

## Referat, 23. mars 2023

### Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Dato 23.03.2023  
Sted Thon Hotel Opera, Oslo  
Tid Kl. 10.00 – 14.30  
Møteleder Hilde Holt

#### Møtedeltakere

Øystein Kydland, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg  
Mona Sundnes, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg  
Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg  
Line Hole, FFO, Forening for autoimmune leversykdommer  
Geir Strømsholm, SAFO, LFPS  
Elisabeth Wollebek, LFS  
Unn Tone Forfang, FFO, Blindeforbundet  
Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet  
Svein Helgesen, Pensjonistforbundet  
Johannes Lofthus, Kreftforeningen  
Dag Utnes, FFO, prostatakreftforeningen

Hilde Holt, Pasientreiser HF  
Guri Brenden, Pasientreiser HF  
Emma Grønbakken Taraldlien, Pasientreiser HF  
Kjetil Dahl, Pasientreiser HF, deltok på Teams i sak 10-2023  
Rita Kilvær, Pasientreiser HF, deltok på Teams i sak 15-2023

#### Vararepresentanter:

Tahar Haddad, Pensjonistforbundet, vara

#### Forfall:

Bjørnar Lien, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg, vara  
Karl Olaf Sundfør, Helse Vest RHF brukerutvalg  
Leif Birger Mækinen, Helse Nord RHF brukerutvalg, vara  
Kirsten Refnes, Pensjonistforbundet, vara

Saks-nummer	Tittel	Ansvarlig	Type sak	Kommentar
9-2023	<b>Godkjenning av referat fra 18. januar 2023</b> Godkjent.	HH		
10-2023	<p><b>Status pasientreiseområdet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Saksbehandlingstid</b> I en lengre periode har det vært økt saksbehandlingstid. Nå er det stor bedring. Samlet saksbehandlingstid er nå 12,7 dager, og målet er 11 dager. <b>Er det lengre saksbehandlingstid i enkelte regioner?</b> Saksbehandlingstid er ikke knyttet til regioner, men enkelte områder skiller seg ut med flere saker som må behandles manuelt, da kan søkere i disse områdene merke mer til økt saksbehandlingstid, enn i områder der sakene i større grad behandles automatisk. Saksbehandlingstid for saker som behandles automatisk med kontroll er nå på 9 dager. Saker som må behandles helmanuelt er på 21 dager.</li> <li>- <b>Ny inngangsside Helsenorge</b> Brukerutvalget har tidligere gitt innspill til ny inngangsside for Pasientreisere tjenester på Helsenorge, som er tatt med i designet til den nye siden som nå er lansert.</li> <li>- <b>Informasjon som sikker meldingstjeneste</b> E-dialog: Sikker e-post er nå tilgjengelig for kommunikasjon med Pasientreiser HF. Det betyr at brukere som ikke kan søke på Helsenorge enda, kan sende søknad på e-post. Dette muliggjør også ettersending av dokumentasjon og sending av klage.</li> <li>- <b>Praksis for knutepunkt-beregning</b> Per i dag er det slik at Pasientreiser HF behandler søknader til brukere som har trafikal behov for bruk av bil slik at tilleggsutgifter bare dekkes til nærmeste knutepunkt. Unntaket er hvis det blir billigere for foretaket å dekke tilleggsutgifter på strekningen som faktisk er reist, enn å dekke parkering på knutepunktstedet. Saksbehandler må vurdere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er det et sted det er mulig å reise til – altså et knutepunkt?</li> <li>- Er det tilleggsutgifter på veien til knutepunktet? Ferje og bom, f.eks.?</li> <li>- Går det alternativ transport både fra knutepunktet til behandlingsstedet og</li> </ul> </li> </ul>	KD	D	<p>Se vedlagte presentasjon.</p> <p>Se ny inngangsside i vedlagte presentasjon.</p> <p>Løsningen ligger med lenke både fra <a href="https://pasientreiser.no">pasientreiser.no</a> og <a href="https://helsenorge.no">helsenorge.no</a>.</p>

tilbake til knutepunktet fra behandlingsstedet?  
- Er det mulig å parkere bilen ved knutepunktet?  
Dette gjelder på reiser under 300 kilometer, og når det ikke går offentlig transport på hele reisen.

**Innspill/spørsmål:**  
Hvordan sjekker Pasientreiser HF at det er ledig på parkeringsplass ved knutepunkt? Det er vanskelig.  
Hvordan er det mulig å sjekke når reisen allerede er gjennomført? Det er utfordrende.  
Blir dette mer effektiv forvaltning?  
Pasientreiser HF er ikke av den oppfatning at dette er effektivt.  
Brukerutvalget mener også at denne praksisen er vanskelig å forstå for de som søker og får avkortet stønad i søknadene sine.  
Pasientreiser HF ser at ca. 11 % av slike søknader klages det på, det er vesentlig høyere enn på andre saker, der klageandelen er mellom 3-4 %.  
Denne praksisen innebærer også en risiko for at pasienter vil ønske å få en rekvirert reise, fremfor å bruke egen bil, fordi kompleksiteten er så stor.  
Praksisen gjelder ca. 20 000 søknader av totalen. De økonomiske effektene viser at i 2019 brukte foretaket ca. 2,3 mill.kr. på administrasjon og redusert utbetaling til søker var på ca. 1,2 mill. kr.  
Foretaket ønsker endring i praksis med begrunnelse i at det ikke er økonomisk lønnsom praksis for foretakene, det er vanskelig å forstå for de som søker, det er vanskelig å forvalte riktig og rettferdig.

**Foretaket ber om innspill fra brukerutvalget i forkant av at saken løftes til styret.**  
- Hvor langt unna skal knutepunktet ligge? Ikke definert avstand. Knutepunkt langs veien til behandlingsstedet bestemmer praksisen.  
-Er det en risiko for at flere vil søke, fordi det blir enklere å få oppfylt rettigheten sin?  
- Viktig å ta med den store gevinsten ved at flere vil ønske å bruke egen bil framfor å ha en rekvirert reise.  
- I verste fall kan det ligge fare for mistet behandling, eller for sent komming til behandling.

	<p>- Brukerutvalget er opptatt av pasienter skal få oppfylt rettighetene sine: Rett person skal få rett beløp til rett tid.</p> <p>- Brukerutvalget har hatt mange henvendelser vedr. dette. Har også erfaring med å kontakte pasientreisekontor for å få bekreftelse på at det ikke var mulig å ta offentlig transport på reisen, dette er tidkrevende både for pasient og forvaltning.</p>			
<b>11-2023</b>	<p><b>Saker til styremøtet</b>  <b>29. mars</b>  Gjennomgang av styresaker.  Innspill:  Brukerutvalget tipset om statistikk som er tilgjengelig på: <a href="#">SKDE - Helse Nord RHF</a></p>	<b>HH</b>	<b>O</b>	Styresaker ligger tilgjengelig her: <a href="#">Styresaker - Pasientreiser</a>
<b>12-2023</b>	<p><b>Progresjon vedr. notat ang. satser</b>  Foretaket bistår når notatet er gjennomgått av arbeidsgruppen, som avtalt i desembermøtet.  Innspill til notatet sendes til <a href="mailto:guri.brenden.lonnerod@pasientreiser.no">guri.brenden.lonnerod@pasientreiser.no</a> innen 31. mars. Notatet sendes til Helse- og omsorgsdepartementet etter påske.  Hva tenker brukerutvalget om sats på overnatting? Den er i dag på kr. 655,- Hva ønsker brukerutvalget?  - Pasienthotell og sats hos pasientreiser bør være lik.  - Når det ikke finnes tilgang hos pasienthotell, bør overnatting dekkes fullt ut for pasienter med nedsatt funksjonsevne. - Bør det være et tak på hvor stor kostnad som dekkes? Kan det vurderes en ansvarsdeling? Burde være en fast pris? Forslag å sette en makspris. - Viktig at alle representantene i utvalget ser på dette.  Hovedpoeng: Mange har ikke råd til å dekke egen overnatting, og dette fører til pasient ikke møter til nødvendig behandling.</p>	<b>alle</b>	<b>D</b>	Gi tilbakemelding på innhold i notatet innen 31. mars 2023.
<b>13-2023</b>	<p><b>Ansvarlig for fremlegging av saker i 2023</b>  Oppfølging fra møtet 18. januar.  Se vedlegg med oversikt over de som fører fokusområdene.  Gunnhild tar saken om barn som pårørende, mulig sak i april.  Organisering og samhandling innen reiser med og reiser uten rekvisisjon: For brukerne er det én ordning.  Geir kan delta i sakene om samfunnsøkonomi og serviceparametere.  Viktig med evaluering av serviceparametere og serviceerklæring.</p>	<b>alle</b>	<b>D</b>	12.20-12.45

	Gunvor deltar i arbeidet om organisasjonenes kommunikasjon med brukerutvalsrepresentantene.			
<b>14-2023</b>	<p><b>Gjennomgang av årets oppdragsdokument</b> Beskrivelse av oppdragene som er gitt til foretaket ligger i vedlagte presentasjon. Oppdragene er delt i en generell, overordnet del, og en virksomhetsspesifikk del. Brukerutvalget ønsker fremdrift i helautomatisk utbetaling til de som har rett til en stønad, og savner dette oppdraget i årets dokument.</p> <p>Endring av dagens brukerutvalg for å følge nasjonale retningslinjer for brukerutvalg.</p> <p><b>Innspill fra brukerutvalget:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Størrelse på helseforetaket bør ikke være relevant for antall medlemmer. Viktig med geografisk representasjon.</li> <li>• Bør oppnevnes fra organisasjonene, slik det er i dag, og ikke bare fra eksisterende HF og RHF sine brukerutvalg.</li> <li>• To møter i året er for lite for å være et reelt brukerutvalg.</li> <li>• Brukerutvalg i helseforetakene har mulighet til å løfte saker om pasientreiser, men området kan drukne i bredden komplekse saker i helseforetakene.</li> <li>• Brukerutvalget støtter at nasjonale retningslinjer følges for å skape likhet uavhengig av foretak. Vil føre til lik brukermedvirkning.</li> </ul> <p>Felles målbilde for pasientreiseområdet ble gjennomgått samme med eierens føringer for Pasientreiser HF spesielt.</p> <p><b>Nye vedtekter for Pasientreiser HF</b> Disse ble vedtatt av eierne i januar 2023. Her fremgår det at eierandelen er endret (lik andel nå på alle regionene)</p>	<b>HH</b>	<b>0</b>	<p>Se vedlagte presentasjon. Helse oppdragsdokumentet er tilgjengelig her: <a href="#">Om oss - Pasientreiser</a></p> <p>Målbildene ligger i vedlagte presentasjon. Vedtektene er tilgjengelig her: <a href="#">Om oss - Pasientreiser</a></p>
<b>15-2023</b>	<p><b>Serviceparametere – status</b> Helse Nord ønsker ikke nasjonal standard for ventetid før og etter behandling. Den nasjonale standarden la opp til at ventetid skulle være inntil 45 min., når reisen er over 45 min. Hvis reisen er under to timer, bør ikke ventetiden overstige kjøretiden. Når reisen tar mer enn to timer, bør maks. ventetid ikke være lenger enn tre timer.</p>	<b>RK</b>	<b>0</b>	

	<p>Pasientreiser HF har sendt brev til Helse Nord med spørsmål om regional standard opprettholdes, eller om nasjonal standard skal følges. Ev. må det i nasjonal serviceerklæring legges opp til at det er ulikhet på punktet mellom regionene. De øvrige åtte parameterne er det nasjonal enighet om. Idriftsettelse forventes innen sommeren.</p> <p>Helse Nord sin representant ser at dette kan føre til store kostnader for forvaltningen. Det er for tiden utviklingen i regionen som fører til økte kostnader for foretakene i Helse Nord. Forventer at dette kan ta tid å få avklart i Helse Nord. For hvilke transportmidler skal ventetid gjelde? Det framgår i serviceerklæringen hvilke transportmidler dette vil gjelde for. Brukerutvalget er opptatt av at samfunnsøkonomi skal speiles i serviceparameterne: Når ungdom må vente også bare ved korte behandlinger, og dette fører til at skoledagen blir avkortet eller utgår, får det store samfunnsøkonomiske konsekvenser. Viktig at dette tas hensyn til ved ventetid.</p>			
<b>16-2023</b>	<p>Ny portal for pasientreiser.no Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten, som pasientreiser.no er en del av, overføres på ny plattform 18. april.</p>	<b>GB</b>	<b>0</b>	Se vedlagte presentasjon.
	<p><b>Eventuelt</b> Barn som pårørende: Kontakt med organisasjonen Barns beste. Løftes som sak i neste møte i brukerutvalg. Gunnhild følger opp saken.</p>			