avklarte roller, ansvar og myndighet til henvisningsprosessen.***

I henhold til revisjonsgrunnlaget er det forventet at det er definert hvem som har det overordnede ansvaret for prosessen, at roller og deloppgaver er dokumentert og kommunisert. Dette må fremkomme gjennom prosedyrer, samt gjennom lederavtaler eller gjennom stillingsbeskrivelser/funksjonsbeskrivelser.

#### ***Revisjonen viser:***

“*Prosedyre for behandling av søknader*” inneholder en arbeidsbeskrivelse som definerer de ulike delprosesser, hvilke funksjoner som er ansvarlige og handlinger under disse. Dokument “*Ansvar og stedfortrederansvar for håndtering og vurdering av henvisninger ved Modum Bad*” spesifiserer dette ytterligere. Revisjonen viser imidlertid:

- At det ikke er gjennomgående utarbeidet lederavtaler og stillingsbeskrivelse/funksjonsbeskrivelser som beskriver den enkeltes roller og oppgaver.

---

### *Anbefalinger*

---

- Manglende dokumentasjon på den enkeltes roller og oppgaver kan innebære en risiko for at henvisningsprosessen, eller deler av denne, ikke blir gjennomført i tråd med Modum Bad sine føringer. Konsernrevisjonen anbefaler at det gjennomgående utarbeides lederavtaler og stillingsbeskrivelser/ funksjonsbeskrivelser som beskriver den enkeltes roller og oppgaver.

## 2.2 Mottak av henvisninger

Problemstilling 2: Sikrer Modum Bad at mottak av henvisninger blir håndtert i henhold til gjeldende avtale med Helse Sør-Øst RHF?

**Revisjonskriterie 3: Ved mottak av henvisninger skal Modum Bad vurdere om henvisningen faller inn under det behandlingstilbudet som inngår i avtalen mellom Helse Sør-Øst RHF og Modum Bad.**

Modum Bad må ha et system som kan synliggjøre hvilke pasienter som kommer fra Helse Sør-Øst. Hvis henvisningene ikke faller inn under det behandlingstilbudet som Modum Bad kan gi i henhold til avtalen med Helse Sør-Øst RHF, skal henvisningene uten opphold sendes tilbake til henviser med en begrunnelse og med kopi til pasient. Hvis henvisningen er en del av avtalen skal det gjøres en rettighetsvurdering med utgangspunkt i prioriteringsveileder for psykisk helsevern for voksne.

### Revisjonen viser:

Avtalen mellom Modum Bad og Helse Sør-Øst RHF beskriver at ytelsen skal gis til pasienter med alvorlige angstlidelser, alvorlige depresjoner, alvorlig posttraumatisk stressyndrom og alvorlige kompliserte og sammensatte lidelser av ulik diagnostisk karakter og hvor Modum Bad har spesifikke kriterier for hvilke pasienter som kan være egnet for Modum Bad sitt tilbud. For å undersøke om inntak er i henhold til dette har revisjonen gjennomgått 21 henvisninger og undersøkt om sykehuset tar inn riktige pasienter. Gjennomgangen viser at inntakspraksis i stor grad er i henhold til avtale med Helse Sør-Øst RHF. Revisjonen viser imidlertid:

- At det i enkelte tilfeller er uklart om tilbudet eller avvisningen er gitt i henhold til avtalen. Det er i disse tilfellene ikke gjort vurderinger som gjør det mulig å etterprøve etterlevelse av avtalen.

Revisjonen har sett på 8 svarbrev som sendes til henvisende instans og pasient ved avvisning på tilbud. Svarbrevene er i tråd med sykehuset sine egne føringer, men:

- Svarbrevet er tvetydig med bakgrunn i at sykehuset begrunner avslaget både ut fra manglende tilbud og ut fra resultatet av rettighetsvurderingen (jfr, "Prosedyre for behandling av søknader").
- Ved avvisning på helsetilbud ved Modum Bad, kan det gå opp mot 10 virkedager før svarbrev på henvisningen sendes.

### Anbefalinger

- Konsernrevisjonen anbefaler Modum Bad å evaluere om praksis for bruk av inklusjons-/eksklusjonskriteriene er i overensstemmelse med det faktiske tilbudet som ligger til grunn for avtalen med Helse Sør-Øst RHF. For å sikre etterprøvbarehet, anbefales det at Modum Bad tydeliggjør sine begrunnelser og vurderinger for tilbud eller avvisning.
- Tvetydig begrunnelse på avslag i henhold til avtale kan medføre at pasientrettighetene ikke ivaretas. Konsernrevisjonens anbefaling: *Se revisjonskriterie 1 vurdering og anbefaling punkt 1.*
- Konsernrevisjonen anbefaler Modum Bad å innføre rutiner slik at henvisninger som ikke er i henhold til avtalen med Helse Sør-Øst RHF sendes tilbake uten opphold for at neste mottaker av henvisningen skal kunne klare vurderingsfristen på 10 virkedager.

***Revisjonskriterie 4: Krav i avtalen med Helse Sør-Øst RHF i forhold til rapportering etterleves, og det er et klart skille på når opphold dekkes av avtale med Helse Sør-Øst RHF, og når tjenestene ytes gjennom godkjenningen Modum har fått av Helfo pasientformidling for å levere tjenester på visse områder (fritt behandlingsvalg).***

I henhold til avtale med Helse Sør-Øst RHF om leveranse av tjenester innen Psykisk helsevern skal Modum Bad for egen kostnad rapportere i henhold til de rapporteringskrav som kreves etter gjeldende lover og regler. I tillegg skal Modum Bad imøtekomme de til enhver tid gjeldende pålegg om rapporter og statistikk som Helse Sør-Øst RHF krever. Modum Bad skal sende via Norsk helsenett rapport til NPR over pasienter som er behandlet på vegne av Helse Sør-Øst RHF, og skal til enhver tid ha programvare som tilfredsstillende alle krav til rapportering av pasientdata i spesialisthelsetjenesten og Helse Sør-Øst RHF. Årsrapport med regnskap skal sendes årlig til Helse Sør-Øst RHF så snart denne er styregodkjent. Modum Bad skal rapportere i tråd med gjeldende krav til [www.frittsykehusvalg.no](http://www.frittsykehusvalg.no)

***Revisjonen viser:***

Revisjonen viser at Modum Bad for 2015 leverte grunnlag for avregningen månedlig til Helse Sør-Øst RHF spesifisert på: Antall utskrevne pasienter døgnbehandling, antall liggedøgn dagbehandling, antall oppholdsdager dagbehandling, faktisk/forventet ventetid på behandling – antall uker, antall pasienter på venteliste siste dag i måneden, antall ledige plasser siste dag i måneden, prosentandel med individuell plan av alle pasienter og epikrisetid antall dager.

Med utgangspunkt i avtalen med Helse Sør-Øst RHF, leveres data på kvalitetsindikatorer i tråd med de krav som stilles. Rapporteringen er samlet for Døgnbehandling – Psykisk helsevern, Døgnbehandling spiseforstyrrelser og poliklinisk behandling. For avdelingene depresjon, angst og traume benyttes data fra DIPS i rapporteringen av antall pasientopphold, mens det for avdeling familie er det med utgangspunkt i DIPS en manuell opptelling. Denne rutinen er etablert for å sikre at kun de/den i familien som har en diagnose og er til behandling, blir registrert som pasientopphold.

I forhold til avtalen mellom Modum Bad og Helse Sør-Øst RHF foretas det månedlig avregning – med endelig oppgjør årlig i forhold til avtalen. Helse Sør-Øst RHF betaler månedlig akonto i henhold til 100 % leveranse på avtalen.

Revisjonen viser at det i månedlig rapportering til Helse Sør-Øst RHF for 2015 ikke er lagt inn data for faktisk/forventet ventetid på behandling, men vist til innrapporterte data til Fritt sykehusvalg (nå Fritt behandlingsvalg). I rapporteringen opplyses det at ventetiden varierer i forhold til diagnosegrupper.

I tillegg til den månedlige innrapporteringen som danner grunnlag for avregning etter avtale, sendes det oversikt over gjestepasienter (fra andre helseregioner) som er behandlet innenfor avtalen med Helse Sør-Øst RHF. Disse dataene benyttes av Helse Sør-Øst RHF til viderefakturering/avregning, etter gjeldende bestemmelser om gjestepasientoppgjør. For 2015 utgjør dette ca 20 % av pasientoppholdene innenfor psykisk helsevern voksne, døgnbehandling. Andelen gjestepasienter varierer mellom avdelingene.

Fritt behandlingsvalg er for 2015 fakturert etter avtale med Helfo pasientformidling for opphold som oversteg antall behandlinger dekket under avtale med Helse Sør-Øst RHF. For 2016 var det på revisjonstidspunktet ikke tatt inn pasienter på Fritt behandlingsvalg.

---

## Anbefalinger

---

- I 2015 har Modum Bad oppfylt kravene til rapportering til Helse Sør- Øst RHF, og leveransekravene ble oppfylt når det gjelder antall opphold. Konsernrevisjonen har ingen anbefalinger.

### 2.3 Vurdering og svar på henvisninger - oppfølging av ventelister

Problemstilling 3: Gjennomfører Modum Bad vurdering av henvisninger i tråd med gjeldende krav, - herunder svar på henvisninger og oppfølging av ventelister?

#### *Revisjonskriterie 5: Modum Bad legger til grunn prioriteringsveilederen ved rettighetsvurdering av henvisninger.*

På bakgrunn av revisjonsgrunnlaget legger konsernrevisjonen til grunn at alle som rettighetsvurderer henvisninger må ha fått opplæring i dette og at prioriteringsveilederen benyttes. Det skal vurderes om pasienten har rett til nødvendig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten eller ikke (rettighetsstatus). For de med rett til nødvendig helsehjelp i spesialisthelsetjenesten skal det settes en juridisk frist for senest oppstart av helsehjelpen. Det må tas stilling til om fristen gjelder start utredning eller start behandling. Rettighetsvurderingene som er gjort må være dokumentert i journal. Dersom Modum Bad konkluderer annerledes enn det prioriteringsveilederen anbefaler på gruppenivå, må dette være basert på en konkret og begrunnet vurdering for hvorfor veilederens anbefaling ikke følges.

For pasienter som allerede er rettighetsvurdert, skal det ikke foretas en ny rettighetsvurdering. I den sammenheng skal det registreres følgende fra henvisende instans i DIPS; Ansiennitetsdato, vurderingsdato, rettighet, fristdato og ventetid og sluttdato. Hvis behov for videre helsehjelp skal det settes tidspunkt for dette ut fra forsvarlighetskravet.

#### *Revisjonen viser:*

I henhold til egne føringer gjennomfører Modum Bad opplæring i bruk av prioriteringsveilederen for alle med ansvar og stedfortrederansvar for håndtering og vurderinger av henvisninger. Sykehuset kan fremvise liste over hvem som har fått opplæring. Informantene bekrefter dette gjennom intervjuer.

Modum Bad mottar både henvisninger som ikke er rettighetsvurdert og henvisninger som allerede er rettighetsvurdert andre steder.

#### *Nyhenviste pasienter (ikke rettighetsvurdert) til spesialisthelsetjenesten*

Revisjonen viser at avdelingene fyller ut den informasjonen som skal registreres i DIPS i forbindelse med rettighetsvurderingen av nyhenviste pasienter. Rettighetsvurderingene er i hovedsak utført av Kliniksekreteriatet eller av spesialist tilknyttet avdeling.

- Ved gjennomgang av 15 rettighetsvurderinger er det ved to anledninger ikke spesialist som har underskrevet rettighetsvurderingen.

Modum Bad oppgir at de vurderer henvisninger etter prioriteringsforskriften og ut fra anbefalingene i prioriteringsveilederen for psykisk helsevern. Rettighetsvurderingen baseres på nytte- og ressurskriteriene. Alvorlighet legges til grunn ved fristfastsettelse.

Vurderinger av rett til nødvendig helsehjelp er dokumentert i vurderingsnotat med standard maler, og malene brukes i stor utstrekning med tilsynelatende ferdig formulerte konklusjoner.

- Vurderingsnotatet inneholder imidlertid i liten grad grunnlaget for vurderingene. Et eksempel på dette er at selvmordsrisiko ofte vurderes som lav uten at det er klart på hvilket grunnlag en slik vurdering er gjort. Informasjon fra henvisninger gjengis ofte inn i vurderingsnotatet og gjennomgangen tyder på at spesialistene ofte ikke gjør selvstendige vurderinger av
  - o den informasjon som foreligger
  - o diagnose og faktorer knyttet til nytte/effekt og ressursbruk
- Enkelte rettighetsvurderinger har utydelig og/eller manglende begrunnelse for hvor vidt pasientene har rett til nødvendig helsehjelp eller ikke.

På bakgrunn av flere pasientklager på svar på henvisningene har revisjonen sett på 8 av 26 saker for perioden januar - mars 2016 for å se om vurderingene av henvisningene er i tråd med gitte føringer. I klagen beskriver pasienter at de gis avslag med den begrunnelse at behandlingen kan være for krevende gitt pasientens helsetilstand. I en av klagen ble avslag på dette grunnlaget tatt til følge ved at det ble endret til rett til utredning. Konsernrevisjonen har ikke noe særskilt å bemerke i forhold til vurderingene av de 8 klagesakene, ut over det som er påpekt i strekpunktene over.

#### *Henvisninger hvor pasientene allerede er rettighetsvurdert i spesialisthelsetjenesten*

Ved siden av nyhenviste pasienter er det mange henvisninger til Modum Bad som allerede er rettighetsvurdert og som ikke skal rettighetsvurderes på nytt. Revisjonen viser at avdelingene fyller ut den informasjonen som skal registreres i DIPS fra henvisninger fra andre helseforetak/sykehus.

- Det registreres imidlertid ikke ny tentativ dato ut fra en faglig vurdering for når pasienten bør få videre helsehjelp. Dette medfører også at disse pasientene ikke blir satt opp på ventelisten i DIPS med en prioritert dato.

#### *Henvisninger fra avtalespesialister eller privatpraktiserende*

Modum Bad mottar også henvisninger fra avtalespesialister eller privatpraktiserende spesialister. I disse henvisningene følger ikke ansiennitetsdato, vurderingsdato, rettighet, fristdato og ventetid sluttdato, ettersom avtalespesialister ikke har anledning til å tildele bruker- og pasientrettigheter (jf. pasient – og brukerrettighetsloven). Modum Bad viser til at de selv rettighetsvurderer disse henvisningene. Revisjonen viser imidlertid:

- At Modum Bad praktiserer at frist for rett til helsehjelp i spesialisthelsetjenesten allerede er innfridd hos avtalespesialisten eller privatpraktiserende spesialist. Modum Bad tilpasser og registrerer enkelte data i DIPS, eksempel når helsehjelpen har startet, basert på tolkninger fra henvisningen/samtaler med henviser.

---

#### **Anbefalinger**

- Konsernrevisjonen vurderer det som alvorlig at ikke-spesialister står ansvarlig for rettighetsvurderinger. Faren kan være at pasienten ikke får riktig vurdering, og dermed ikke rett behandling. Konsernrevisjonen anbefaler at Modum Bad utarbeider tiltak som sikrer at etablerte rutiner følges.
- Konsernrevisjonen vurderer at rettighetsvurderingene kan være vanskelig å etterprøve med hensyn til hvorvidt det er utført en selvstendig rettighetsvurdering opp mot

prioriteringsveilederen. Som vist eksempel knyttet til selvmordsrisiko, er det rimelig å forvente at man ofte ikke har grunnlag for å vurdere selvmordsrisiko basert på henvisninger, men man kan vise til at det ikke er informasjon i henvisning eller i journal som tilsier forhøyet selvmordsrisiko evt konkludere med at det ikke er grunnlag for å vurdere selvmordsrisiko hos en pasient. På bakgrunn av dette anbefaler konsernrevisjonen at rettighetsvurderingene og begrunnelsen for disse kommer tydeligere frem i journal.

- For de henvisningene som allerede er rettighetsvurdert skal det registreres en tentativ dato for videre helsehjelp basert på en faglig forsvarlig vurdering for å sikre et forsvarlig videre forløp.
- Konsernrevisjonen anbefaler at Modum Bad benytter egne rettighetsvurderinger (rettighet og fristdato) knyttet til henvisninger fra avtalespesialister og privatpraktiserende, og at det er data fra disse som registreres i DIPS og er styrende for videre forløp.

### ***Revisjonskriterie 6: Pasientene får oppmøtetidspunkt i svarbrev på henvisningen***

I henhold til revisjonsgrunnlaget forventes det at sykehuset sender informasjon vedrørende rettighetsvurderingen til pasient med kopi til henviser. I henhold til lovkravene forventes det at sykehuset gir svar på henvisningen innen 10 virkedager.

Svarbrevet til nyhenviste pasienter skal inneholde: Resultatet av vurderingen, juridisk frist for start helsehjelp, om fristen gjelder behandling eller utredning, oppmøtetidspunkt og sted for pasienter med kortere frist enn 4 måneder, tentativ uke for pasienter med lengre frist enn 4 måneder, klagemuligheter, informasjon om Helfo pasientformidling.

For henvisninger der pasienten allerede er rettighetsvurdert, bør svarbrevet inneholde et oppmøtetidspunkt som er tatt utgangspunkt i en tentativ dato som er satt ved vurdering av henvisningen (se revisjonskriterie 5).

#### ***Revisjonen viser:***

##### *Nyhenviste pasienter (ikke rettighetsvurdert) til spesialisthelsetjenesten*

Revisjonen har gått gjennom 26 henvisninger (18 med rett og 8 uten rett) hvor Modum Bad har gjort en rettighetsvurdering. Revisjonen viser at det gjennomgående ble sendt svarbrev på rettighetsvurderingen til pasient med kopi til henvisende instans. Revisjonen viser imidlertid at:

- 4 av 26 pasienter ikke fikk svar på rettighetsvurderingen innen 10 virkedager.
- For henvisninger som ble vurdert til å ha rett til nødvendig helsehjelp viser revisjonen at svært få pasienter får oppmøtetidspunkt (time eller tentativ uke) i svarbrevet på henvisningen. I de fleste tilfeller opplyser Modum Bad i stedet om tentativ ventetid på avdelingen, og gir informasjon om time og oppmøtested i et senere brev. Det vises til at det ikke sendes ny informasjon til pasient hvis ventetiden blir lengre enn den tentative ventetiden som ble gitt i første brev.

Når det gjelder innholdet i svarbrevene, både til pasienter med rett og ikke rett, er dette i stor grad i tråd med kravene. Når det gjelder utdypende informasjon om klagemuligheter og Helfo pasientformidling, vises det til et ferdig opptrykt informasjonsark som manuelt skal vedlegges svarbrevet på henvisningen. Revisjonen viser imidlertid at:

- I de svarbrevene hvor Modum Bad ga avslag på henvisningen fordi pasienten var vurdert til ikke rett til nødvendig helsehjelp i spesialisthelsetjenesten, er det tvetydig hva årsaken er,

etter som Modum Bad både begrunner dette ut fra prioriteringsveilederen og mangel på et adekvat tilbud (jf “*Prosedyre for behandling av søknader*”).

#### *Henvisninger hvor pasienten allerede er rettighetsvurdert i spesialisthelsetjenesten*

Revisjonen viser at alle henvisninger (9 stk) som allerede er rettighetsvurdert har fått svarbrev på henvisningen innen 10 virkedager. Det ble gjennomgående sendt kopi av svarbrevet til henvisende instans. Revisjonen viser imidlertid at:

- Pasientene ikke får tentativ dato i svarbrev på henvisningen. I de fleste tilfeller skriver de i stedet tentativ ventetid. Sykehuset sender ut brev om time og oppmøtested i et senere brev. Informantene opplyser om at det ikke sendes oppdatert informasjon til pasienten hvis ventetiden blir lengre enn den tentative ventetiden som ble gitt i første brev.

For henvisninger som er vurdert av andre helseforetak blir det i svarbrevene vist til tidligere fastsatt juridisk frist og at rettigheten allerede var innfridd ved annet helseforetak/sykehus.

---

#### *Anbefalinger*

---

- Konsernrevisjonen anbefaler at Modum Bad går gjennom sine rutiner for å sikre at alle pasienter får svar på henvisningene innen fristen, og hvor også oppmøtetidspunktet fremgår.
- For å sikre forutsigbarhet for pasienter som allerede er rettighetsvurdert, anbefaler konsernrevisjonen at det i svarbrevet på disse henvisningene også fastsettes et planlagt oppstartstidspunkt for videre helsehjelp. Denne datoen bør ta utgangspunkt i en fastsatt tentativ dato i DIPS.
- Tvetydig begrunnelse på rettighetsvurderingen kan medføre usikkerhet for den enkelte pasient og henviser for videre pasientforløp. Konsernrevisjonens anbefaling: *Se revisjonskriterie 1 anbefaling punkt 1.*

#### ***Revisjonskriterie 7: Ved mulig fristbrudd er Modum Bad pliktig å prøve å finne et tilbud til pasienten innen juridisk frist.***

I henhold til revisjonsgrunnlaget må Modum Bad følge opp ventelisten. Dette gjelder både pasienter som har startet helsehjelpen et annet sted og pasienter som er rettighetsvurdert ved Modum Bad.

Ved mulige fristbrudd er Modum Bad pliktig til å prøve å finne et alternativt tilbud til pasienten innen juridisk frist. Dersom pasienten takker nei til et konkret alternativt tilbud, skal det registreres som pasientbestemt utsettelse, og Helfo pasientformidling trenger ikke varsles selv om fristen overskrides. Modum Bad må informere om hvilke konsekvenser det har for pasienten å få helsehjelp innen juridisk frist.

Hvis Modum Bad selv ikke er i stand til å finne tilbud innenfor fristen, skal Helfo pasientformidling umiddelbart kontaktes gjennom en egen portal. Modum Bad kan forhøre seg om pasienten vil bli formidlet til Helfo pasientformidling. Dersom pasienten ikke ønsker at Helfo pasientformidling skal varsles, trenger ikke sykehuset å ta kontakt med Helfo pasientformidling. Fristoverskridelsen vil imidlertid telle med som et fristbrudd.

### *Revisjonen viser:*

Avdelingene viser til litt ulike metoder, eksempel sorteringsgrupper og ventelisteposter, for å følge opp ventelistene. For å hindre fristbrudd ringer avdelingene den enkelte pasient. De tilbyr pasienten en mulighet for et alternativ behandlingstilbud eller eventuelt at henvisningen sendes videre til Helfo pasientformidling. Hvis pasienten takker nei til alternativene, tilbyr de pasienten å stå på ventelisten til Modum Bad. De viser til at de fleste pasientene som henvises til Modum Bad ikke ønsker et annet tilbud og blir dermed satt på ventelisten. Videre viser de til at de fleste pasientene som blir satt på ventelisten, blir fulgt opp av et DPS i påvente av helsehjelpen ved Modum Bad. Revisjonen viser imidlertid at:

- Ved gjennomgang av ventelisten ved Modum Bad, har de fleste nyhenviste pasienter som blir rettighetsvurdert, ikke fått startet helsehjelpen innen fastsatt juridisk frist. Modum Bad viser til at dette skyldes både manglende kapasitet og oppsatte utrednings- og behandlingsprogram.
- Modum Bad ringer pasientene i forkant av at svarbrevet på henvisningen sendes, for å informere om rettighetsvurderingen og høre om pasientene fortsatt ønsker å stå på venteliste til Modum Bad selv om de vil gå i fristbrudd.
- Modum Bad registrerer fristbrudd som pasientbestemt, uten at det er dokumentert hvilket konkret alternativ tilbud som er gitt pasienten.
- Modum Bad prioriterer nyhenviste pasienter fremfor henvisninger/pasienter hvor rettighetsvurderingen allerede er innfridd i spesialisthelsetjenesten. Denne beskrivelsen henger sammen med funn og anbefalinger under kriteriene 1 og 6.

---

### *Anbefalinger*

- Det er i strid med regelverket at de fleste pasientene som henvises til Modum Bad tildeles time for helsehjelp ut i fra kapasitet og oppsatte utrednings-/behandlingsprogram for gruppebehandling, og i mindre grad etter individuelle rettigheter og faglige vurderinger. Konsernrevisjonen anbefaler Modum Bad å iverksette tiltak som sikrer at pasient- og brukerrettighetsloven etterlevs.
- Det er uheldig at pasienter blir oppringt av Modum Bad, hvor det informeres om at frist ikke vil bli innfridd og det spørres om de likevel ønsker å stå på ventelisten, før pasienten mottar skriftlig informasjon om rettigheter og valgmuligheter. Dette kan bidra til at pasienten fraskriver seg muligheten til å klage etc basert på en telefonsamtale. Konsernrevisjonen anbefaler Modum Bad å se på sine rutiner og videre sikre at pasientene får skriftlig informasjon om sine rettigheter før de takker ja til å stå på ventelisten hvis Modum Bad ikke kan innfri juridisk frist.
- Konsernrevisjonen anbefaler at Modum Bad ser på sine rutiner for hva som skal registreres som pasientbestemt utsettelse.
- Konsernrevisjonen anbefaler Modum Bad å gi pasienter helsehjelp ut fra reell plass på ventelisten, uavhengig om pasientens rettigheter allerede er innfridd i et annet helseforetak eller om den er rettighetsvurdert ved Modum Bad (jf anbefalinger under kriteriene 1 og 6).



## Vedlegg 1

Informasjonsgrunnlag, gjennomførte samtaler, saksgang og rapportbehandling

### Undersøkte dokumenter

Styrende dokumenter
Pasient- og brukerrettighetsloven
Spesialisthelsetjenesteloven
Helseforetaksloven
Helsepersonelloven
Brev av 6. november 2009 fra Helsedirektoratet til Sykehuset i Østfold HF. Dokumentasjonskrav i forbindelse med vurdering av henvisning til spesialisthelsetjenesten
Prop. 118 L (2012-2013) Endringer i pasient- og brukerrettighetsloven mv. (rett til nødvendig helsehjelp og pasientrettighetsdirektivet m.m)
Brev av 5. november 2015 fra Helse- og omsorgsdepartementet til de regionale helseforetakene: Spørsmål om plikten til å melde fristbrudd til Helfo pasientformidling – endringer i pasient- og brukerrettighetsloven
Prioriteringsforskriften
Forskrift om ventelisterregistrering
IS-8/2015 Rundskriv fra Helsedirektoratet. Pasient- og brukerrettighetsloven med kommentarer
IS-2331 Rundskriv fra Helsedirektoratet. Ventelisterapportering til Norsk pasientregister
Utvalg prosedyrer og rapporter fra Modum Bad

### Gjennomførte intervjuer og samtaler

Dato	Navn og tittel
6.6.2016	Ole Johan Sandvan, administrerende direktør
6.6.2016	Ingunn Amble, fagdirektør og Gunnar Paulson, kvalitetsleder
6.6.2016	Vurderingsansvarlige Kåre Thornes, psykologspesialist og Gregory di Martini, psykologspesialist
6.6.2016	Kari Nedberg, avdelingsleder depresjon
6.6.2016	Gun Abrahamsen, avdelingsleder traume
6.6.2016	Gro Nore, avdelingsleder angst
12. og 13.6.2016	Samtaler med Kristin Hovland, Dips systemansvarlig
12. og 13.6.2016	Samtaler med Grete Hovde Bøe, Dipskonsulent

### Saksgang og rapportbehandling

Dato	Aktivitet
29.6.2016	Verifiseringsmøte
8.7.2016	Oversendt utkast rapport fra revisjonen til administrerende direktør
12.8.2016	Tilbakemelding på utkast rapport fra administrerende direktør
26.8.2016	Oversendelse av nytt utkast rapport fra revisjonen til administrerende direktør
2.9.2016	Tilbakemelding på nytt utkast rapport fra administrerende direktør
7.9.2016	Oversendelse av rapport
	Styret i Helse Sør-Øst RHF orienteres om revisjonsrapport og sykehusets tiltaksarbeid