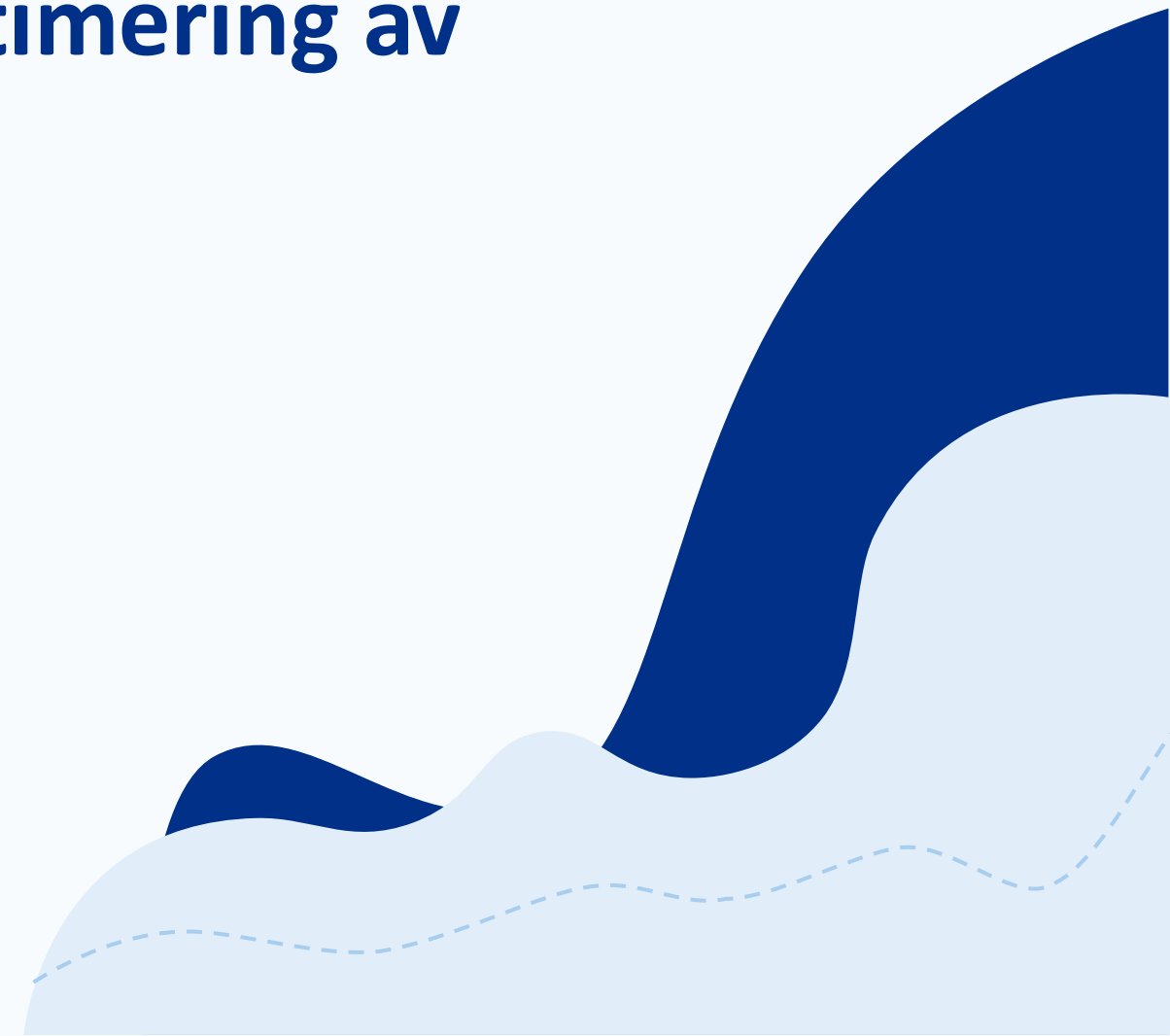


# Nasjonal planlegging og optimering av pasientreiser

SUTI Vårseminarium 2026



# Hvem er vi?



Harald  
(Pasientreiser  
Oslo og Akershus)



Øivind  
(Bekk)



Kristina  
(Pasientreiser HF)



# Agenda

- Pasientreiser HF
- NAPO – nasjonal planlegging og optimering av pasientreiser
- utfordringer og endringer
- Tilbakemeldinger og spørsmål

# Pasientreiser HF

- Sørge for at **innbyggerne kommer seg til behandling** som er dekket av det offentlige
- **Sosiale, økonomiske eller geografiske forhold** skal ikke hindre pasienter i å kunne ta imot behandling



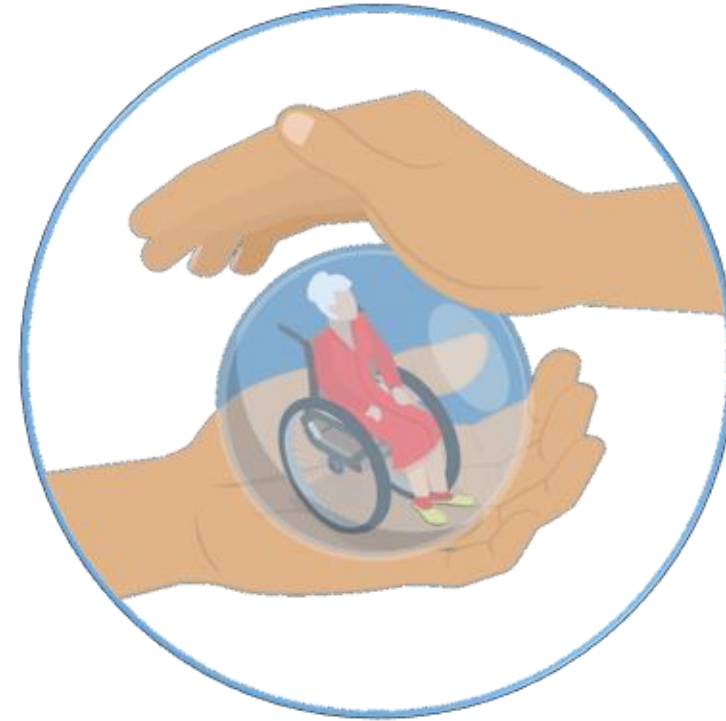
# Organisering



## Reisestøtte



## Organiserte reiser



# Transportmidler

Drosje:

**2 980 000**

Utgjør 94 % av alle turer

Turer i 2025:

**3 130 000**

Øvrig

**11 000**

(båt, tog, osv.)

Helseekspress:

**33 000**

(124 000 rekvisjoner)

Syke transport:

**9 000**

Fly:

**174 000**

Antall billetter

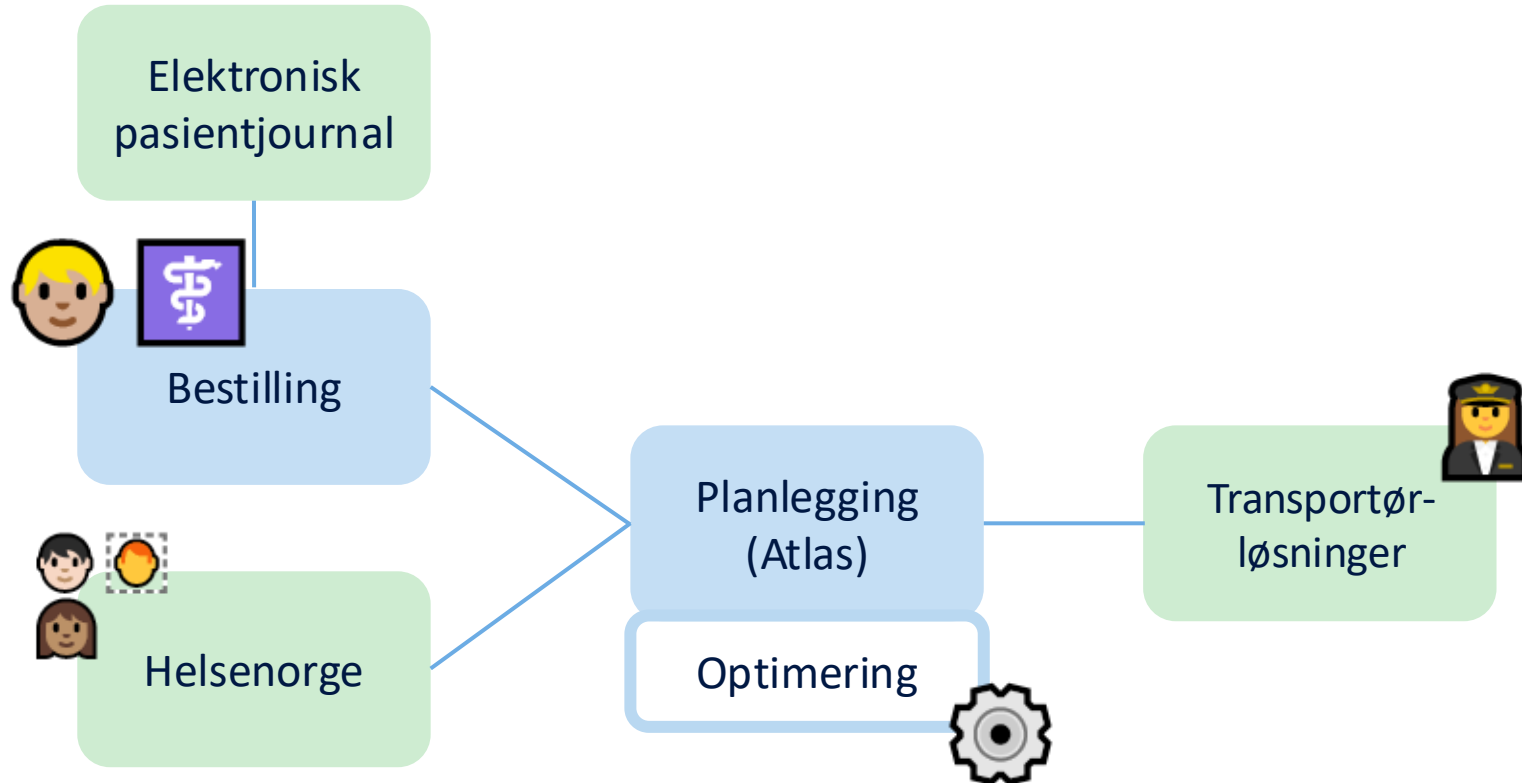


# NAPO

## Nasjonal planlegging og optimering av pasientreiser



# NAPO





**Transportør** opplever økt kvaliteten i reiseplaner, som kan redusere feil og avvik. De sparer tid ved enklere mottak og håndtering av bestillinger. Enklere kommunikasjon med pasient, behandler og Pasientreiser før, under og etter reisen.

**Behandleren** får et bedre verktøy, flere oppgaver automatiseres og færre tar kontakt på grunn av reiseplanlegging.



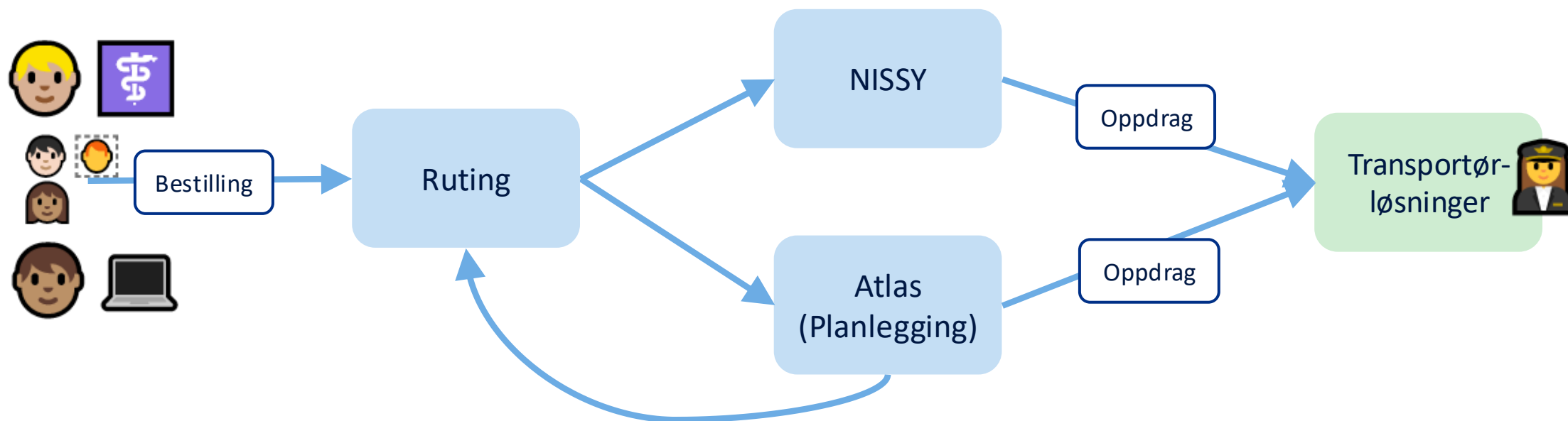
**Pasienten** opplever økt kvalitet, større grad av likebehandling, styrket pasientsikkerhet. Mindre kontakt med helsepersonell og Pasientreiser, fordi tjenestene automatiseres.



**Pasientreiser** utnytter transporten bedre, dette reduserer kost og tid, gir økt kvalitet i reiseplanene og færre feil.



# Utviklings- og utrullingsstrategi



# Utfordringer og endringer



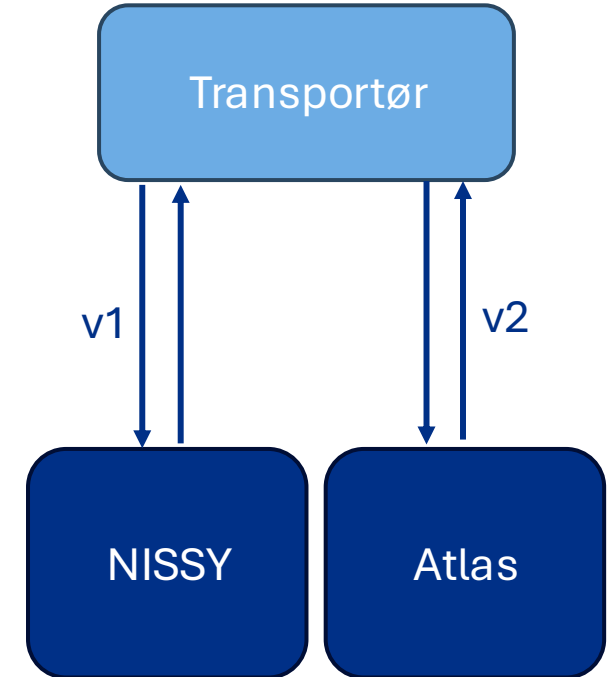
# NISSY og Atlas i parallell

## Overordnede SUTI-mål:

- Ikke ødelegge for NISSY. Må fungere i parallell med Atlas i overgangsfasen
- Løse en del av dagens SUTI-utfordringer fra start i Atlas

## To SUTI-linker i parallell:

- Beholde nåværende SUTI-link for NISSY (med dagens selvdeklarasjon)
- Egen SUTI-link for oppdrag fra Atlas (med ny selvdeklarasjon)





# Hvor er bilen?

Pasientreiser ser ikke posisjonen til biler som er på aktive oppdrag (jobber i blinde)

## Problem for Pasientreiser

- Kan ikke svare på spørsmål som “hvor lenge er det til taxi kommer?”
- Kan ikke se forsinkelser
  - Kan ikke informere pasient og behandler om forsinkelser
  - Kan ikke ta tidlige grep for å omplanlegge
- Mye tid brukt på å ringe sjåfør og sentral, for å finne ut hvor taxi befinner seg.

## Problem for transportør

- Mye tid brukt på kommunikasjon med Pasientreiser





# Hvor er bilen?

Innføring av ny melding 1111 (AgreementBulkLocationResponse)

- Lokasjoner for alle relevante biler i én melding
- Sendes ved regelmessig interval (30 sek?)

Eksempel: Lokasjon til AB-111 og AB-222:

```
<bulkLocation locationListType="1" isComplete="true">  
  <locationList>(AB-111;59.9139;10.7522)(AB-222;0;59.9150;10.7530)</locationList>  
</bulkLocation>
```



# Manglende informasjon om bil og sjåfør



## Problem for Pasientreiser

- Mangler regnr.
- Mangler info om drivstoff. El-bil?
- Mangler rekkevidde. Vanskelig å vite om turene er realistiske uten lading.
- Mangler ofte telefonnr. til sjåfør. Vanskelig å komme i kontakt med sjåfør.
- Kan ikke fortelle pasient hvilken bil de ser etter (farge, merke, etc.)
- Mye tid brukt på å ringe sentralen for å finne ut ting

## Problem for transportør

- Mye tid brukt på kommunikasjon med Pasientreiser



# Manglende informasjon om bil og sjåfør



Utvidet innhold i 3003 (Dispatch Confirmation)

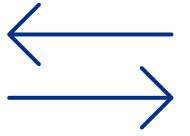
- Regnr
- Antall seter
- Merke / modell
- Kjennetegn
- Egenskaper ved bil
- Hjelpemidler i bil
- Sjåfør: Id, navn og telefonnummer
- m.m.

```
<resourceDispatch>
  <vehicle>
    <idVehicle src="regnr" id="DEF456"/>
    <idVehicle src="NO:løyveNr" id="TT-123"/>
    <capacity><seats noOfSeats="4"/></capacity>
    <descriptionVehicle
      manufacturerBrand="Toyota Avensis"
      otherSign="Rød">
    </descriptionVehicle>
    <attributesVehicle>
      <attribute>
        <idAttribute src="SutiAttributeList" id="ramp"/>
      </attribute>
    </attributesVehicle>
  </vehicle>

  <driver name="Ola Nordmann">
    <idDriver src="PROVIDER_001" id="123456"/>
    <contactInfoDriver>
      <contactInfo contactType="phone" contactInfo="+47 91234567"/>
    </contactInfoDriver>
  </driver>
</resourceDispatch>
```



# Håndtering av endringer



Dagens håndtering av endringer fremstår ikke robust nok.

## Problem for Pasientreiser

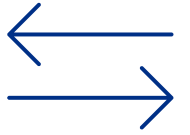
- Kan vi forvente at endringer blir lest og forstått?
- Hva skjer om transportør ikke svarer på endringer?
- Hva skjer om vi sender ut to endringer etter hverandre? Hvilken svarer transportør på?
- Etc.

## Problem for transportør

- Hvilken versjon av ordren er vi enige om?
- Hva skjer ved mottak av endringer som ikke er realistiske?
- Etc.



# Håndtering av endringer



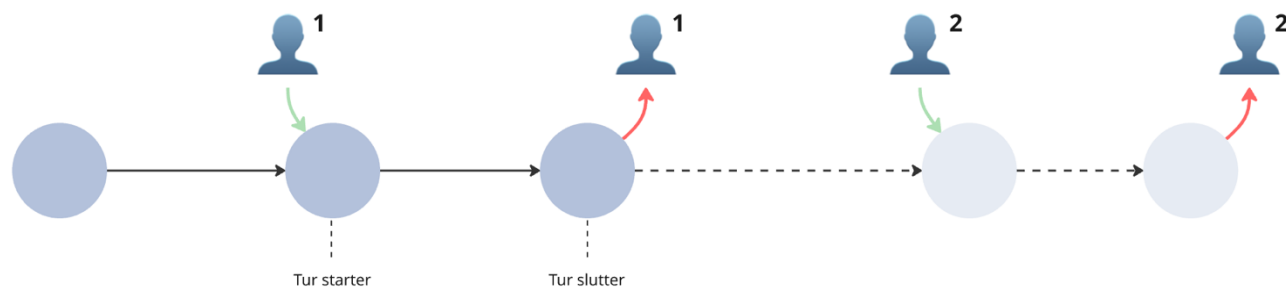
- Tydeliggjøring av hvilke endringer som er gyldige
- Tydeliggjøring av tidsfrister ved endringer
- Tydeliggjøring av hvilken versjon man godkjenner/avviser
- Tydeliggjøring av ansvar hos Pasientreiser og transportør
  - Sikre at bare gyldige endringer godtas
  - Sikre konsensus rundt hva som er gjeldende versjon av ordre
- Tydeliggjøring av håndtering i edge caser





# Når starter og slutter turen?

NISSY: Ved melding om første henting / siste levering



## Problem for Pasientreiser

- Hvis pasient 1 slås ut i taksameter før pasient 2 blir tildelt bilen, så avsluttes turen i NISSY
- Kjøring til/fra stasjoneringsted vises ikke

## Problem for transportør

- Må huske å ikke slå ut pasient 1 før pasient 2 er tildelt bil





# Når starter og slutter turen?

Innføring av to nye attributt i 4010 (Pickup Confirmation):

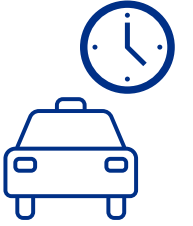
- 1714 (Start) Sendes når turen startes i taksameter
- 1715 (Stop) Sendes når turen avsluttes i taksameter

Eksempel: Tur startes:

```
<pickupConfirmation eventType="1714"/>  
...  
</pickupConfirmation/>
```



# Vente på retur?



Etter siste levering: *Bli stående og vent på nye instruksjoner, f.eks. retur som ennå ikke er planlagt*

## **Problem for Pasientreiser**

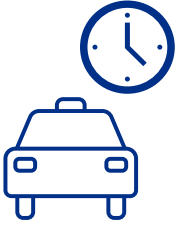
- Ingen måte å formidle over SUTI. Må huske å informere sjåfør manuelt

## **Problem for transportør**

- Må huske å ringe Pasientreiser, og spørre om de skal bli stående og vente
- Må huske å ikke slå ut forrige pasient (ref forrige slide)



# Vente på retur?



2000 (Order) :

Innføring av NodeType 1801 (Action) og SubNodeType 1907 (wait for instructions)

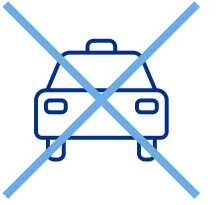
- Node som instruerer sjåfør i å vente på nye instruksjoner inntil *makstid*.
- Hvis ikke ny 2000 (Order) med endringer kommer innen *makstid*, avsluttes turen.

Eksempel: Instruksjon om å vente i opptil 15 minutter (900 sek) på nye instruksjoner:

```
<node nodeType="1801" subnodeType="1907">  
  <timesNode>  
    <time time="2026-03-06T10:30:00+01:00" timeType="estimatedtime" dwellTime="900"/>  
  </timesNode>  
</node>
```



# Trekke tilbake dispatch?



Pasientreiser får ikke automatisk beskjed hvis en sjåfør ikke kan kjøre turen likevel (sykdom, feil-dispatch, sjåfør ønsker ikke tur, etc.)

## Problem for Pasientreiser

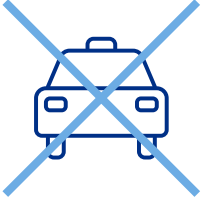
- Tror at turen har blitt tildelt en bil og at alt er OK.
- Får sen beskjed om at ingen biler kan kjøre turen, eller at turen er lagt på en bil som er langt unna.
  - Pasient kommer sent eller mister behandling
- Mye tid brukt på å ringe transportør, for å få bekreftet at alt er OK

## Problem for transportør

- Mye tid brukt på kommunikasjon med Pasientreiser



# Trekke tilbake dispatch?



Innføring av ny melding 3004 (Dispatch Approval Interrupted)

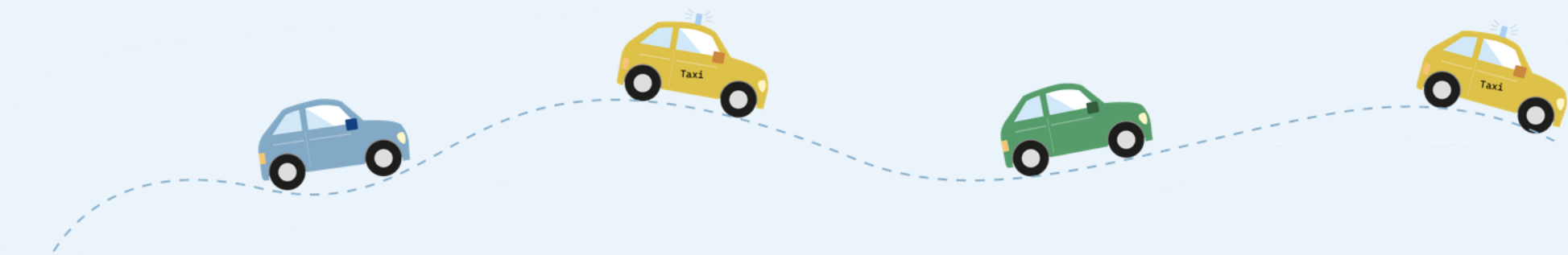
- Forteller Pasientreiser at tidligere dispatch er trukket tilbake
- Pasientreiser venter på ny 3003 (Dispatch Confirmation)



## Tilbakemeldinger eller spørsmål?



# Veien videre





**Tusen takk!**

Kristina Hedeman | Teamleder

[kristina.hedeman@pasientreiser.no](mailto:kristina.hedeman@pasientreiser.no)

+47 990 26 426