

Møtereferat, mars 2022

Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Møtetid: 24. mars 2022

Møtested: Radisson Blu Airport Hotel/

Skype

Tidspunkt: 10.00 – 15.00

Møteleder: Hilde Holt

Deltakere:

Øystein Kydland, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg

Mona Sundnes, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg

Karl Olaf Sundfør, Helse Vest RHF brukerutvalg (digitalt)

Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet

Geir Strømsholm, SAFO, LFPS

Dag Utnes, FFO, prostatakrefthforeningen

Line Hole, FFO, Forening for autoimmune leversykdommer

Svein Helgesen, Pensjonistforbundet

Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg (digitalt)

Unn Tone Forfang, FFO, Blindeforbundet (digitalt)

Hilde Holt, Pasientreiser HF

Guri Brenden Lønnerød, Pasientreiser HF

I tillegg deltok:

Bernt Erling Nilssen Nerberg, Helse Nord RHF, med gjennomgang av tiltak innen reiser med rekvisisjon: 8 a) avviksmelding og oppfølging (digitalt)

David Låås, Pasientreiser HF, sak 08-2022 (digitalt)

Vararepresentanter:

Tahar Haddad, Pensjonistforbundet, vara

Kirsten Refnes, Pensjonistforbundet, vara

Bjørnar Lien, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg, vara

Forfall:

Elisabeth Wollebek, LFS

Johannes Lofthus, Kreftforeningen

Saksnummer	Innhold	Ansvarlig	Kommentar
<p>Bruker-utvalget deltar som kompetanse-gruppe</p>	<p>Tiltak innen reiser med rekvisisjon: 8 a) avviksmelding og oppfølging</p> <p>Felles retningslinjer</p> <p>Bernt gikk gjennom oppdraget for tiltaket.</p> <p>Tiltaket er noe utsatt på grunn av spesifikasjoner i mandatet. Rapport er gjennomgått i alle regionale ledernettverk.</p> <p>10. mars ble forslag til felles retningslinjer levert fra arbeidsgruppen.</p> <p>Innspill: Få brukere klarer å skille på serviceklage og rettighetsklage</p> <p>Ofte handler en klage både om service og reiseopplevelse. Vil ha én inngang for alle klager.</p> <p>Svar: Rapporten viser til interne retningslinjer, ikke noe pasient skal måtte forholde seg til.</p> <p>Det er ikke likhetstegn mellom klage og uønsket hendelse.</p> <p>Poenget med retningslinjer er å systematisere hendelsene, det er ikke inngripen i klageretten, eller hvordan klager behandles.</p> <p>Innspill: Viktig å se hendelser i en sammenheng, da kan en klage omhandle både service og rettighet.</p> <p>Svar: Retningslinjene som er laget skal ikke være begrensende, tvert imot. Men viktig med definisjoner slik at forhold som tas opp som kritikkverdige blir fanget opp og registrert av helseforetakene.</p> <p>Innspill: Er oppsettet sårbart? Blir det opp til pasienten å føre klagen, kan det bli for vanskelig. De færreste vil fremme en klage for en de opplever som står som representant for systemet.</p>	<p>BENN</p>	<p>Se vedlagte presentasjon</p>

	<p>Svar: Hadde vært optimalt med et uhildet klageorgan, men per nå er ikke det realistisk.</p> <p>Innspill: En sak der en pasient ikke fikk overnatting, selv om reisen krevde å stå opp før kl. 05.00. Vedkommende ønsker ikke å klage til pasientreiser.</p> <p>Hvorfor vil ikke pasienter klage når rettigheten ikke oppfylles? Brukerorganisasjonene ønsker at terskel skal være lav for å klage.</p> <p>Svar: Plikt til å ta imot klage ligger hos saksbehandler. Det ligger en opplysningsplikt i forvaltningsloven til å forstå, og ta imot klage. Saksbehandler må forstå hva pasienten ønsker å formidle og kategorisere klagen utfra den informasjonen som gis. Klagen må også videreformidles til transportør, og følges opp i avtalen med transportører. Viktig å minne om plikten i retningslinjene, men vanskelig å spesifisere detaljert i dokumentet som er utarbeidet.</p> <p>Innspill: Å bedre klagemuligheter ønskes løftet som egen sak i brukerutvalget.</p> <p>Innspill: Saker bør løses før de går til klagebehandling, opprette et fora som tar imot klager på tvers av området. En nasjonal klageavdeling.</p> <p>Innspill: Retningslinjer kan legges og så må saksbehandlere få opplæring i å håndtere retningslinjene.</p> <p>Viktig med informasjonsplikten.</p> <p>Innspill: Dette er et skritt på riktig vei, men ønsker også at det skal bli en kultur i pasientreiser som sier at det er bra å motta klager, da kan man forbedre tjenesten med bakgrunn i reelle opplevelser.</p> <p>Bernt presiserer at mandatet for tiltak 6A har vært å lage retningslinjer for uønskete hendelser, ikke et system for klager. Det har vært viktig og førende for arbeidet at</p>		<p>Sak om klagemuligheter settes på agendaen til brukerutvalgsmøtet i april.</p>
--	--	--	--

	<p>terskelen for å registrere uønskede hendelser må være lav, slik at flest mulig av de faktiske hendelsene kommer frem og kan bidra til forbedring av tjenesten.</p> <p>Innspill: Brukerutvalget ønsker informasjon om hvordan retningslinjene fungerer etter at de er satt i drift.</p>		
07-2022	Godkjenning av referat januar 2022 Godkjent.	HH	
	Orienteringssaker		
08-2022	<p>Pågående og planlagte IKT-utviklingstiltak Pasientreiser HF Gjennomgang av pågående og planlagte tiltak for pasientreiseområdet. Innspill og kommentarer: Melde videre til NHN behov for å kunne gi delvis fullmakt til tjenestene på Helsenorge Svar: Pasientreiser HF sender dette videre til intern tjenesteeier og ber om at behovet meldes videre til NHN. Innspill: Utvikles tjenestene etter prinsipper for universelle utforming. Svar: Ja, tjenestene på Helsenorge utvikles etter UU-prinsippene. Innspill: Vanskelig å forstå organiseringen av pasientreiseområdet. Pasientene blir kasteballer mellom områdene. Svar: Organiseringen av pasientreiseområdet har tilknytning til de fire regionale helseforetakene. Innspill: Pasientreiseområdet bør samles i ett felt. Det er for vanskelig å forstå for brukere.</p>	DL	Se vedlagte presentasjon.
	LUNSPAUSE		
09-2022	Reiser innenfor minstetakstsoner	GB	

	<p>Gunnhild gjennomgikk saksgrunnlag. Hilde redegjorde for at konsekvens av regel om minstetaktsoner er meldt inn til Helsedirektoratet i forbindelse med evaluering av regelverket. Det er også laget en presentasjon fra foretaket som viser hvilke konsekvenser dette kan få.</p> <p>Er det nasjonale retningslinjer for om reiser mellom behandlingssted og skole dekkes, selv om det er lenger avstand enn mellom behandlingssted og hjem?</p> <p>Og kan elever får dekket reise mellom skole og behandlingssted for å bidra til at eleven kan være til stede mer på skolen.</p>		<p>Sak om minstetaktsoner settes på agendaen til brukerutvalgsmøtet i april.</p> <p>Praktisering av dekning for delreiser settes på agendaen til brukerutvalgsmøtet i april.</p>
10-2022	<p>Gjennomgang av styresaker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vara for observatører i styret <p>Det er oppnevnt vararepresentanter for styreobservatørene. Styreobservatørene er brukerrepresentantene fra to av de regionale helseforetakenes brukerutvalg, representantene fra de andre to regionene utnevnes som vararepresentanter.</p>	HH	
11-2022	<p>Tiltak: Ny rekvisisjonspraksis</p> <p>Tiltaket er nå avsluttet.</p>	HH	
12-2022	<p>Nye retningslinjer for attestasjon og informasjons- og opplæringsaktiviteter.</p> <p>Dette arbeidet er fortsettelsen av «Ny rekvisisjonspraksis». Brukerutvalget vil være kompetansegruppe sammen med arbeidsgruppen som har jobbet med ny rekvisisjonspraksis. Innspill: Bør dette evalueres etter en periode? Svar: Det er planlagt pilot, etter</p>	HH	Se fellespresentasjon

	<p>pilot vil det foretas en evaluering før nasjonal idriftsettelse. Pilotperiode er ikke bestemt. Ny rekvisisjonspraksis er insentiv for å få brukere til å bruke egen bil, når det er mulig, i stedet for å bruke drosje.</p> <p>Har ledsager rett til rekvirert transport på grunn av egen helse?</p> <p>Svar: Ledsager har lik rettighet som pasient til å få transport til og fra behandlingsstedet.</p> <p>Arbeidet med «Nye retningslinjer for attestasjon og informasjons- og opplæringsaktiviteter» starter i april.</p>		<p>Sak om ledsagers rett til transport settes som sak på agendaen i brukerutvalgsmøtet i april. Unn Tone lager saksgrunnlag.</p>
13-2022	<p>Gjeninnføring av dokumentasjonsplikt for reiser med bil</p> <p>Dokumentasjonsplikten gjeninnføres for reiser fra og med 1. juni.</p> <p>Ønsker tall på reiser med egen bil uten tilleggsutgifter.</p> <p>Svar: Det er ikke mulig fordi Pasientreiser registrerer ikke transportmiddel når det ikke søkes om tilleggsutgifter</p> <p>Brukerutvalget ønsker at saken ses på i et samfunnsøkonomisk perspektiv, f.eks. besparelser for pasient, effekt for arbeidsplasser, effekt for forvaltning.</p>	HH	<p>Sak om dokumentasjonsplikt settes på agendaen til brukerutvalgsmøtet i april. Mona lager saksgrunnlag.</p>
14-2022	<p>Status reiser uten rekvisisjon</p> <p>Saksbehandlingstiden har vært noe høyere noen uker fordi saker som behandles helmanuelt har vært prioritert. Saksbehandlingstiden er nå på vei ned igjen.</p> <p>Automatiseringsgraden har vært opp i 60 %, noe som er høyere enn normalt.</p> <p>Stort fokus i mediene for tiden på at korteste strekning legges til grunn for rett til dekning. Dette fører i mange tilfeller til at veistrekninger som legges til grunn ikke er farbare i noen</p>	HH	

	sesonger, eller veier er strengt med bom.		
	Eventuelt Brukertesting 26. april De som har mulighet til å delta på brukertest dagen etter neste møte i brukerutvalget bes melde seg på e-post snarest mulig. Disse har meldt seg: Dag Tahar Øystein Line Kirsten Geir Pasientreiser HF følger opp med NHN og de som har meldt seg vil få mer informasjon.		