

Brukerundersøkelser 2019



Nasjonale brukerundersøkelser 2019



Bakgrunn

- Iht. SLA er Pasientreiser HF ansvarlig for å planlegge, gjennomføre og sammenstille årlig nasjonal brukerundersøkelse innenfor pasientreiseområdet
- Dette er tredje år på rad at det gjennomføres undersøkelser både for reiser med og reiser uten rekvisisjon.

Årets undersøkelser

- Samarbeidsforum besluttet å gjennomføre brukerundersøkelser for begge områdene også i 2019.
- Årets undersøkelser måler brukeres tilfredshet både med reiser **uten** rekvisisjon, og reiser **med** rekvisisjon.
- Undersøkelsene er gjennomført via digital løsning på helsenorge.no og utsendelser av sms til brukere. Uttrekk til sms-utsendelse 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: 2 008 respondenter

- Gjennomført ved utsendelser av sms
- Alle kontorer og regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 60 – 69 og 70 – 79 år
- Endring i årets undersøkelse: Færre spørsmål med flersvar-muligheter, og tatt bort enkelte svaralternativer «annet» med mulighet for fritekst

Reiser uten rekvisisjon: 2 767 respondenter

- Gjennomført ved svar i digital løsning på helsenorge.no og utsendelser av sms
- Alle regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 50 – 59 og 60 – 69 år
- Endring i årets undersøkelse: Færre spørsmål med flersvar-muligheter, og tatt bort svaralternativ «annet» med mulighet for fritekst

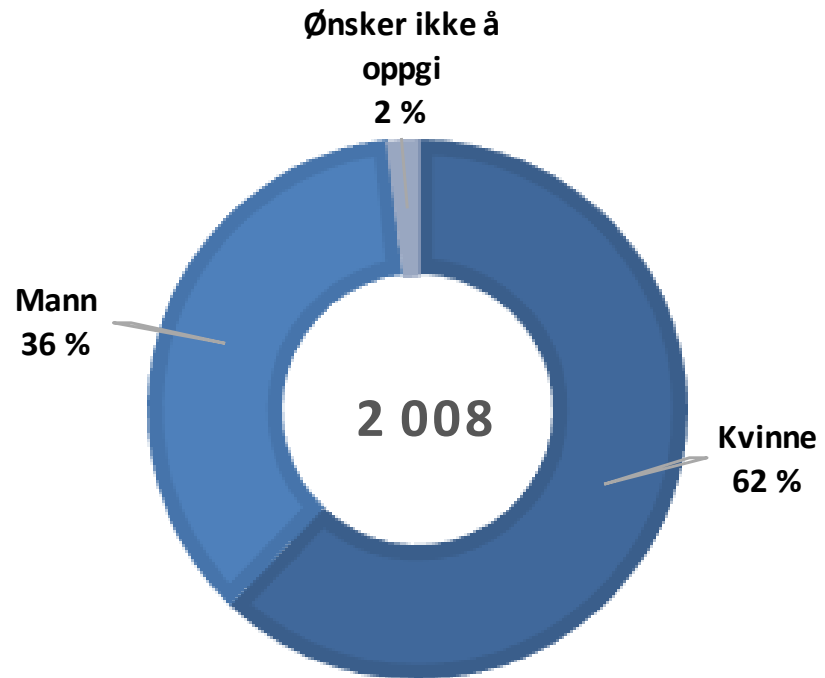
Reiser med rekvisisjon



Overordnet



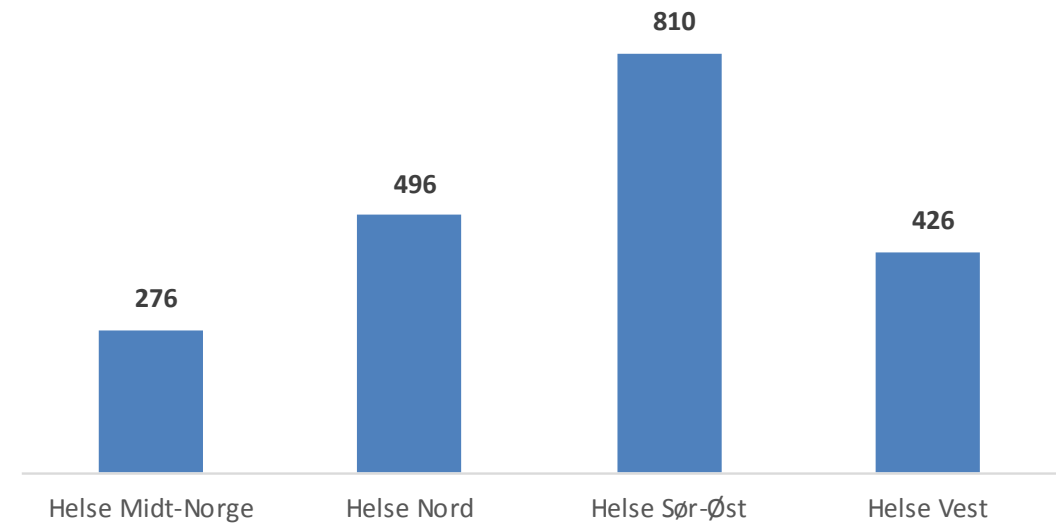
Kjønn:



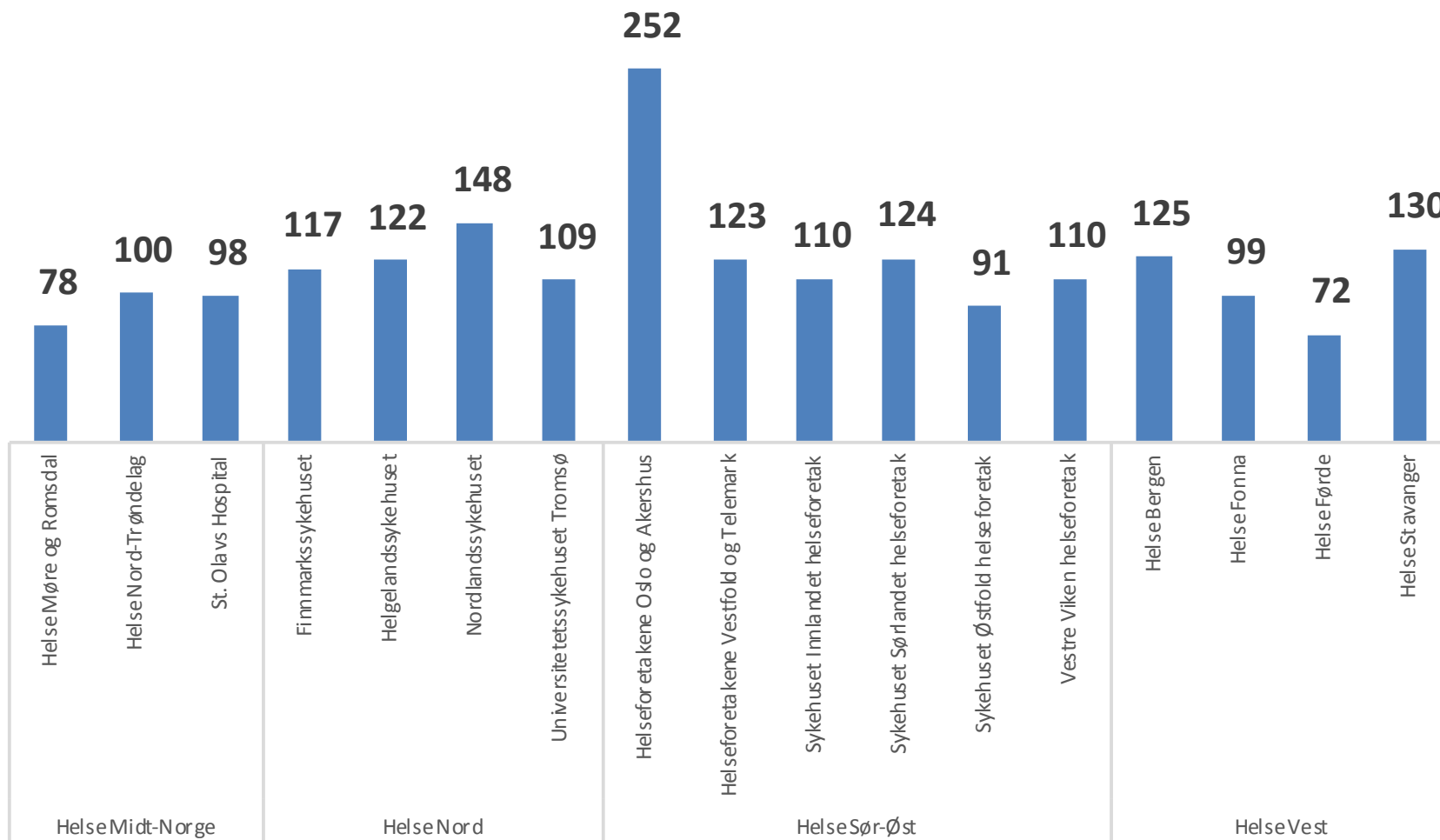
Kommentar:

Antall respondenter totalt:

2018: 2 574



Hvilket av disse pasientreisekontorene er ditt nærmeste?



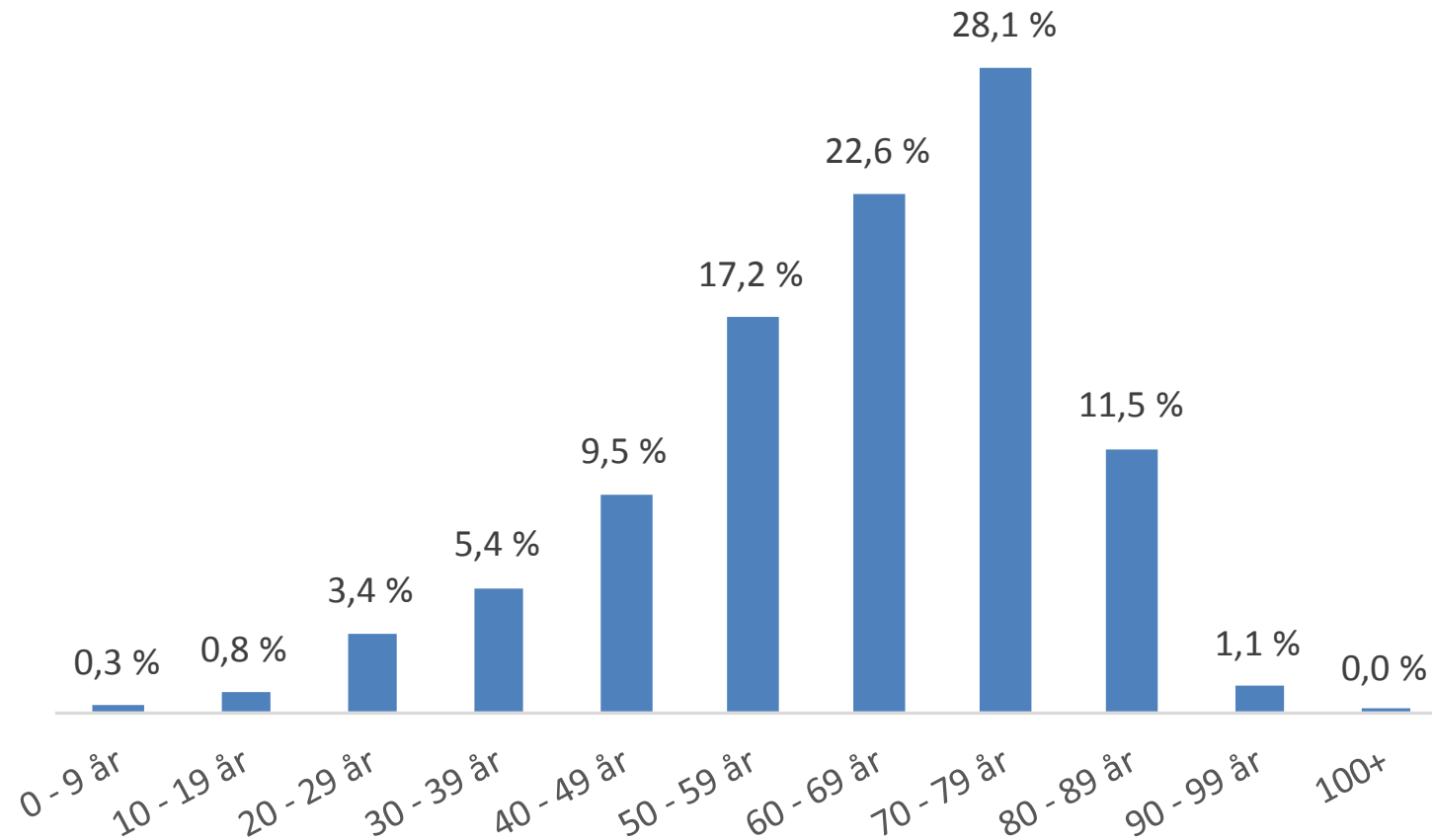
Kommentar:

Validitet i undersøkelsen krever 0,4 % respondenter per kontor av totalt antall søknader. Dette gir en variasjon mellom 32 – 300 per kontor (minste – største kontor)

Årets undersøkelse har en variasjon mellom 72 – 252 respondenter (minste – største kontor)

Aldersfordeling

- Nasjonalt

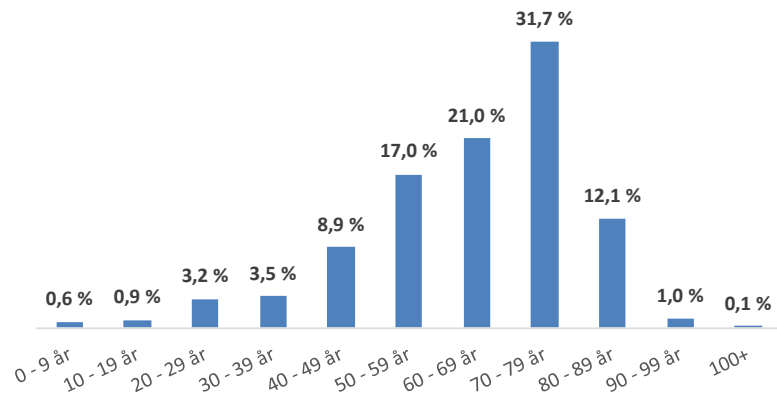


Aldersfordeling

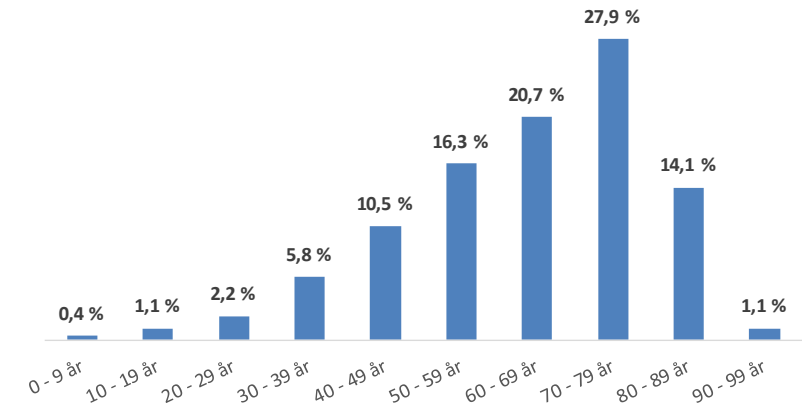
- Per region



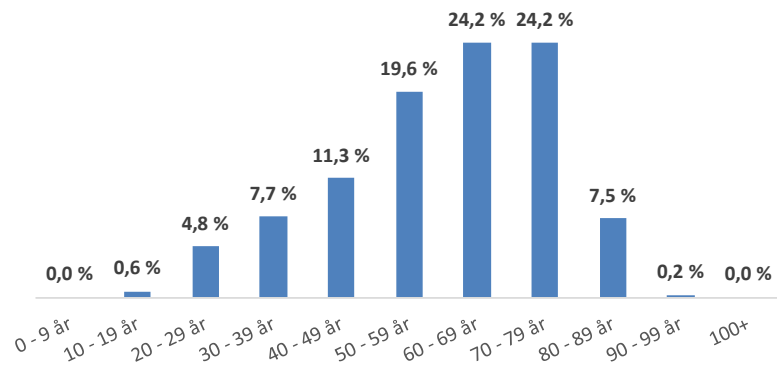
Helse Sør-Øst



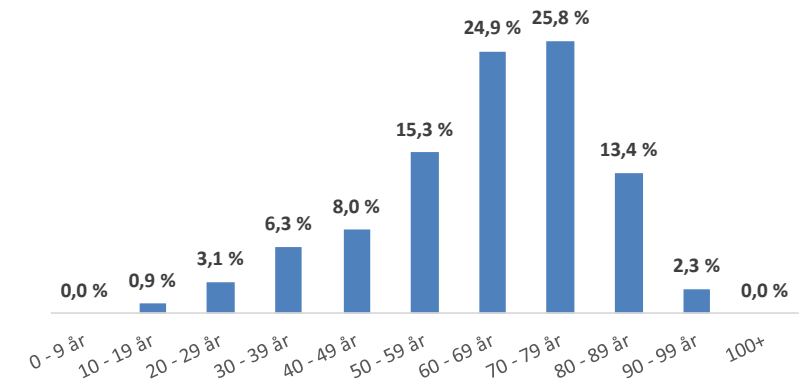
Helse Midt-Norge



Helse Nord

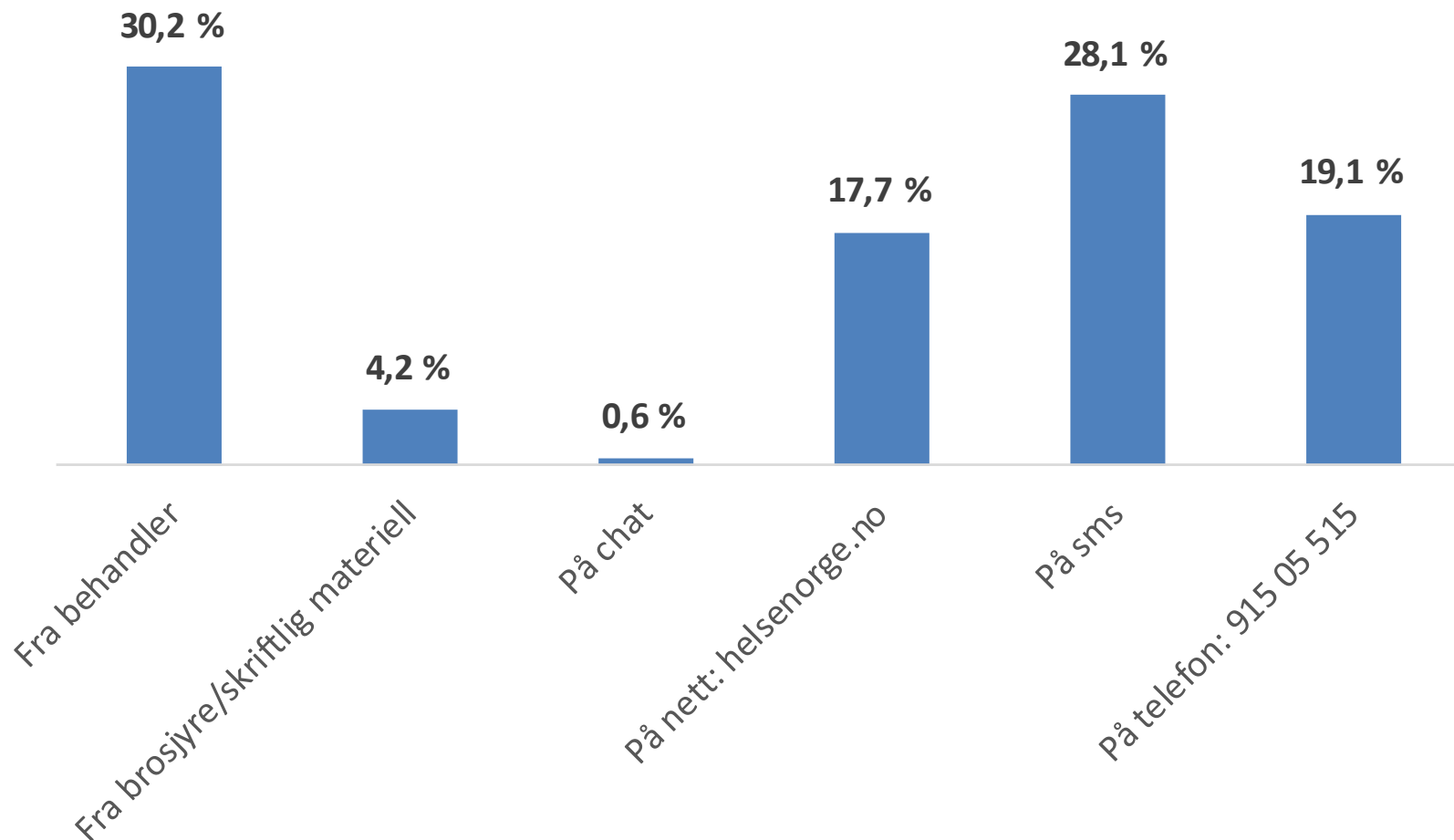


Helse Vest



Informasjon

Hvor er det viktigst for deg å få informasjon og veiledning om pasientreiser?



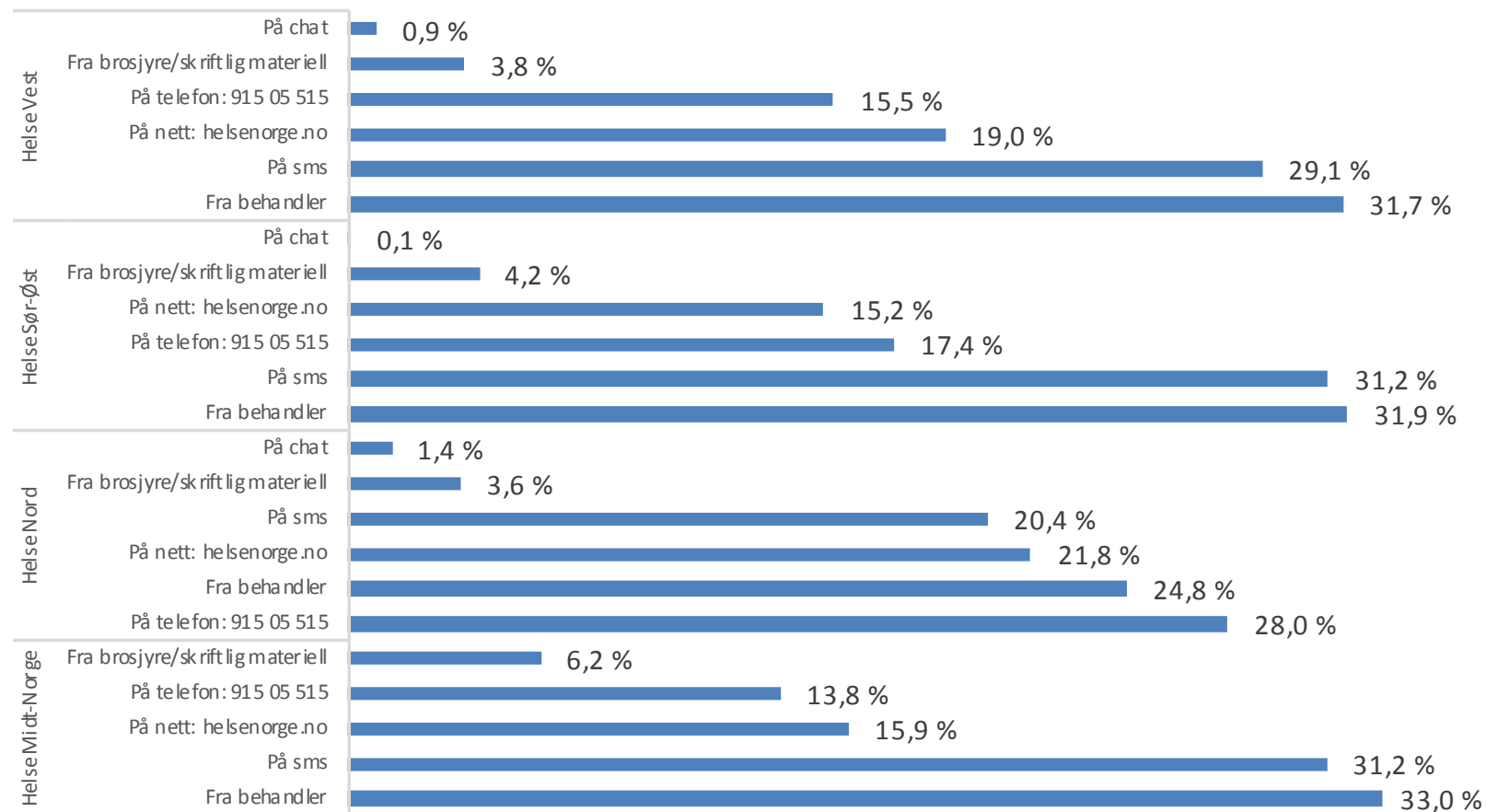
Kommentarer:

2018:

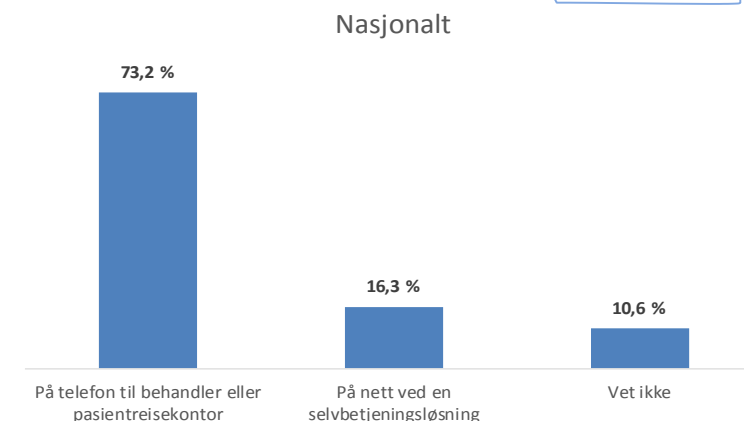
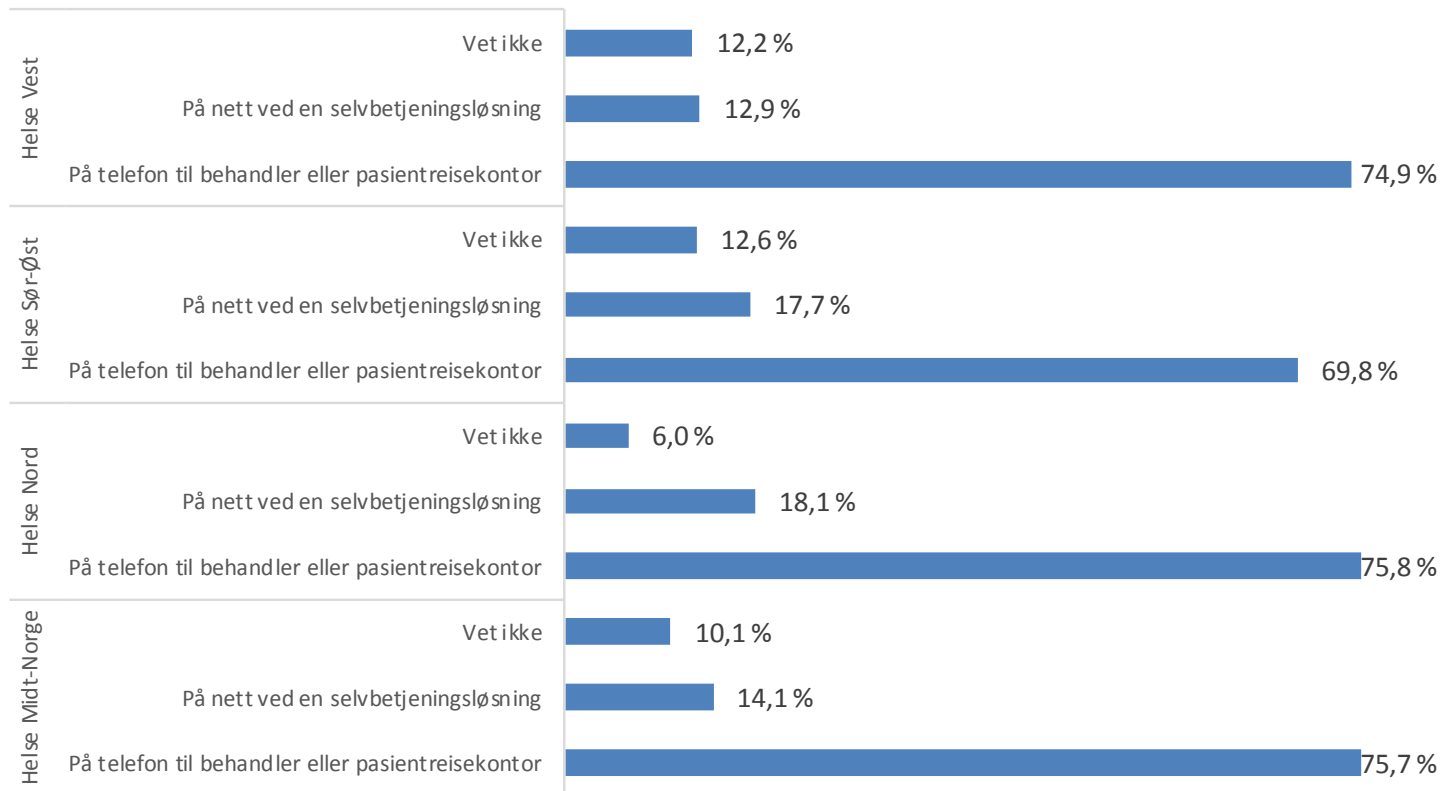
64 % opplever at de i enten stor eller svært stor grad får nødvendig informasjon fra behandler*

*I 2018 kunne respondentene velge flere alternativer på svaret.

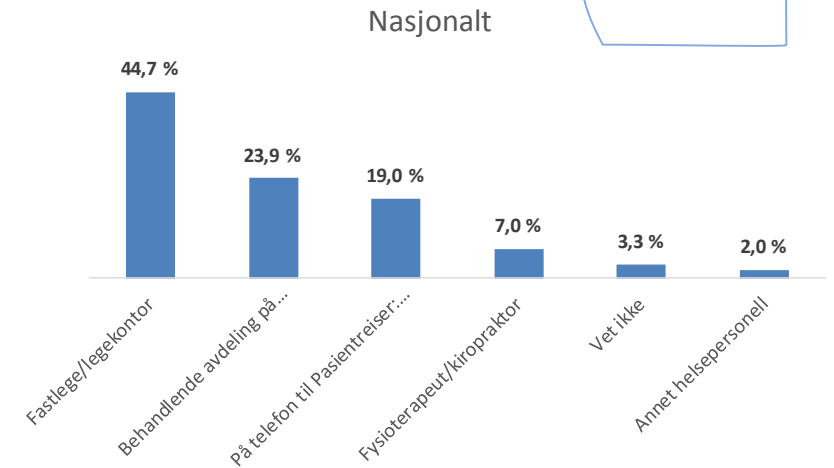
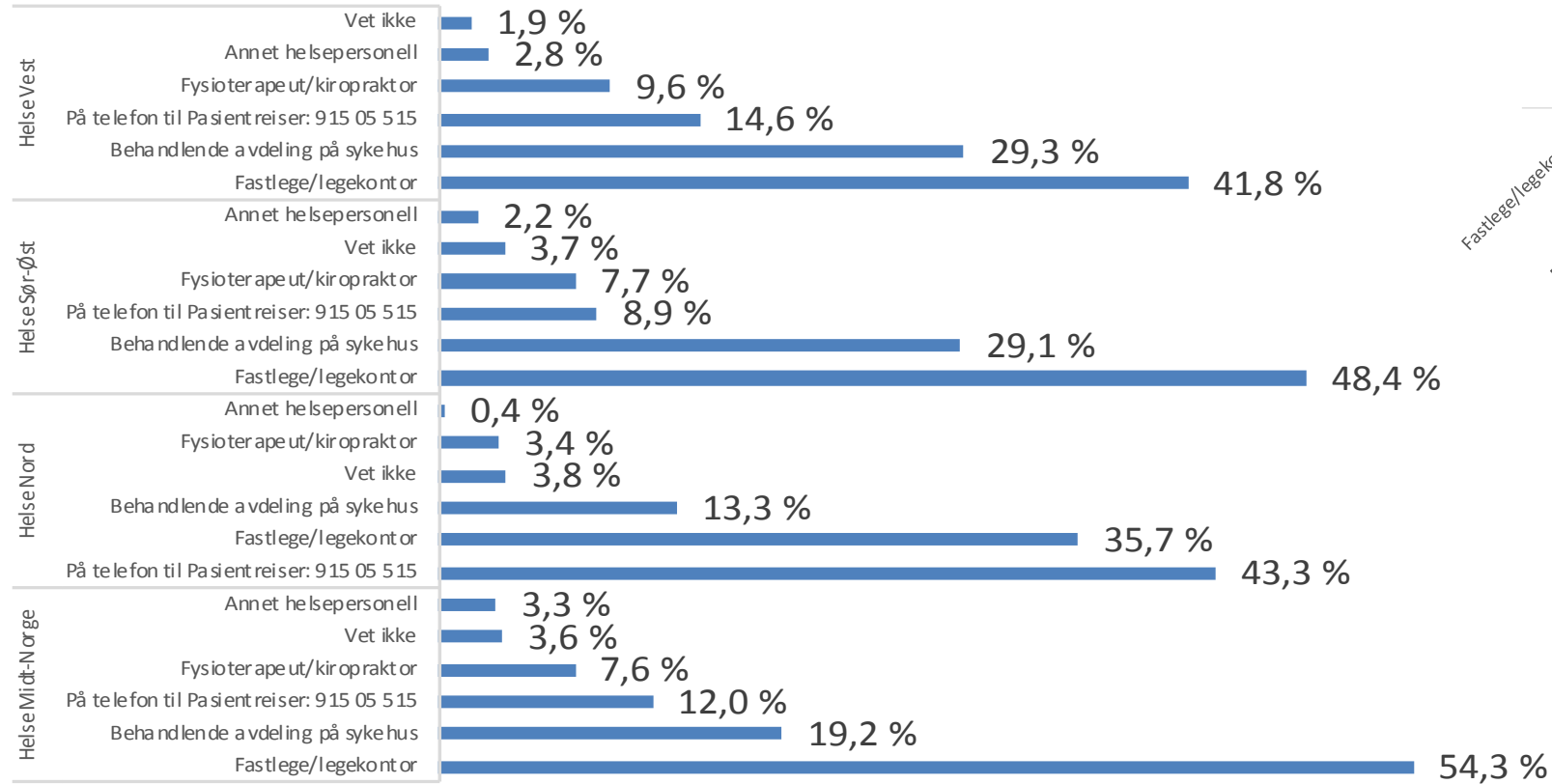
Hvor er det viktigst for deg å få informasjon og veiledning om pasientreiser?



Hvordan ønsker du å bestille din rekvirerte reise?



Hvem tar du normalt kontakt med for å få vurdert transportbehovet ditt?



Kommentarer:

2018:

58 % tok normalt kontakt med

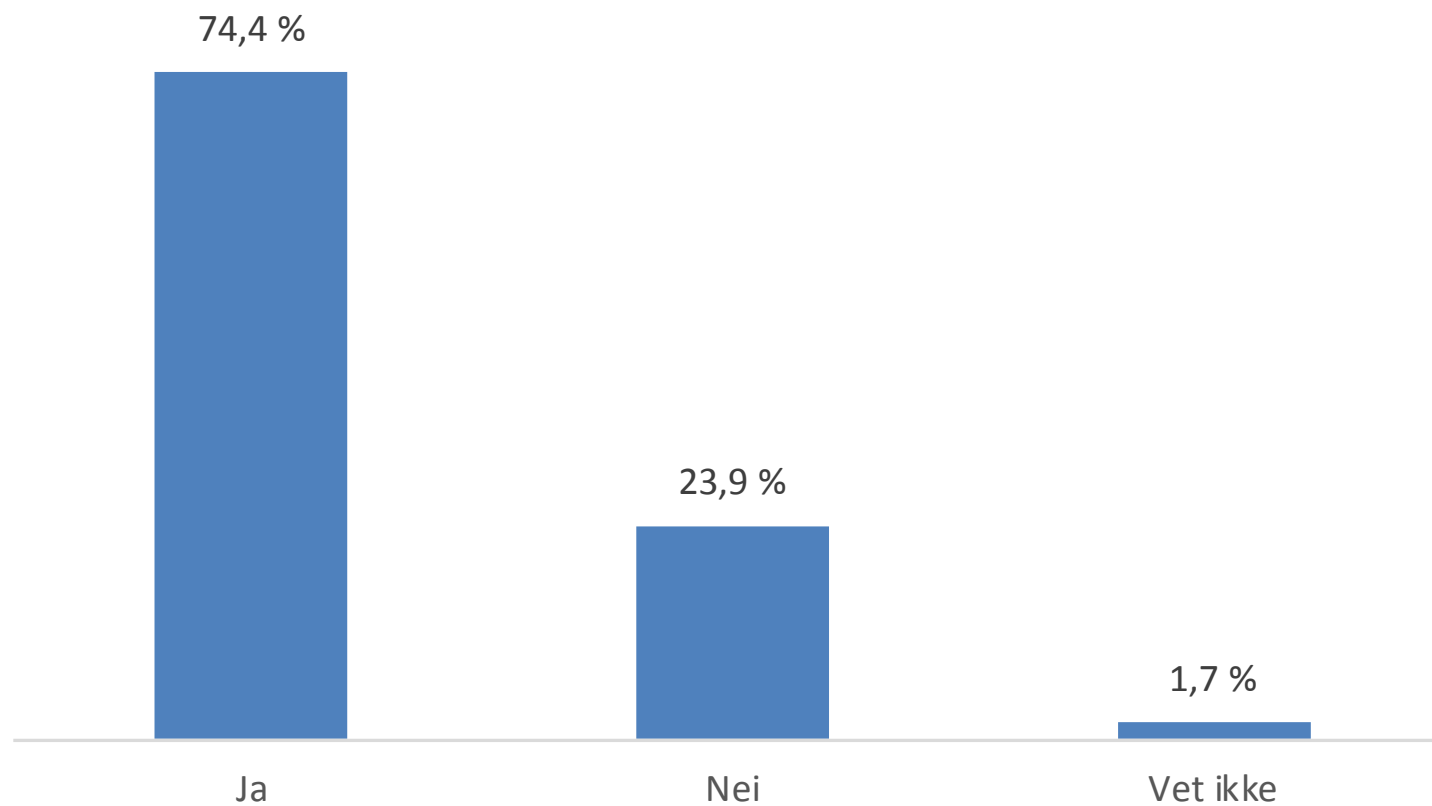
fastlege/legekontor

42 % tok normalt kontakt med behandlende avdeling på sykehus*

*I 2018 kunne respondentene velge flere alternativer på svaret.

Telefoni

Har du ringt til Pasientreiser det siste året?

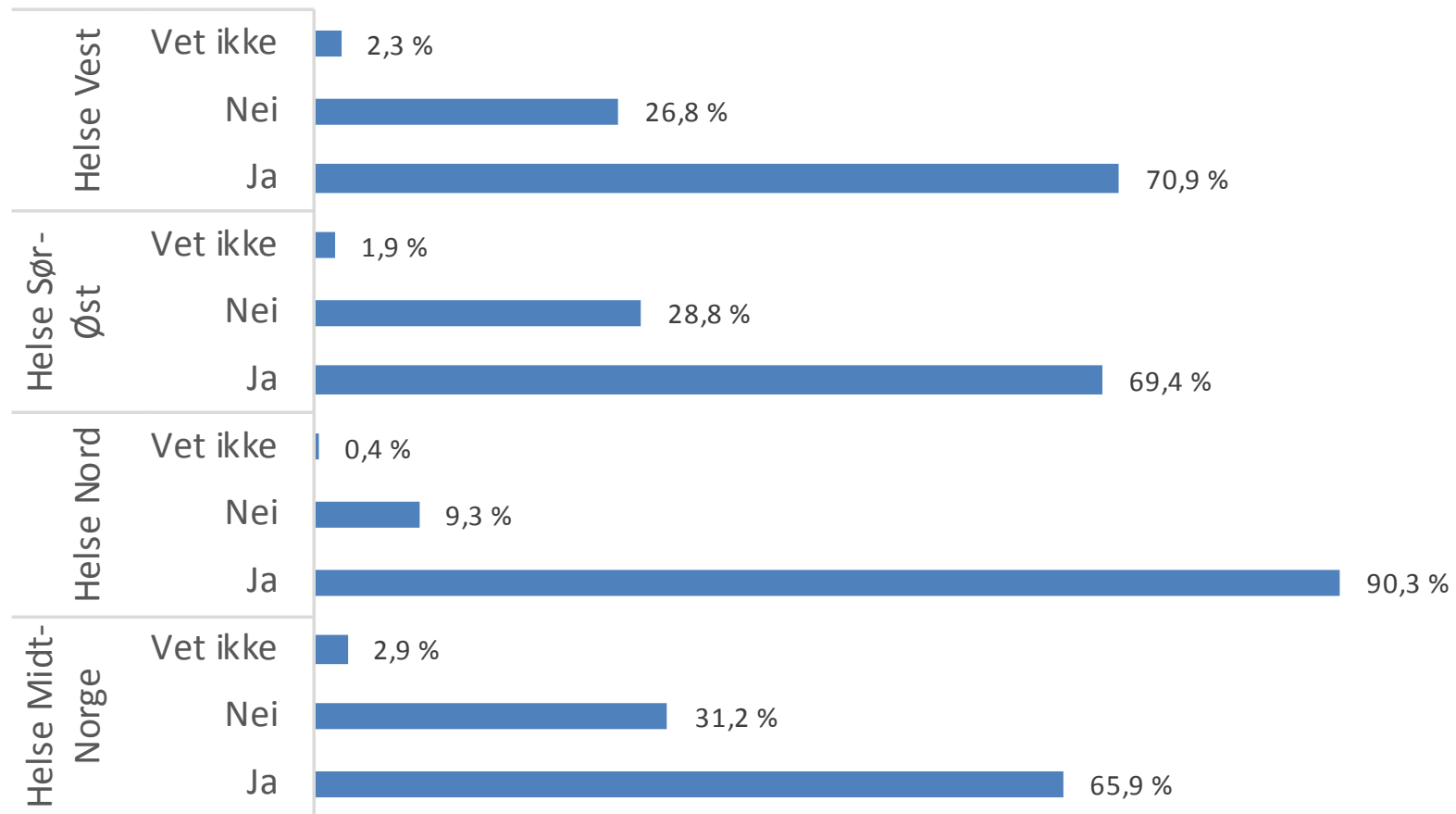


2018:

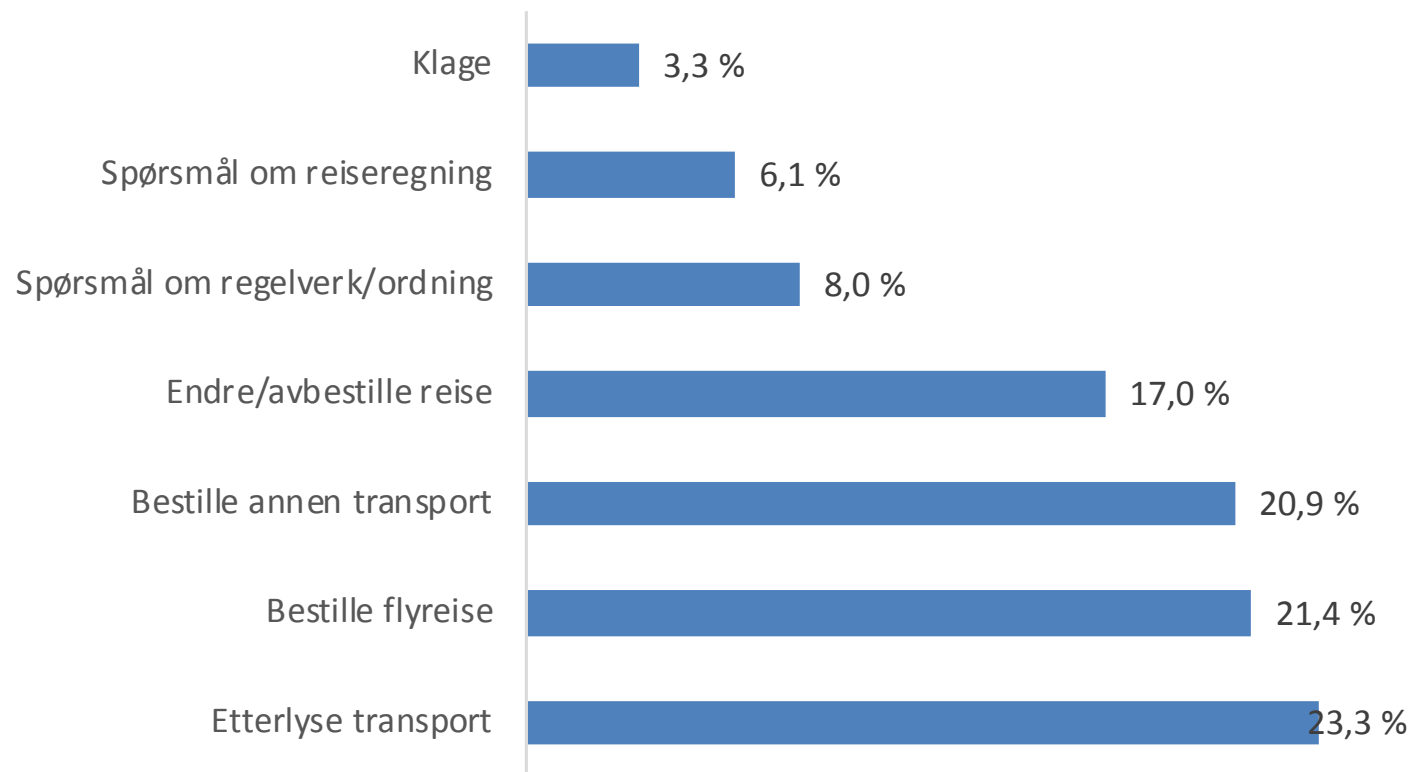
Ja: 82 %

Nei: 16 %

Har du ringt til Pasientreiser det siste året?



Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



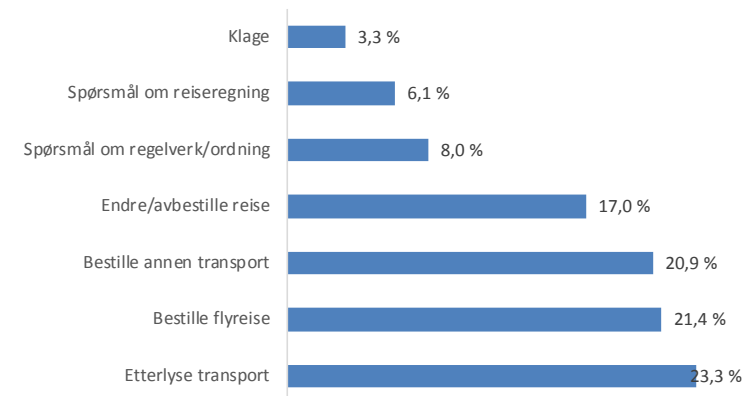
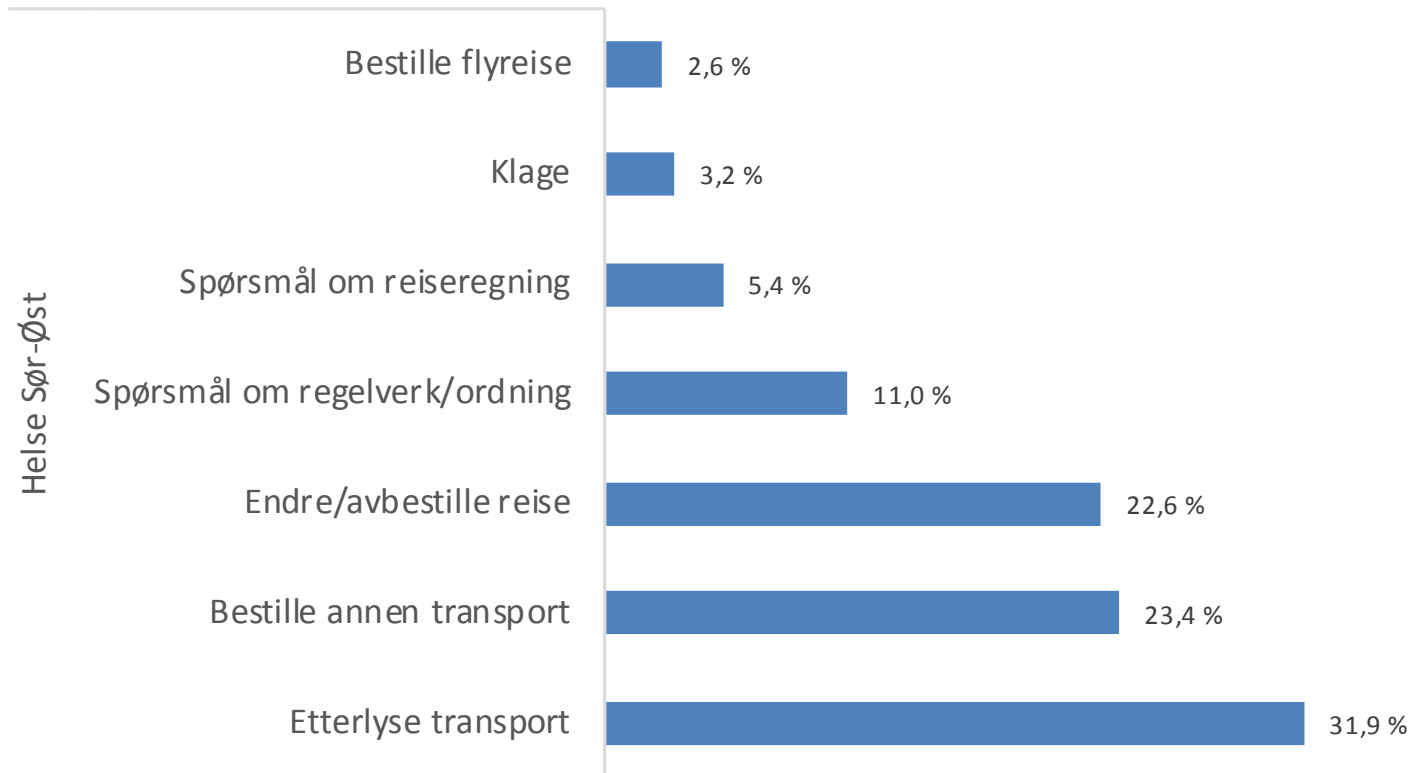
Med bakgrunn i fritekst på svaralternativ «annet» er kategoriseringen endret.

2018*:

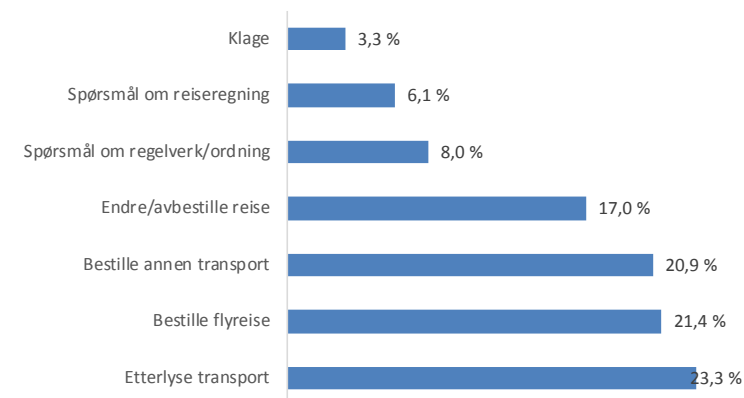
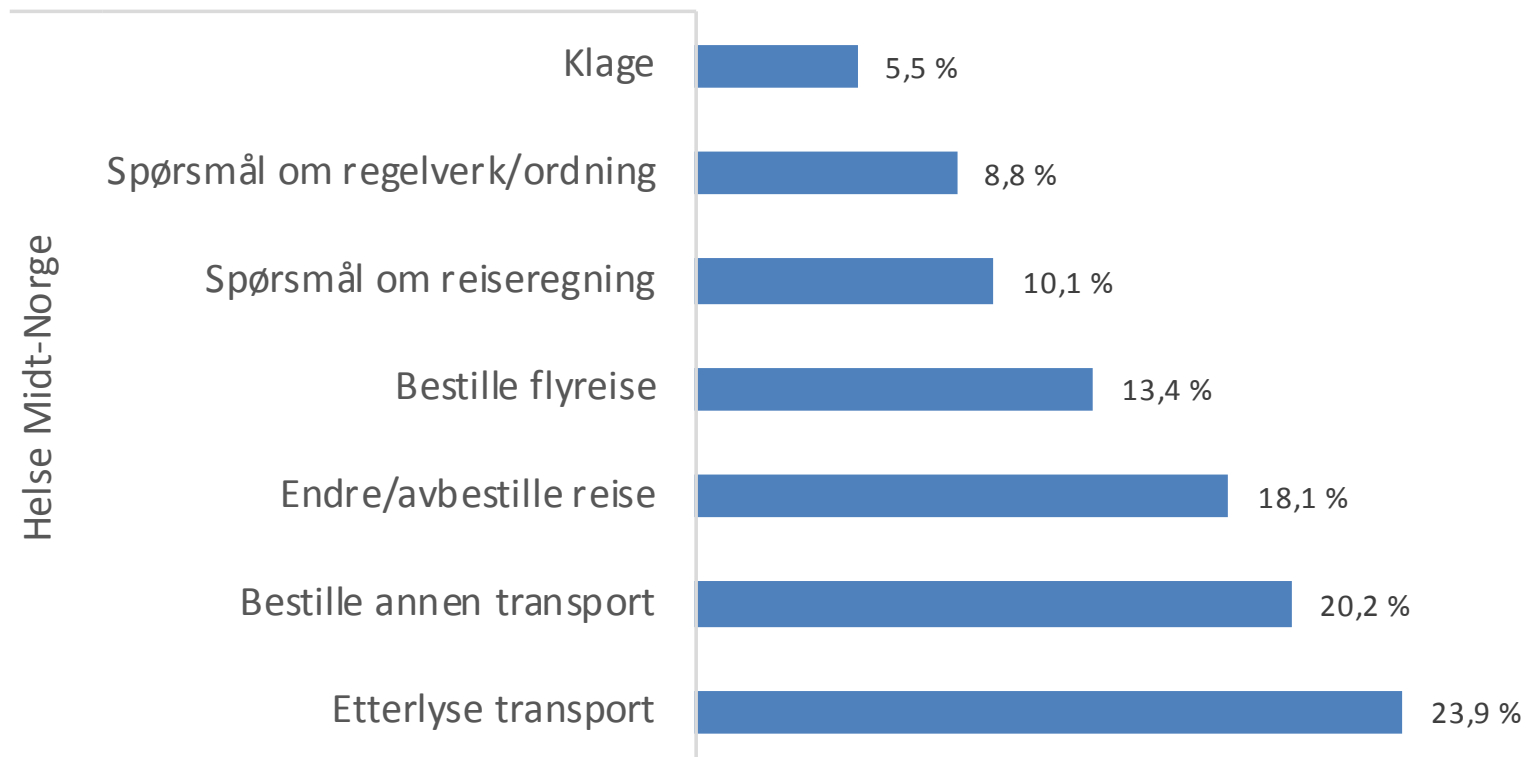
21 % Bestille annen reise
16 % Få hjelp eller informasjon
36 % Etterlyse transport

*I 2018 kunne respondentene velge flere alternativer på svaret.

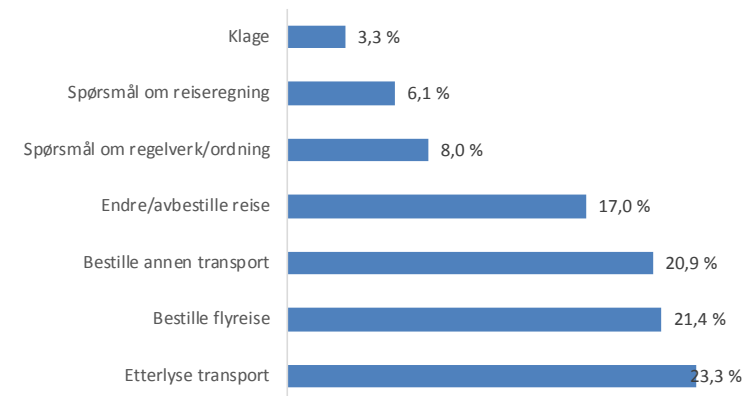
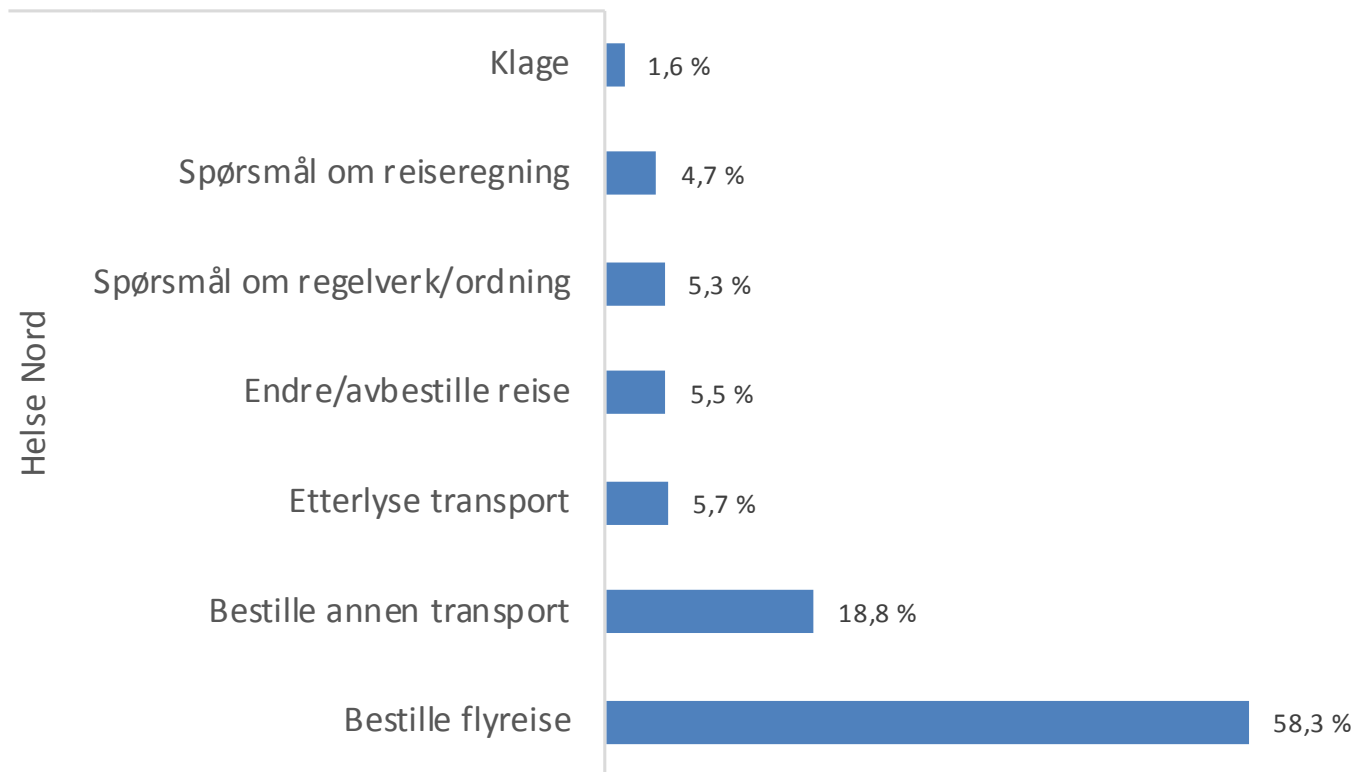
Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



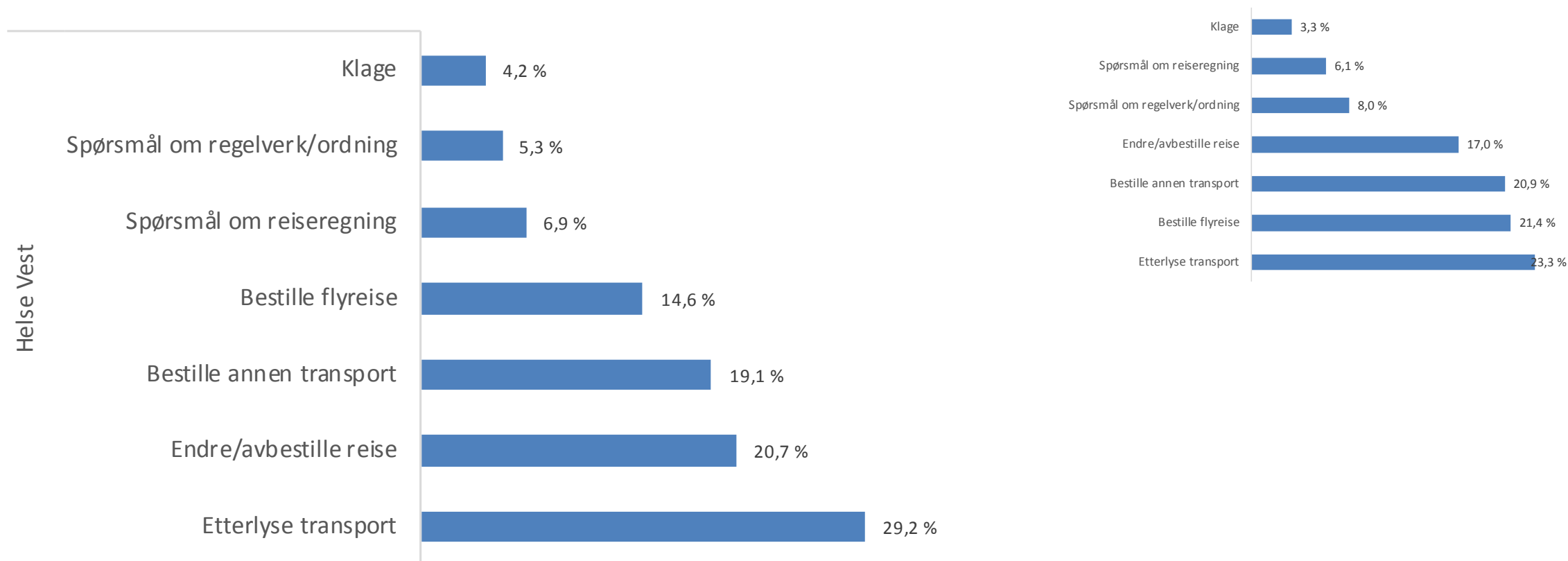
Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



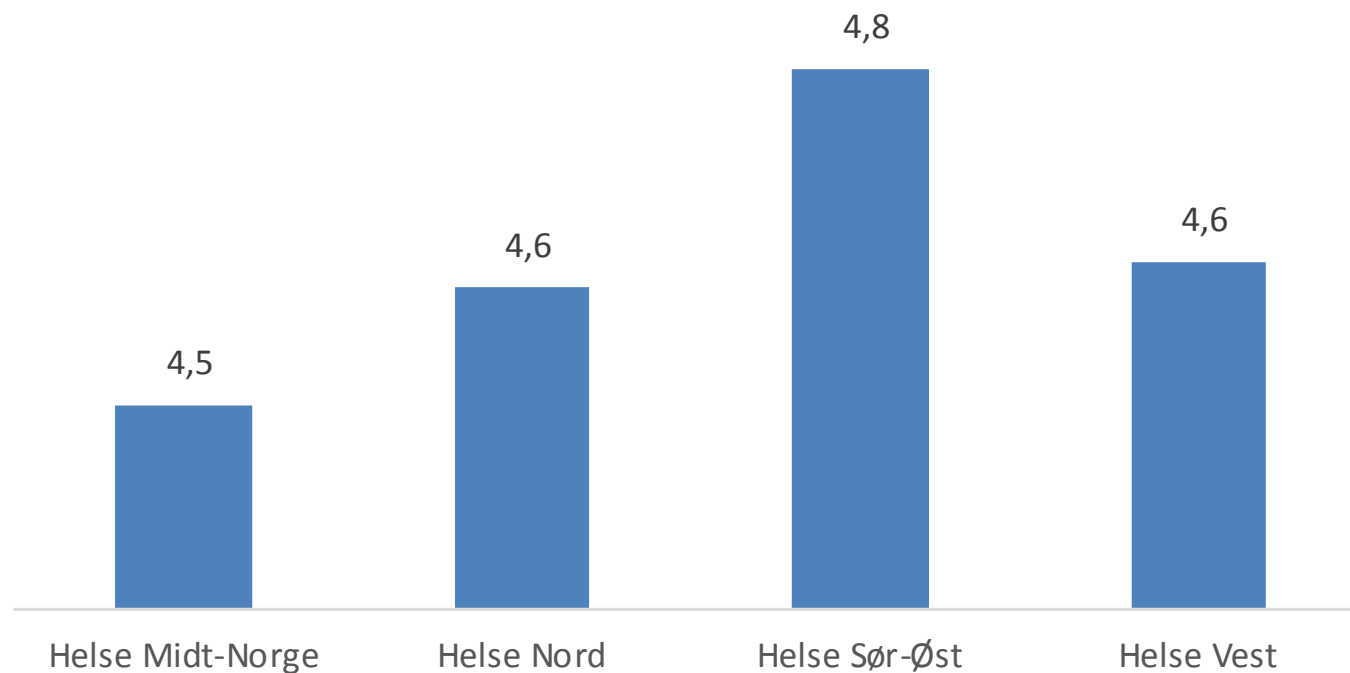
Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



Hvordan opplever du servicen på telefon 915 05 515?



Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 4,7)



Kommentarer

2018: Nasjonalt 4,2

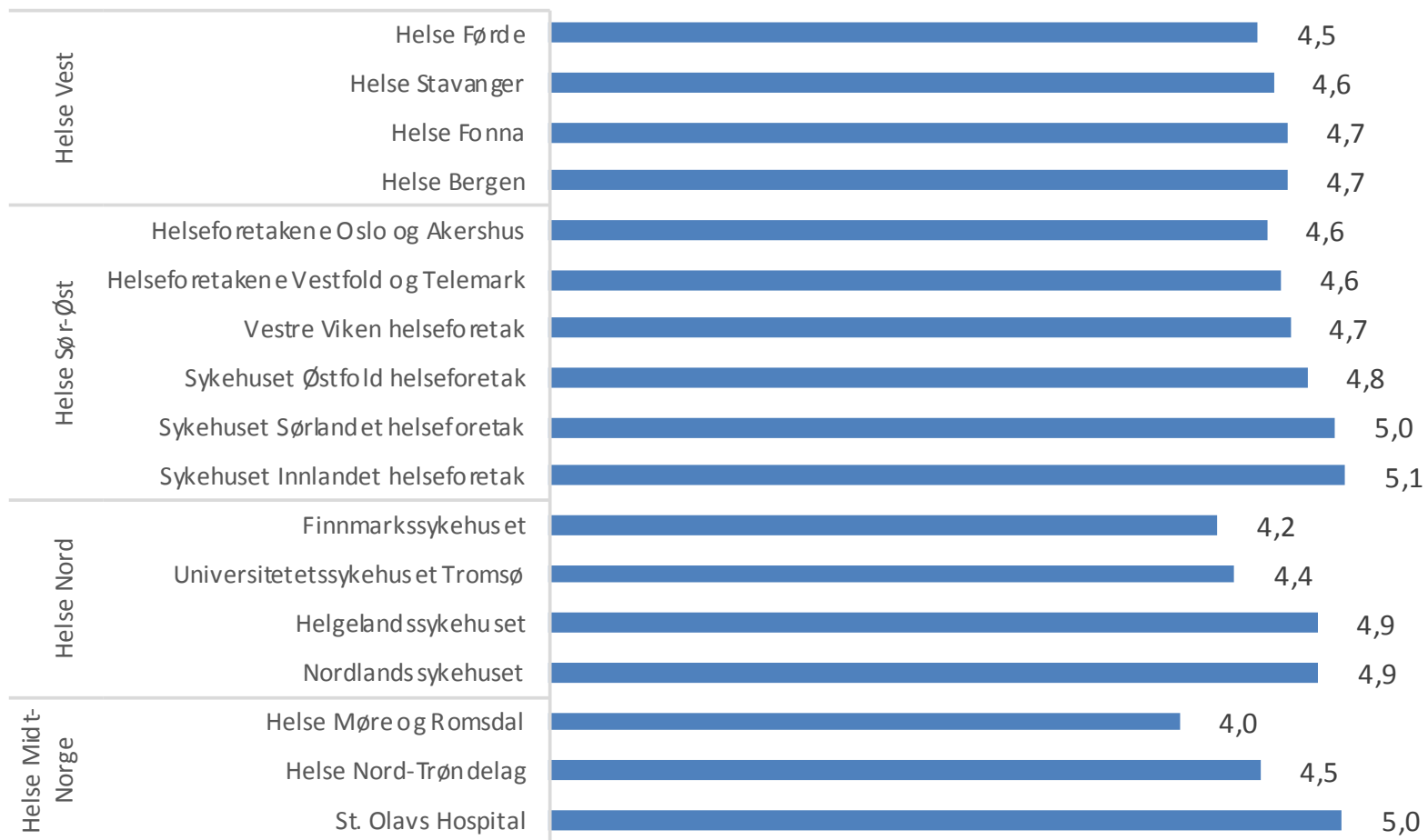
2017: Nasjonalt: 4,3*

2016: Nasjonalt: 4,4*

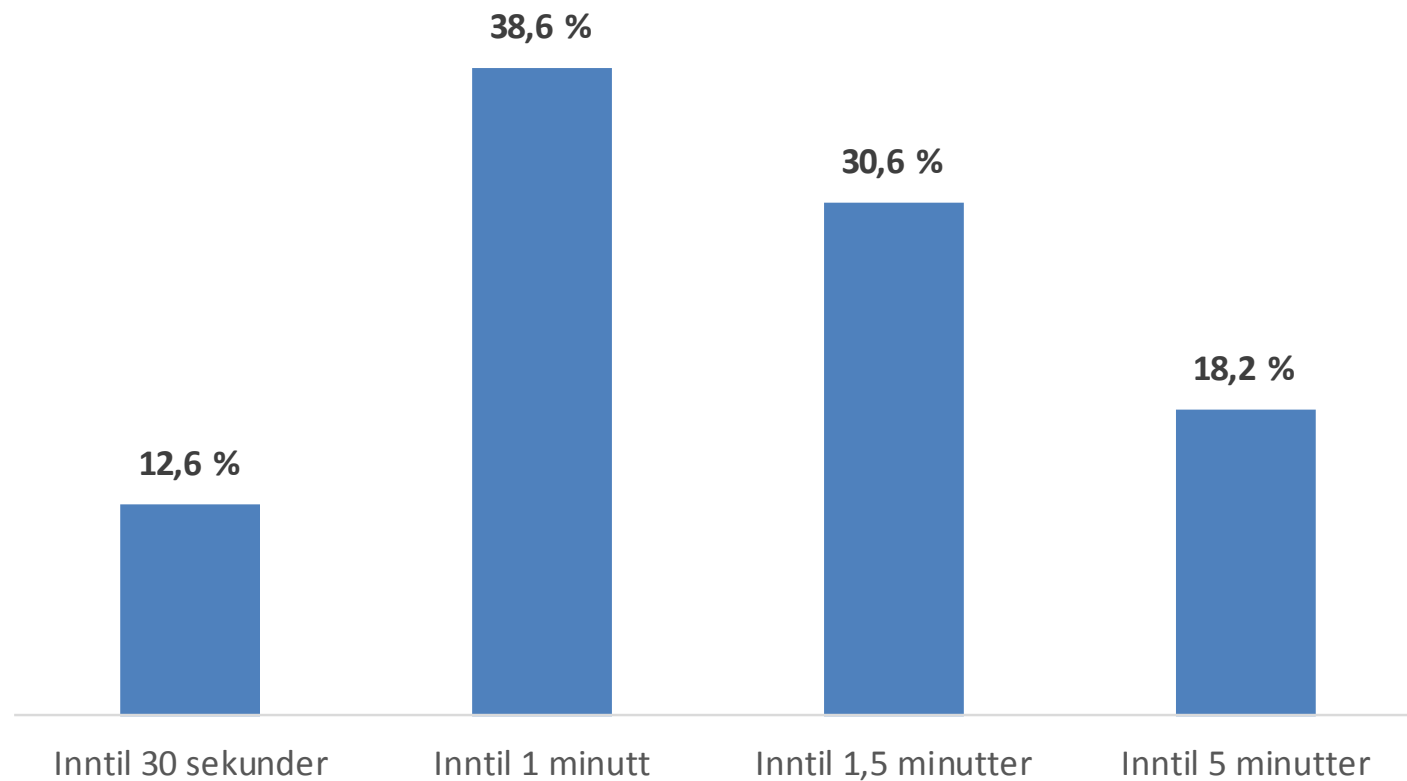
2015: Nasjonalt: 4,2*

*Svarskala fra 1-5

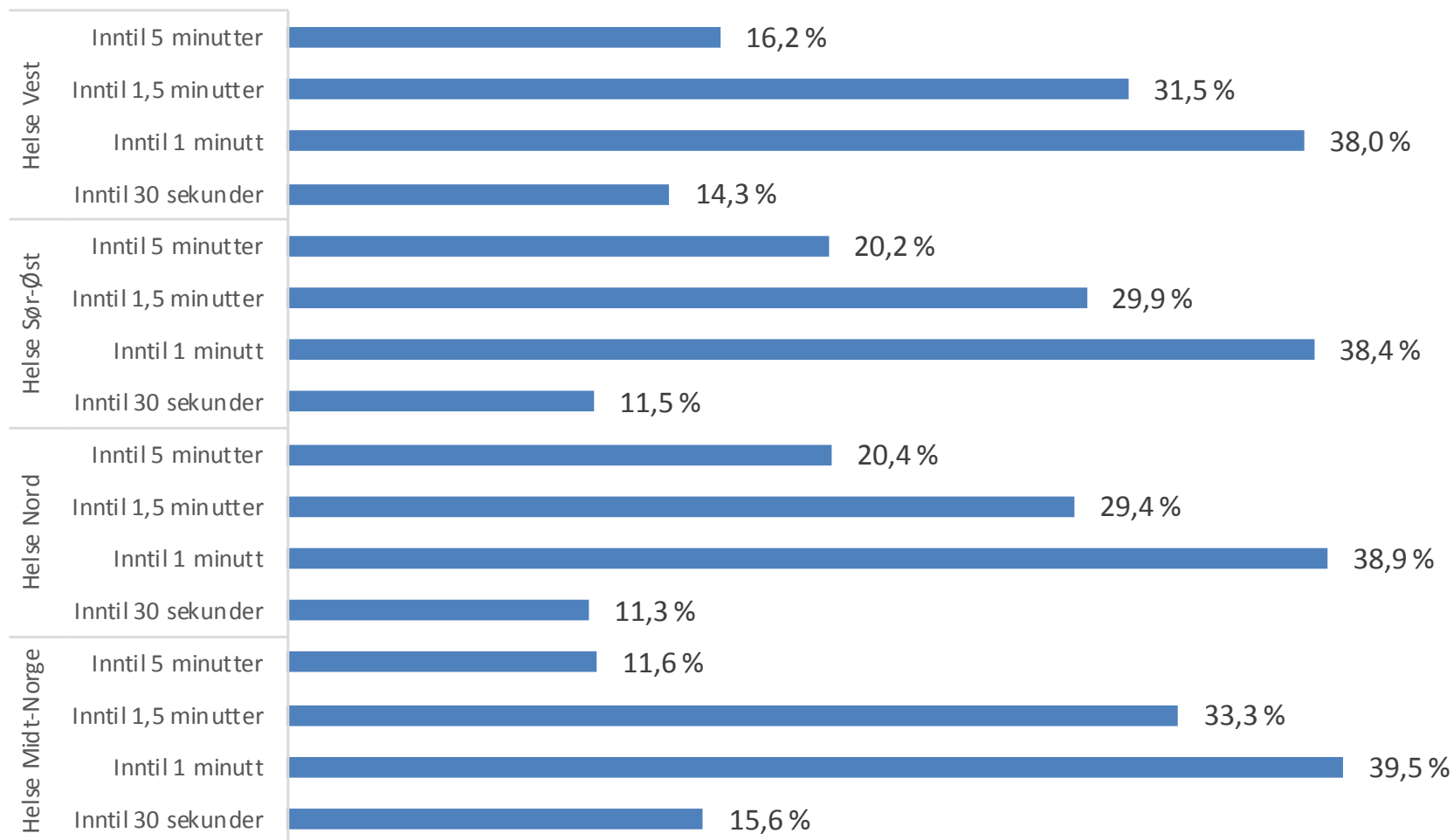
Hvordan opplever du servicen på telefon 915 05 515?



Hva synes du er akseptabel ventetid på telefonen?



Hva synes du er akseptabel ventetid på telefonen?



Rettighet

I hvilken grad kjenner du til regelverket som gjelder for pasientreiser?

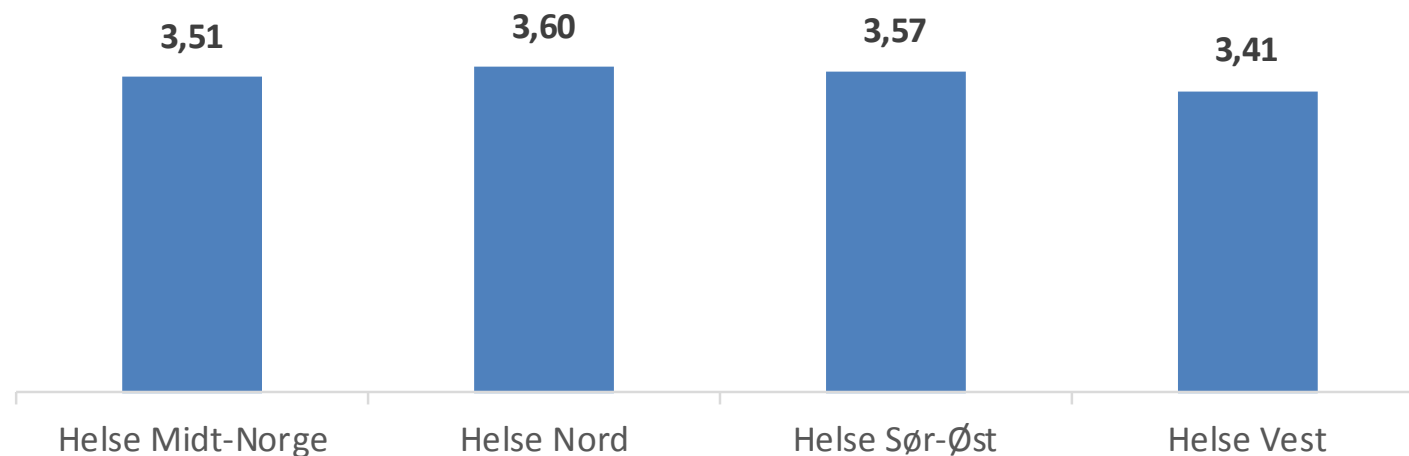


Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 3,53)

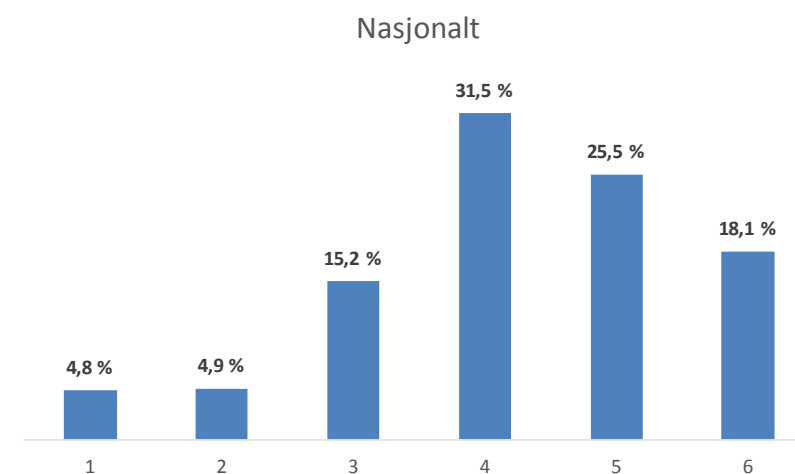
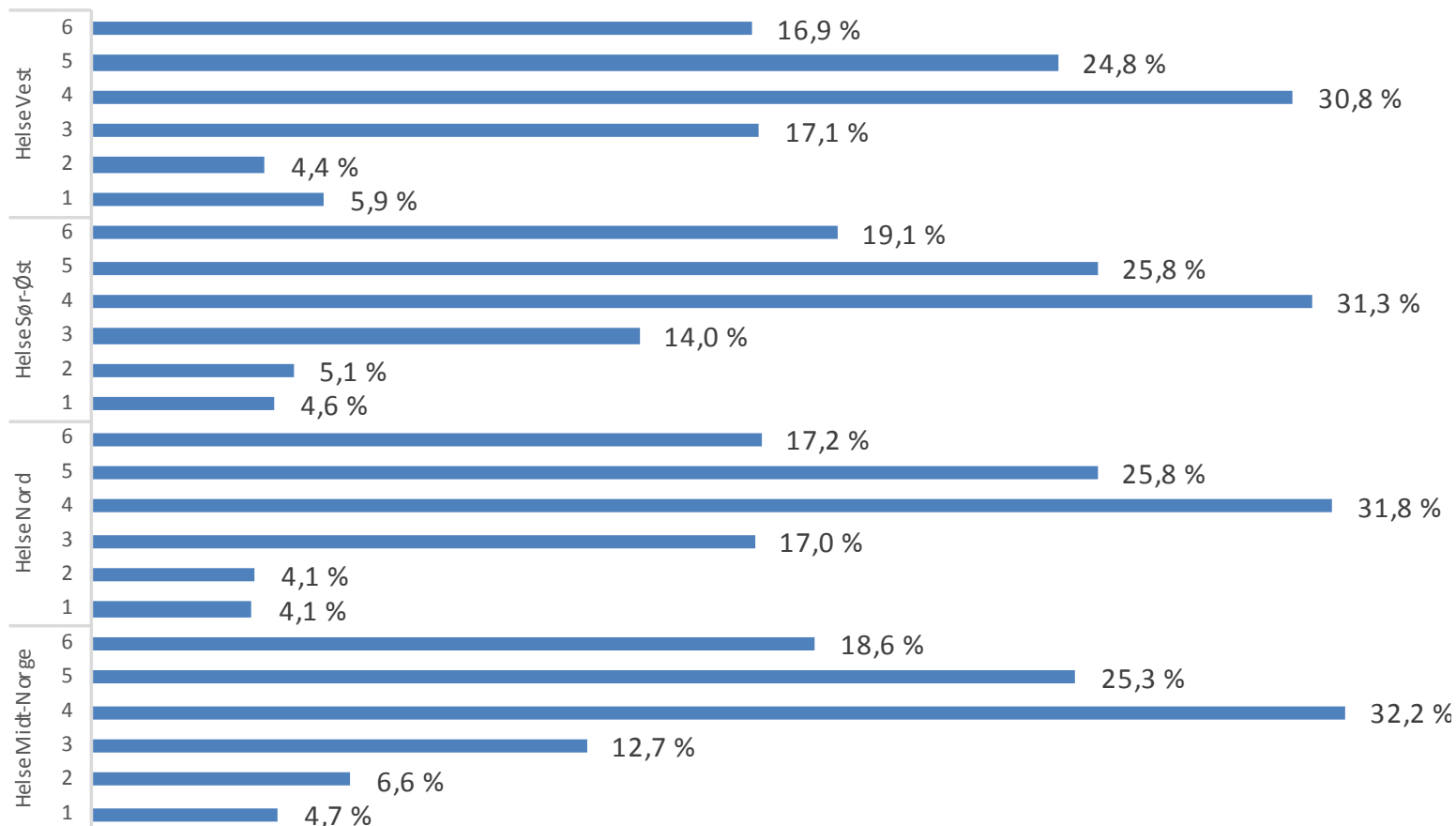
Kommentarer

2018:

Nasjonal score 3,1

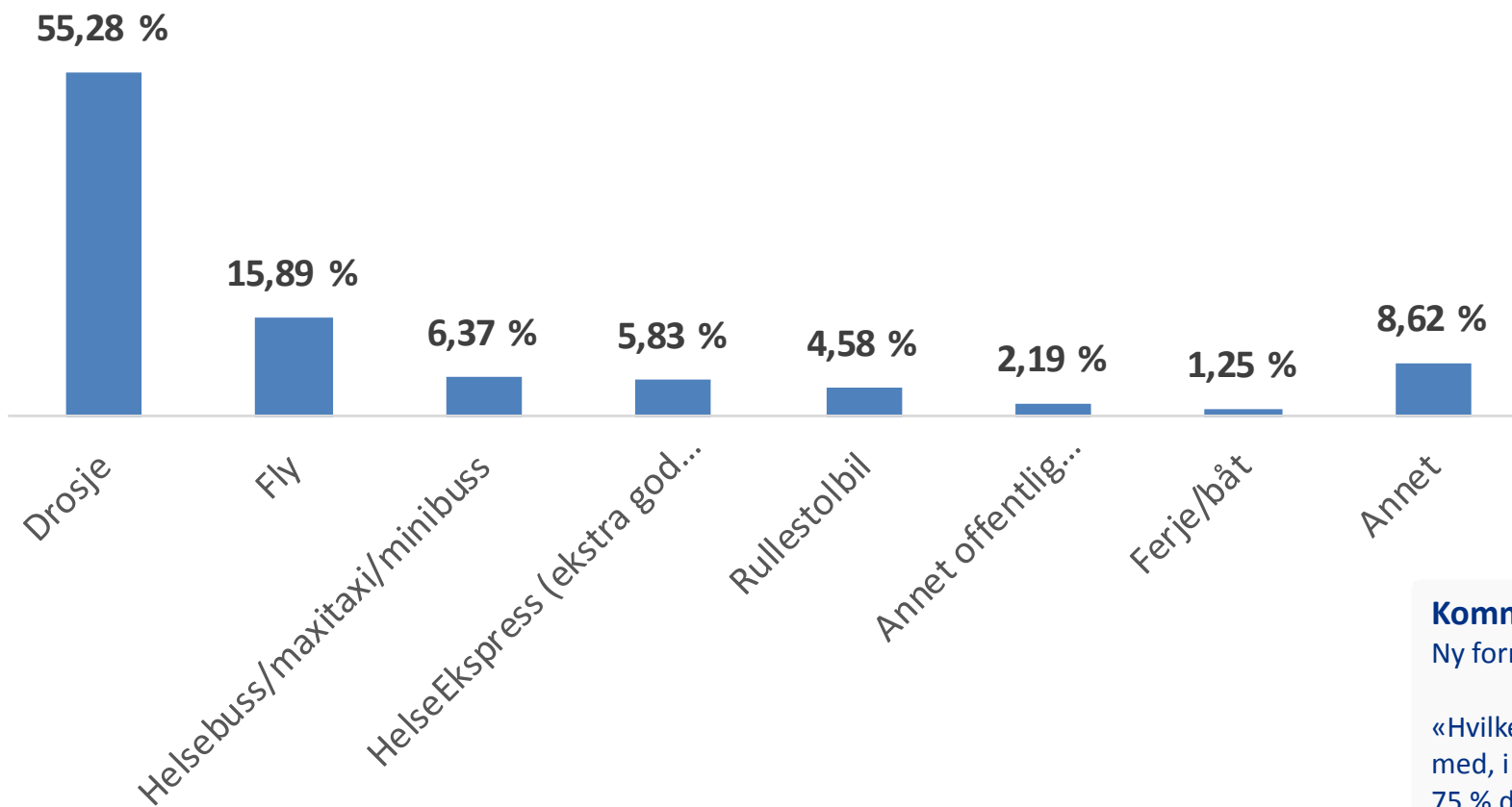


I hvilken grad kjenner du til regelverket som gjelder for pasientreiser?



Transport/transportør

Hvilket transportmiddel brukte du på din forrige pasientreise?



Kommentarer

Ny formulering på spørsmålet, i 2018 var formuleringen:

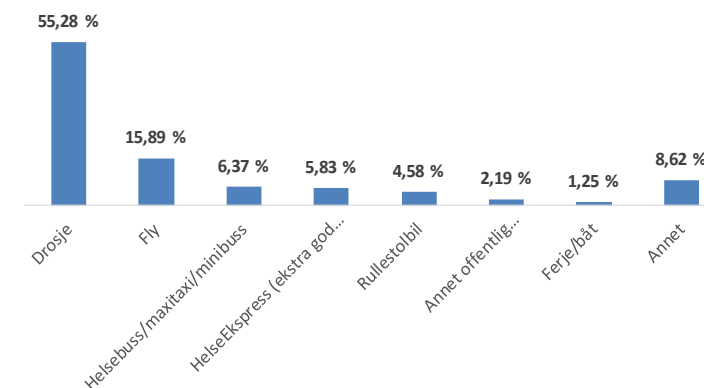
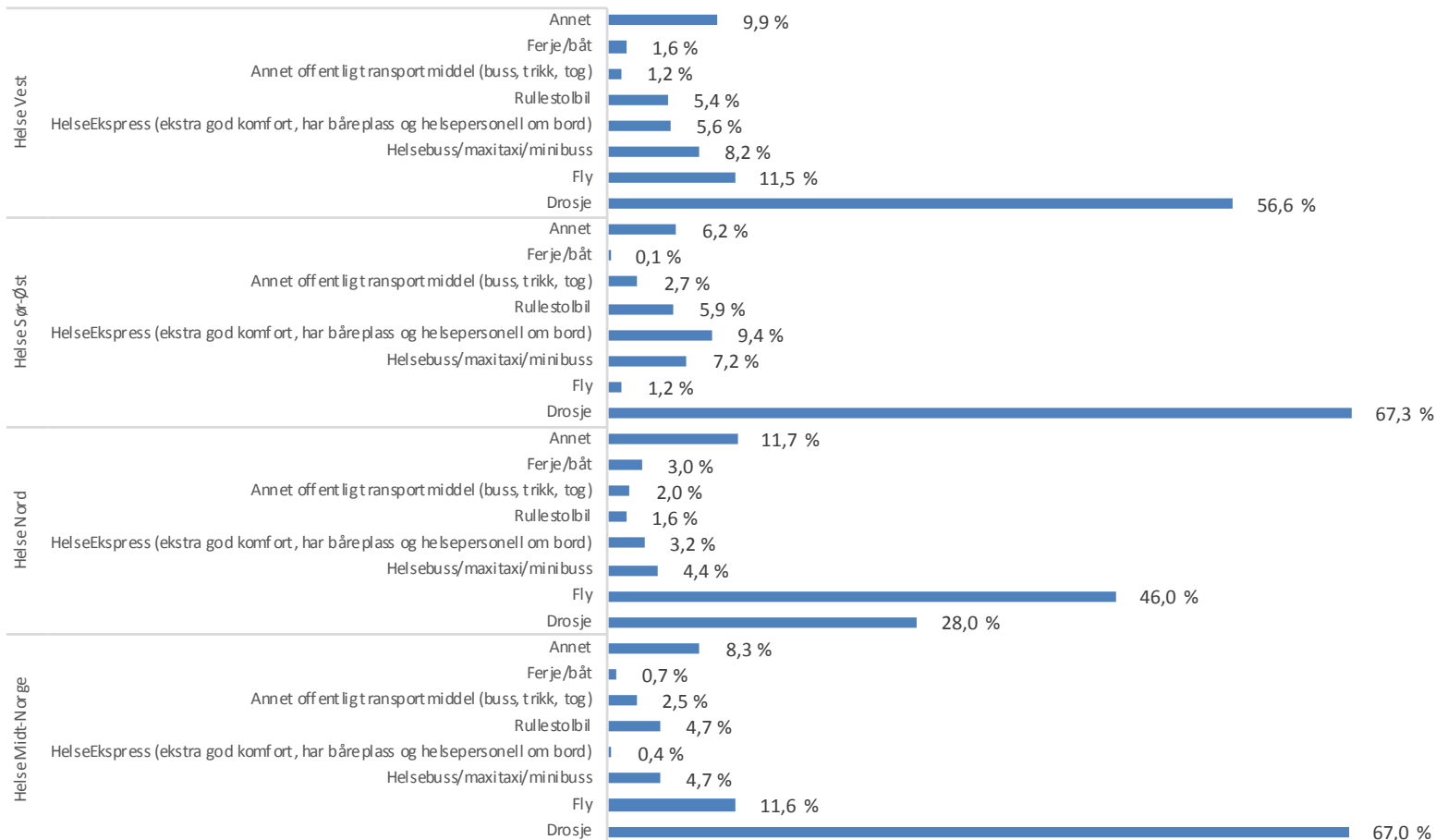
«Hvilke av følgende transportmidler har du hatt en pasientreise med, i løpet av de siste 12 månedene?»

75 % drosje

26 % egen bil og fly

Respondentene kunne velge flere alternativer på svaret.

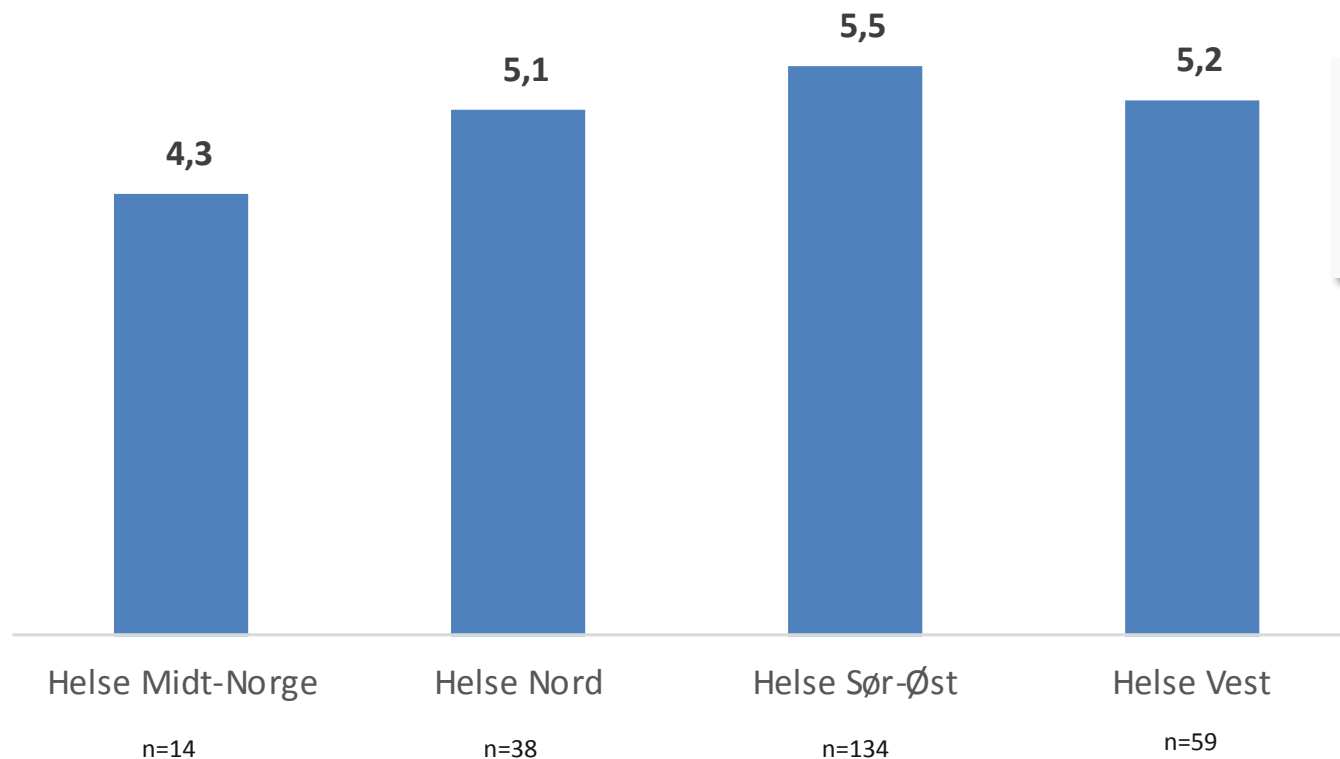
Hvilket transportmiddel brukte du på din forrige pasientreise?



Du oppga at du har reist med HelseEkspress/helsebuss. Hvordan opplevde du reisen?



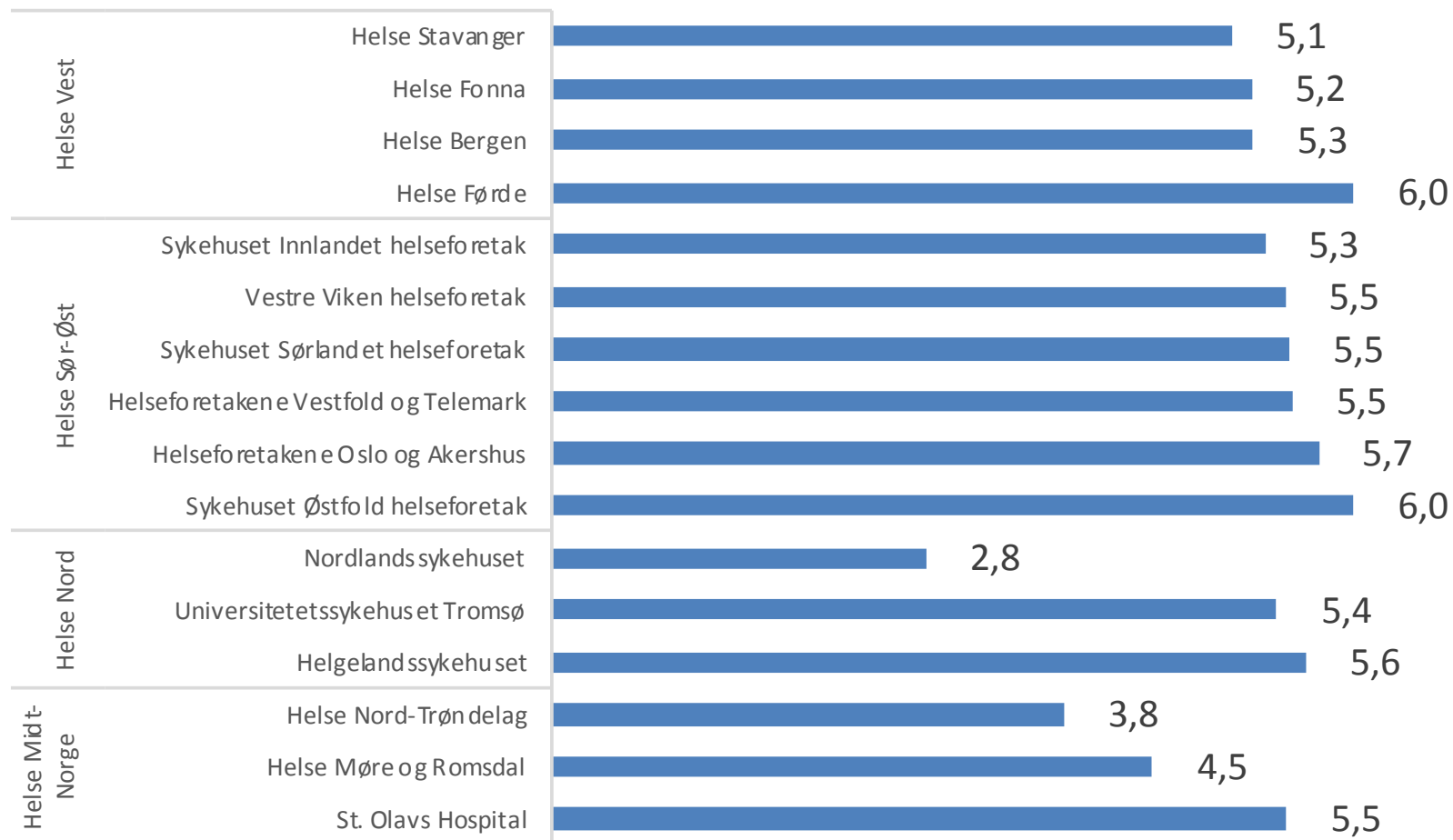
Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 5,3)



Kommentarer:

Spørsmålet gis som oppfølging til respondenter som har hatt reise med Helseekspress, Helsebuss, maxitaxi, minibuss.

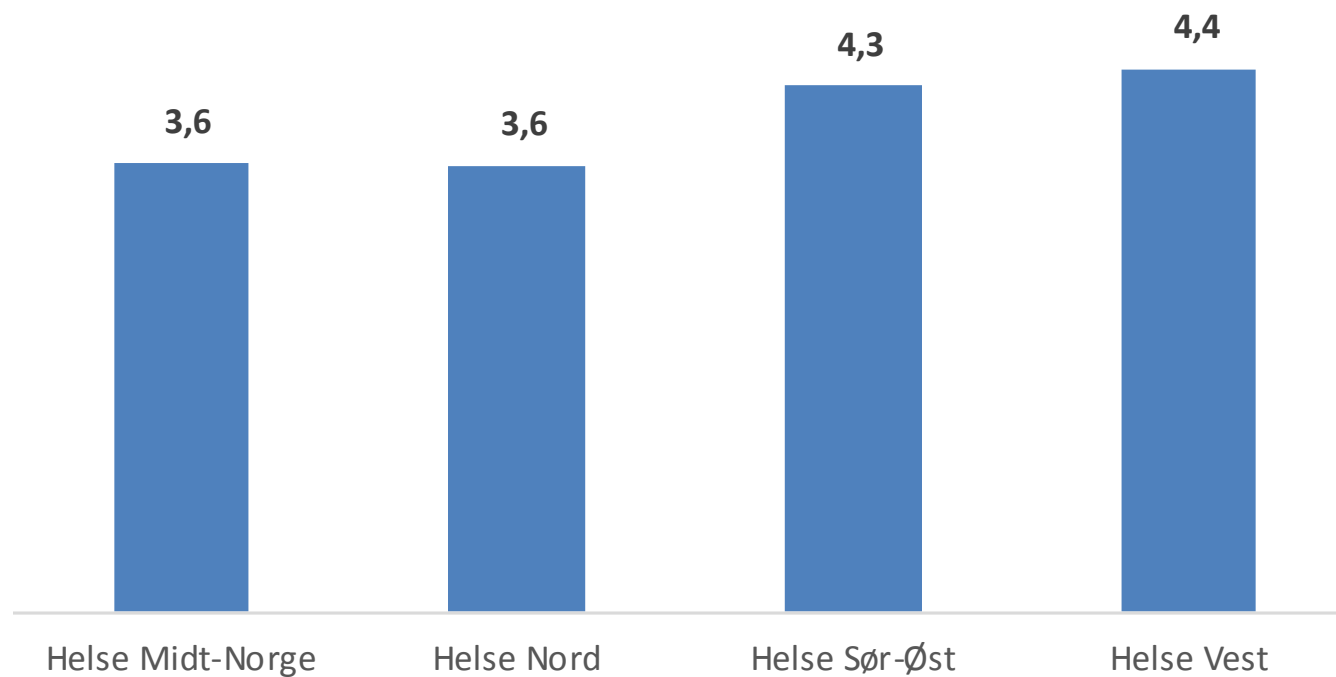
Du oppga at du har reist med HelseEkspress/helsebuss. Hvordan opplevde du reisen?



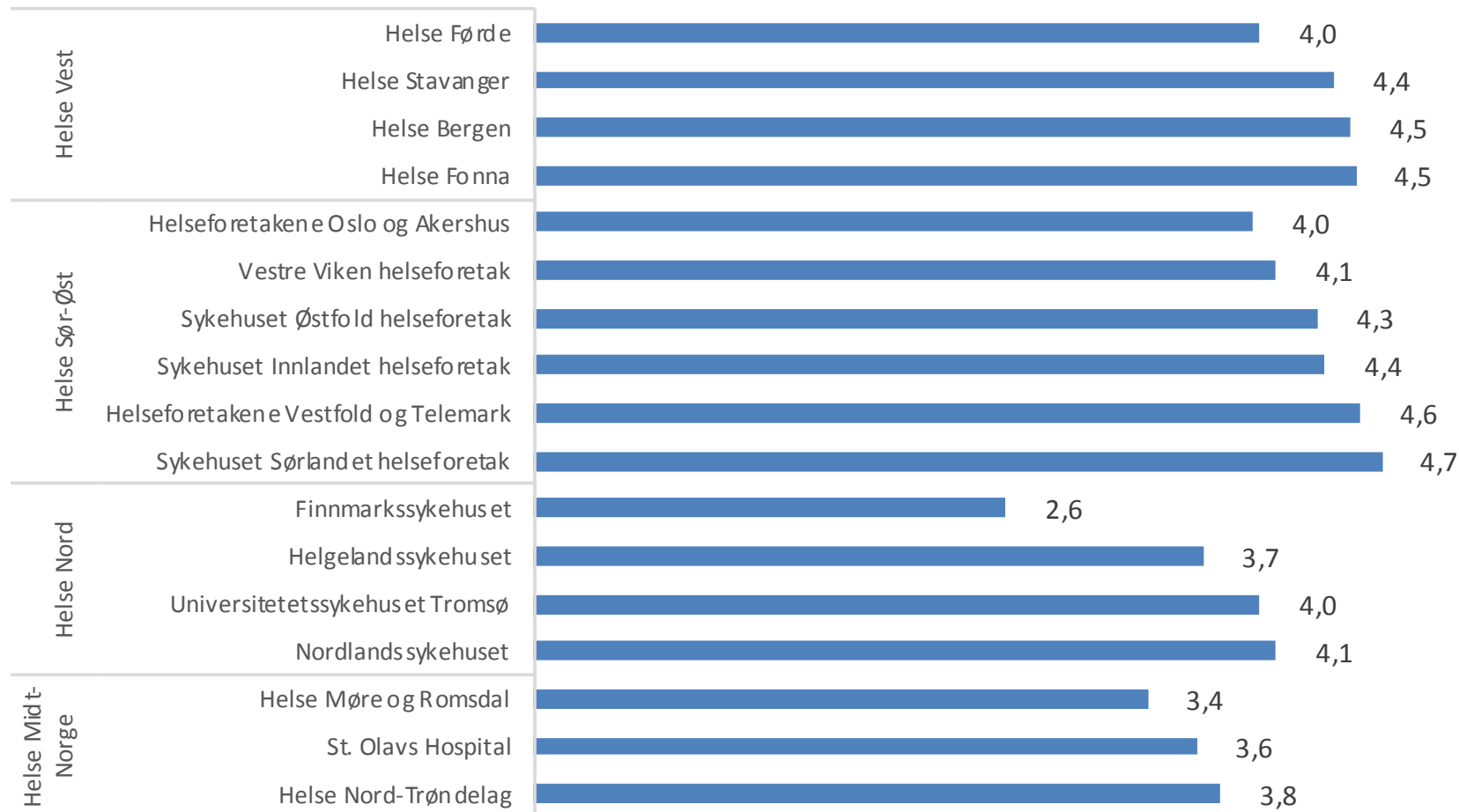
Du oppga at du har reist med rullestolbil. Hvordan opplevde du reisen?



Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 4,1)



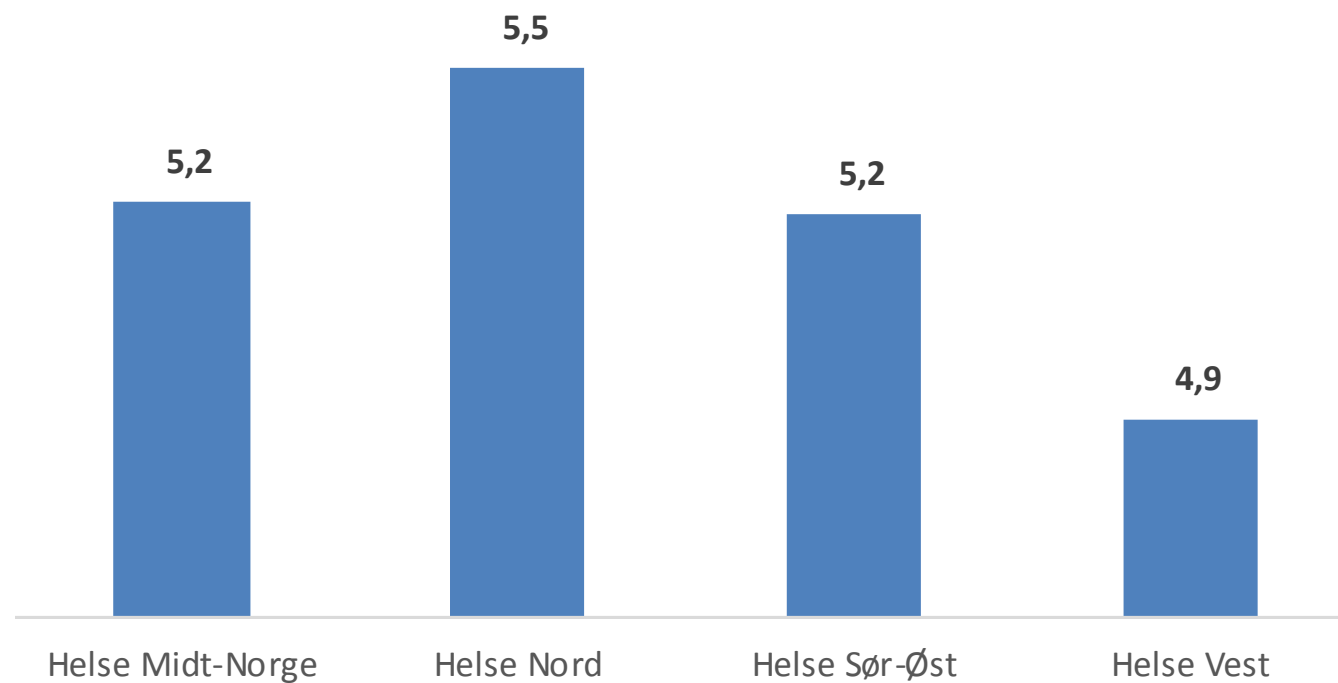
Du oppga at du har reist med rullestolbil. Hvordan opplevde du reisen?



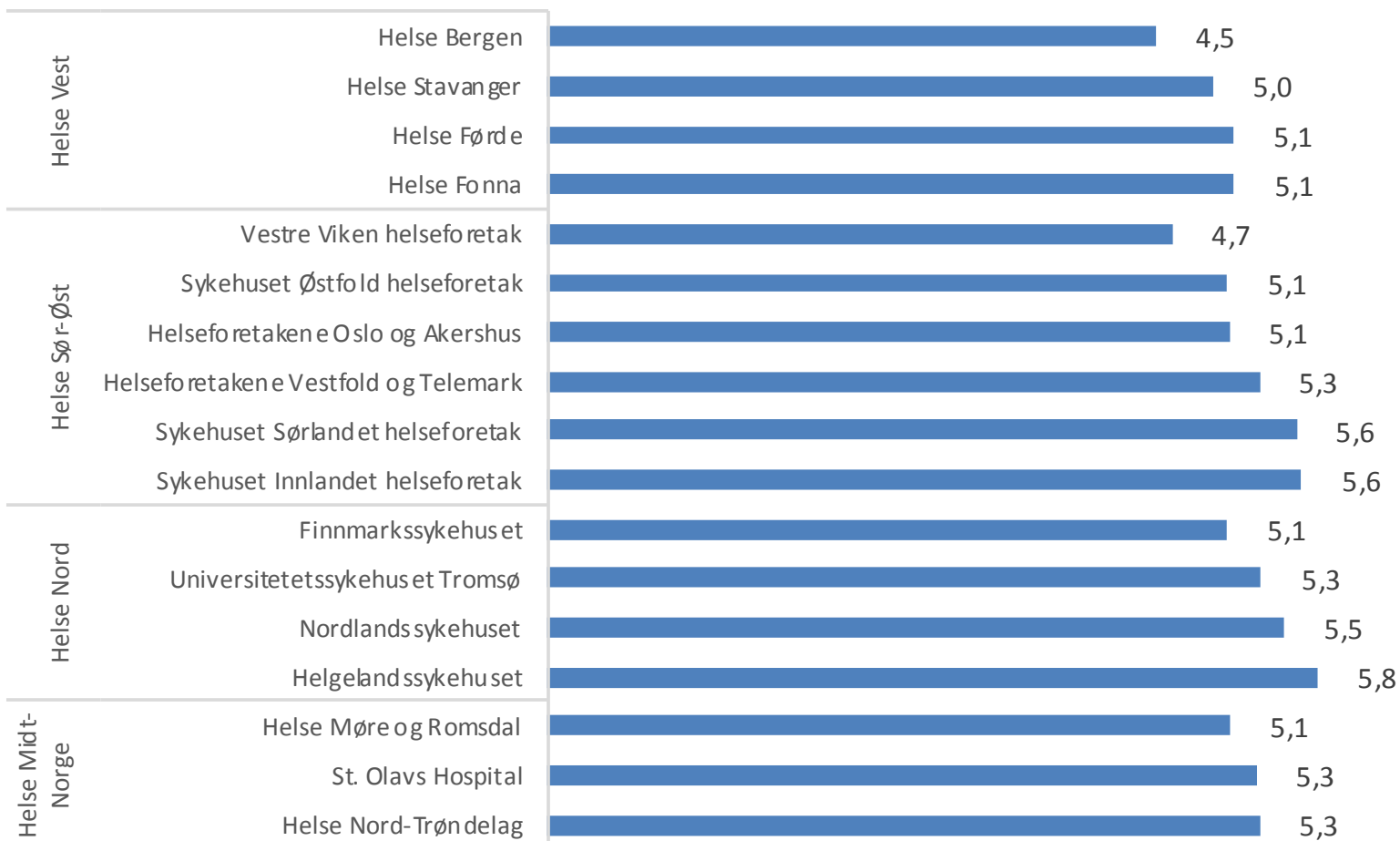
Du oppga at du har reist med drosje. Hvordan opplevde du reisen?



Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 5,2)



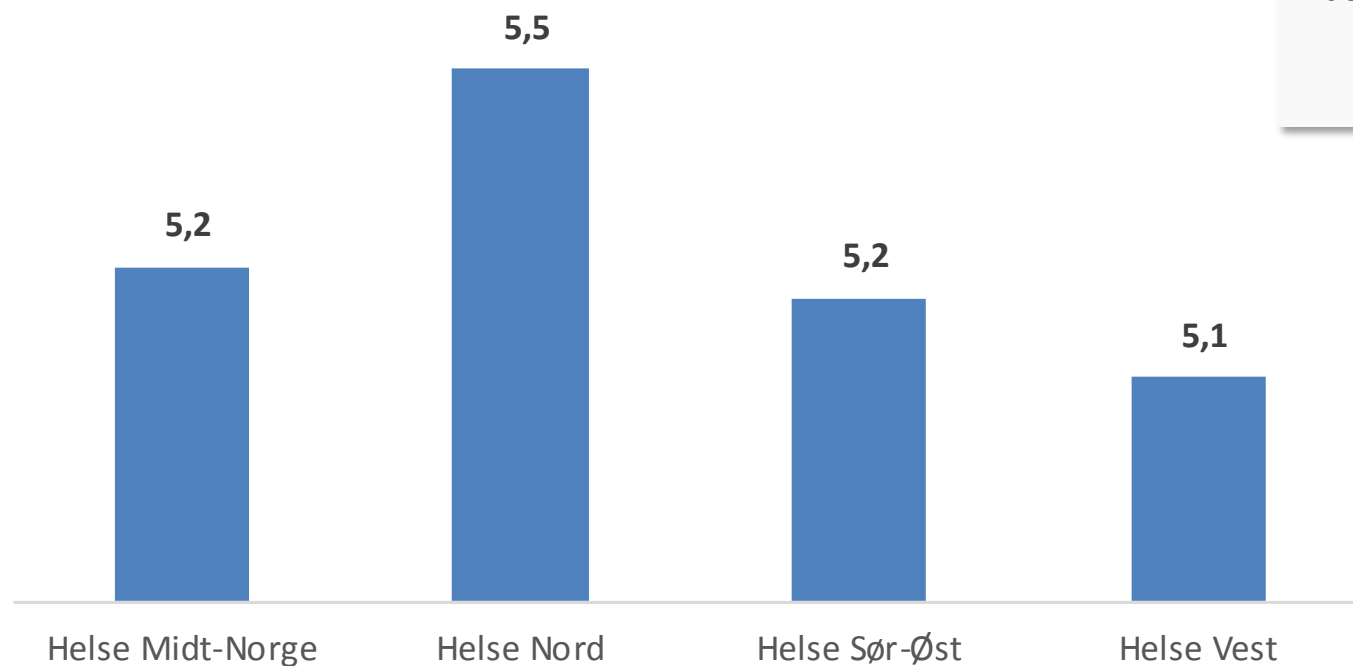
Du oppga at du har reist med drosje. Hvordan opplevde du reisen?



Du oppga at du har reist med drosje. Hvordan opplevde servicen fra sjåføren?



Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 5,2)

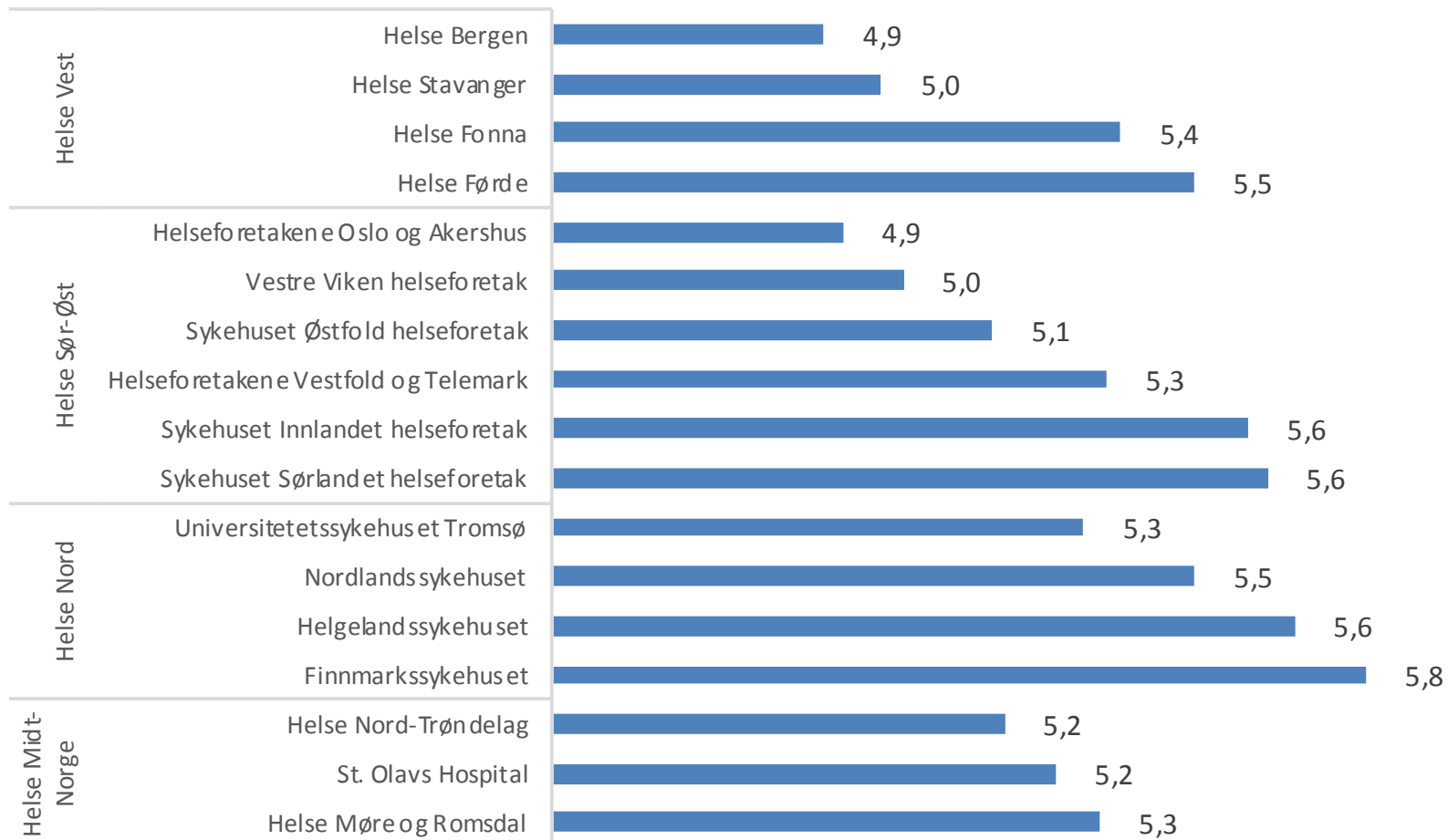


Kommentarer

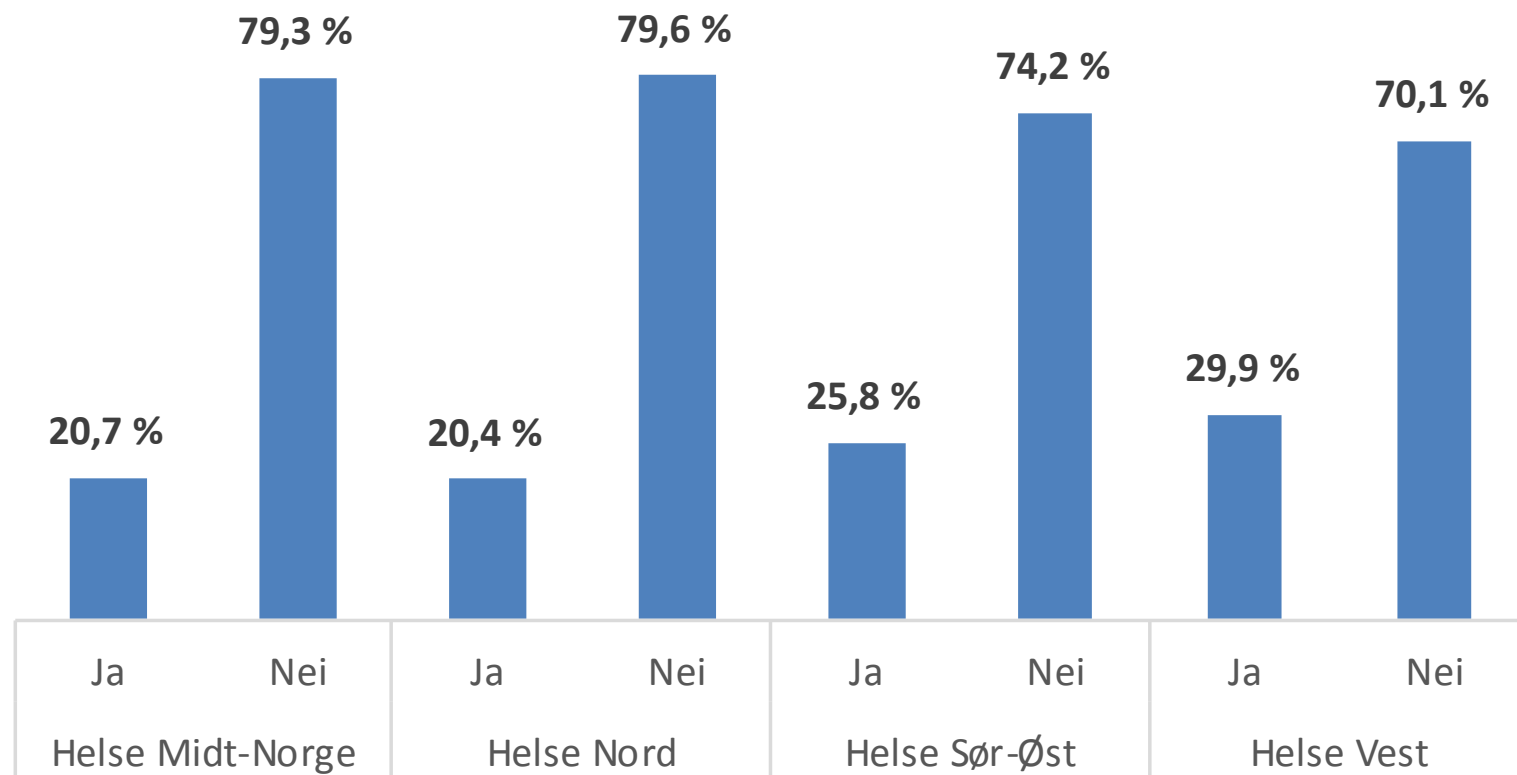
2018:

Nasjonal score 4,7

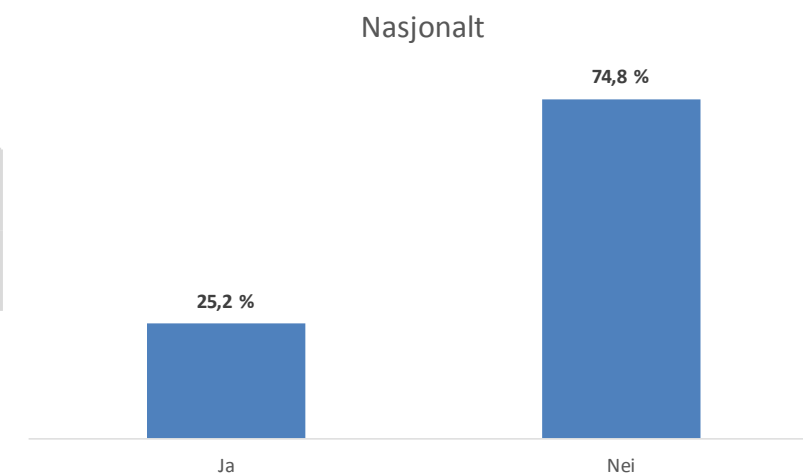
Du oppga at du har reist med drosje. Hvordan opplevde servicen fra sjåføren?



Har du i løpet av det siste året opplevd at du ikke har rukket fram til oppsatt time hos behandler på grunn av transporten?



Kommentarer
Resultat 2018: 28 %



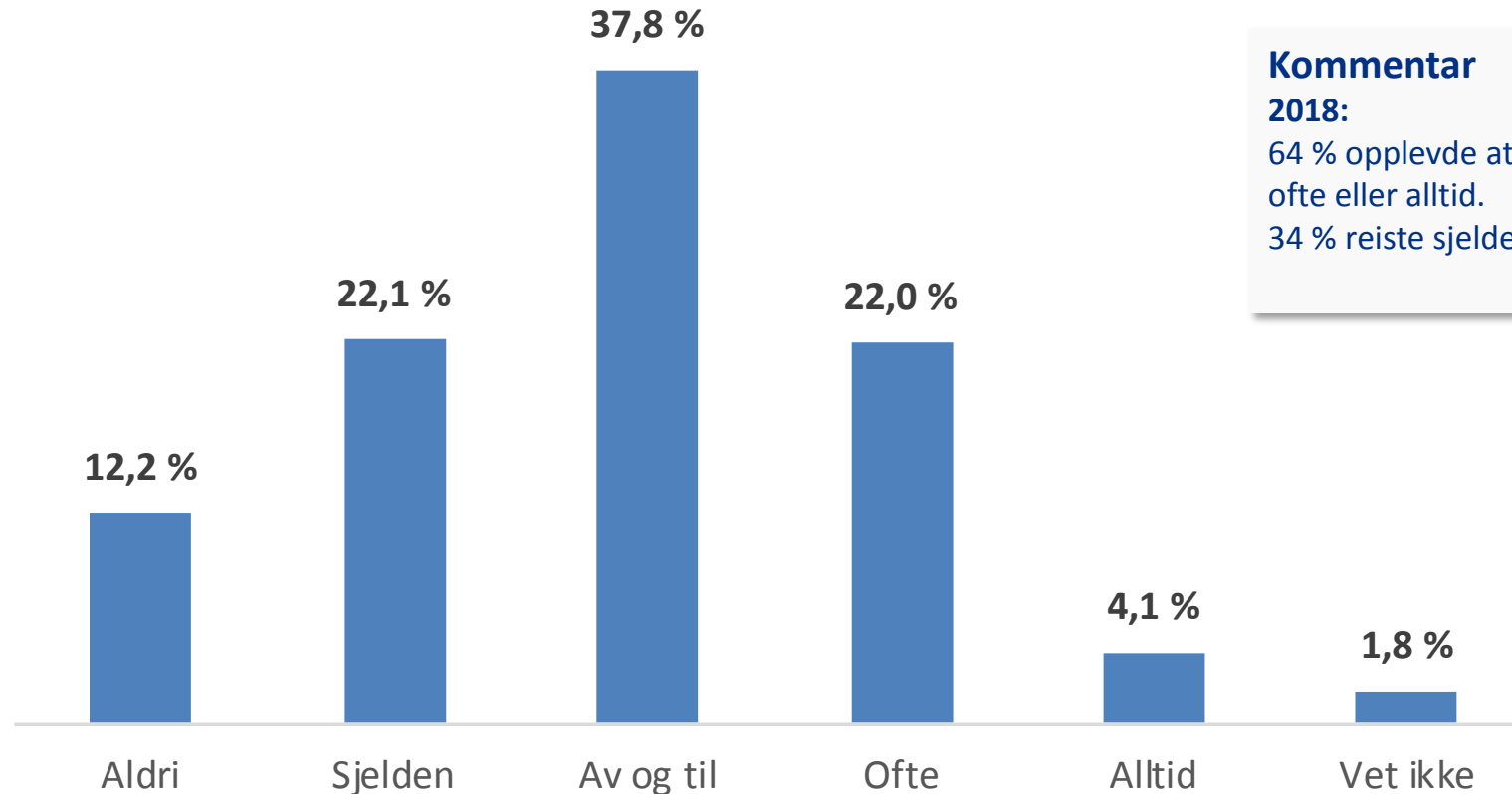
Samkjøring

Hvis du har blitt kjørt sammen med andre pasienter til/fra behandling, hvor ofte har det skjedd?



Nasjonal score:

Kategoriene: «Av og til», «Ofte», «Alltid»: 64 %



Kommentar

2018:

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

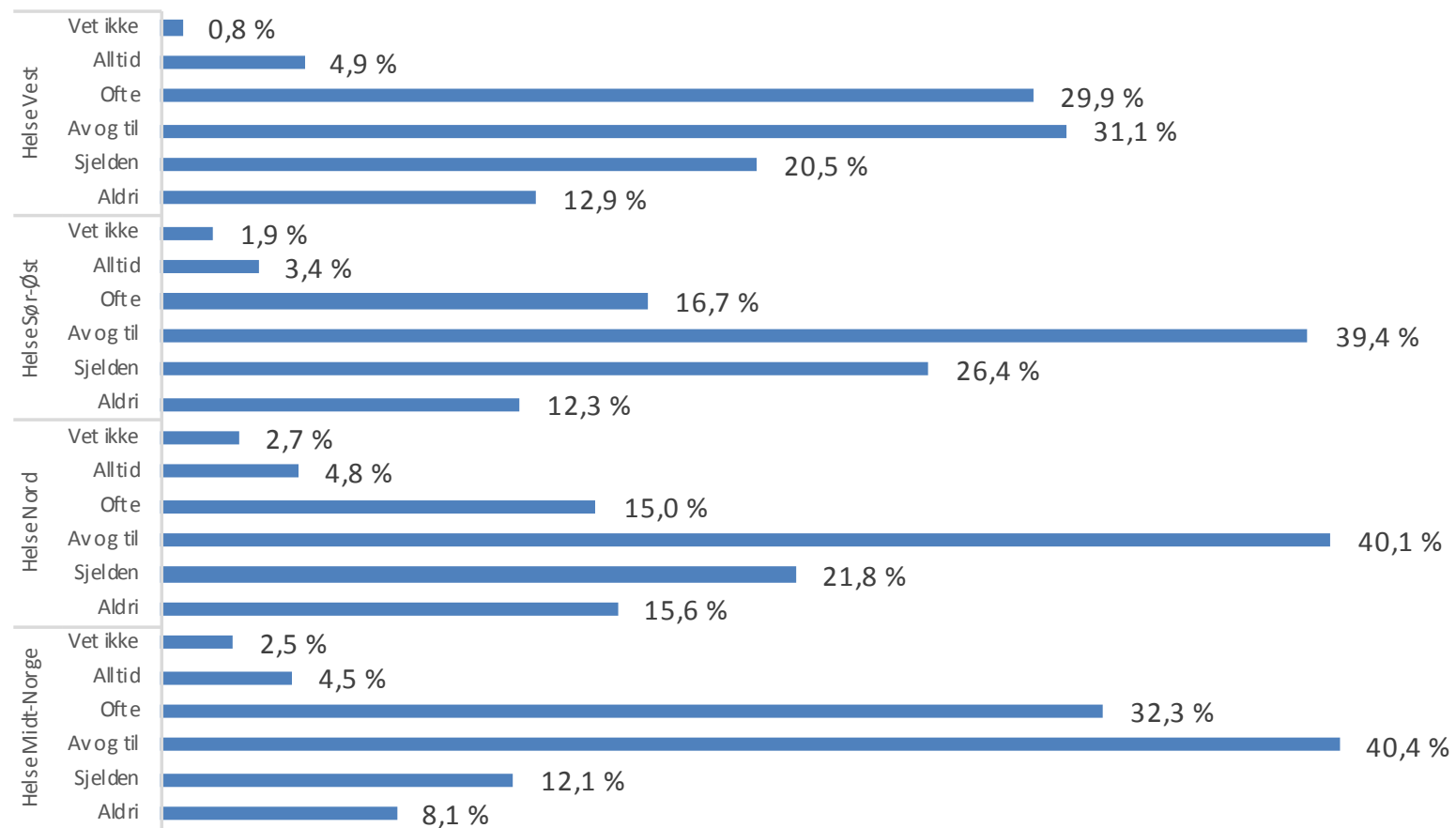
34 % reiste sjelden eller aldri sammen.

Hvis du har blitt kjørt sammen med andre pasienter til/fra behandling, hvor ofte har det skjedd?



Nasjonal score:

Kategoriene: «Av og til», «Ofte», «Alltid»: 64 %



Kommentar

2018:

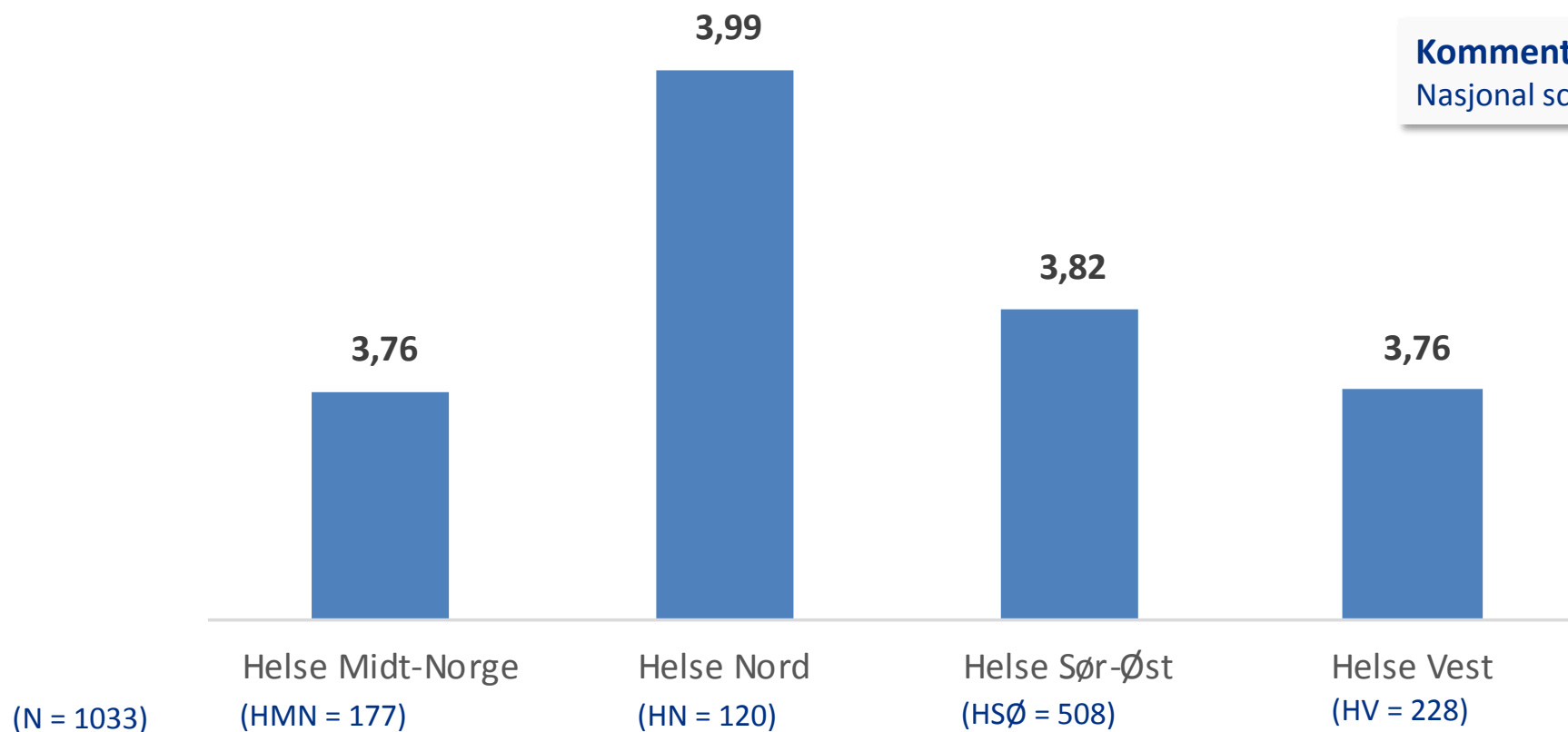
64 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid.

34 % reiste sjelden eller aldri sammen.

Hvordan opplever du å kjøre sammen med andre pasienter til eller fra behandling?

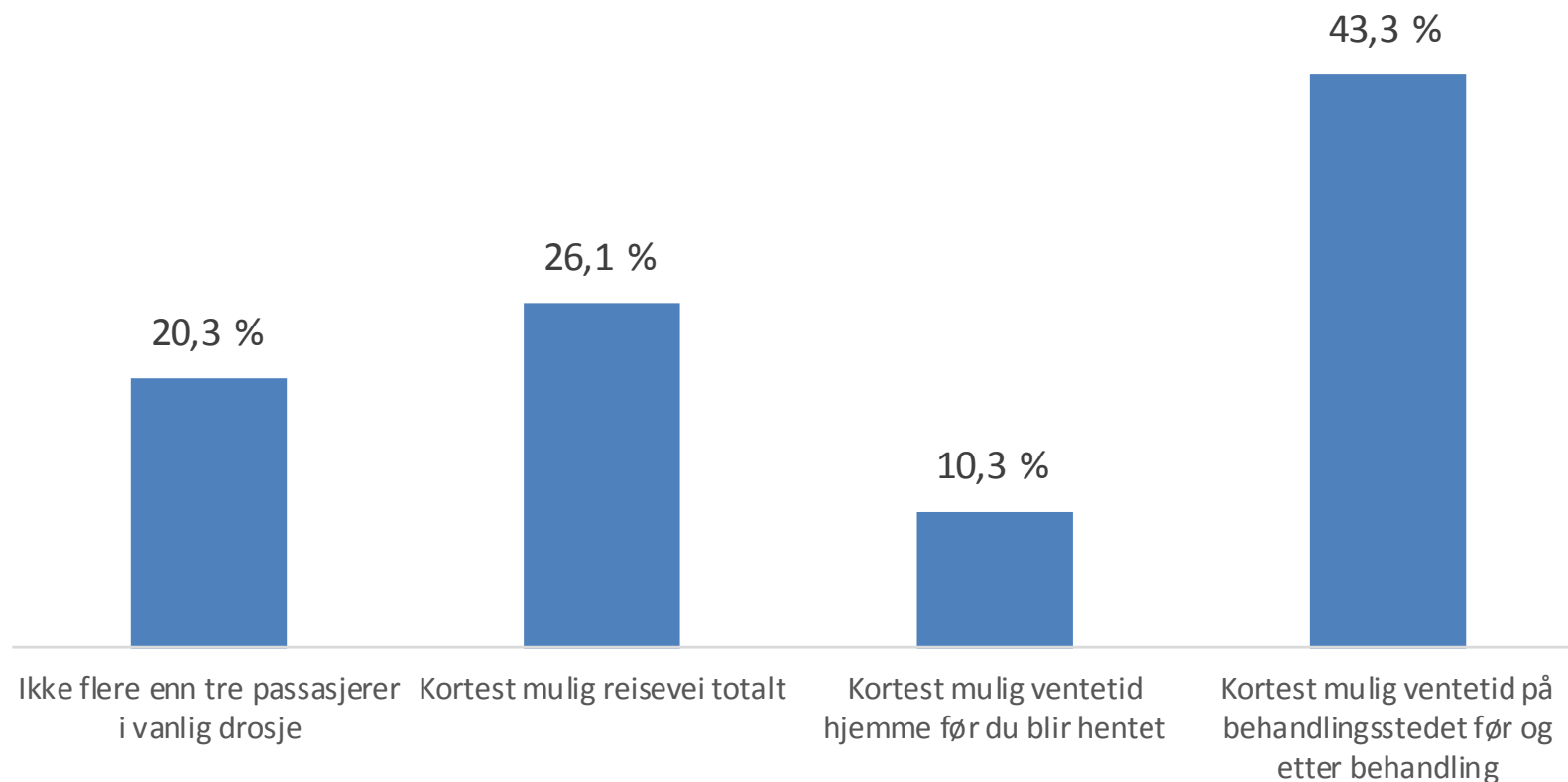


Skala fra 1 - 6 (Nasjonal score = 3,8)



Kommentar:
Nasjonal score i 2018: 3,5

Når pasienter blir kjørt sammen til og fra behandling, hva viktigst for deg?



Kommentar:

2018:

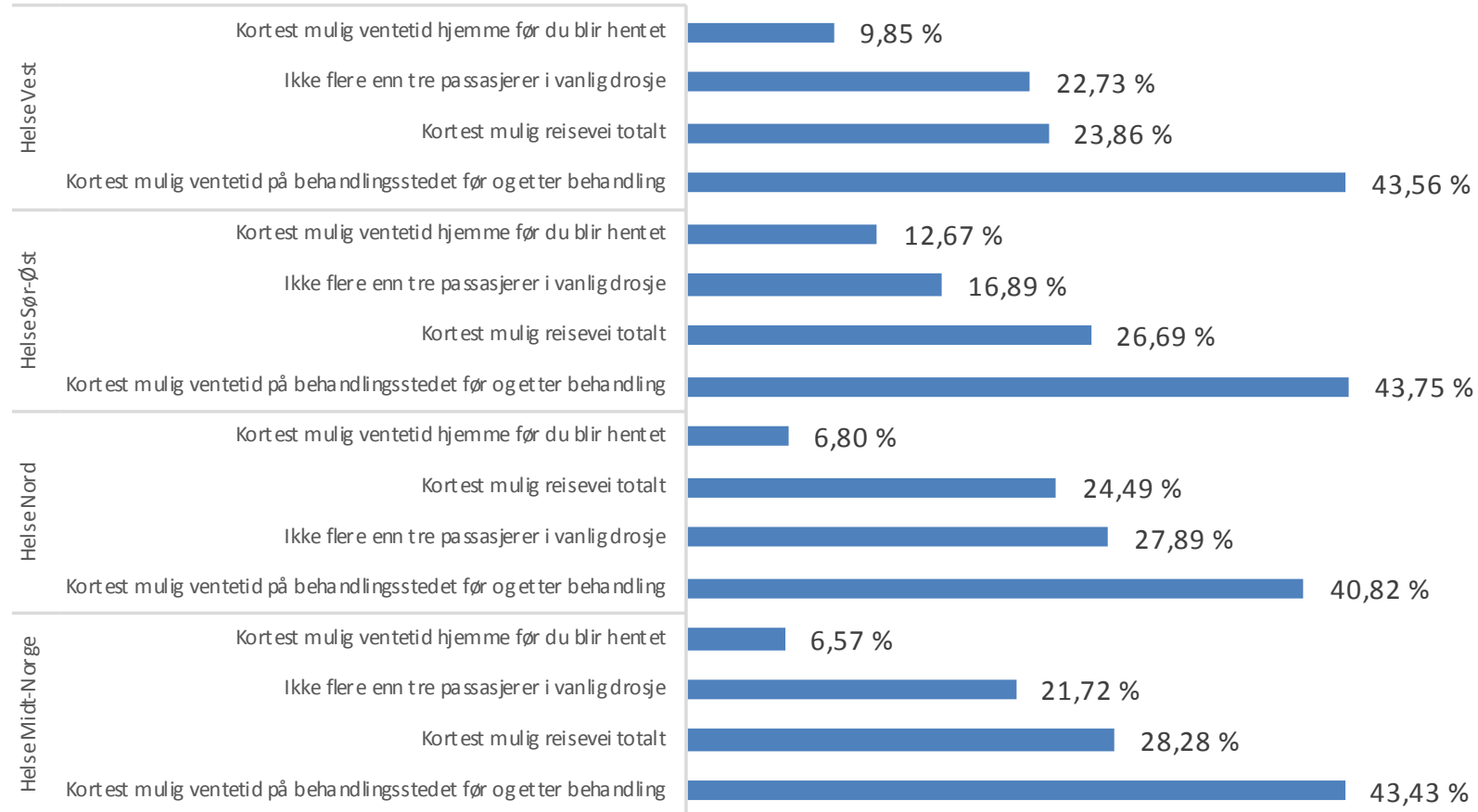
45,4 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

26,6 % Kortest mulig reisevei totalt

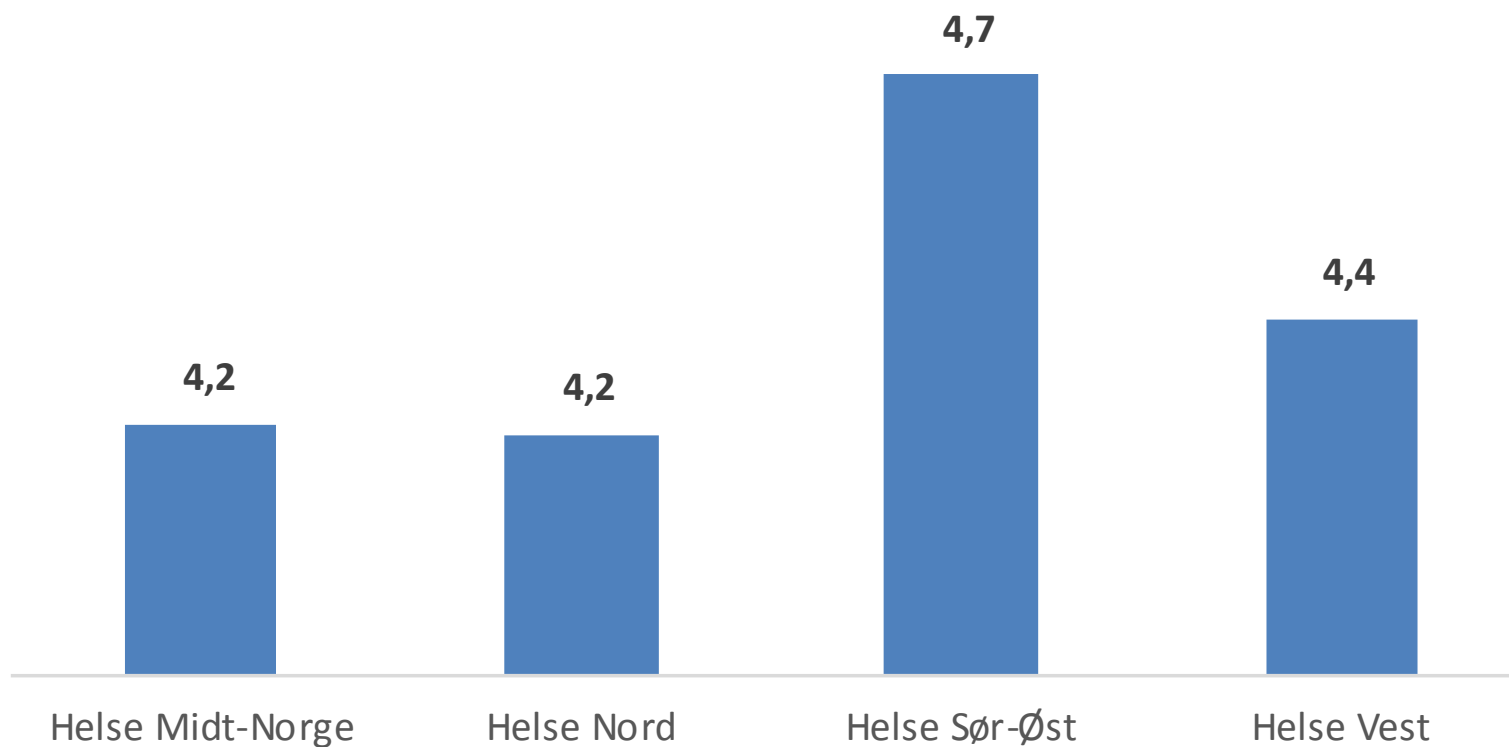
18,2 % Ikke flere enn 3 personer i bilen

9,8 % Kortest mulig ventetid hjemme før du blir hentet

Når pasienter blir kjørt sammen til og fra behandling, hva viktigst for deg?



Hvor fornøyd er du med dagens pasientreisetjeneste?

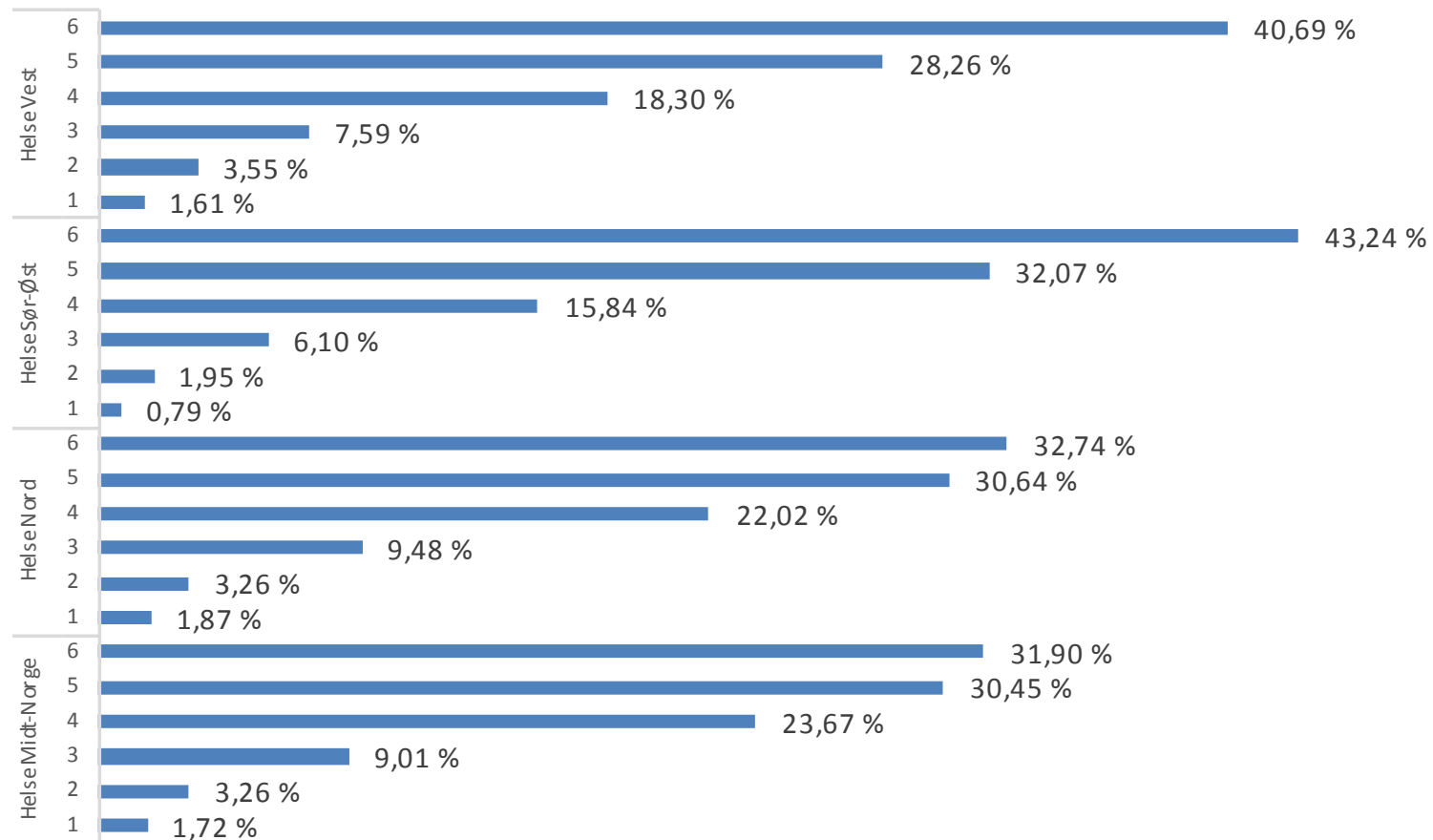


Kommentar:

2019: Snittscore: 4,4

2018: Snittscore: 3,9

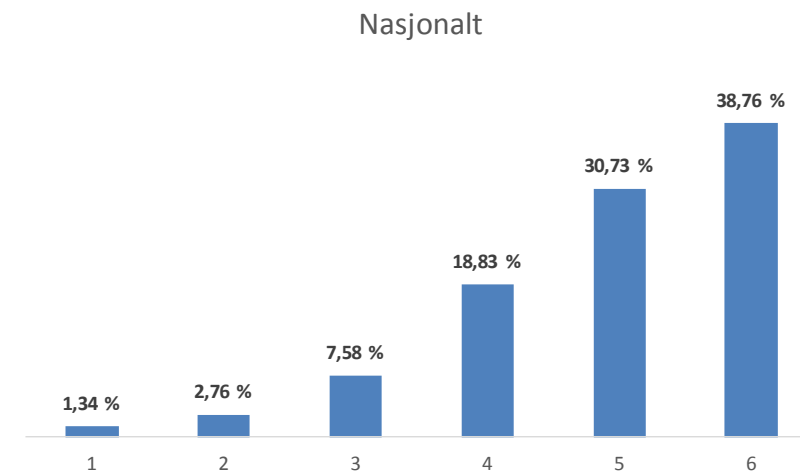
Hvor fornøyd er du med dagens pasientreisetjeneste?



Kommentar:

2018: 63 % svarer 4, 5 eller 6 på fornøydhet med dagens pasientreisetilbud for reiser med rekvisisjon*.

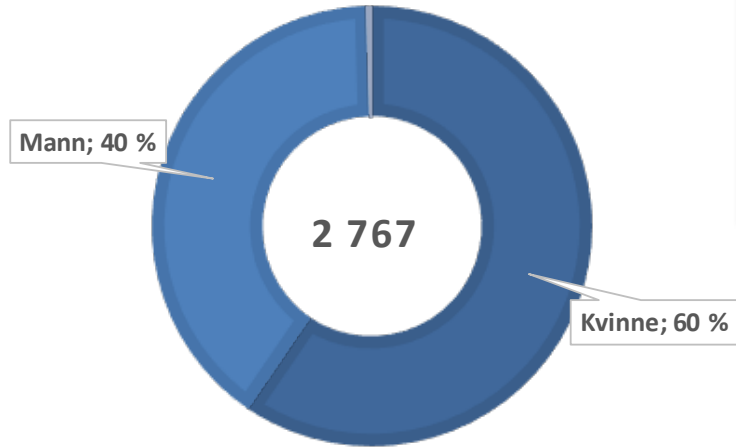
*Svarskala 1 -6.



Reiser uten rekvisisjon

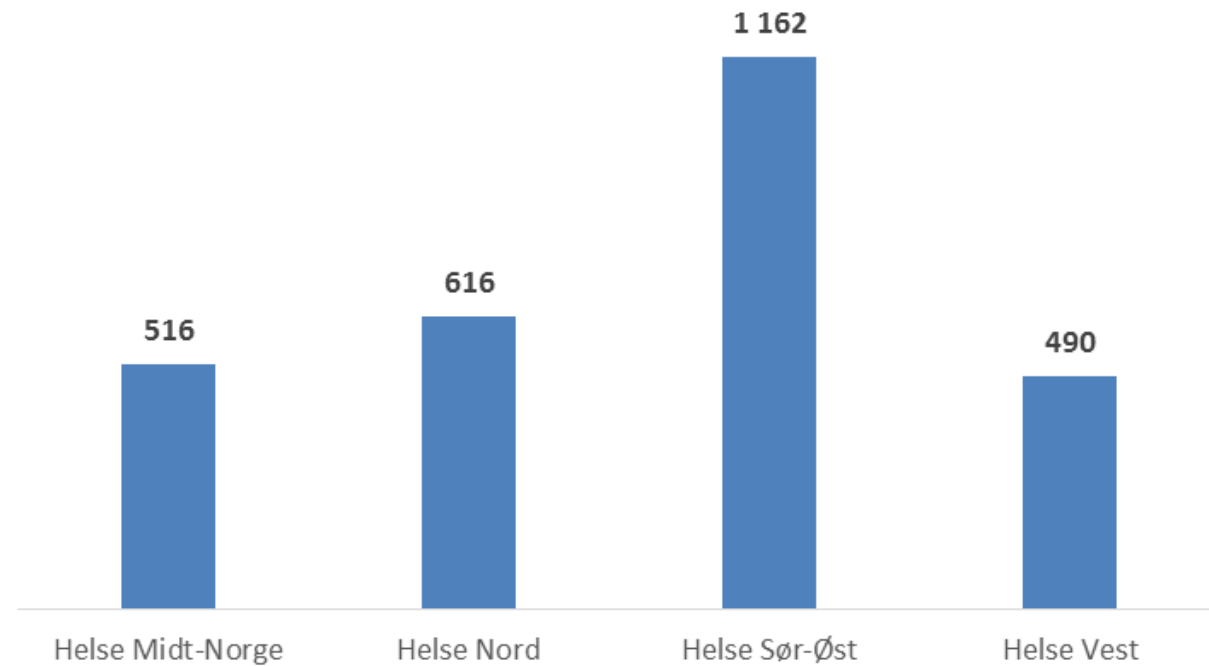


Overordnet:

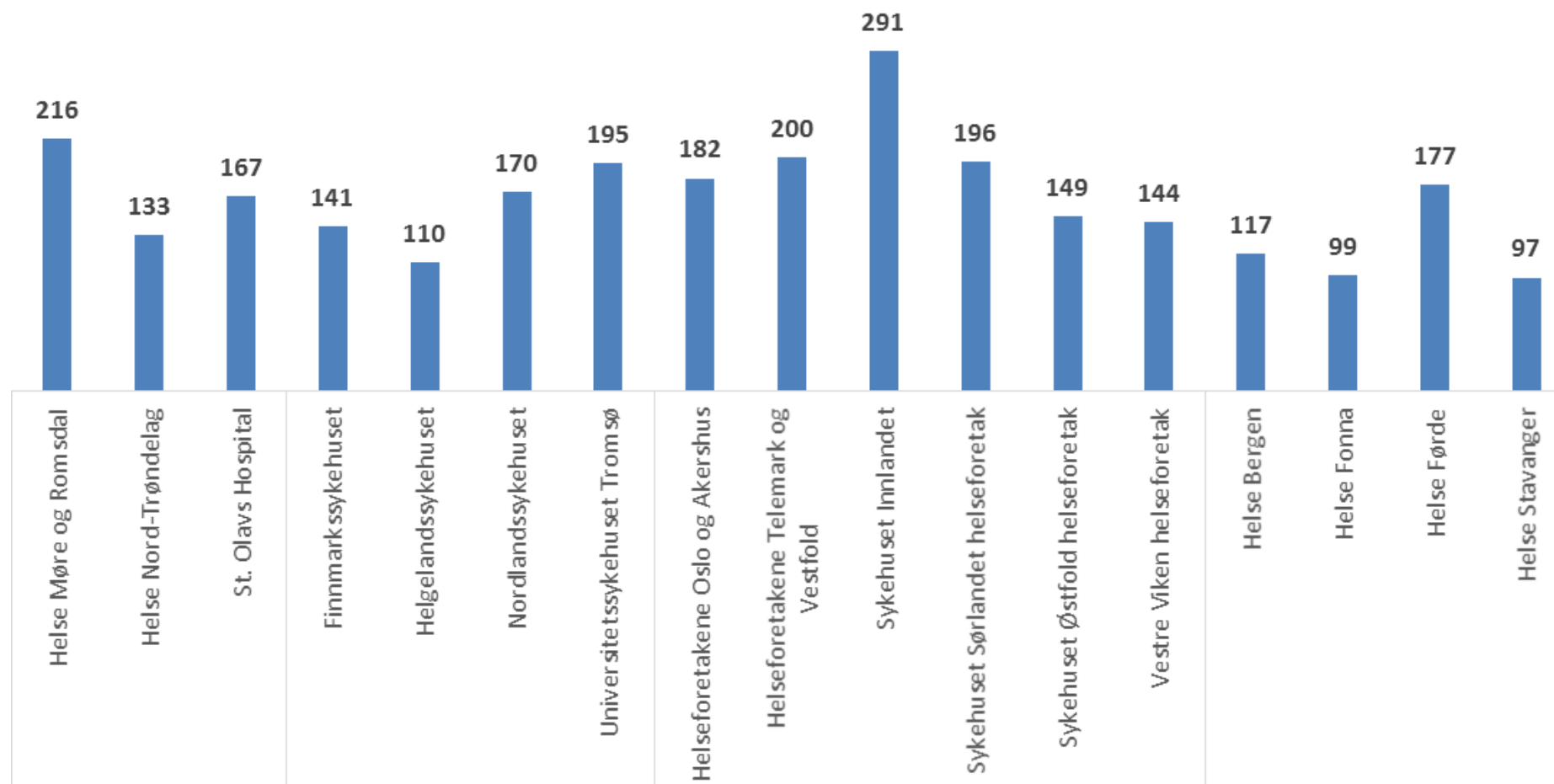


2018:
Antall respondenter:
1 854

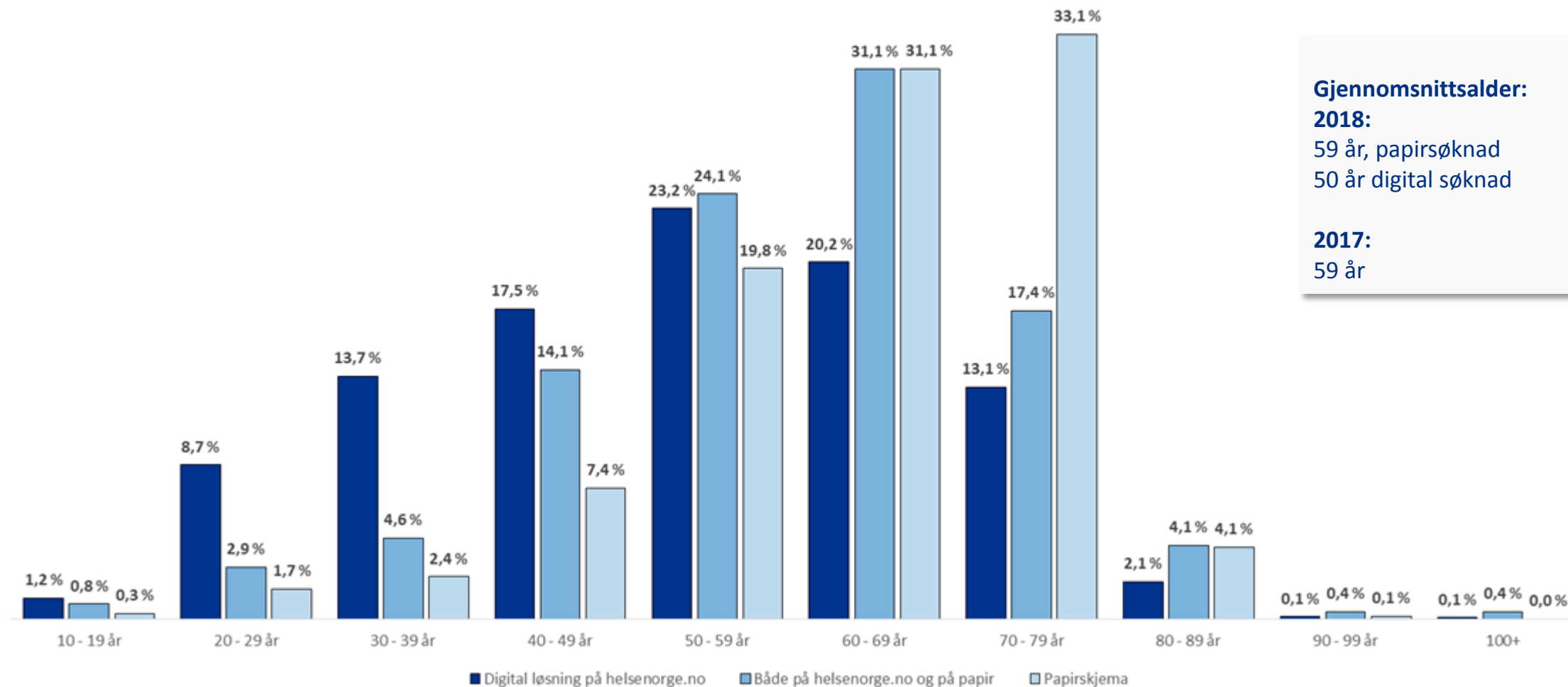
Kjønn:
40,5 % menn
58,5 % kvinner
1 % ønsker ikke å oppgi



Fordeling per kontor



Aldersfordeling, nasjonalt



Gjennomsnittsalder:

2018:

59 år, papirsøknad

50 år digital søknad

2017:

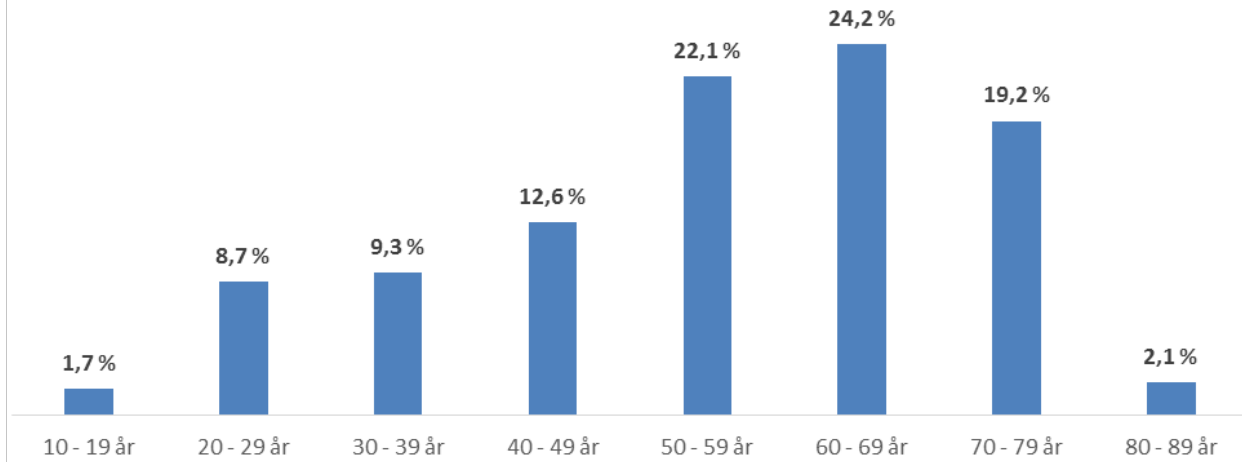
59 år

Aldersfordeling

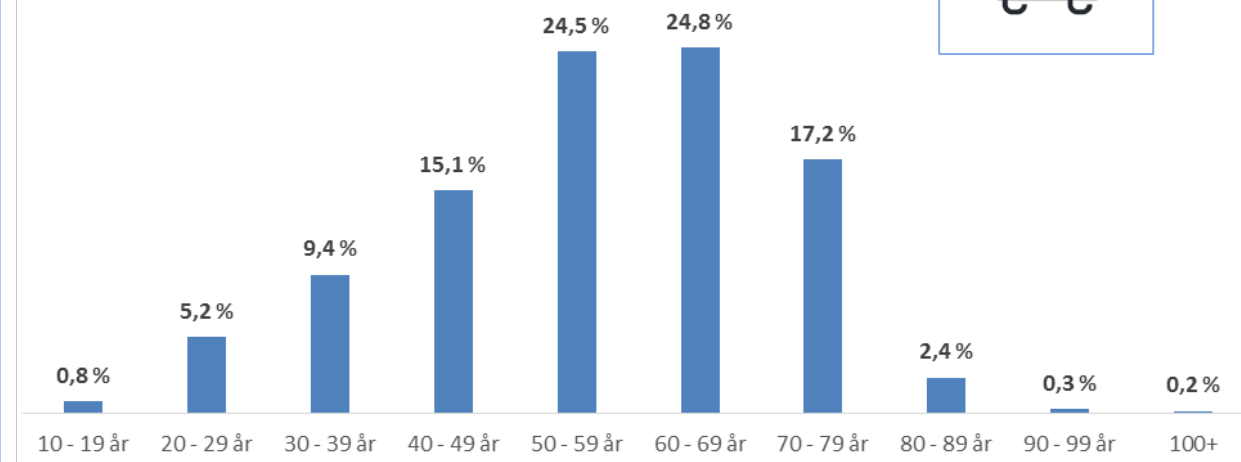
per region



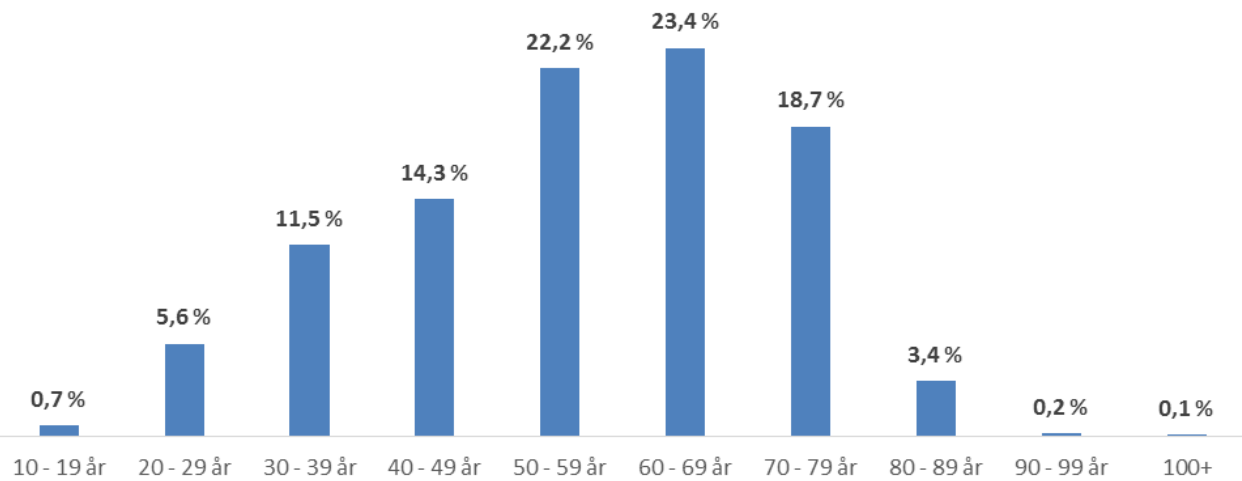
Helse Midt-Norge



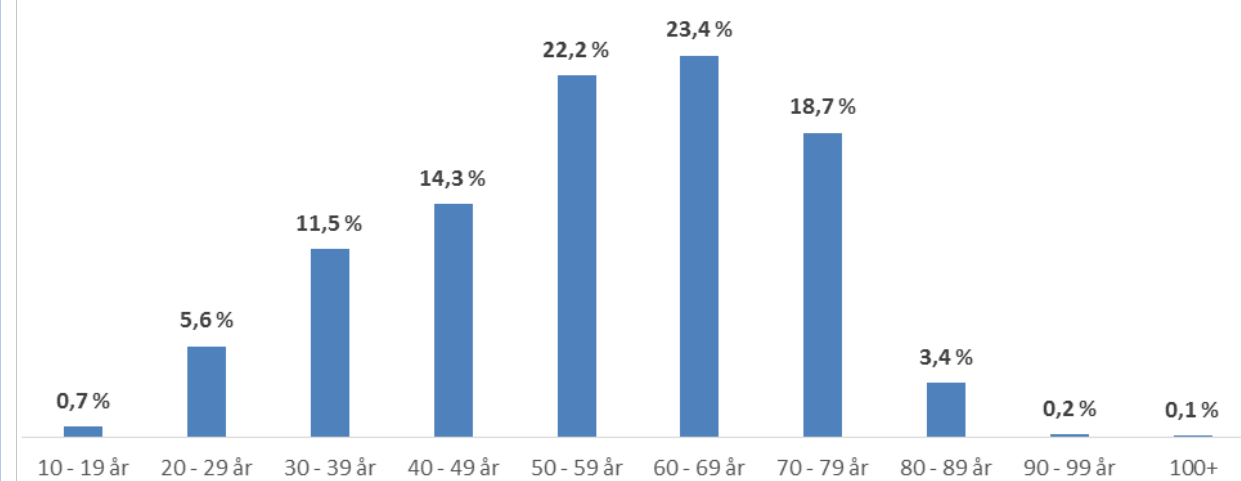
Helse Nord



Helse Sør-Øst



Helse Vest



Søknadsprosess

Sist du sendte søknad til Pasientreiser, søkte du som:



Kommentar:

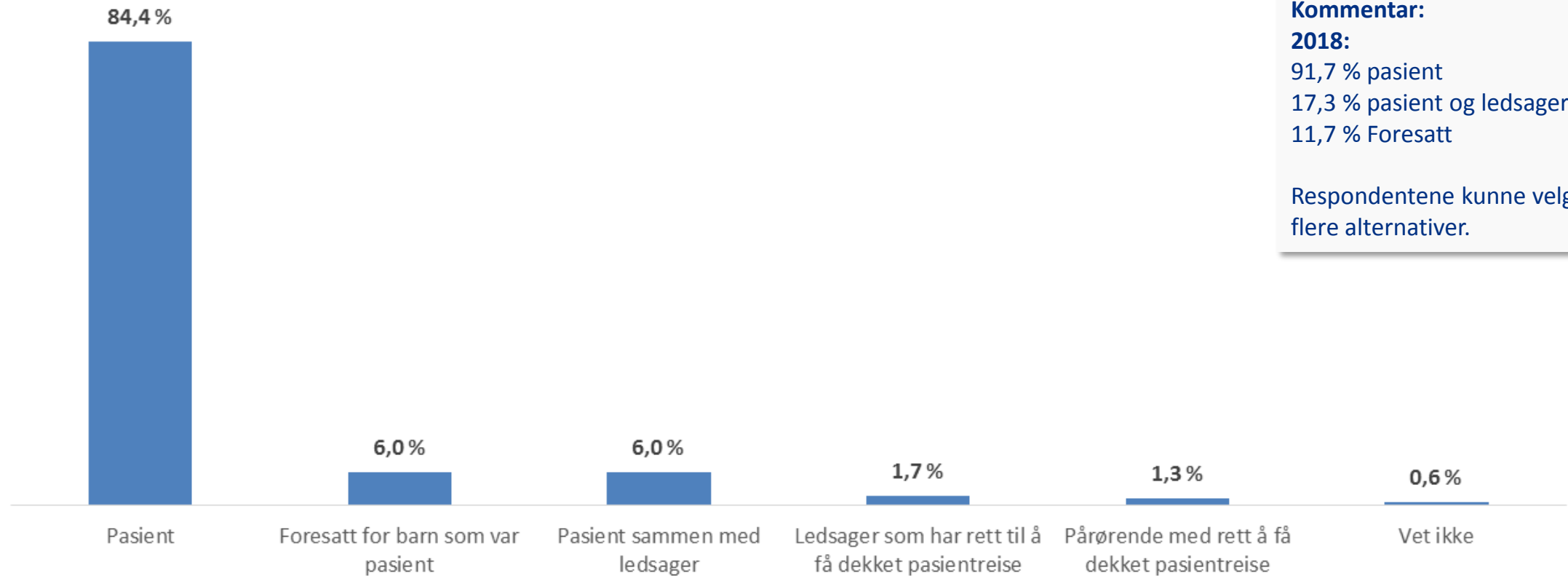
2018:

91,7 % pasient

17,3 % pasient og ledsager

11,7 % Foresatt

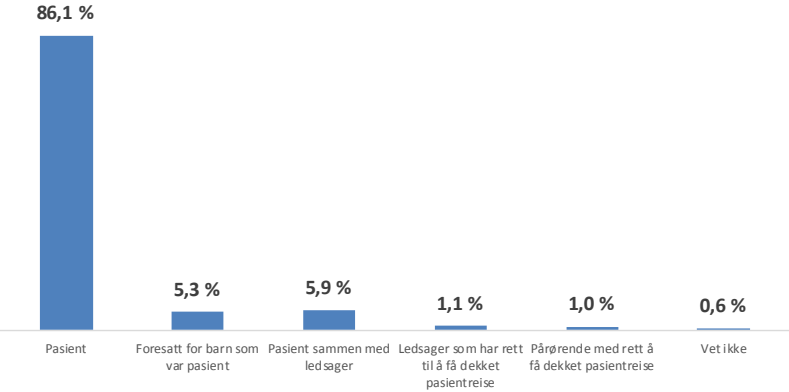
Respondentene kunne velge flere alternativer.



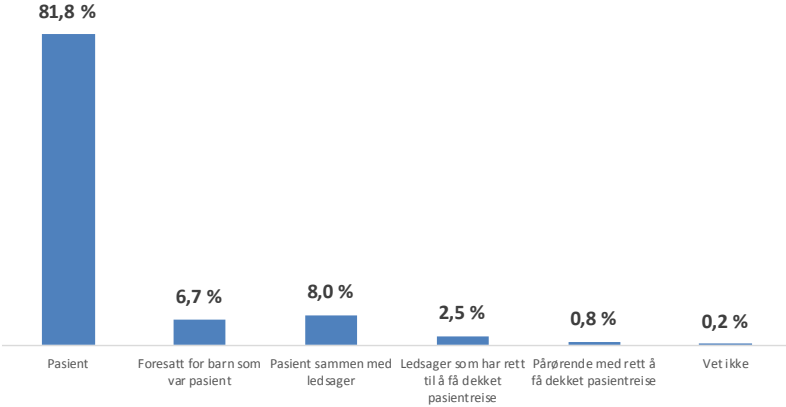
Sist du sendte søknad til Pasientreiser, søkte du som:

per region

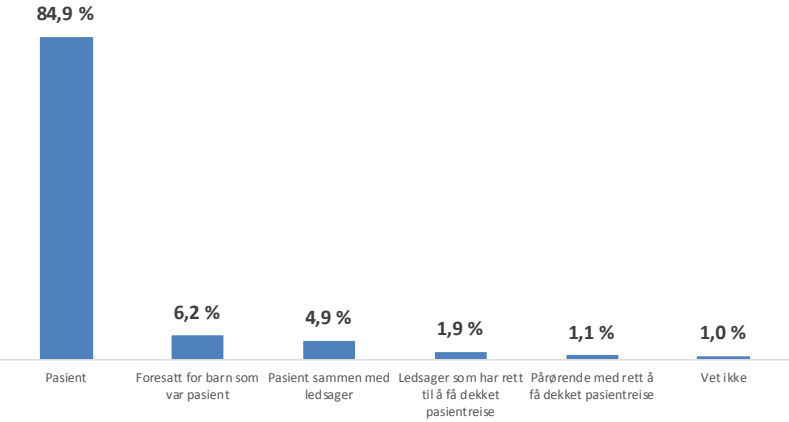
Helse Sør-Øst



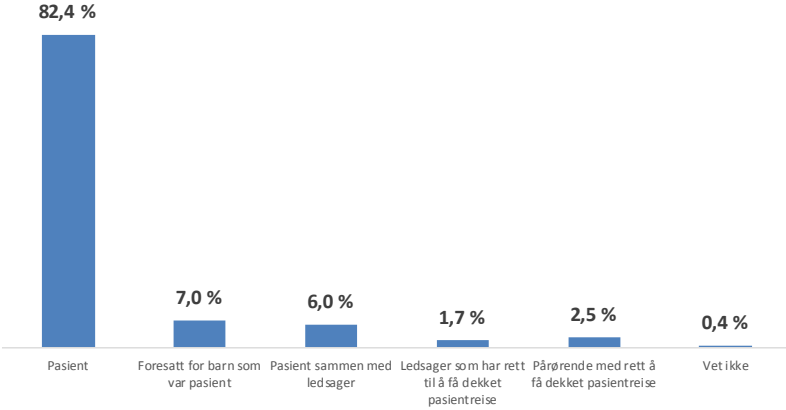
Helse Vest



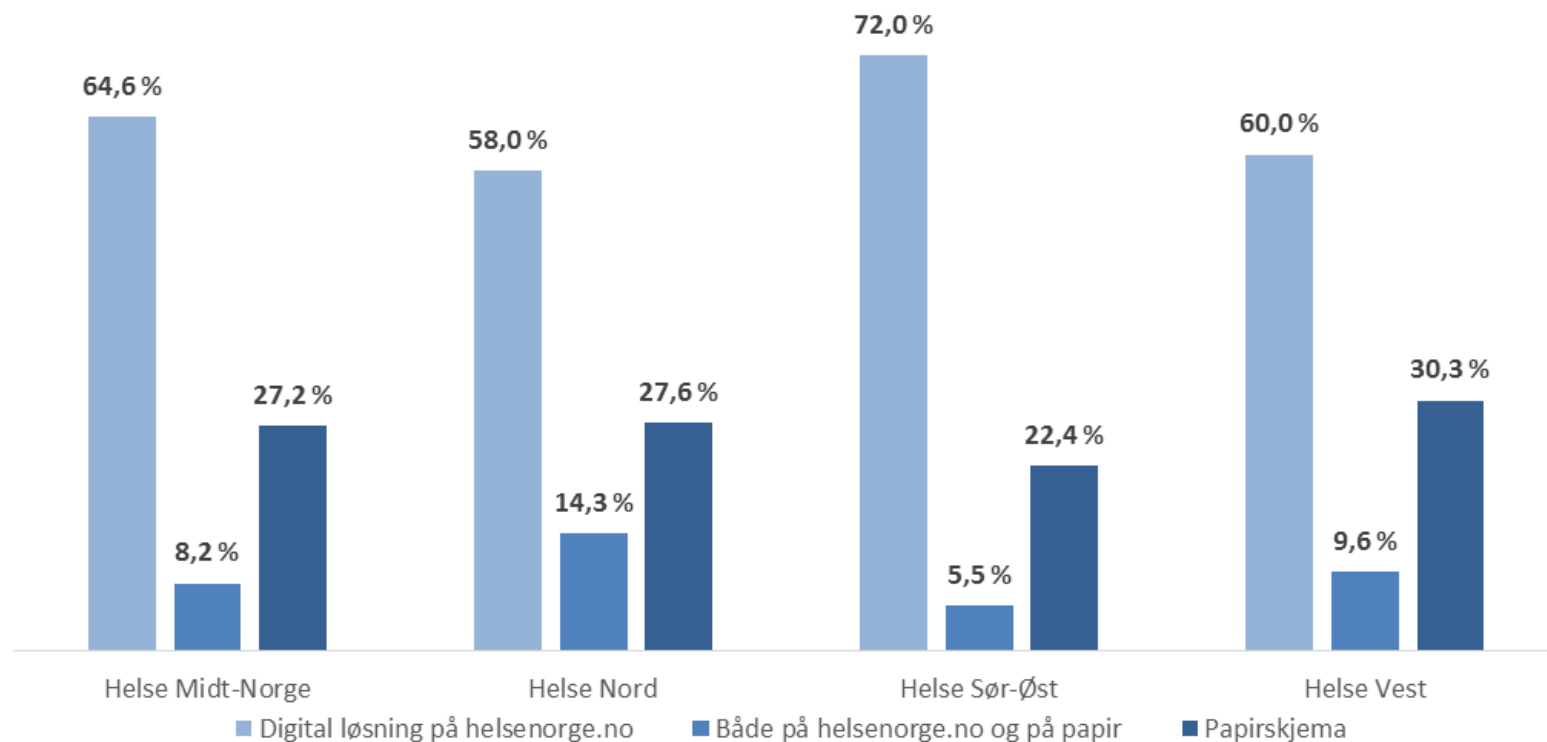
Helse Nord



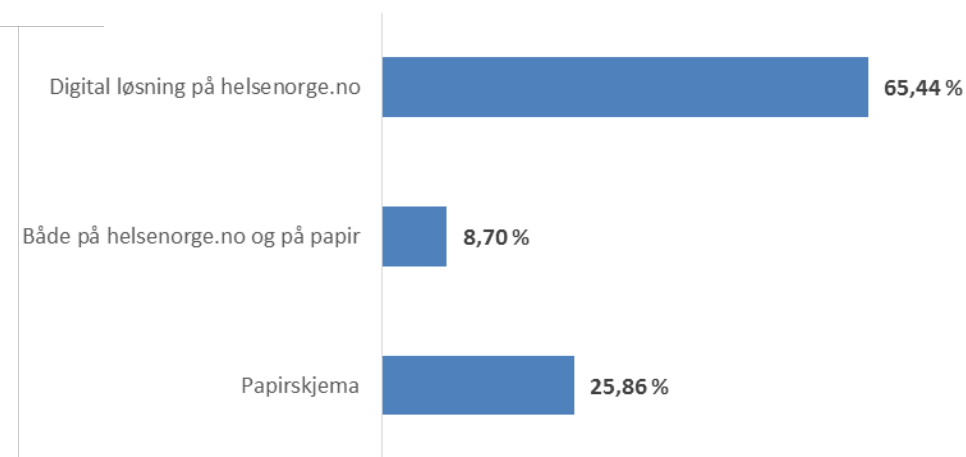
Helse Midt-Norge



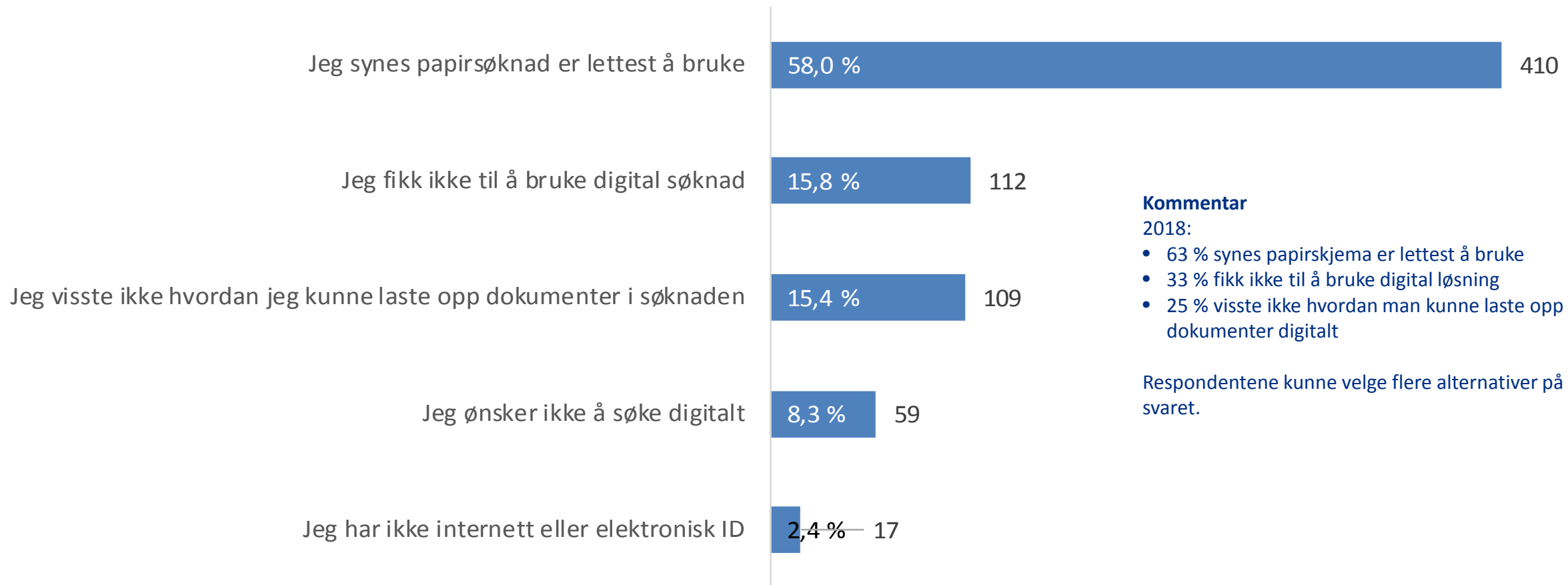
Hvordan pleier du å søke om å få dekning av reiseutgiftene fra Pasientreiser?



Nasjonal score:



Hva er den viktigste årsaken til at du søkte på papirskjema/sendte søknad i posten?



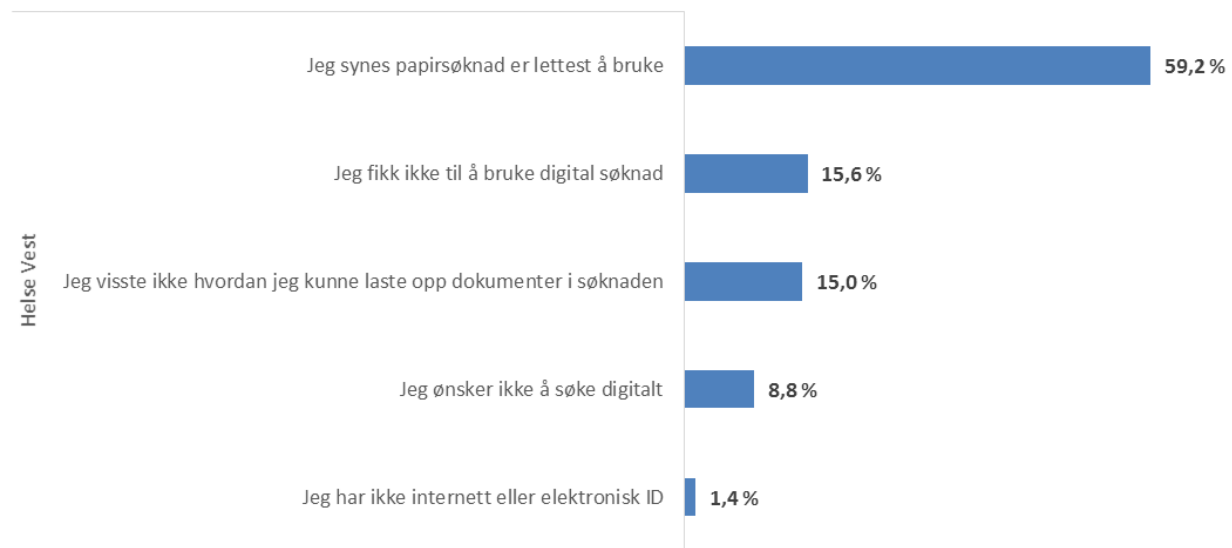
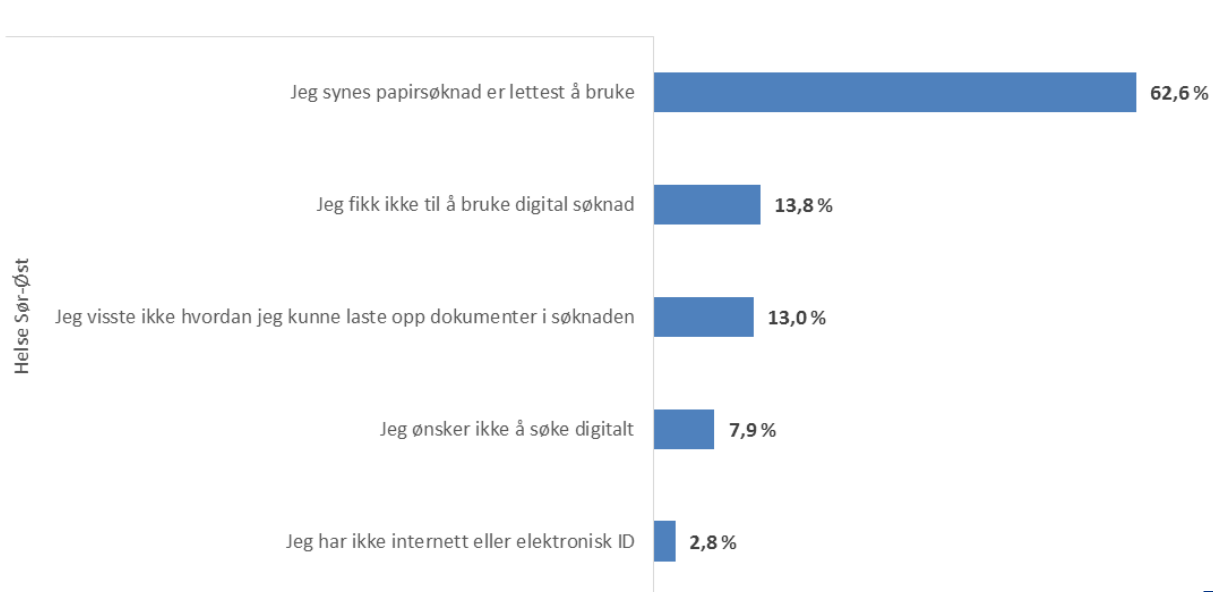
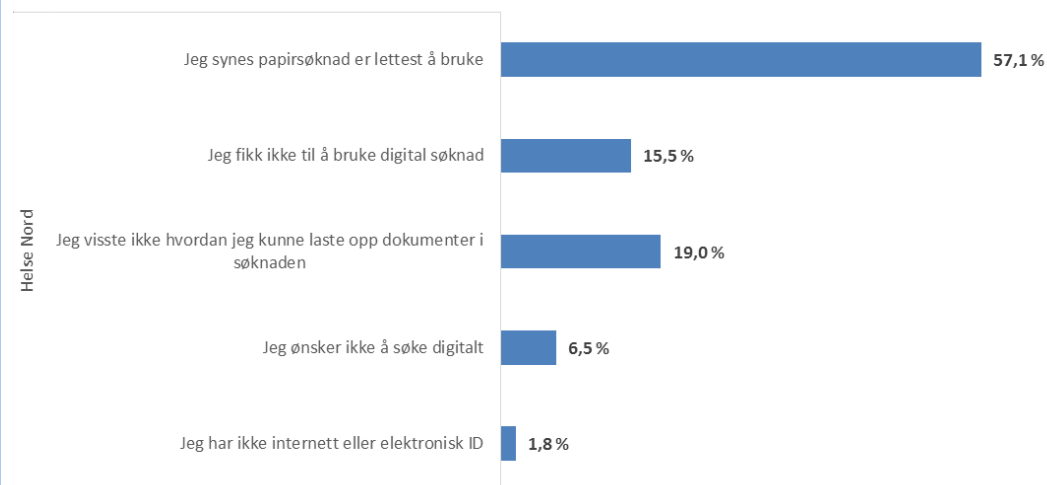
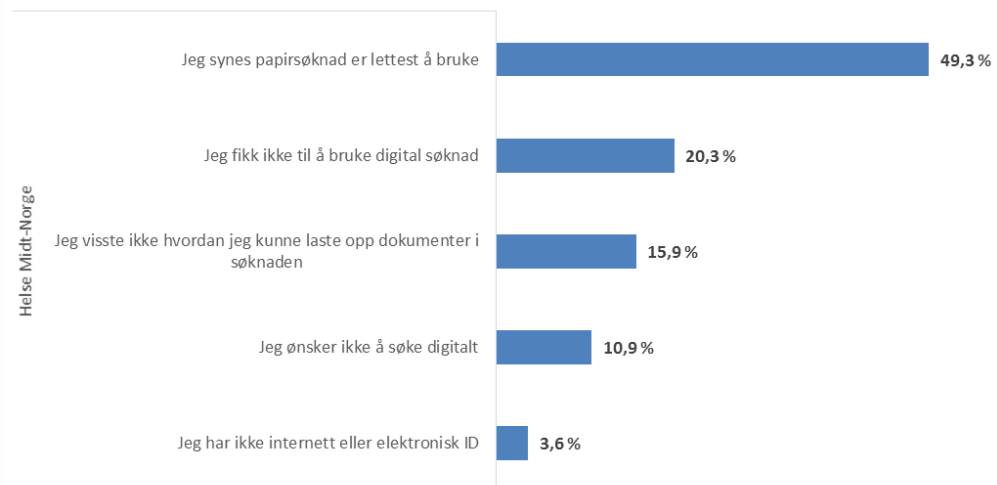
Kommentar

2018:

- 63 % synes papirskjema er lettest å bruke
- 33 % fikk ikke til å bruke digital løsning
- 25 % visste ikke hvordan man kunne laste opp dokumenter digitalt

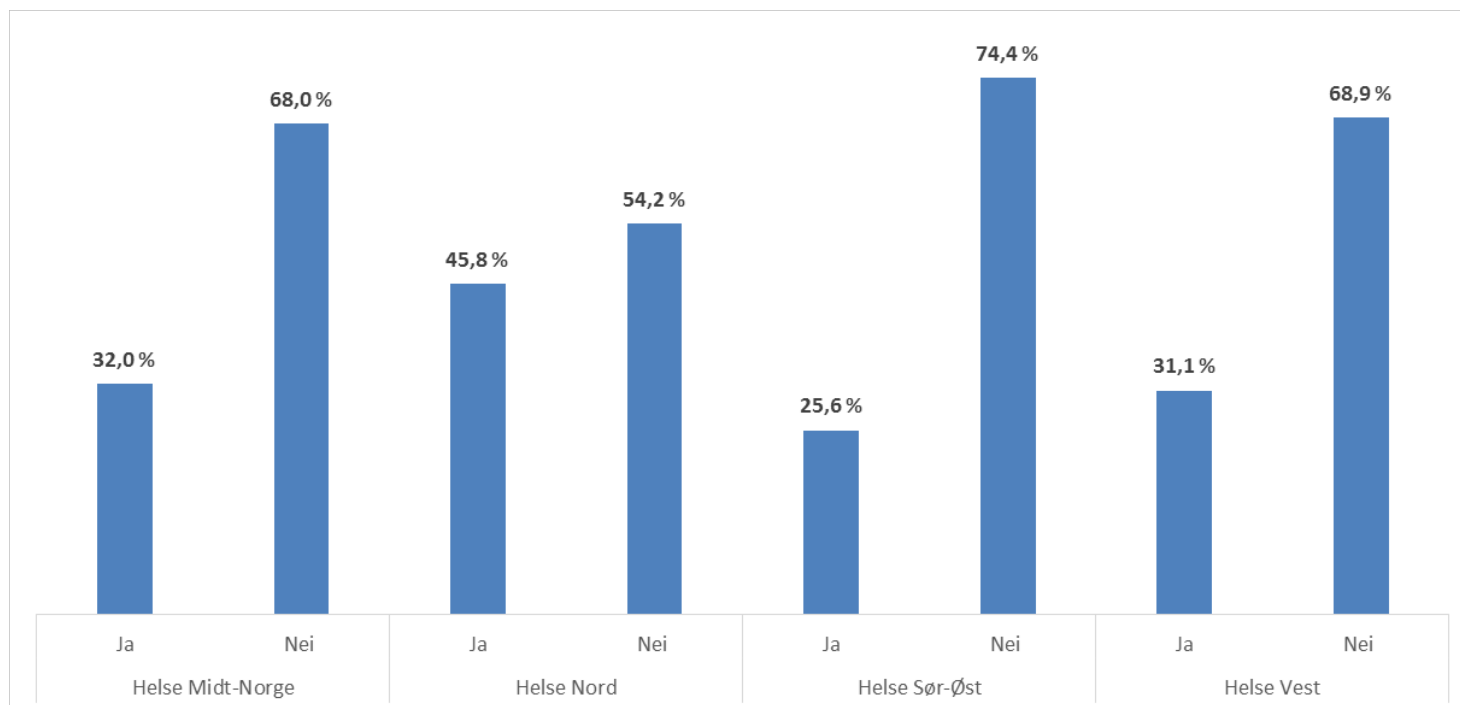
Respondentene kunne velge flere alternativer på svaret.

Hva er den viktigste årsaken til at du søkte på papirskjema/sendte søknad i posten?

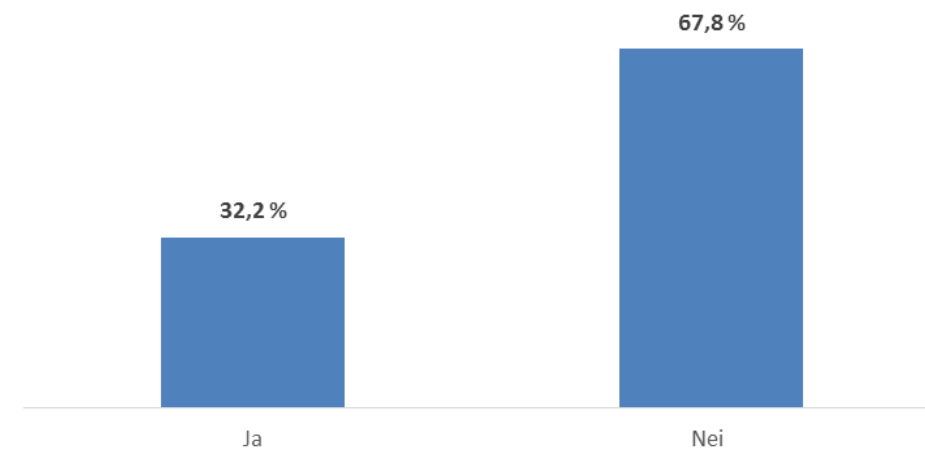


Har du gjennomført en rekvirert reise det siste året?

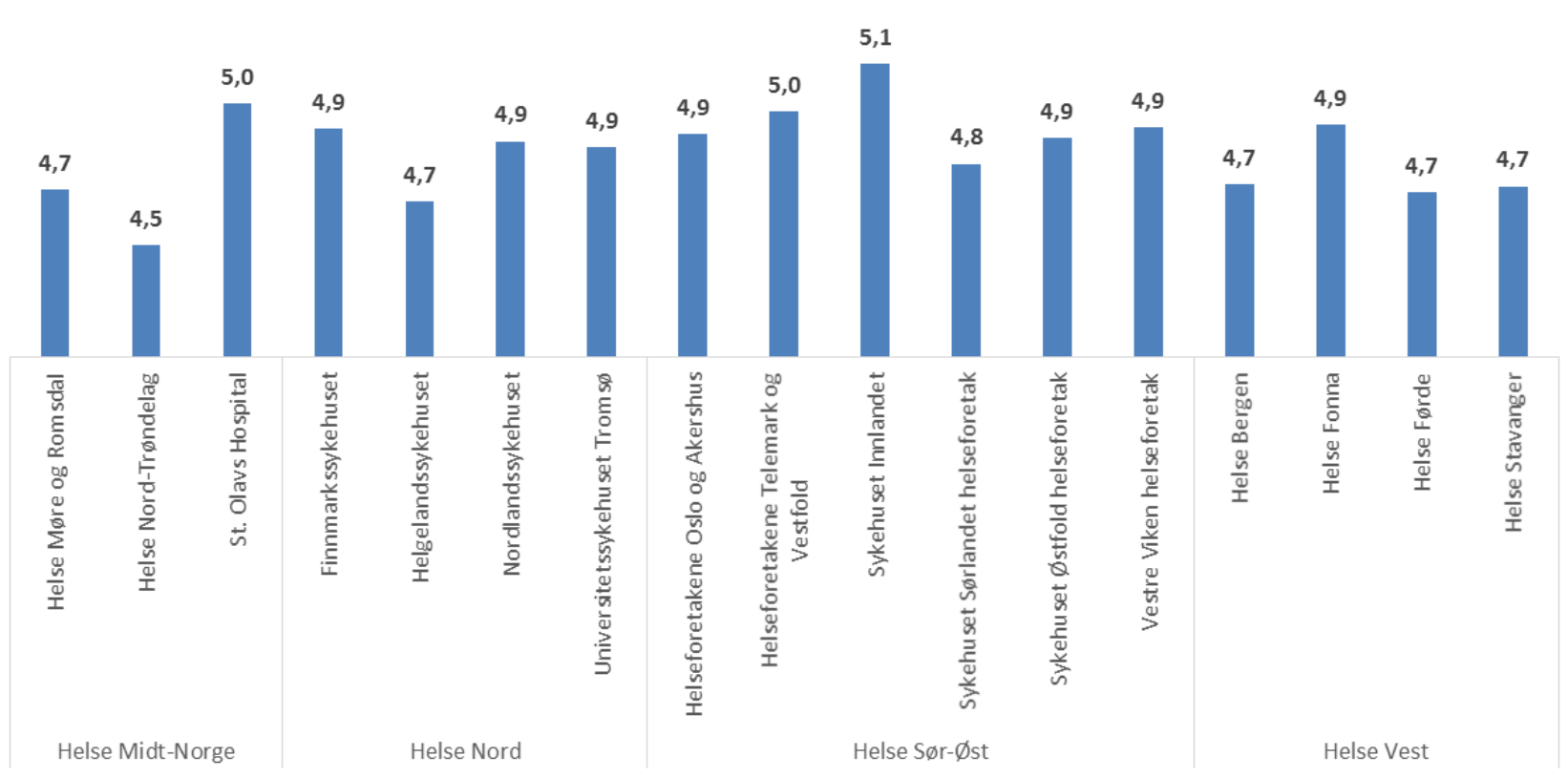
Spørsmålet er nytt i 2019



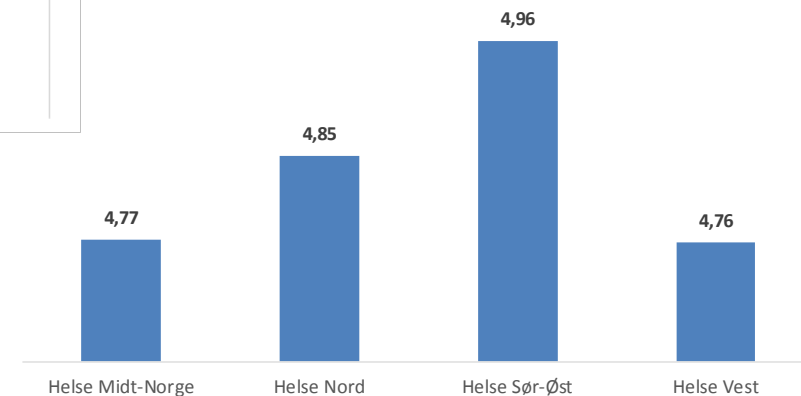
Nasjonalt resultat:



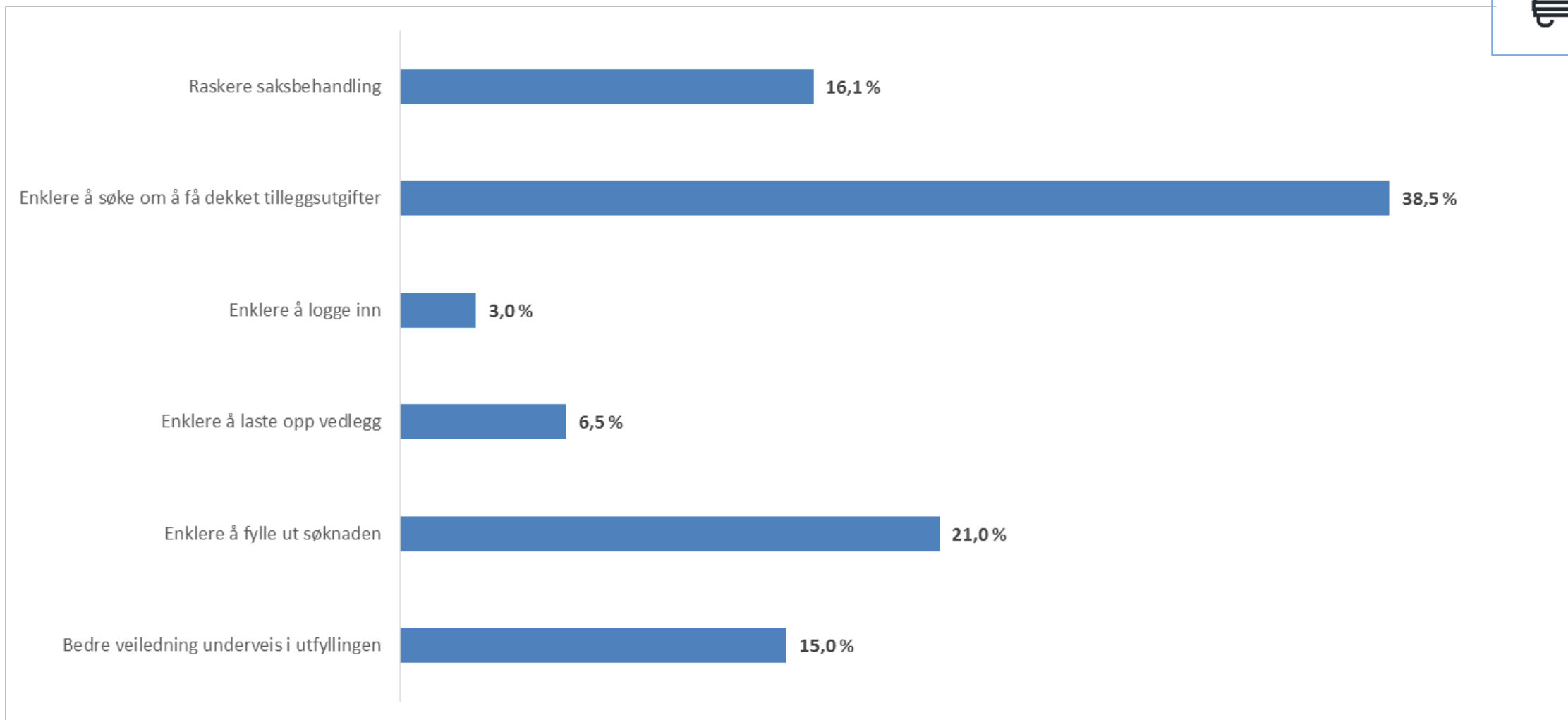
Hvor fornøyd er du med digital søkefunksjon på helsenorge.no? (nasjonal score: 4,9)



Kommentar:
2018:
Nasjonal score: 4,7

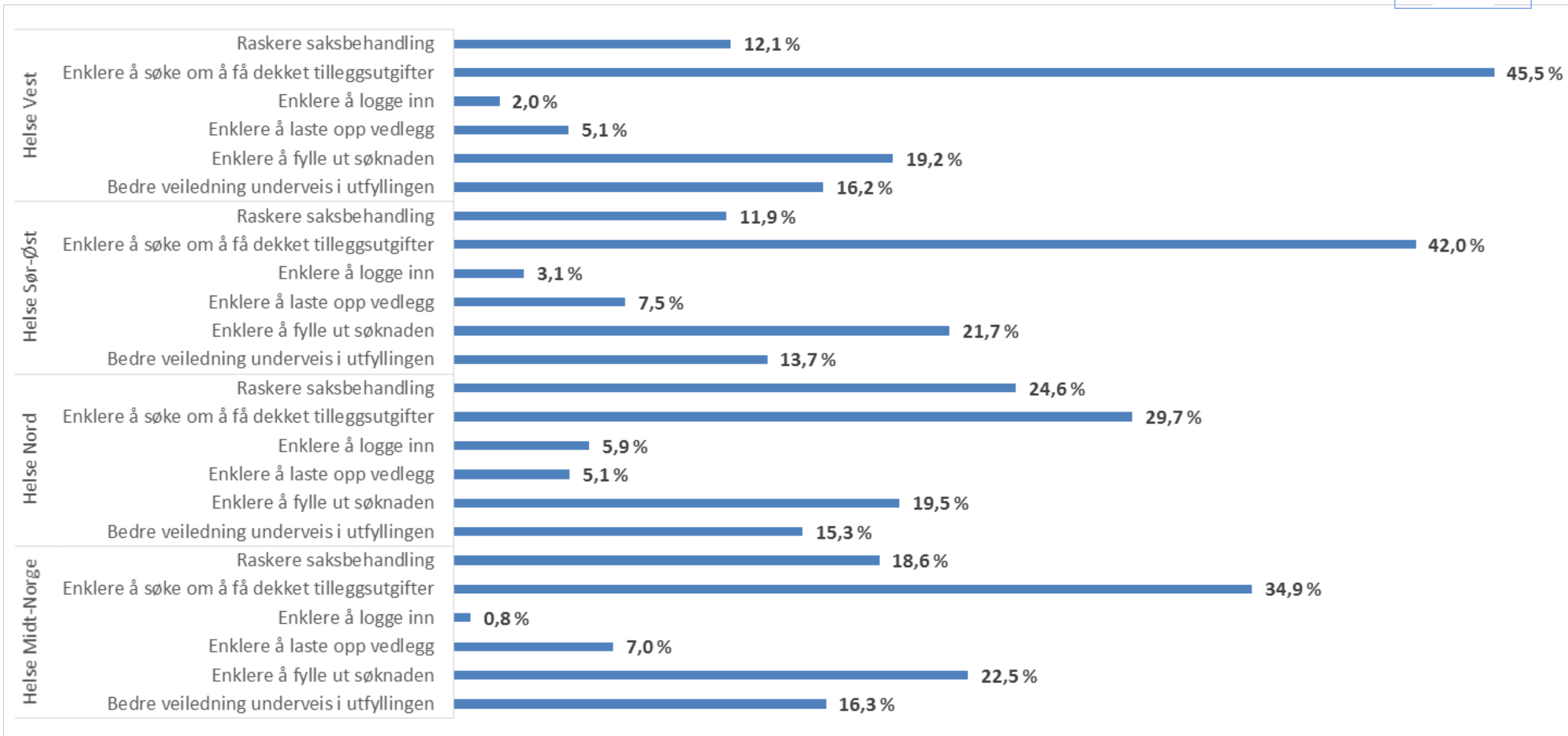


Hva er viktigst for at du kan bli mer fornøyd med digital søknad på helsenorge.no?



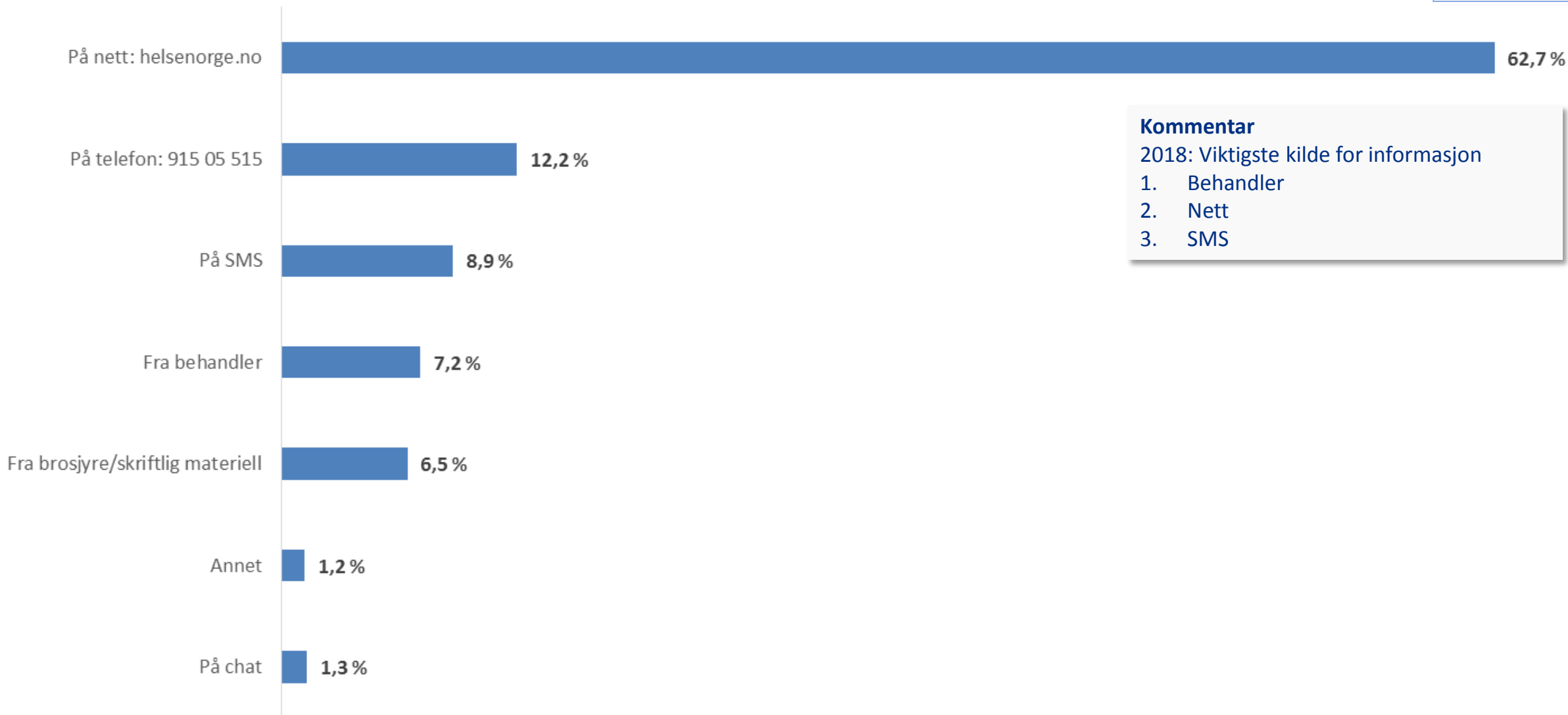
Hva er viktigst for at du kan bli mer fornøyd med digital søknad på helsenorge.no?

-Fordeling region



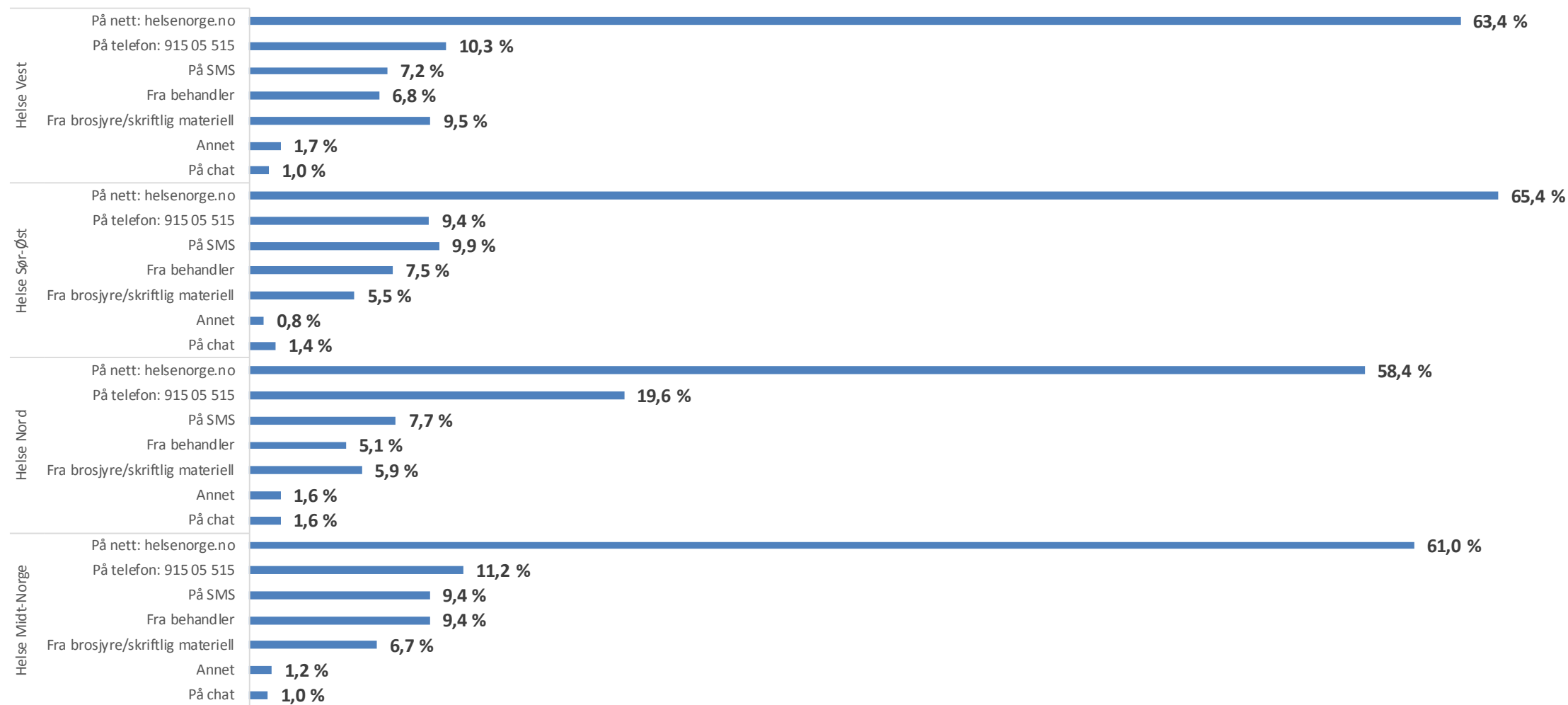
Veiledning

Hvor er det viktigst for deg å få informasjon og veiledning om pasientreiser?



Hvor er det viktigst for deg å få informasjon og veiledning om pasientreiser?

- fordeling region



Vedtaksbrev

Synes du det er lett å forstå det som står i vedtaksbrevet?

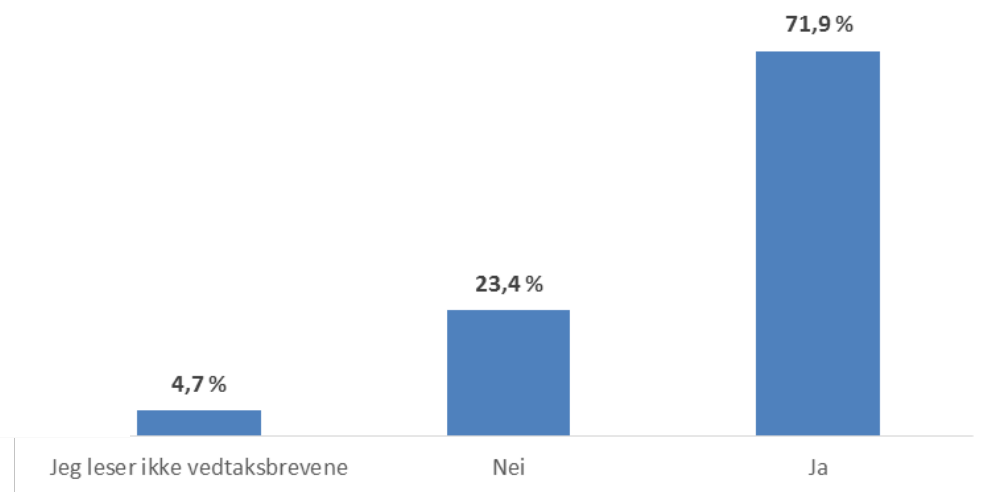
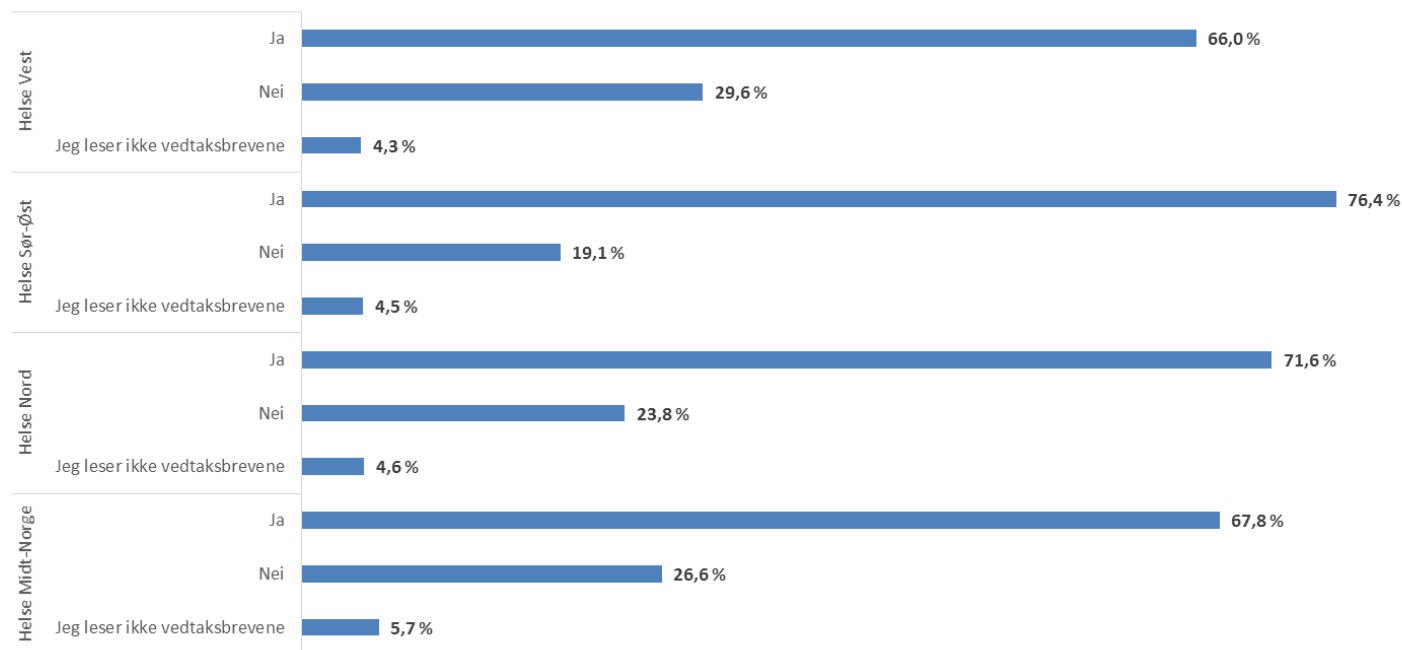
nasjonal score: 71,9 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå.



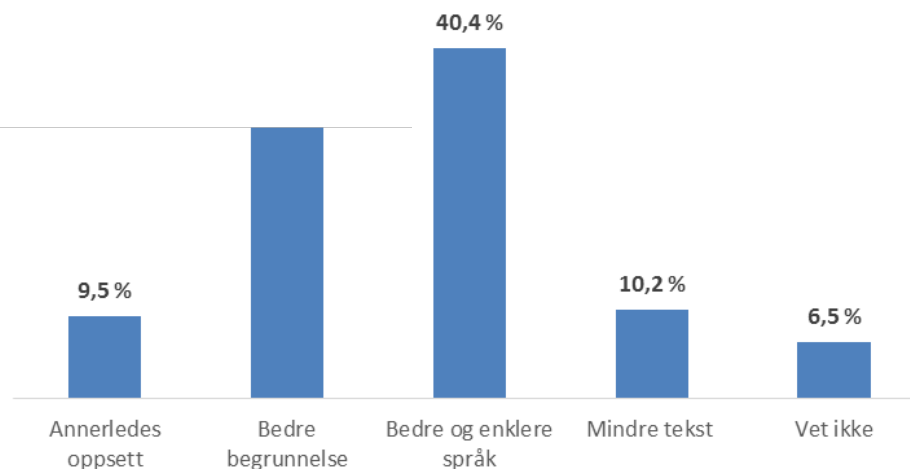
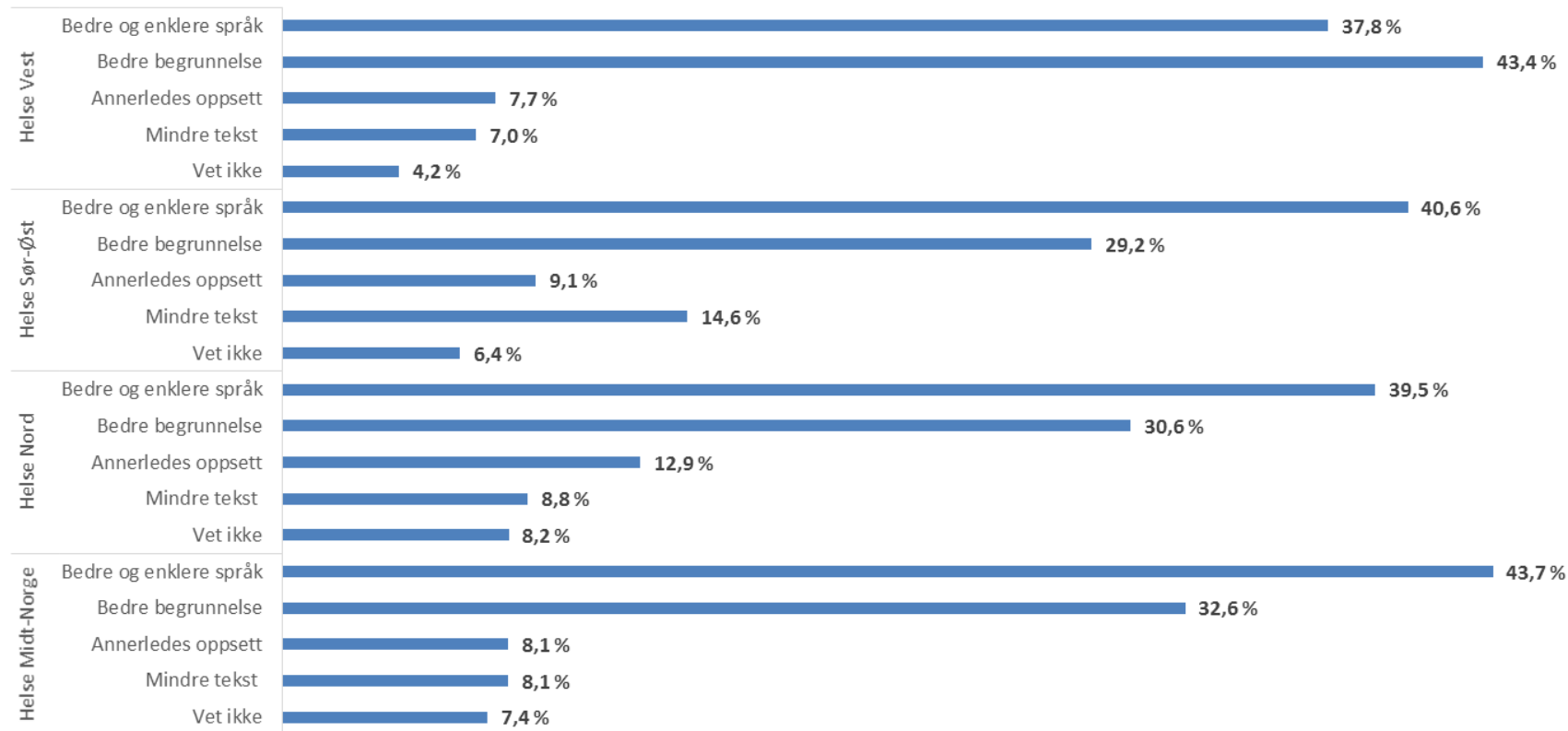
Kommentar

2018:

Nasjonal score: 72,3 syntes vedtaksbrevet var lett å forstå.



Hva er viktigst for at vedtaksbrevene blir lettere å forstå?

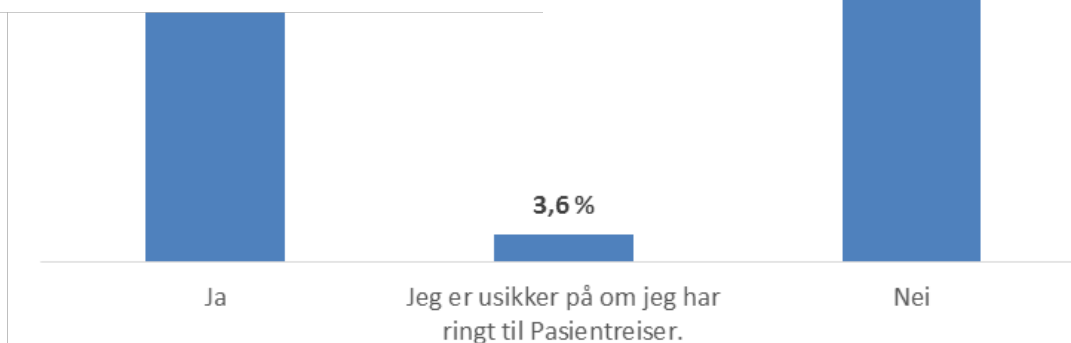
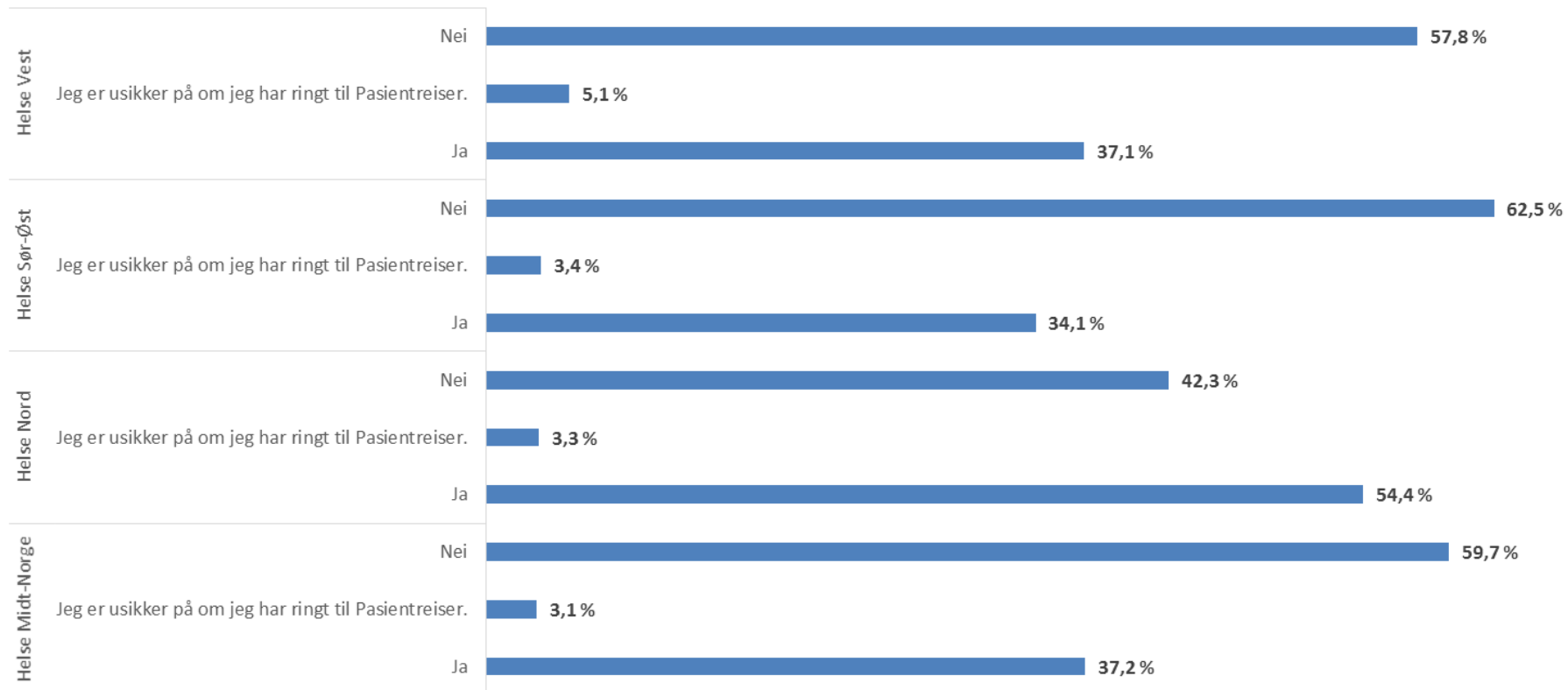


Telefoni

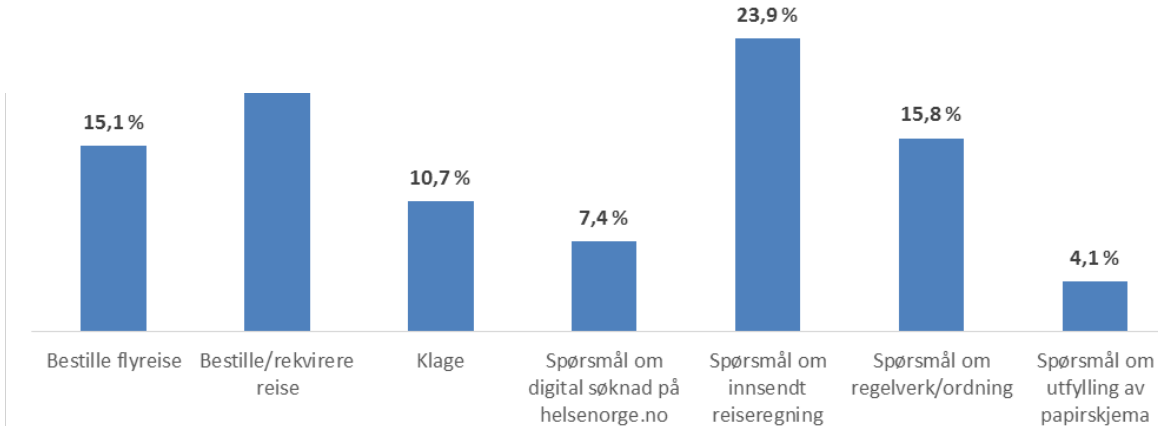
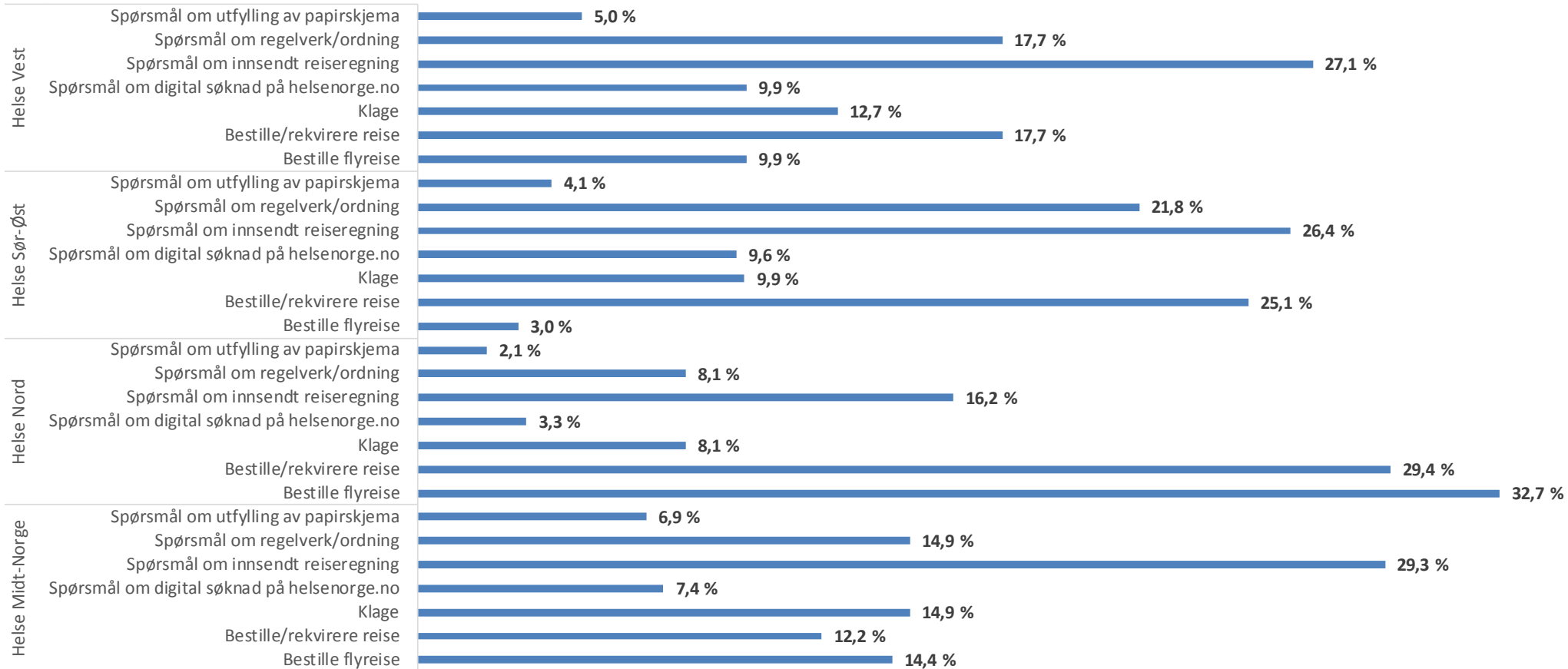
Har du ringt til Pasientreiser det siste året?

Kommentar

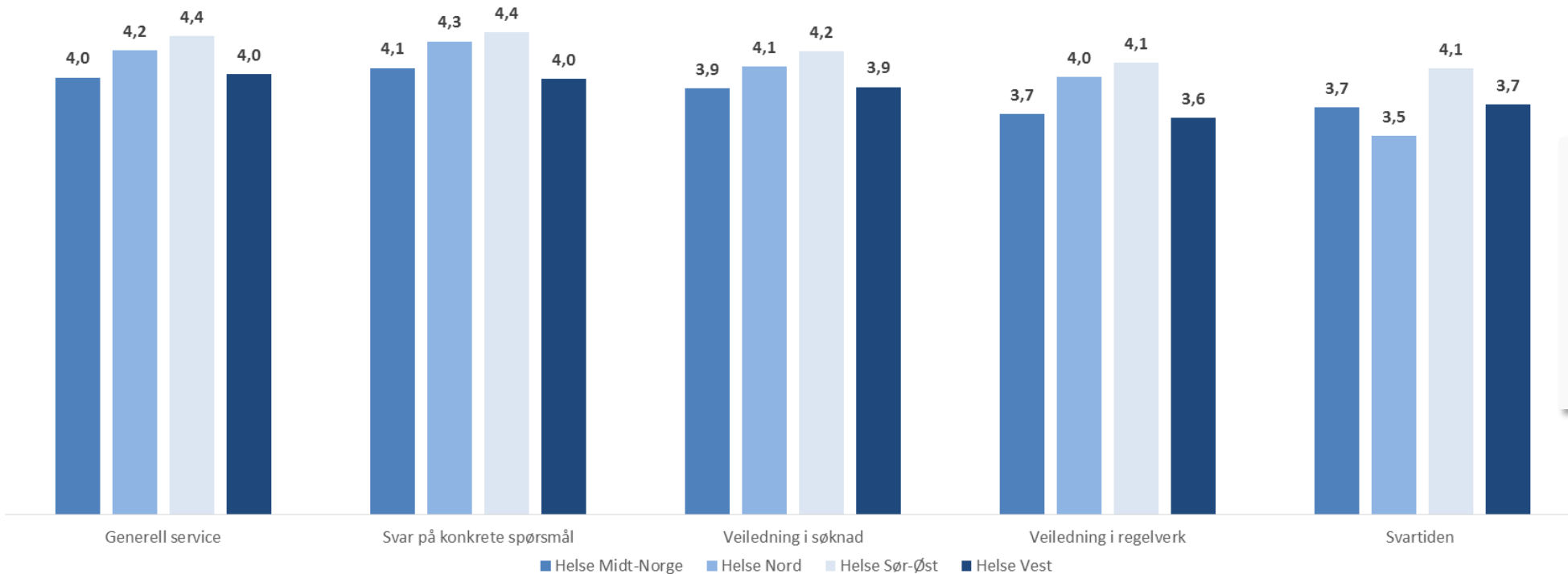
2018: 47 % hadde ringt Pasientreiser



Hva er den vanligste årsaken til at du ringer Pasientreiser?



På en skala fra 1 - 6: Hva synes du om Pasientreisers brukerstøtte på telefon?



Kommentar

2018:

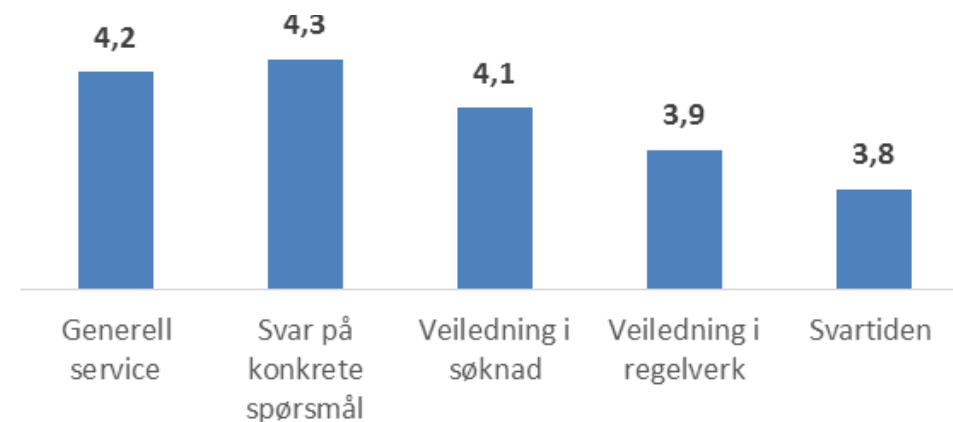
4,3 Generell service

4,3 Svar på konkrete spørsmål

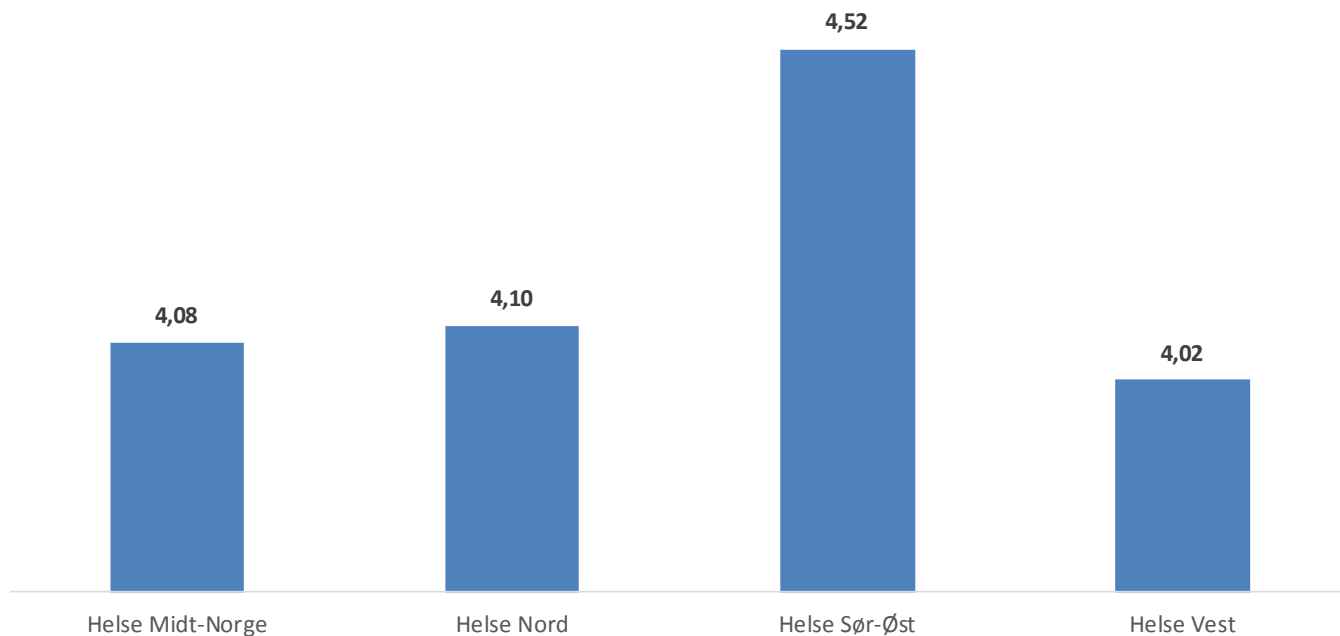
4,1 Veiledning i søknad

4,0 Veiledning i regelverk

3,6 Svartiden



På en skala fra 1 - 6: Hvor fornøyd er du med dagens pasientreisetjeneste?



Kommentar:

2019: Snittscore: 4,3

2018: Snittscore: 4,4

