

Møte i brukerutvalget

7. mars 2024



| Saksnr. | Tittel | Ansvarlig | Type sak | Oppfølging til saken |
|---------|--|-----------|----------|----------------------|
| 9-2024 | Godkjenning av referat | HH | | |
| 10-2024 | Status pasientreiseområdet | HH | O | 10.05-10.40 |
| 11-2023 | Gjennomgang av styresaker | HH | D | 10.40-11.00 |
| 12-2023 | Omdanning til nytt brukerutvalg | HH | D | 11.00-11.20 |
| | LUNSJ | | | 11.30-12.15 |
| 13-2024 | Ny rekvisisjonspraksis | HH | D | 12.15-12.45 |
| 14-2024 | Oppdragsdokument 2024 | HH | D | 12.55-13.30 |
| 15-2024 | Nytt oppsett av vedtaksbrev | GB | O | 13.40-14.00 |
| 16-2024 | Invitasjon til pasient- og brukerombudet | GB/alle | D | 14.00-14.20 |
| | Eventuelt | | | |

sak 9-2024 Godkjenning av referat, 18. januar

sak 10-2024 Status pasientreiseområdet

Status fra foretaket



Tekst om overnatting er endret på Helsenorge, etter innspill fra brukerutvalget



Nasjonal veileder til regelverket offentliggjøres på helsenorge.no og pasientreiser.no



Pasientreiser koples på Helsenorge sin chatbot i august. Arbeidet er i gang



Status fra foretaket: virksomhetsrapport

3. Foretakets resultatkjede: Styringsparametere og vurdering

| Resultatkjeden Pas HF | Fokusområder | Tjeneste-område | Styringsparameter | Mål 2024 | HIÅ 2024 | Januar |
|-----------------------------------|---|-----------------|---|----------|----------|--------|
| BRUKER- OG SAMFUNNSEFFEKTER | En aktiv og deltakende bruker | RuR | Brukeropplevelse RuR** | 82 % | | |
| | En enkel pasientreise | | | | | |
| | En tilgjengelig og tilpasset pasientreise | | | | | |
| | En kostnadseffektiv pasientreise | | | | | |
| TJENESTER OG PRODUKTER | Systemer | Felles | Oppetid for systemer med høy kritikalitet** | 99,3 % | 100 % | 100 % |
| | Tjenesteleveranser | RuR | Bruk av selvbetjeningsløsning RuR* | 91 % | 91,1 % | 91,1 % |
| INNSATSAKTIVITETER OG AKTIVITETER | Prosesser | RuR | Saksbehandlingstid i antall dager** | 11 | 14,1 | 14,1 |
| | Ansatte/ledelse (kultur) | RuR | Saksbehandlingstid "manuelle saker" i antall dage | 25 | 24,7 | 24,7 |
| | Økonomi | Felles | Tilstedeværelse medarbeidere** | 92 % | 91 % | 91 % |
| | | Felles | God økonomistyring drift og investering*** | 0 % | 0 % | 0 % |

*Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier. *** Utgangsverdi som måles opp mot prognose

Servicemålene er også tilgjengelig på nett, og oppdateres månedlig.

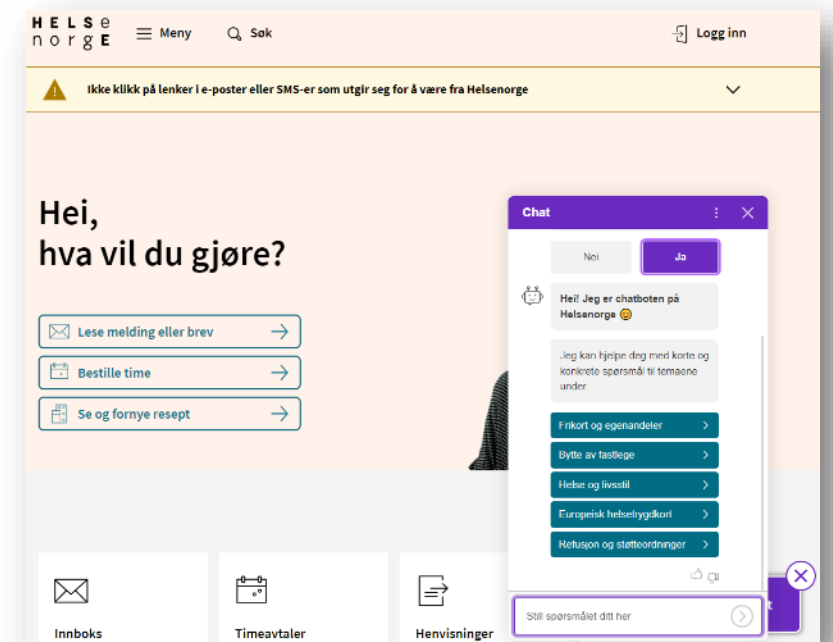
Status fra foretaket: Chatbot

Chatbot på helsenorge.no

- Et supplement til ordinær brukerstøtte etablert under koronaperioden
- Ga brukerne informasjon om et utvalg av plattformens tjenester
- Utviklingen av roboten pågår kontinuerlig
- Svarer per nå ut spørsmål knyttet til fastlege- og frikortordningen, Helfos refusjonsområder innland og Europeisk Helsetrygdkort

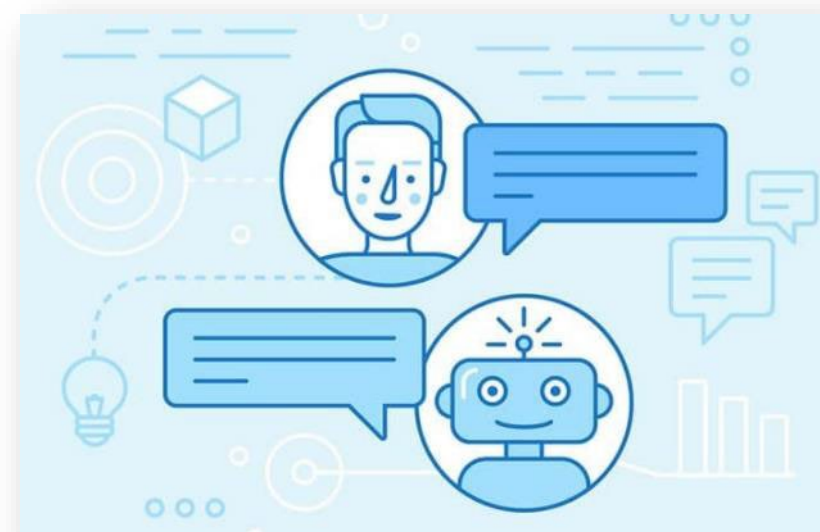
Reiser uten rekvisisjon på helsenorge.no

- Spørsmål om pasientreiser blir i dag rutet til tjenesten Pasientreiser på helsenorge.no, og svares ikke ut av chatbot
- En chatbot-mulighet understøtter målbildet for pasientreiseområdet både knyttet til aktive pasienter og pårørende, og effektive tjenester.



Hvilke typer henvendelser vil en chatbot kunne svare ut?

- Basert på de åpne sidene på helsenorge.no
 - Informasjon knyttet til delene av tjenesten som krever innlogging kan ikke svares ut av dagens chatbot.
 - Brukerstøtte for reiser uten rekvisisjon mottok cirka 115.000 telefonsamtaler i 2023. Nær 70 % av henvendelsene omhandlet informasjon som ikke krever innlogging
- Videreutvikling mot innloggede tjenester og/eller digital ledsager vil kreve egne vurderinger
 - Dekkes ikke nødvendigvis dekket av teknologien bak dagens chatbot
- Åpner for implementering av kun chatbot eller chatbot i kombinasjon med manuell chat
- Reiser uten rekvisisjon vil starte med å innføre chatbot uten manuell chat
 - Manuell chat vil vurderes med bakgrunn i erfaringer med chatbot



Effekter av å implementere pasientreiser i helsenorge.no sin chatbot

Understøtter målbildet på pasientreiseområdet om aktive pasienter og pårørende og effektive tjenester

Tiltaket forventes å kunne gi følgende effekter:

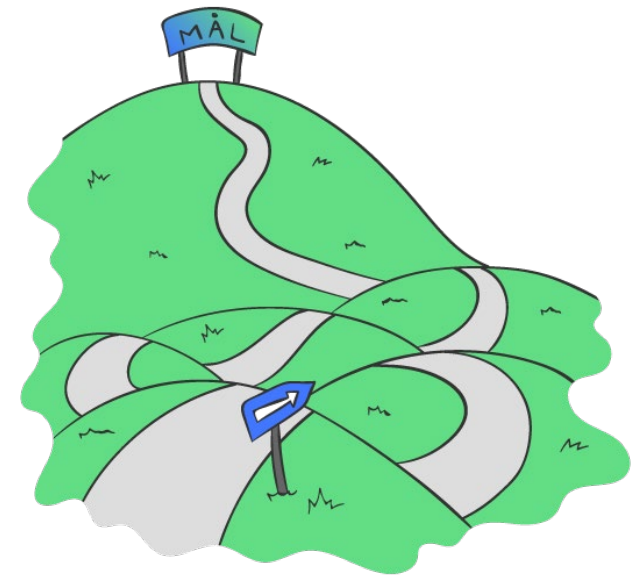
- *Økt fleksibilitet og kapasitet* som følge av høyere tilgjengelighet og mulig reduksjon i telefoner og e-post til brukerstøtte
- *Enhetlig og lik informasjon* til innbyggerne og redusert risiko for feilinformasjon
- *Bedre datainnsikt* som grunnlag for forbedring og prediksjon
- Grunnlag for *økt brukertilfredshet ved redusert tidsbruk* for å finne informasjon og få rett informasjon til riktig tid
- Grunnlag for *økt medarbeidertilfredshet ved at det frigjøres tid* til andre mer komplekse henvendelser og veiledningsoppgaver
- Grunnlag for *bedre omdømme ved at området fremstår moderne*, særlig rettet mot yngre brukergrupper



Implementering og fremdriftsplan

- for pasientreiser uten rekvisisjon i helsenorge.no sin chatbot

- Bygges inn i eksisterende chatbot på helsenorge.no
 - Helfo stiller med nødvendig kompetanse
 - Pasientreiser HF stiller med fagressurser hvor nødvendig kompetanse innenfor fagområdet ivaretas
- Pasientreiser HF dekker kostnader til innføring og drift
 - Innenfor eksisterende budsjett for 2024 og rammer som angitt i økonomisk langtidsplan
- Planlegges satt i produksjon i løpet av første halvår 2024
 - Helfo anslår en tidsramme for implementering til 10 til 12 uker.
- Chatbot kan videreutvikles med informasjon knyttet til reiser med rekvisisjon på sikt
 - Vil kreve involvering av kompetanse fra pasientreiser ved helseforetakene.



sak 11-2024 Gjennomgang av styresaker

Styresaker 13. mars

Saker som løftes til
brukerutvalget



Pasientreiser HF
Styremøte 13. mars 2024, kl. 9.30-15.00
Sted: Pasientreiser HF, Nenset

Saksliste

| <u>Saksnr.</u> | Sakstittel |
|----------------|--|
| | Beslutningssaker |
| 11-2024 | Godkjenning av protokoll fra styremøtet 25. januar 2024 |
| 12-2024 | Virksomhetsrapport per 31.januar 2024 |
| 13-2024 | Årsregnskap og årsberetning 2023, inkludert redegjørelse for samfunnsansvar og godtgjørelsesrapport 2023 |
| 14-2024 | Oppdragsdokument 2024 |
| 15-2024 | Innspill økonomisk langtidsplan 2025-2028 |
| 16-2024 | Omorganisering av brukerutvalget i Pasientreiser HF |
| | Orienteringssaker |
| 17-2024 | Pågående og planlagte IKT-utviklingstiltak |
| 18-2024 | Status pilot for ny rekvisisjonspraksis |
| 19-2024 | Kontrollstrategi ny rekvisisjonspraksis - operativ forvaltning |
| 20-2024 | Handlingsplan etter revisjon av beredskap og krisehåndtering |
| 21-2024 | Årsplan styresaker |
| | Temasaker |
| | <ul style="list-style-type: none">Behovs og gevinstanalyse for planlegging- og optimeringHøring pasientreiseforskriften |

sak 12-2024

Omdanning til nytt brukerutvalg

Status og handlingspunkter

- Nasjonale, generelle retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå i helseforetak legges til grunn
- Nødvendige tilpasninger til foretaket er gjort
- Sak behandles i styret 13. mars
- Omorganiseringsarbeidet settes i gang etter styrebehandlingen, og godkjenning av endringene:
 - Skal bestå av 8 medlemmer, fire oppnevnes fra regionale helseforetak sine brukerutvalg, tre ikke-personlige varamedlemmer
 - Leder og nestleder velges blant medlemmene
 - Opprettes arbeidsutvalg bestående av leder, nestleder og administrasjon
 - 7 møter holdes i året, to av disse digitalt

sak 13-2024

Ny rekvisisjonspraksis

Ny rekvisisjonspraksis, informasjon fra styresaken

- Ny attesteringsløsning til bruk for behandlere og Pasientreiser i helseforetakene ble satt i produksjon torsdag 15. februar, og 19. februar var bestillerfunksjonen for pasient på Helsenorge klar til bruk.
- I første omgang er det fem pilotkontor med ti behandlingssteder som er invitert med og får opplæring i ny praksis. Disse behandlingsstedene rekvirerte reiser til 20.000 unike pasienter i 2023.
- Pasientreiser Stavanger, Pasientreiser Nordlandssykehuset og Pasientreiser Nord-Trøndelag startet opp i pilot 19. februar. Pasientreiser OUS og Pasientreiser Vestfold og Telemark startet opp 26. februar. Disse to helseforetakene jobber også med å få på plass en felles veiledningstjeneste på 05515 for alle henvendelser om ny rekvisisjonspraksis.
- Første uke etter oppstart av pilot har gått bra. Det er oppdaget noen mindre feil, men disse løses fortløpende eller jobbes videre med.
- Pasientreiser Nordlandssykehuset laget den første reiseattesten for tilrettelagt transport.

sak 14-2024

Oppdragsdokument 2024

Hovedpunkter og handlingsalternativer

1. I den generelle delen av oppdragsdokumentet til Pasientreiser HF beskriver eierne sine krav til oppfølging av felles målbilder og strategisk retning, styring og oppfølging av foretaket, innsyn og internrevisjon, informasjonssikkerhet og personvern, beredskap og sikkerhet og klima og miljø. I tillegg skal foretaket utarbeide økonomisk langtidsplan og synliggjøre gevinster, redegjøre for IKT-anskaffelser, synliggjøre totale kostander ved deltakelse i prosjekter og arbeide for å redusere sykefraværet. Foretaket skal også legge til rette for medvirkning fra konserntillitsvalgte og konsernverneombudene og tilpasse felles retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå til virksomheten i foretaket.
2. Saker fra foretaket som skal til behandling i AD-møtet skal først være behandlet i helseforetakets styre.
3. I den virksomhetsspesifikke delen av oppdragsdokumentet blir Pasientreiser HF bedt om å gjennomføre utvikling av regionale standarder/ retningslinjer og nasjonale rammeverk. Foretaket skal også fortsette den digitale satsingen innenfor pasientreiseområdet og dokumentere gevinster og gevinstrealisering både internt i foretaket og på tvers av de fire helseregionene. Videre skal foretaket arbeide med effektivisering og kvalitetsfremmende tiltak for reiser med rekvisisjon. Dette inkluderer å pilotere ny rekvisisjonspraksis, igangsette utviklingen av muligheten for å melde inn avvik eller klager i selvbetjeningsløsningen, samt rapportere utviklingen i den felles regionale serviceerklæringen med tilhørende serviceparametere. [I tillegg skal foretaket videreutvikle området for reiser uten rekvisisjon og delta i arbeidet med å avklare dataansvaret innenfor pasientreiseområdet.](#)



sak 15-2024

Nytt oppsett av vedtaksbrev

Brukerutvalget deltok i arbeidet i 2020 – nå settes endringene i drift



Dette brevet er sendt til deg fra:
Pasientreiser HF
Postboks 2533, 3702 Skien
Telefon 05515
Org. nr.: 918 695 079

HULDA ROGNSTAD
VESTRE FURMYRVEG 16
6017 Ålesund

15.02.2024

Søknaden din er delvis innvilget

Saksnummer: 1004512305

Du får utbetalt **604,20 kroner** til kontonummer XXXXXX78903. Av dette er 70,00 kroner fra tidligere vedtak.

Støtten du får er beregnet etter satser i pasientreiseforskriften.

På de neste sidene finner du begrunnelser for vedtaket og en detaljert oversikt over reisene dine.

Du finner viktig informasjon om rettighetene dine på siste side. Du kan også lese om rettigheter ved pasientreiser på helsenorge.no.



Ida Myrvang
Rødkeivfaret 22
0788 Oslo

Dette brevet er sendt til deg fra
Pasientreiser HF
Postboks 2533, 3702 Skien
Telefon 05515
Org. nr.: 918 695 079

15.02.2024



FRIDA MARIANN PEDERSEN
Helligbergvegen 2A
8663 Mosjøen

Søknaden din er innvilget

Saksnummer: 1004512289

Du får utbetalt **3133,00 kroner** til kontonummer XXXXXX78903.

Støtten du får er beregnet etter satser i pasientreiseforskriften.

På de neste sidene finner du begrunnelser for vedtaket og en detaljert oversikt over reisene dine.

Du finner viktig informasjon om rettighetene dine på siste side. Du kan også lese om rettigheter ved pasientreiser på helsenorge.no.

Dette
Pasie
Postb
Telefc
Org. n

Vedtak om dekning av utgifter ved reise til behandling etter omgjøring av saksnummer 1004390959

Vi har behandlet saken din på nytt. Forrige vedtak i saken ble fattet 13.12.2023. Vedtak er fattet etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-6 med tilhørende forskrift (pasientreiseforskriften).

Klagen er delvis innvilget.

Tekst til vedtaksbrev her

Linje 1
Linje 2
Linje 3

Etter omgjøringen utbetales kroner 200,00 kroner til kontonummer XXXXXX78903.

Merk at vedtaksbrevet består av flere sider. Under finner du oversikt og forklaring på hva som er dekket per reisevei:



sak 16-2024

Invitasjon til pasient- og brukerombudet

Foreløpige innspill

1. Antall henvendelser vedr Pasientreiser!
2. Hvilken pasientgruppe er størst?
3. Hvilken aldersgruppe er dominerende når det gjelder henvendelser?
4. Er det flest henvendelser via nettet?
5. Hvor mange av henvendelsene klarer dere å hjelpe?
6. Hvor mange får ikke medhold?
7. Har dere mange ikke-digitale henvendelser?
8. Blant de med psykiske plager, hvor mange er det i aldersgruppen 70 og eldre, og hva er bakgrunnen for at de søker deres hjelp?



Eventuell

Henvendelse fra SINTEF

Vi i SINTEF skal altså ha ansvaret for en kvalitativ følgeforskning på utrullinga av ny løsning for reiser med rekvisisjon, der målet er å finne ut hvilke endringer den nye løsningen har for pasienter, behandlere, pasientreisekontorer (PRK) og Pasientreiser HF. Vi skal blant annet intervju en del ulike aktører allerede nå i mars og april, og formidle resultater før fase II settes i gang i mai/juni.

Vi ser for oss at brukerutvalget kan ha to roller, litt avhengig av hva de selv også ønsker og ser for seg, og gjerne også begge:

- 1) Å være involvert i prosessen sammen med oss, å gi innspill på våre ideer, å komme med forslag til hvilke pasienter vi kan invitere til intervju etc. Dette vil innebære ca. to møter i løpet av våren.
 - 2) Å selv være informanter ettersom de allerede har en rolle i utvikling av de nye løsningene. Dette vil innebære å delta i et intervju, gjerne i gruppe.
- Er det ok at du informerer dem på onsdag om at denne følgeforskningen er i gang?
 - Og når er neste møte i utvalget: Kan vi eventuelt få være med da og snakke litt med hele utvalget?
 - Eller, hvis det er lenge til neste møte: Kan du spørre om 3-5 stykker (eller flere hvis de er veldig ivrige) har lyst til å ha et eget møte med to forskere fra SINTEF første uka i april, rett etter påske? For eksempel 3.april?

De kan gjerne kontakte meg hvis de lurer på noe!

Hilsen Kari

