

Brukerundersøkelsen 2022

Reiser med rekvisisjon



Nasjonale brukerundersøkelser 2022



Bakgrunn

- Iht. SLA er Pasientreiser HF ansvarlig for å planlegge, gjennomføre og sammenstille årlig nasjonal brukerundersøkelse innenfor pasientreiseområdet
- Tilsvarende undersøkelser er gjennomført siden 2016, innen både reiser med og reiser uten rekvisisjon.

Årets undersøkelser

- Samarbeidsforum besluttet å gjennomføre–brukerundersøkelser for begge områdene i 2022.
- Årets undersøkelser måler brukeres tilfredshet både med reiser **uten** rekvisisjon, og reiser **med** rekvisisjon.
- Undersøkelsene er gjennomført via digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av SMS til brukere, og telefonintervjuer. Uttrekk til SMS er gjort gjennom NISSY og PRO.
- SF har koordinert gjennomgang av spørsmål, og SF og Pasientreiser HF sitt brukerutvalg har gitt innspill til spørsmålene.

Oppsummering



Reiser med rekvisisjon: 2 015 respondenter

- Gjennomført ved utsendelser av SMS, og enkelte telefonintervjuer
- Alle kontorer og regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 70 – 79 år

Reiser uten rekvisisjon: 1 346 respondenter

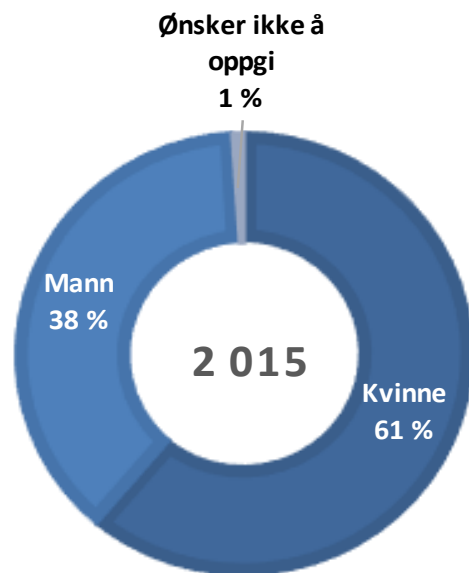
- Gjennomført ved svar i digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av SMS, og enkelte telefonintervjuer
- Alle regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 60 – 69 år

Reiser med rekvisisjon



Overordnet

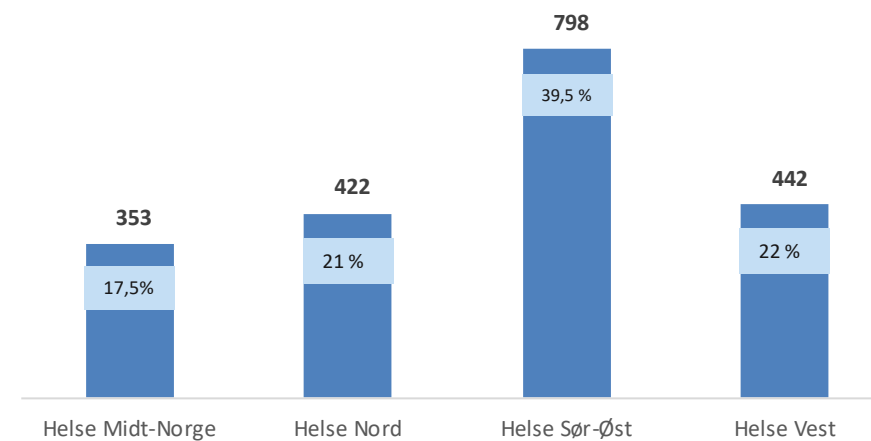
nasjonale resultater



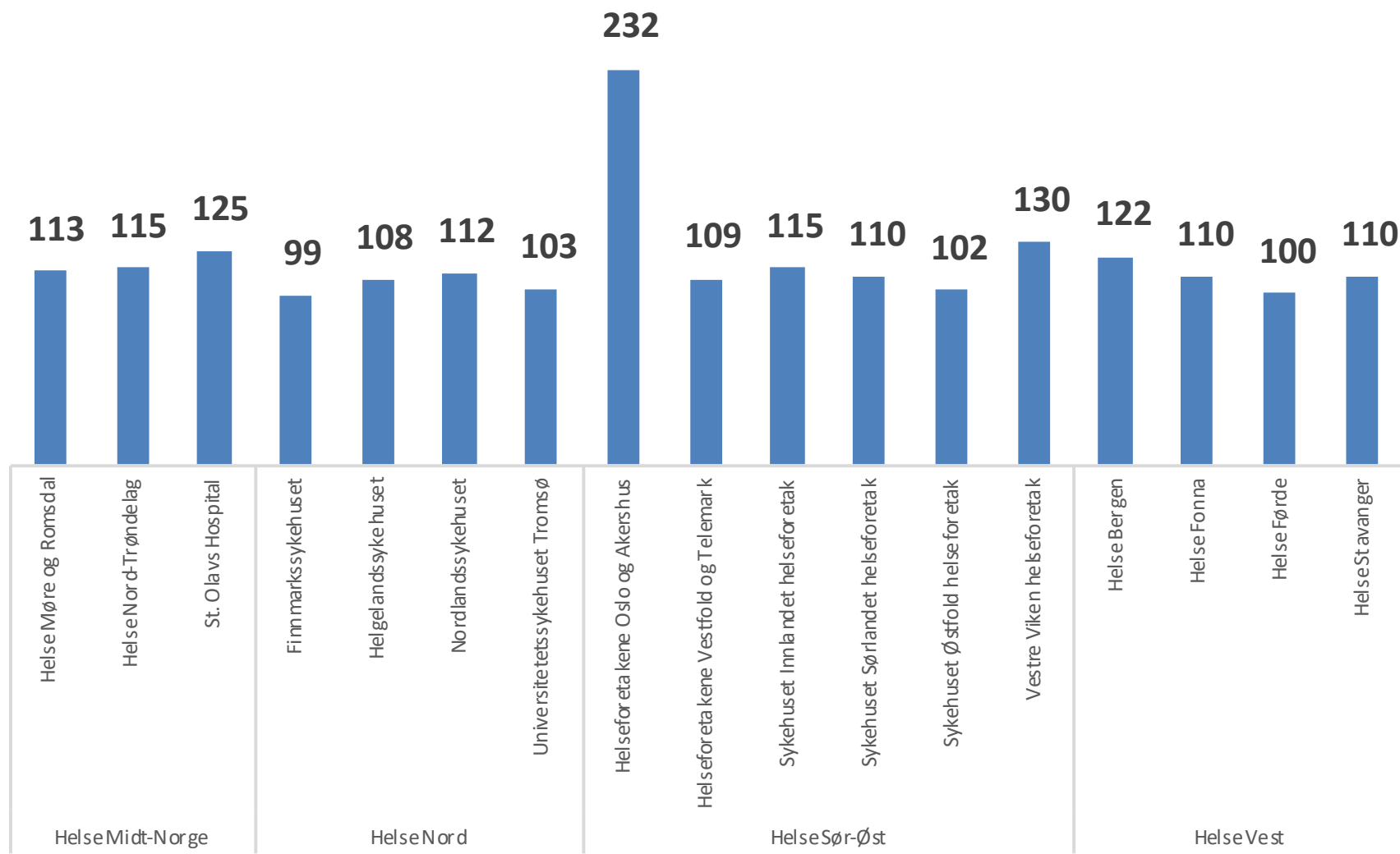
Kommentarer:

2022: 2 015 respondenter

2021: 2 016 respondenter



Hvilket av disse pasientreisekontorene er ditt nærmeste?



Kommentar - validitet

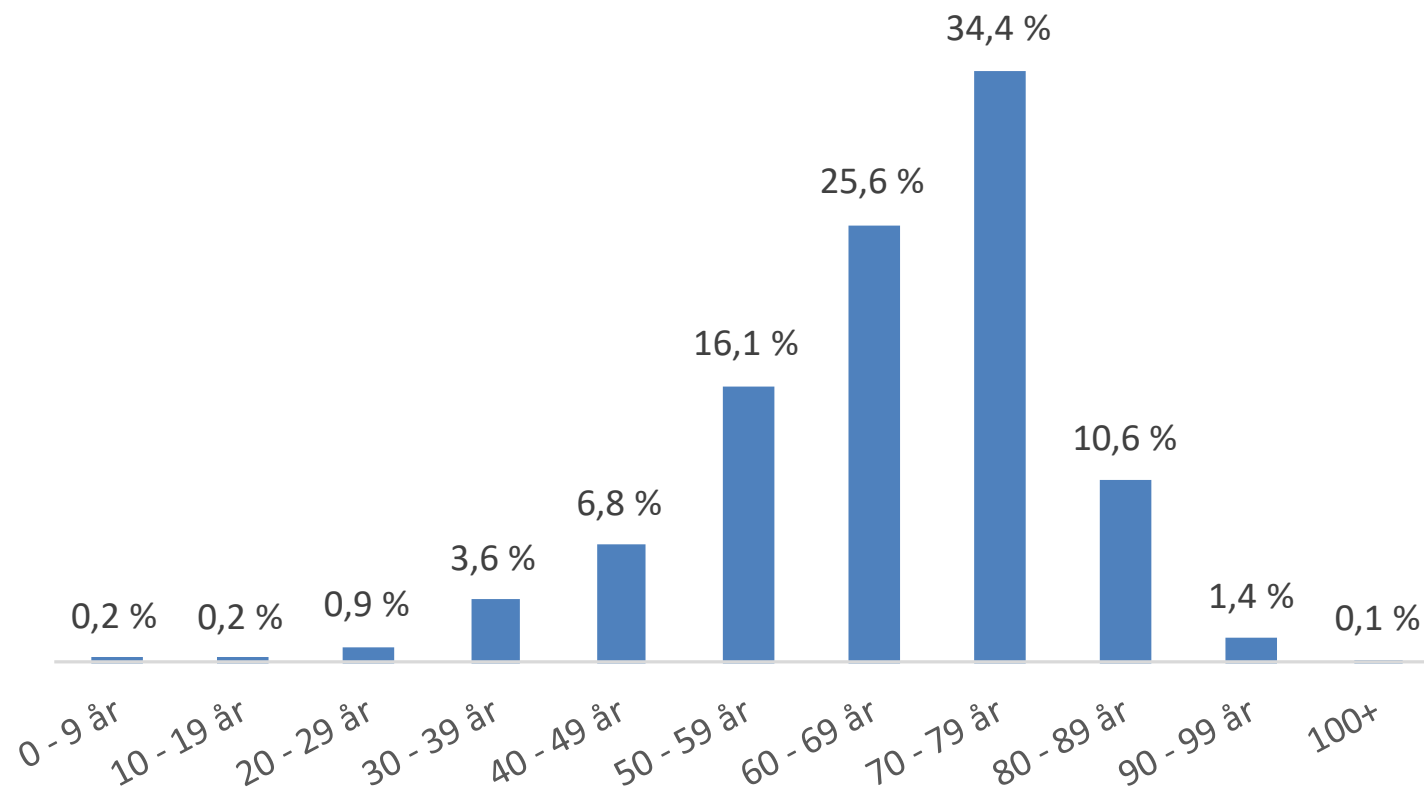
På regionalt nivå er alle resultatene valide.

På pasientreisekontornivå inneholder resultatene en noe høyere feilmargin.

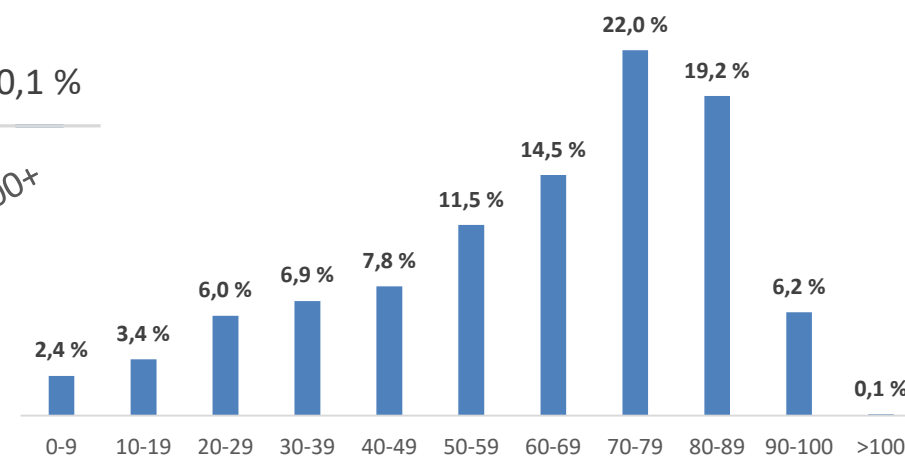
Valid feilmargin er inntil 5 %. På kontornivå kan feilmargin være høyere.

Aldersfordeling

nasjonale resultater



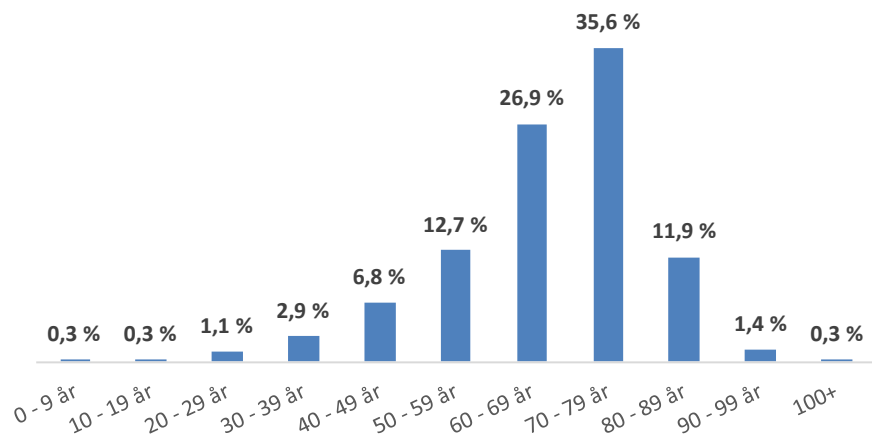
Faktisk aldersfordeling - Nasjonalt



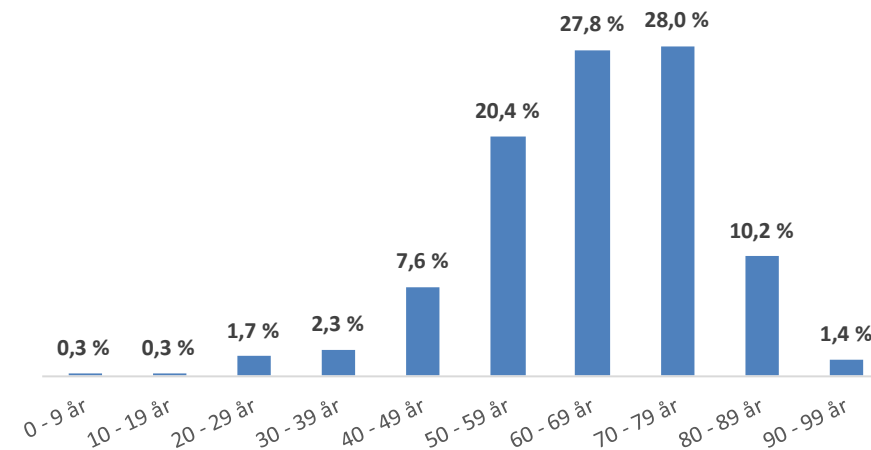
Aldersfordeling

- Per region

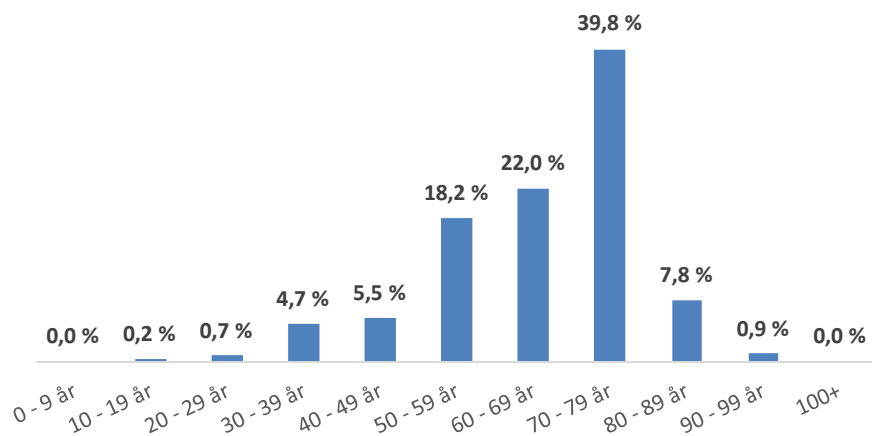
Helse Sør-Øst



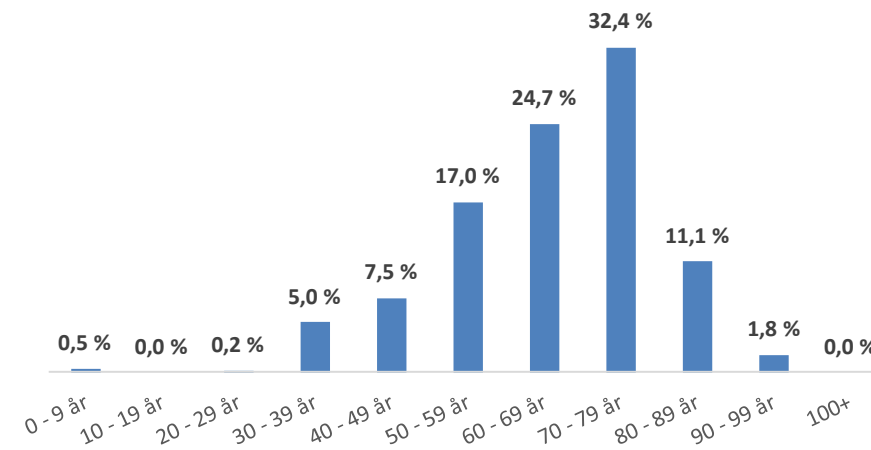
Helse Midt-Norge



Helse Nord



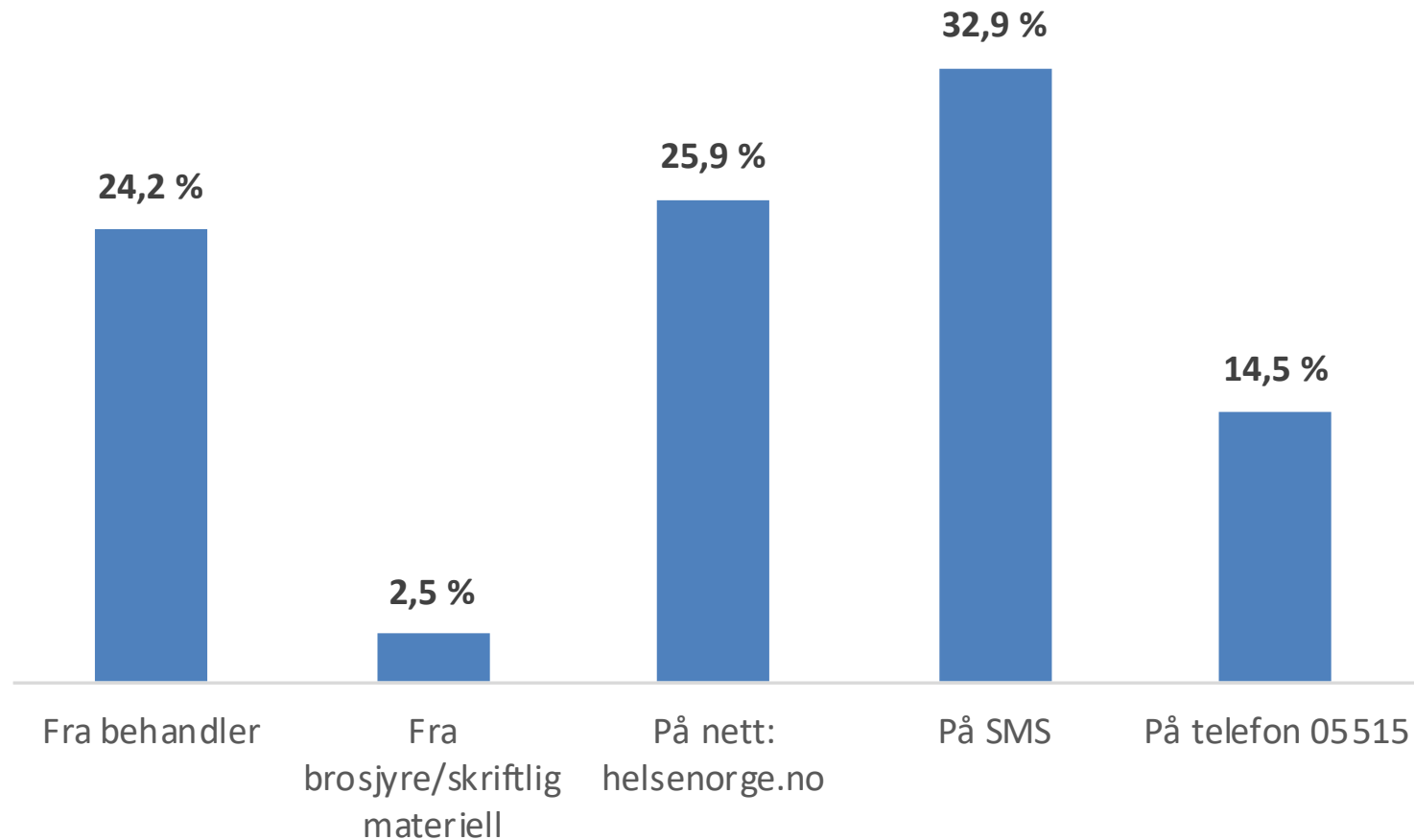
Helse Vest



Informasjon

Viktigste informasjons- og veiledningskilde

nasjonale resultater



Kommentar

2021, viktigste kilder:

35,3 % SMS

28 % nett

2020, viktigste kilder:

34,6 % SMS

25,7 % nett

2019, viktigste kilder:

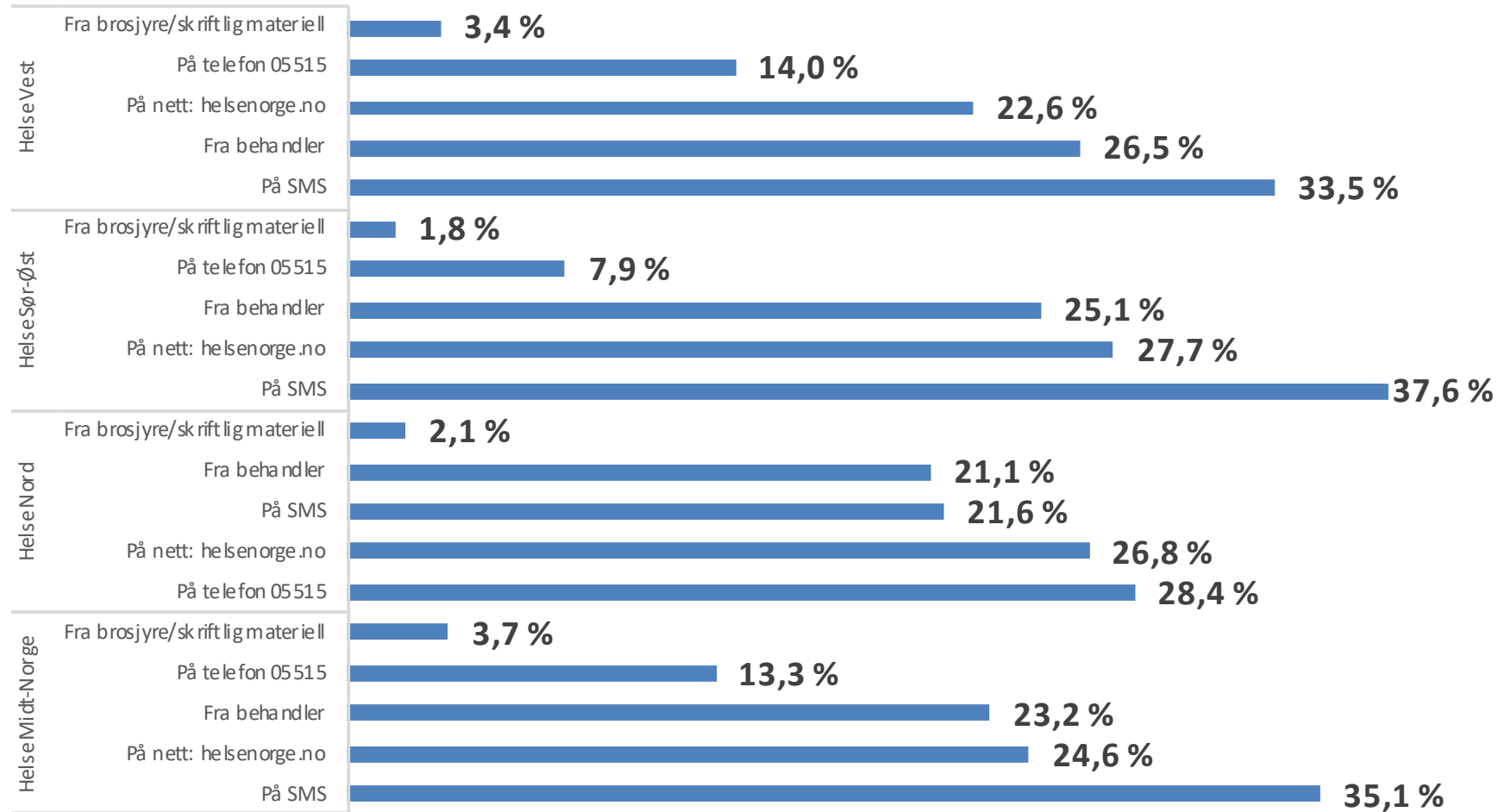
30 % behandler

28 % SMS

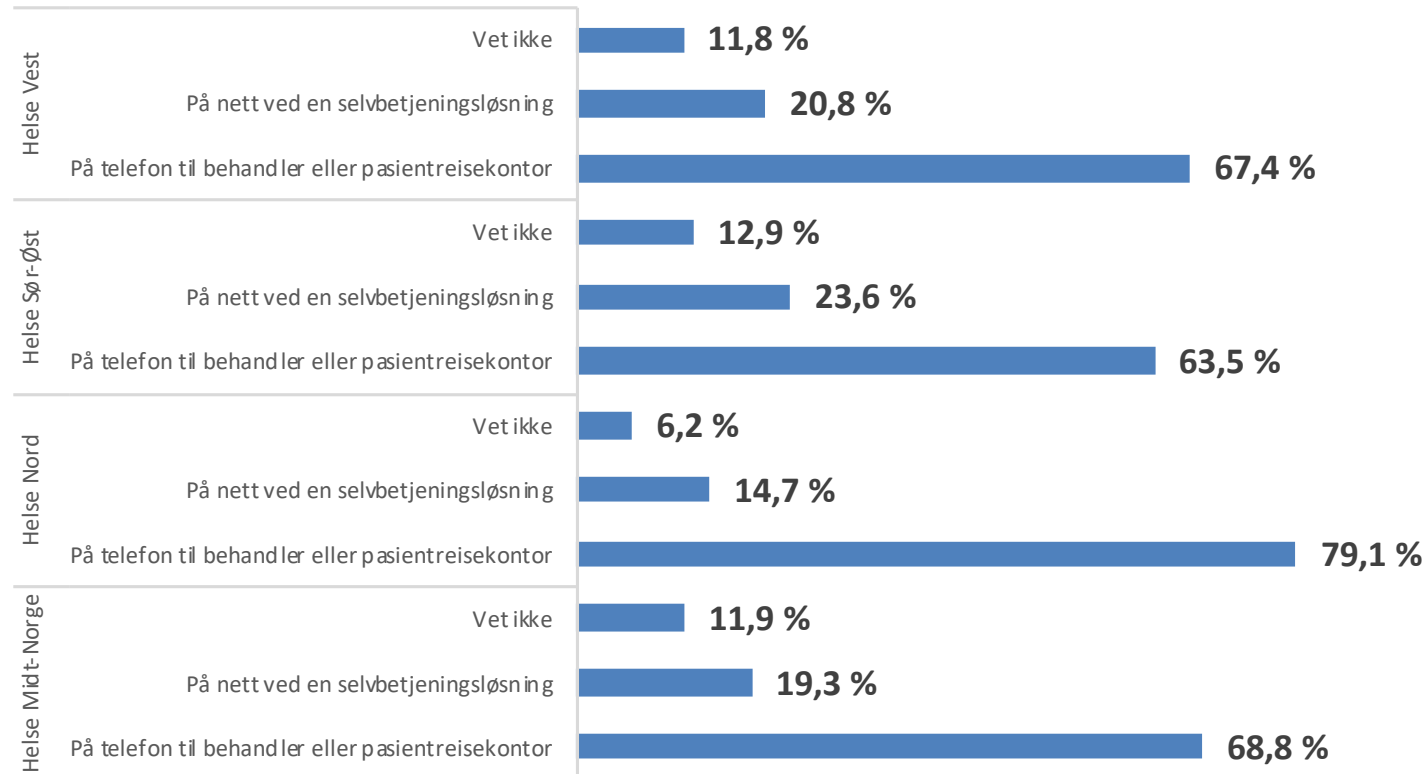
18 % nett



Viktigste informasjons- og veiledningskilde

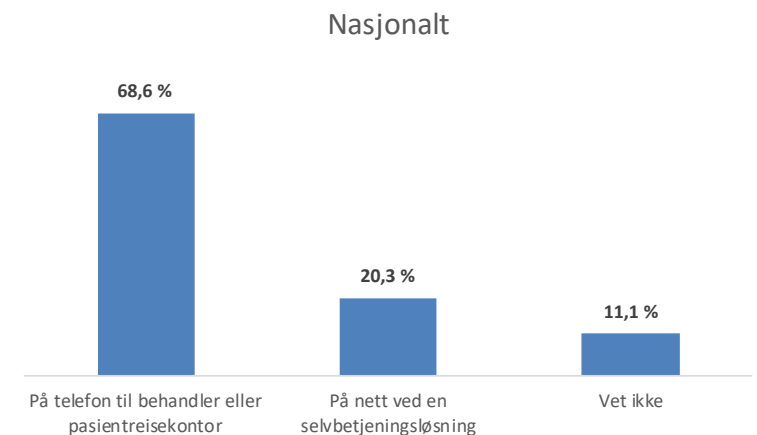


Foretrukket måte å bestille rekvirert reise per region



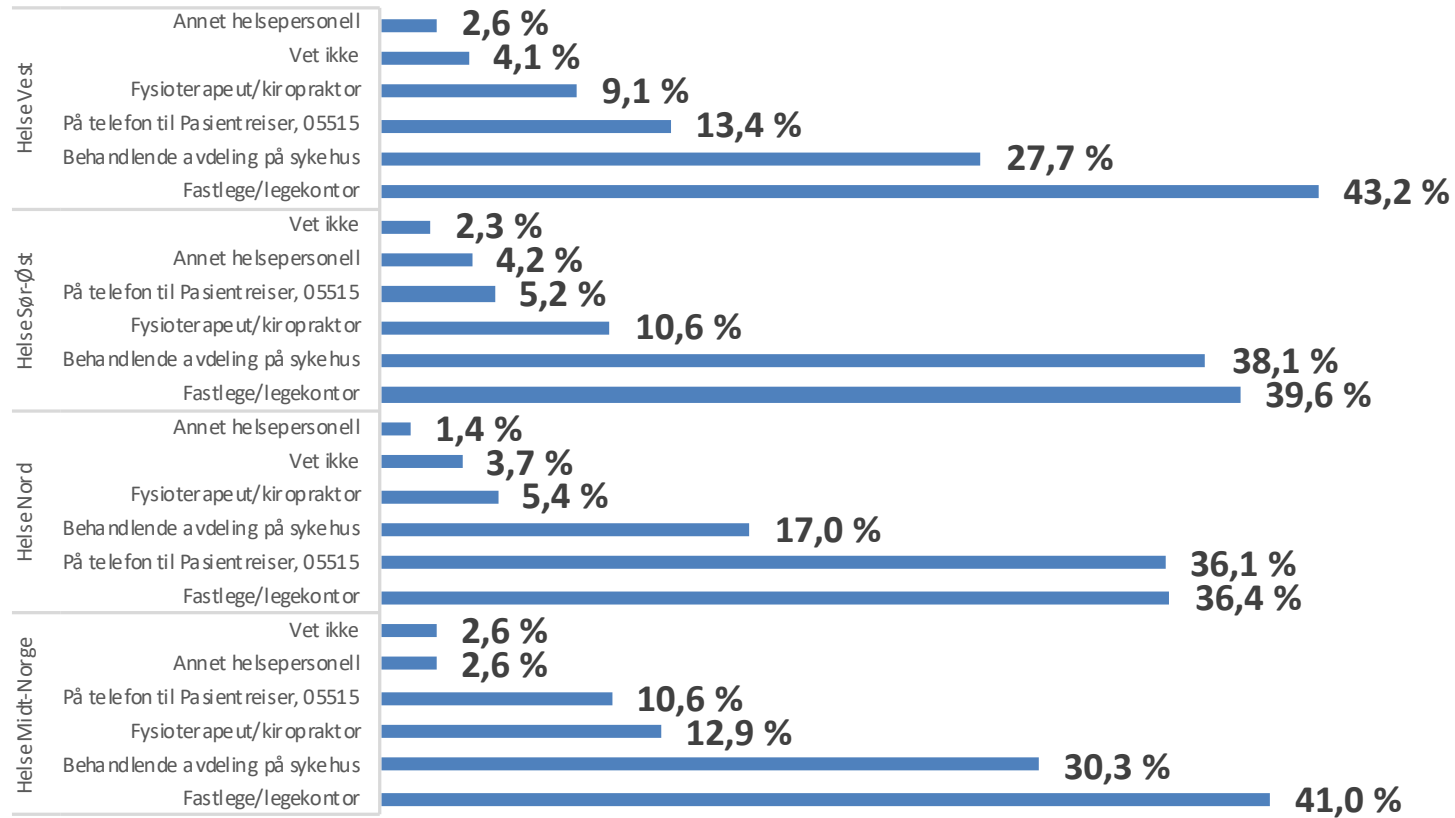
Kommentar

2021: 22,1 % ønsker selvbetjeningsløsning
 2020: 20,6 % ønsket selvbetjeningsløsning
 2019: 16,3 % ønsket selvbetjeningsløsning



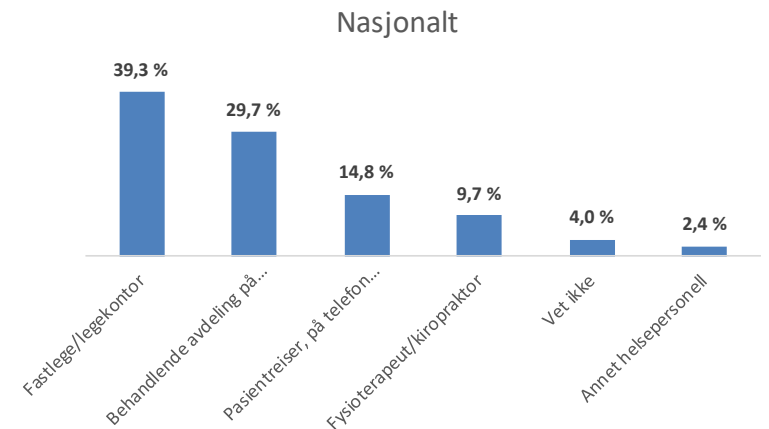


Kilde for vurdering av transportbehov per region



Sammenlignet med tidligere år

2022: 39,3 % fastlege/legekontor
 2021: 39,9 % fastlege/legekontor
 2020: 45,4 % fastlege/legekontor
 2019: 44,7 % fastlege/legekontor

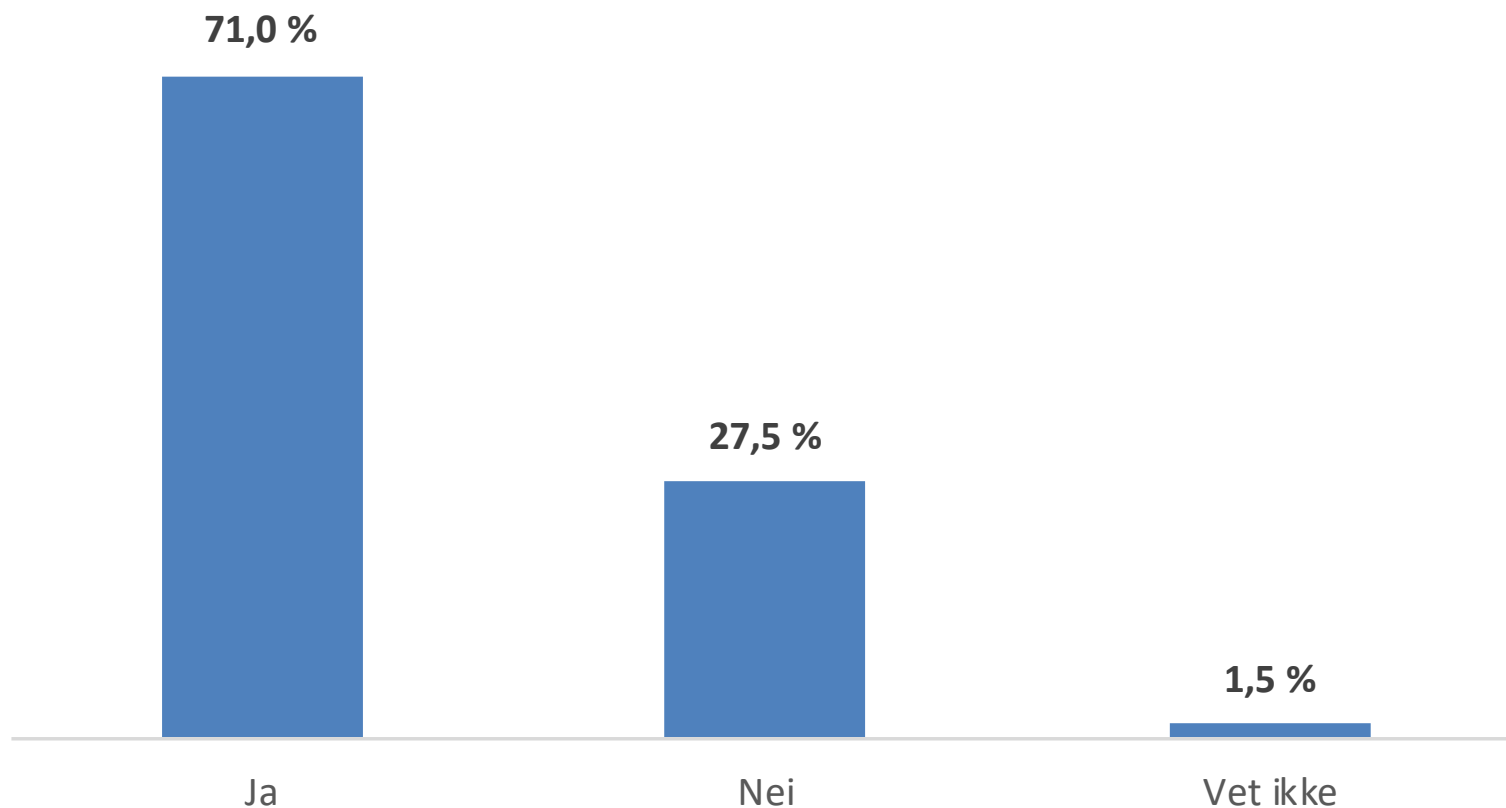


Telefoni



Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



Kommentar

Andel som har ringt 05515 i 2022:

Ja: 71 %

Sammenlignet med tidligere år:

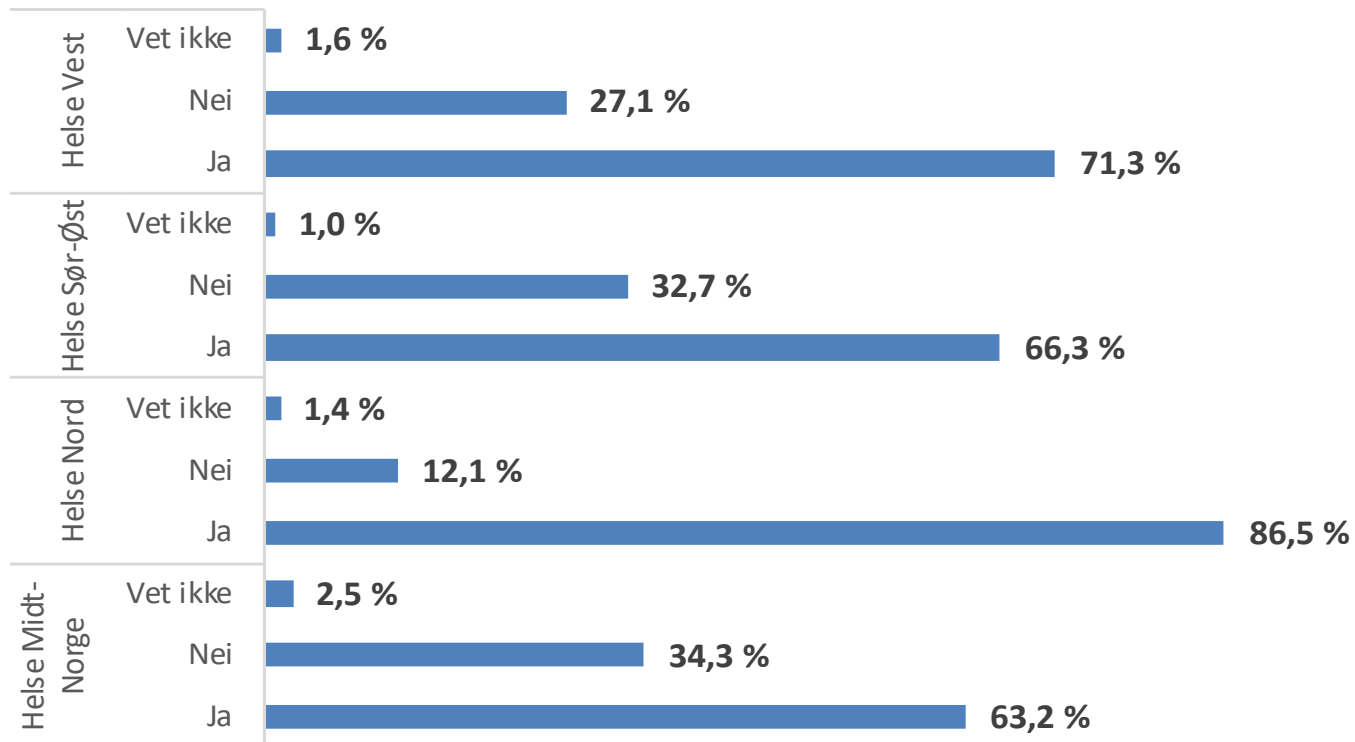
2021: Ja: 74,8 %

2020: Ja: 72,2 %

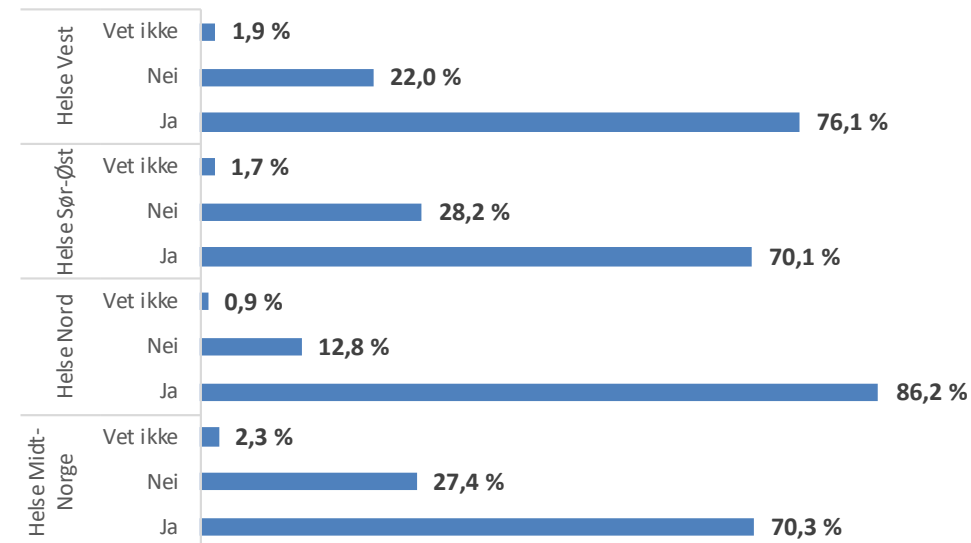
2019: Ja: 74,4 %



Andel respondenter som har kontaktet 05515 per region



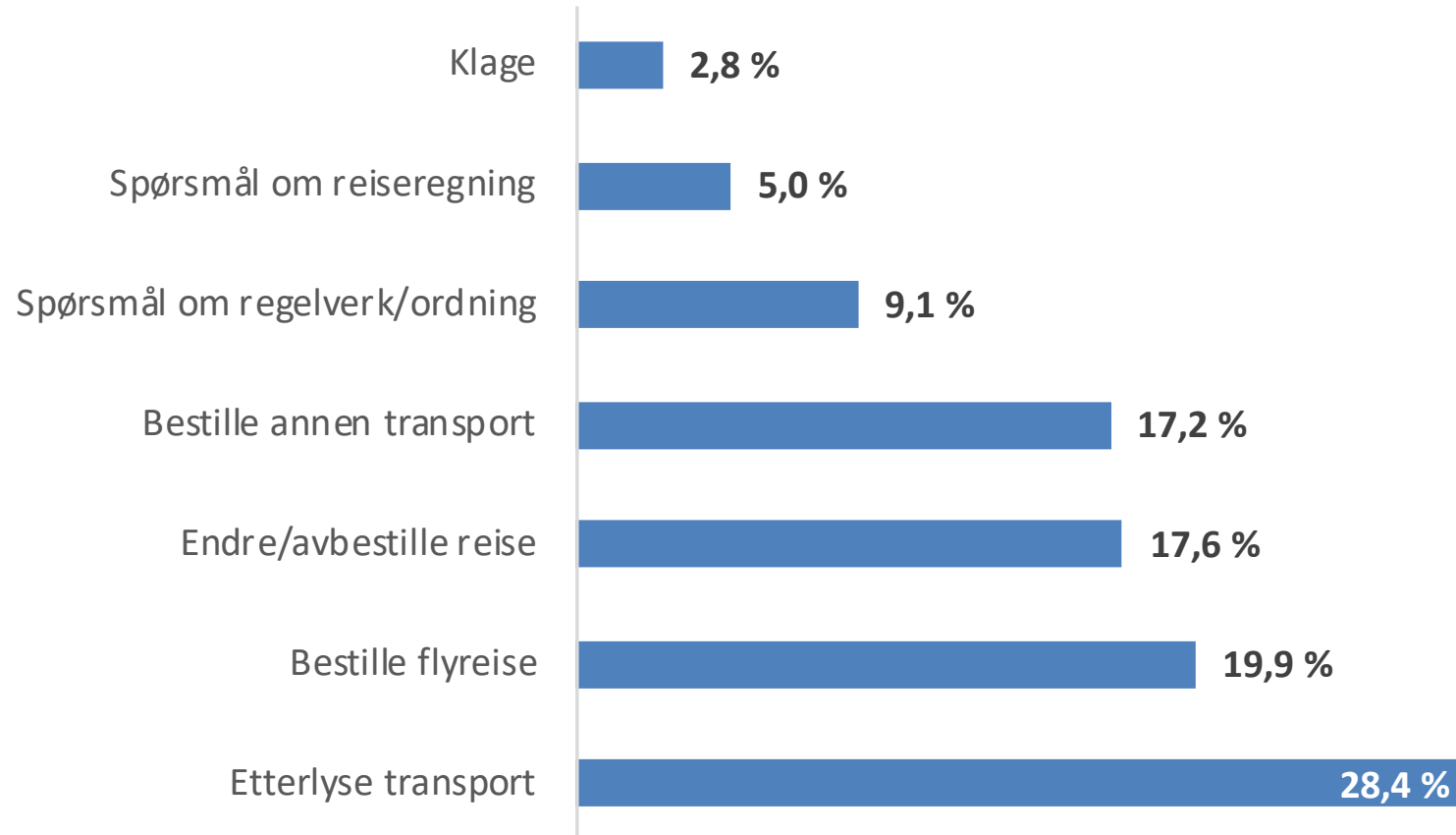
2021





Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

nasjonale resultater



Kommentar

2021: Nedgang i følgende kategorier:

18,8 % Endre/avbestille reise

3,9 % Klage

Endringer innen de andre kategoriene:

7,3 % Spørsmål om regelverk/ordning

17 % Bestille annen transport

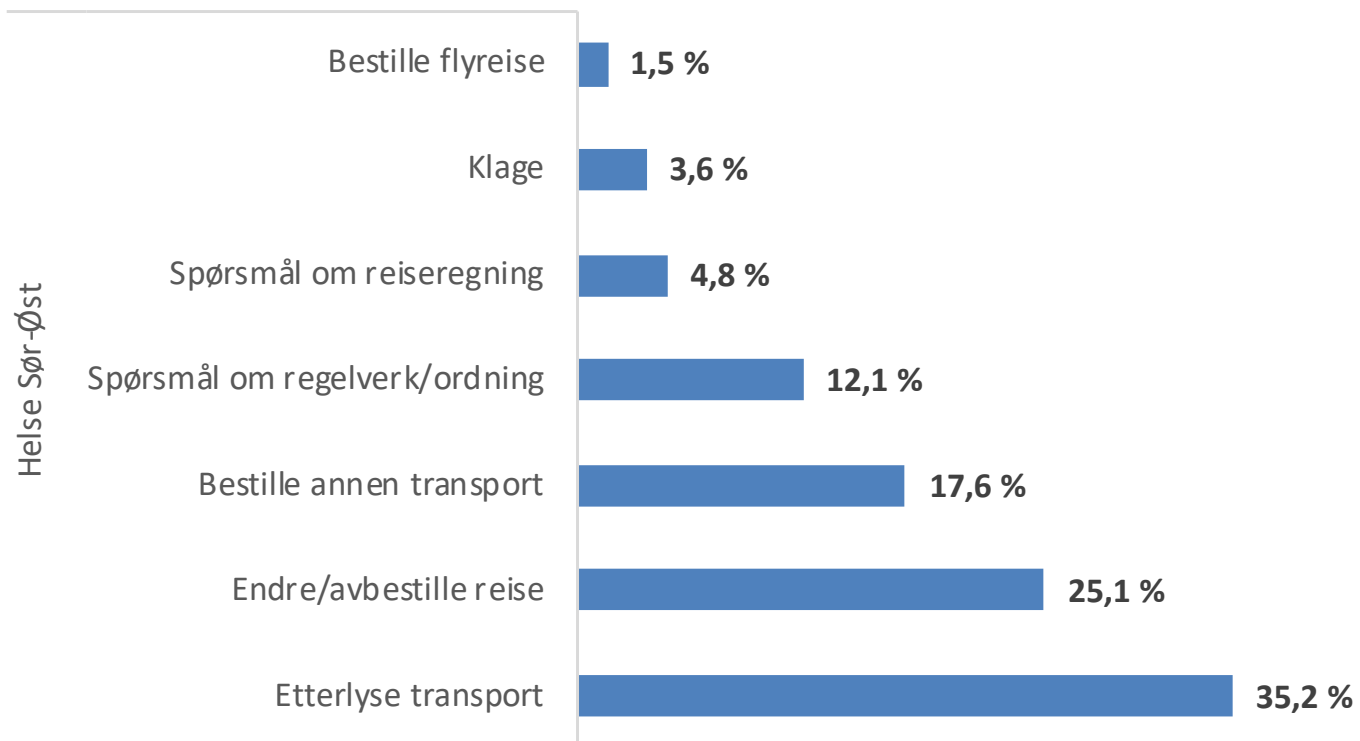
20 % Bestille flyreise

28,6 % Etterlyse transport

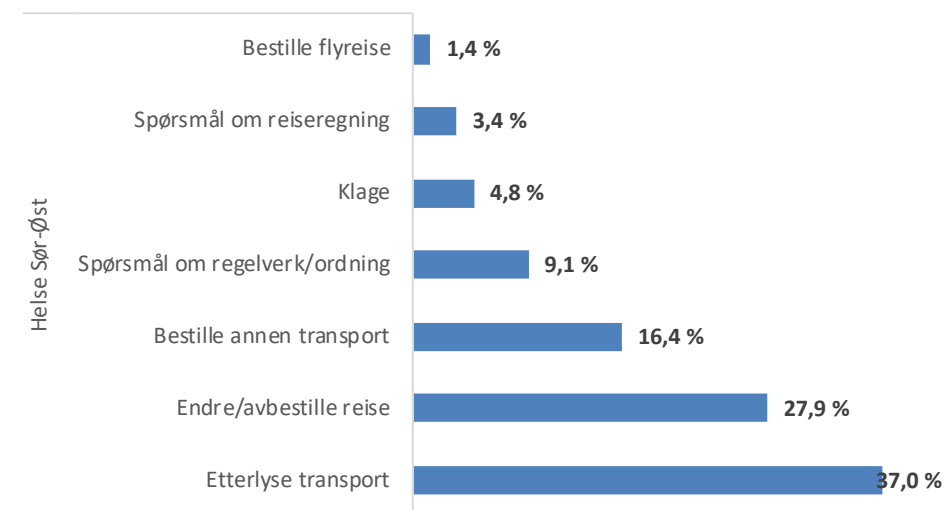


Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

Helse Sør-Øst



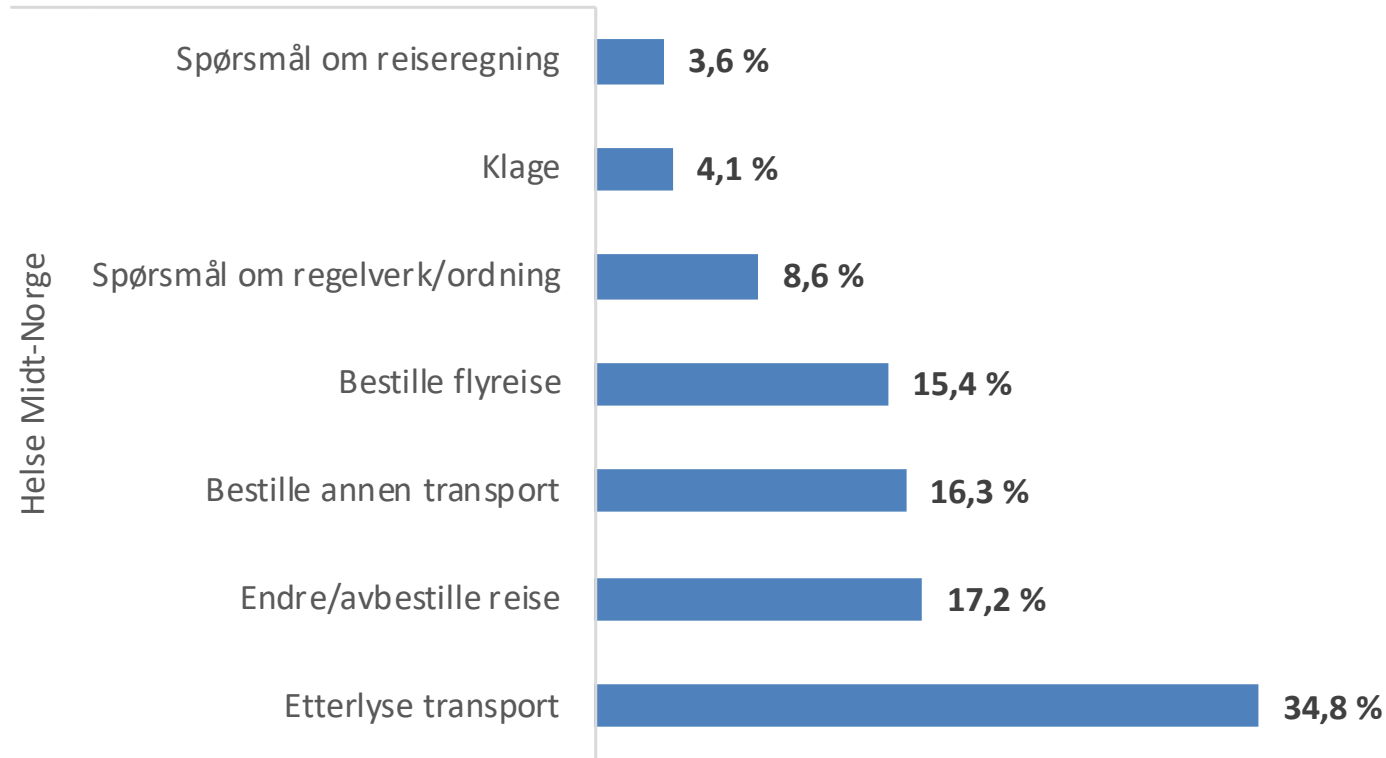
Helse Sør-Øst 2021:



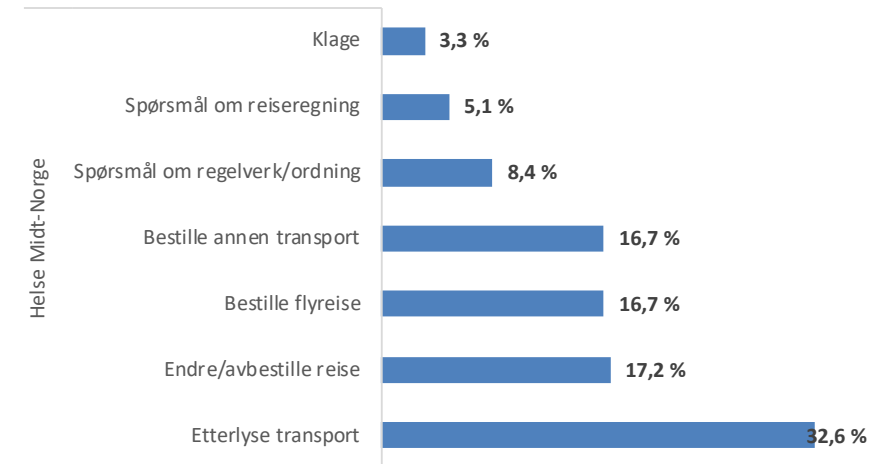


Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

Helse Midt-Norge



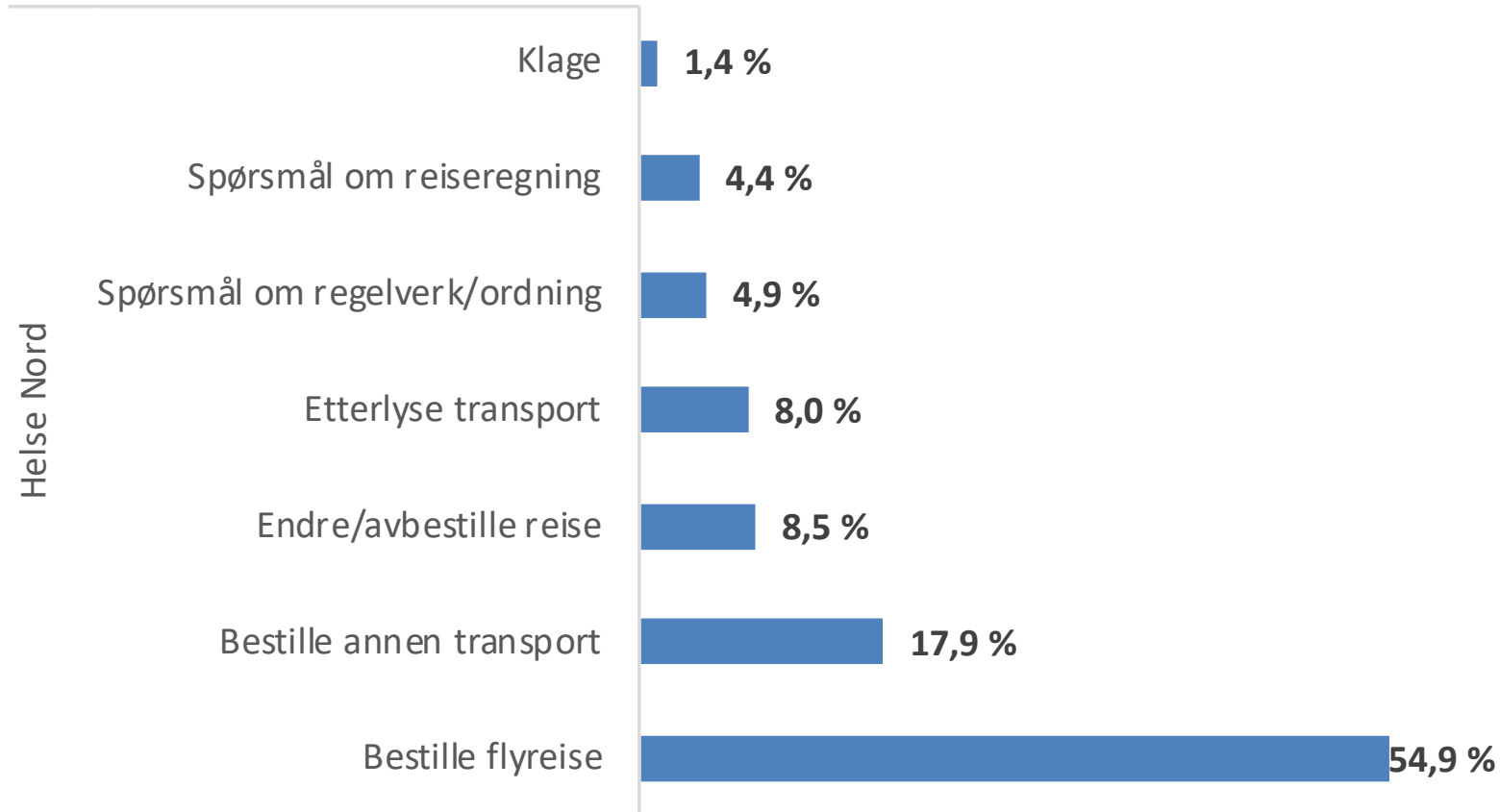
Helse Midt-Norge 2021:



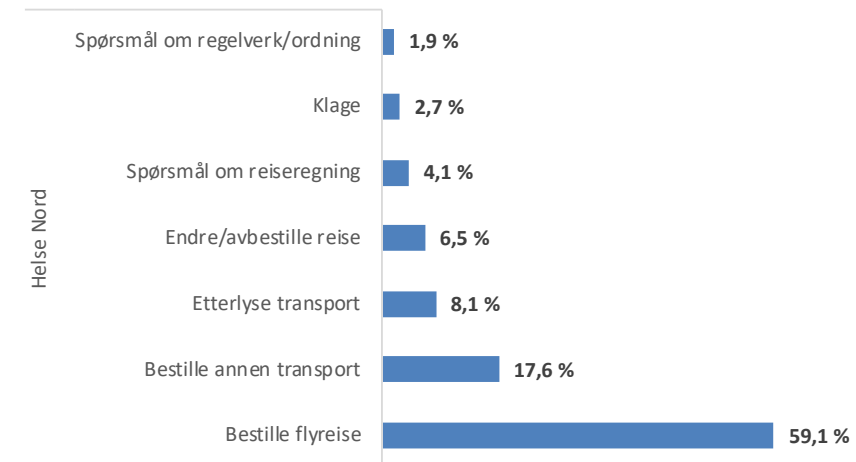


Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

Helse Nord

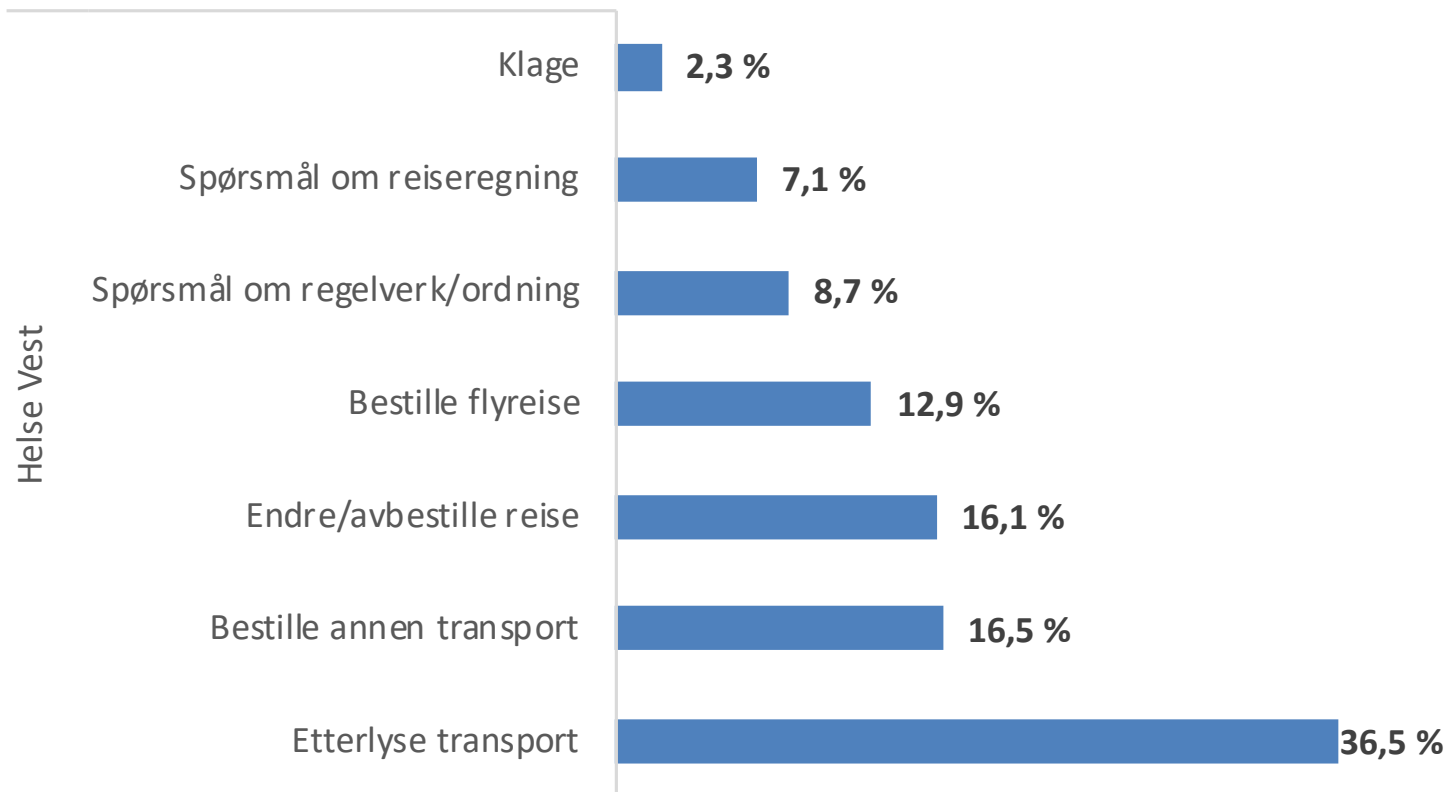


Helse Nord 2021:

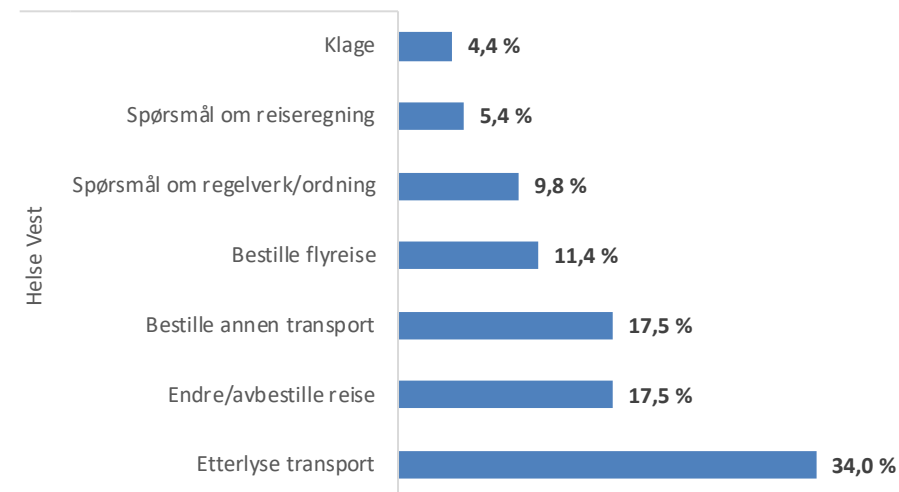


Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

Helse Vest

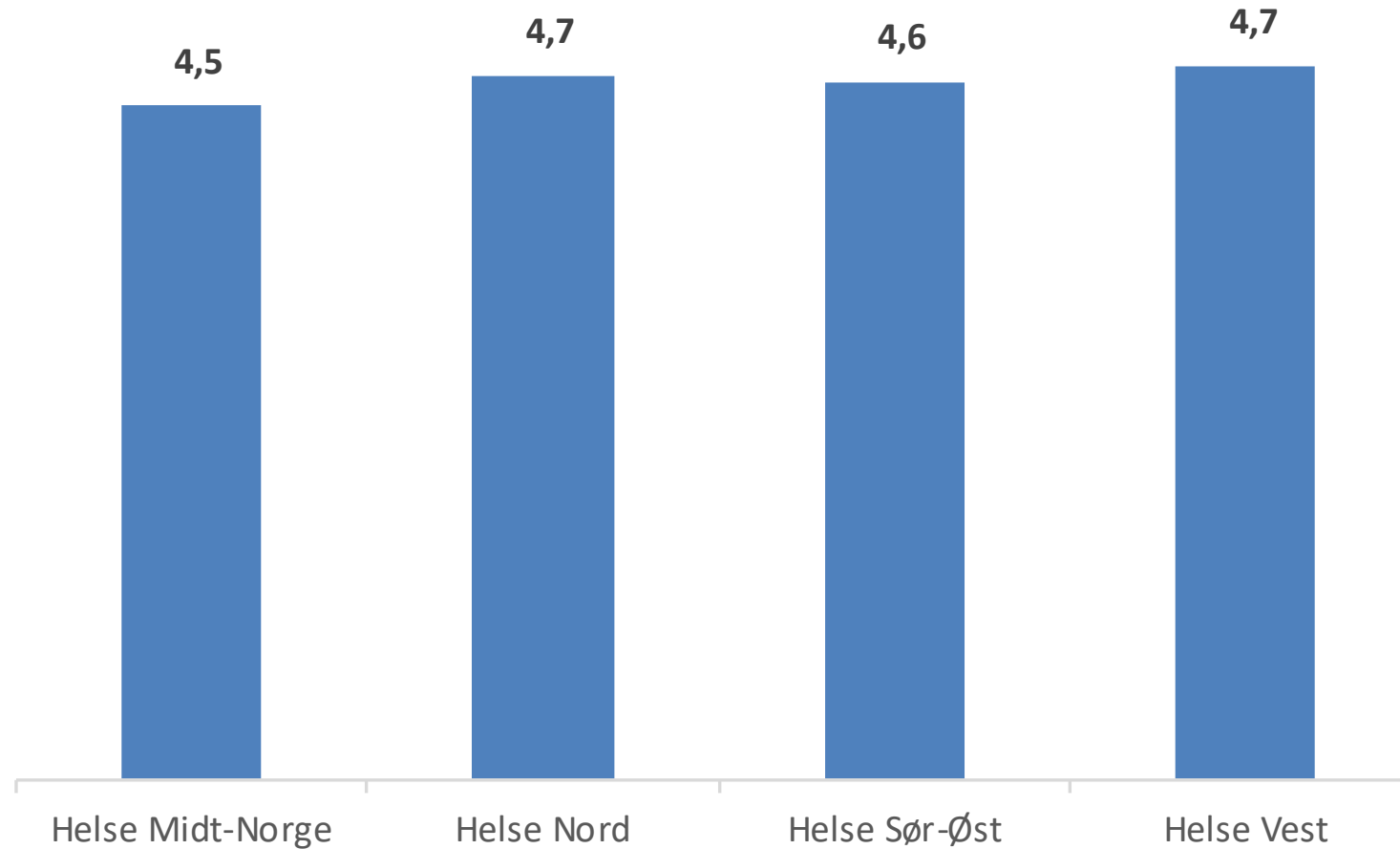


Helse Vest 2021:



Opplevd service på telefon 05515

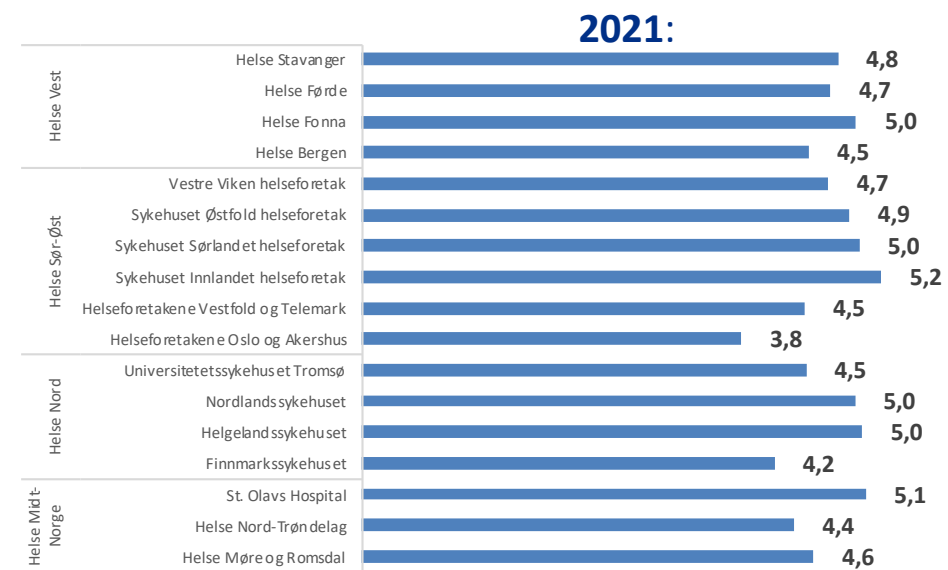
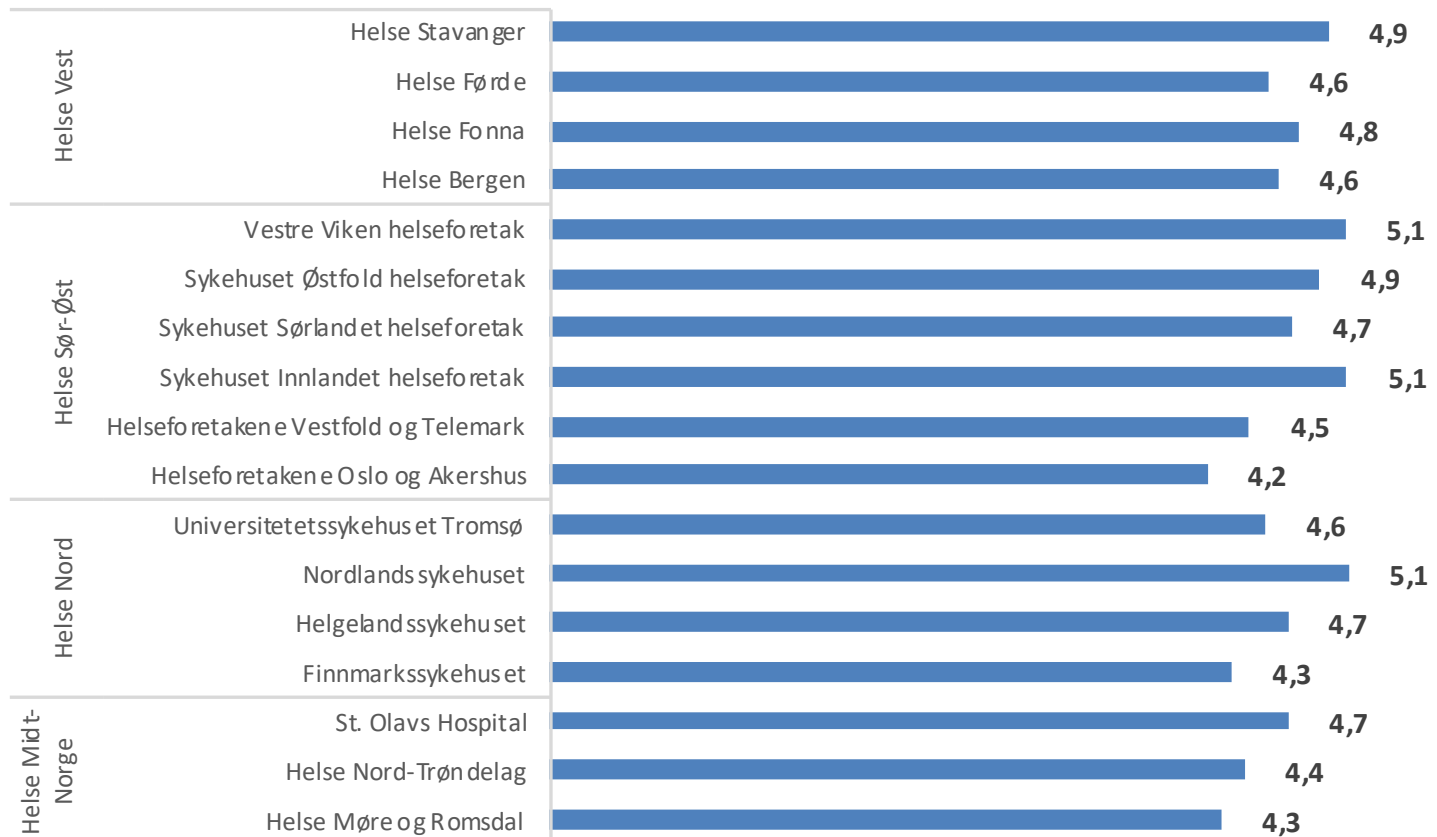
Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)
per region



Kommentar

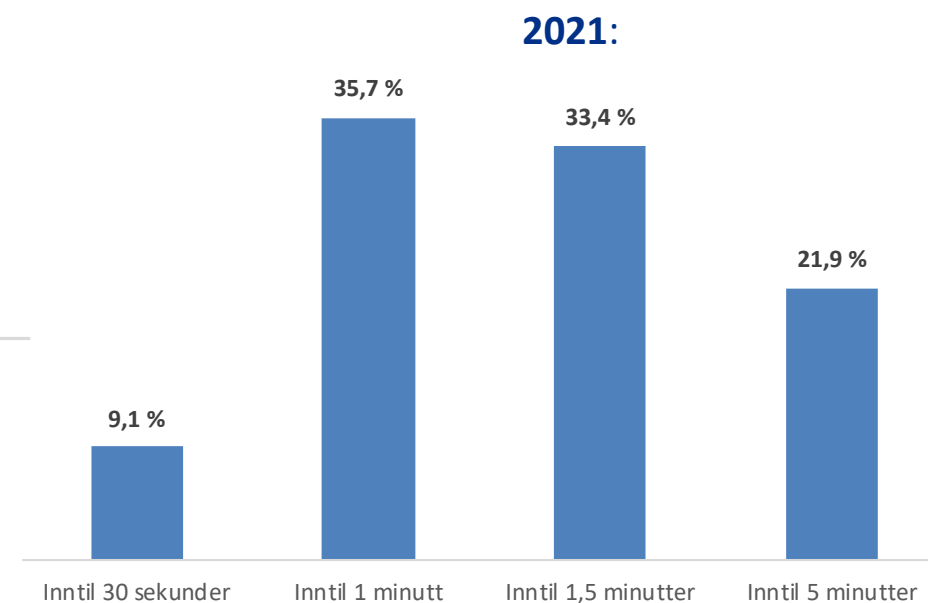
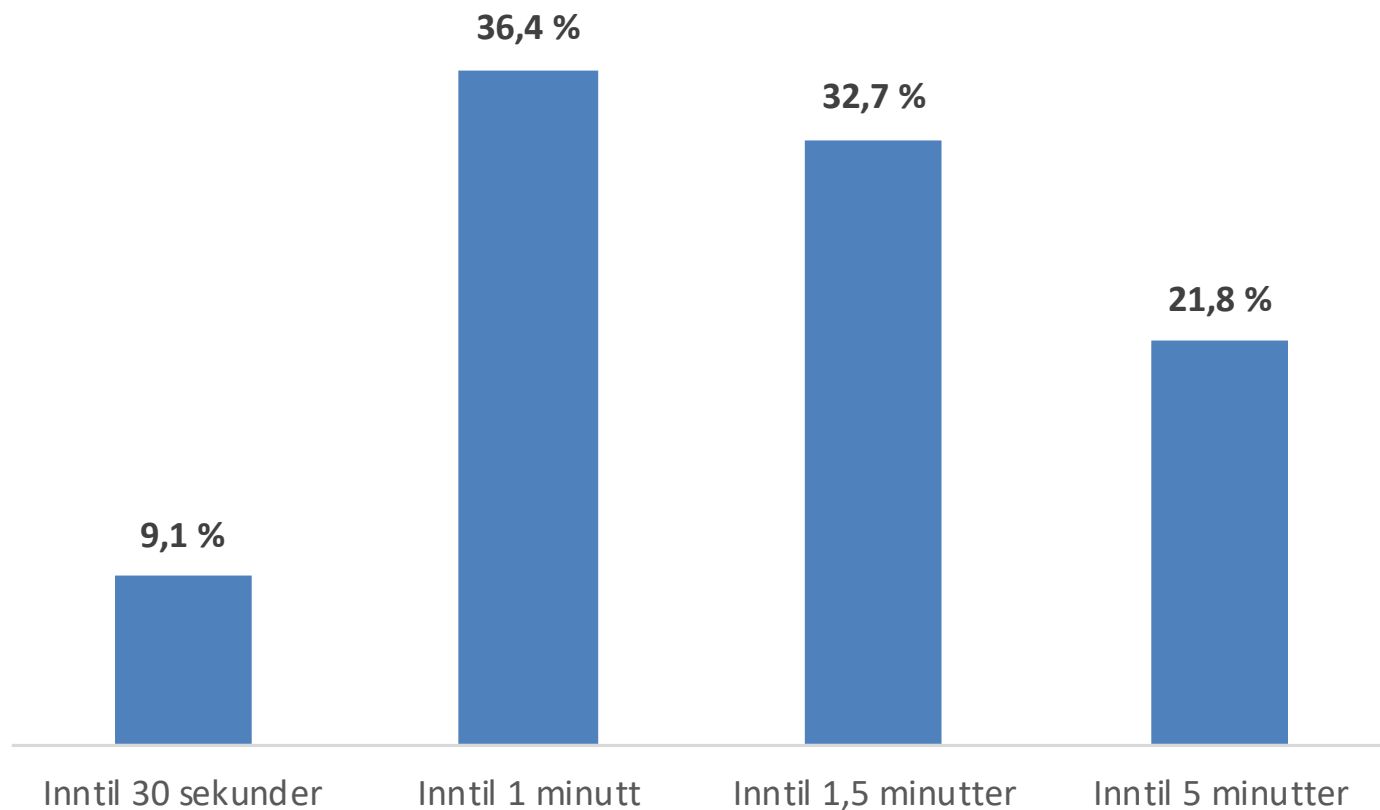
2022: nasjonal skår 4,6
2021: nasjonal skår 4,6
2020: nasjonal skår 4,7
2019: nasjonal skår 4,7
2018: nasjonal skår 4,2

Opplevd service på telefon 05515 per kontor



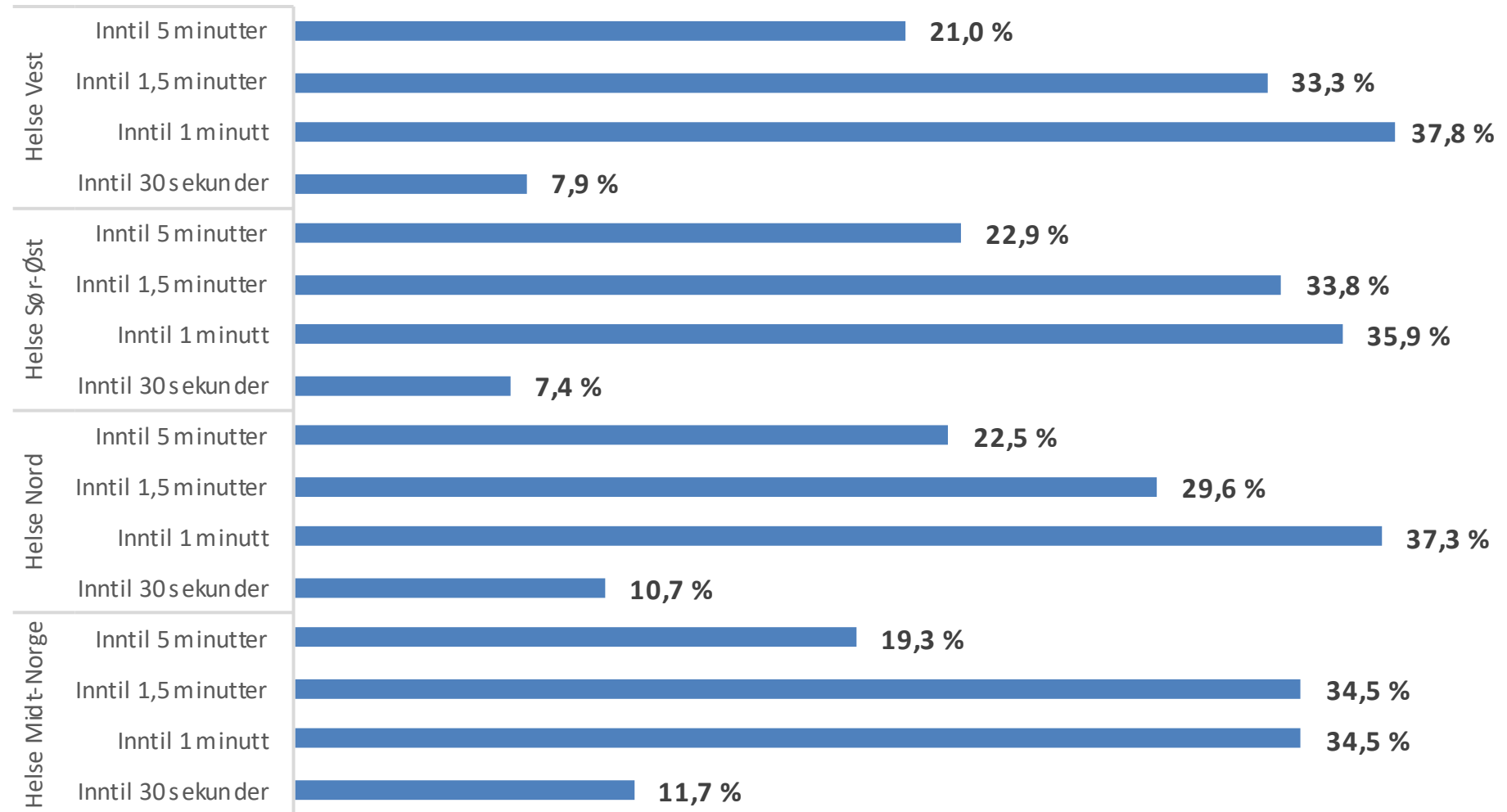
Akseptabel ventetid på telefon 05515

nasjonale resultater





Akseptabel ventetid på telefon 05515 per region

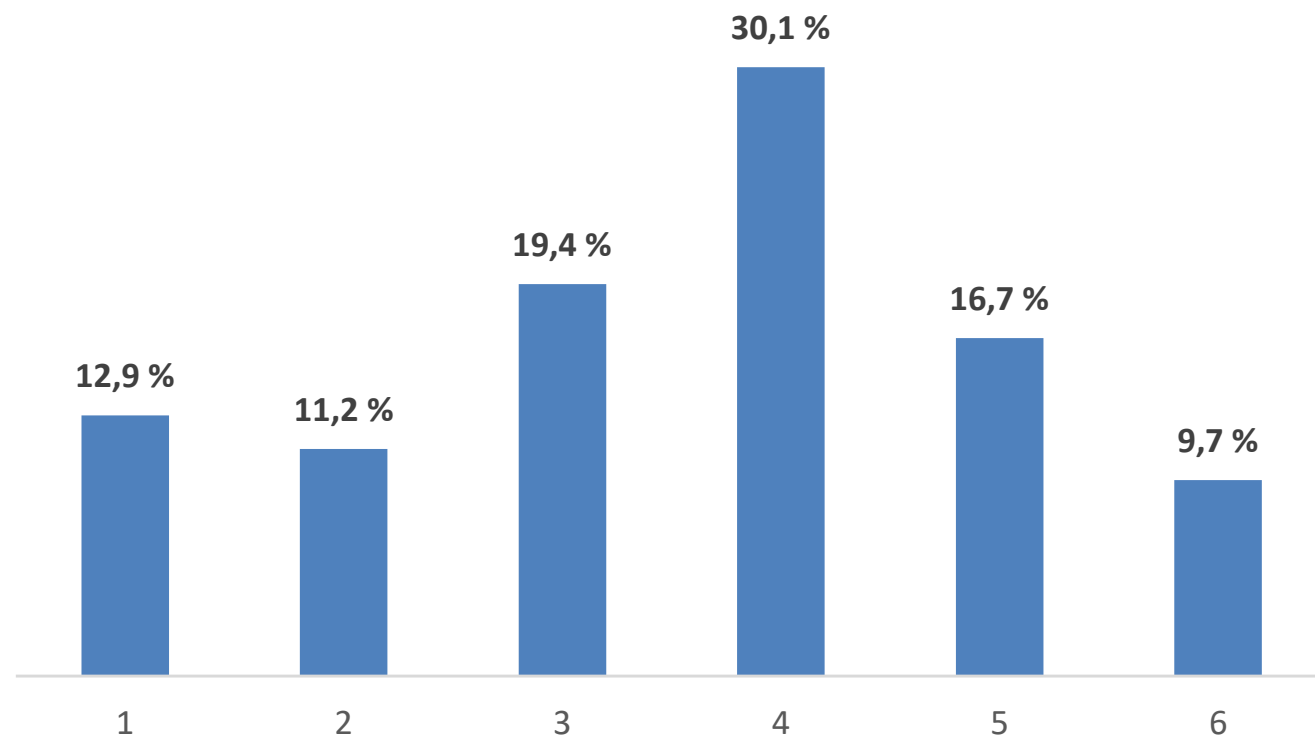


Rettighet



Kjennskap til regelverket som gjelder for pasientreiser

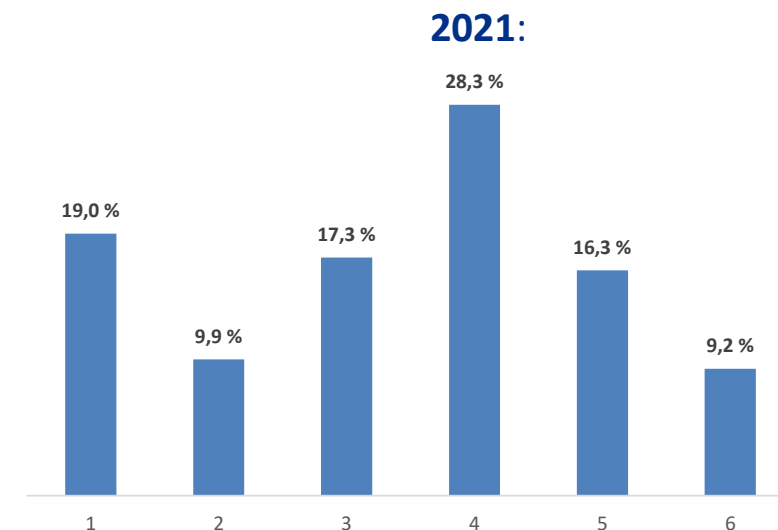
Svarskala 1 (svært liten grad) – 6 (svært stor grad)
per region



Kommentar

2022: 56,5 % svarer 4, 5 eller 6 på
kjennskap til regelverket.

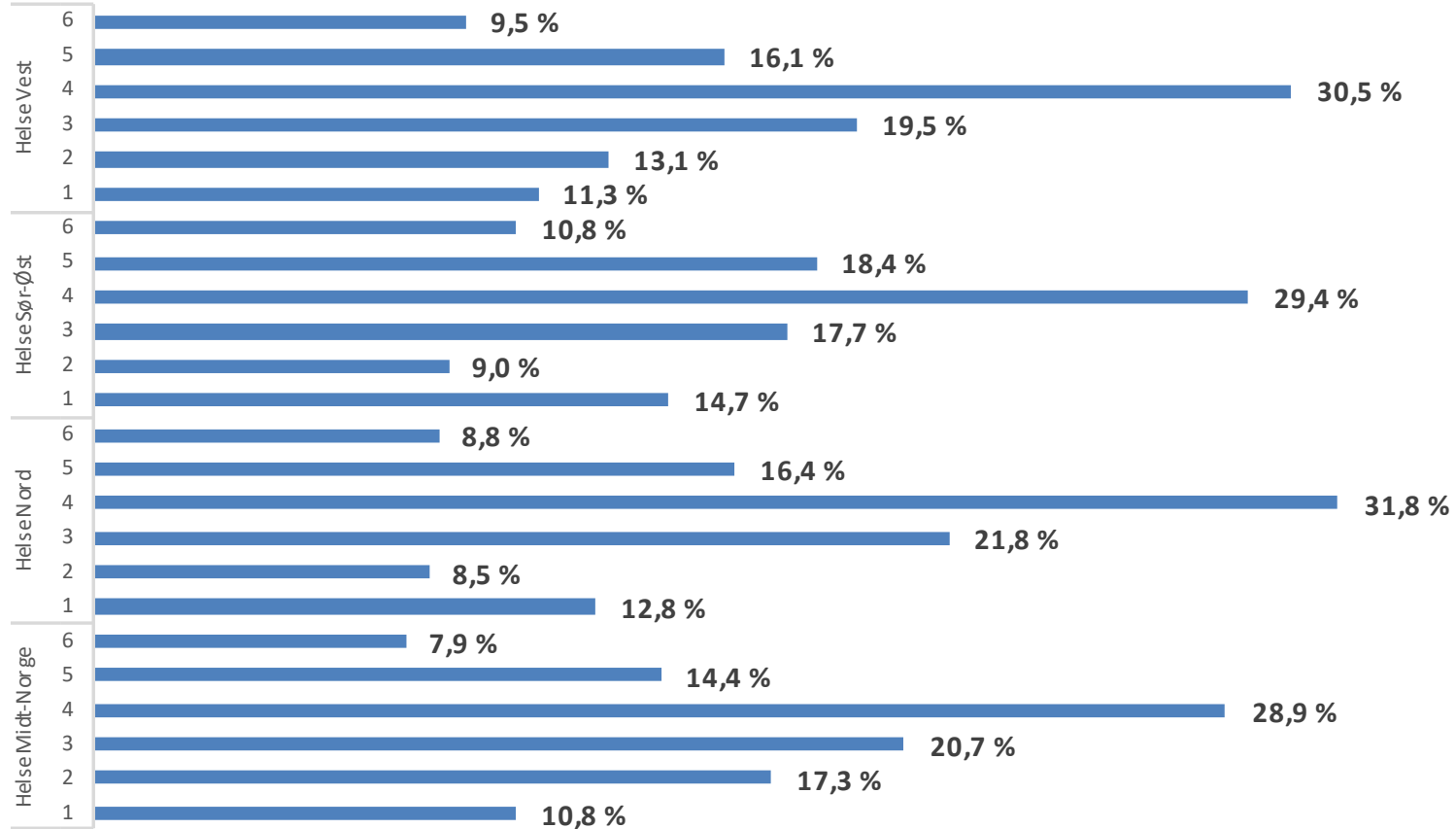
Tilsvarende resultat for 2021 var 53,8 %





Kjennskap til regelverket som gjelder for pasientreiser

Svarskala 1 (svært liten grad) – 6 (svært stor grad)
per region

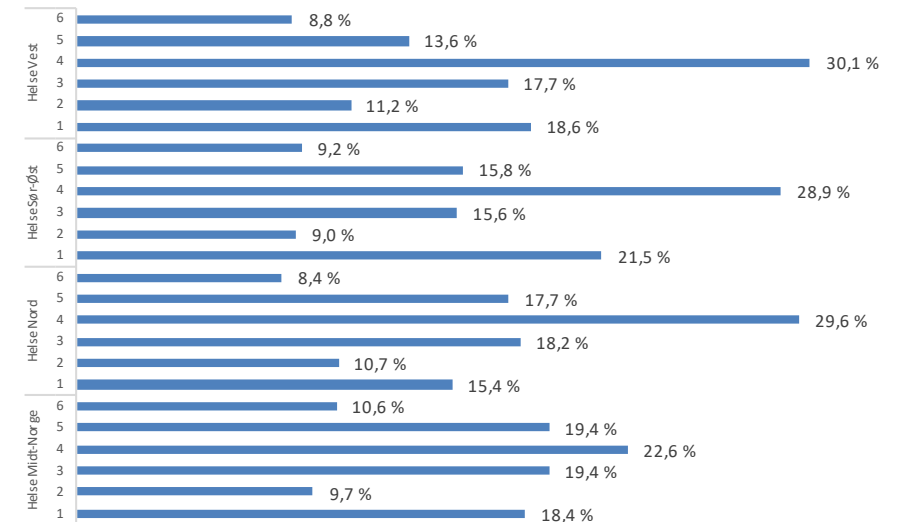


Kommentar

2022: 56,5 % av brukerne svarer 4,5 eller 6 på kjennskap til regelverket for pasientreiser

2021: 53,8 % av brukerne svarer 4, 5 eller 6 på kjennskap til regelverket for pasientreiser

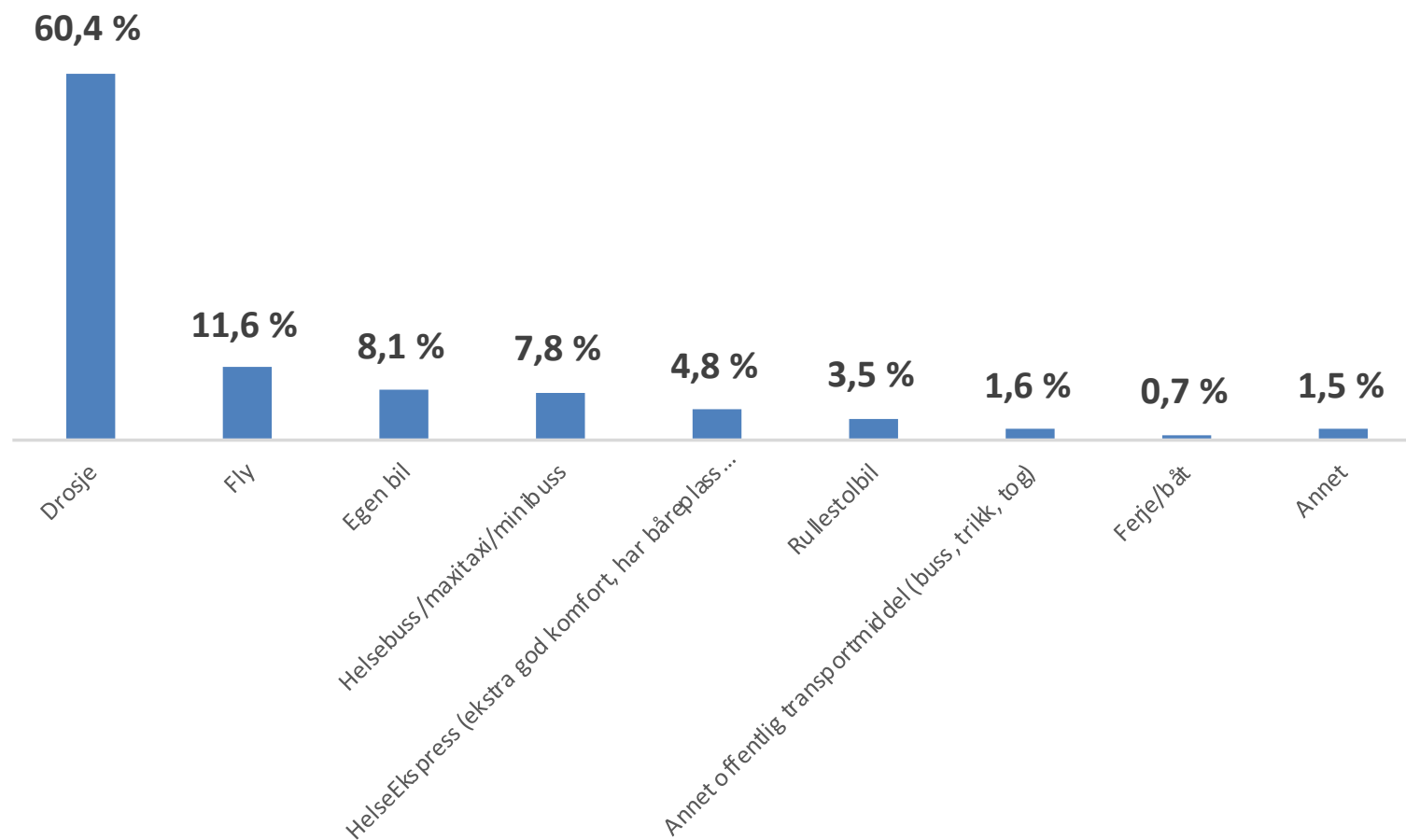
2021:



Transport/transportør

Transportmiddel brukt på forrige pasientreise

nasjonale resultater

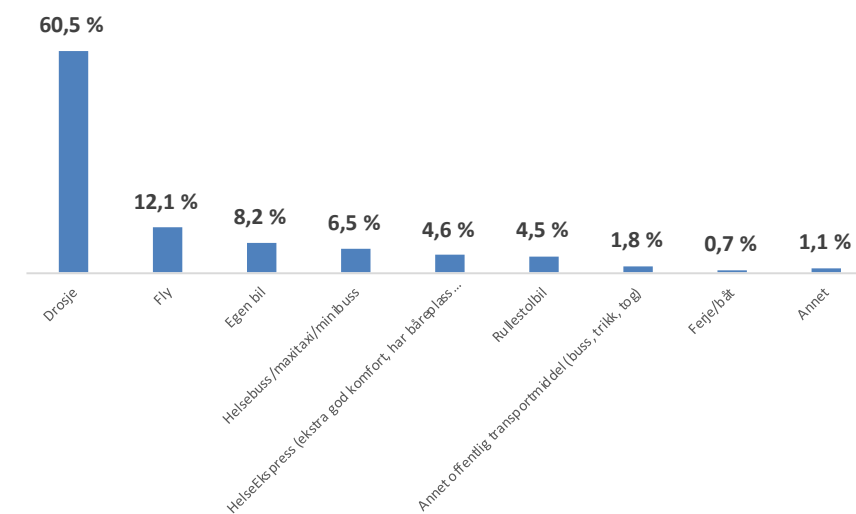


Kommentar

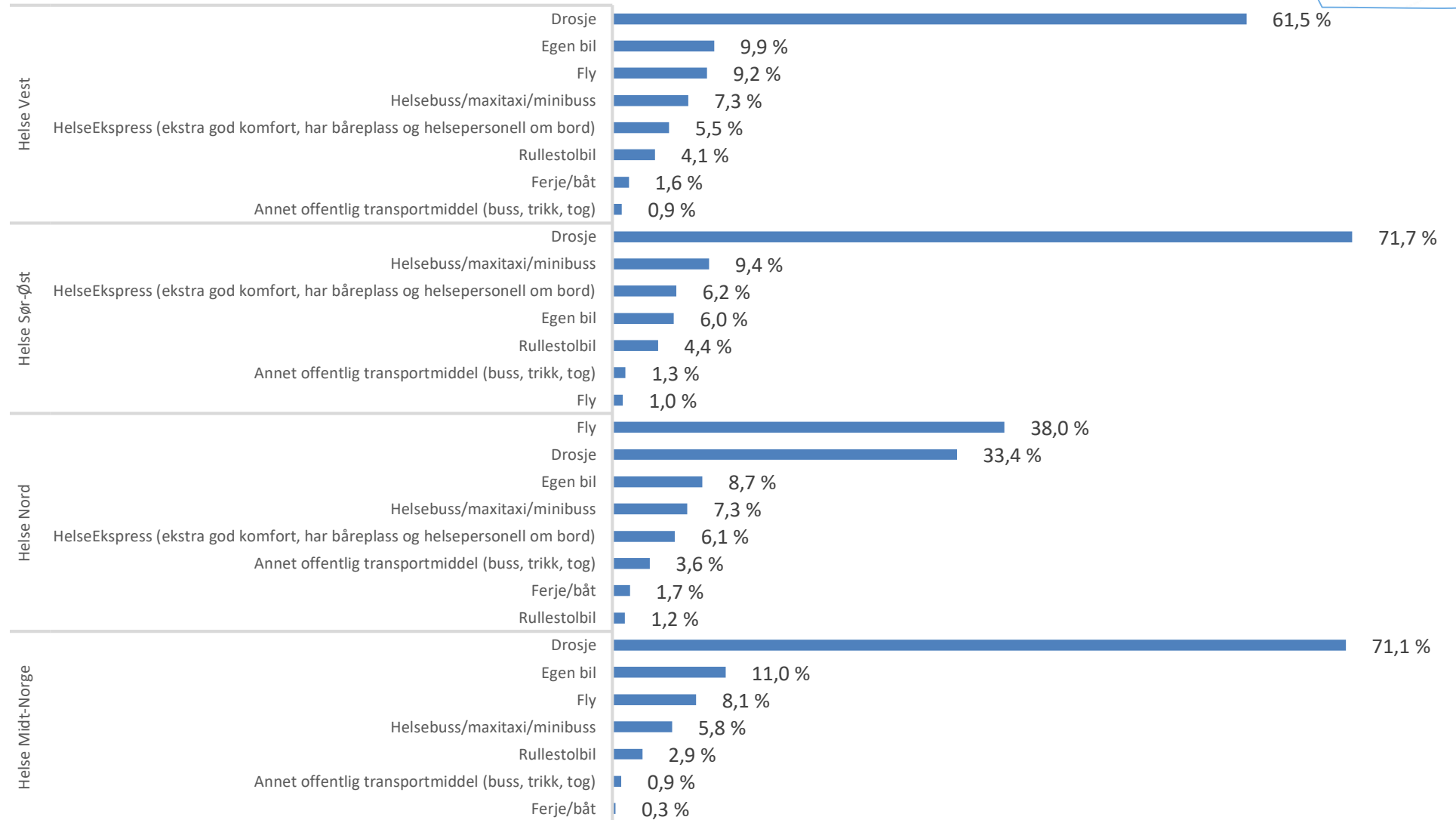
2022: 60,4 % svarer drosje

Tilsvarende resultat for 2021: 60,5 %

2021:



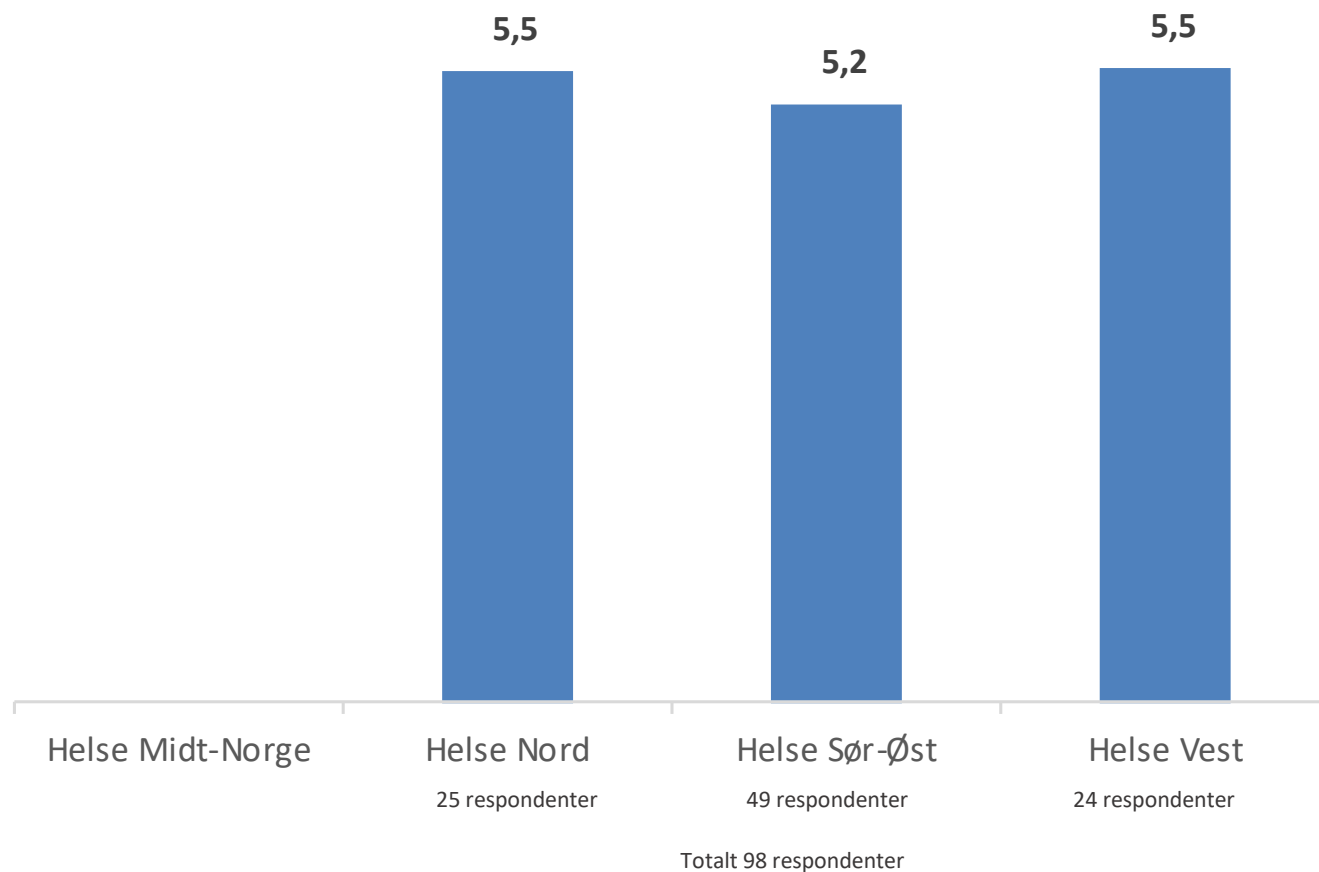
Transportmiddel brukt på forrige pasientreise per region



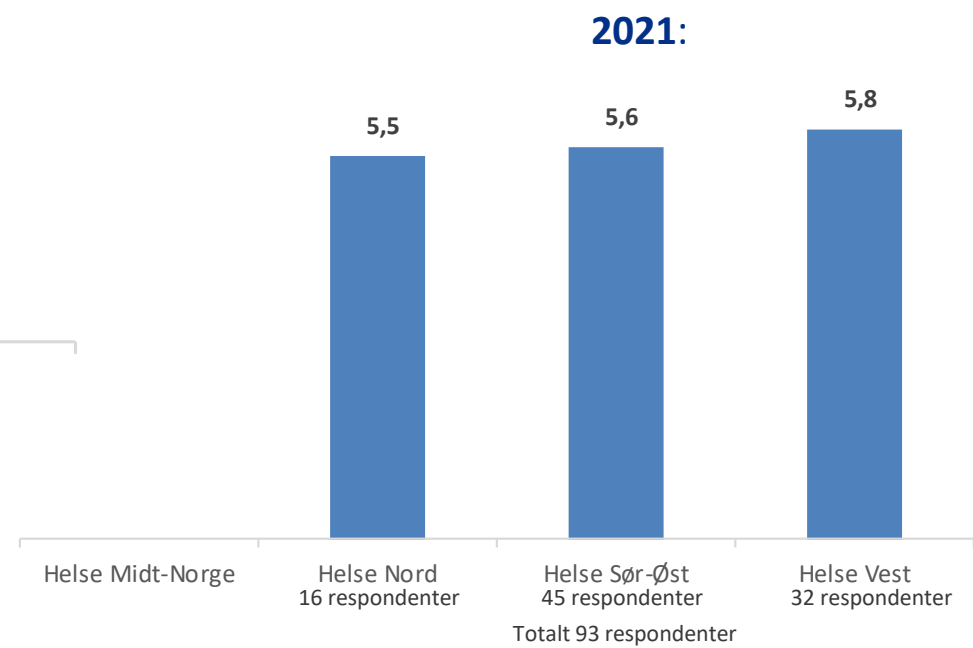
Opplevd reise med HelseEkspress/helsebuss

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region



Kommentar
Gjennomsnittlig skår 2022: 5,4
Gjennomsnittlig skår i 2021: 5,6

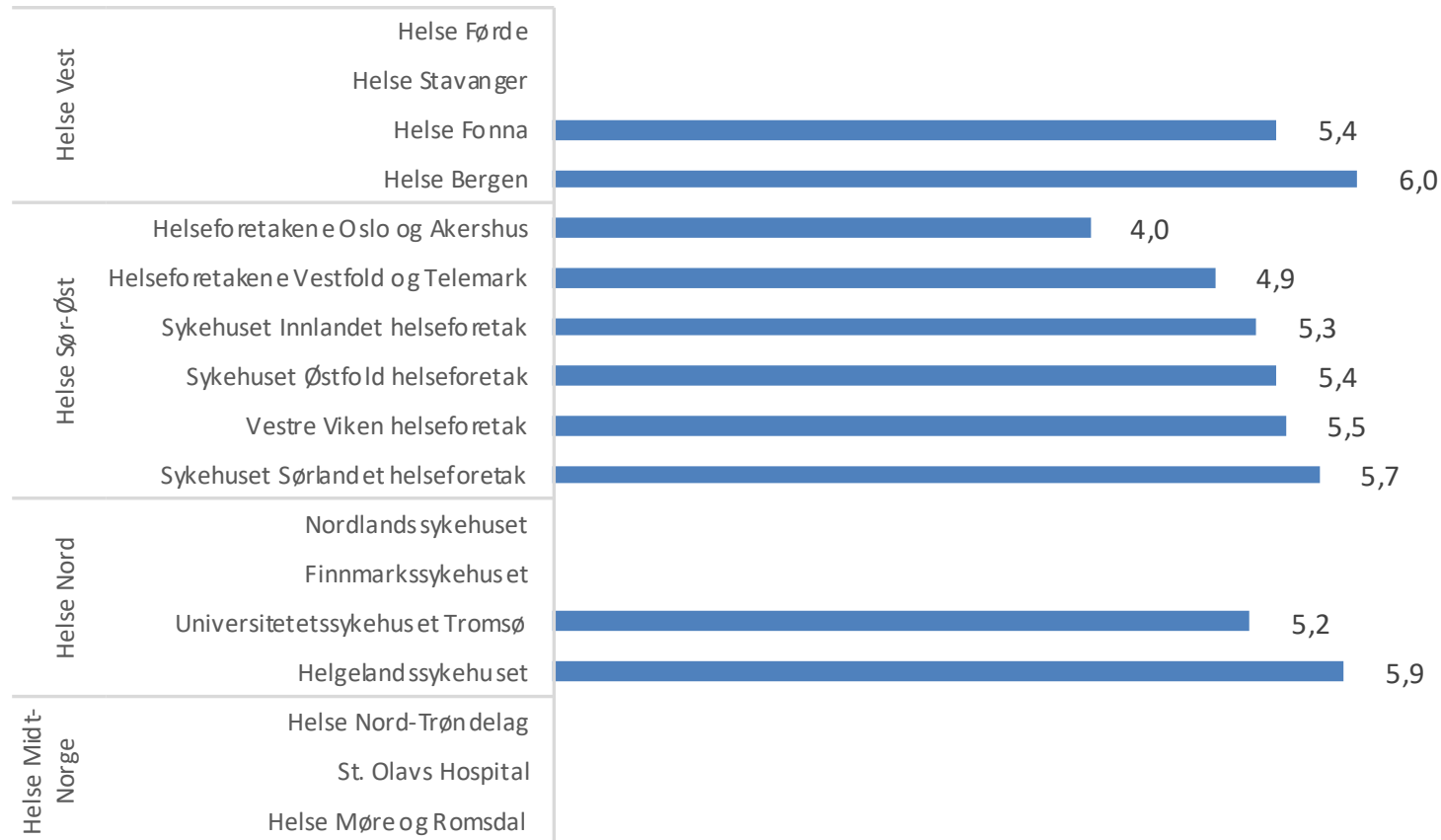




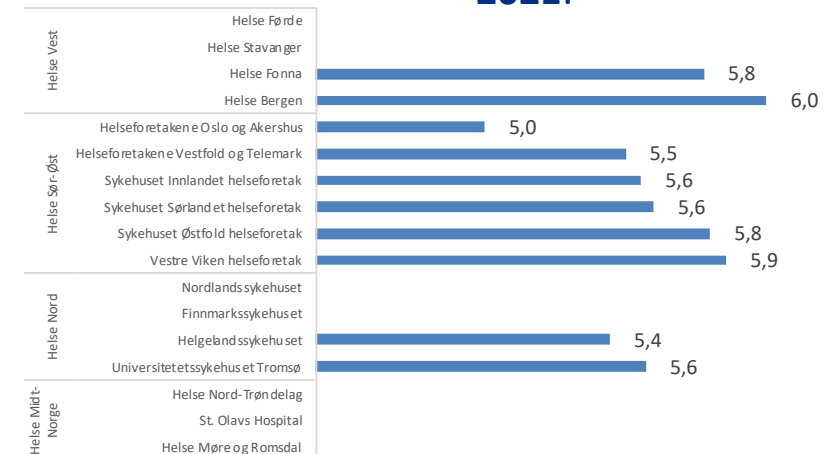
Opplevd reise med HelseEkspress/helsebuss

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per kontor og region

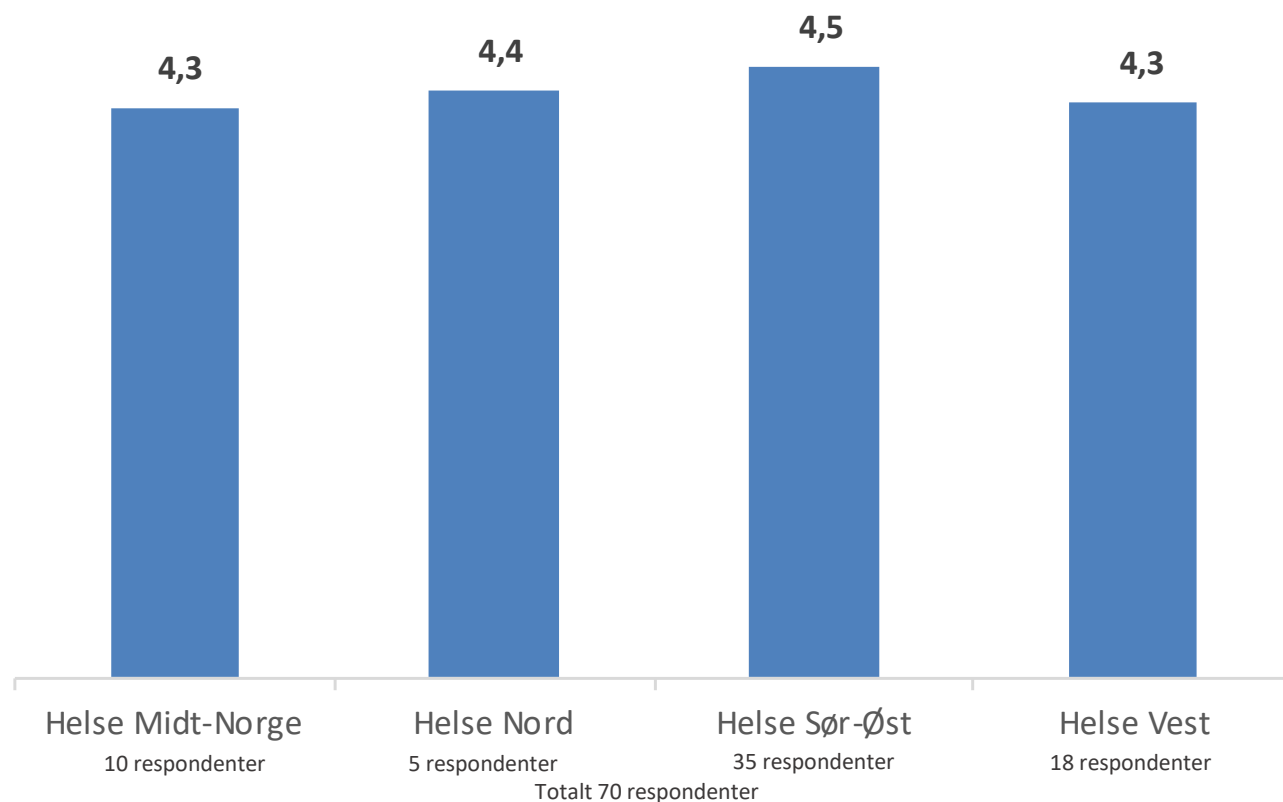


2021:



Opplevd reise med rullestolbil

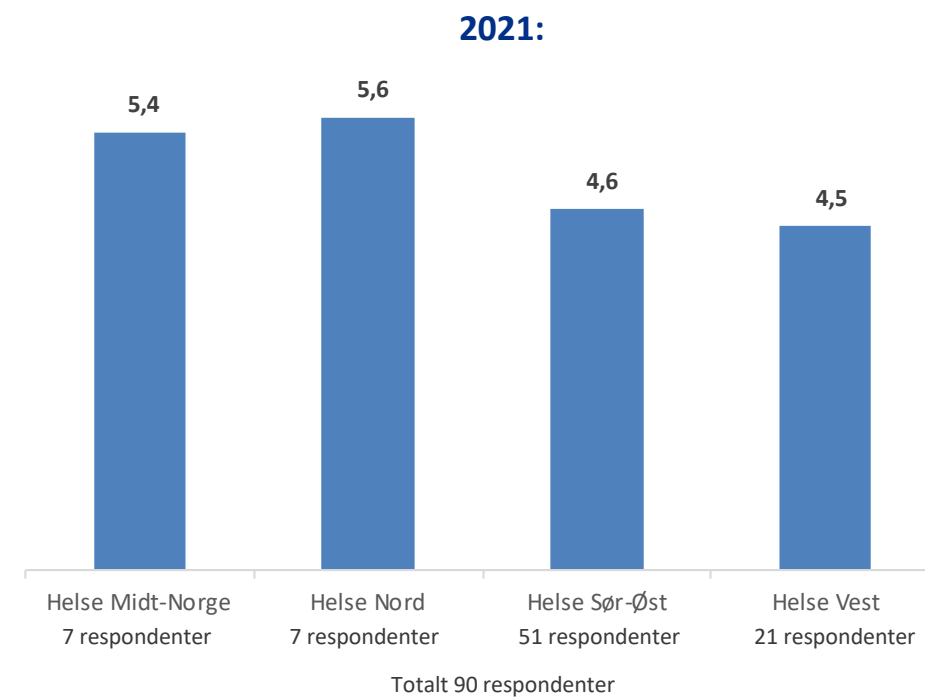
Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)
per region



Kommentar

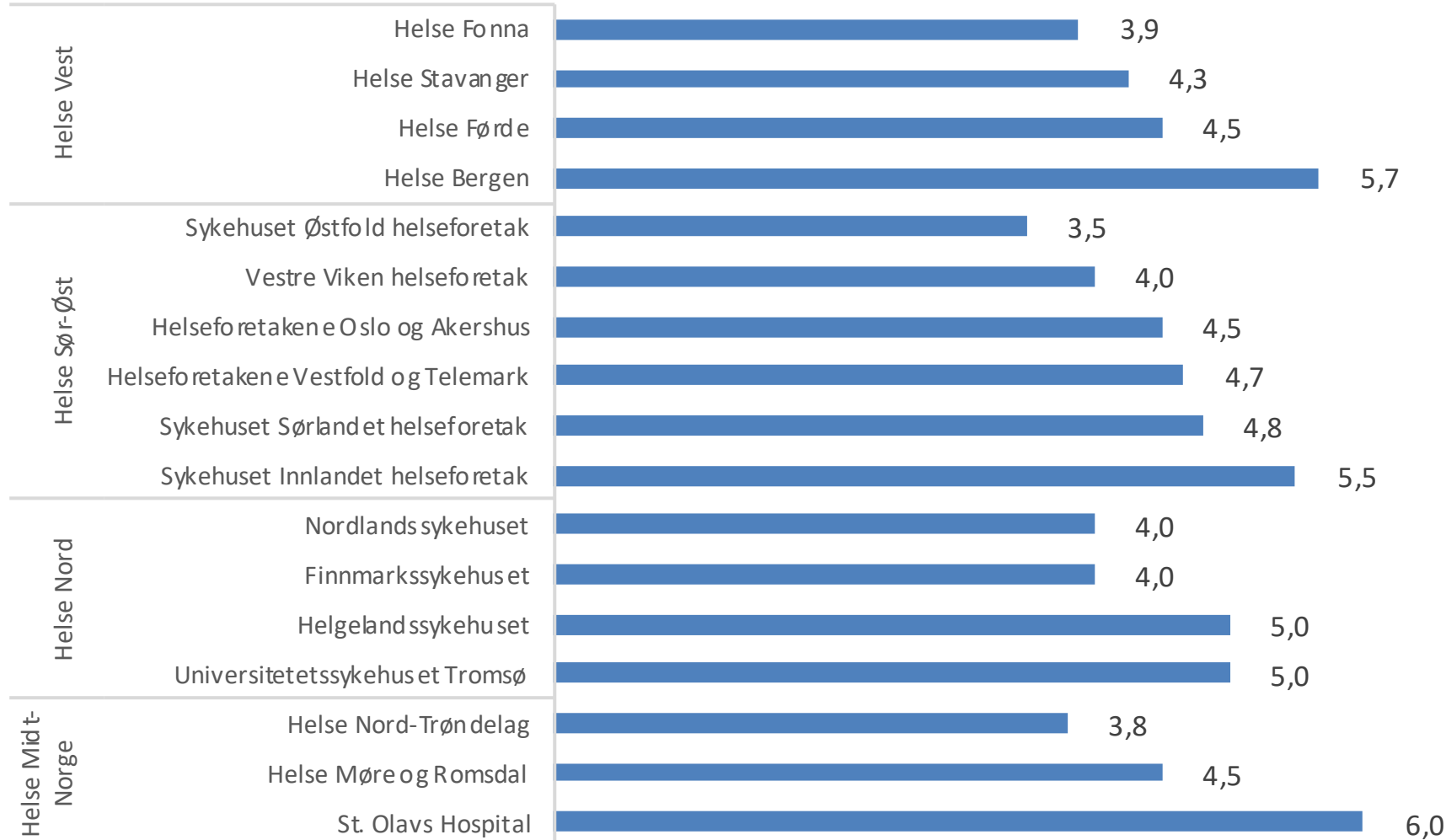
Gjennomsnittlig skår 2022: 4,4

Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0



Opplevd reise med rullestolbil

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)
per kontor



Kommentar

Gjennomsnittlig skår 2022: 4,4

Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0

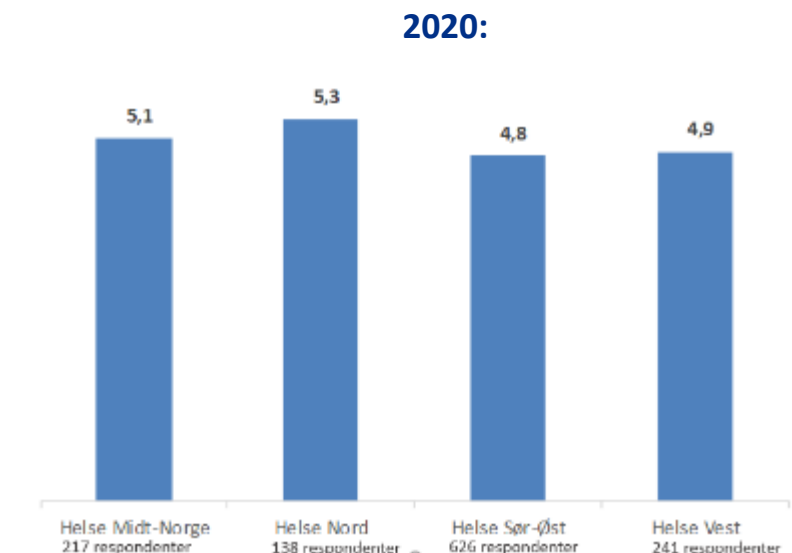
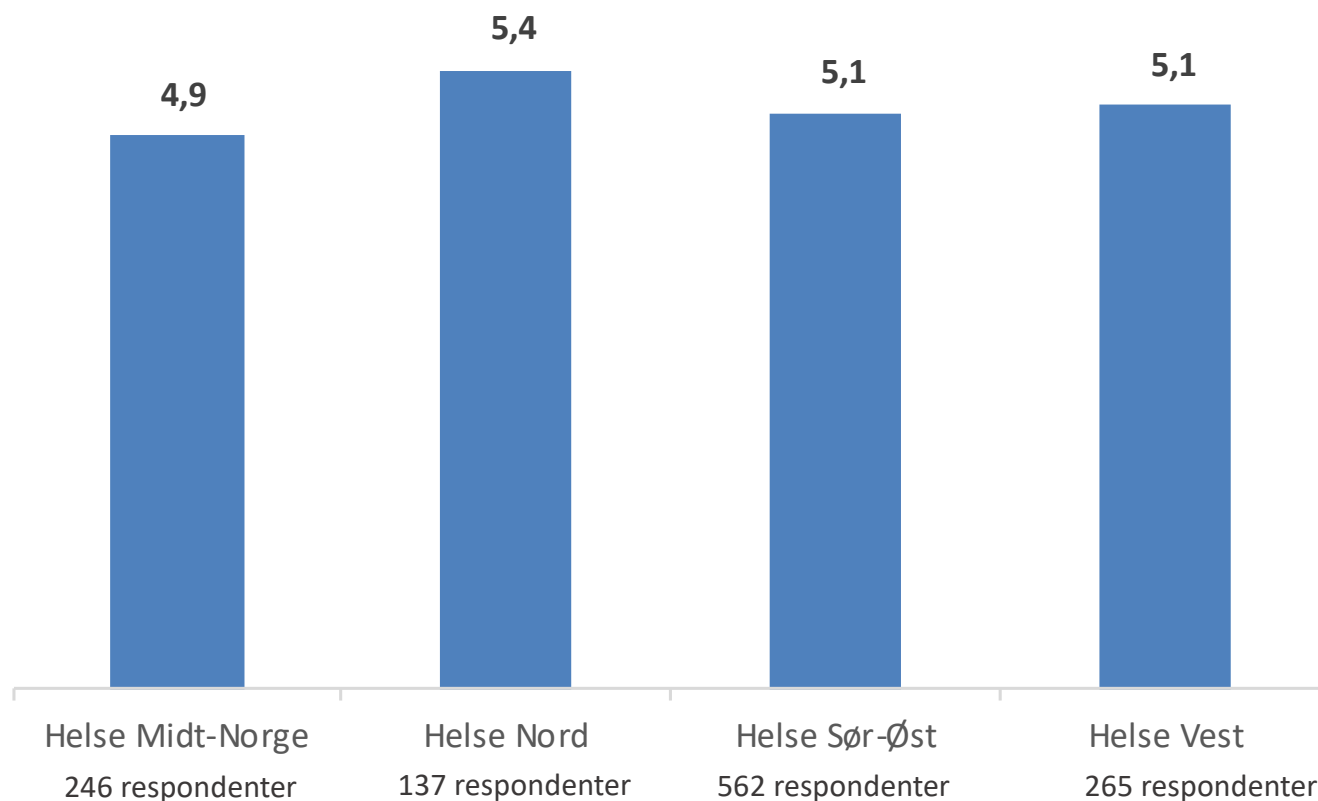
Opplevd reise med drosje

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region



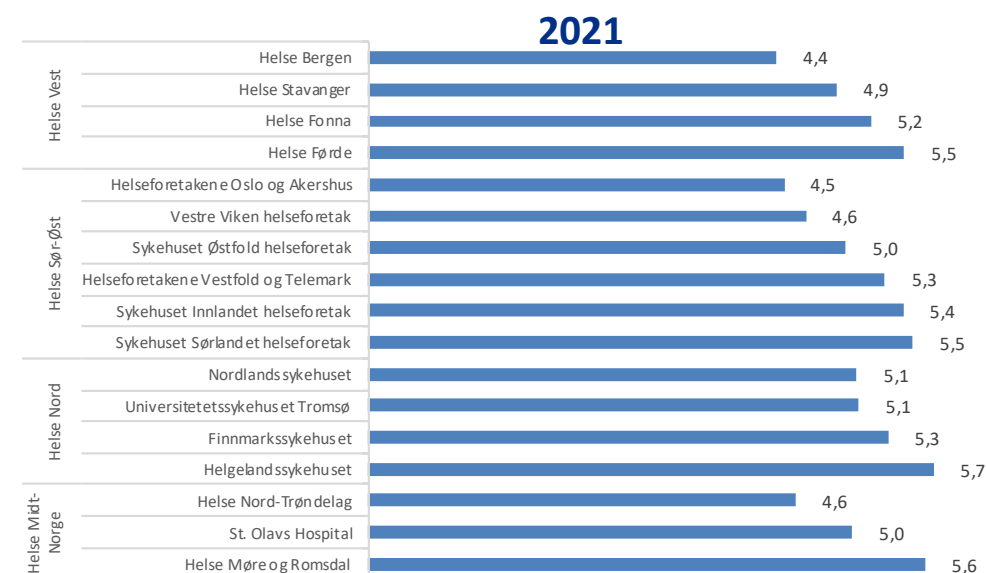
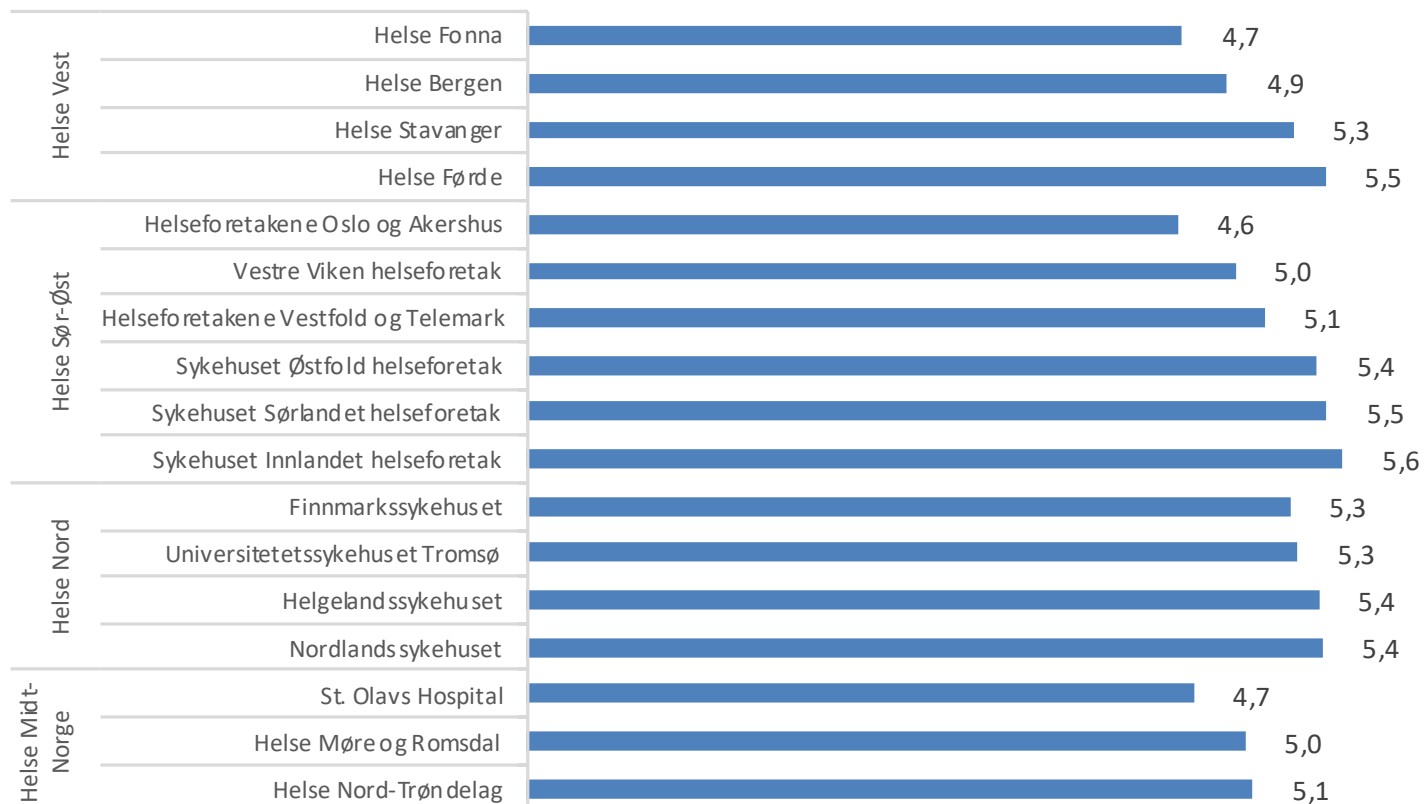
Kommentar
Gjennomsnittlig skår 2022: 5,1
Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0



Opplevd reise med drosje

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region og kontor



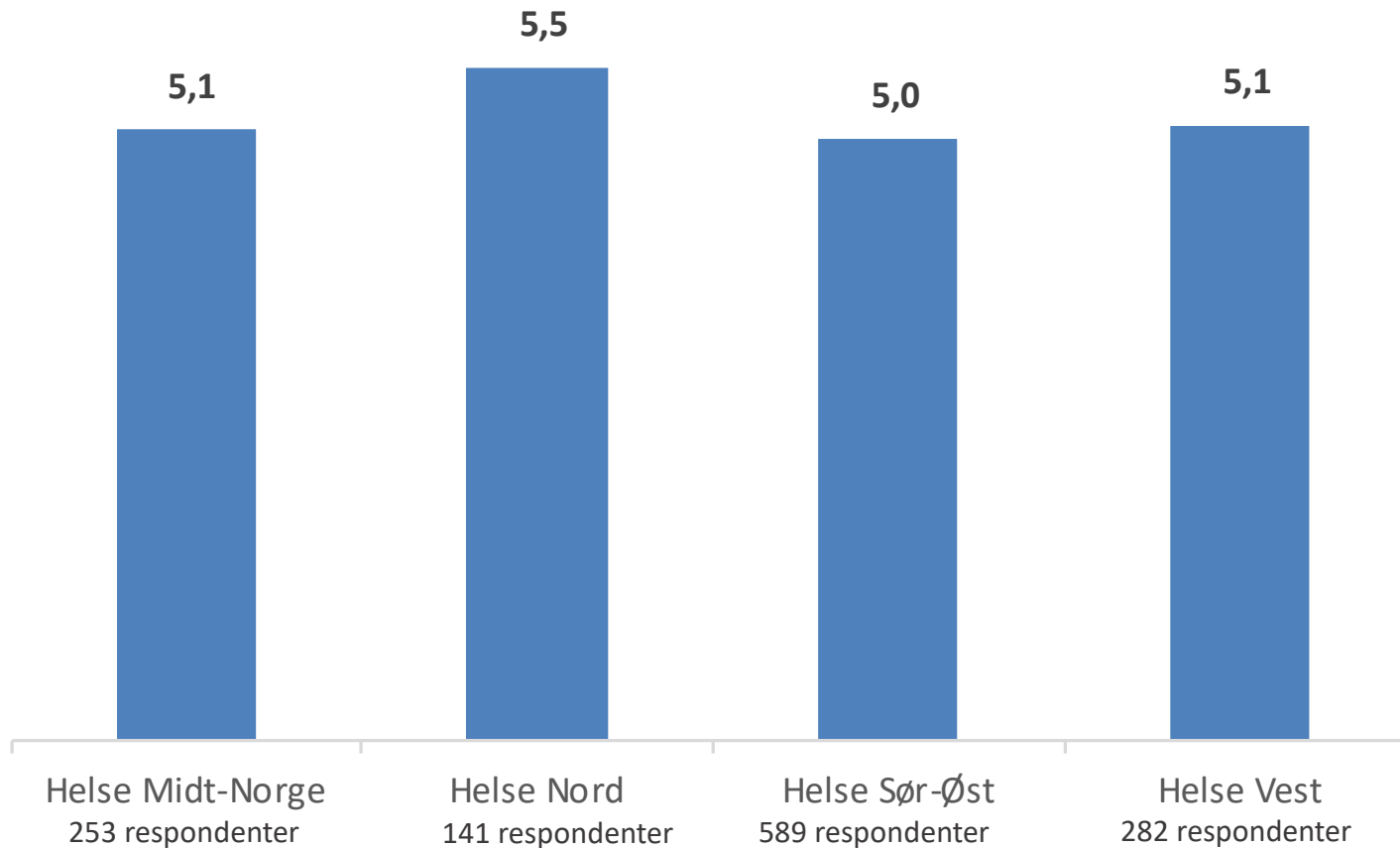


Opplevd service fra sjåfør

(spørsmålet stilles til respondenter som svarer drosje og rullestolbil som transportmiddel)

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region



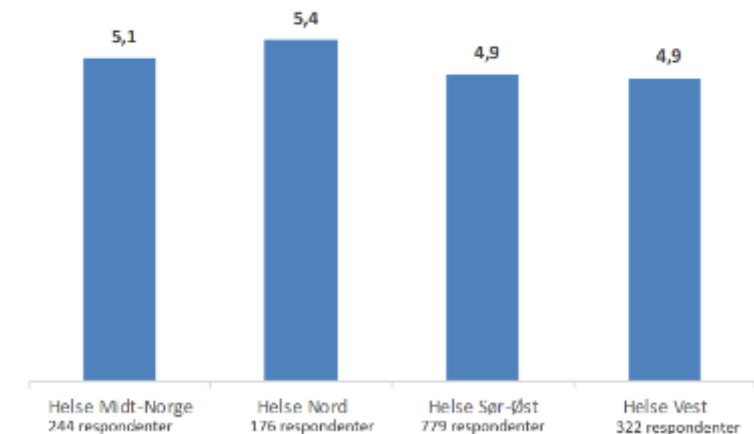
Kommentar

Gjennomsnittlig skår 2022: 5,2

I 2021 ble dette spørsmålet også stilt til respondenter som hadde svart HelseEkspress/helsebuss som transportmiddel

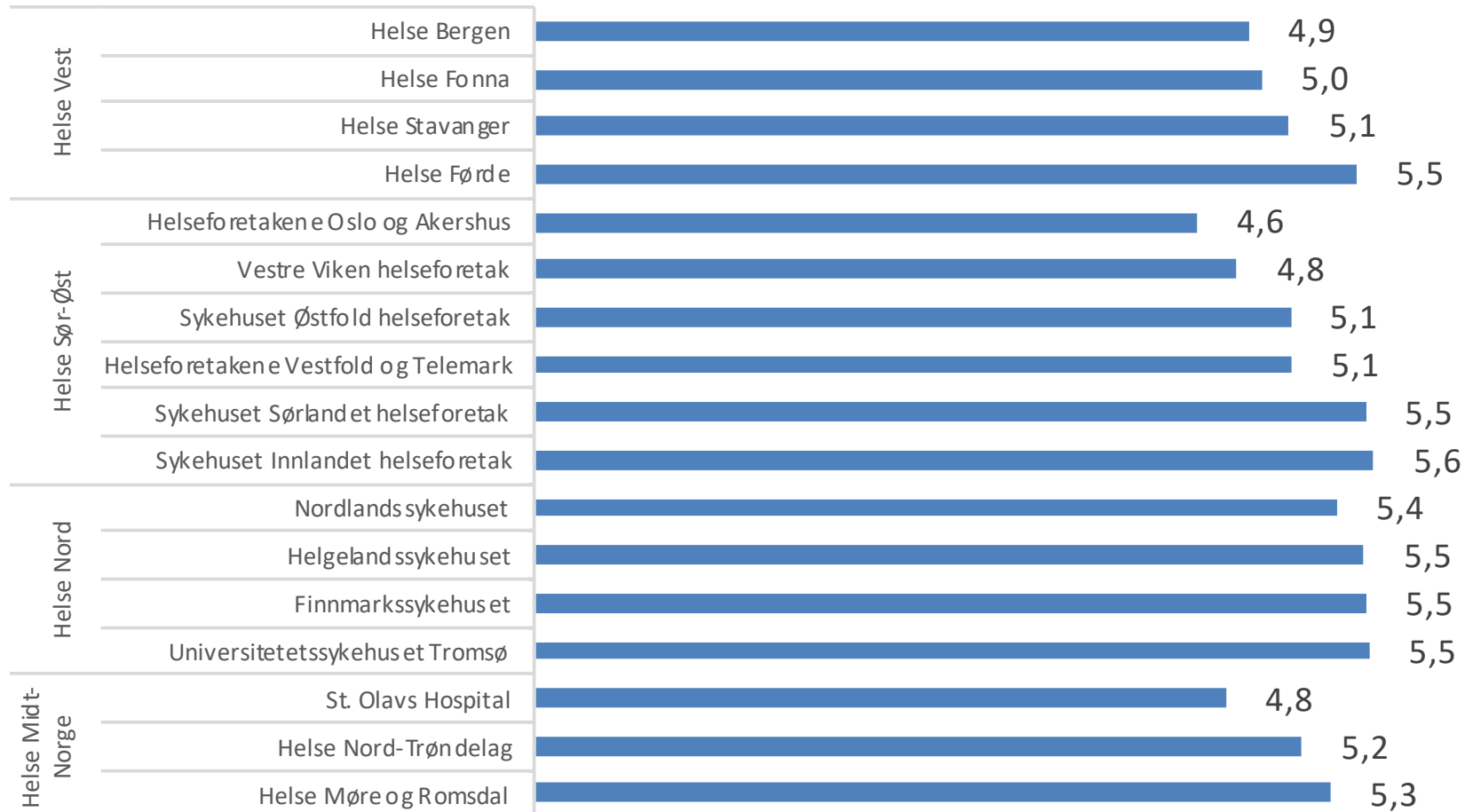
Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0

2021:



Opplevd service fra sjåfør per region og kontor

Svarskala 1(dårlig) – 6 (svært god)



Kommentar

Gjennomsnittlig skår 2022: 5,2

Gjennomsnittlig skår tidligere år:

2021: 5,0

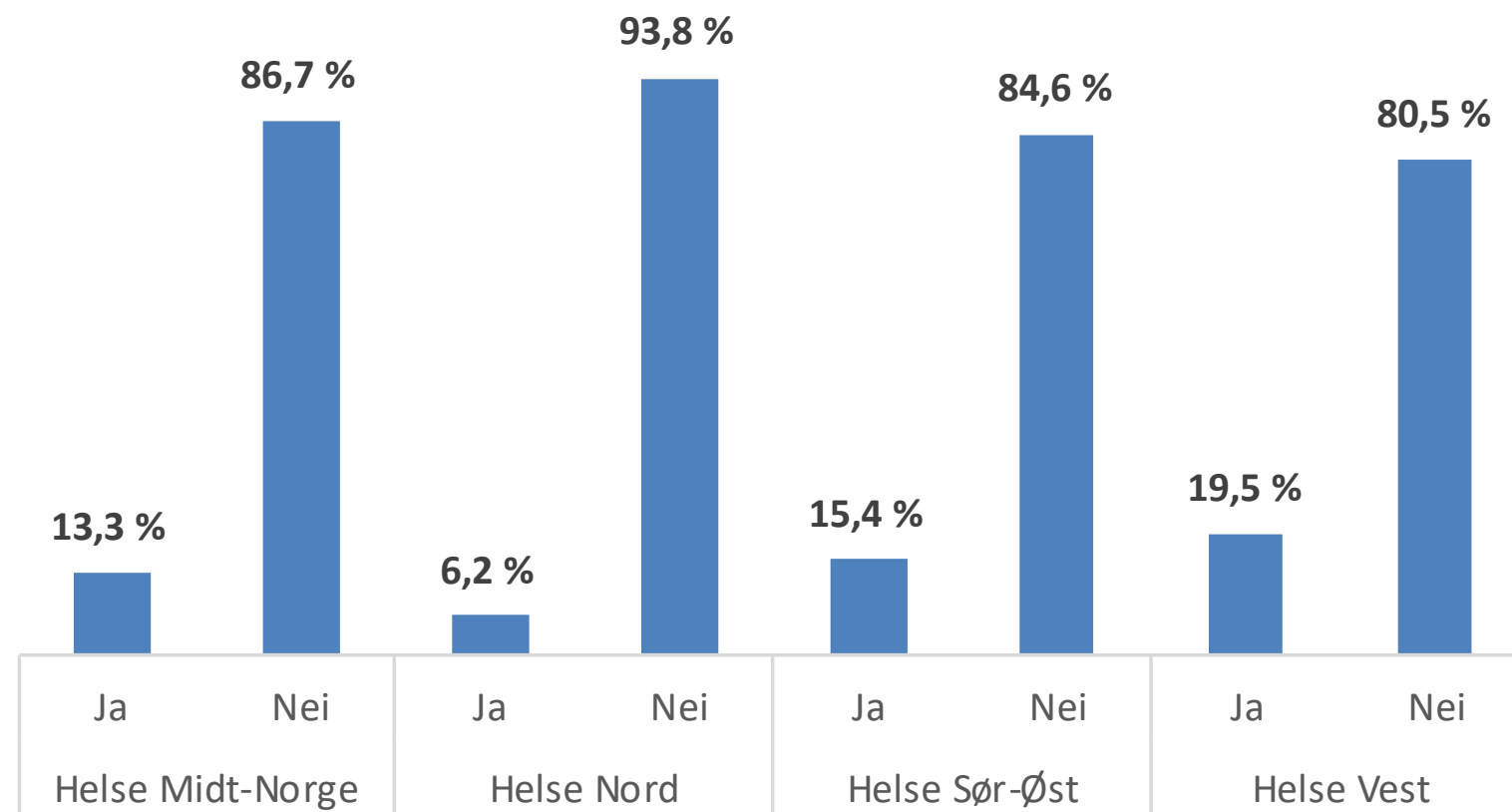
2020: 5,2

2019: 5,2

2018: 4,7



Andel opplevd å ikke rekke fram til behandler på grunn av transport per region

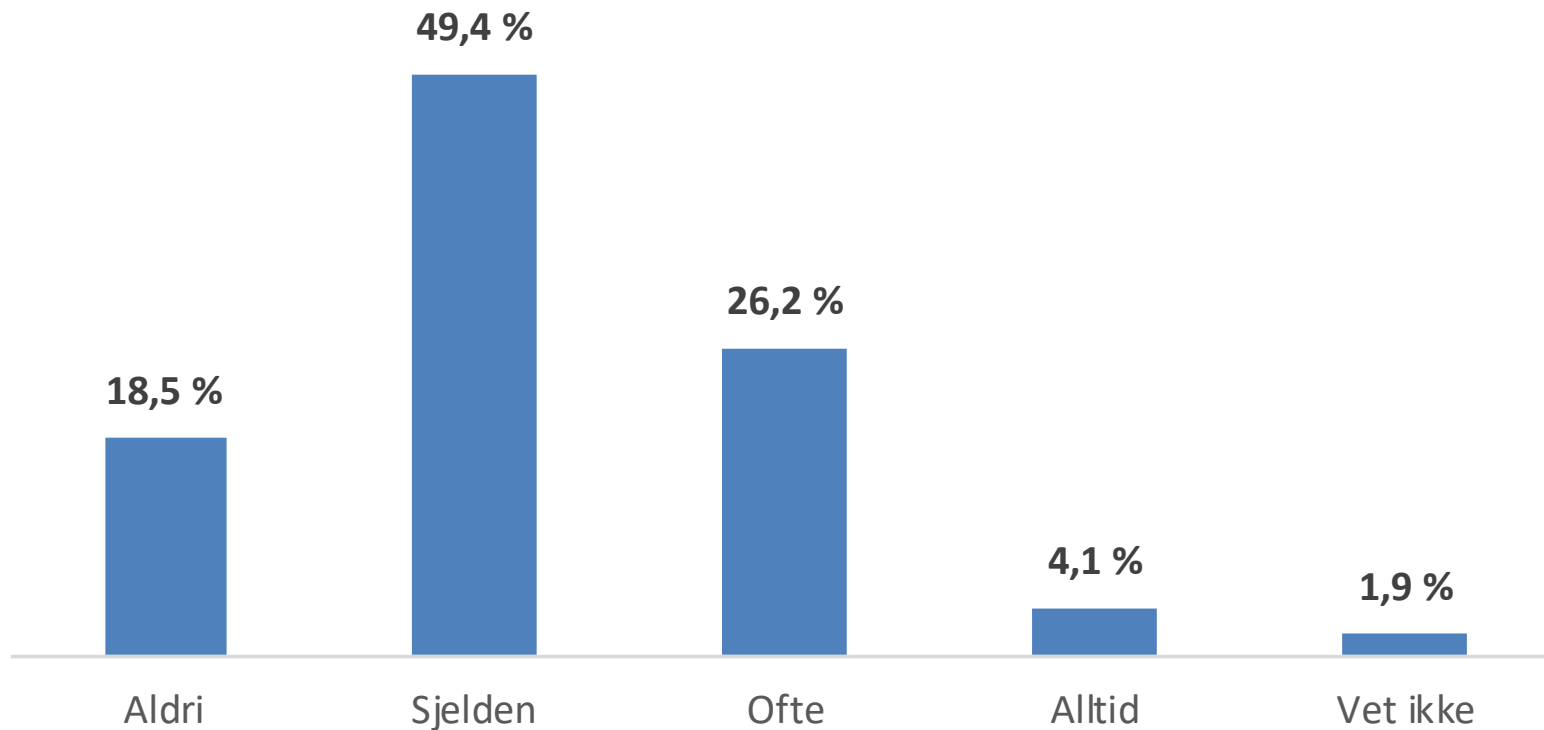


Kommentar
2022: Ja: 12,7 %

2021: Ja: 13,6 %
2020: Ja: 11 %
2019: Ja: 25 %
2018: Ja: 28 %

Samkjøring

Hyppighet av samkjøring



Kommentar

2022: 30,3 % svarer at de opplevde samkjøring ofte eller alltid*

2021: 21,6 % svarer at de opplevde samkjøring ofte eller alltid*

2020: 26,2 % opplevde at de ble samkjørt ofte eller alltid

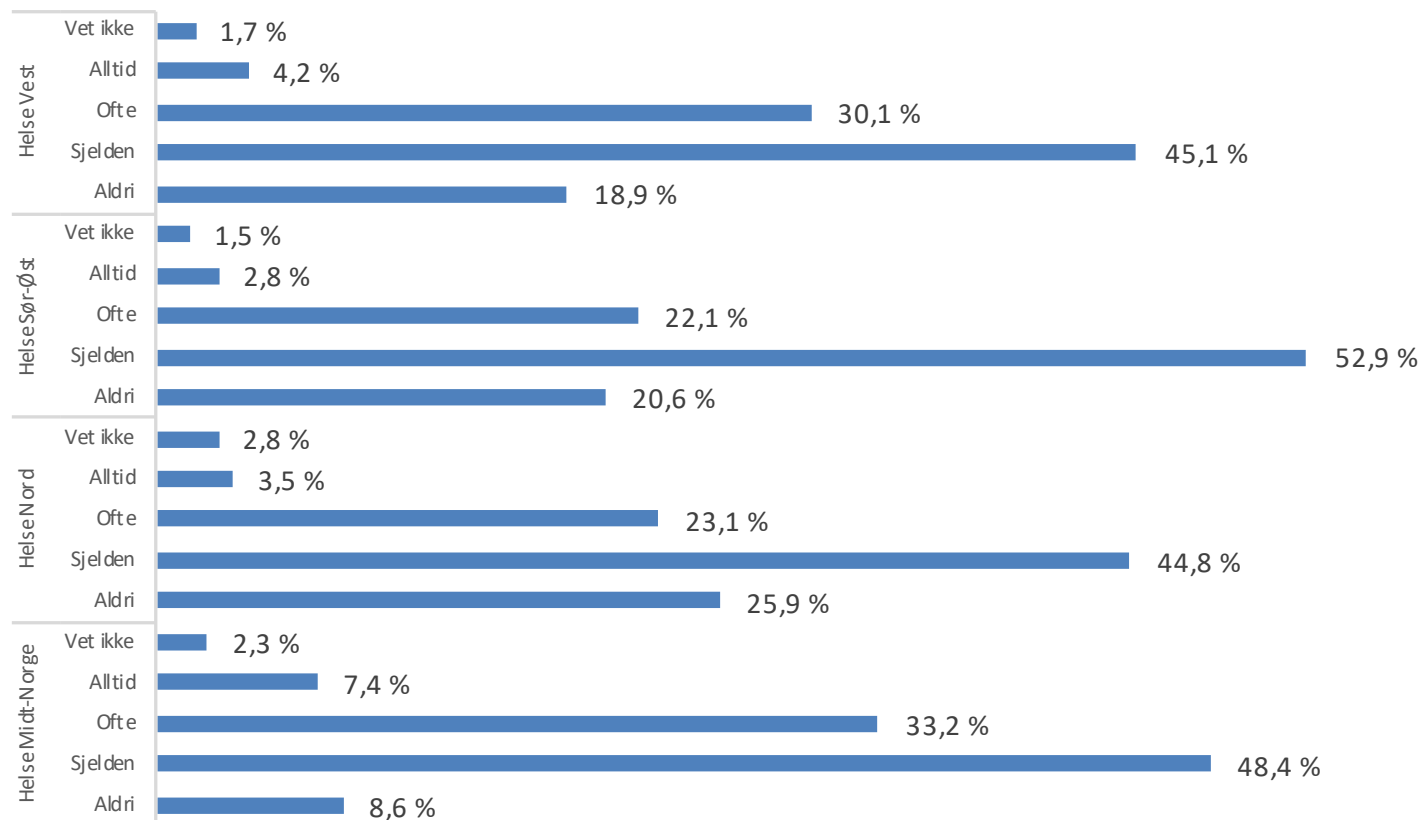
2019: 63,9 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid**

*Nedgang i 2021 antas å ha sammenheng med koronapandemien 2020-2021

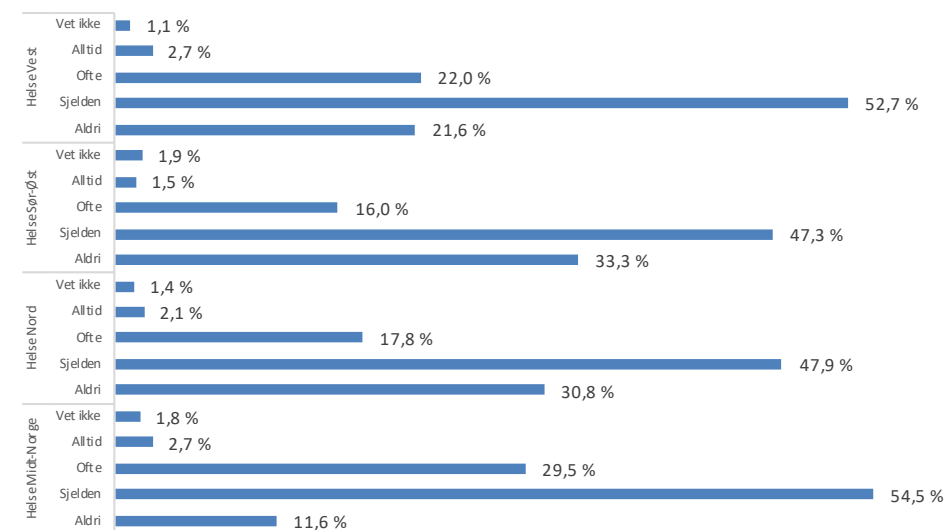
**Svaralternativ «av og til» er fjernet i 2020



Hyppighet av samkjøring per region



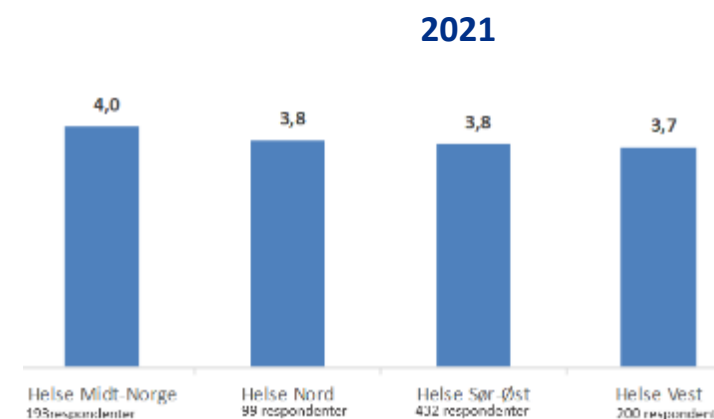
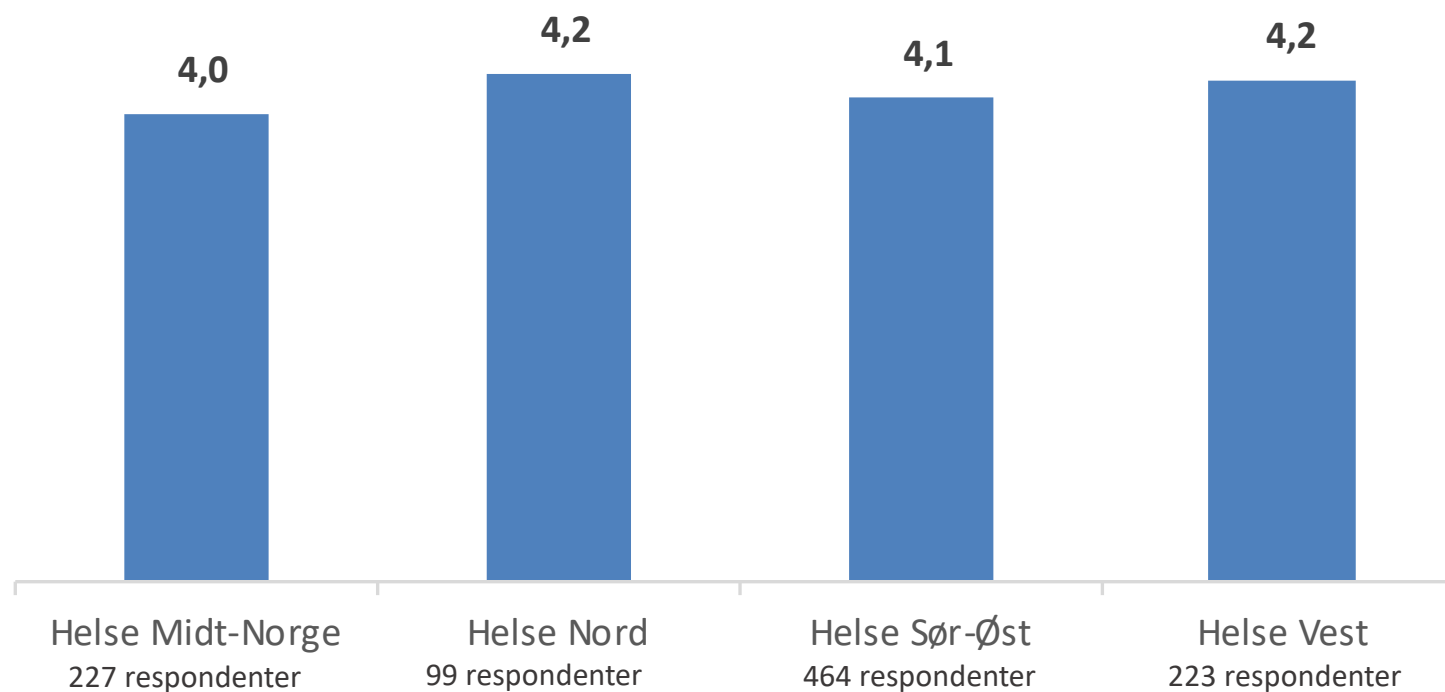
2021



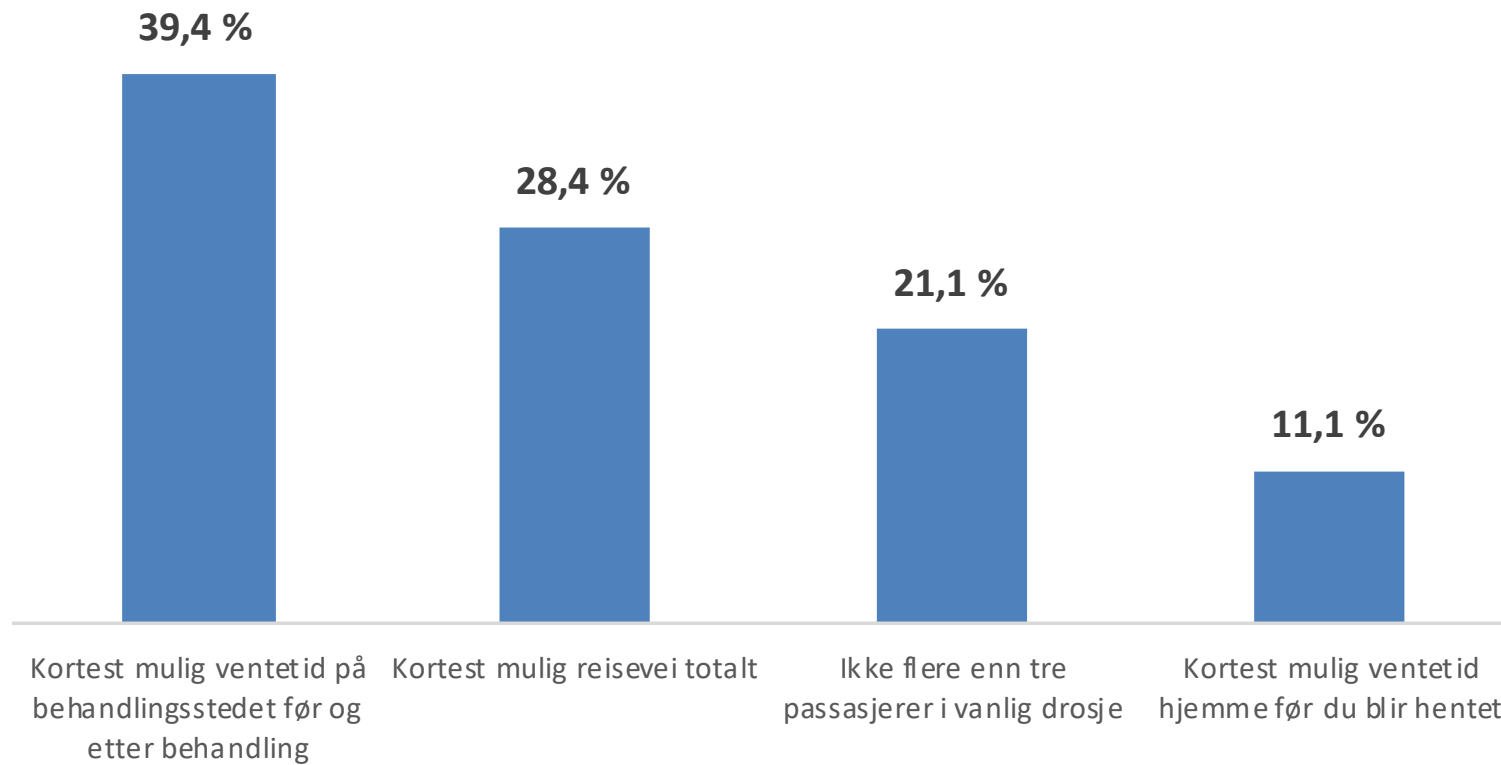
Opplevelse av samkjøring til eller fra behandling

Spørsmålet stilles kun til respondenter som svarer at de har kjørt sammen med andre til/fra behandling.

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)



Viktigste hensyn ved samkjøring nasjonale resultater



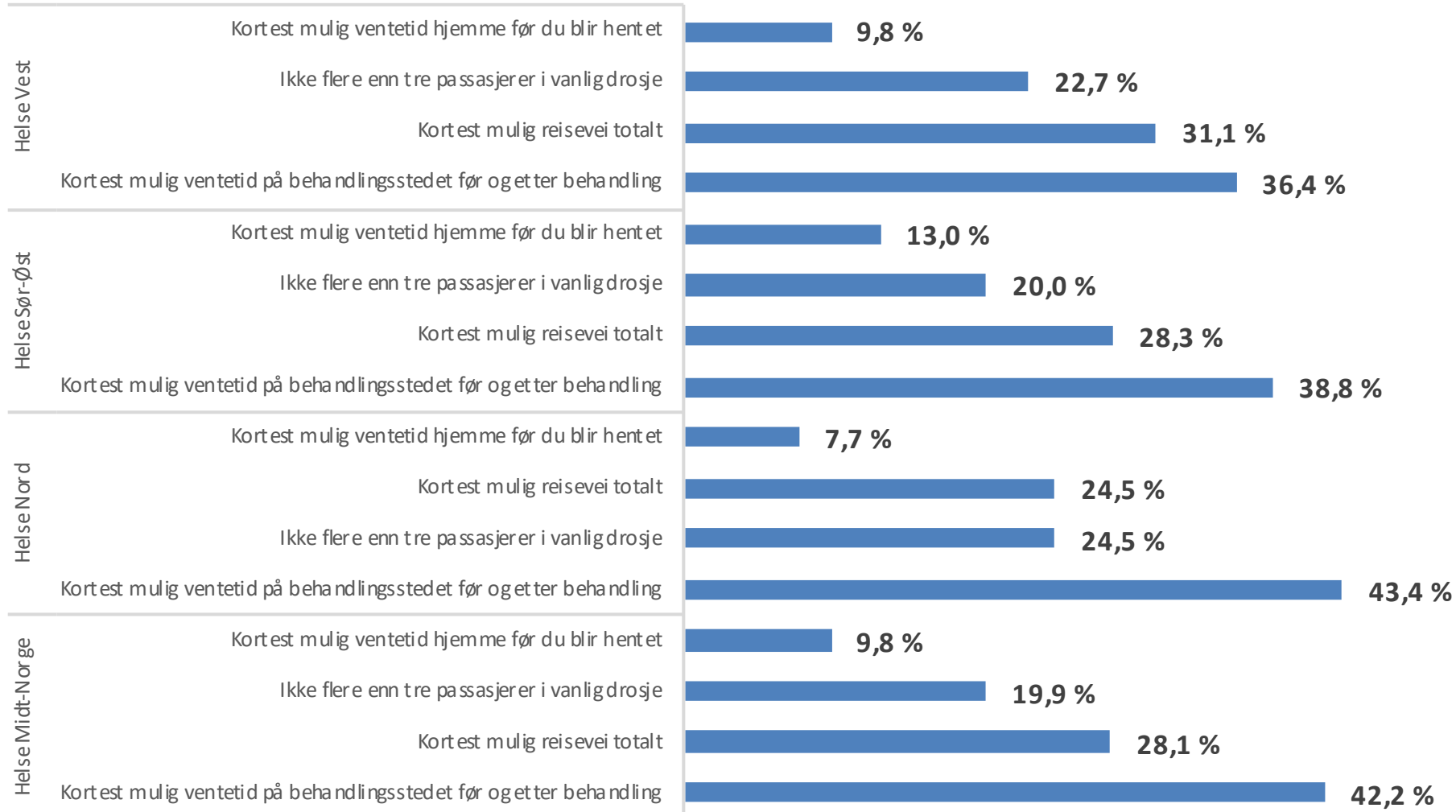
Kommentarer

2022: 39,4 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

- 2021: 42,5 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling
- 2020: 40,2 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling
- 2019: 43,3 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

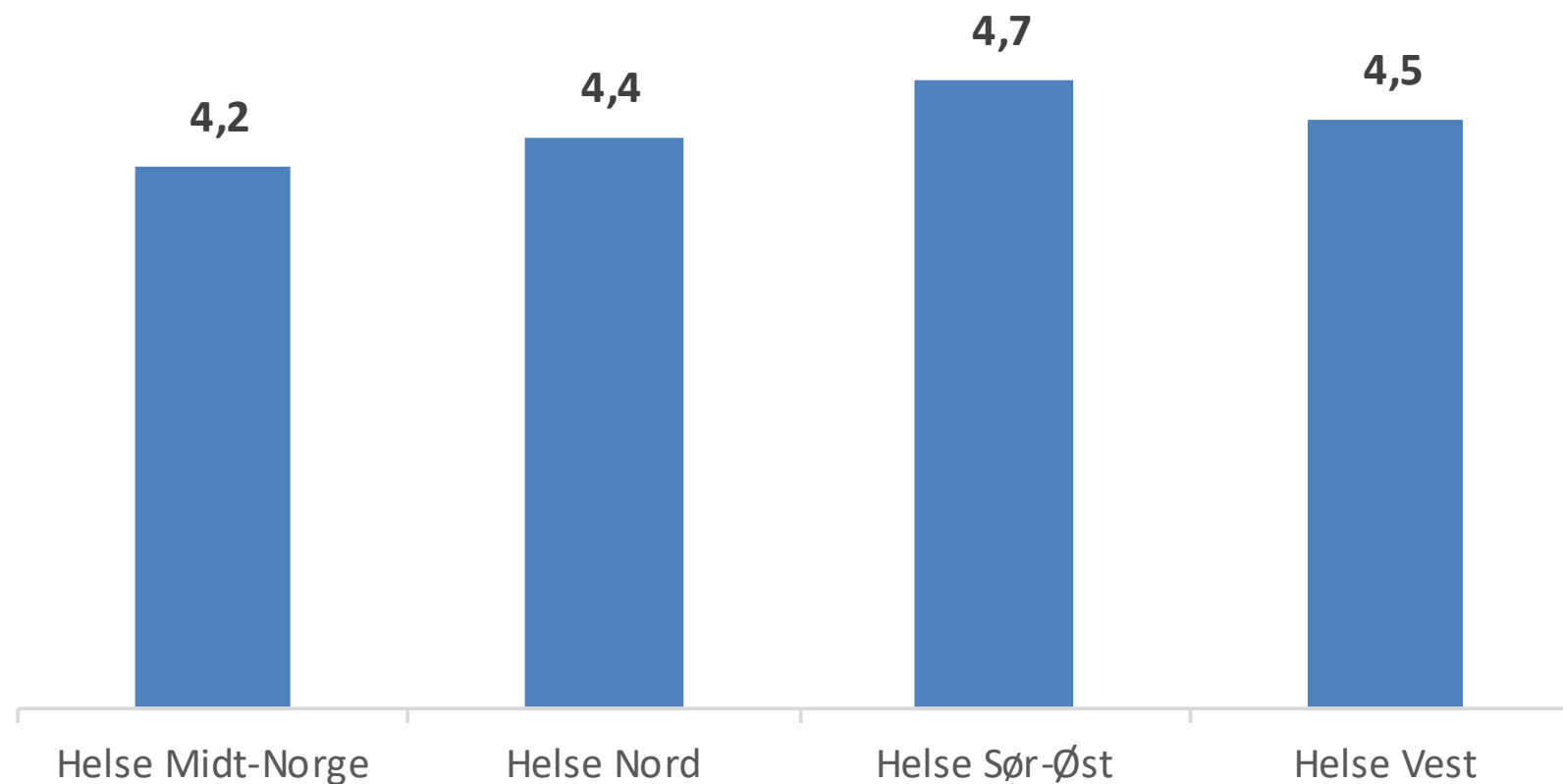


Viktigste hensyn ved samkjøring per region



Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)



Kommentar

2022: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

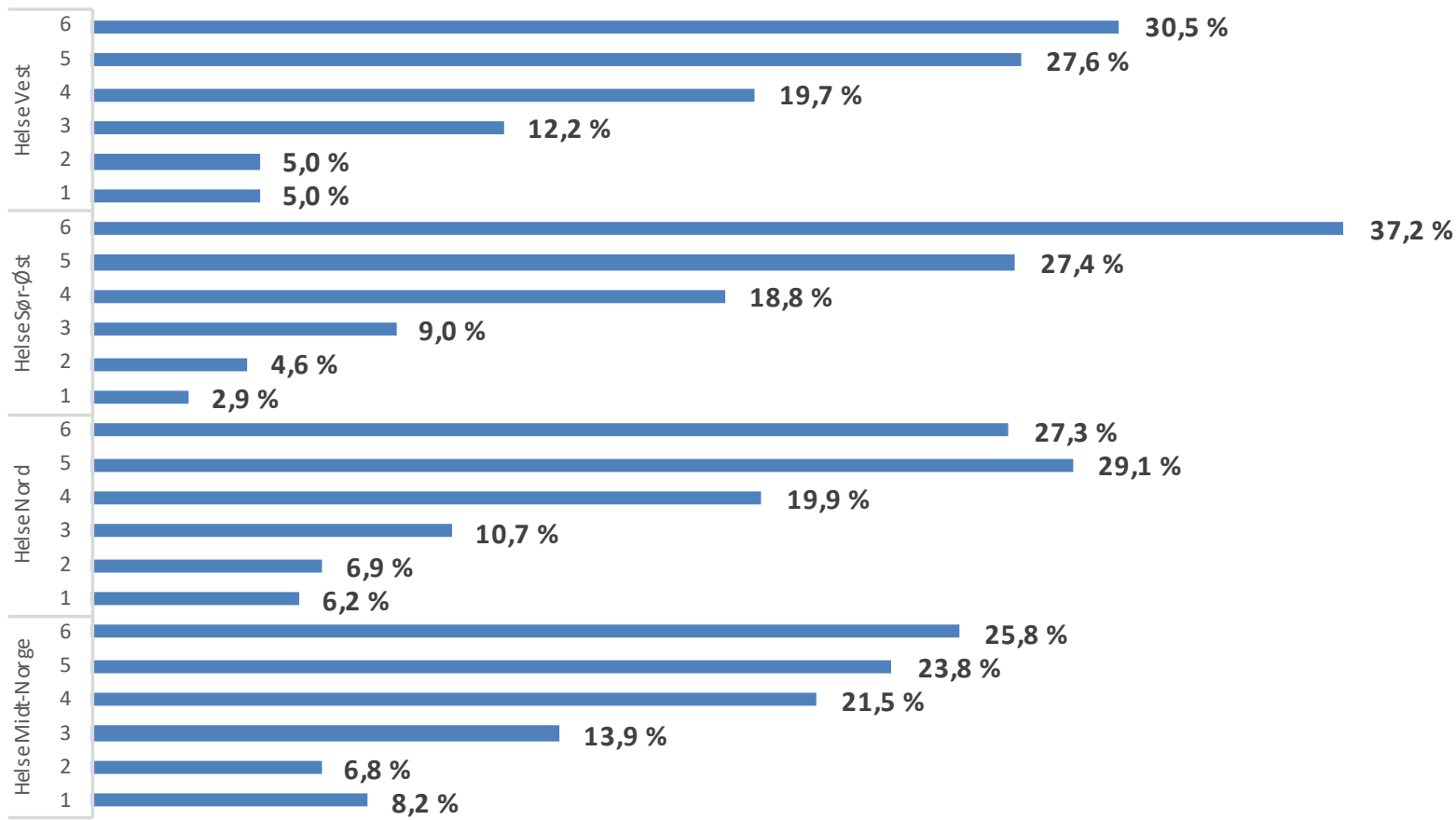
2021: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

2020: nasjonalt gjennomsnitt 4,5

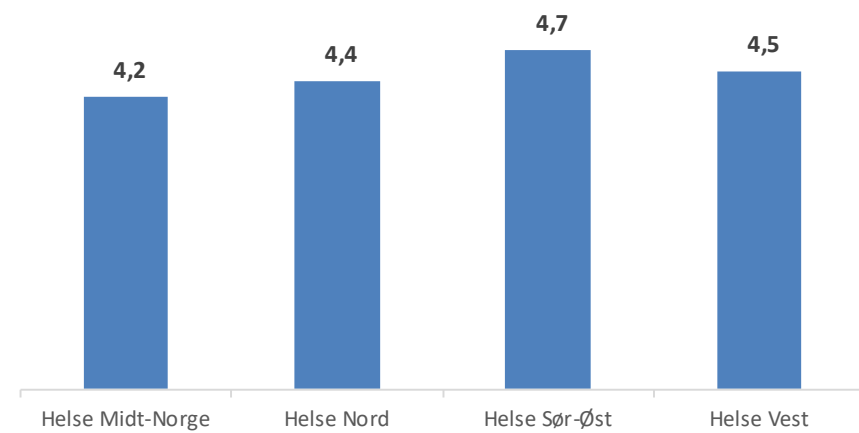
2019: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

2018: nasjonalt gjennomsnitt 3,9

Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste



Andel som svarte 4, 5 eller 6 nasjonalt i 2021: 78,6 %
 Tilsvarende resultat for tidligere år:
 2021: 78,2 %
 2020: 79,1 %
 2019: 76,7 %



Reiser uten rekvisisjon



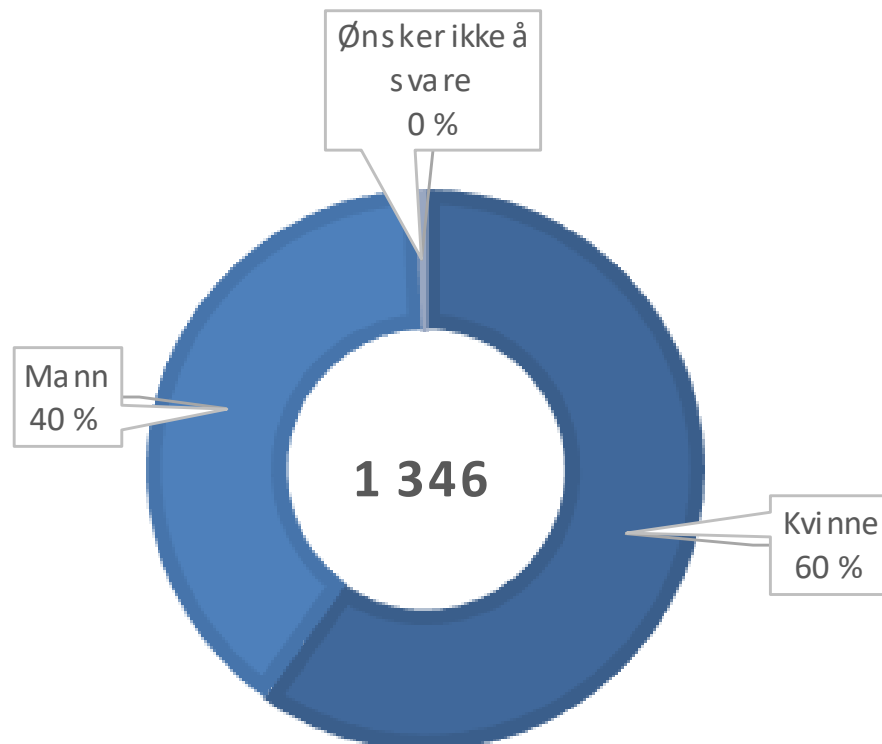
Overordnet

nasjonale resultater

antall respondenter totalt: 1 181

40 % menn

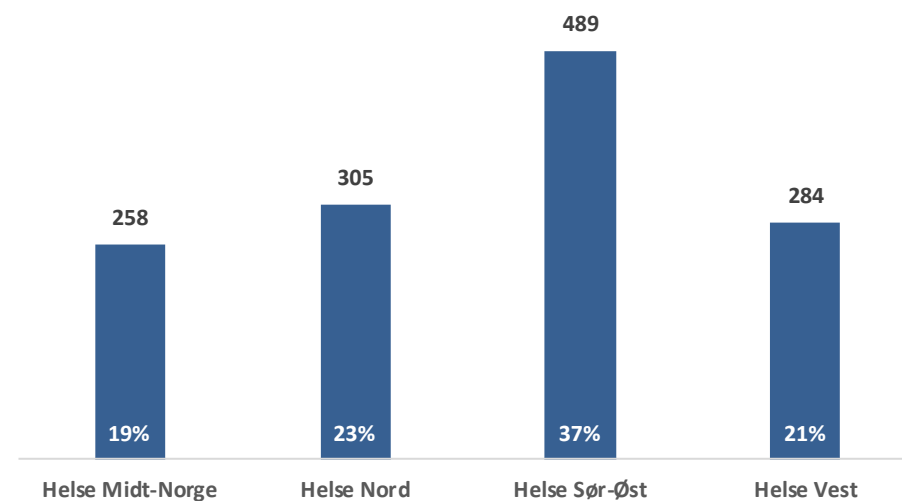
60 % kvinner



Sammenlignet med året før:

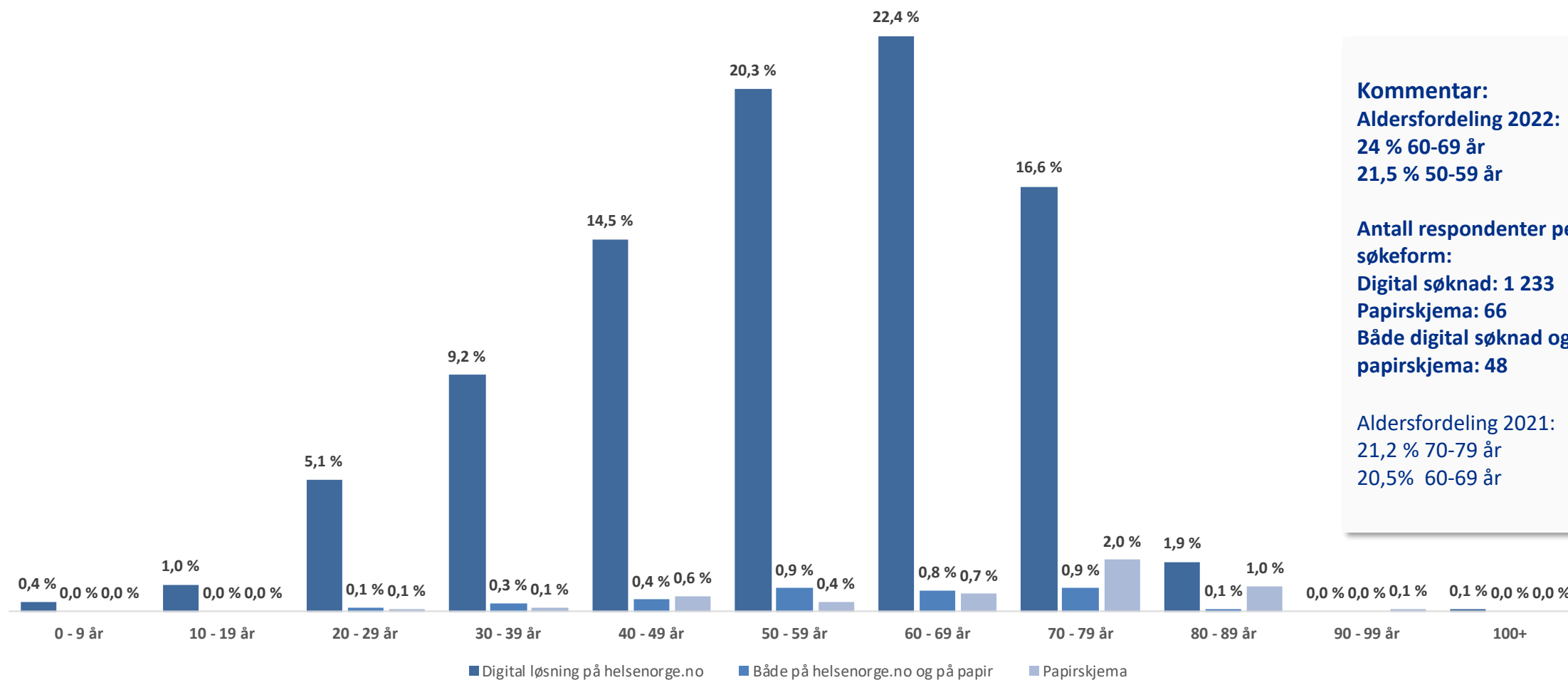
2022: 1 346 respondenter

2021: 1 181 respondenter





Aldersfordeling: Respondenter



Kommentar:
Aldersfordeling 2022:
 24 % 60-69 år
 21,5 % 50-59 år

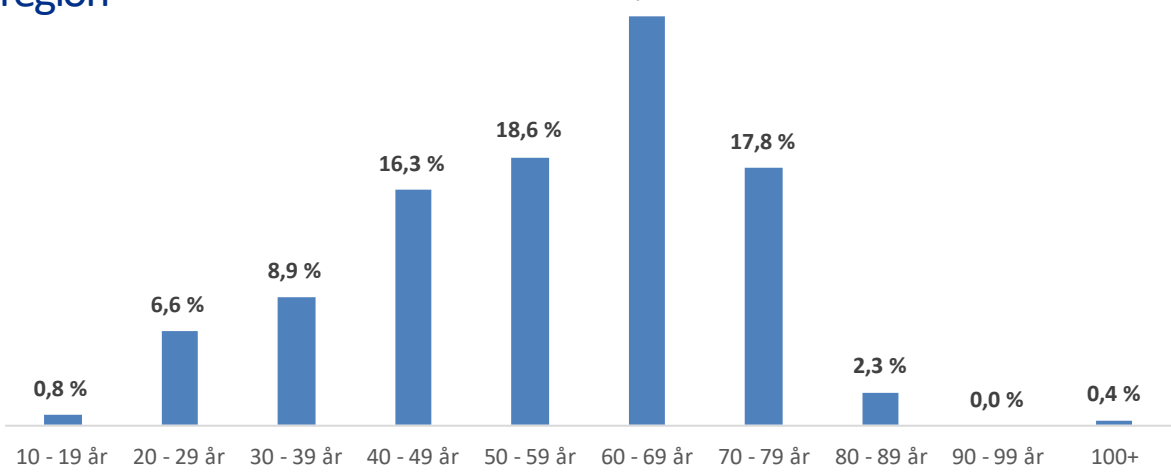
**Antall respondenter per
 søkeform:**
Digital søknad: 1 233
Papirskjema: 66
**Både digital søknad og
 papirskjema: 48**

Aldersfordeling 2021:
 21,2 % 70-79 år
 20,5 % 60-69 år

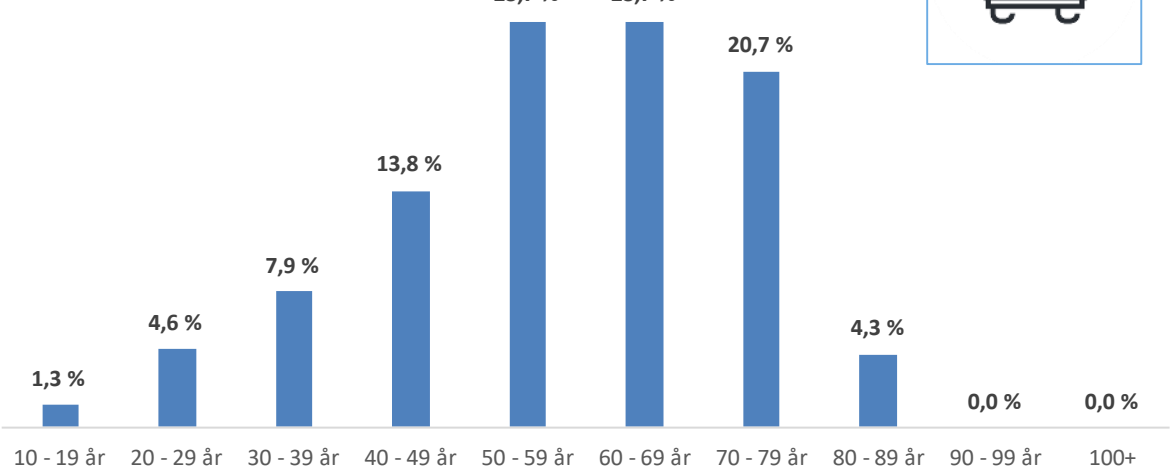
Aldersfordeling per region



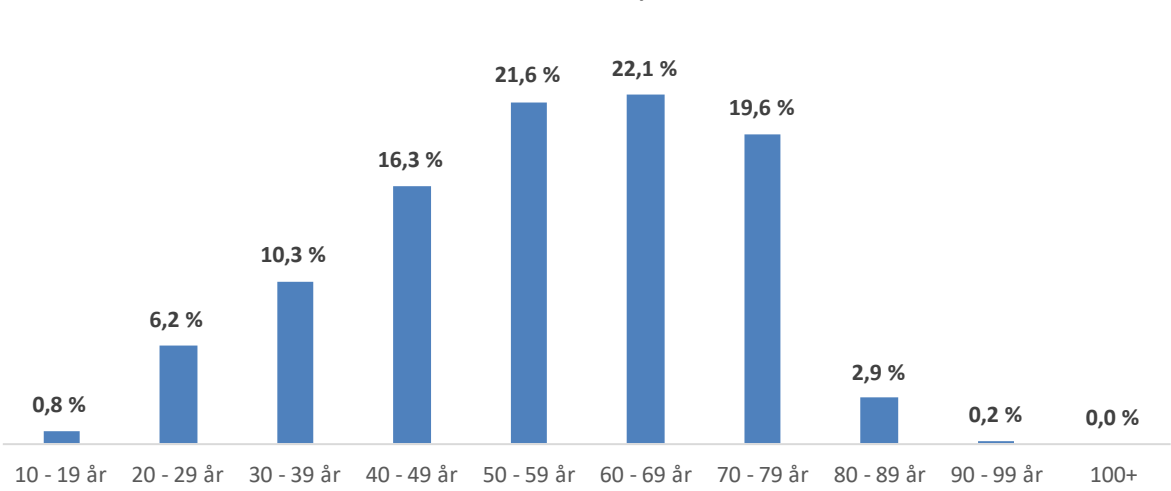
Helse Midt-Norge



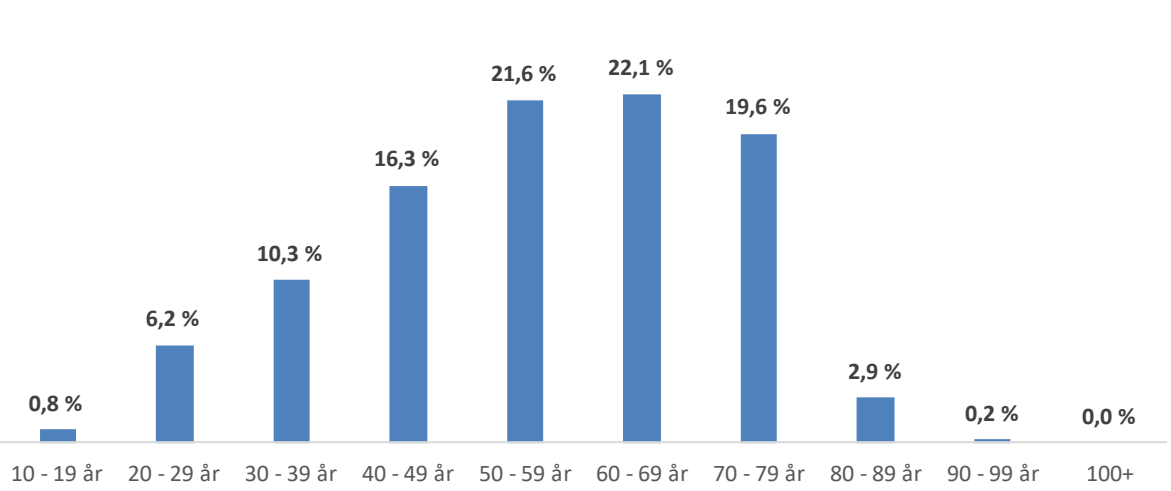
Helse Nord



Helse Sør-Øst



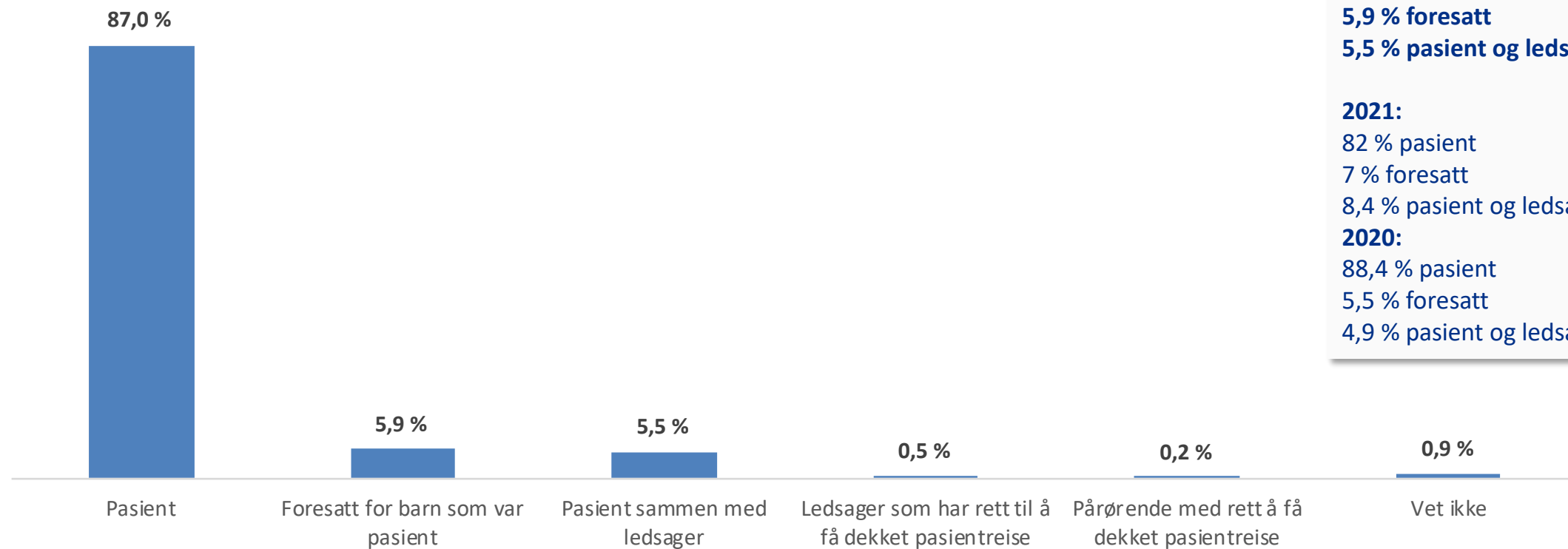
Helse Vest



Søknadsprosess

Fordeling per søkerrolle

nasjonale resultater



Kommentar

2022:

87 % pasient

5,9 % foresatt

5,5 % pasient og ledsager

2021:

82 % pasient

7 % foresatt

8,4 % pasient og ledsager

2020:

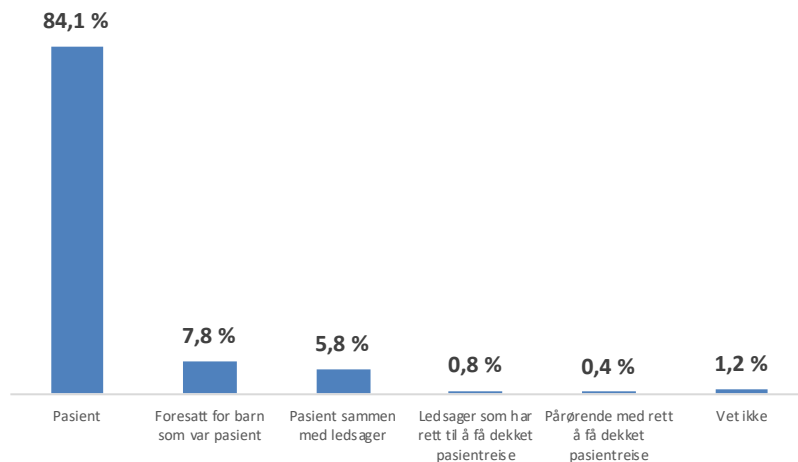
88,4 % pasient

5,5 % foresatt

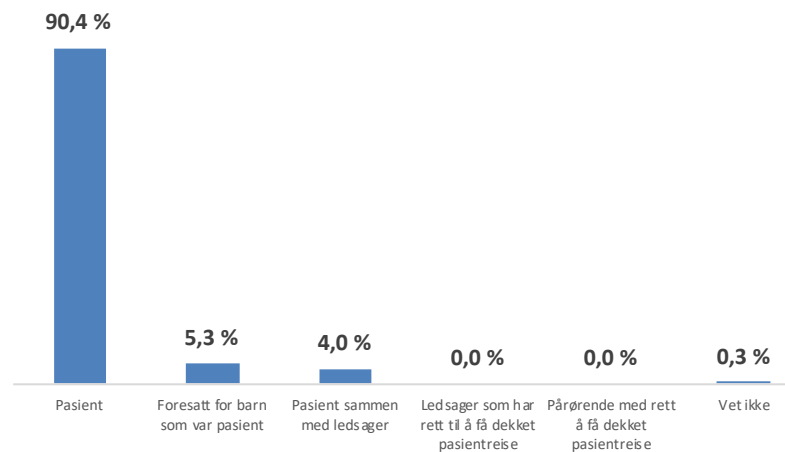
4,9 % pasient og ledsager

Fordeling per søkerrolle per region

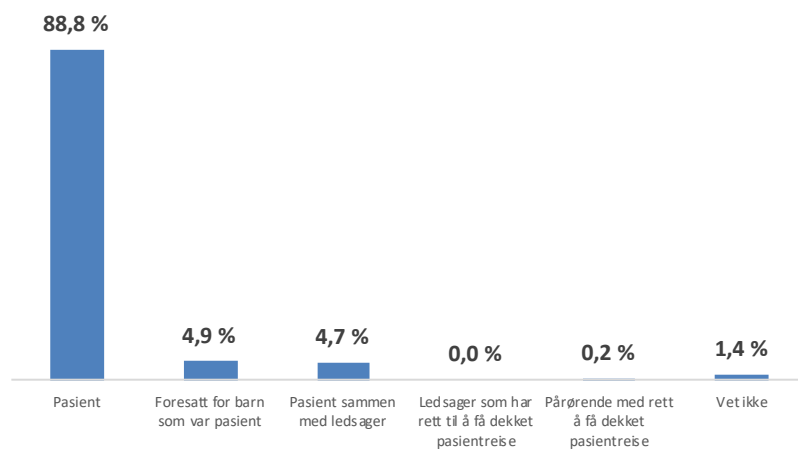
Helse Midt-Norge



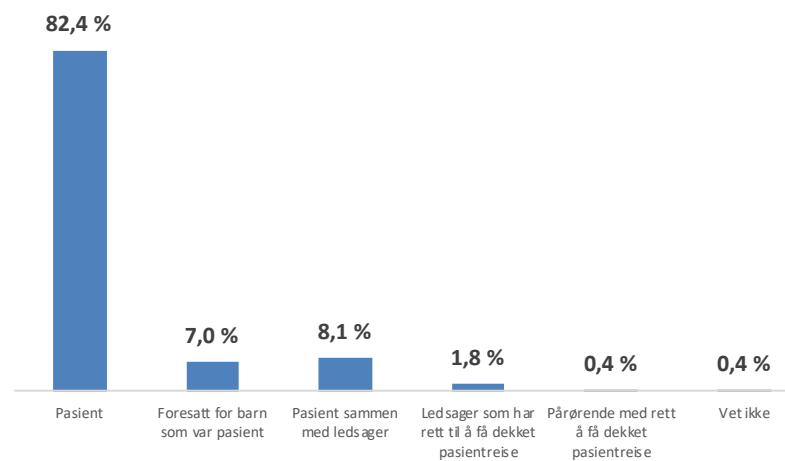
Helse Nord



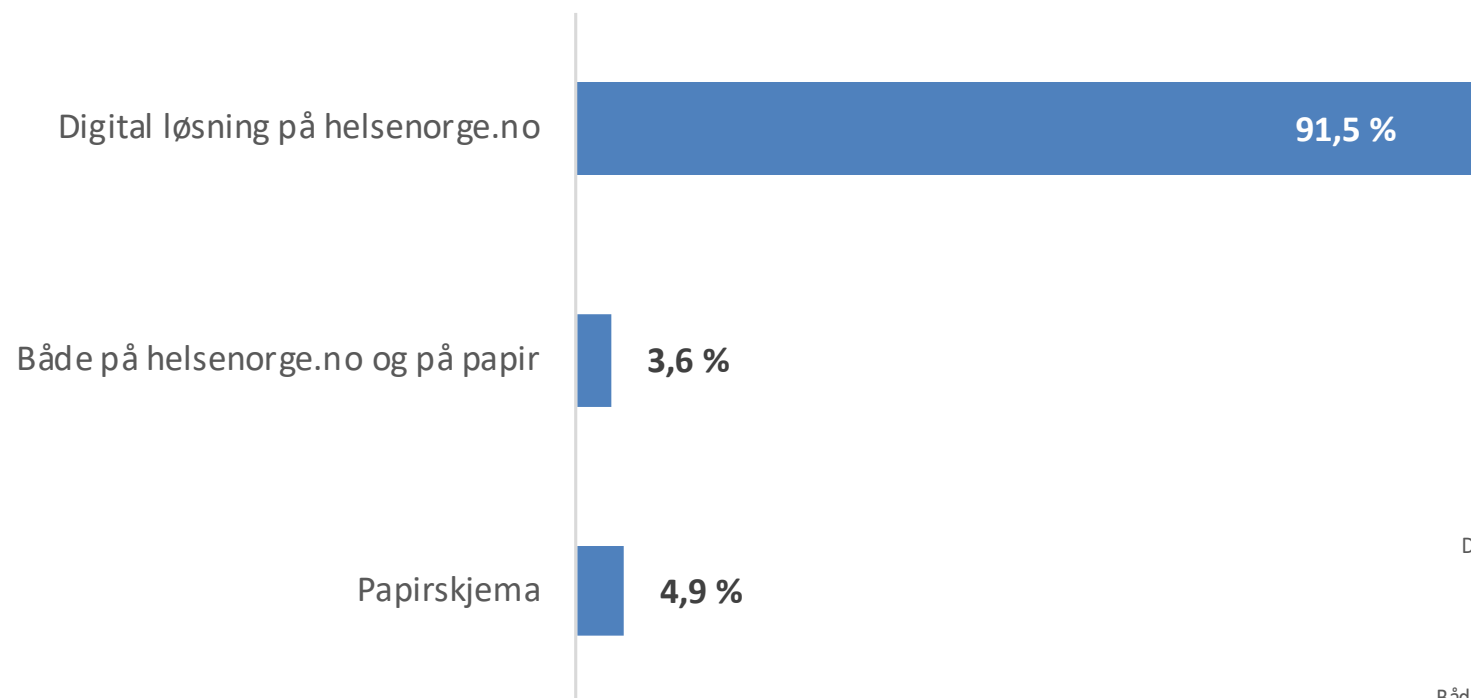
Helse Sør-Øst



Helse Vest



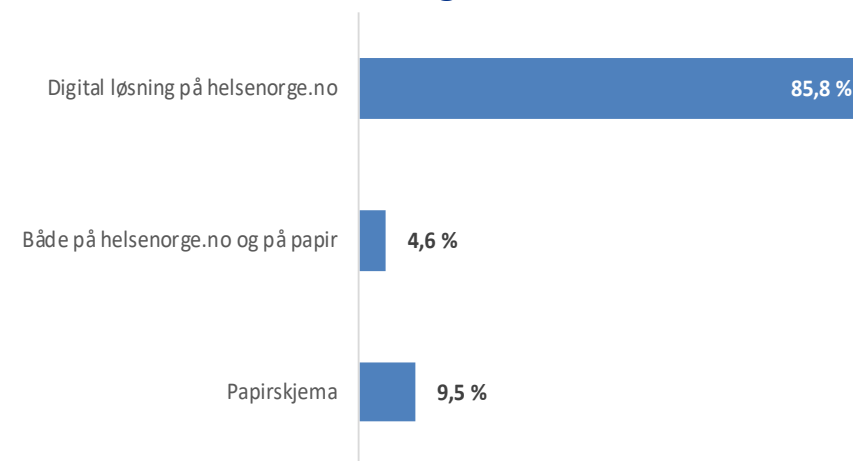
Andel søkere papirsøknad, helsenorge.no, begge deler nasjonale resultater



Kommentar:

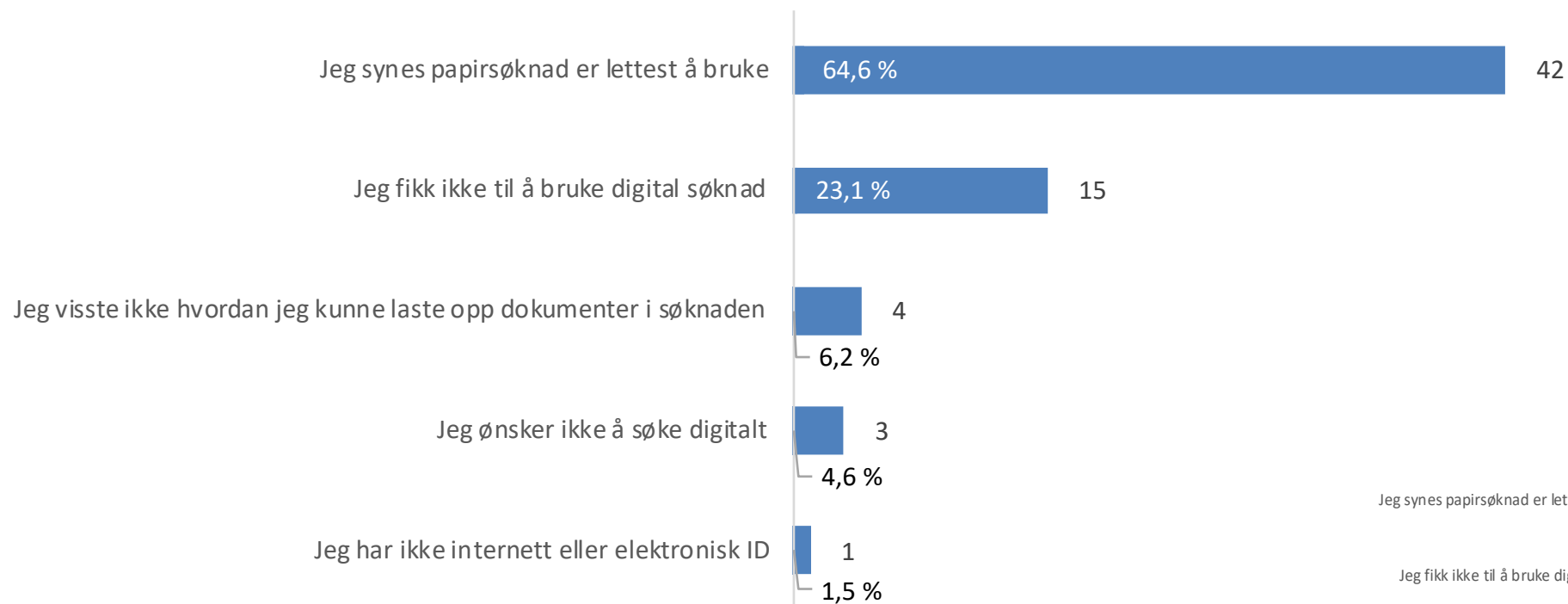
Det er gjennomført telefonintervjuer med brukere som sender inn søknad på papir, tilsvarende en andel av de som bruker denne søknadsformen.

Sammenlignet med året før:



Viktigste årsak til å søke på papir

spørsmålet stilles bare til respondenter som har brukt papirsøknad nasjonale resultater

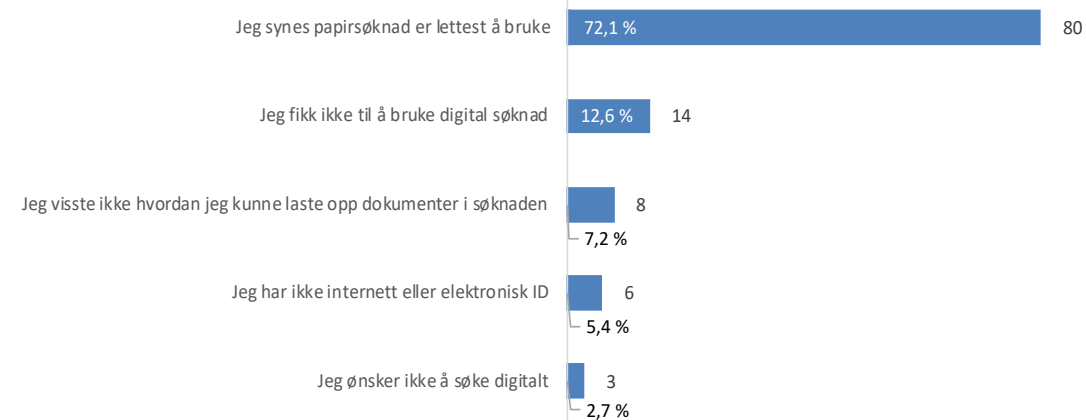


Kommentar:

Størst økning:

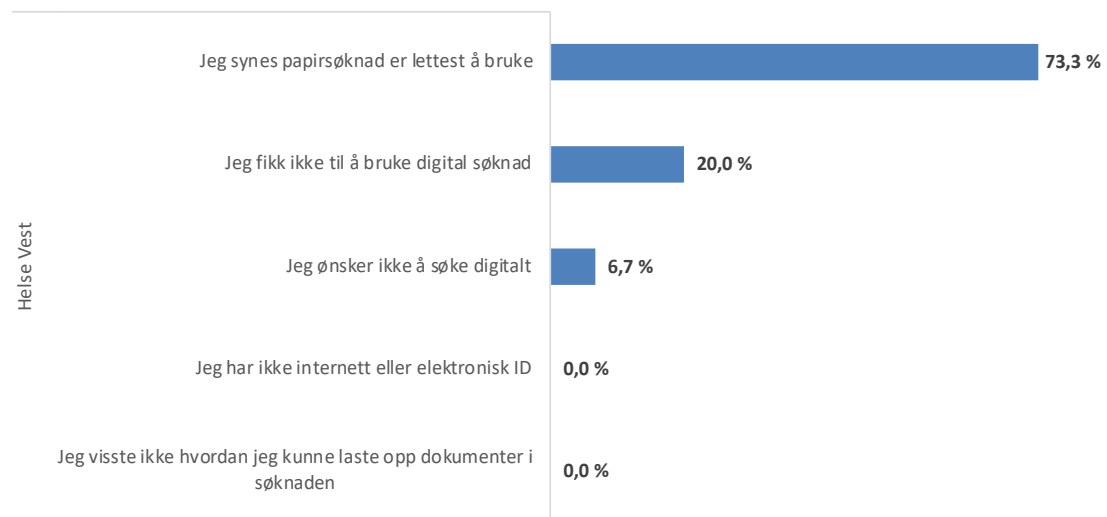
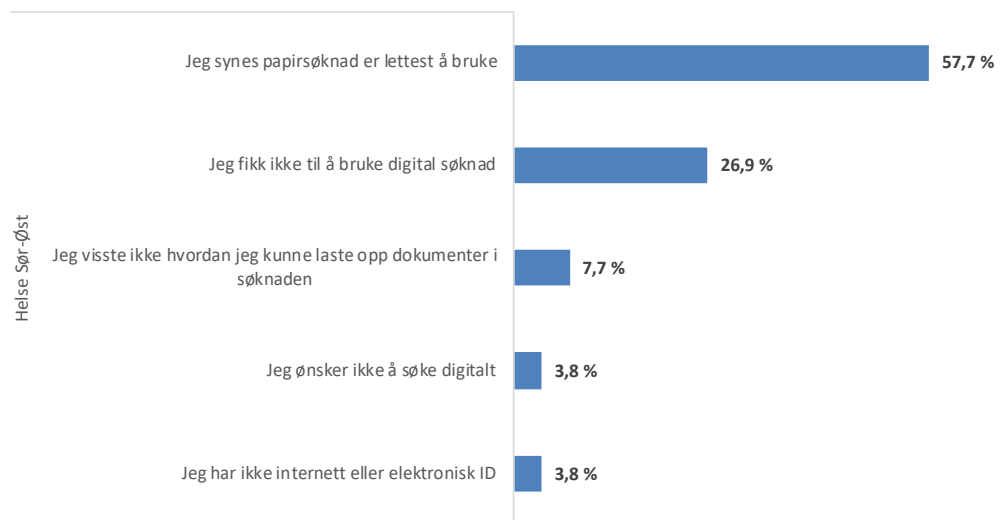
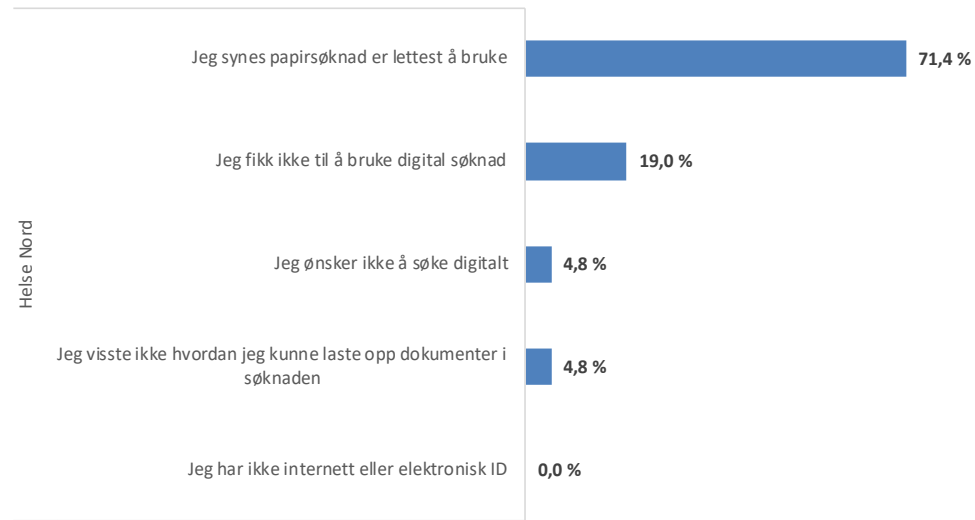
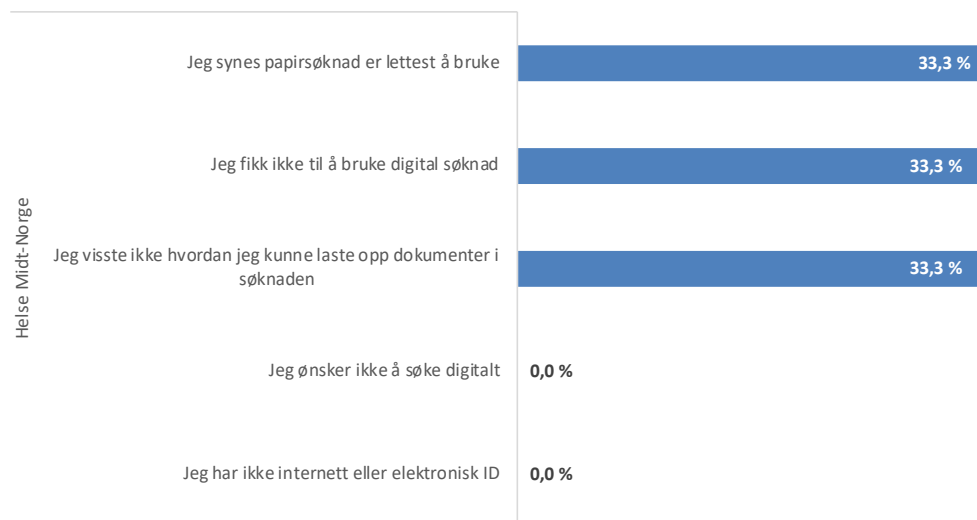
Jeg fikk ikke til å bruke digital søknad
2022: 23,1 %
2021: 12,6 %

Sammenlignet med året før:

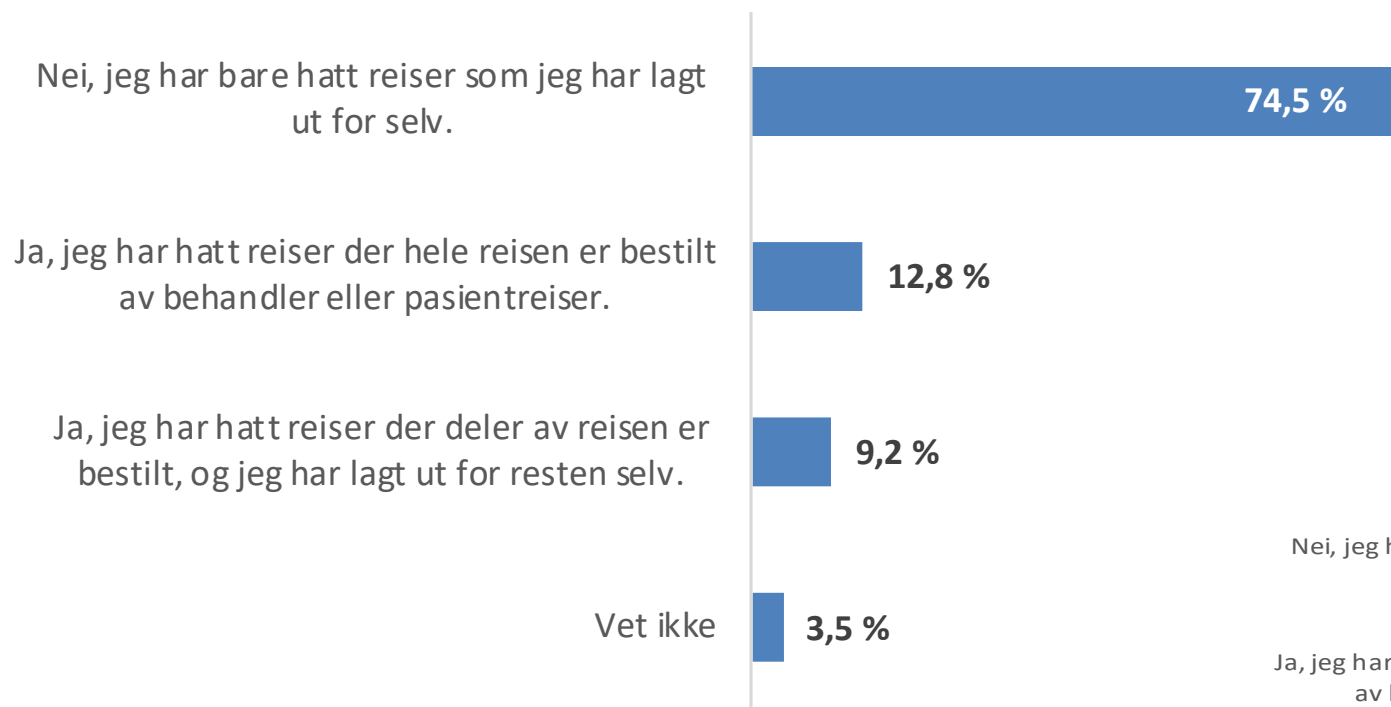


(antall respondenter vist bak grafisk visning)

Viktigste årsak til å søke på papir (per region)



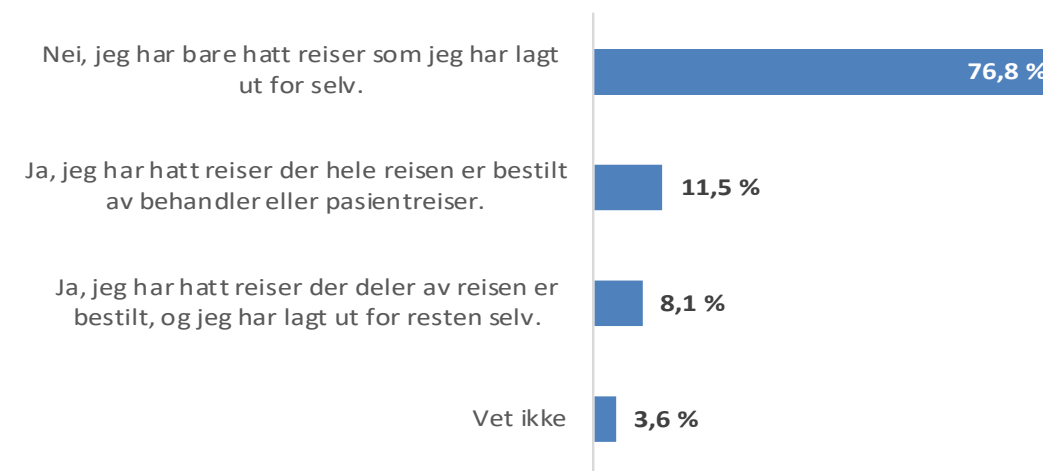
Andel brukere med rekvirert reise nasjonale resultater



Kommentar:

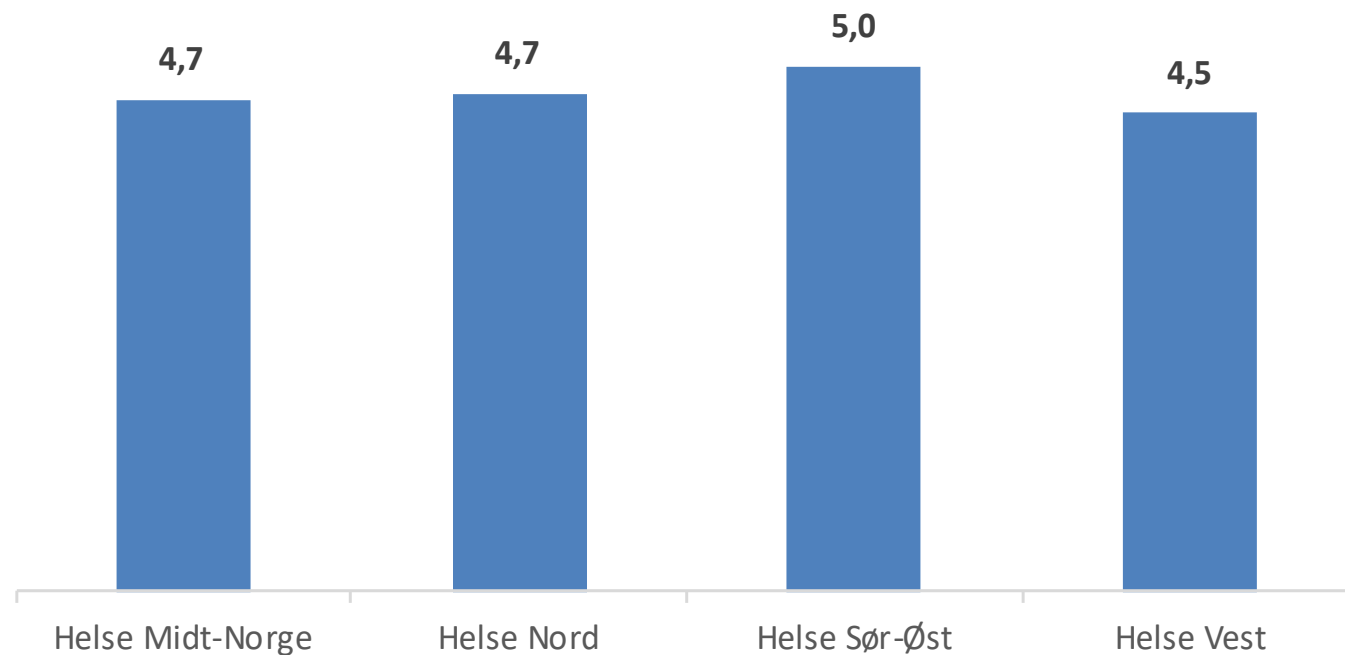
En svak oppgang av andel respondenter som også har hatt reiser med rekvisisjon, både hele og deler av reisen.

Sammenlignet med året før:



Tilfredshet med digital søknad på helsenorge.no

Svarskala 1 (svært lite fornøyd) - 6 (svært godt fornøyd)
per region



Kommentar:

Utvikling i 2021

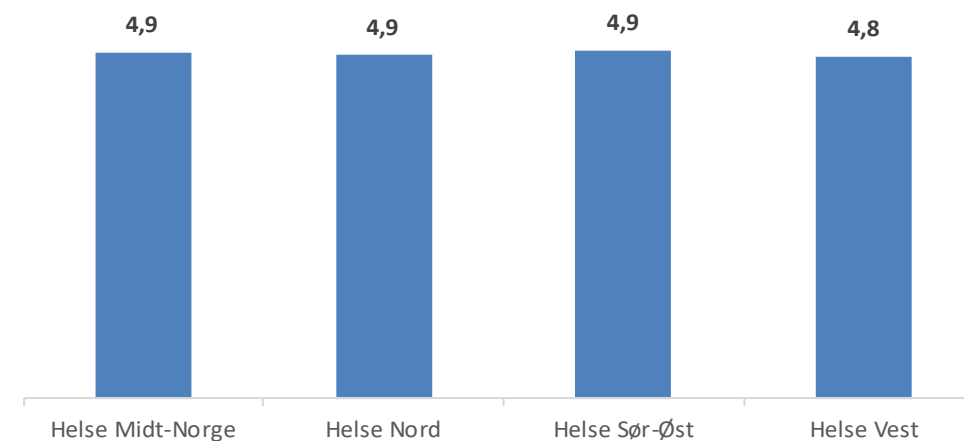
- Foresatte må nå søke via barnets profil (ikke egen)
- Brukere kan kopiere reise fra forsiden av søknaden
- Dokumentasjon krav for søk av tilleggsutgifter ved bruk av bil ble gjeninnført 1. juni

2022: nasjonal skår: 4,7

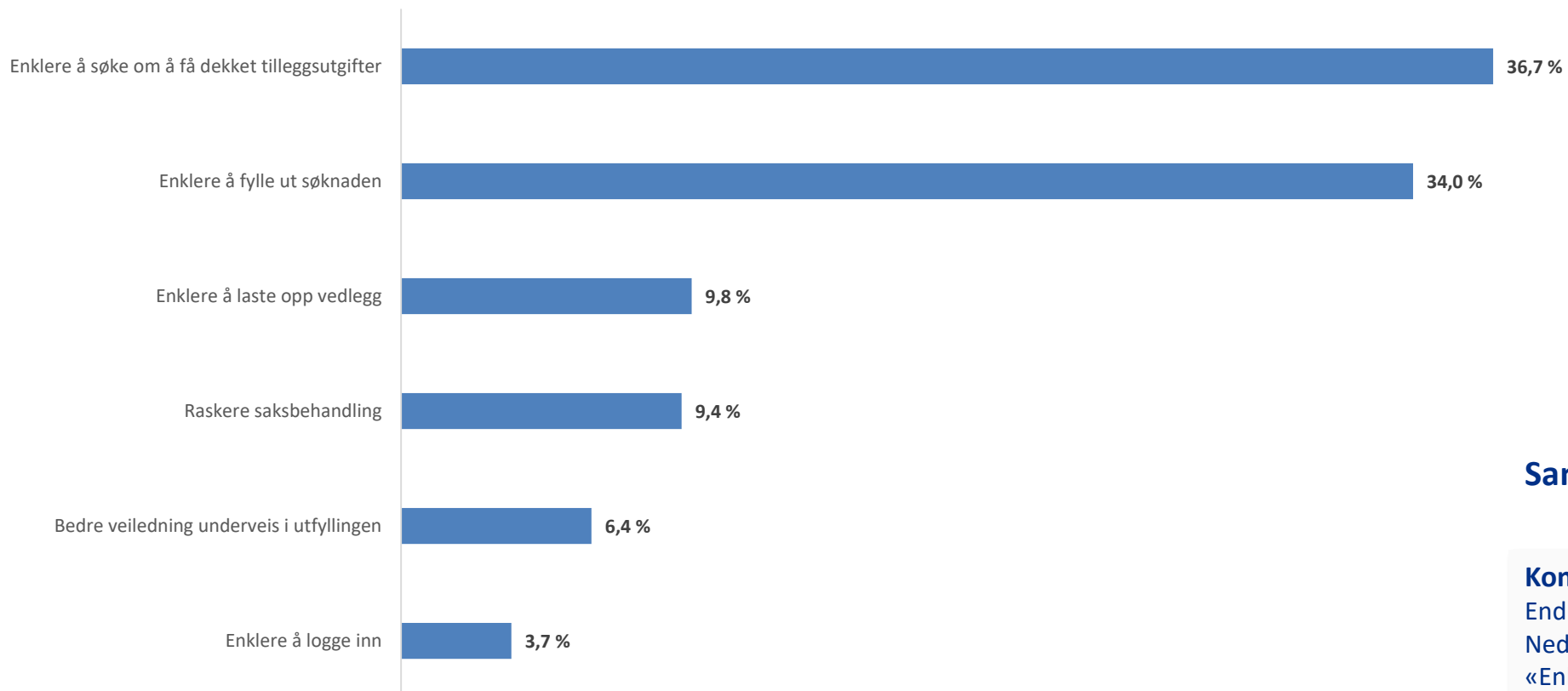
2021: nasjonal skår: 4,9

2020: Nasjonal skår: 4,7

2019: Nasjonal skår: 4,9



Hva er viktigst for at søknad på helsenorge.no blir bedre? nasjonale resultater



Sammenlignet med året før:

Kommentar:

Endring fra 2021:

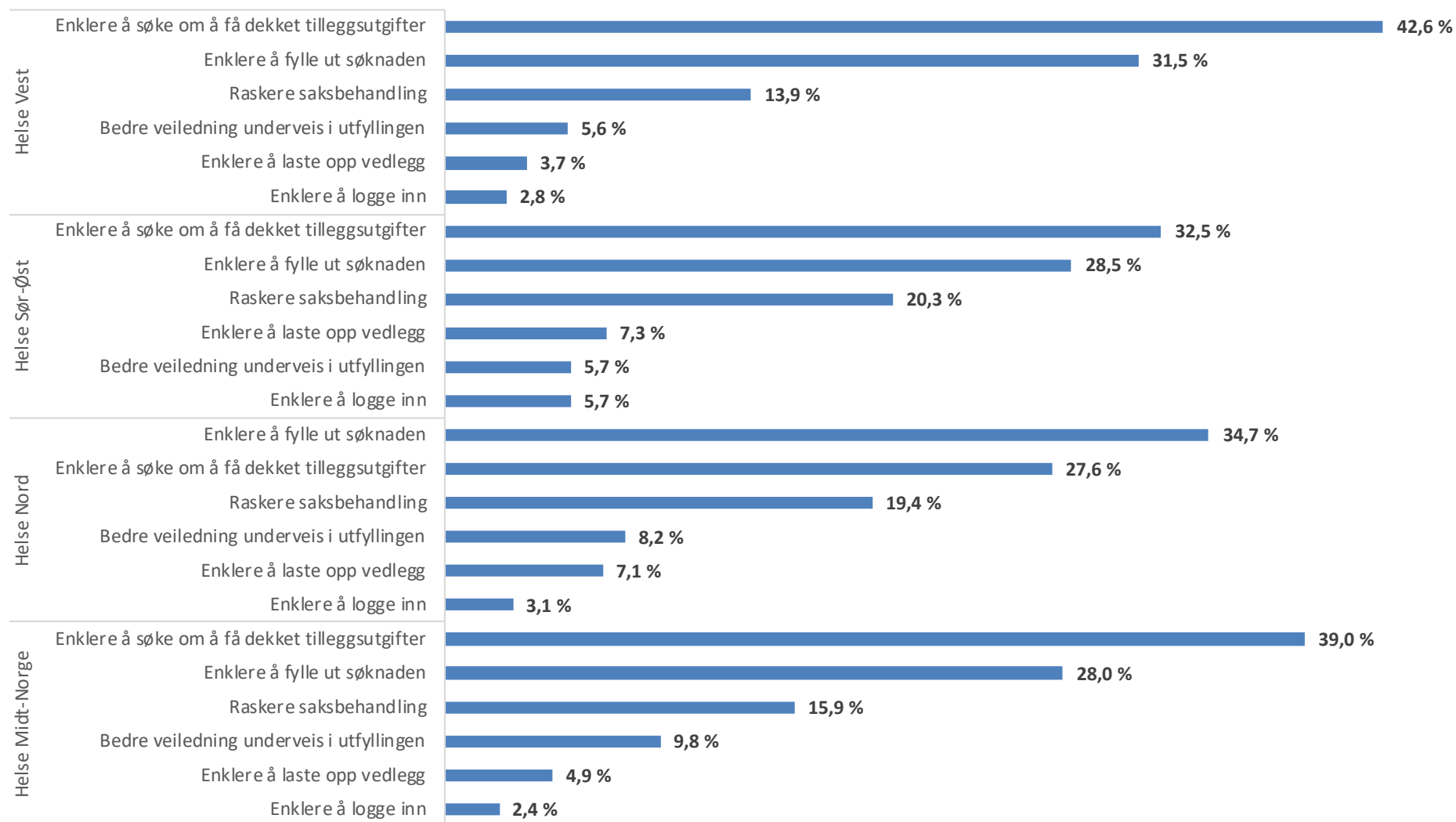
Nedgang på 4 % i andelen som svarer «Enklere å fylle ut søknaden»

Nedgang på 4 % i andelen som svarer «Enklere å laste opp vedlegg»

Økning på 7,9 % i andel som svarer «Raskere saksbehandling»

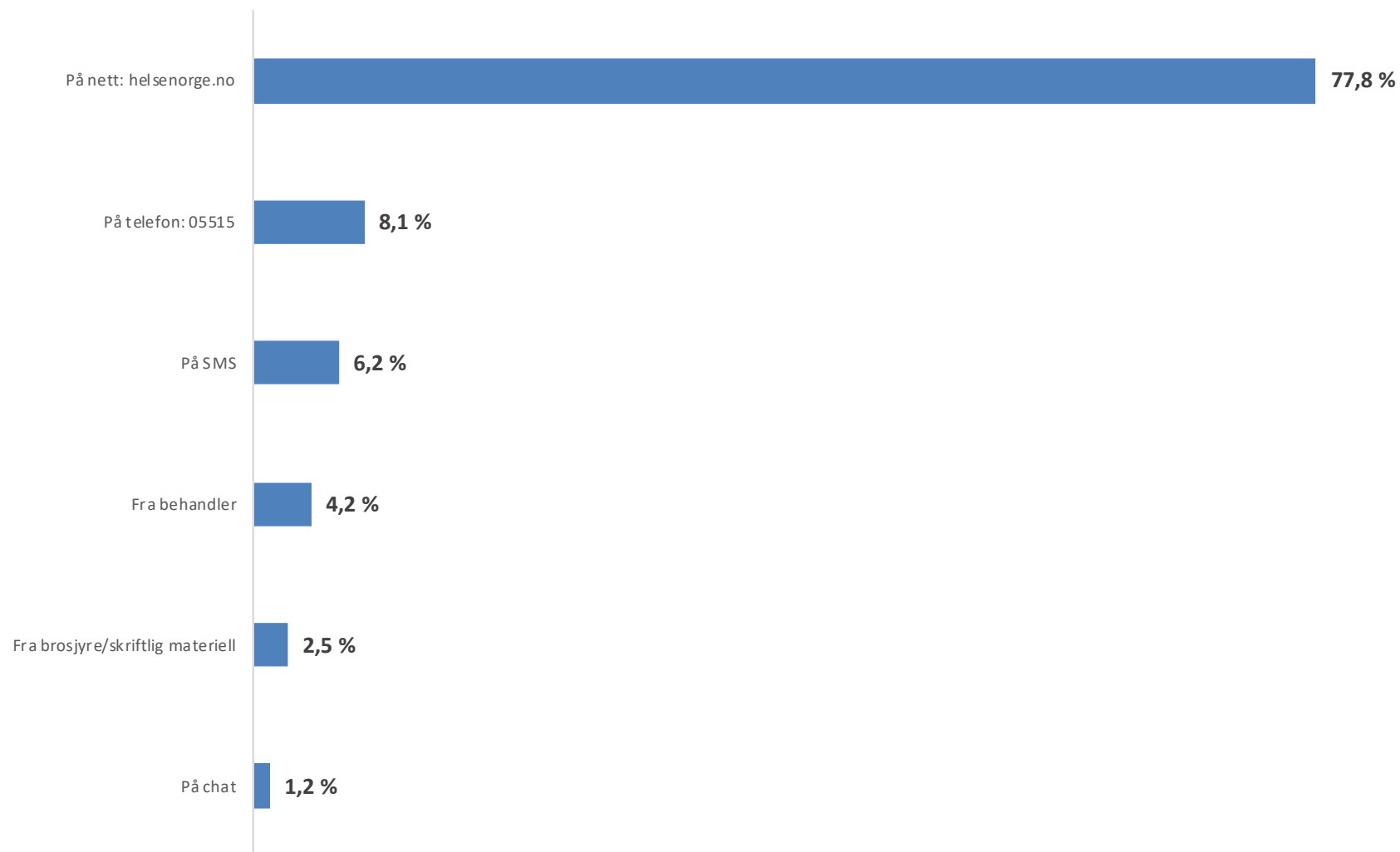
Hva kan gjøre søknad på Helsenorge bedre?

per region



Veiledning

Viktigste informasjons- og veiledningskilde nasjonale resultater

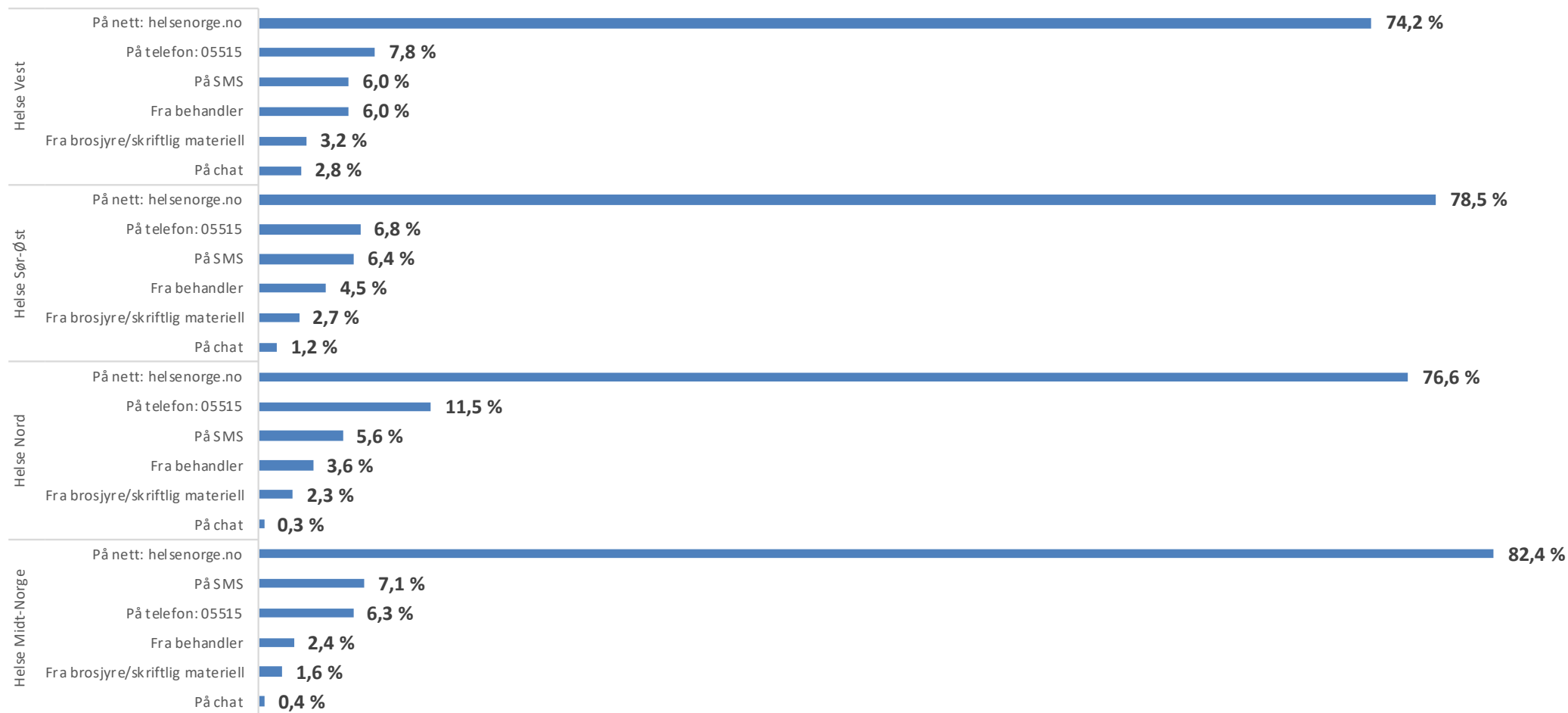


Sammenlignet med året før:

Viktigste kilde for informasjon 2021:

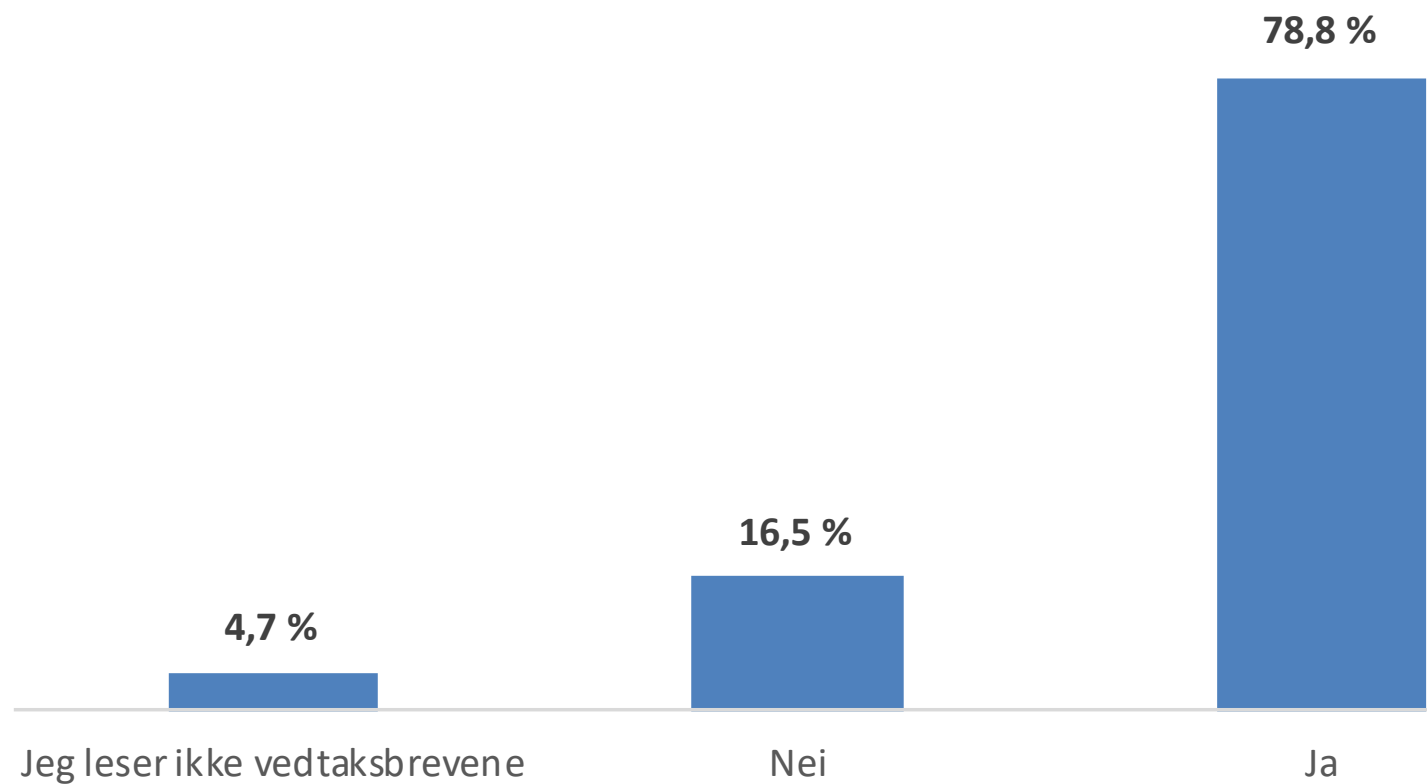
1. Nett
2. Telefon
3. Behandler

Viktigste informasjons- og veiledningskilde per region



Vedtaksbrev

Forståelse av vedtaksbrev nasjonale resultater



Kommentar

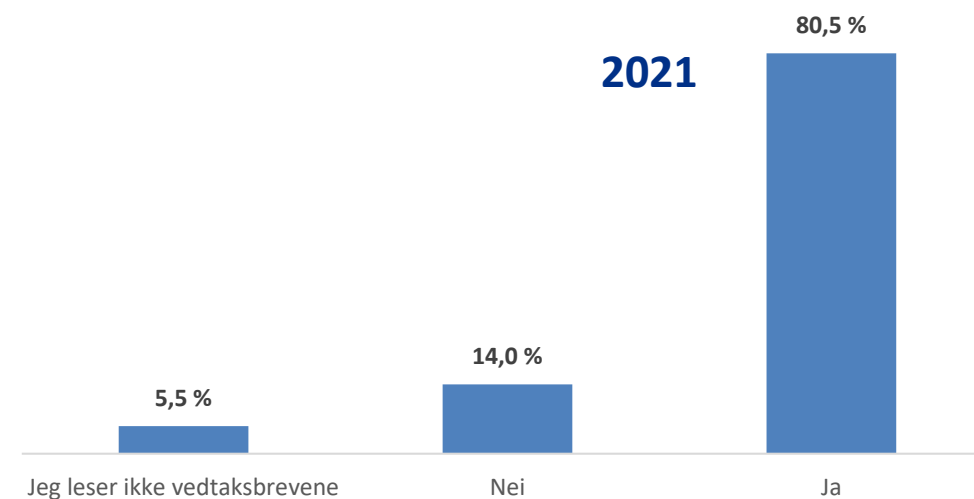
2022: 78,8 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå

2021: 80,5 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå

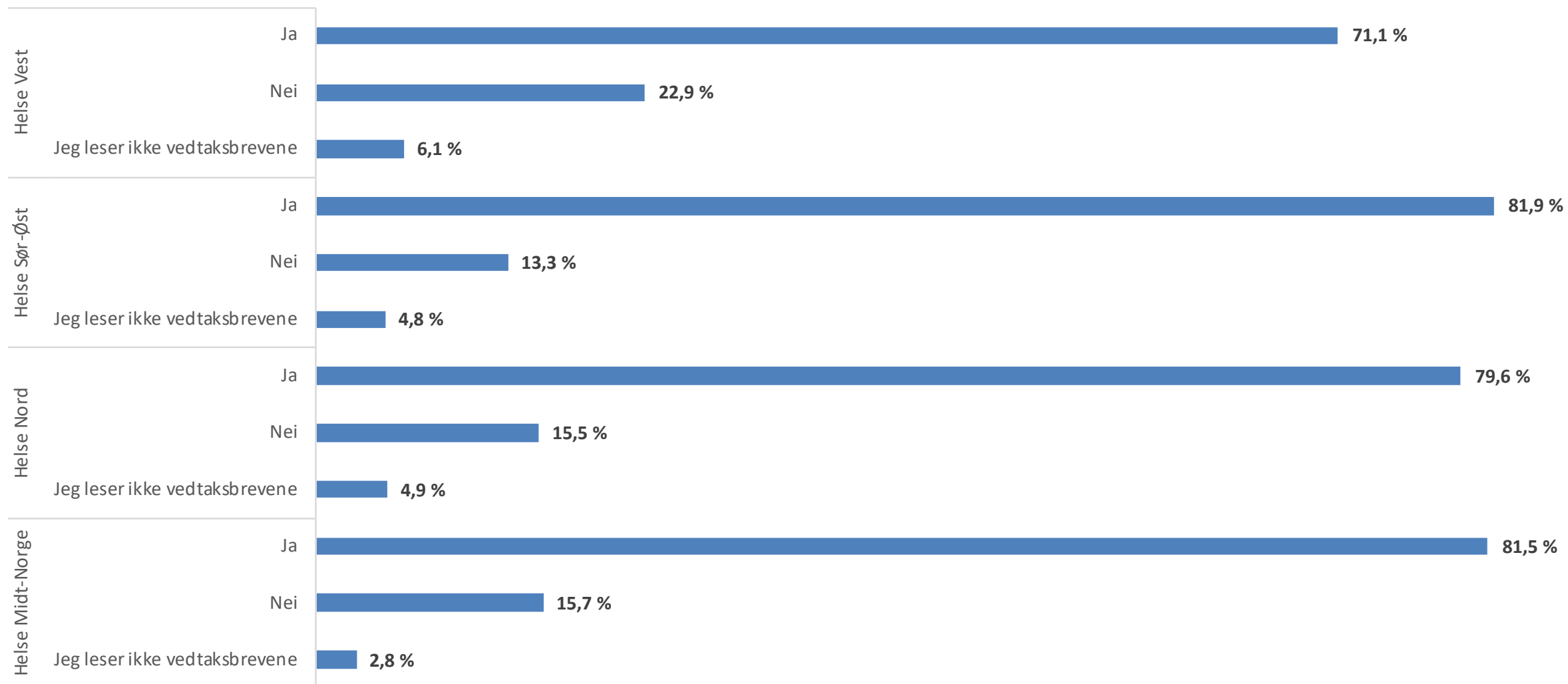
2020: 78 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå

2019: 71 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå

2018: 72 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå

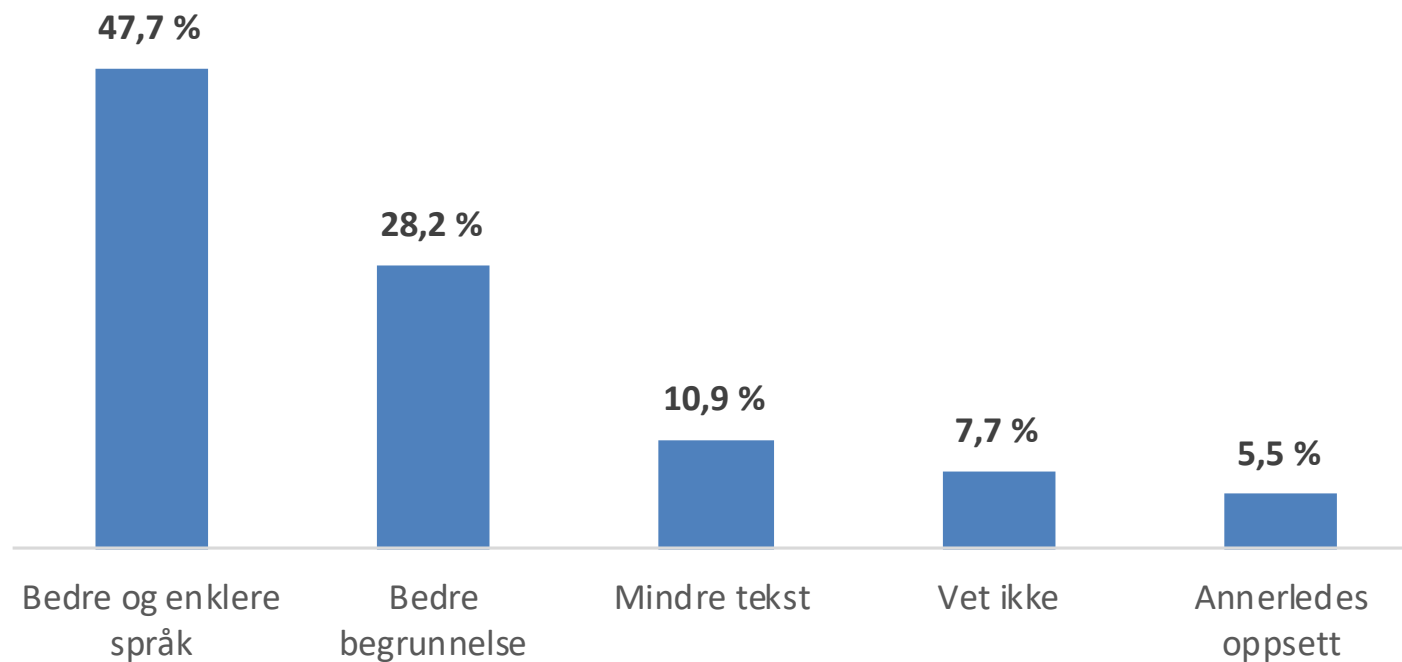


Forståelse av vedtaksbrev per region



Hva kan gjøre vedtaksbrevene bedre?

nasjonale resultater



Kommentar:

Endring fra 2021:

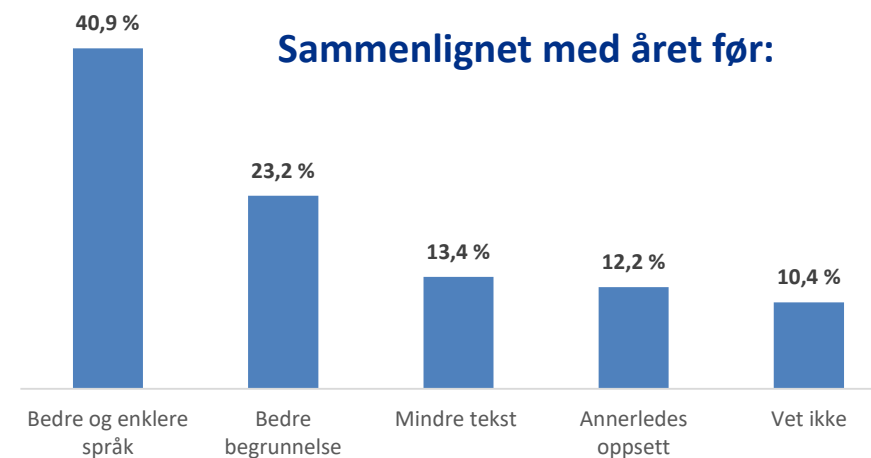
Størst fremgang innen:

Annerledes oppsett: - 7

Størst nedgang innen:

Bedre og enklere språk: +7 %

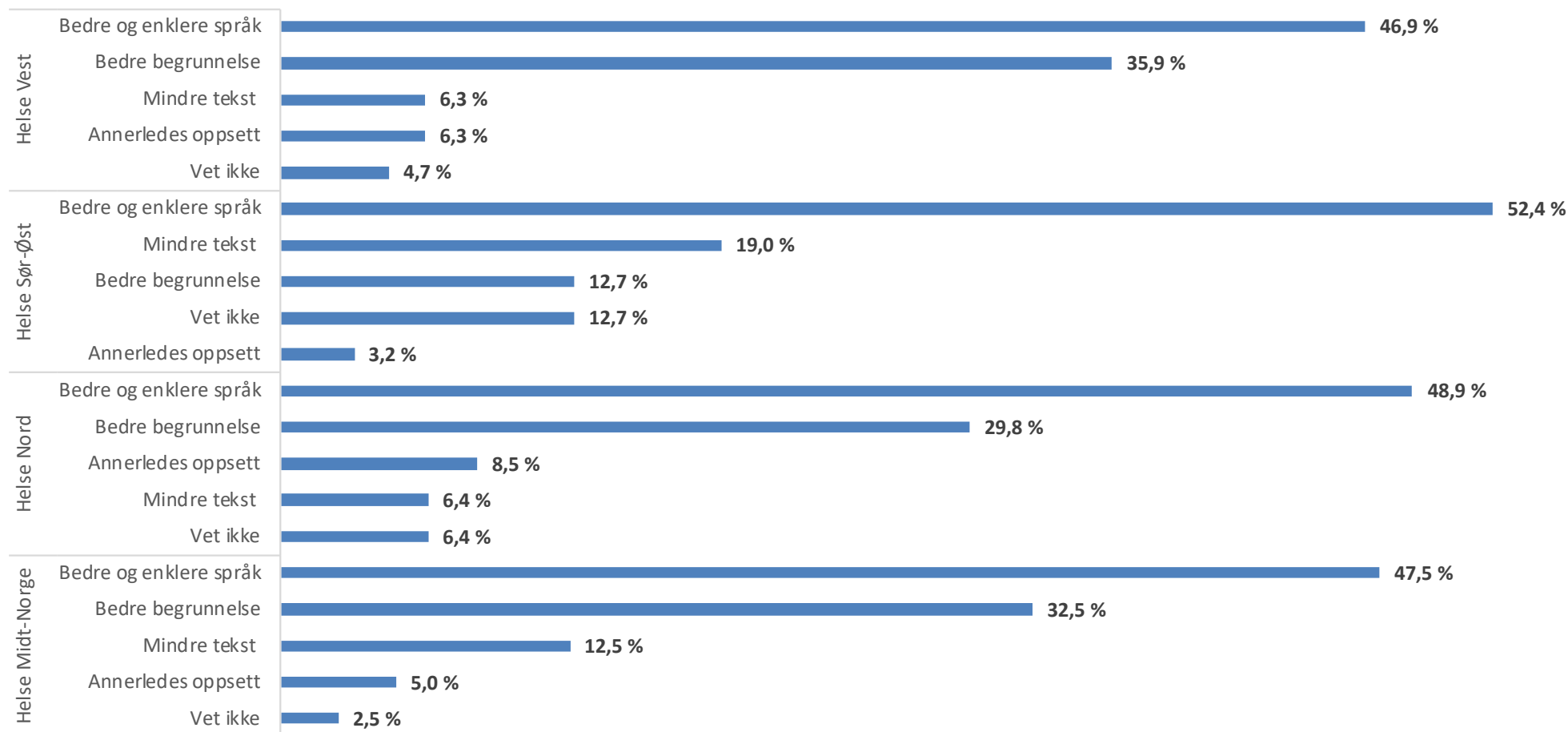
Sammenlignet med året før:





Hva kan gjøre vedtaksbrevene bedre?

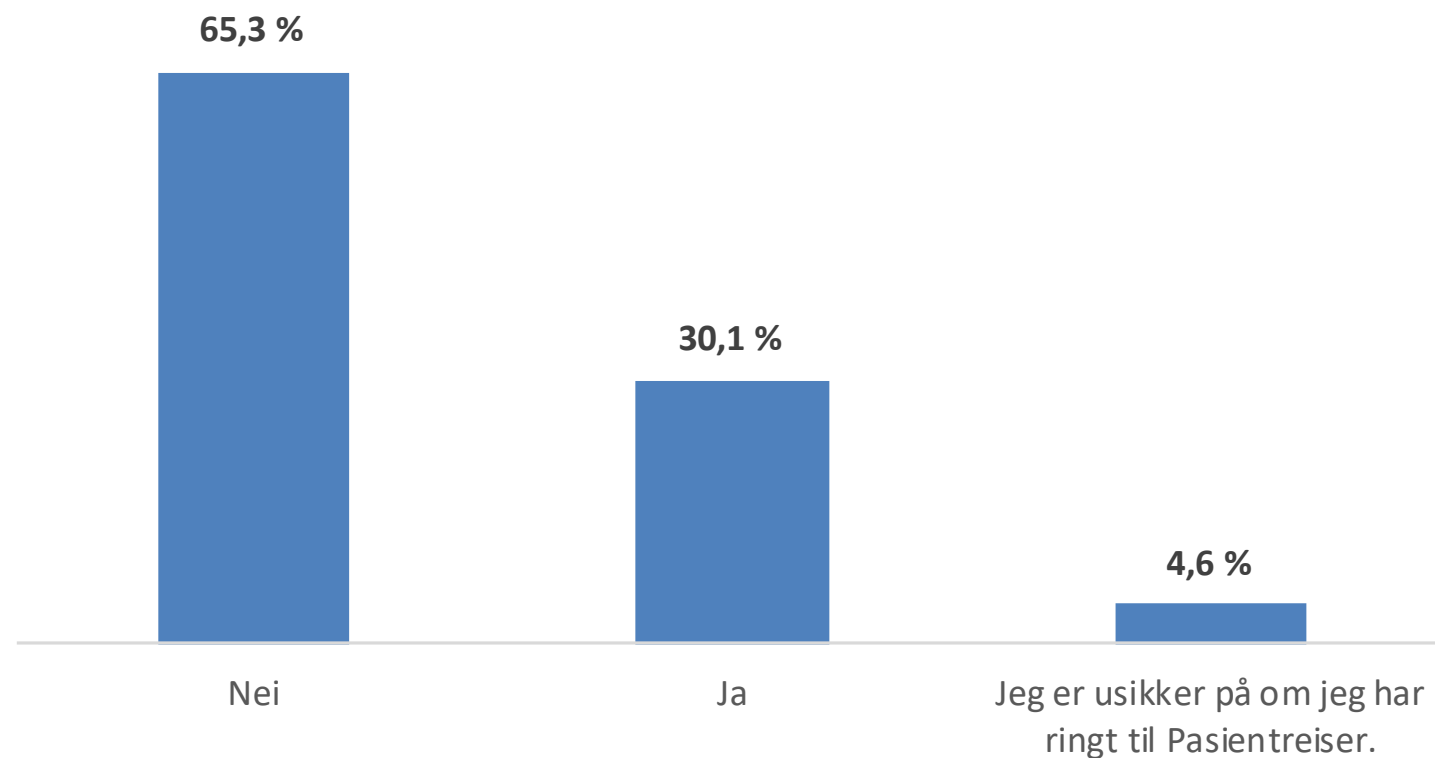
per region



Telefoni

Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



Resultater tidligere år, andel ringt:

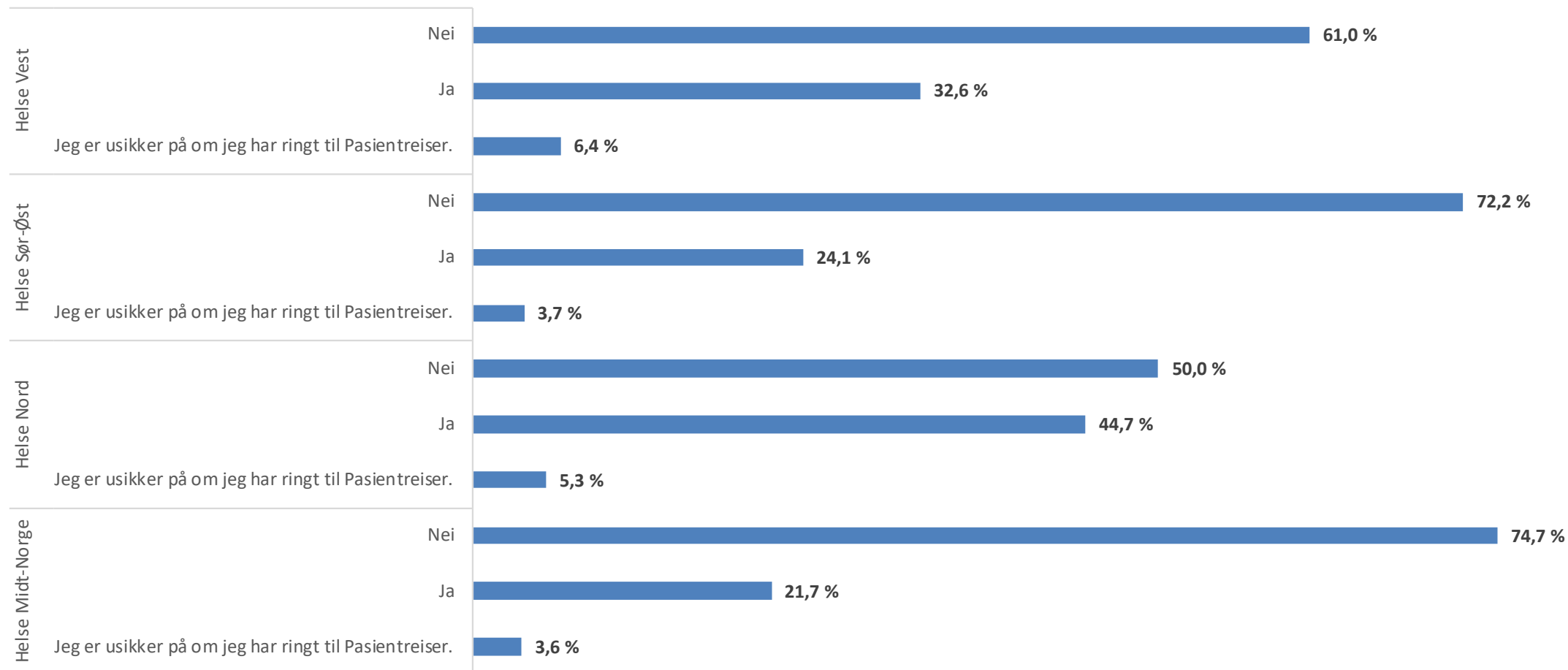
2021: Ja: 26,6 %

2020: Ja: 39,3 %

2019: Ja: 39,7 %

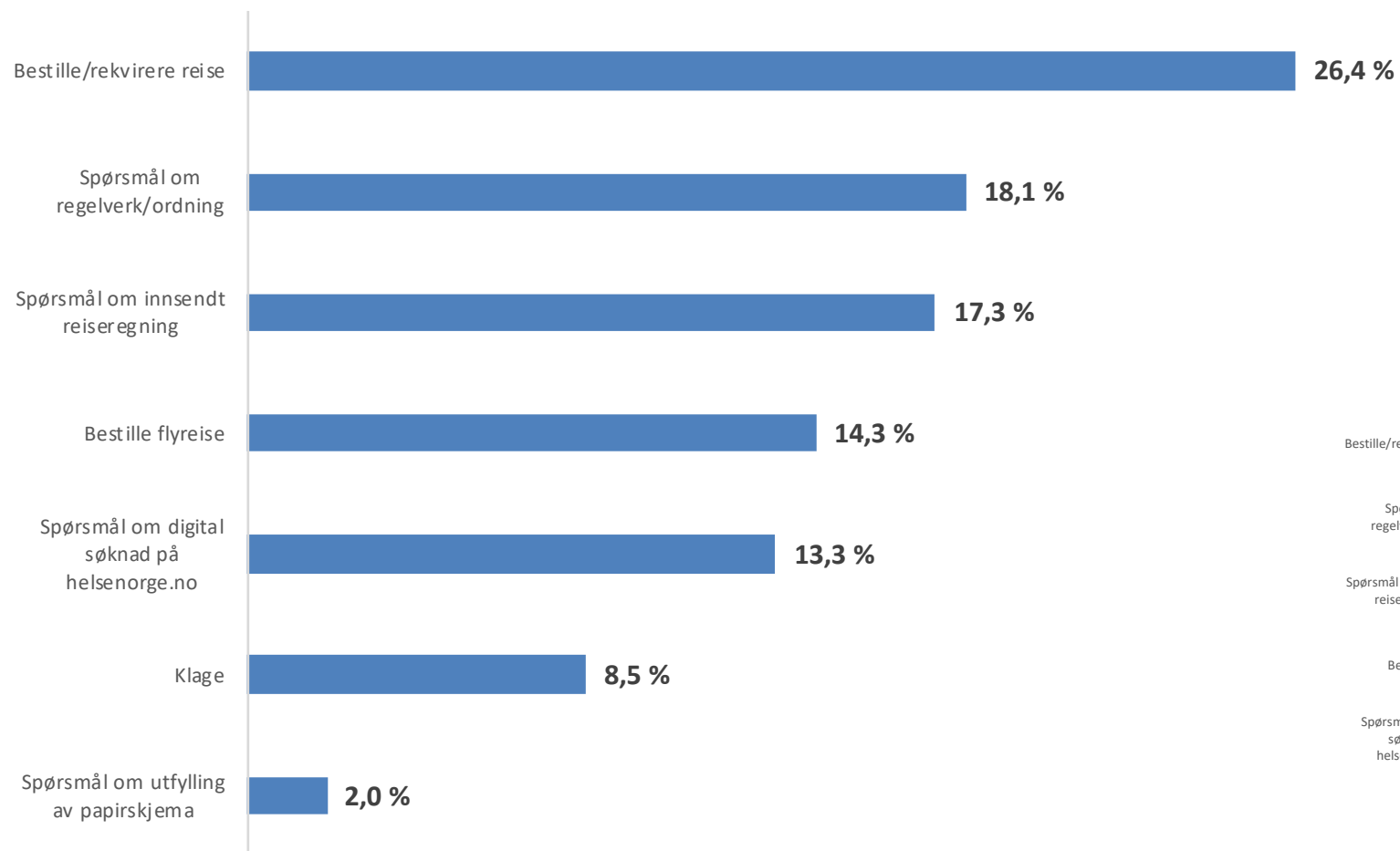
2018: Ja: 47 %

Andel respondenter som har kontaktet 05515 per region



Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på 05515

nasjonale resultater



Kommentar:

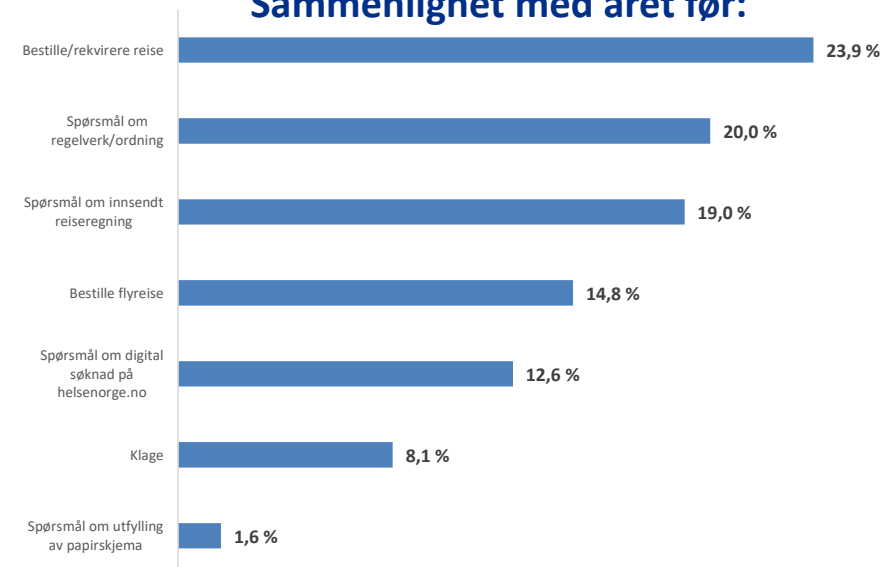
Størst nedgang innen:

Spørsmål om regelverk/ordning

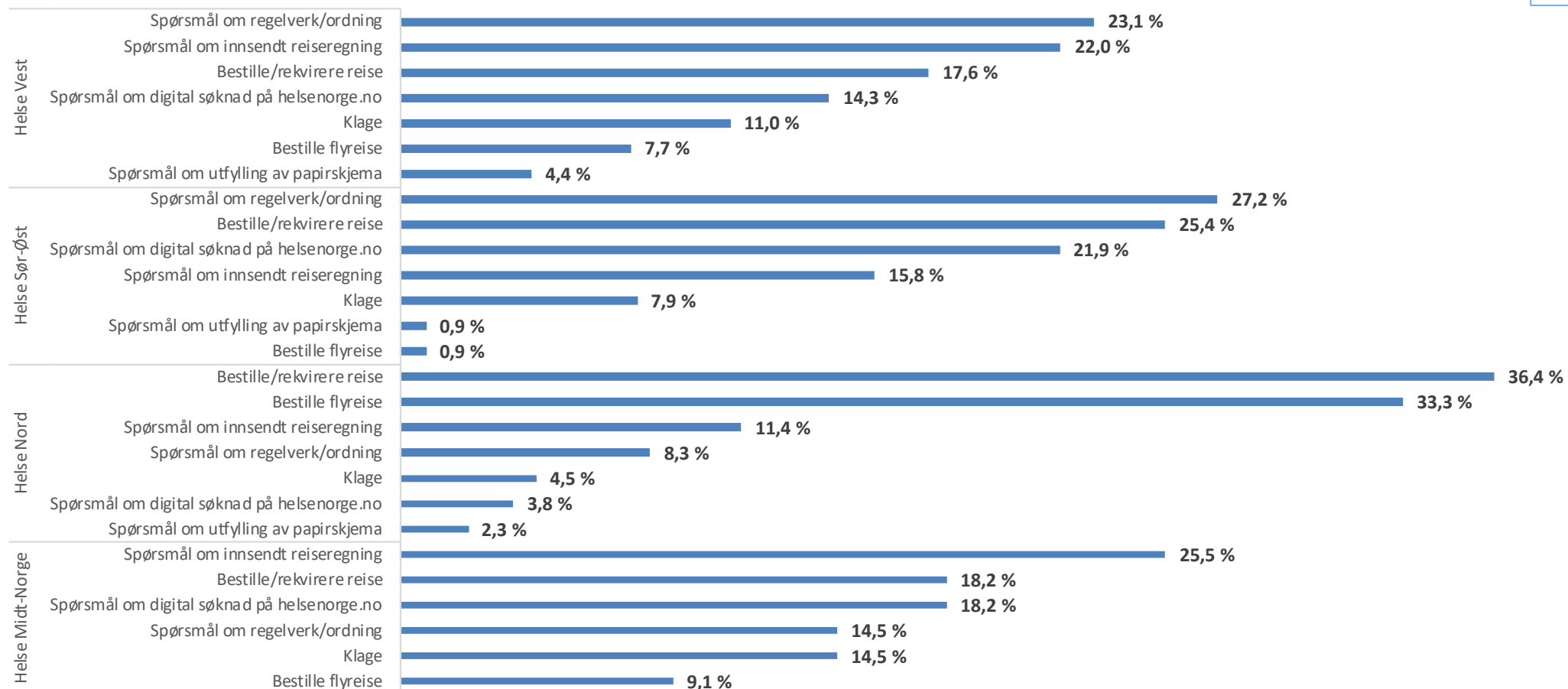
Størst økning innen:

Bestille/rekvirere reise

Sammenlignet med året før:



Vanligste årsake til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515 per region

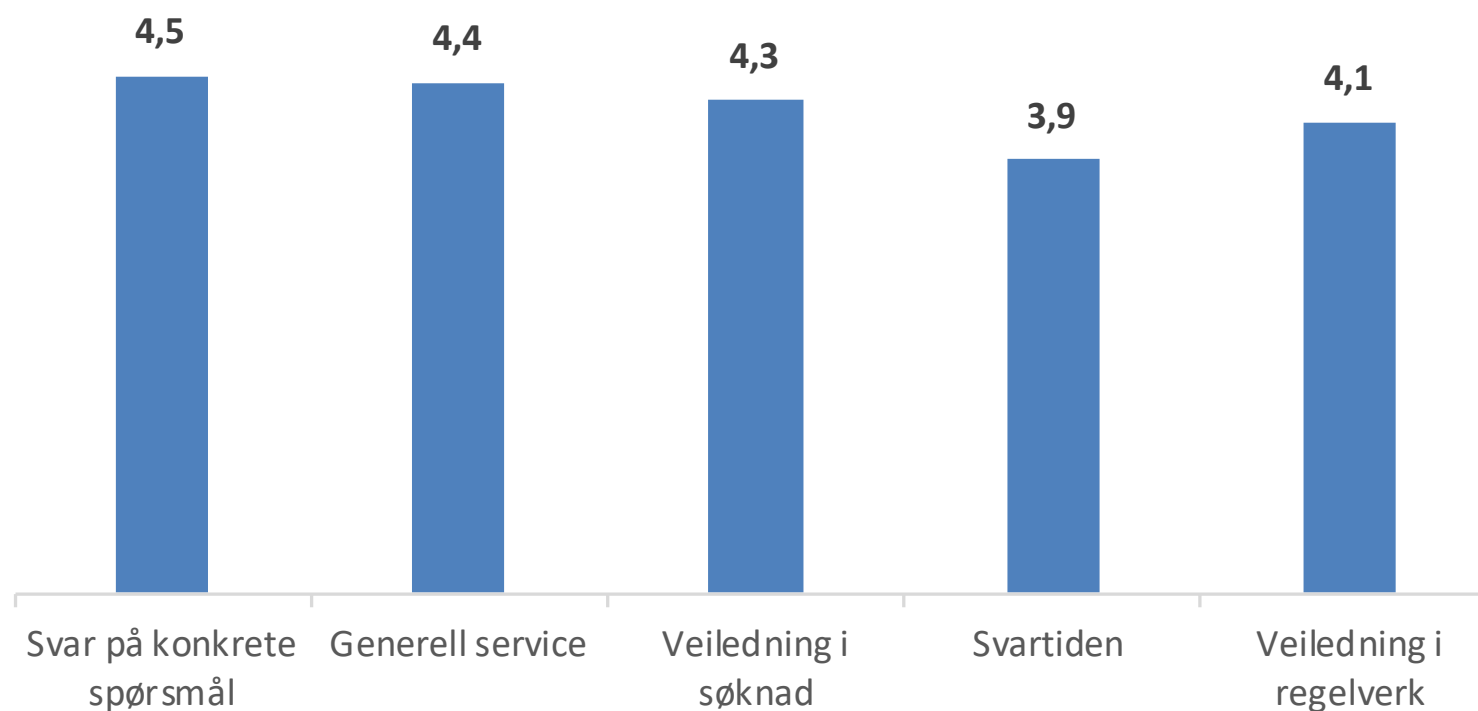




Opplevd service på telefon 05515

Svarskala 1 (svært dårlig) - 6 (svært god)

nasjonale resultater



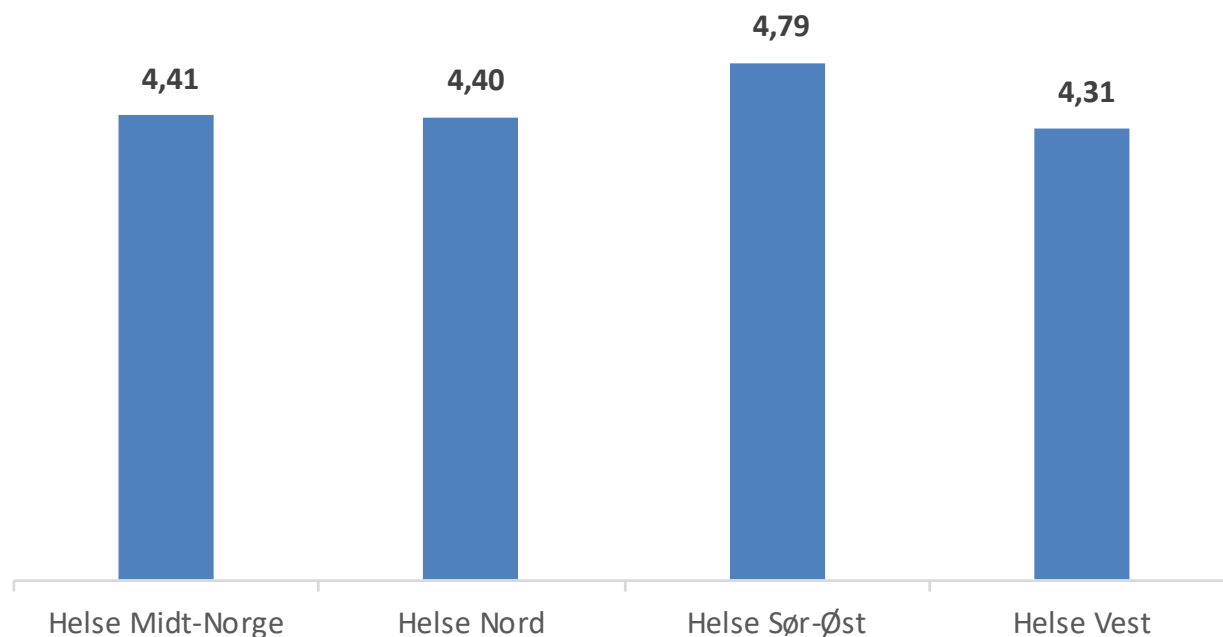
Sammenlignet med 2021:

- 4,7 Svar på konkrete spørsmål
- 4,7 Generell service
- 4,5 Veiledning i søknad
- 4,4 Veiledning i regelverk
- 4,3 Svartiden

Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)

per region



Kommentar

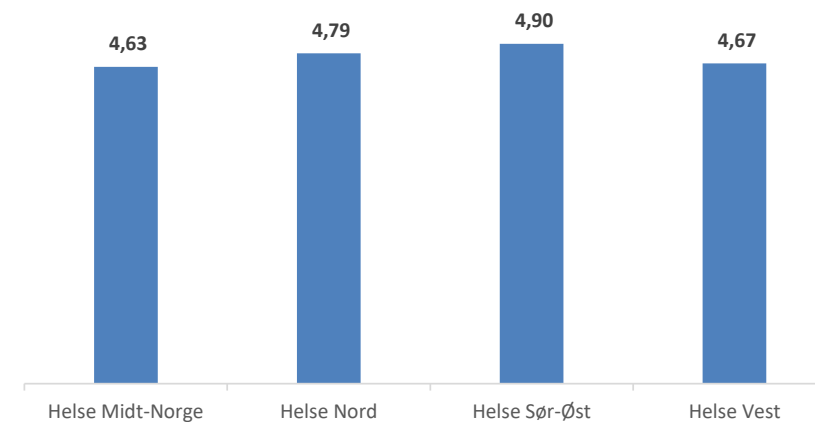
2022: Nasjonalt gjennomsnitt 4,5

2021: Nasjonalt gjennomsnitt 4,8

2020: Nasjonalt gjennomsnitt 4,5

2019: Nasjonalt gjennomsnitt 4,3

2018: Nasjonalt gjennomsnitt 4,4

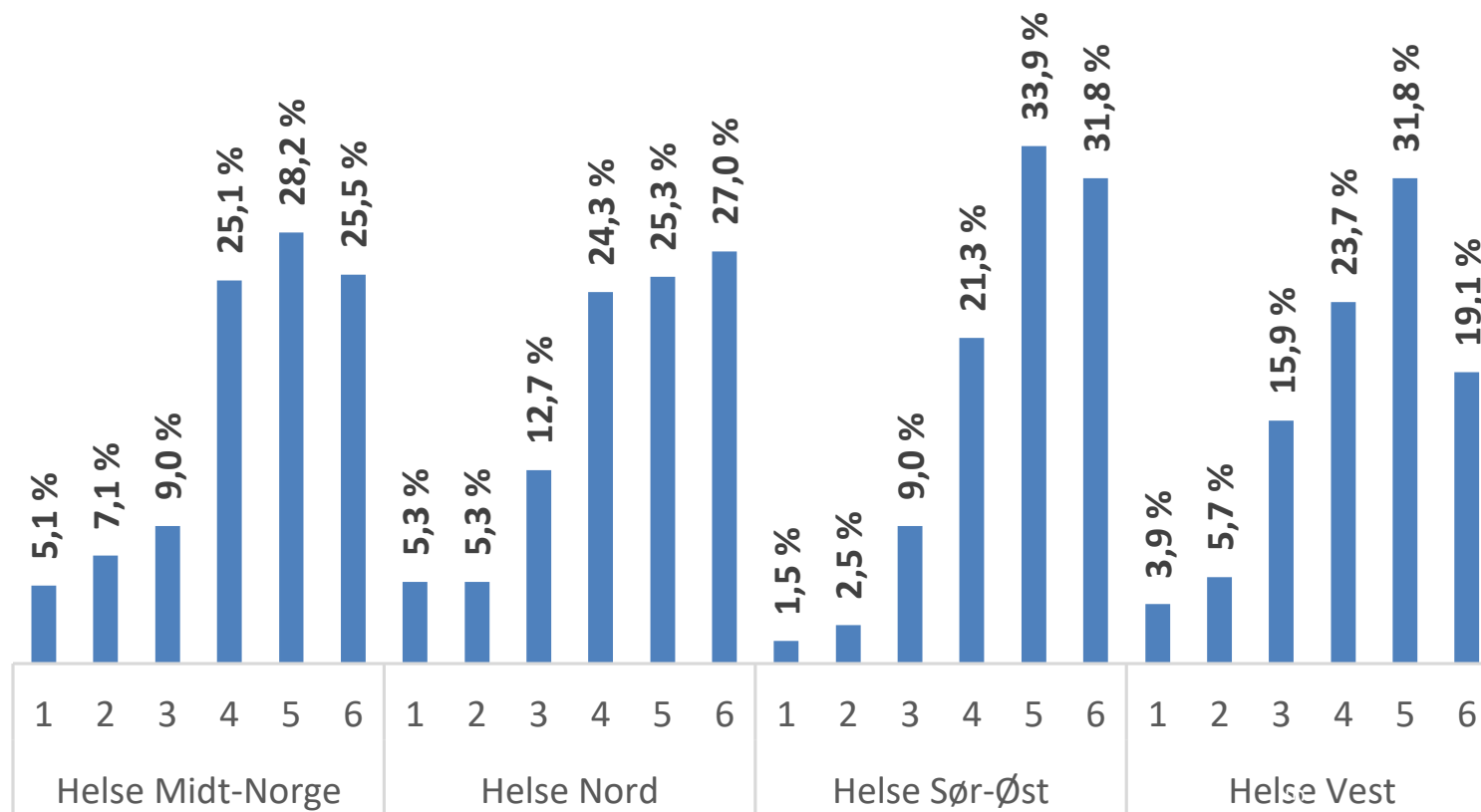


Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



per region



Kommentar

Sammenlignet med tidligere år, andel svart 4, 5 eller 6 nasjonalt:

2022: 78,6

2021: 86,4 %

2020: 79,3 %

2019: 72,7 %

