

Brukerundersøkelser 2020



Nasjonale brukerundersøkelser 2020

Bakgrunn

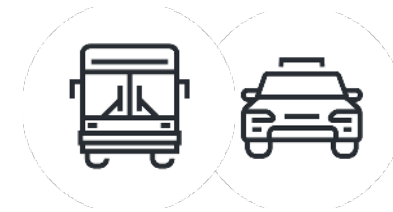
- Iht. SLA er Pasientreiser HF ansvarlig for å planlegge, gjennomføre og sammenstille årlig nasjonal brukerundersøkelse innenfor pasientreiseområdet
- Tilsvarende undersøkelser er gjennomført siden 2016, innen både reiser med og reiser uten rekvisisjon.



Årets undersøkelser

- Samarbeidsforum besluttet å gjennomføre brukerundersøkelser for begge områdene i 2020.
- 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: 1 936 respondenter

- Gjennomført ved utsendelser av SMS, og enkelte telefonintervjuer
- Alle kontorer og regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 60 – 69 og 70 – 79 år

Reiser uten rekvisisjon: 1 394 respondenter

- Gjennomført ved svar i digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av sms, og enkelte telefonintervjuer
- Alle regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 50 – 59 år

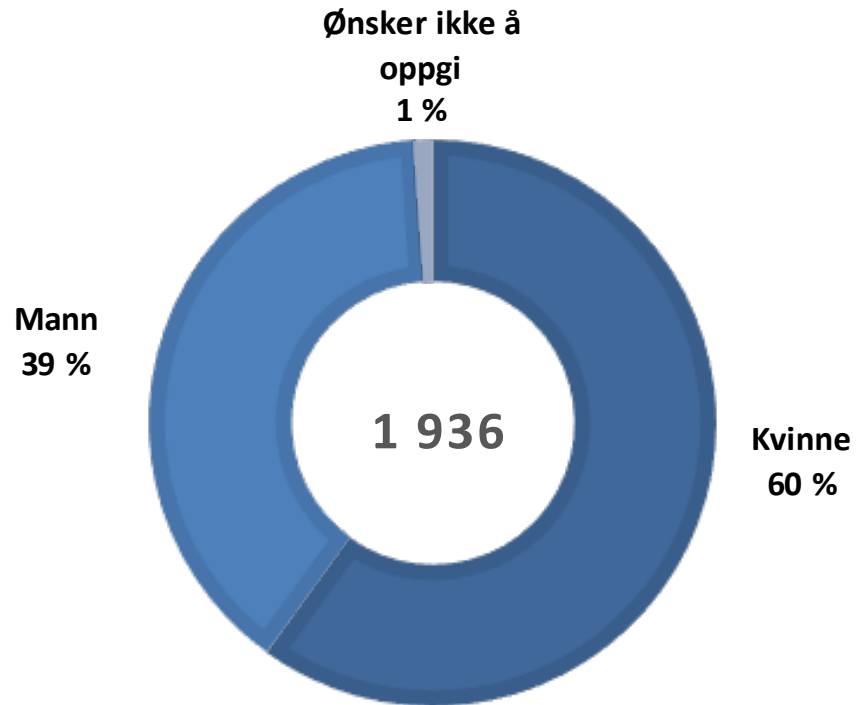
Reiser med rekvisisjon



Overordnet

Antall respondenter totalt: 1 936

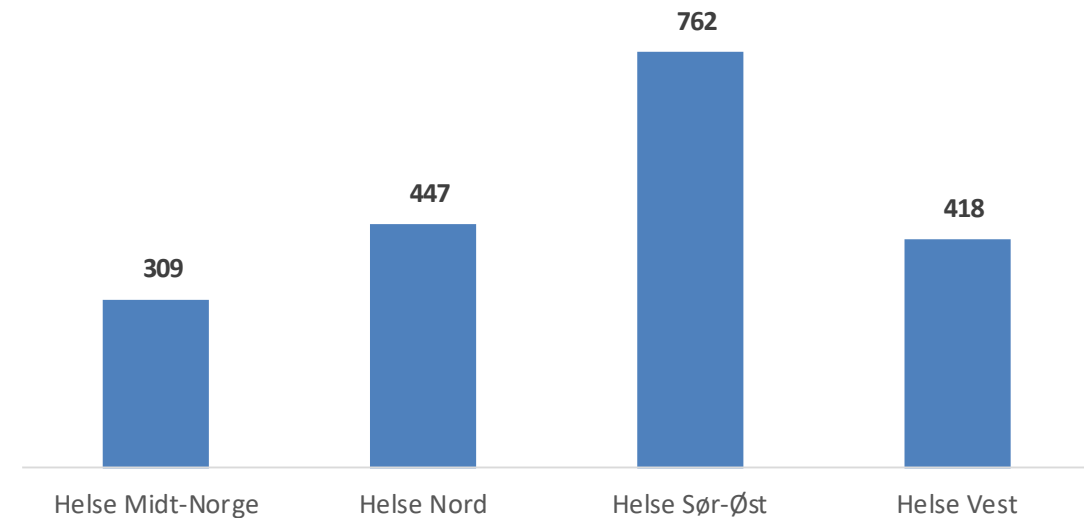
39 % menn – 60 % kvinner



Kommentar:

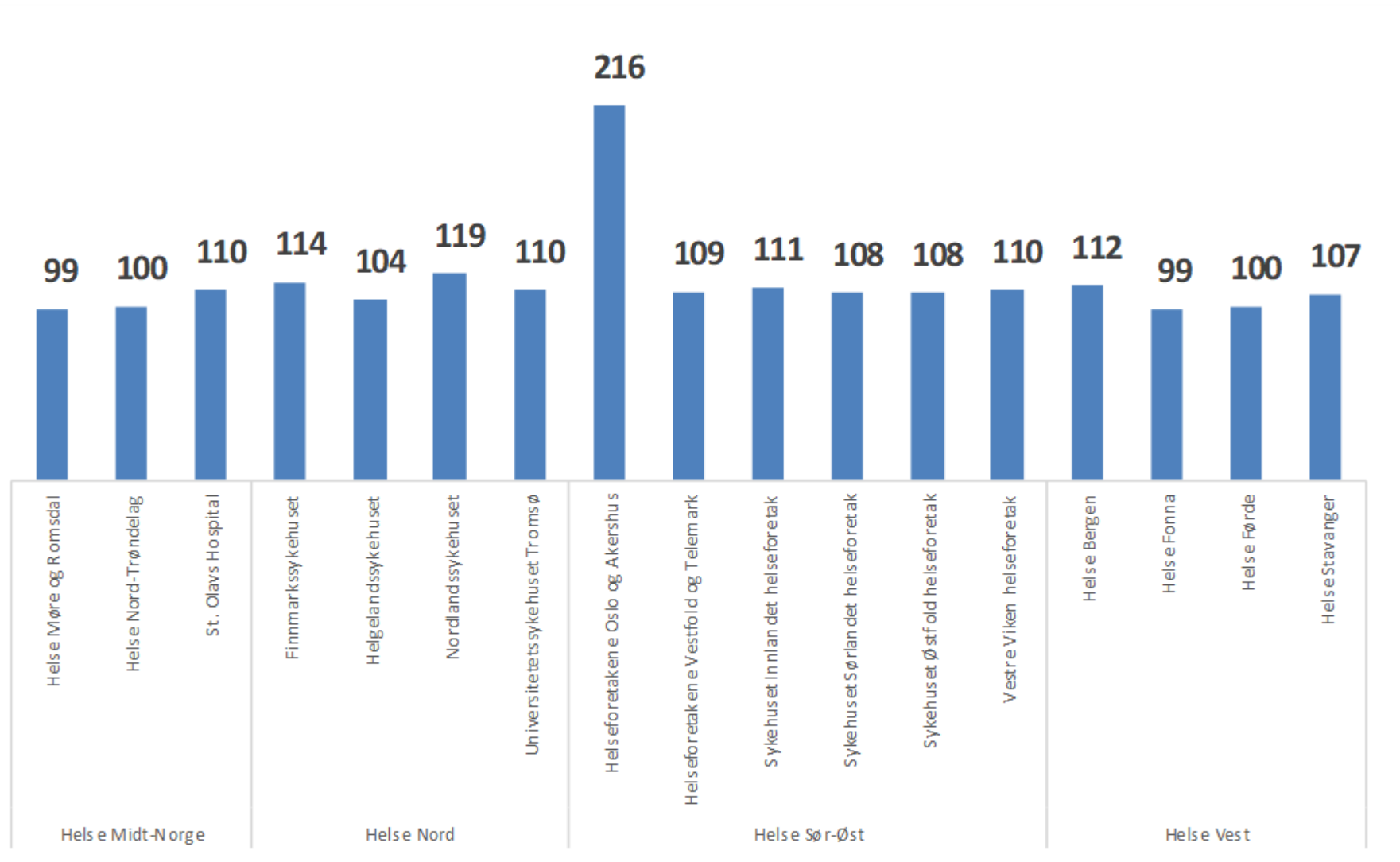
2019:

Antall respondenter totalt: 2 008



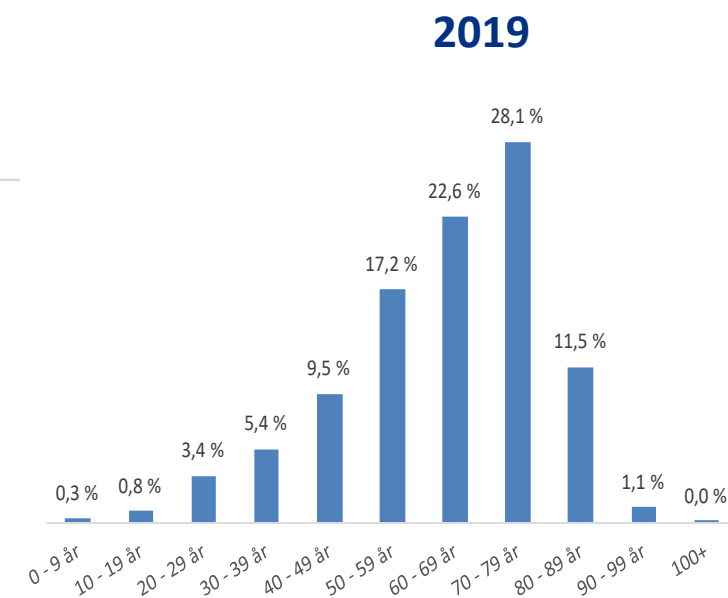
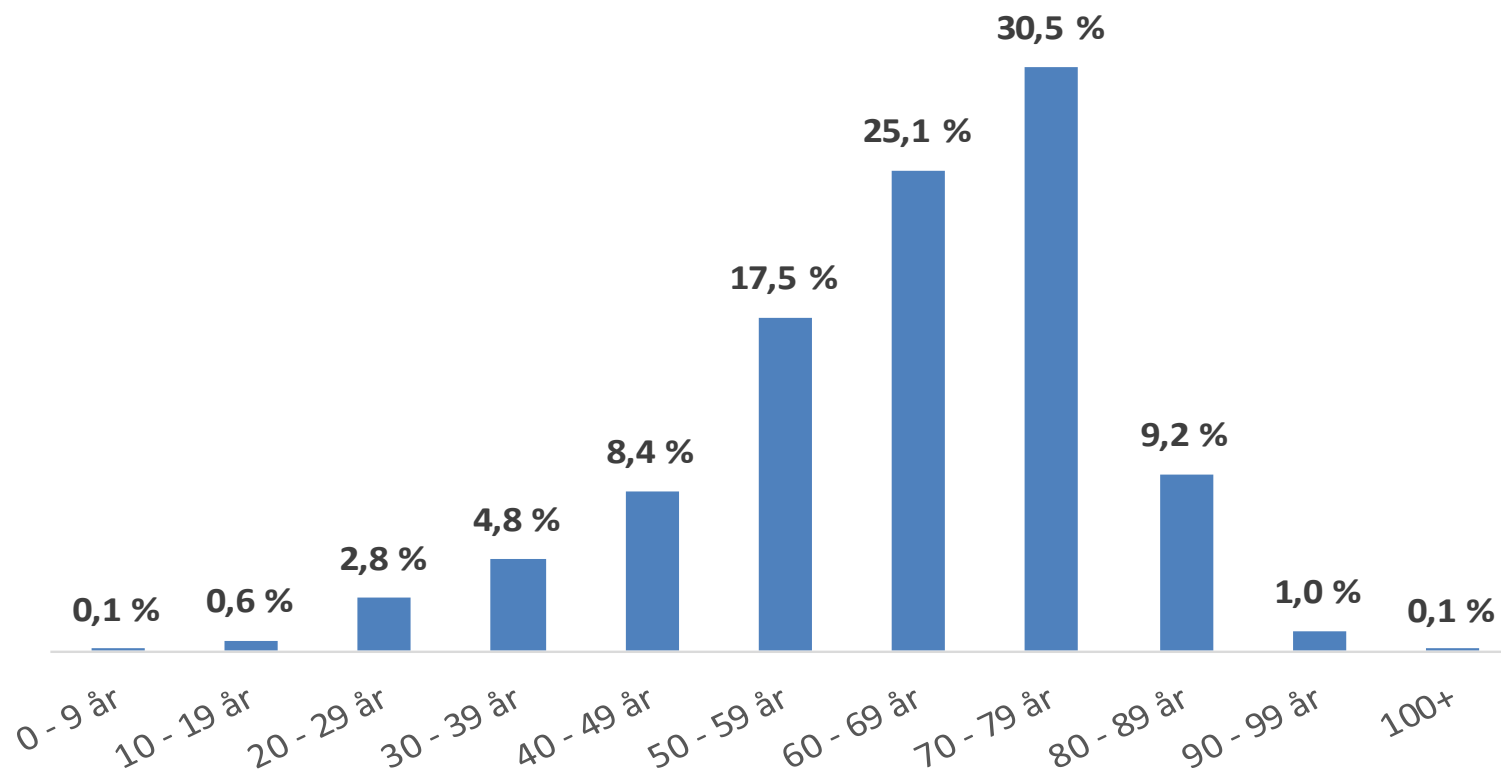


Respondenter fordelt per helseforetak



Aldersfordeling

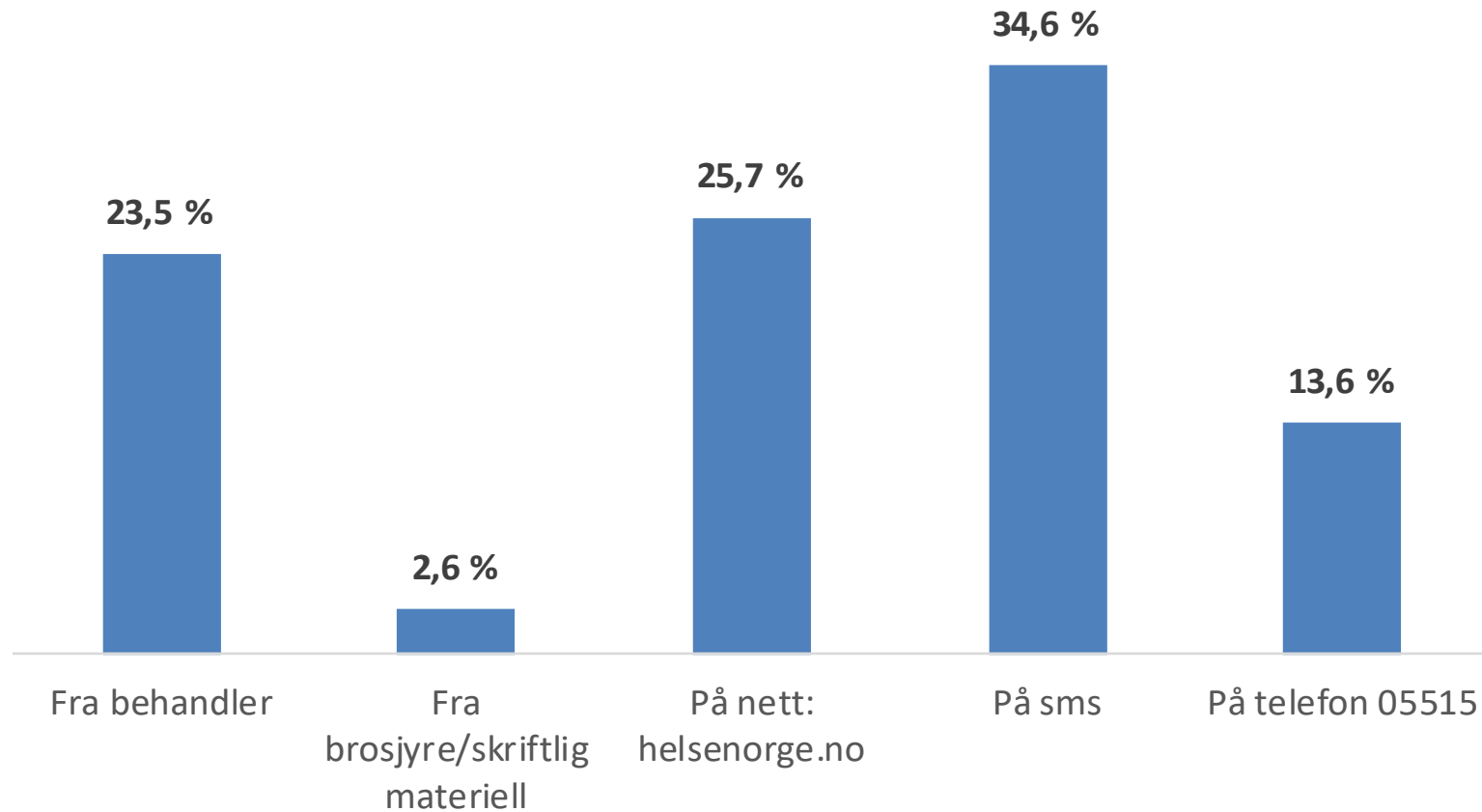
nasjonale resultater



Informasjon

Viktigste informasjons- og veiledningskilde

nasjonale resultater



Kommentarer

Betydelig oppgang for svaralternativ

«På nett: helsenorge.no»:

2019: 17,7 %

2020: 25,7 %

2020:

34,6 % synes SMS er viktigste kilde.

25,7 % synes nett er viktigste kilde.

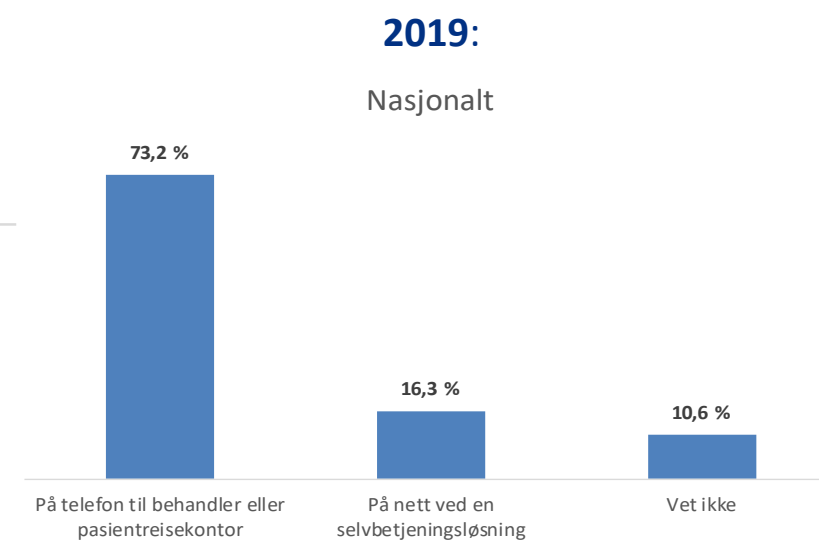
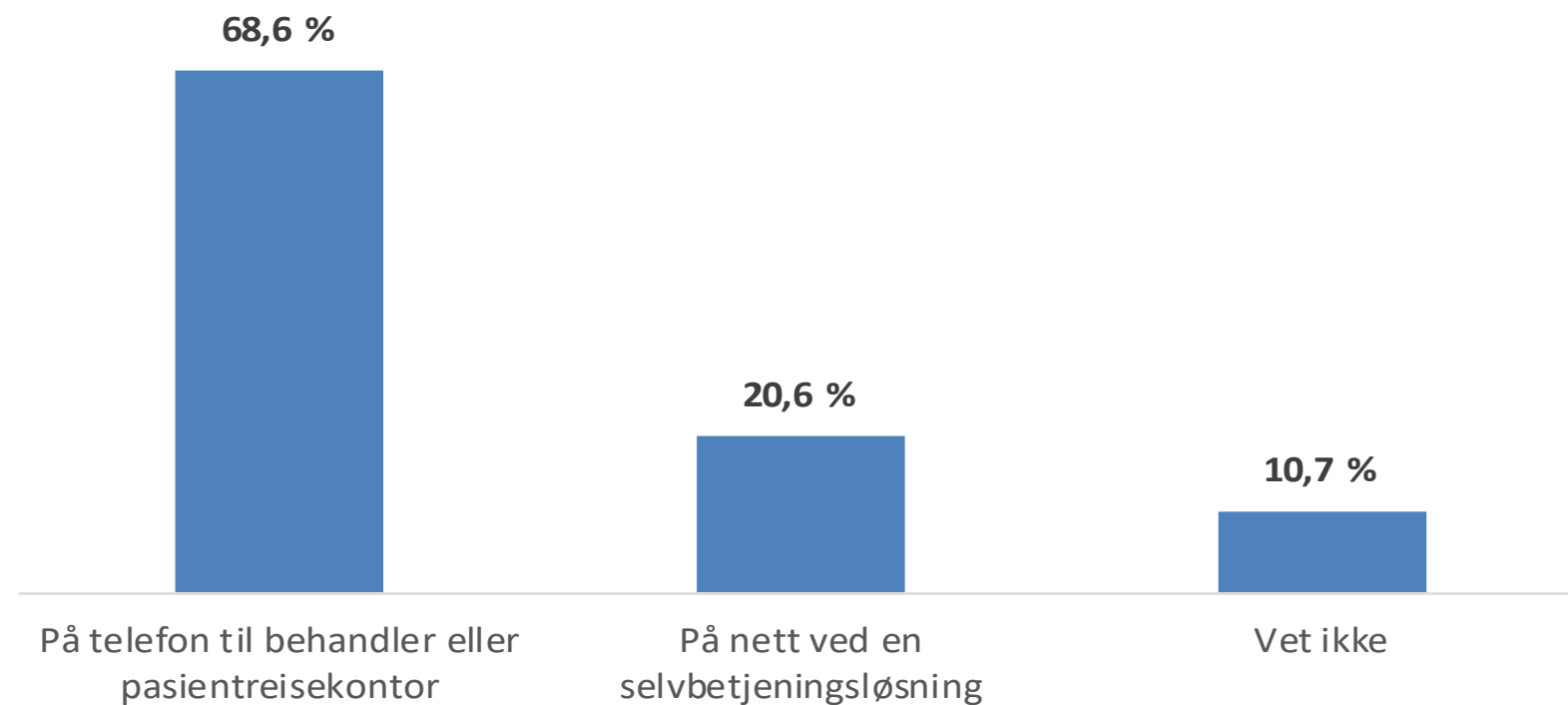
2019:

30 % synes behandler er viktigste kilde.

28 % synes SMS er viktigste kilde

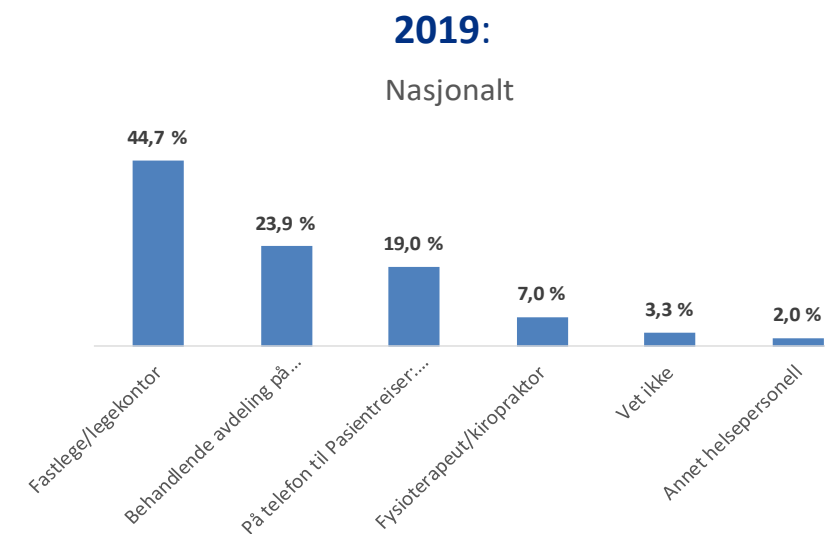
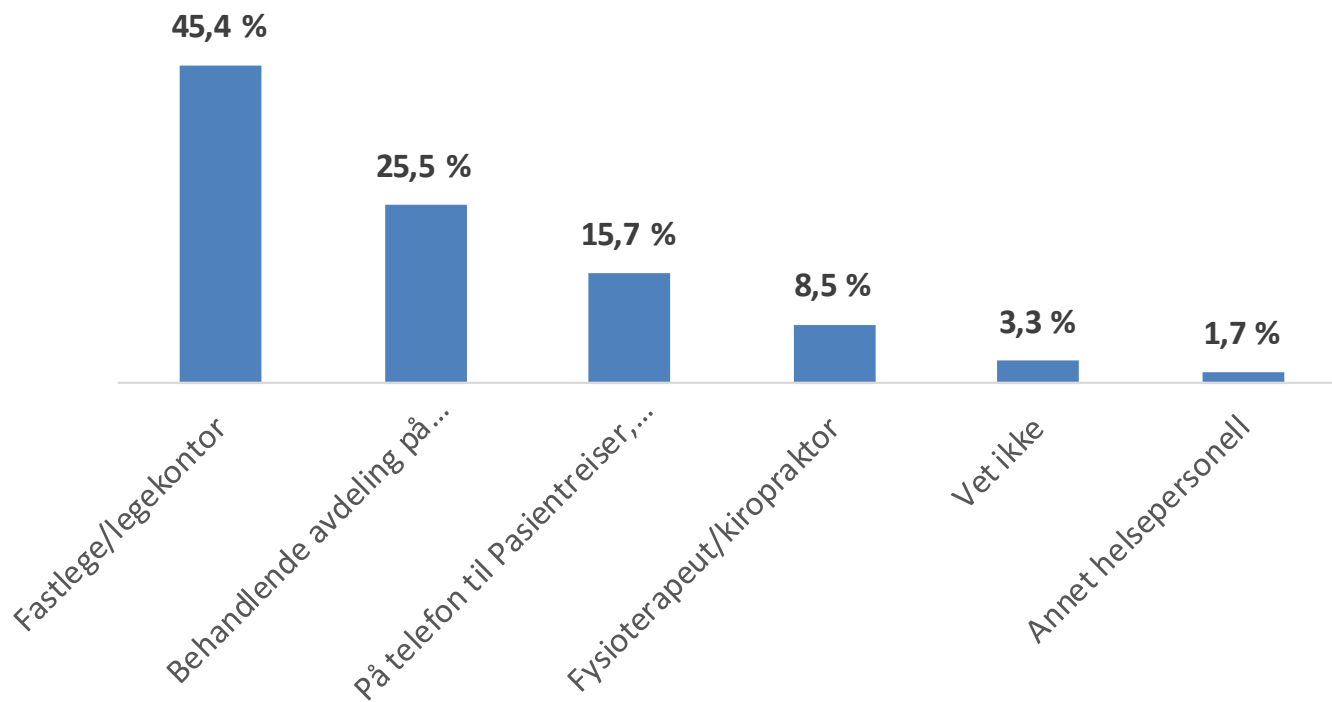
Foretrukket måte å bestille rekvirert reise

nasjonale resultater



Kilde for vurdering av transportbehov

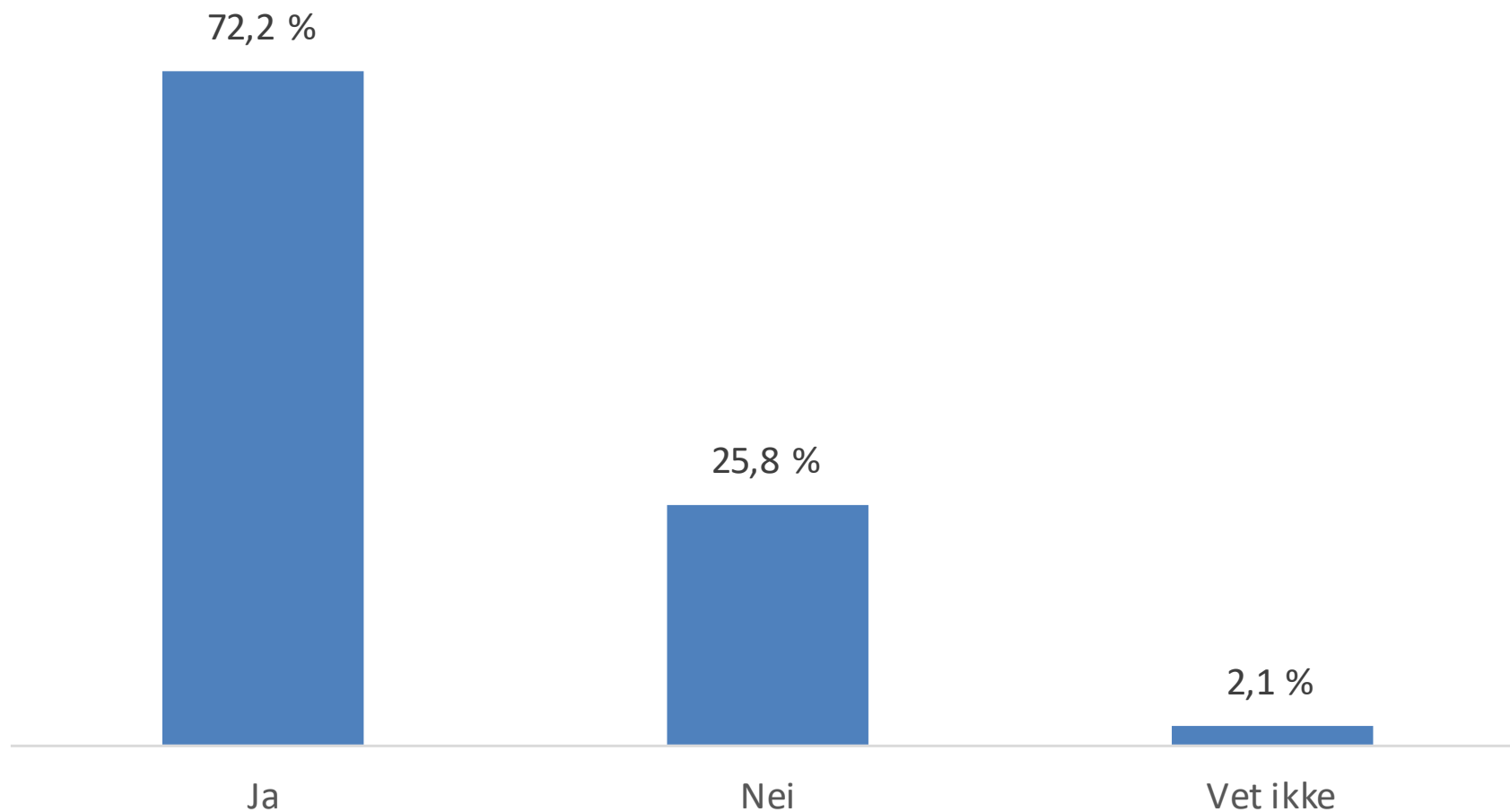
nasjonale resultater



Telefoni

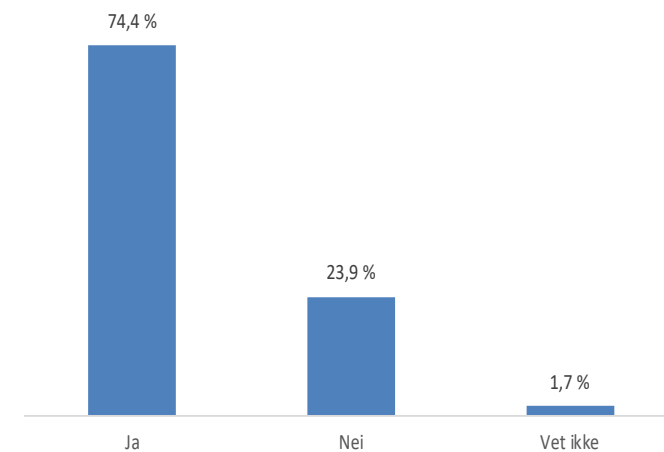
Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



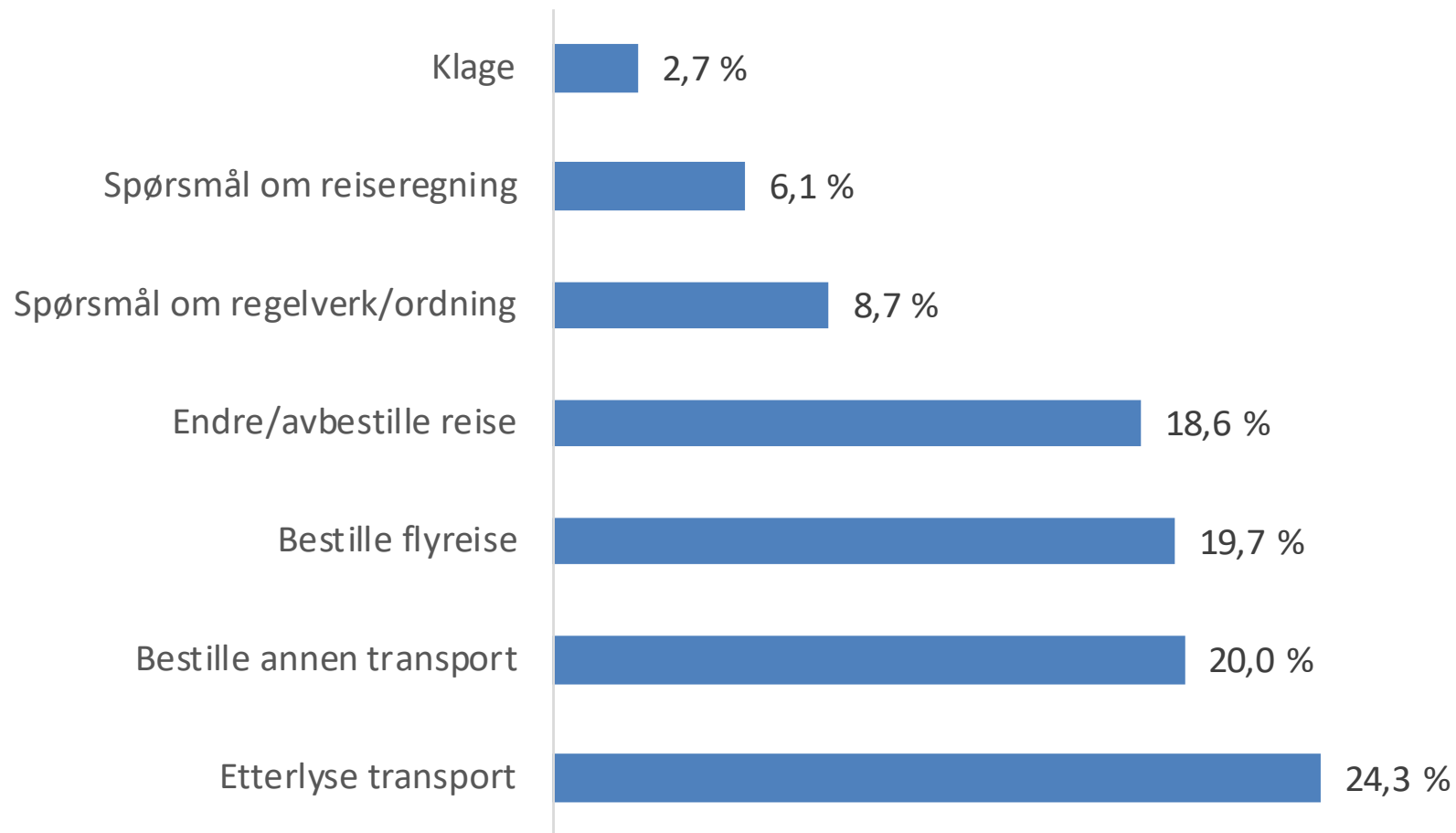
Kommentar
6,5% av samtalene settes over til reiser uten rekvisisjon

2019:



Vanligste årsake til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

nasjonale resultater

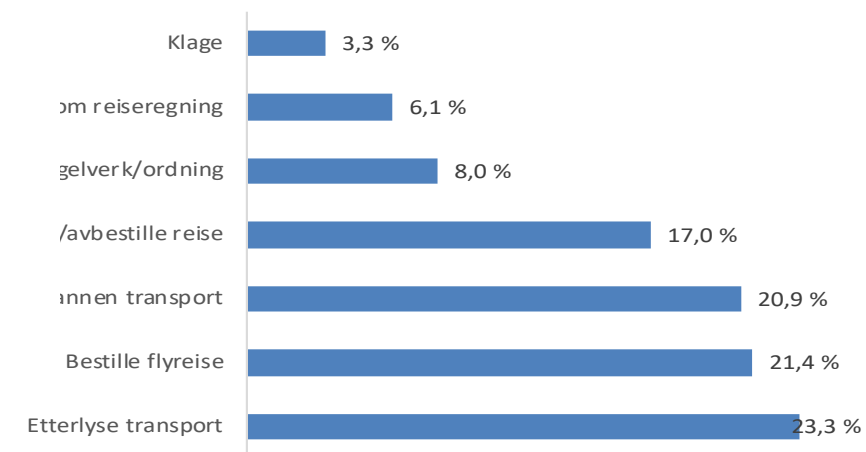


Kommentar

Nedgang i følgende kategorier:

- Klage
- Bestille flyreise
- Bestille annen transport

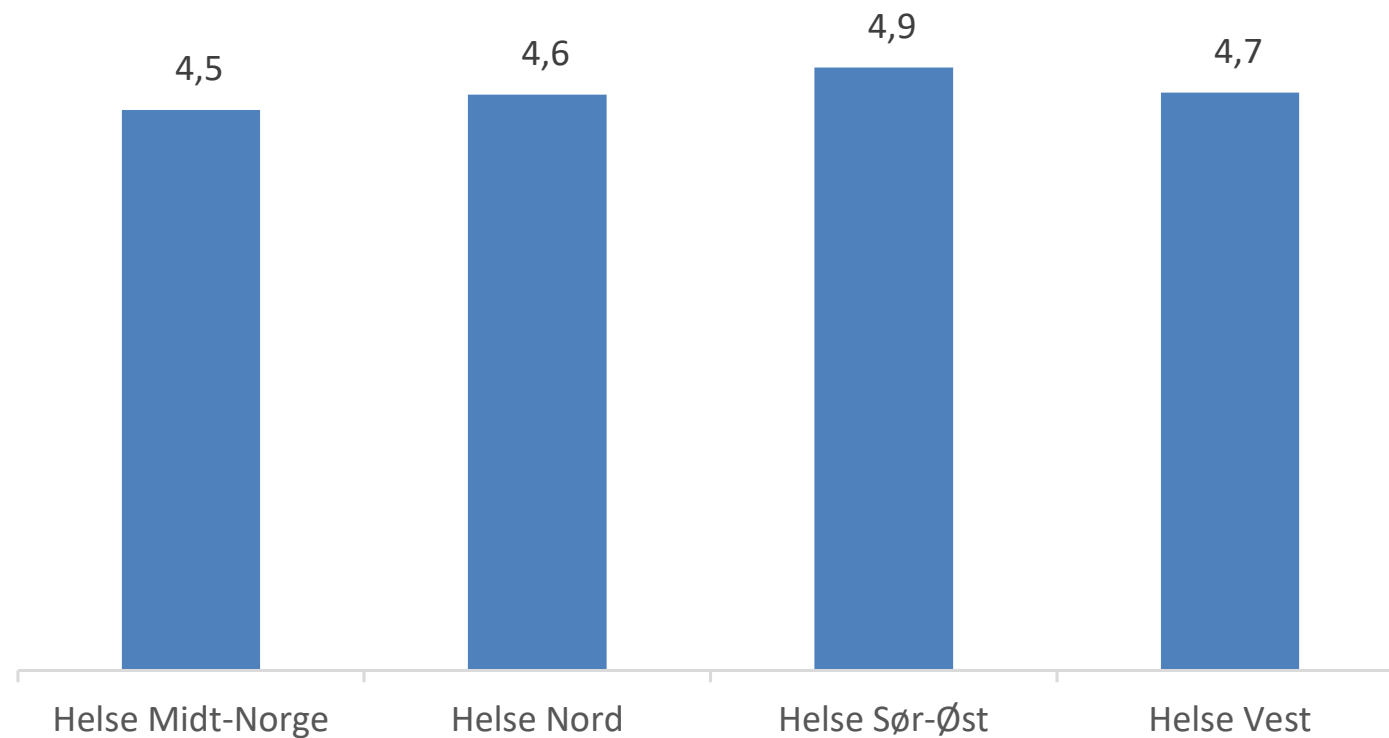
2019:



Opplevd service på telefon 05515

per region

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



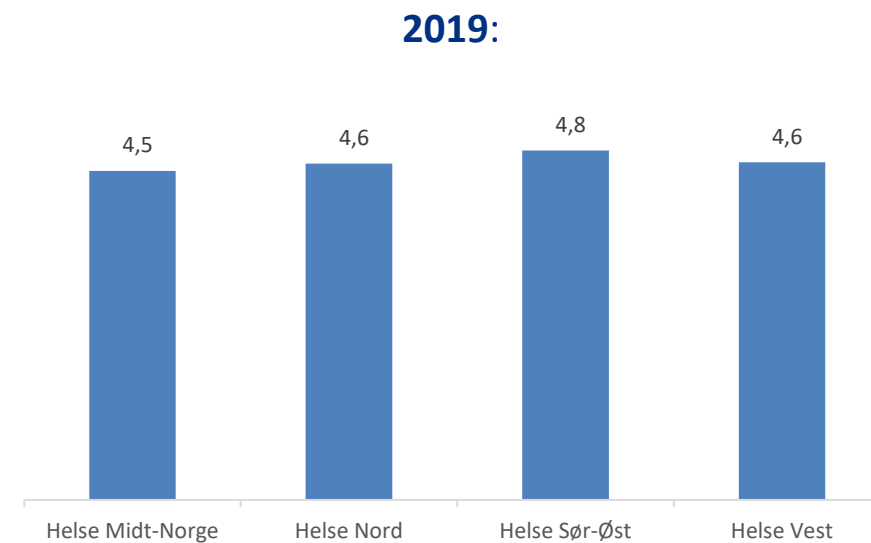
Kommentarer

Nasjonale resultater:

2020: 4,7

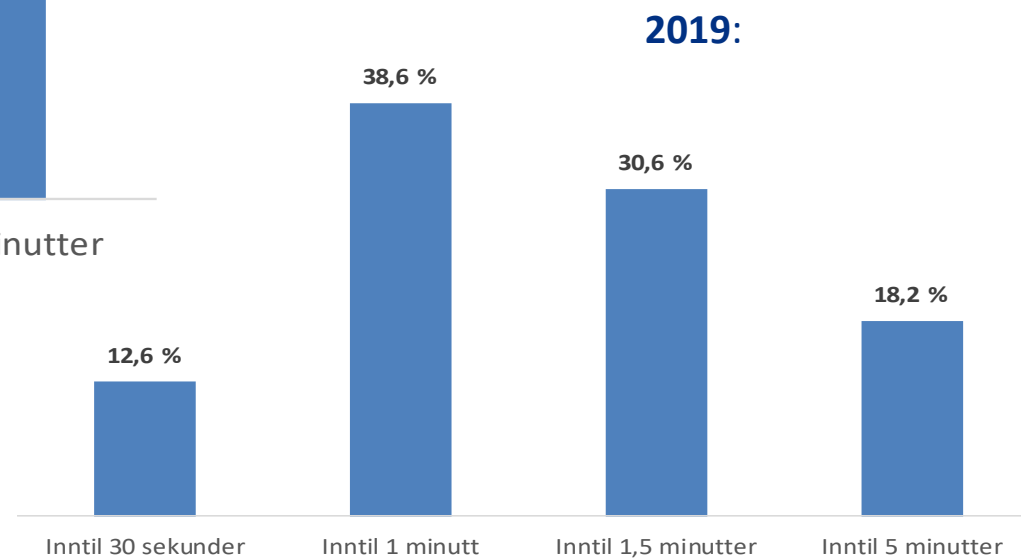
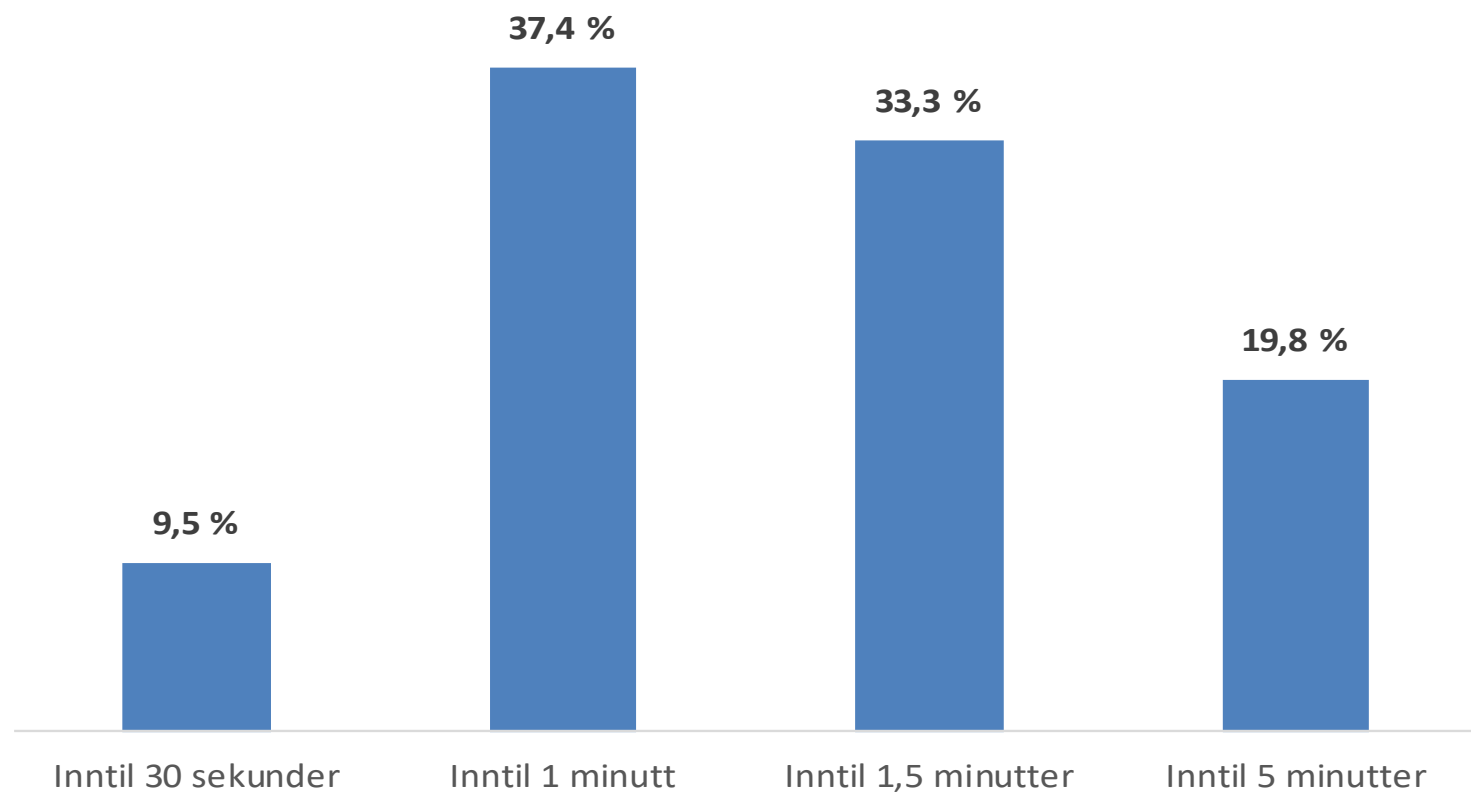
2019: 4,7

2018: 4,2



Akseptabel ventetid på telefon 05515

nasjonale resultater



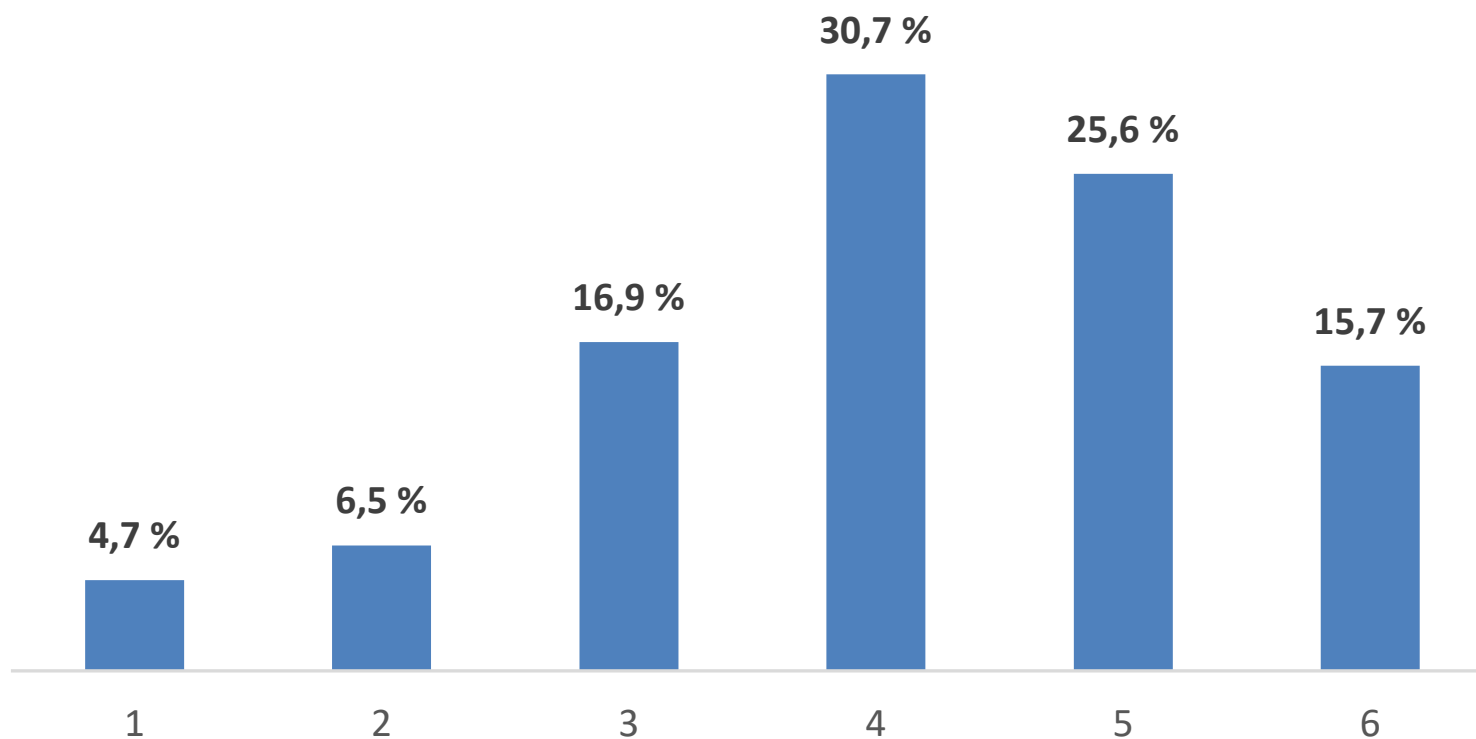
Rettighet

Kjennskap til regelverket som gjelder for pasientreiser

nasjonale resultater



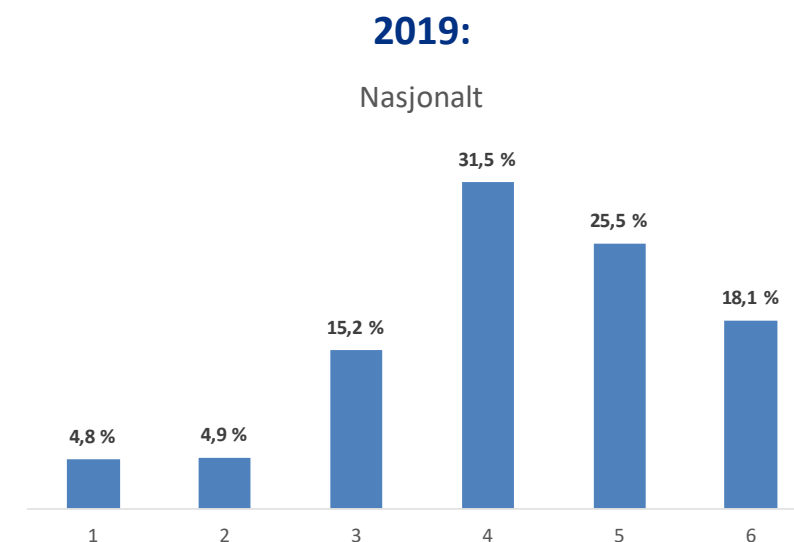
Svarskala 1 (i svært liten grad) - 6 (i svært stor grad)



Kommentarer

2020: 72 % av brukerne svarer at de har over middels god kunnskap til regelverket for pasientreiser

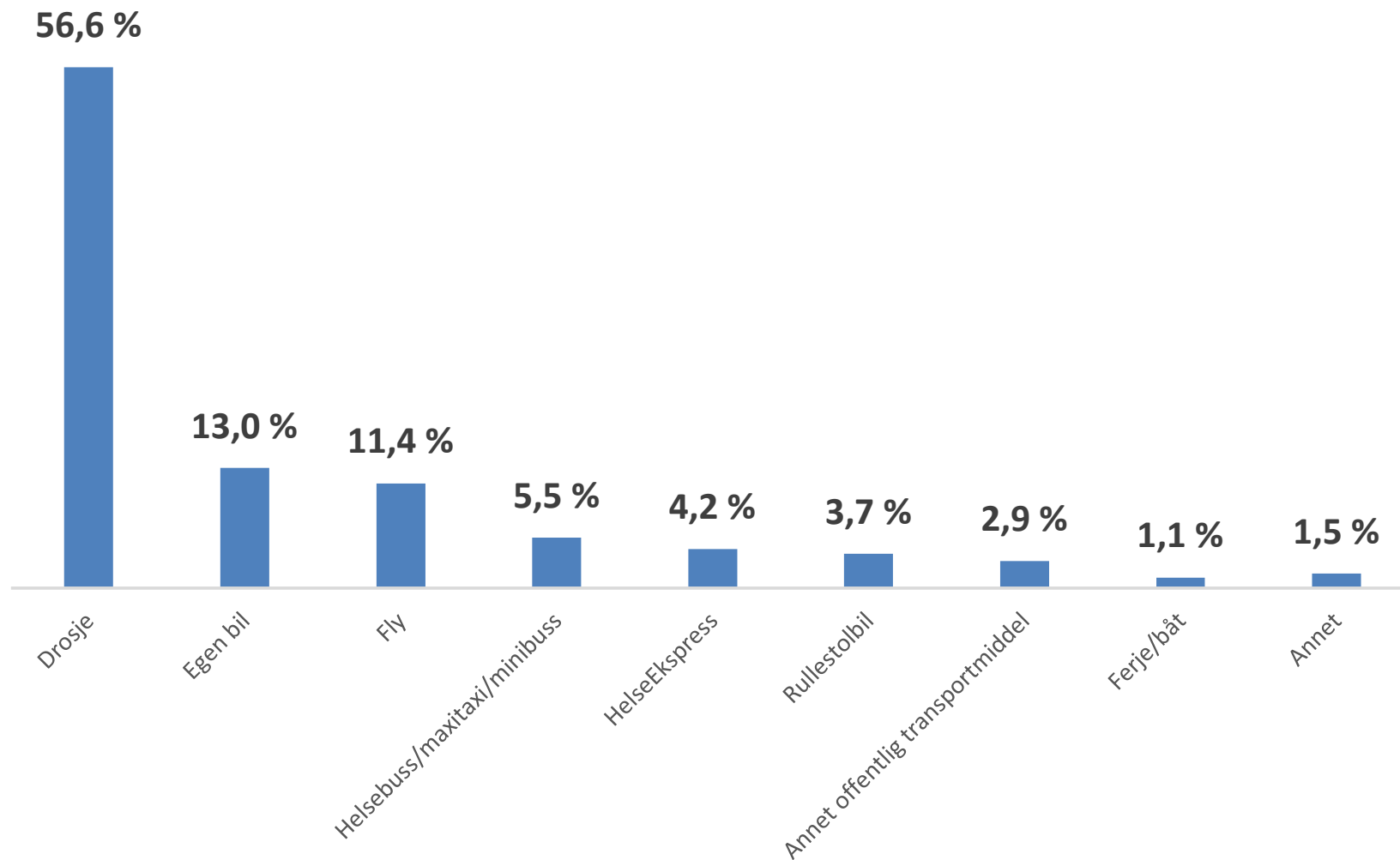
2019: Tilsvarende resultat i fjor var 75 %.



Transport/transportør

Transportmiddel brukt på forrige pasientreise

nasjonale resultater



Kommentarer

Fritekstsvar, «annet»:

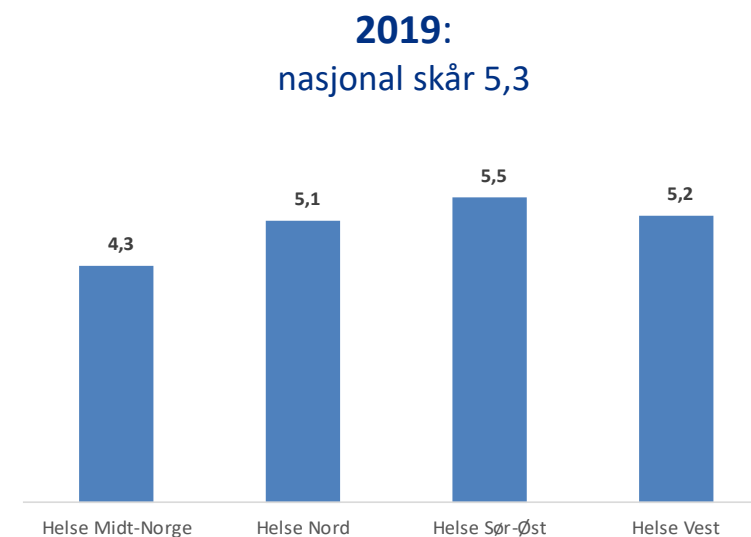
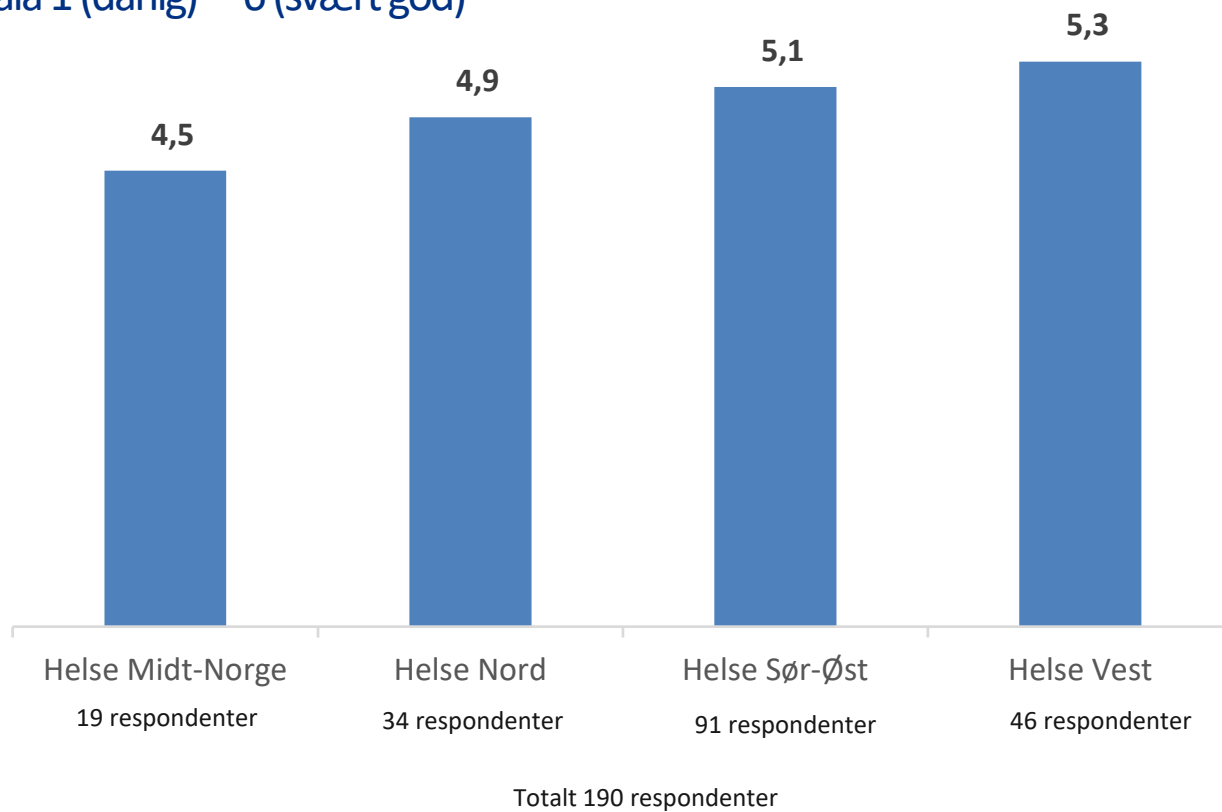
- Erstatning for HelseEkspress
- Fly kombinert med annen off. transport
- Pasientreiser sine biler
- Privatbil
- Hurtigrute
- Båt og drosje
- Fly og drosje
- Bil og drosje
- Maxitaxi
- Maxitaxi og rullestolbil

Opplevd reise med HelseEkspress

per region

- nasjonal skår: 5,1

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



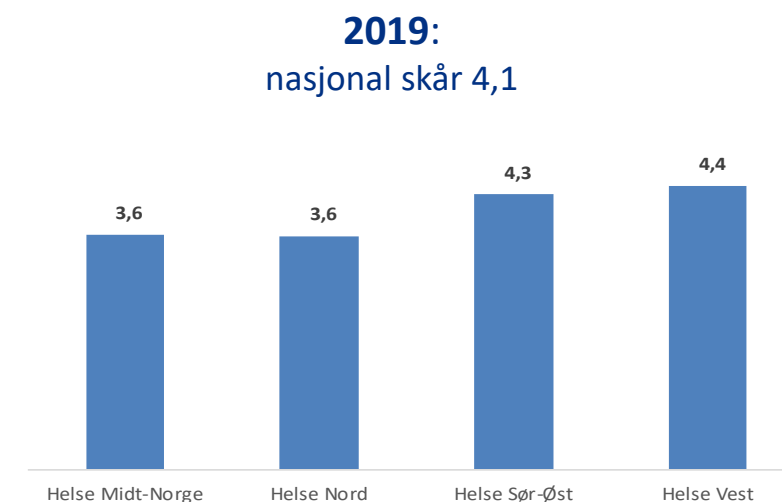
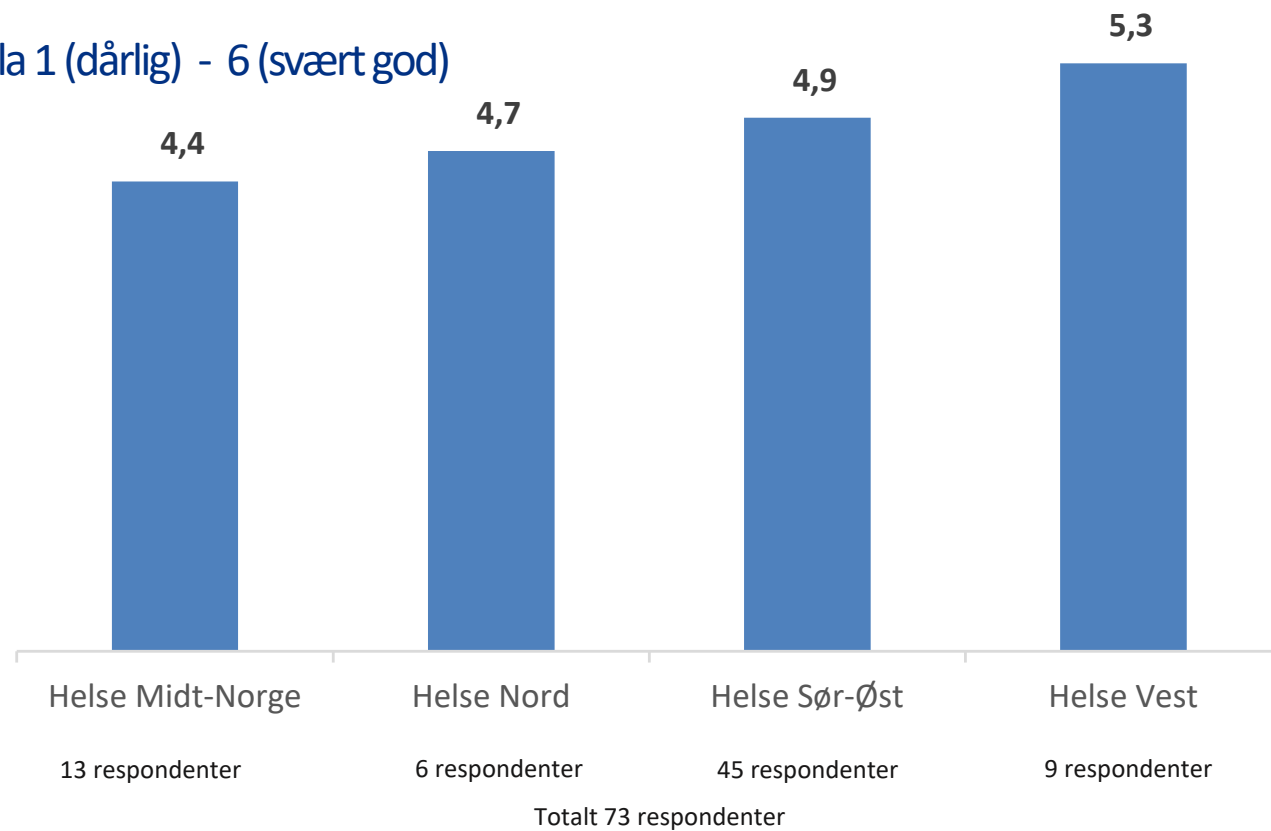
Opplevd reise med rullestolbil

per region



- nasjonal skår: 4,9

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



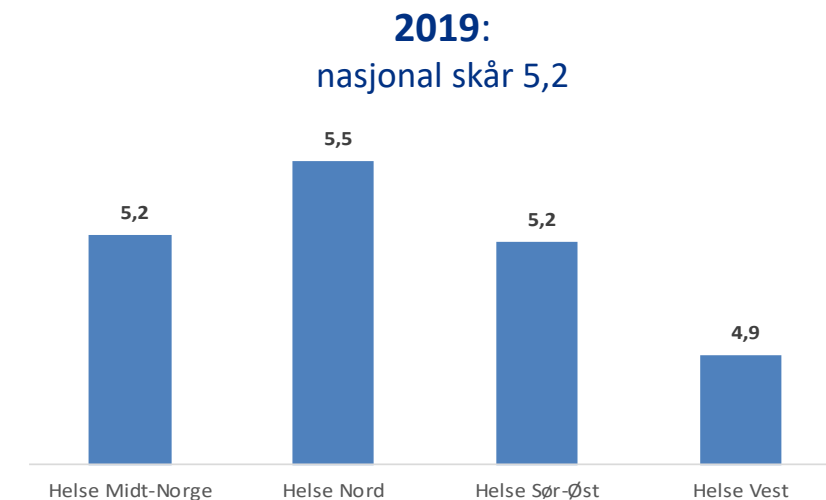
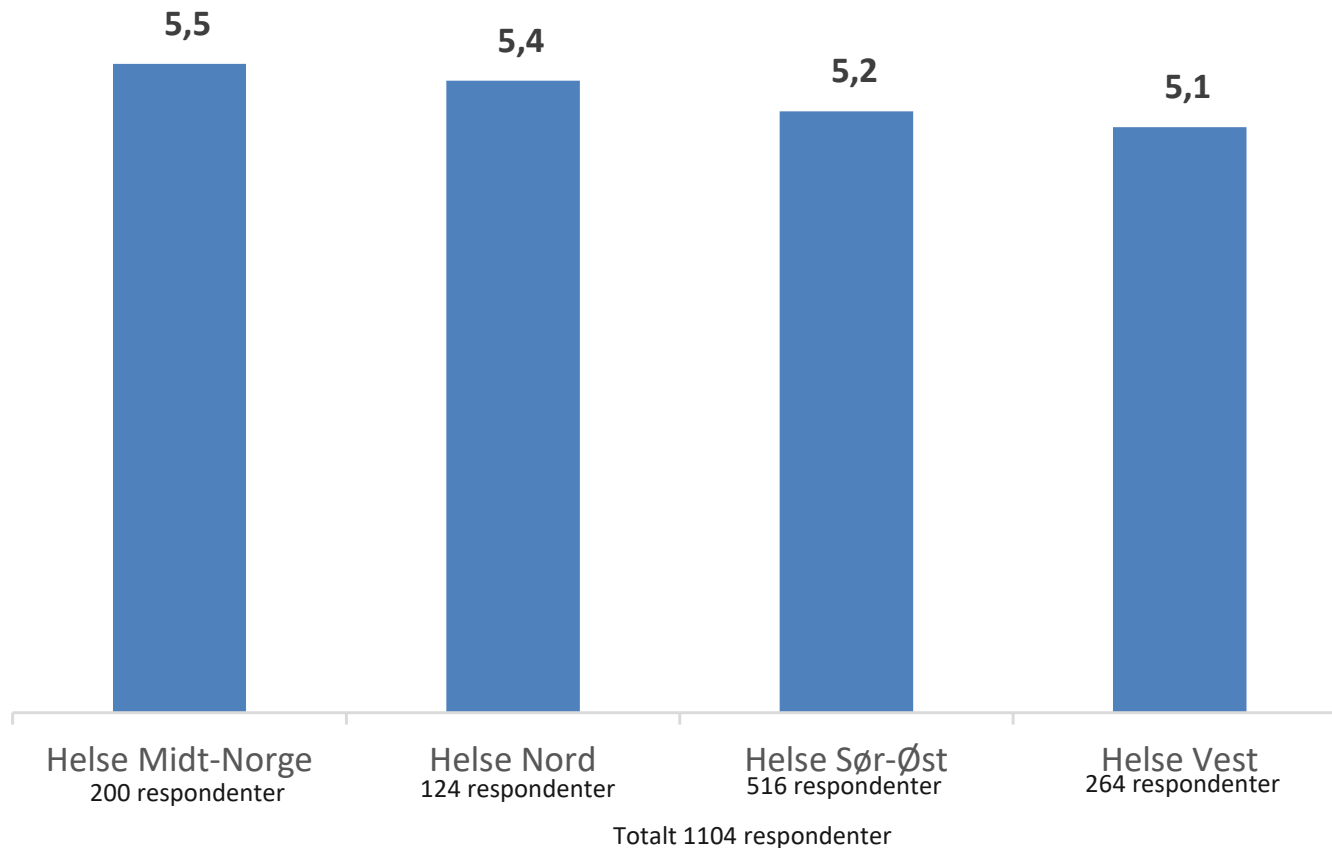
Opplevd reise med drosje

per region

- nasjonal skår: 5,2



Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



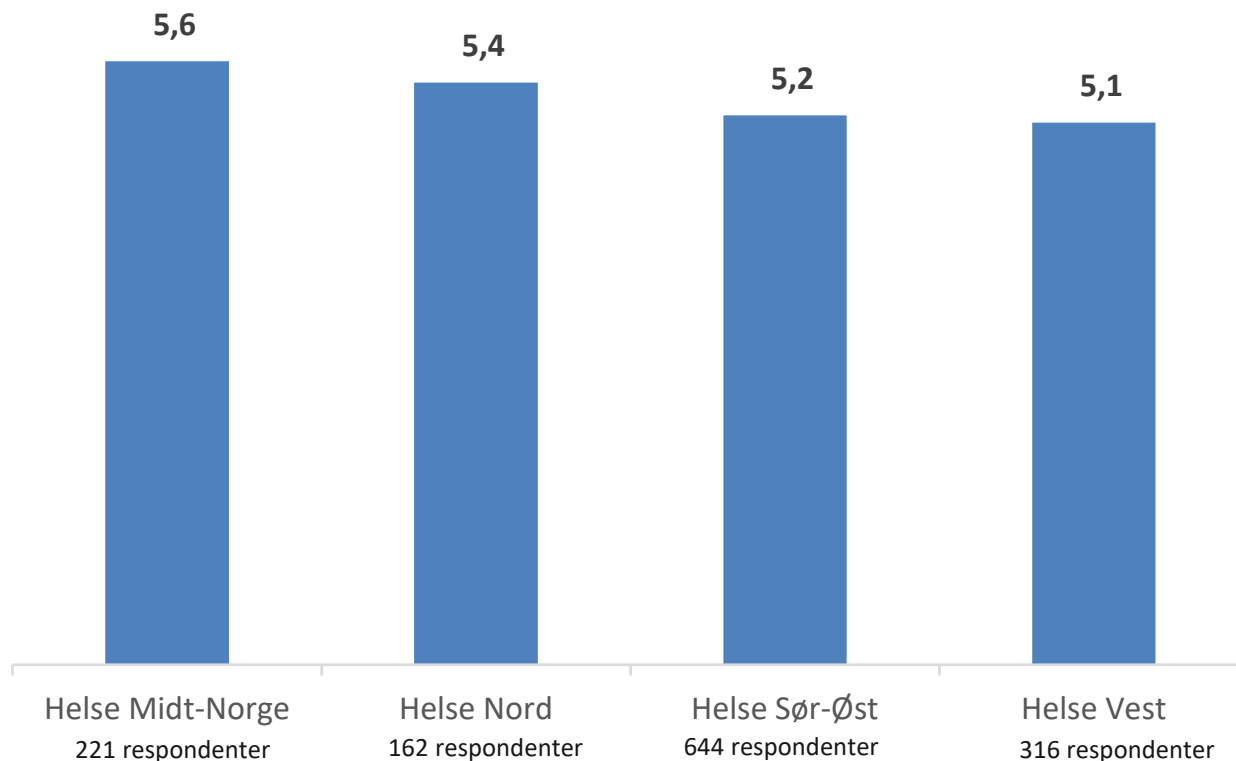
Opplevde service fra drosjesjåfør

per region

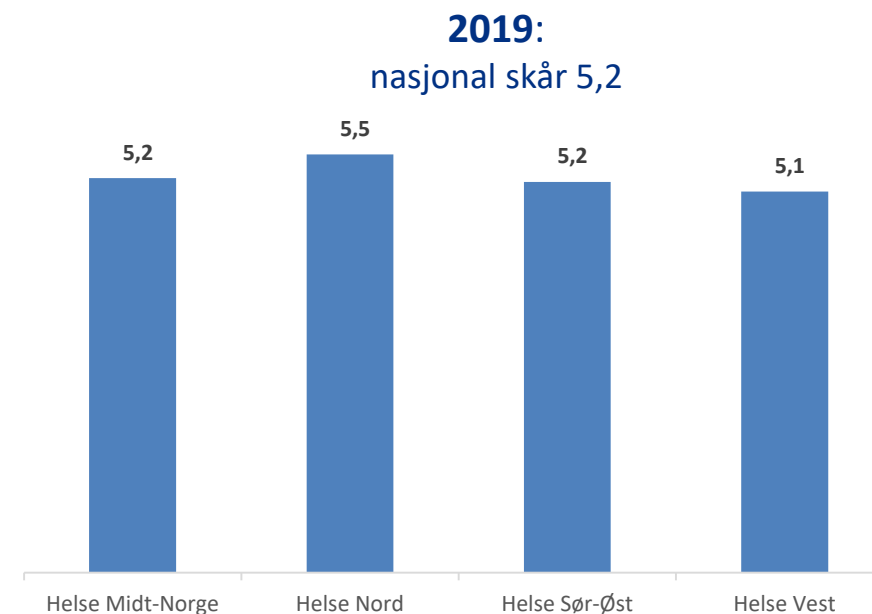


- nasjonal skår: 5,2

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)

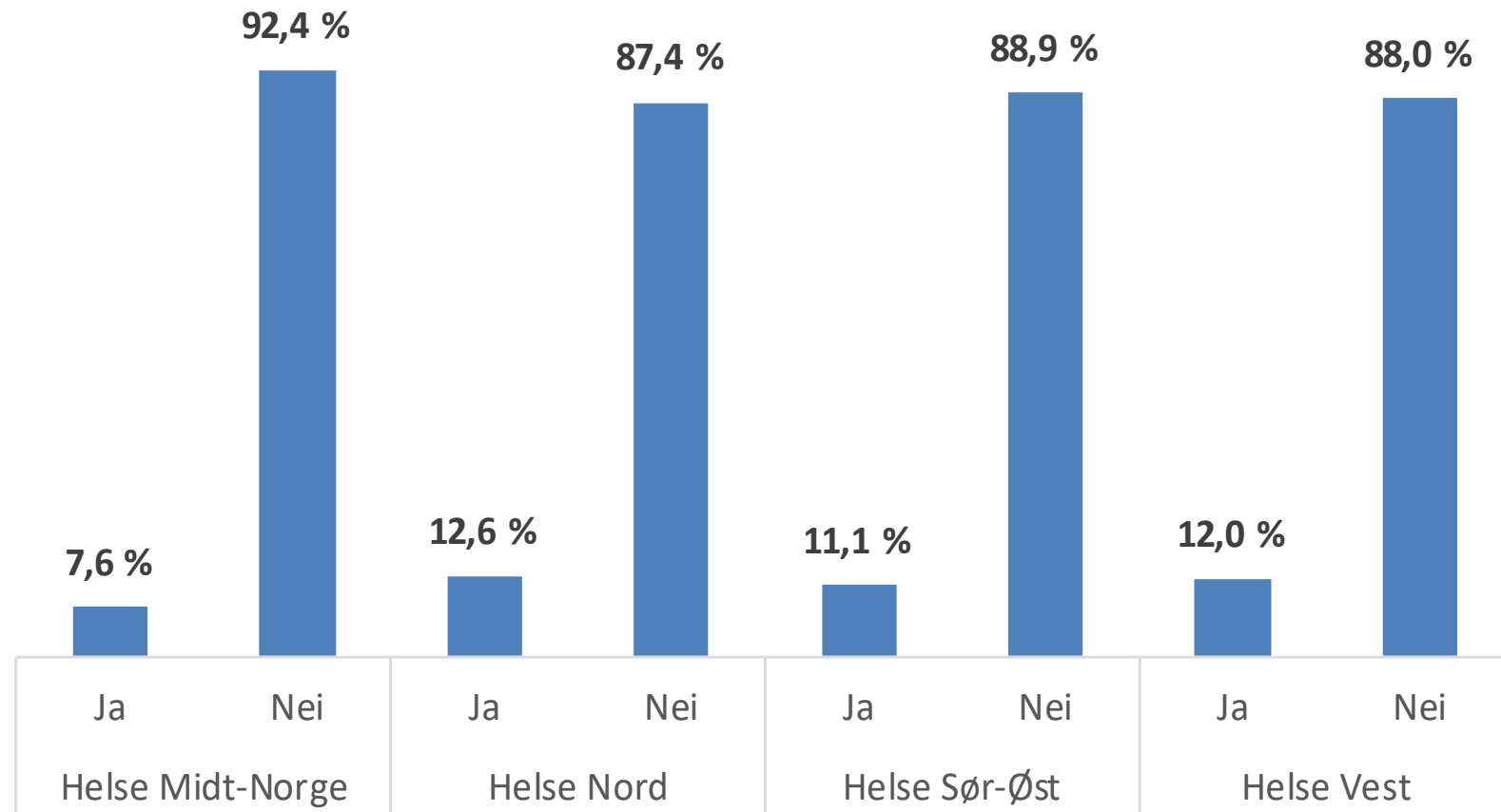


Kommentarer
Nasjonal skår:
2020: 5,2
2019: 5,2
2018: 4,7



Andel opplevd å ikke rekke fram til oppsatt time hos behandler på grunn av transport

per region



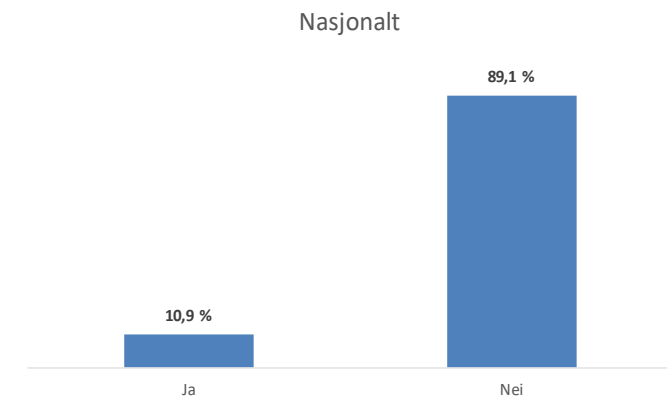
Kommentarer

Tidligere resultater:

2020: 11 %

2019: 25 %

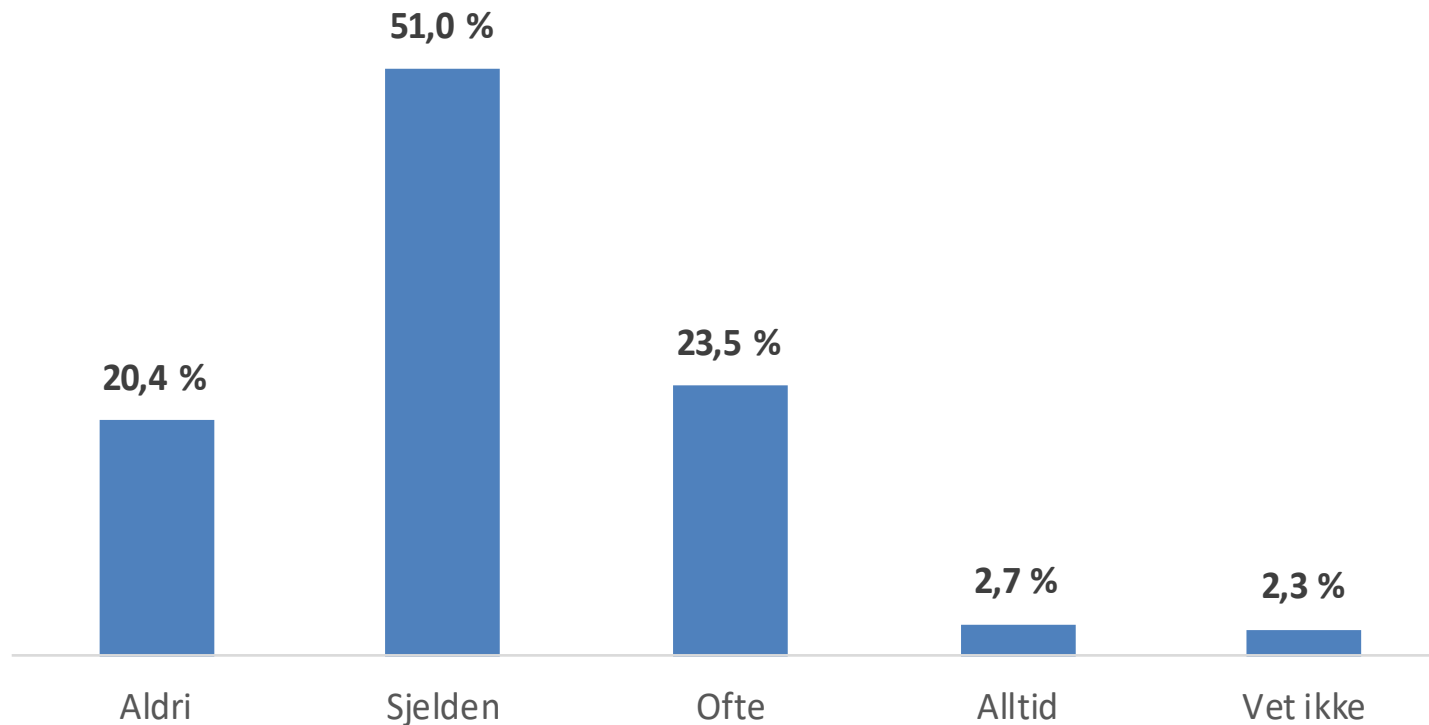
2018: 28 %



Samkjøring

Hyppighet av samkjøring

nasjonale resultater*



*svaralternativ «av og til» er tatt ut av undersøkelsen i 2020

Kommentar

2020:

26,2 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid (mulig påvirket av koronasitasjonen).

71,4 % reiste sjelden eller aldri sammen.

2019:

63,9 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid.

34,3 % reiste sjelden eller aldri sammen.

2018:

64 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid.

34 % reiste sjelden eller aldri sammen.

Opplevelse av samkjøring til eller fra behandling

per region

- nasjonal skår: 3,8

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



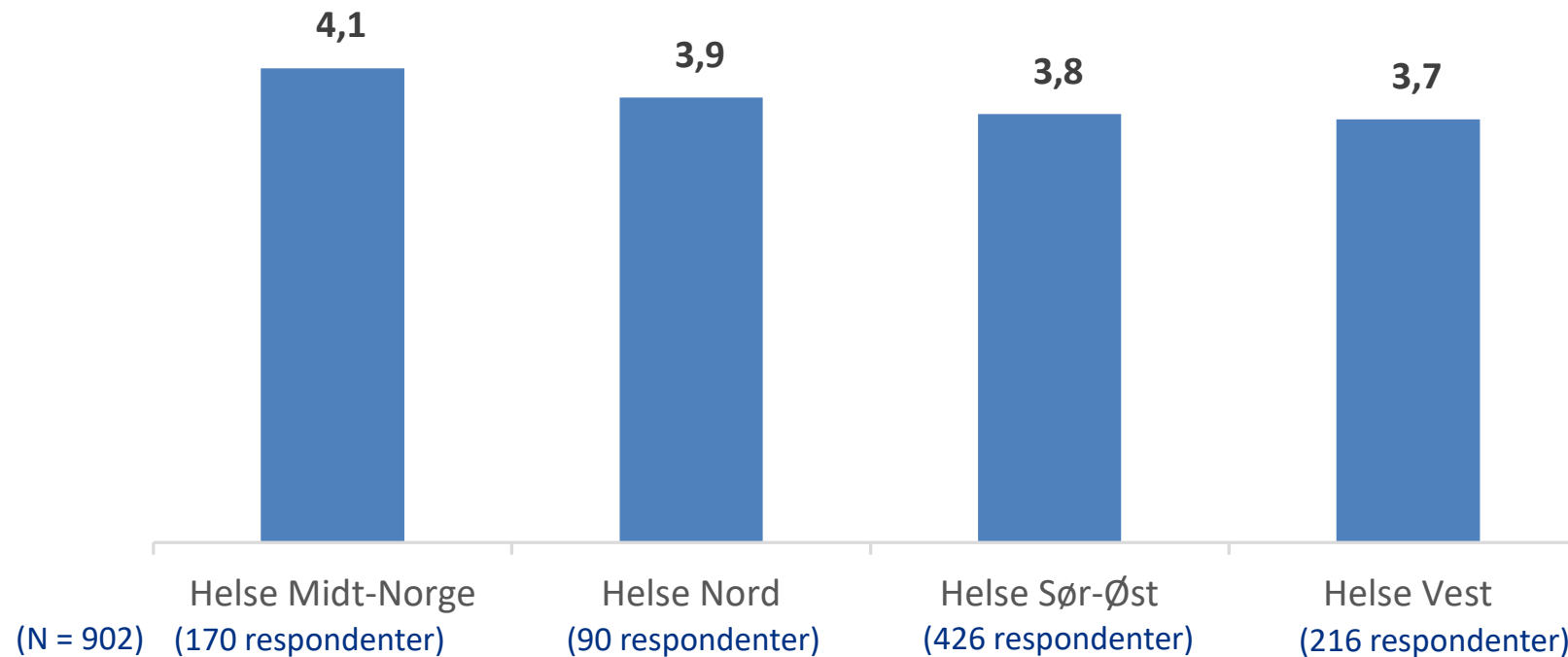
Kommentar:

Nasjonal skår:

2020: 3,8

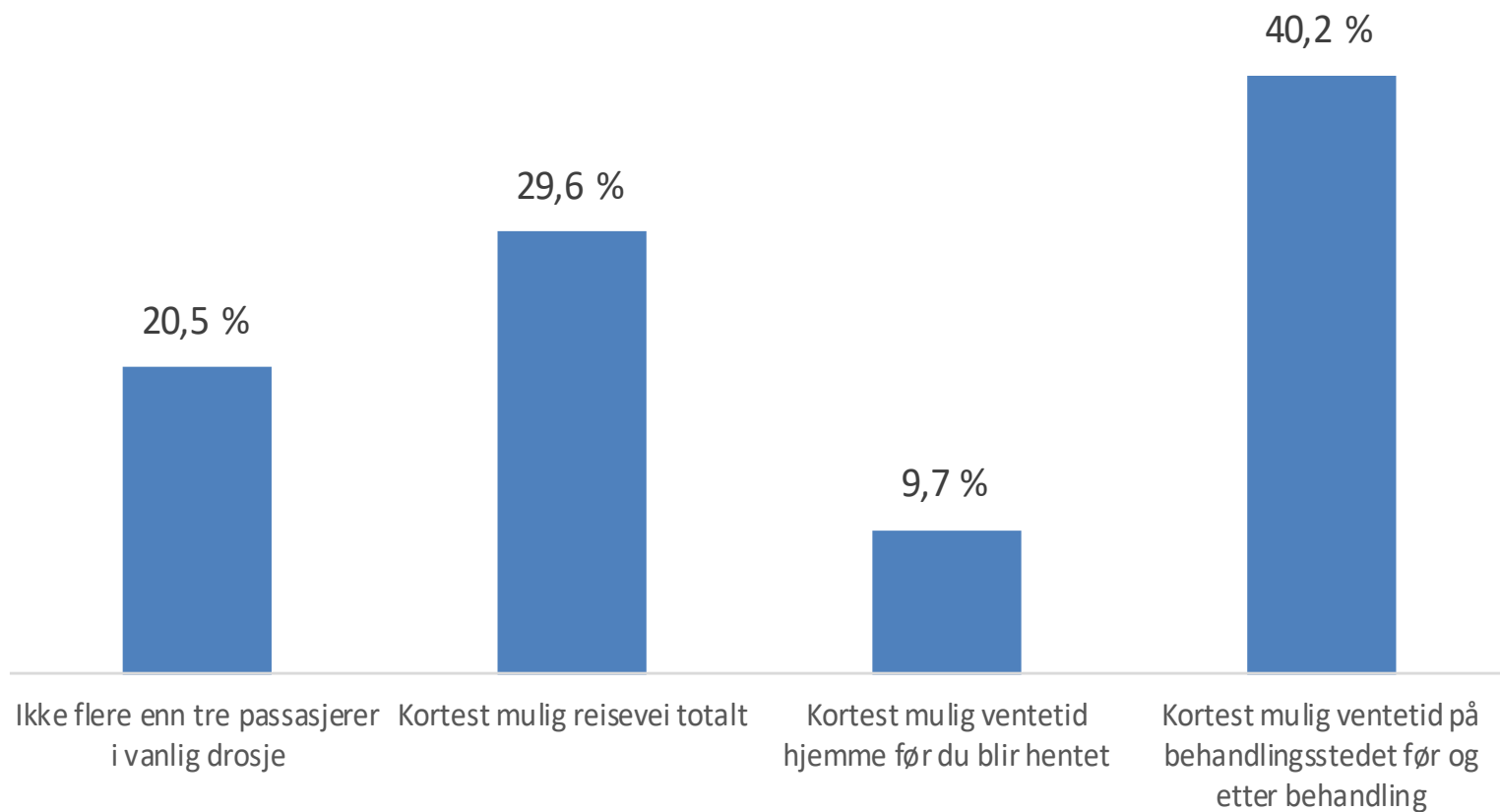
2019: 3,8

2018: 3,5



Viktigste hensyn ved samkjøring

nasjonale resultater



Kommentar:

2020: 40,2 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

2019: 43,3 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

2018: 45,4 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

per region



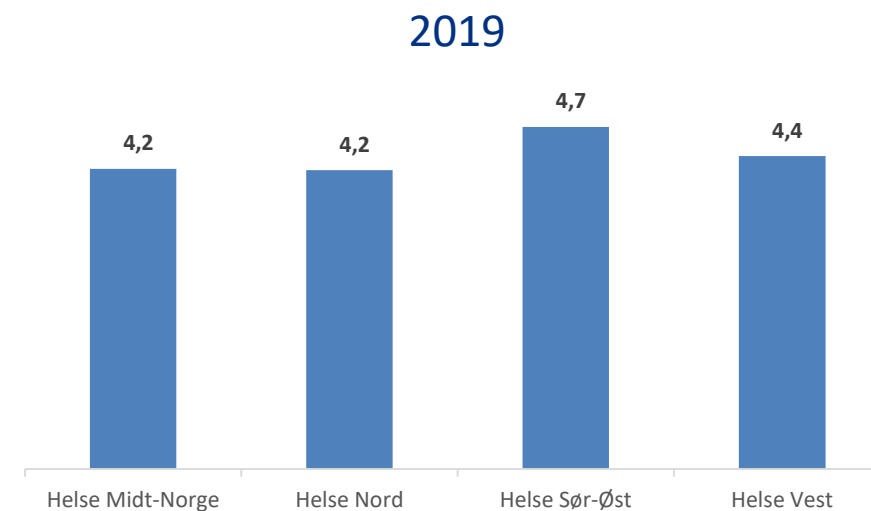
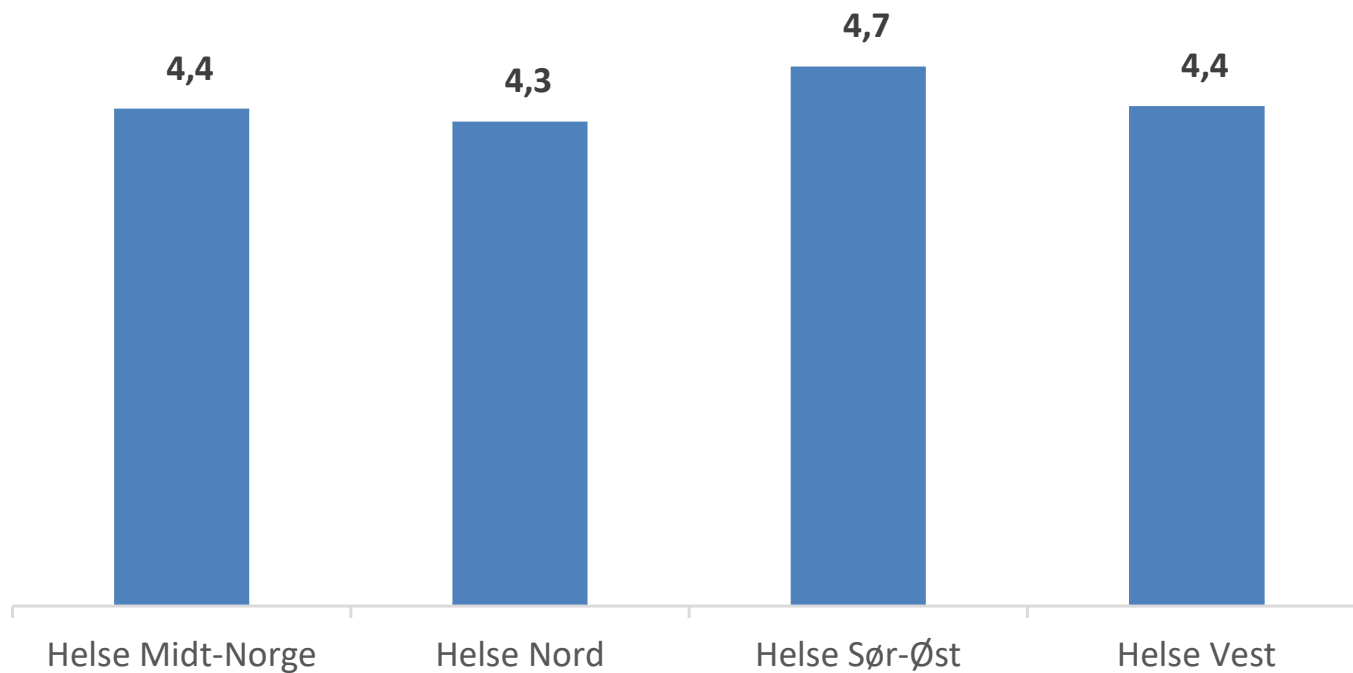
nasjonal skår: 4,5

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)

Kommentarer:

2019: Snittscore: 4,4

2018: Snittscore: 3,9



Reiser uten rekvisisjon

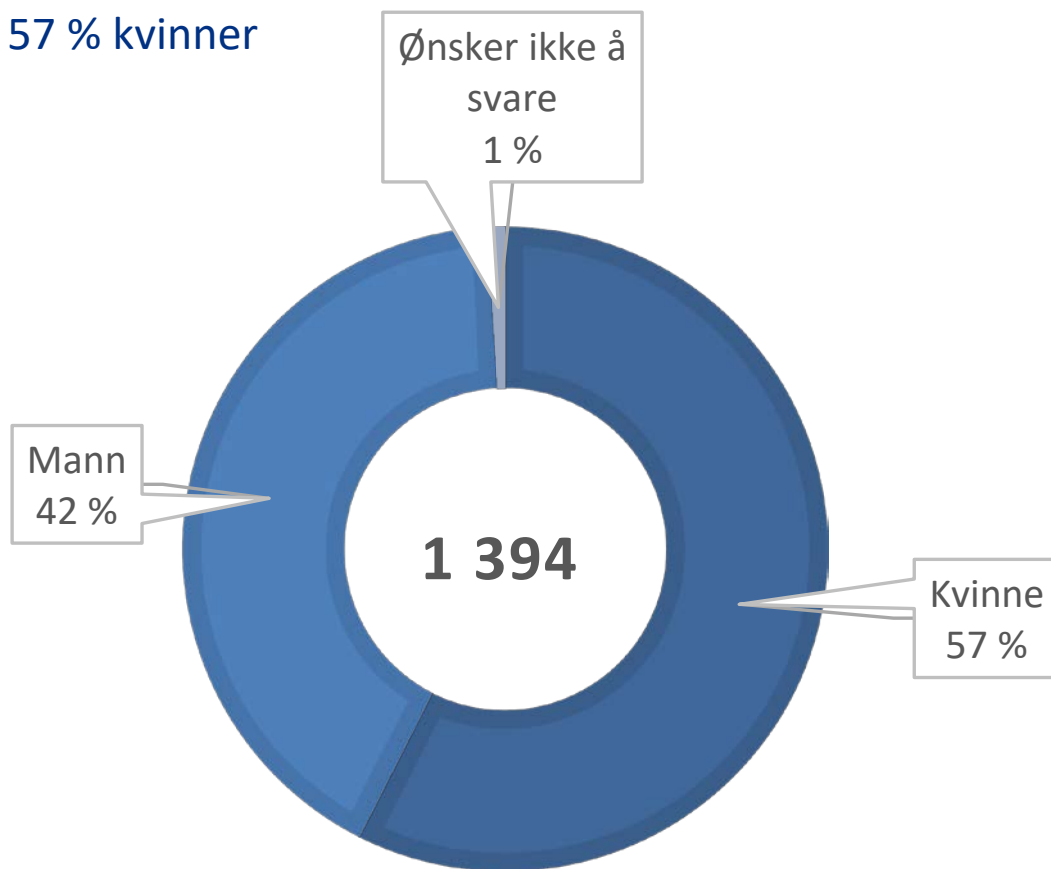


Overordnet

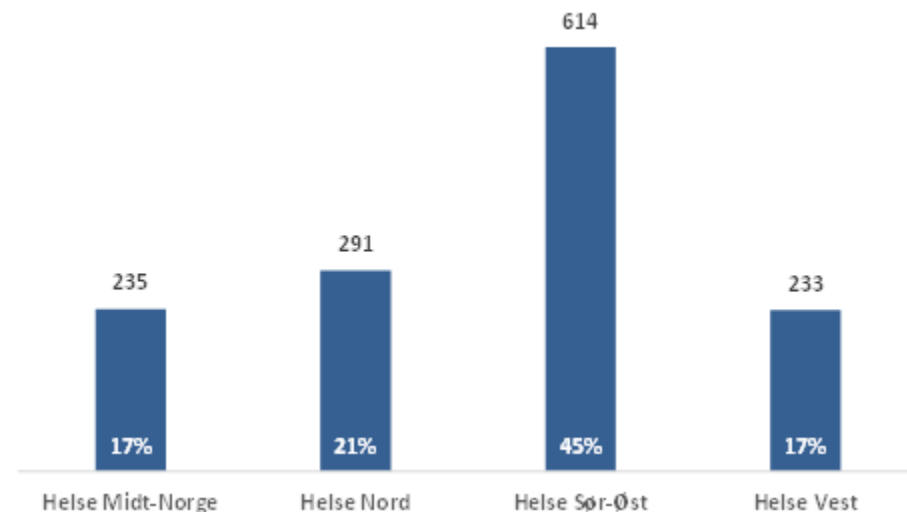
nasjonale resultater

antall respondenter totalt: 1 394

42 % menn – 57 % kvinner

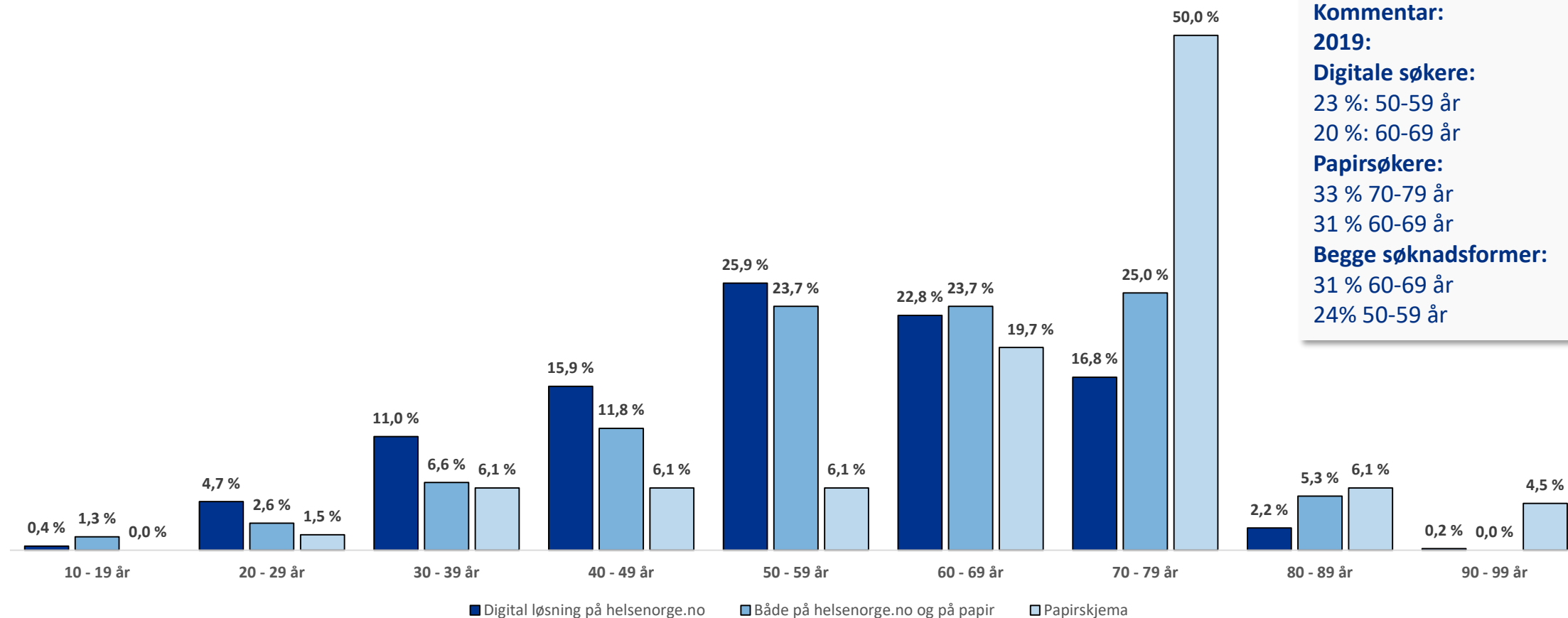


Kommentar:
2019: 2 767 respondenter
2018: 1 854 respondenter:



Aldersfordeling

nasjonale resultater



Kommentar:

2019:

Digitale søkere:

23 %: 50-59 år

20 %: 60-69 år

Papirsøkere:

33 % 70-79 år

31 % 60-69 år

Begge søknadsformer:

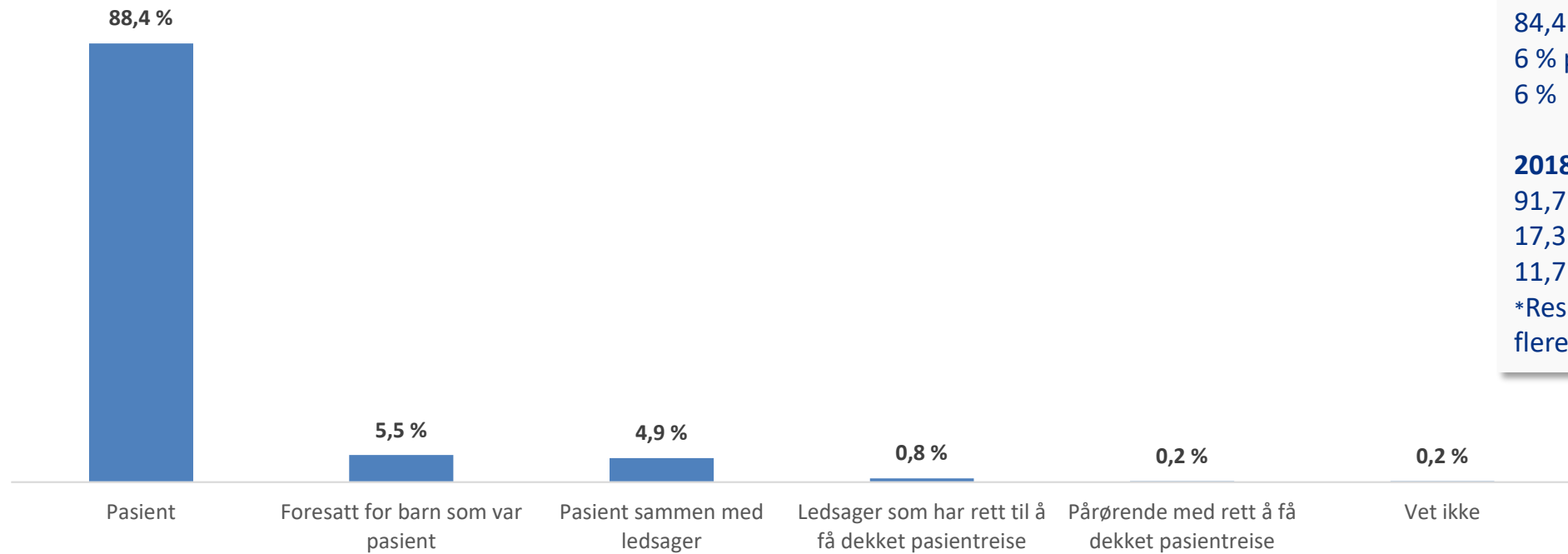
31 % 60-69 år

24 % 50-59 år

Søknadsprosess

Fordeling per søkerrolle

nasjonale resultater



Kommentar:

2019:

84,4 % pasient

6 % pasient og ledsager

6 % foresatt

2018*:

91,7 % pasient

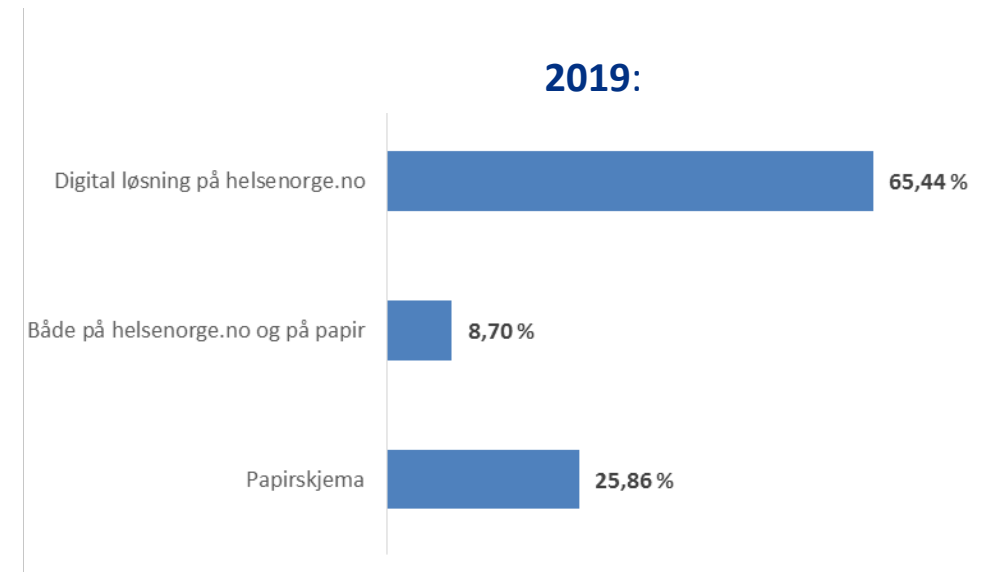
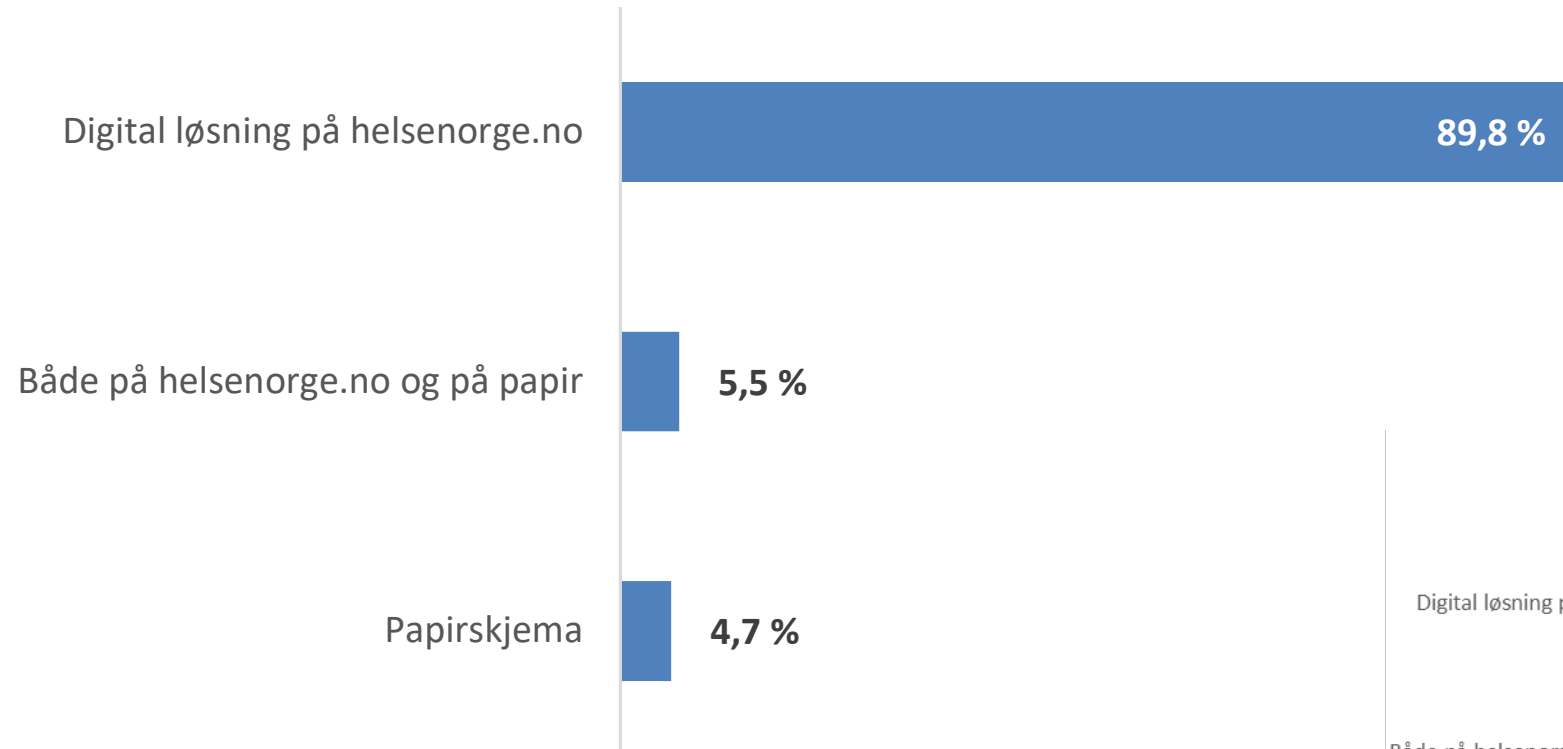
17,3 % pasient og ledsager

11,7 % Foresatt

*Respondentene kunne velge flere alternativer.

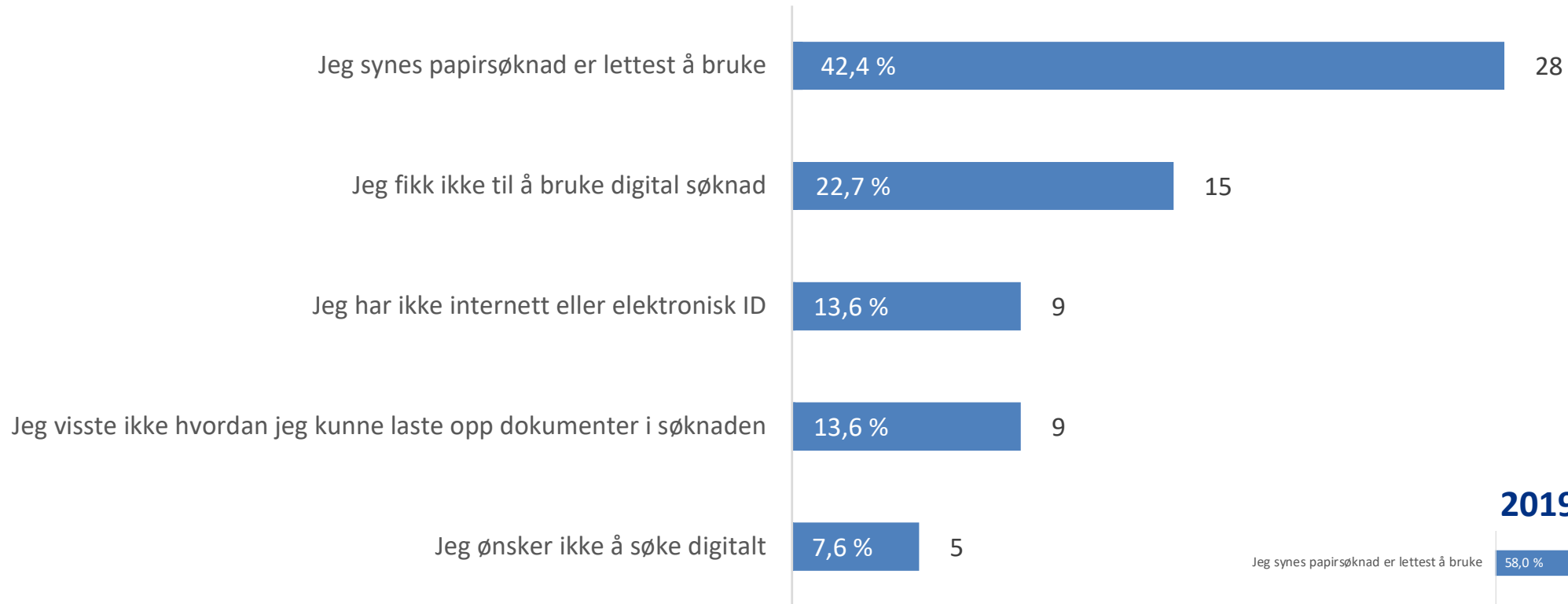
Andel søkere papirsøknad, helsenorge.no, begge deler

nasjonale resultater

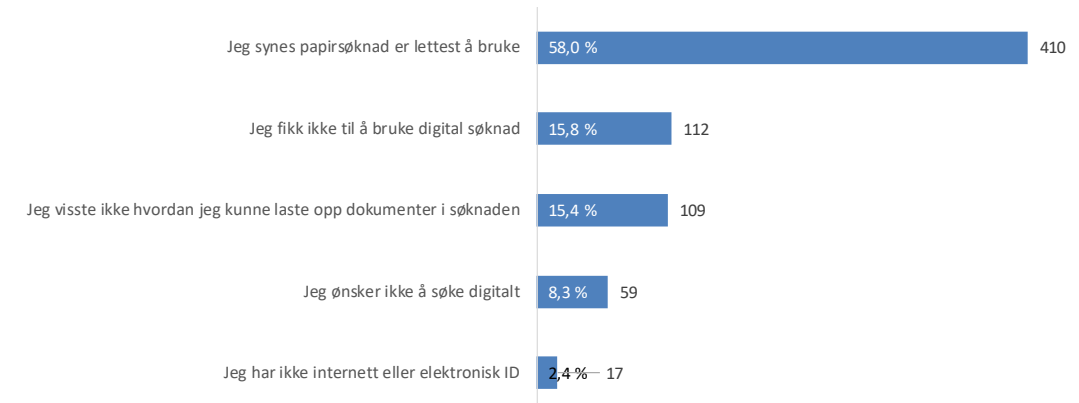


Viktigste årsak til å søke på papir

nasjonale resultater

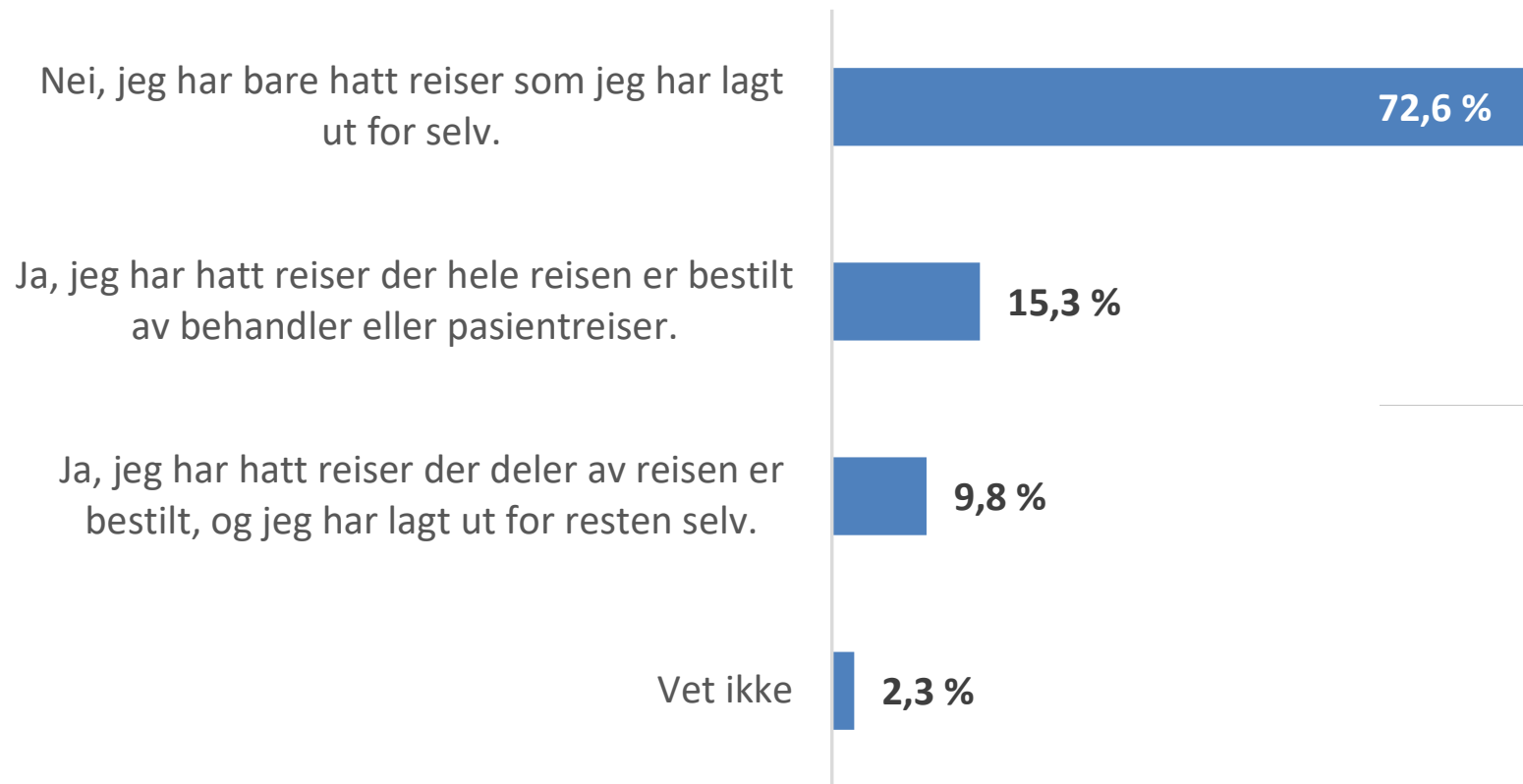


2019

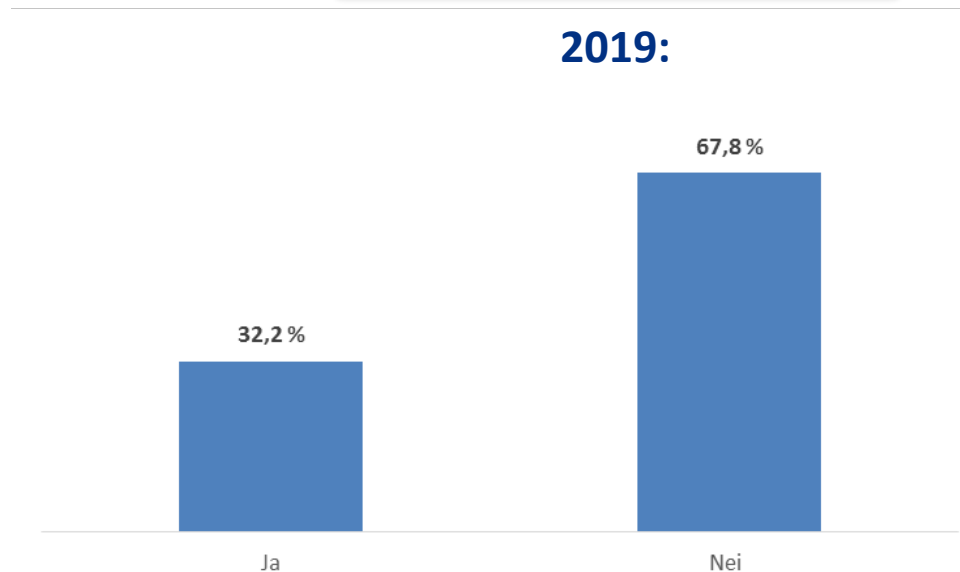


Andel brukere med rekvirert reise

nasjonale resultater



Kommentar:
2019: Svaralternativene var «ja» og «nei» på spørsmålet «Har du gjennomført en rekvirert reise det siste året»

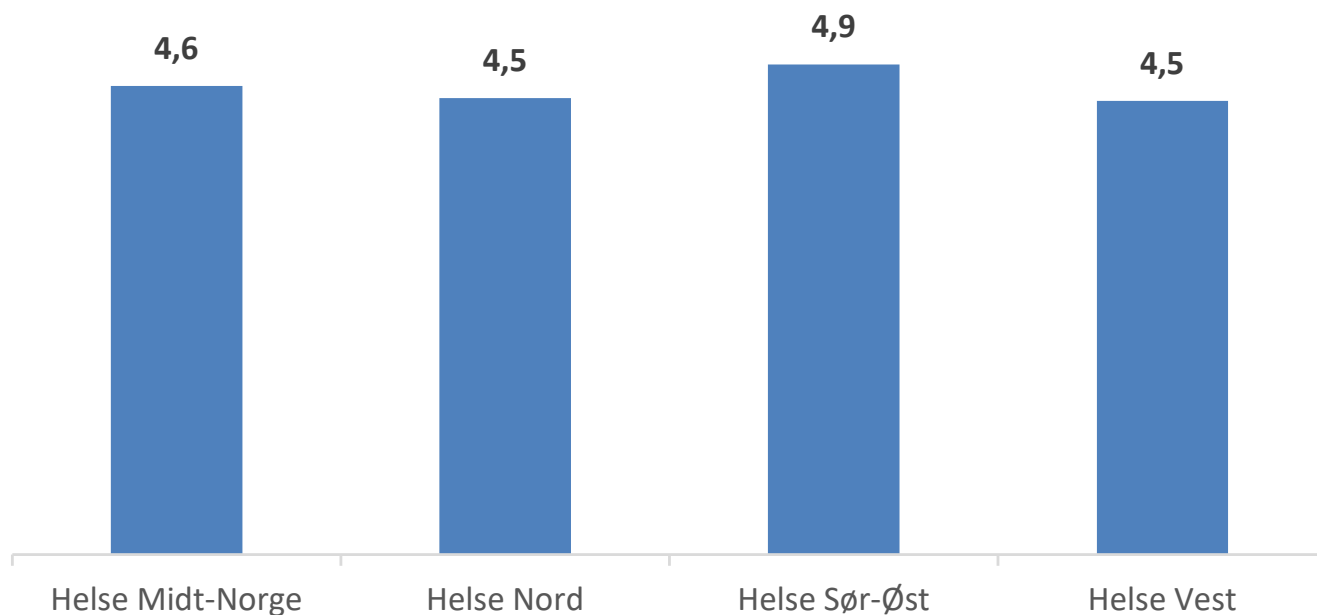


Tilfredshet med digital søknad på helsenorge.no

per region

nasjonal skår: 4,7

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



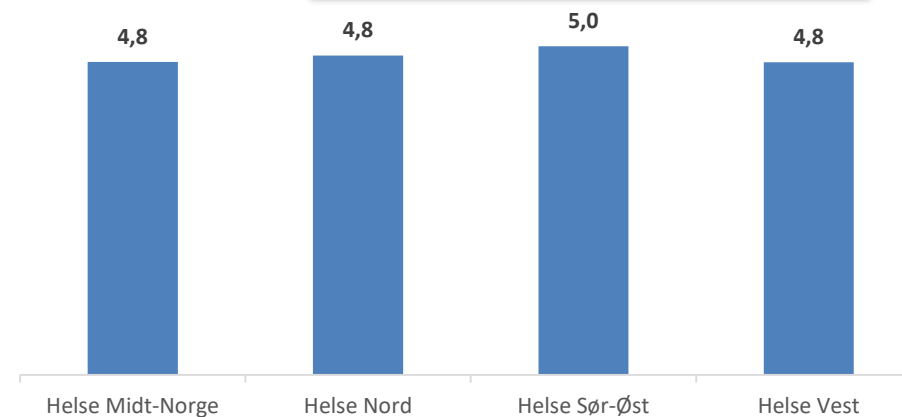
Kommentar: Utvikling i 2020

- Søknad for pasient med tilleggsutgifter ble en stegvis løsning.
- Mulig å legge til flere like reiser
- Forbedret virksomhetsregister
- Arbeid med tekster og enkle forbedringstiltak pågår kontinuerlig, med bakgrunn i tilbakemeldinger fra brukere, brukerstøtte og saksbehandlere.

Kommentar:

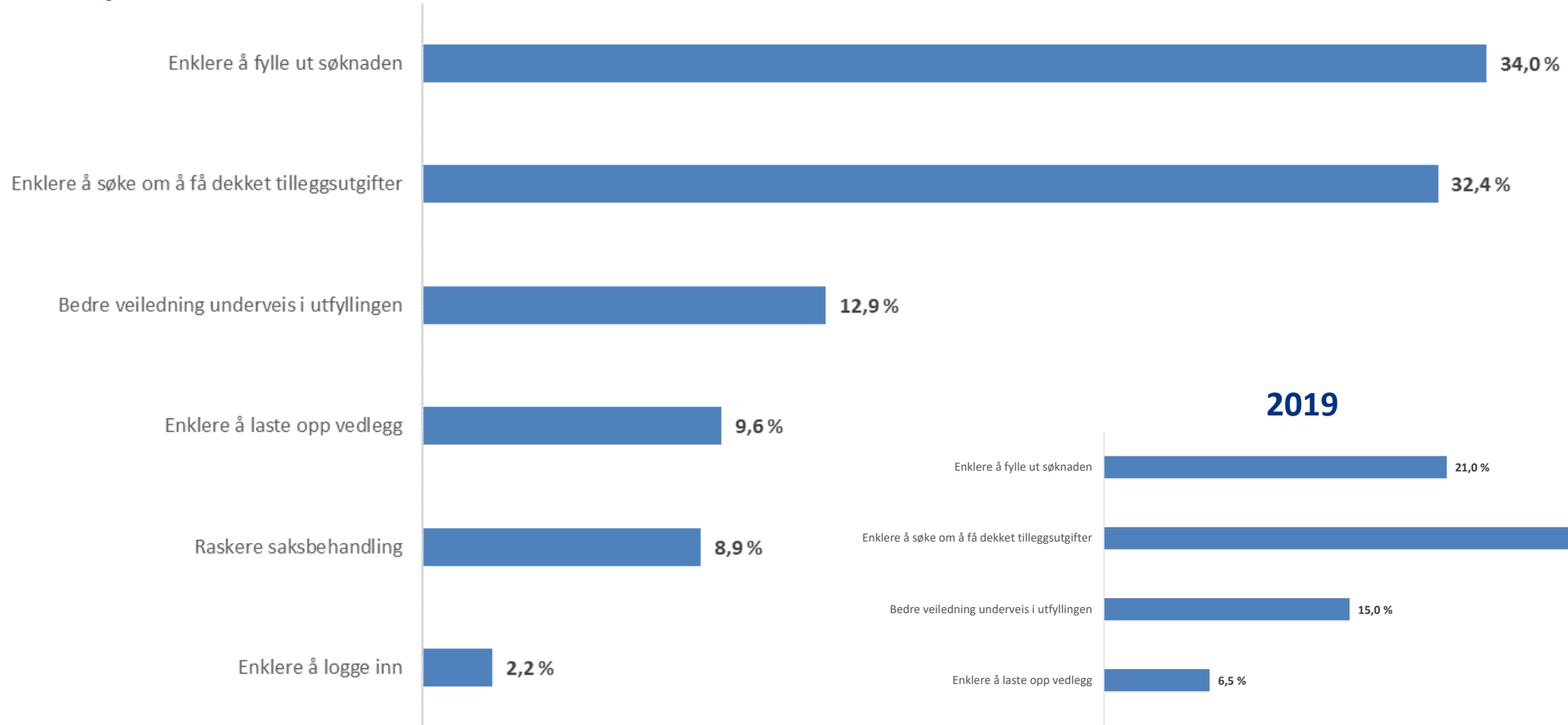
2019: Nasjonal skår: 4,9

2018: Nasjonal skår: 4,7

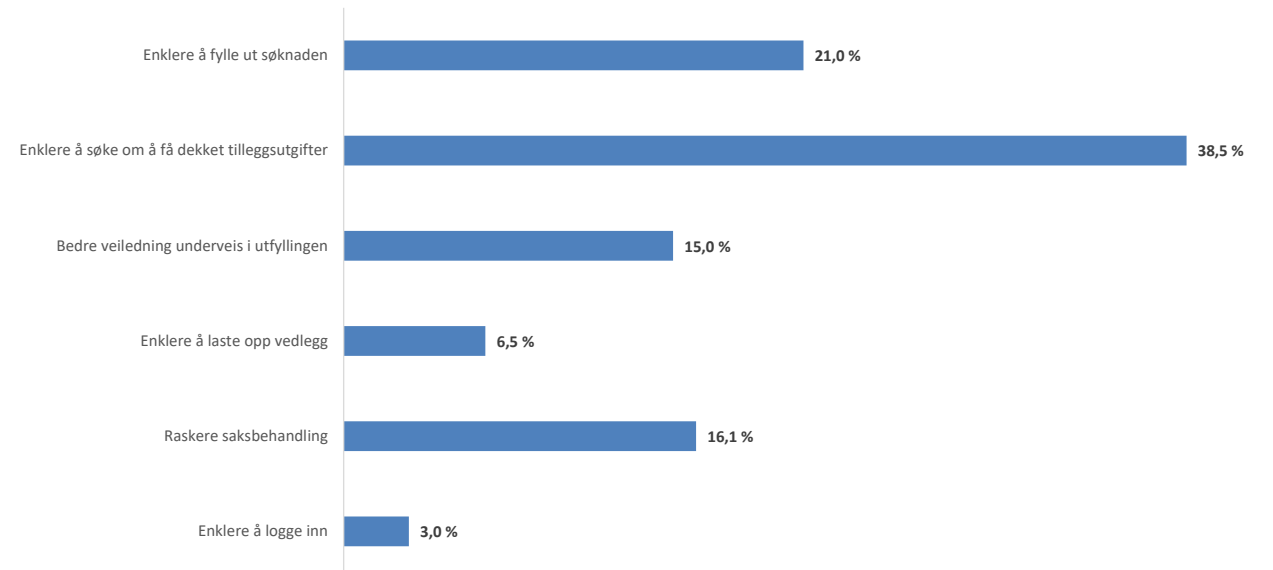


Hva er viktigst for at søknad på helsenorge.no blir bedre?

nasjonale resultater



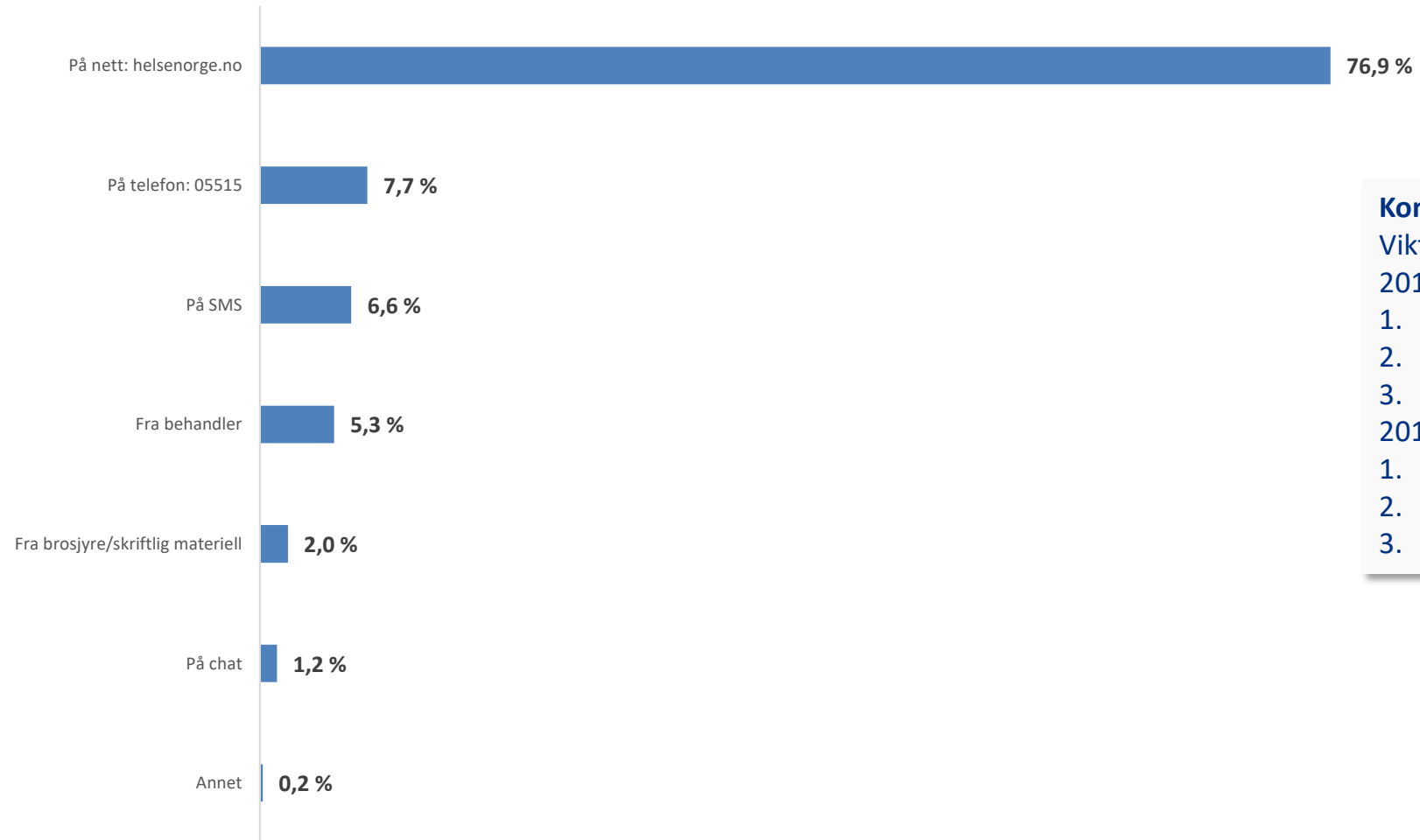
2019



Veiledning

Viktigste informasjons- og veiledningskilde

nasjonale resultater



Kommentar:

Viktigste kilde for informasjon 2019:

1. Nett
2. Telefon
3. SMS

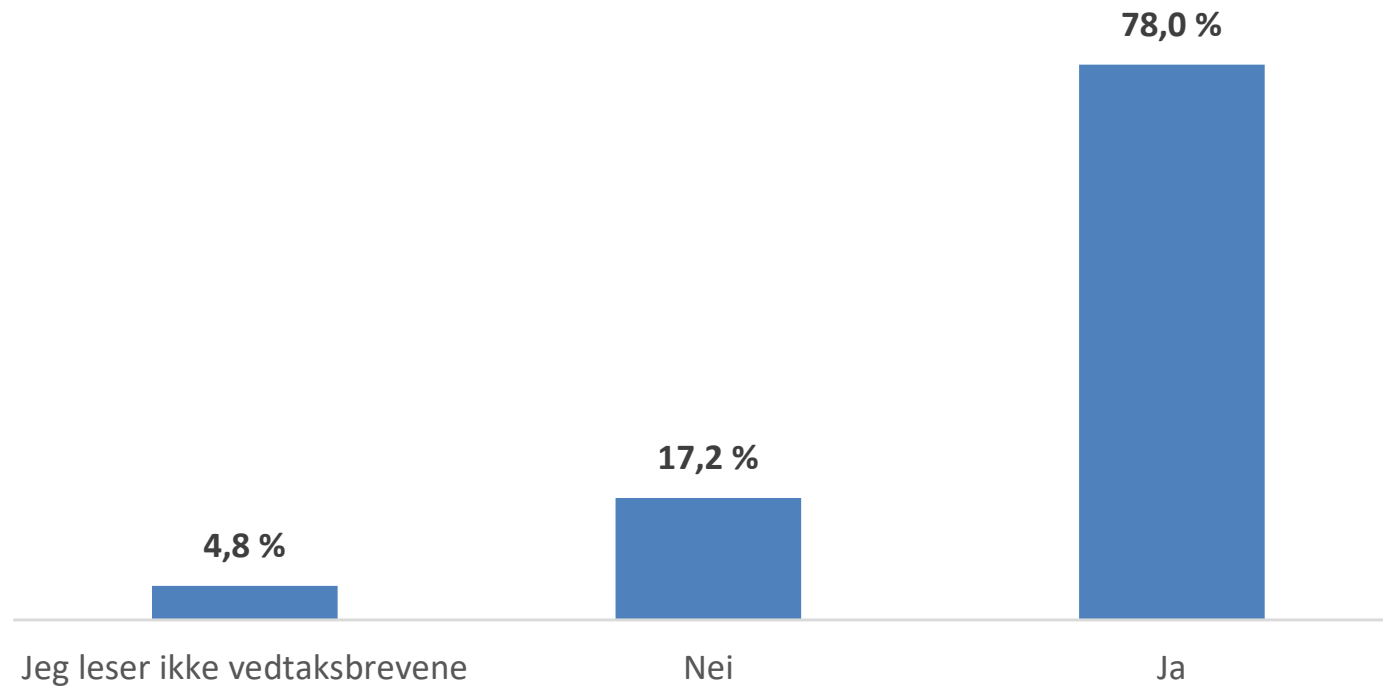
2018:

1. Behandler
2. Nett
3. SMS

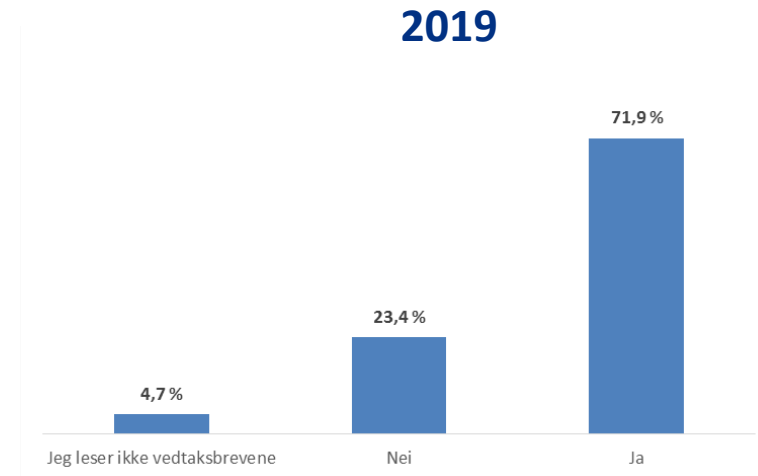
Vedtaksbrev

Forståelse av vedtaksbrev

nasjonale resultater

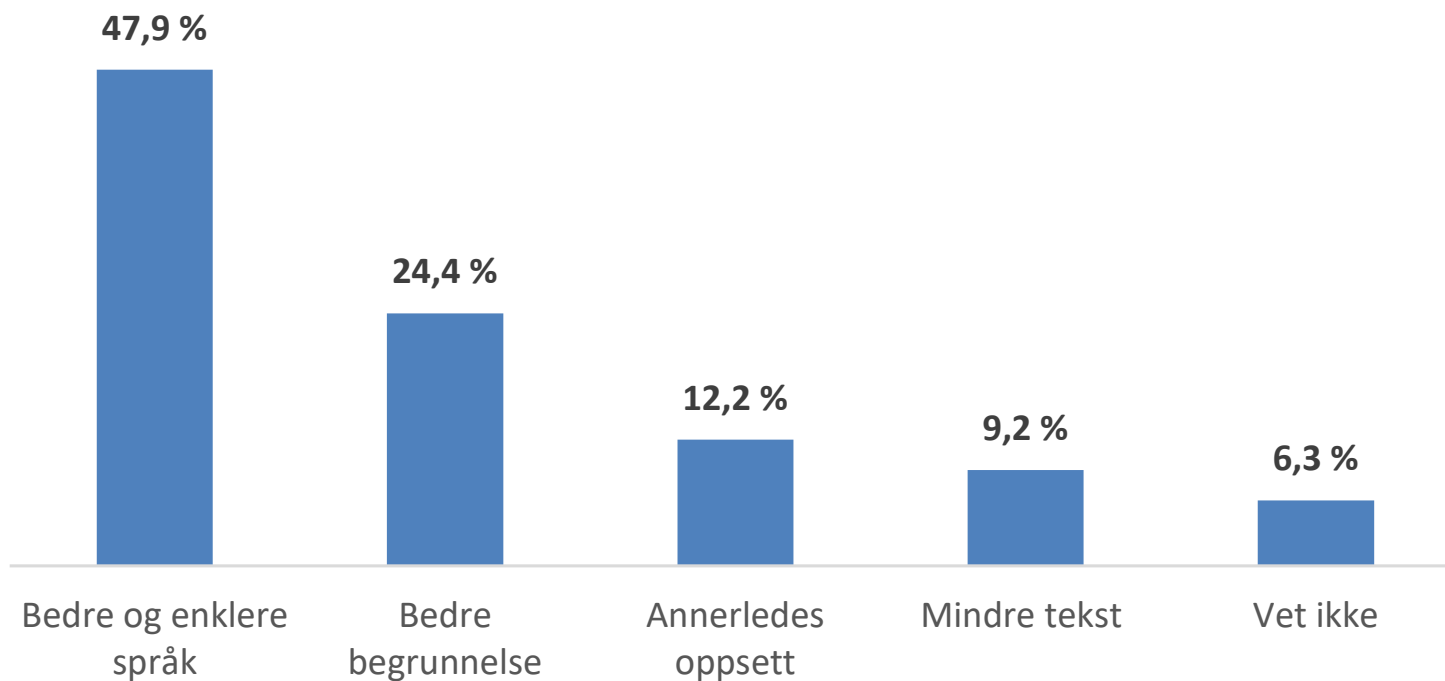


Kommentar
2020: 78 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå
2019: 71 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå
2018: 72 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå

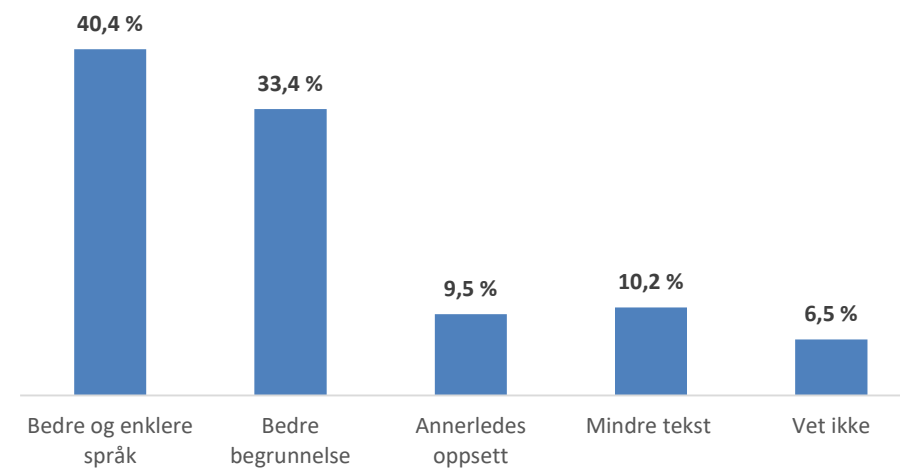


Hva kan gjøre vedtaksbrevene bedre?

nasjonale resultater



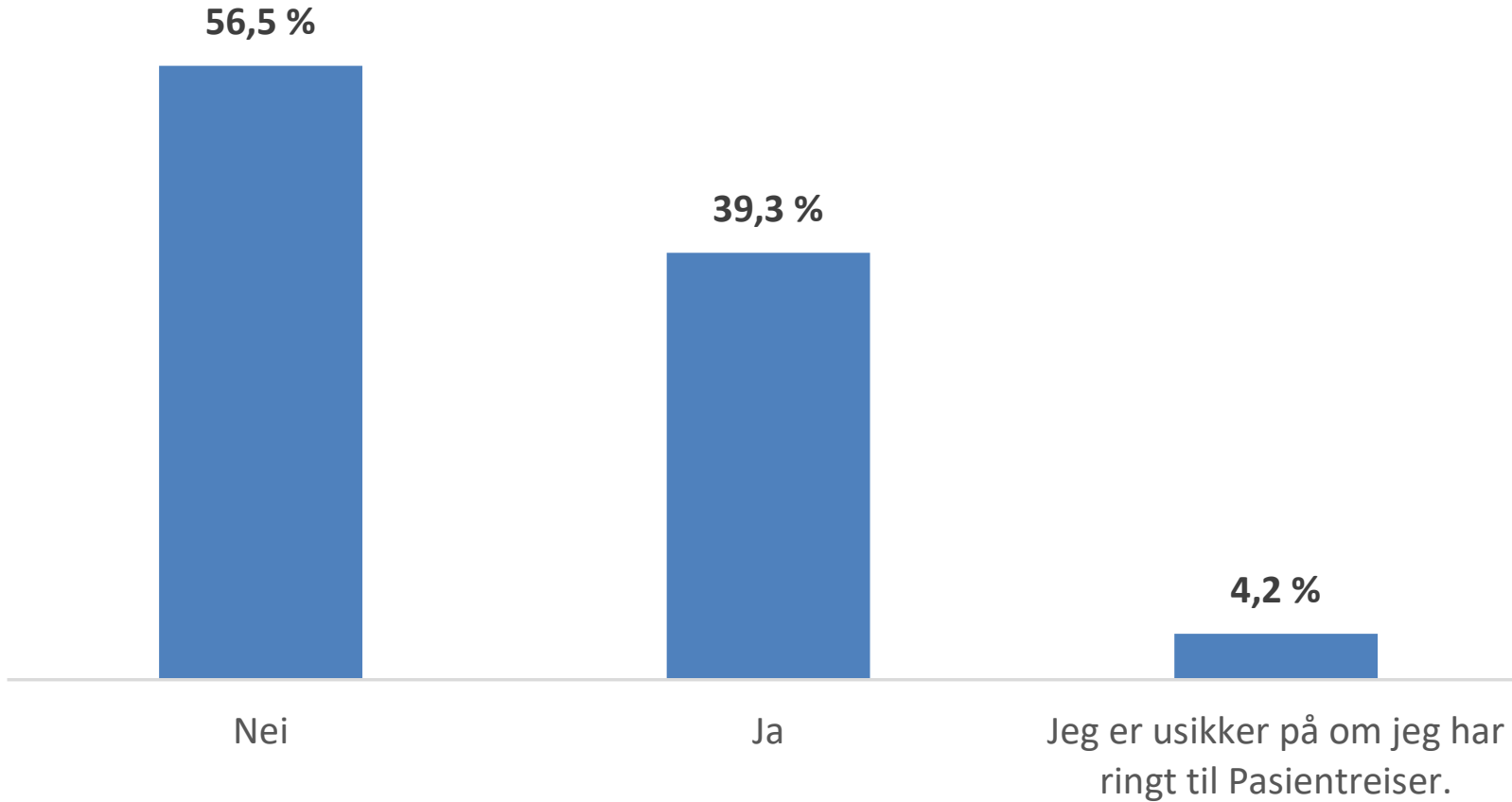
2019



Telefoni

Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater

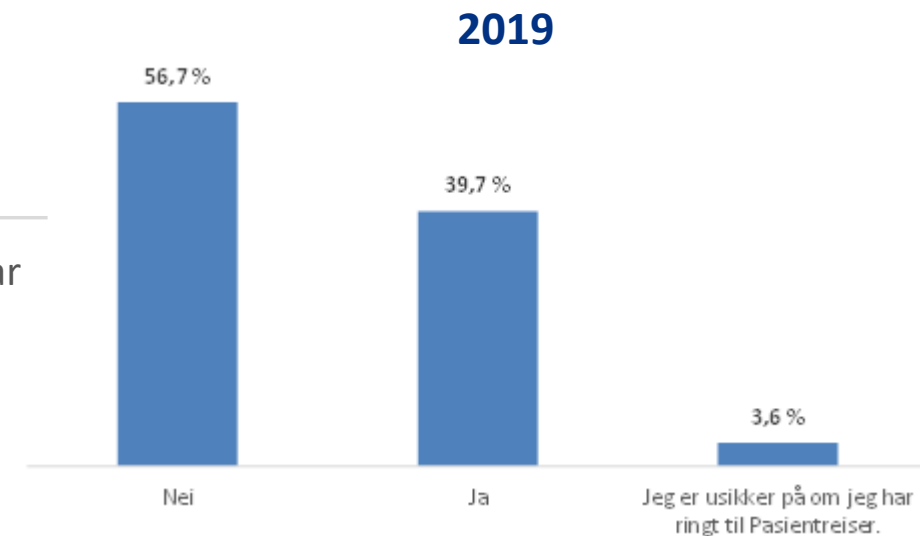


Kommentar, andel som har ringt Pasientreiser:

2019: 39,7 %

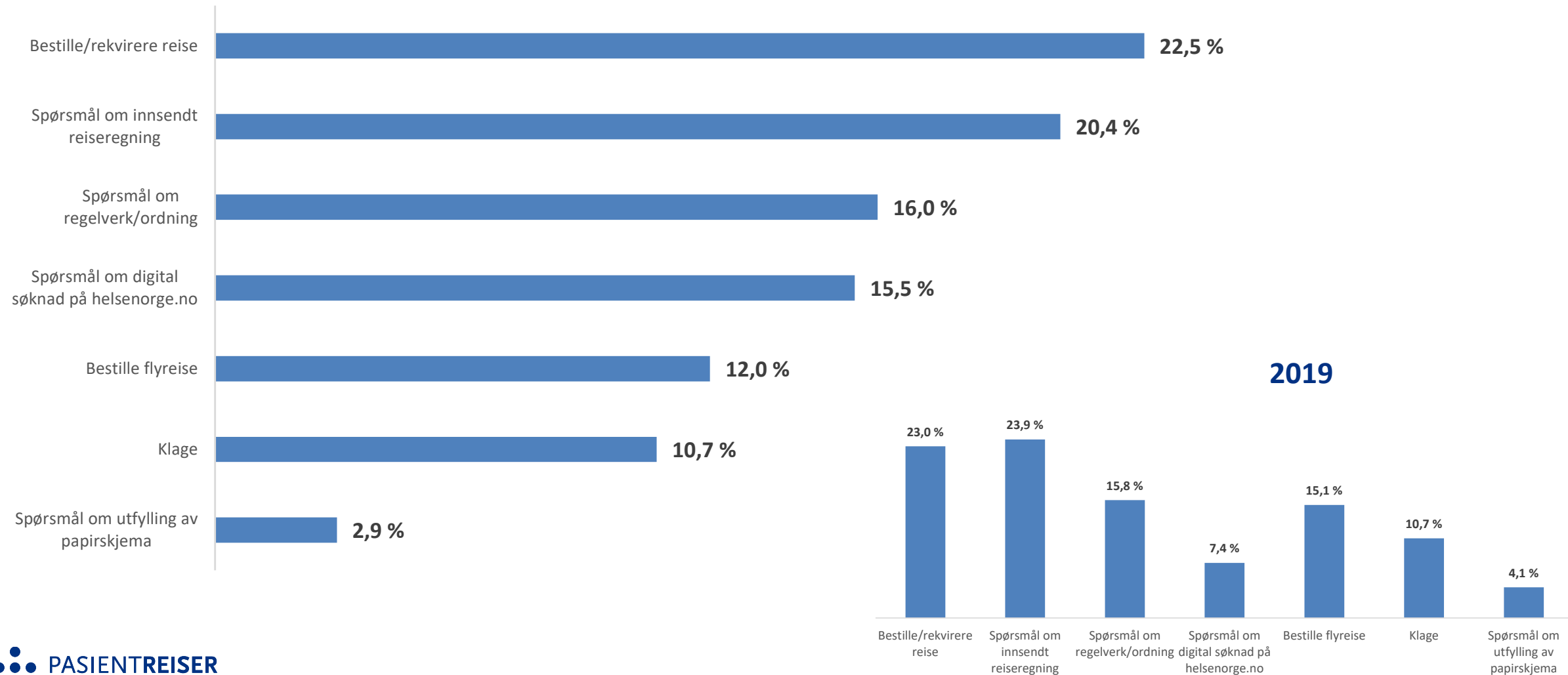
2018: 47 %

16,5% av samtalene settes over til reiser med rekvisisjon



Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på 05515

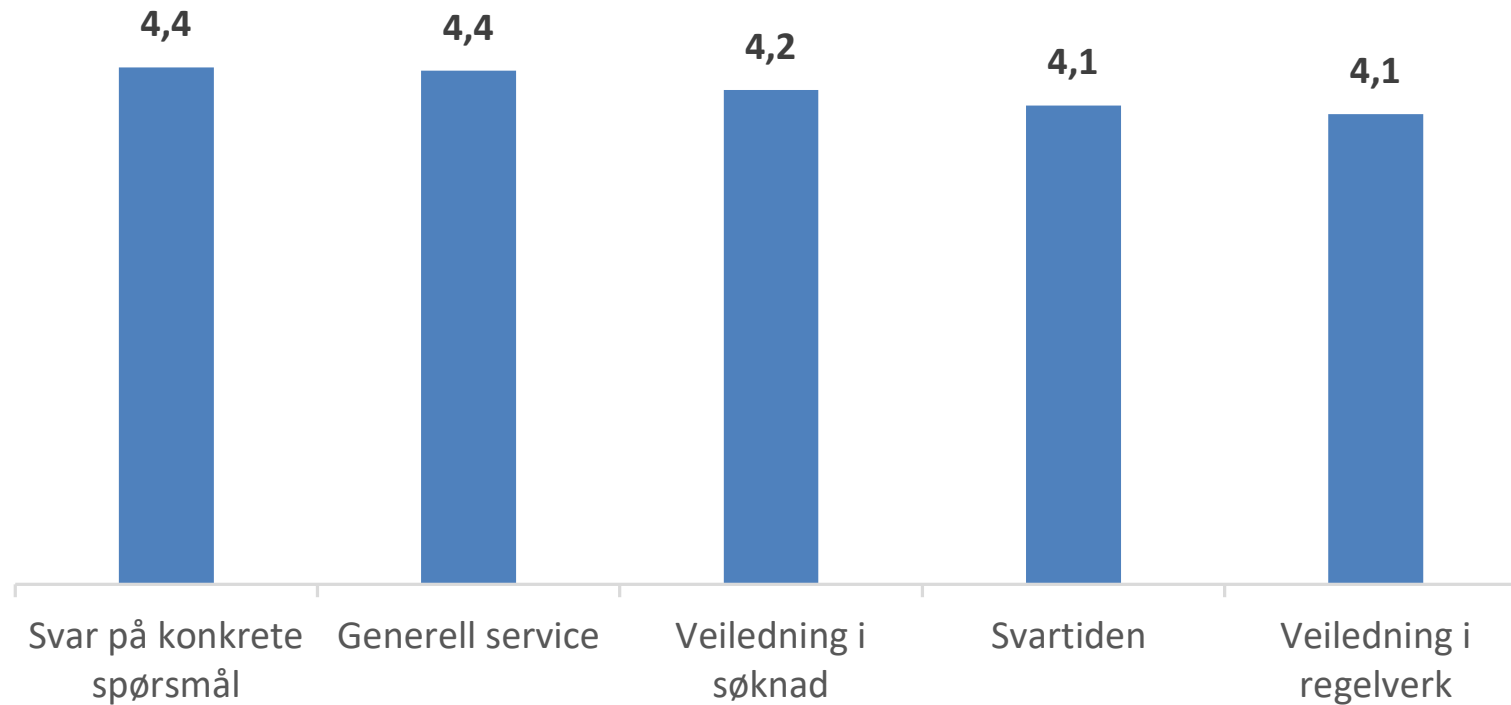
nasjonale resultater



Opplevd service på telefon 05515

nasjonale resultater

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



Kommentar

2019:

4,3 Svar på konkrete spørsmål
4,2 Generell service
4,1 Veiledning i søknad
3,9 Veiledning i regelverk
3,8 Svartiden

2018:

4,3 Generell service
4,3 Svar på konkrete spørsmål
4,1 Veiledning i søknad
4,0 Veiledning i regelverk
3,6 Svartiden

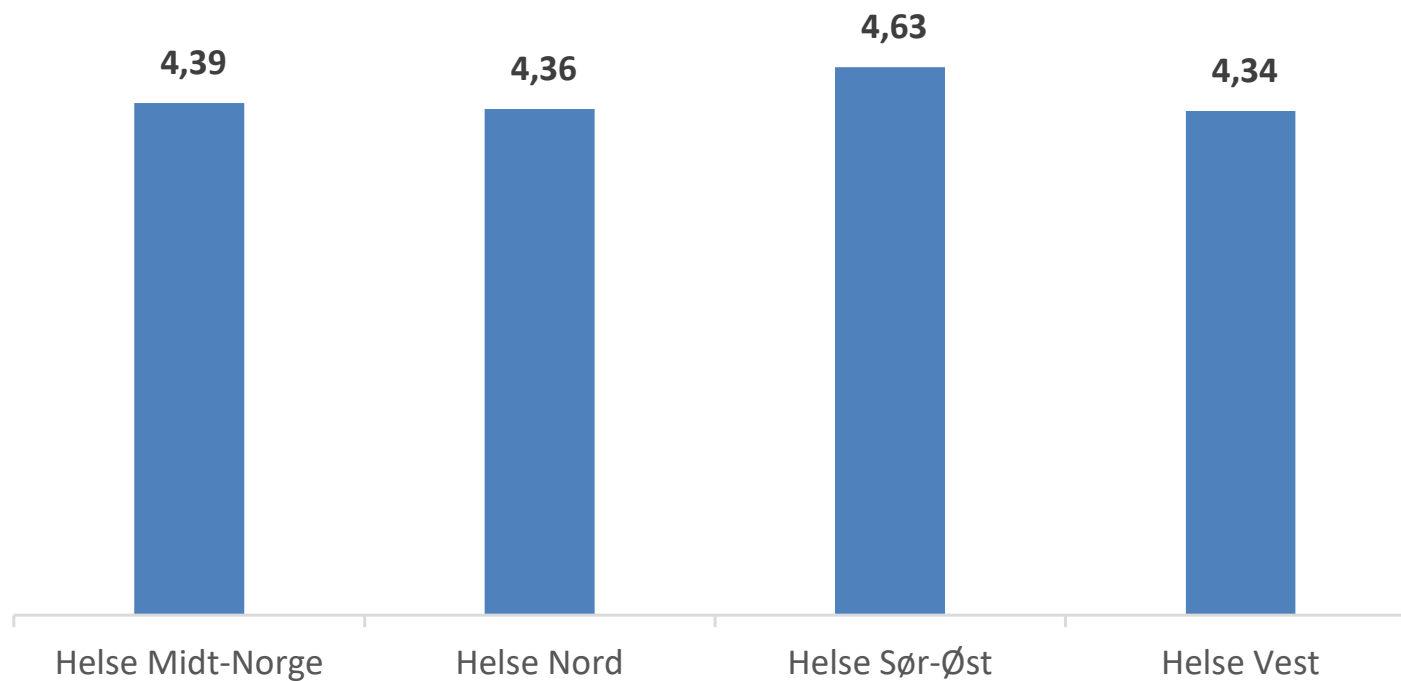
Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

per region



nasjonal skår: 4,5

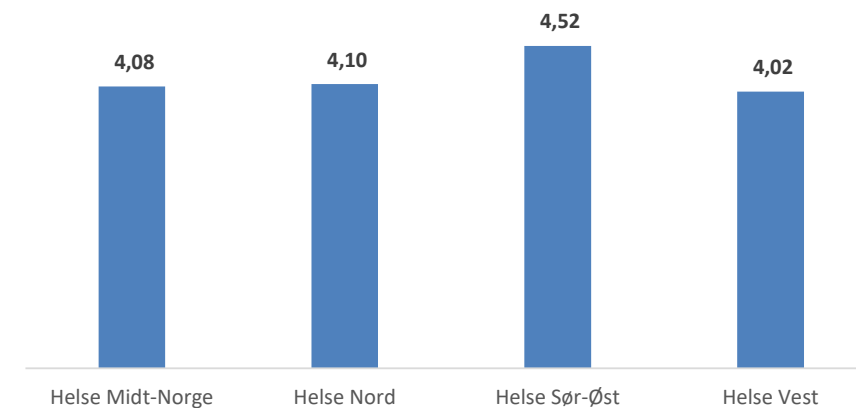
Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)



Kommentar:

2019: Nasjonalt: 4,3

2018: Nasjonalt: 4,4





PASIENTREISER