

# Møte i brukerutvalget

## Pasientreiser HF

januar 2022

# Agenda

	Innhold	Ansvarlig
1-2022	Godkjenning av referat 2. desember 2022	HH
Brukerutvalget som kompetansegruppe	Tiltak innen reiser med rekvisisjon: 8a) avviksmelding og oppfølging. Felles retningslinjer	BENN
	<b>Orienteringssaker</b>	
2-2022	Orientering om selvbetjeningsløsning på Helsenorge, endre rekvirert reise	DL
3-2022	Status drift: Reiser uten rekvisisjon	KD
4-2022	Status reiser med rekvisisjon	HH/GBL
5-2022	Status: Ny rekvisisjonspraksis	HH
6-2022	Gjennomgang av nasjonale brukerundersøkelser	HH/GBL
	<b>Eventuelt</b>	

**Sak 1-2022**

**Godkjenning av referat**

**Sak 2-2022**

**Orientering om selvbetjeningsløsning på Helsenorge, endre rekvirert reise**

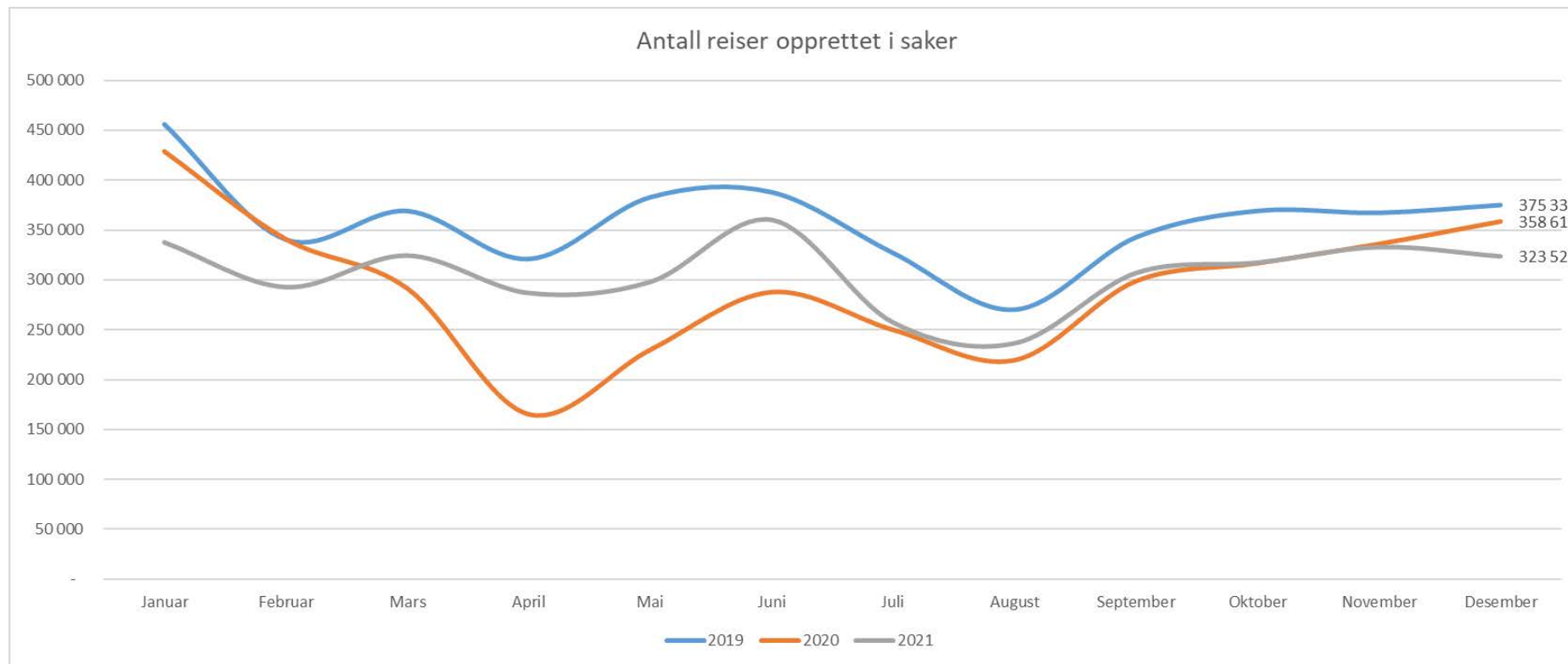
**Se egen presentasjon i pdf-format som er vedlagt referatet**

**Sak 3-2022**

**Reiser uten rekvisisjon –  
brukerutvalget  
20. januar 2022**



## Reiser uten rekvisisjon - antall reiser

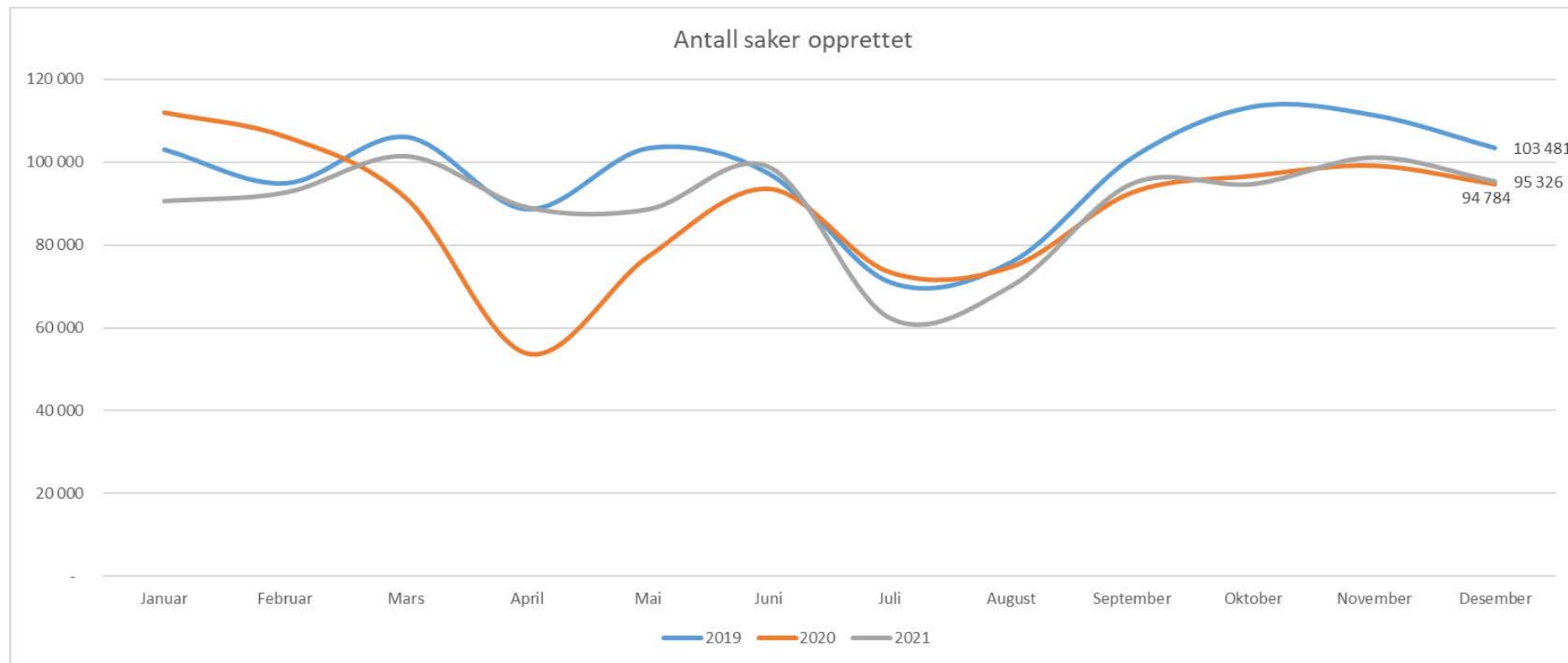


Totalt  
3.350.191  
reiser i  
2021

Antall reiser er redusert med 13,8 % i desember 2021 sammenlignet med samme periode i 2019.

Sammenlignet med 2019, ble andel reiser redusert med 14,9 % i 2021.

## Reiser uten rekvisisjon - antall saker



Totalt  
984.217  
saker i 2021

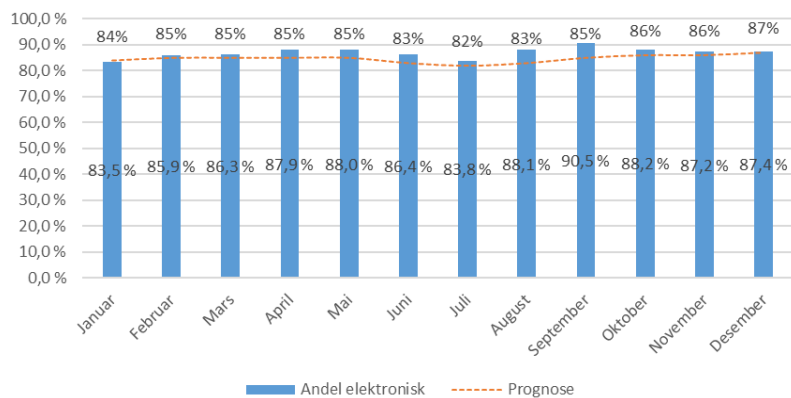
Antall saker er redusert med 7,9 % i desember 2021 sammenlignet med samme periode i 2019.

Sammenlignet med 2019 ble andel saker redusert med 7,7 % i 2021.

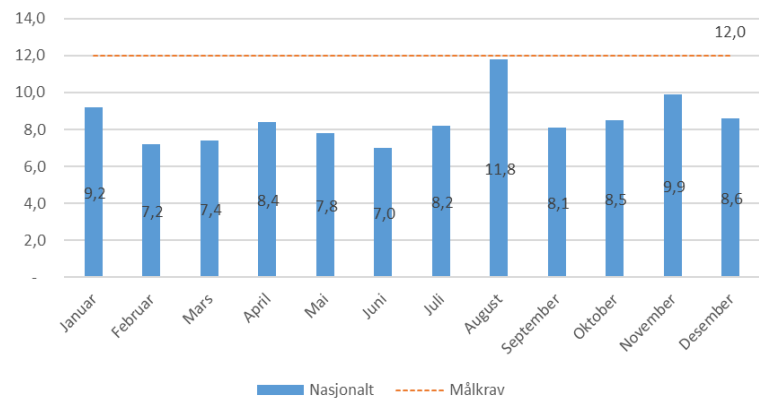


# Resultater for 2021, reiser uten rekvisisjon

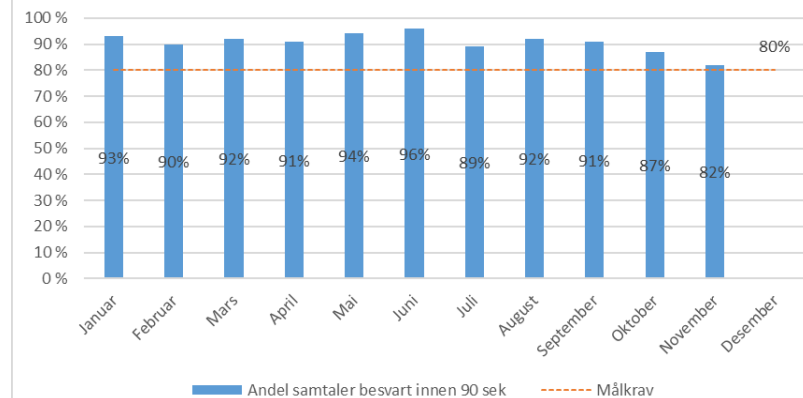
RuR, andel saker innsendt elektronisk



RuR, saksbehandlingstid



RuR, servicegrad brukerstøtte



87 % av alle søknader ble sendt inn digitalt

8,4 dager for alle sakstyper og behandlingsmåter

89 % av alle samtaler er besvart innen 90 sekunder

# Reiser uten rekvisisjon – hovedmålsettinger 2022

## 1. Stabil drift og leveranser

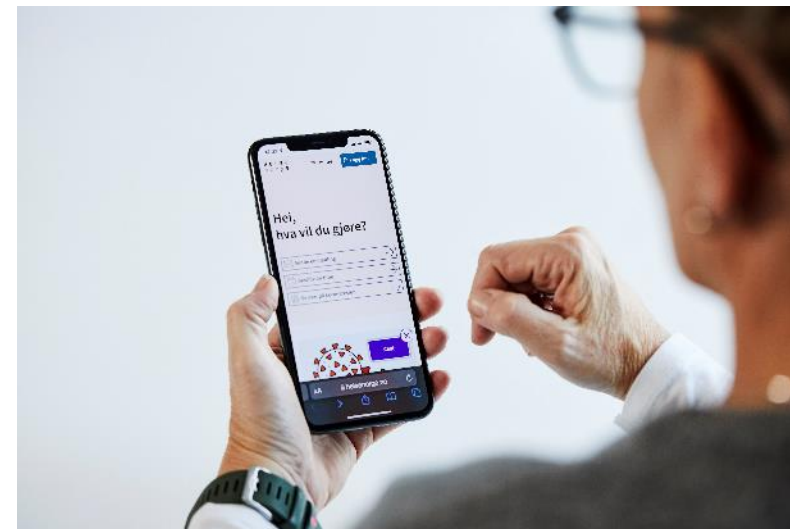
- Forbedre eksisterende tjeneste: På helsenorge.no skal søknad for pasient med reiseledsager over i stegvis søknad, og elektronisk klagefunksjonalitet utvides,
- Jobbe med å kunne forbedre ressursstyring på tvers av enheter ved bruk av nasjonale køer for alle manuelle arbeidssteg

## 2. Være i posisjon til å starte tilpasning/ utvikling i systemer og prosesser som en følge av anmodningsvedtakene 615 og 616

- Starte tilpasning av PRO/ helenorge.no og ATOM 2. halvår 2022
- Planlegge endringer i manuelle prosesser

## 3. Starte utredning av at ordningen for reiser uten rekvisisjon kan utløses uten behov for å søke?

- Planlegge 1. halvår, anskaffe og starte 2. halvår
- **Forutsetter at bestillingen gis av eier i oppdragsdokument 2022**



# Nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling

Pilot for nasjonal kø av saker som behandles manuelt ble igangsatt 1. september 2021.

Hensikten var å:

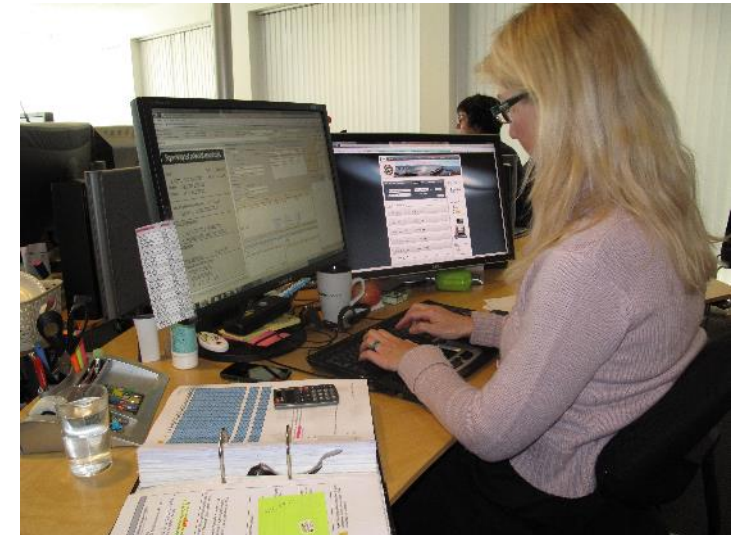
- Ytterligere redusere variasjon ved å samle rutiner og hjelpeverktøy
- Bidra til måloppnåelse i henhold til definert målstruktur og forventning om utvikling av disse
- Tilrettelegge for økt leveransesikkerhet og skape fleksibilitet
- Ivareta krav til effektiv ressursstyring på tvers av enheter og delprosesser

Pilotperioden varte ut desember 2021.

Basert på erfaringene med pilotfasen skulle endelig køstrukturen besluttes.

Evalueringen ble drøftet med tillitsvalgte og endelig beslutning om videreføring er tatt.

Nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling er derfor innført permanent fra januar 2022.



## Reiser uten rekvisisjon – praksis vedrørende dokumentasjonskrav for bruk av egen bil

- Opprinnelig ble det fremlagt en plan hvor tilbakeføringsdato til tidligere praksis var satt til å gjelde for reiser gjennomført etter 1. januar 2022.
- Med bakgrunn i utviklingen i smittesituasjonen hentet Pasientreiser HF innspill fra Samarbeidsforum knyttet til tilbakeføring til tidligere praksis for dokumentasjon for bruk av egen bil.
- Etter innspill fra Samarbeidsforum 5. januar er vurdering om tilbakeføring utsatt til medio mars 2022 og gjeldende praksis videreføres inntil ny vurderingen er tatt, og en tilbakeføringsdato er satt.
- Helsedirektoratet, Statsforvalterne, RHF- og HF-ene er informert.



**Sak 4-2022**

Sak 5-2022

## Status ny rekvisisjonspraksis



# Endringer i rekvisisjonspraksis



Behandler gis anledning til å attestere tidsbestemte behov for tilrettelagt transport til pasienter med varige helsemessige behov. Fastlege kan attestere til alle behandlinger i primærhelsetjenesten i pasientens hjemkommune og til spesialisthelsetjenesten i pasientens egen helseregion. Andre behandlere kan attestere til egen virksomhet.



Det kan rekvireres tur/retur dersom det forventes å være et helsemessig behov for tilrettelagt transport begge veier.



Bruk av egen bil av helsemessige årsaker kan attesteres av behandler.



Pasienter som har fått innvilget tilrettelagt transport kan alltid velge å benytte egen bil eller bli kjørt i stedet.



Pasienter kan se, endre, avbestille, og bekrefte reisen selv i selvbetjeningsløsningen på [helsenorge.no](https://helsenorge.no). Øvrige pasienter benytter seg av 05515. Pasienter med attestert tidsbestemt behov kan bestille reise via [helsenorge.no](https://helsenorge.no) eller 05515.



Betydningen av begrepet «øyeblikkelig hjelp» i pasientreiseforskriften presiseres, og ansvaret for at pasient kommer frem til behandling legges til rekvirent.



Håndtering av reiser bestilt etter kl. 13:00 siste virkedag før behandling presiseres.



Pasientreisekontor gis anledning til å attestere tidsbestemte behov for tilrettelagt transport til pasienter med behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker.

## Gjenstående arbeid

- Fortsatt forankre «ny rekvisisjonspraksis»
- Oppdatere og detaljere risikovurderinger
- Utarbeide retningslinjer for vurdering av «helsemessige behov», herunder endringer i rekvirentveileder.
  - Utarbeide implementeringsplan herunder:
    - Utarbeide kontrollstrategi
    - Planlegge pilot
    - Utarbeide informasjons- og opplæringsmateriell
    - Gjennomføre informasjons og opplæringsaktiviteter
    - Ytterligere definere og følge opp gevinster



## Viktige risikoreduserende tiltak

- Gjennomføring av pilot
  - Kan tidligst gjennomføres høsten 2022
- Utarbeide kontrollstrategi
  - Testes ut i forbindelse med pilot
- Retningslinjer for attestasjon av tidsbestemte behov

Sak 6-2022

Brukerundersøkelser  
2021



# Nasjonale brukerundersøkelser 2021

## Bakgrunn

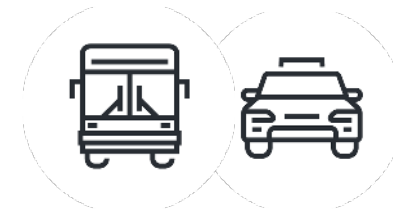
- Iht. SLA er Pasientreiser HF ansvarlig for å planlegge, gjennomføre og sammenstille årlig nasjonal brukerundersøkelse innenfor pasientreiseområdet
- Tilsvarende undersøkelser er gjennomført siden 2016, innen både reiser med og reiser uten rekvisisjon.



## Årets undersøkelser

- Samarbeidsforum besluttet å gjennomføre brukerundersøkelser for begge områdene i 2021.
- 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: 2 016 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: 1 181 respondenter

- Gjennomført ved svar i digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av sms, og enkelte telefonintervjuer
- Alle regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 70 – 79 år

Reiser uten rekvisisjon

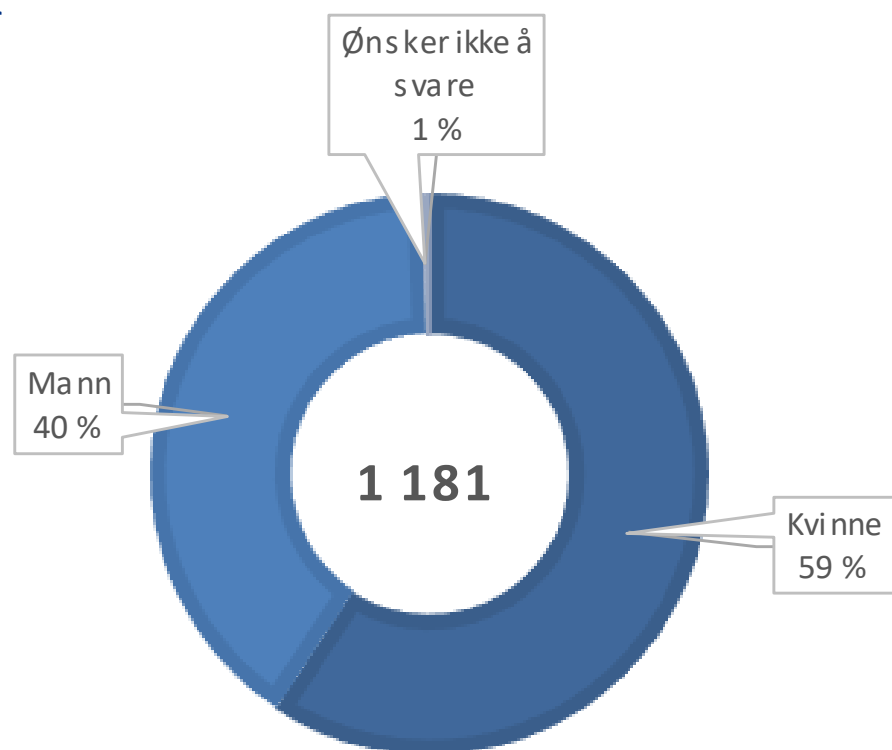


## Overordnet

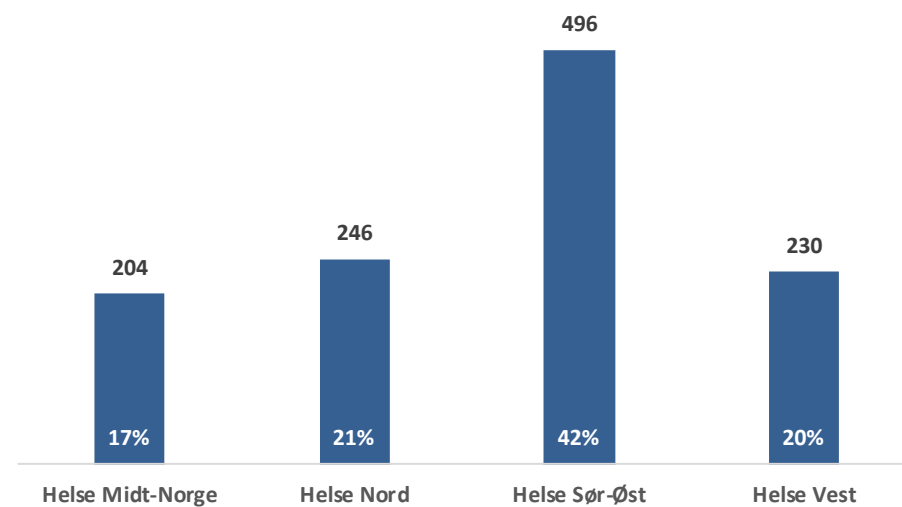
nasjonale resultater

antall respondenter totalt: 1 181

40 % menn  
59 % kvinner



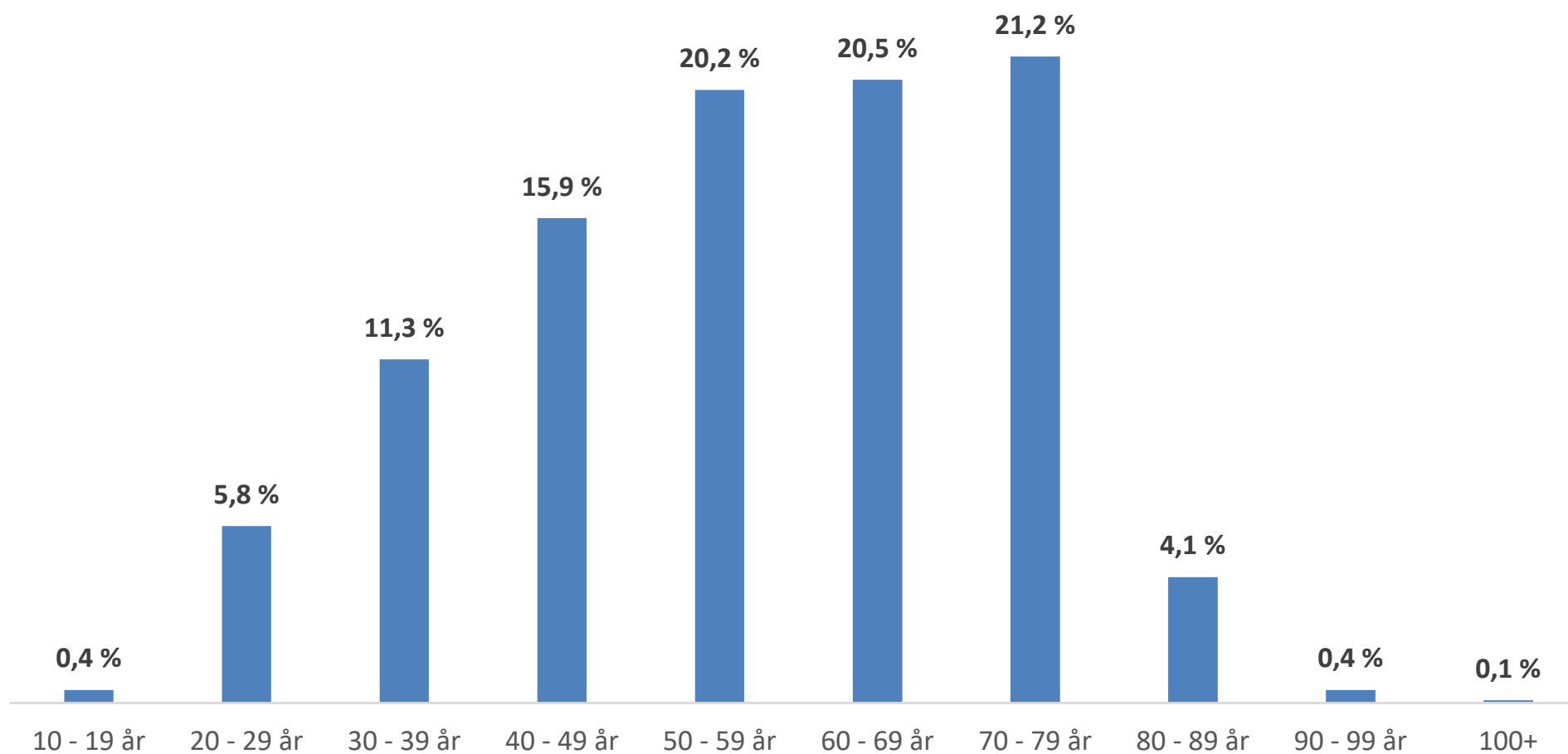
**Sammenlignet med året før:**  
2020: 1 394 respondenter





## Aldersfordeling:

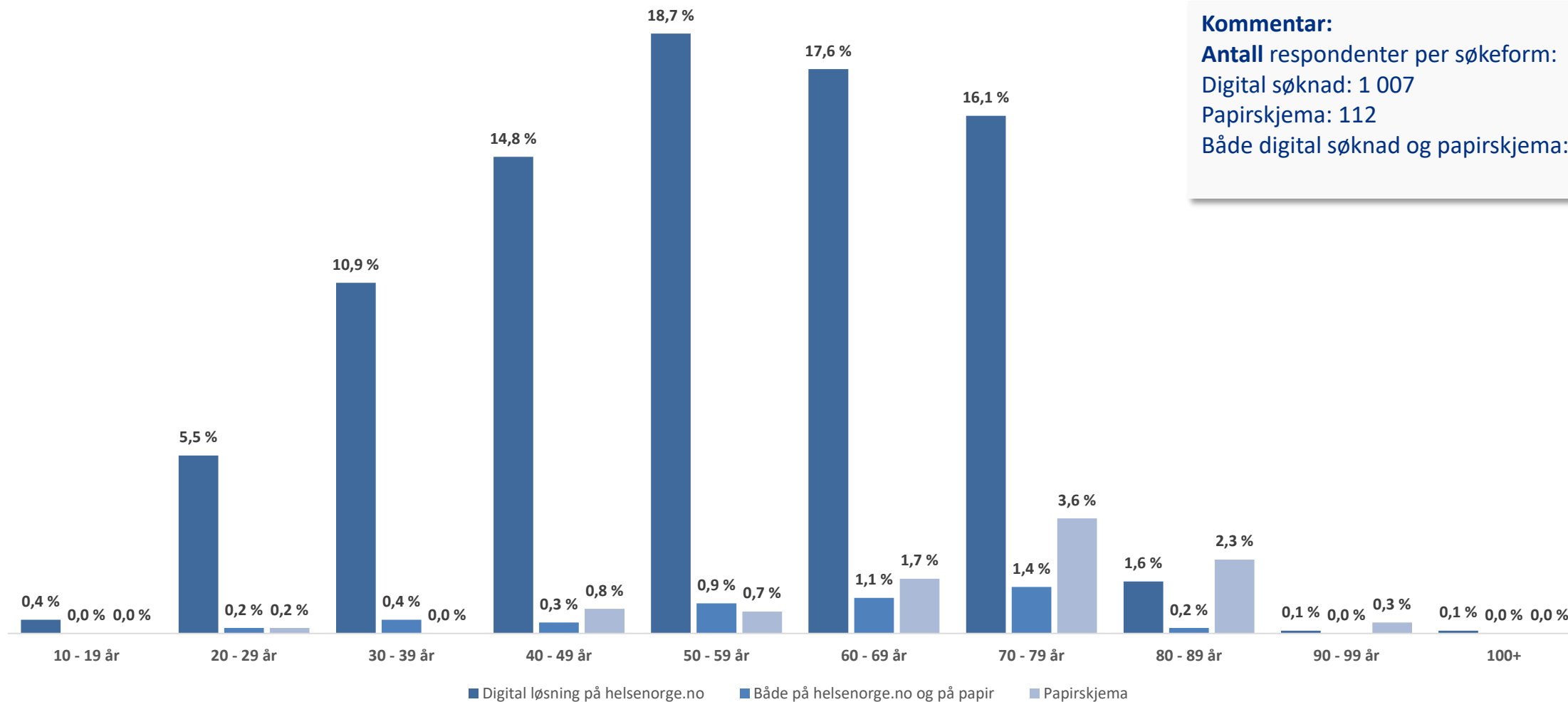
Respondenter





## Andel respondenter per alderskategori og innsendelsesmåte:

Digital søknad, papirskjema, begge søknadsformer



### Kommentar:

Antall respondenter per søkeform:

Digital søknad: 1 007

Papirskjema: 112

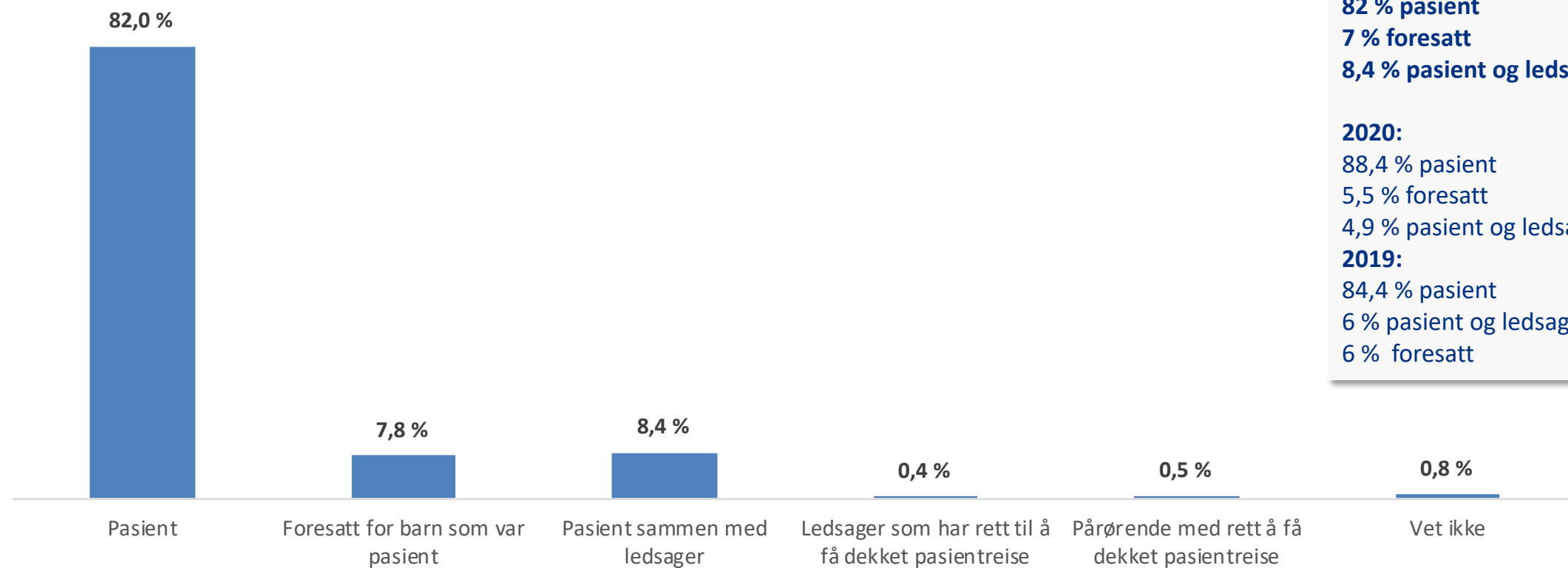
Både digital søknad og papirskjema: 54



# Søknadsprosess

## Fordeling per søkerrolle

nasjonale resultater



### Kommentar

#### 2021:

82 % pasient

7 % foresatt

8,4 % pasient og ledsager

#### 2020:

88,4 % pasient

5,5 % foresatt

4,9 % pasient og ledsager

#### 2019:

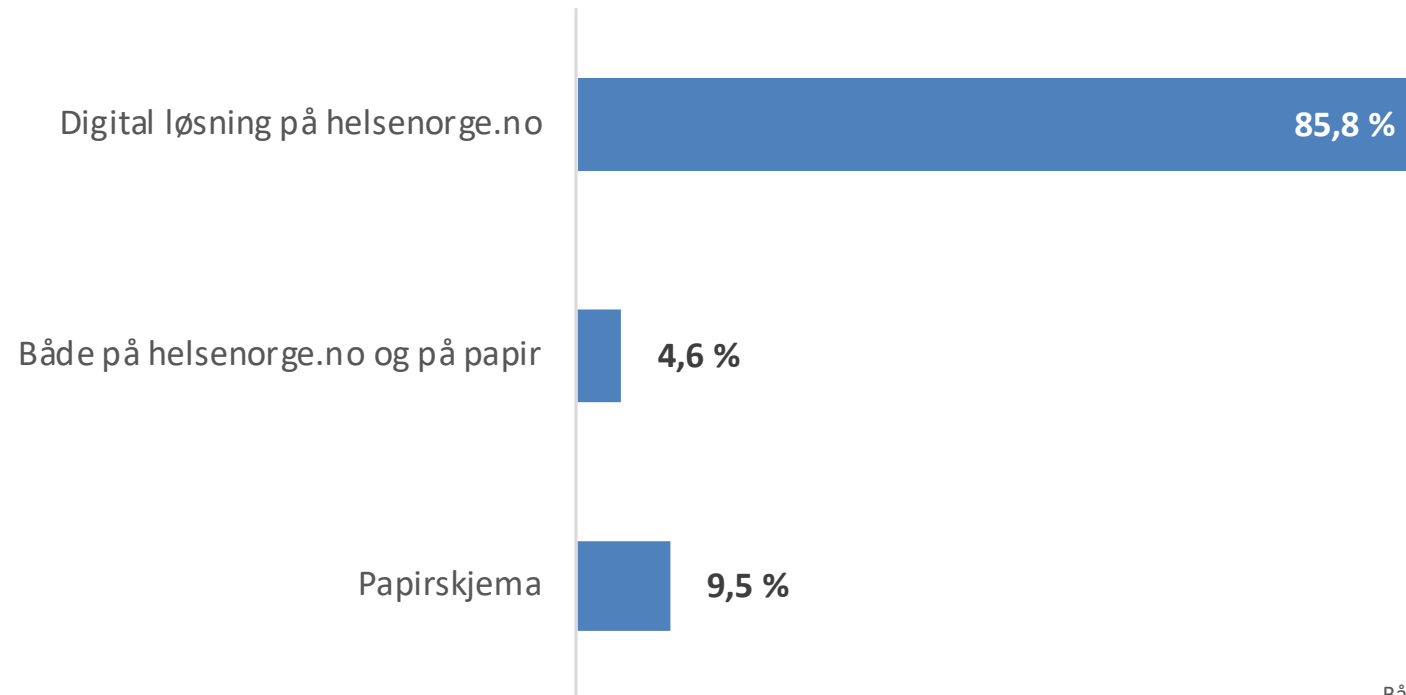
84,4 % pasient

6 % pasient og ledsager

6 % foresatt

# Andel søkere papirsøknad, helsenorge.no, begge deler

nasjonale resultater



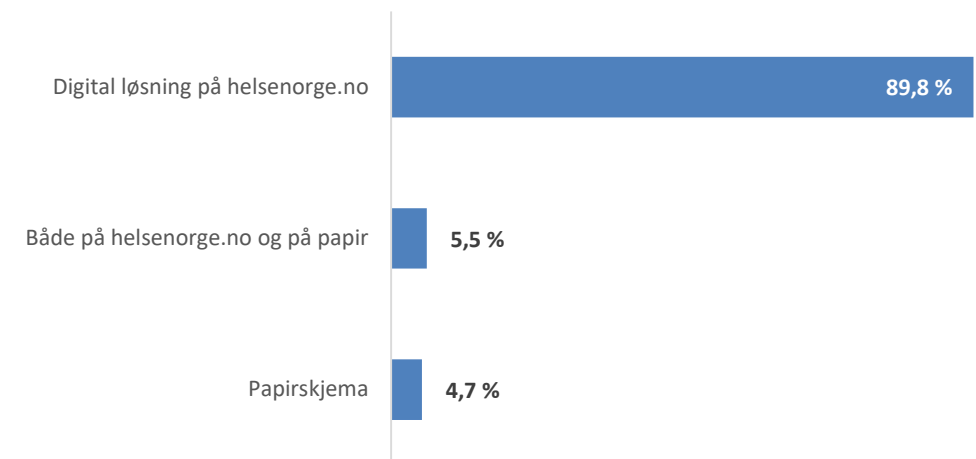
## Kommentar:

Fortsatt økning i faktisk andel som søker digitalt.

Økning i andel **respondenter** med erfaring fra papirsøknad, skyldes uttrekk av denne brukergruppen for å få tilbakemeldinger på erfaringer fra disse.

Papirskjemaet ble endret i 2020, og gikk fra 4 til 2 sider.

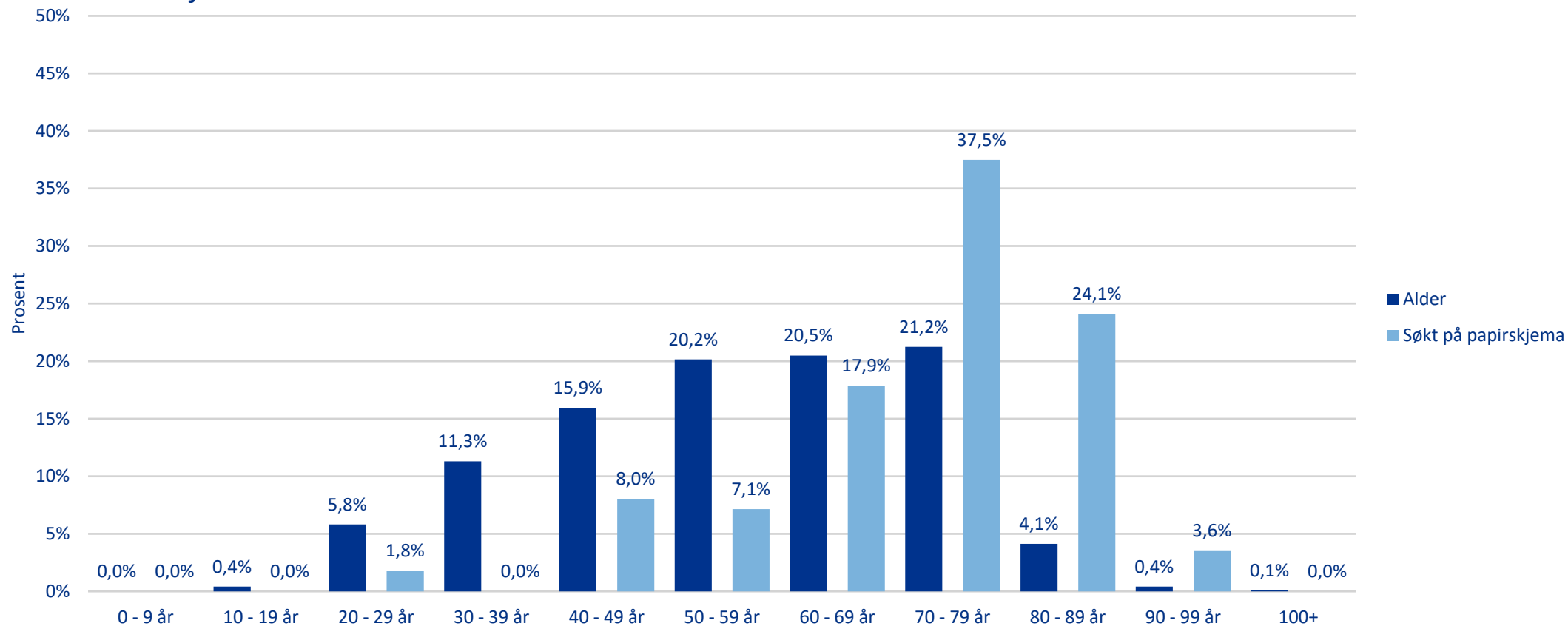
## Sammenlignet med året før:





# Aldersfordeling søkere på papirsøknad

nasjonale resultater

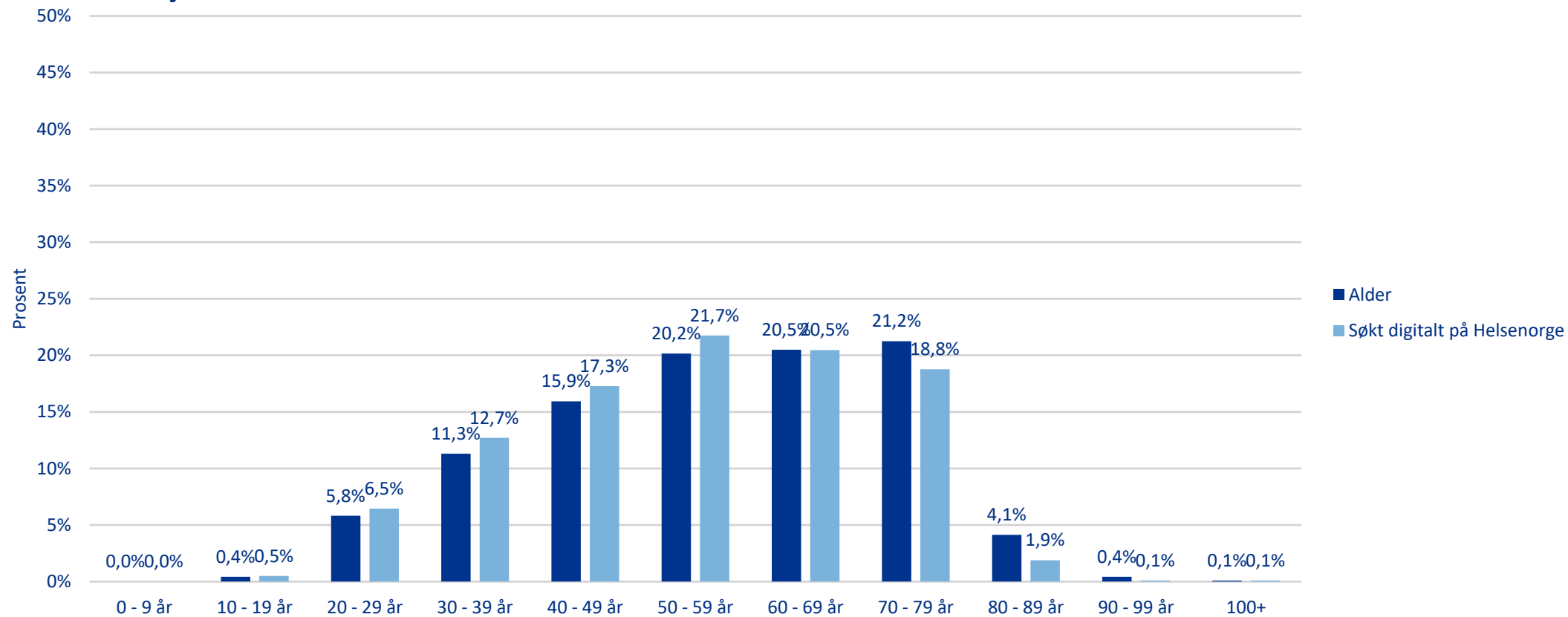


	0 - 9 år	10 - 19 år	20 - 29 år	30 - 39 år	40 - 49 år	50 - 59 år	60 - 69 år	70 - 79 år	80 - 89 år	90 - 99 år	100+	N
<b>Alder</b>	0,0%	0,4%	5,8%	11,3%	15,9%	20,2%	20,5%	21,2%	4,1%	0,4%	0,1%	1186
<b>Søkt på papirskjema</b>	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	8,0%	7,1%	17,9%	37,5%	24,1%	3,6%	0,0%	112



# Aldersfordeling digitale søkere

nasjonale resultater

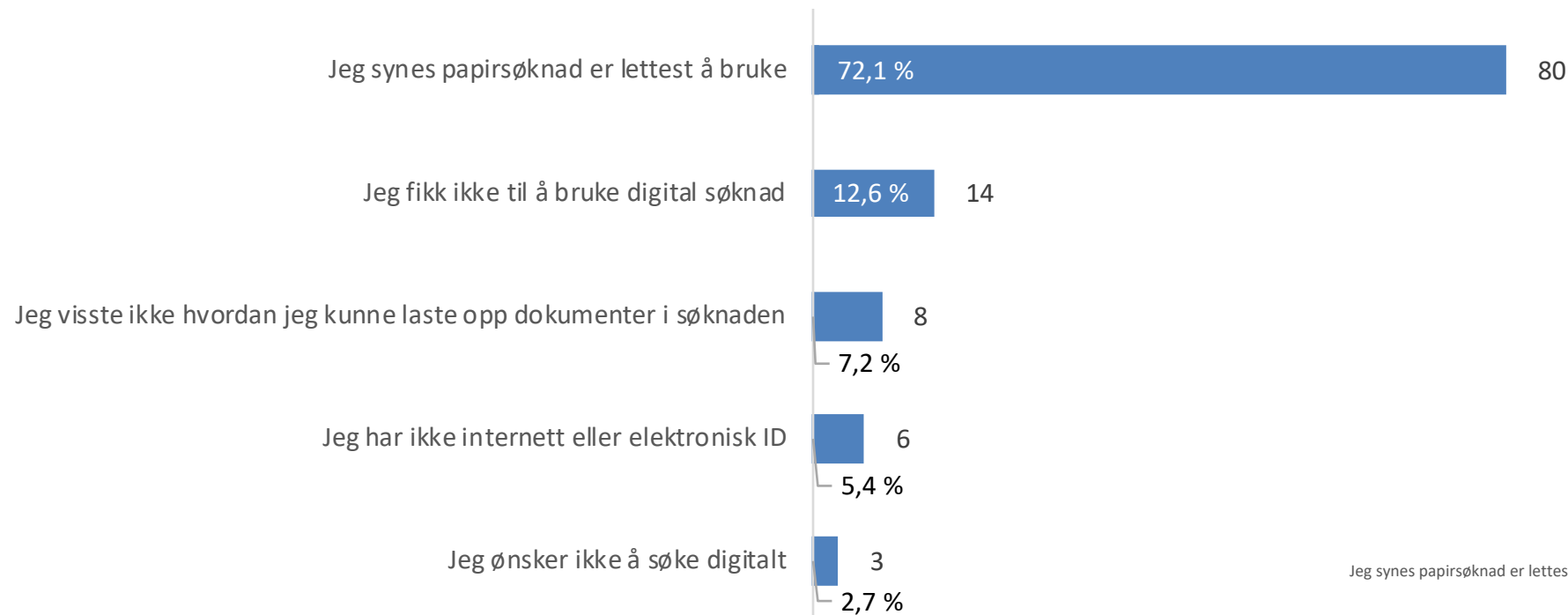


	0 - 9 år	10 - 19 år	20 - 29 år	30 - 39 år	40 - 49 år	50 - 59 år	60 - 69 år	70 - 79 år	80 - 89 år	90 - 99 år	100+	N
<b>Alder</b>	0,0%	0,4%	5,8%	11,3%	15,9%	20,2%	20,5%	21,2%	4,1%	0,4%	0,1%	1186
<b>Søkt digitalt på Helsenorge</b>	0,0%	0,5%	6,5%	12,7%	17,3%	21,7%	20,5%	18,8%	1,9%	0,1%	0,1%	1007

## Viktigste årsak til å søke på papir

spørsmålet stilles bare til respondenter som har brukt papirsøknad

nasjonale resultater



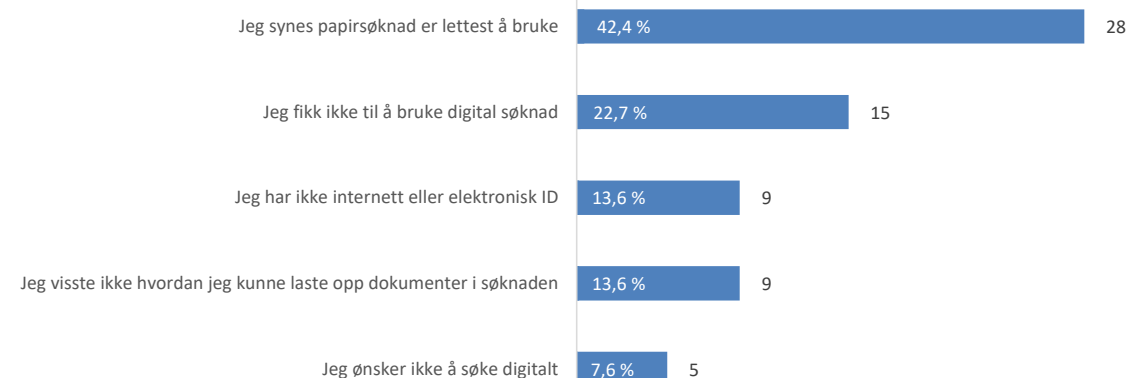
(antall respondenter vist bak grafisk visning)



### Kommentar:

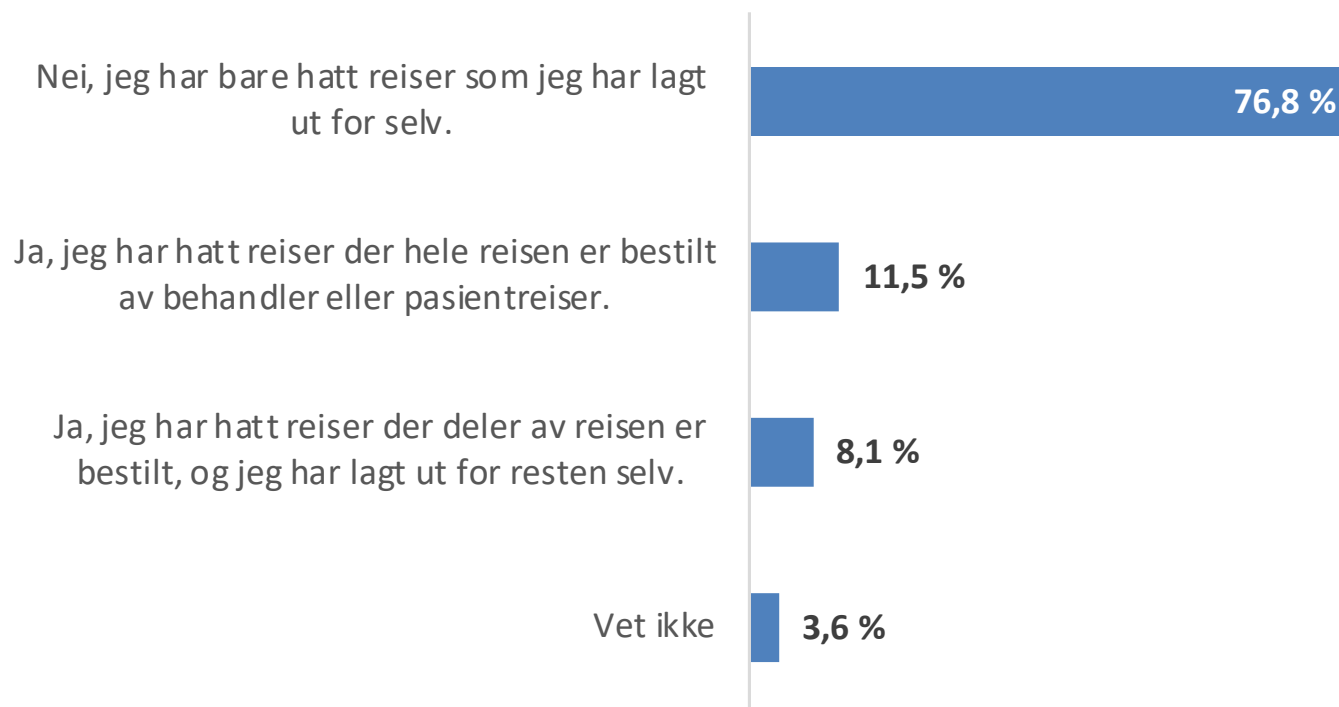
Størst økning:  
Jeg synes papirsøknad er  
lettest å bruke  
2021: 72,1 %  
2020: 42,4 %

### Sammenlignet med året før:



## Andel brukere med rekvirert reise

### nasjonale resultater



#### Kommentar:

Færre av årets respondenter har hatt rekvirerte reiser i tillegg til reiser uten rekvisisjon.

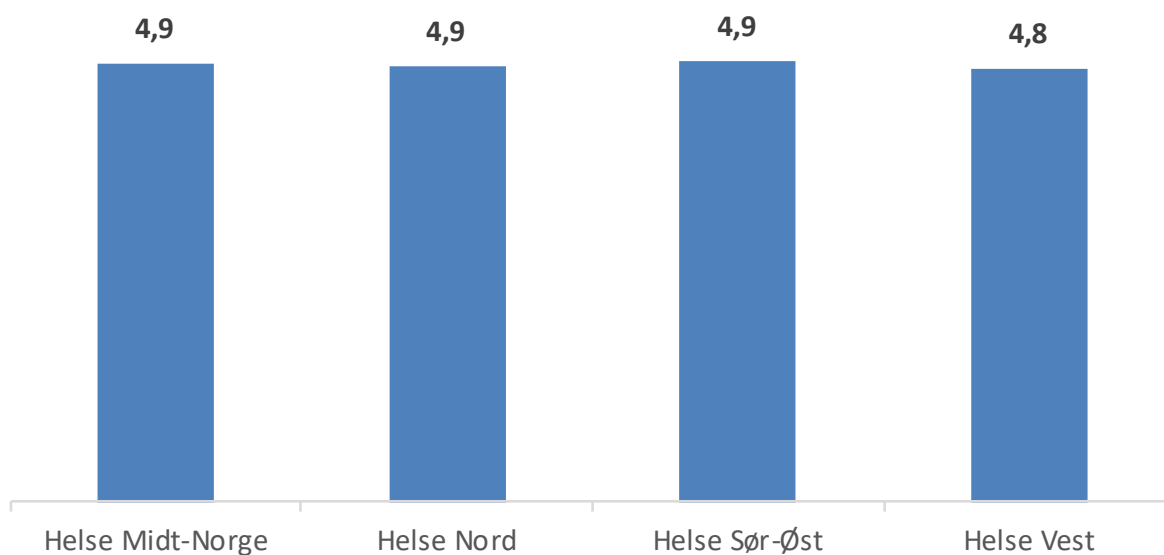
#### Sammenlignet med året før:



## Tilfredshet med digital søknad på helsenorge.no

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

per region



### Kommentar:

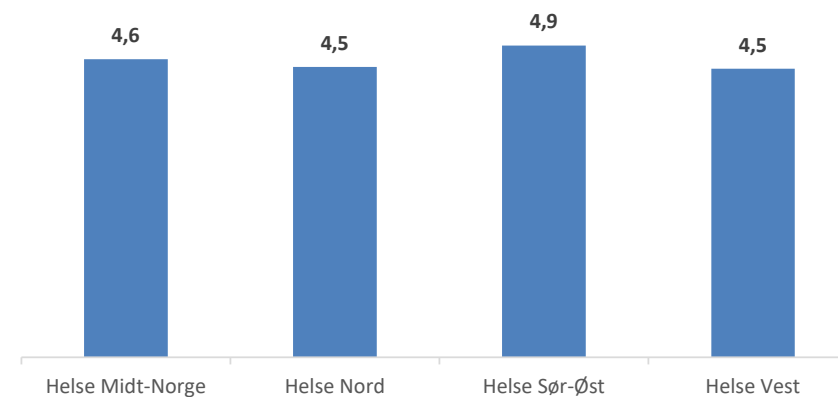
#### Utvikling i 2021

- Utbedret valg av rolle, inngang til søknad
- Utbedret oppsummering av søknaden
- Mulig å søke om tilleggsgifter ved bruk av bil, uten å legge ved dokumentasjon fra behandler. (Som følge av koronasituasjonen)

**2021: nasjonal skår: 4,9**

**2020: Nasjonal skår: 4,7**

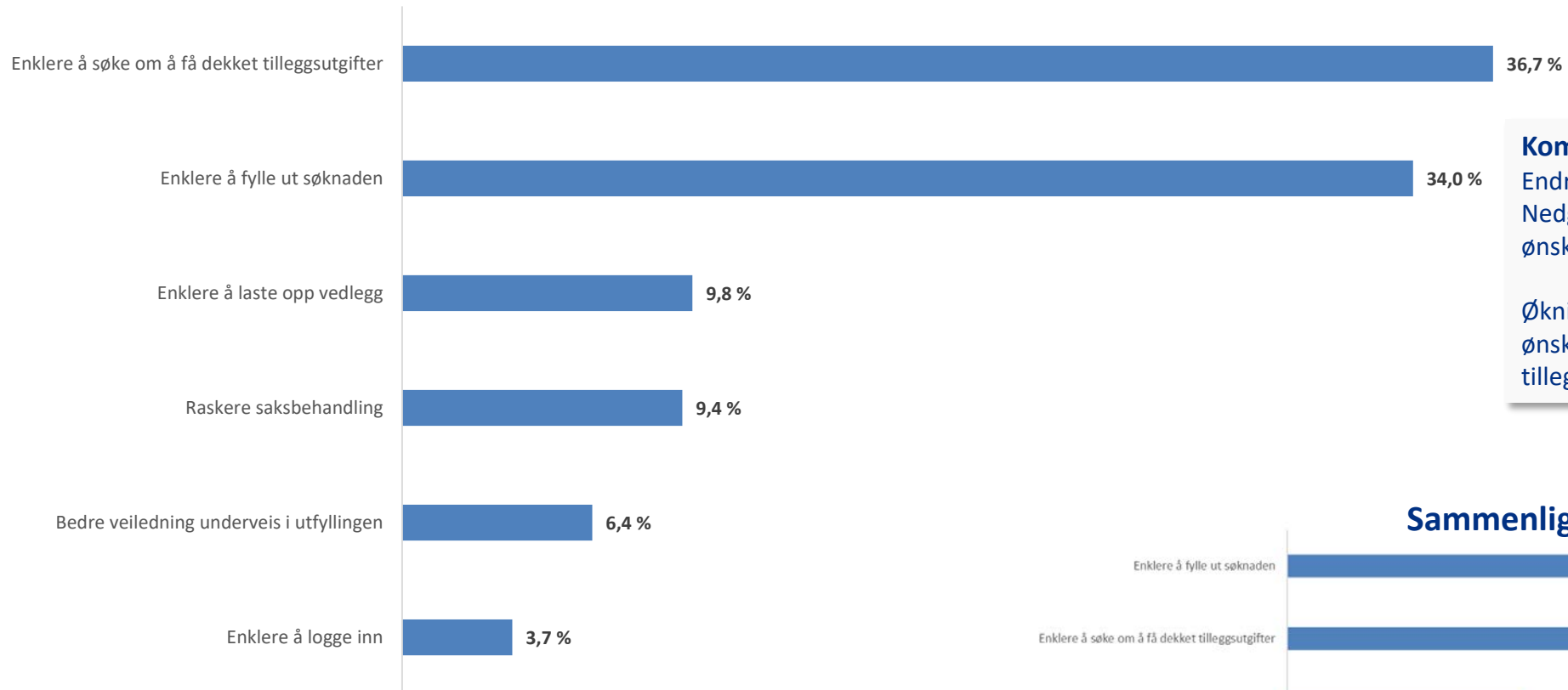
**2019: Nasjonal skår: 4,9**





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

## nasjonale resultater

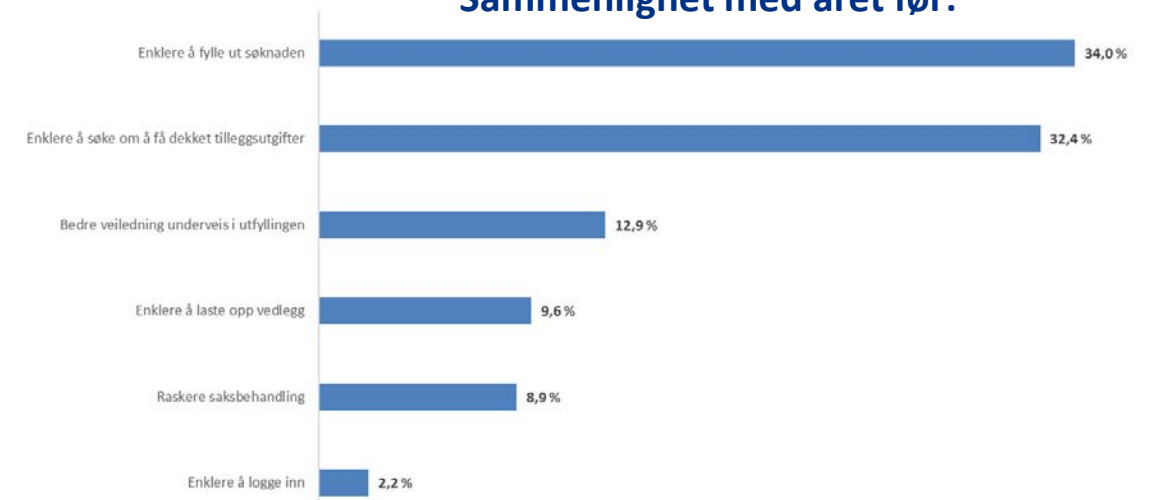


### Kommentar:

Endring fra 2020:  
Nedgang på 6,4 % som svarer at de ønsker bedre veiledning i søknaden

Økning på 4,3 % som svarer at de ønsker det skal bli enklere å søke om tilleggsutgifter

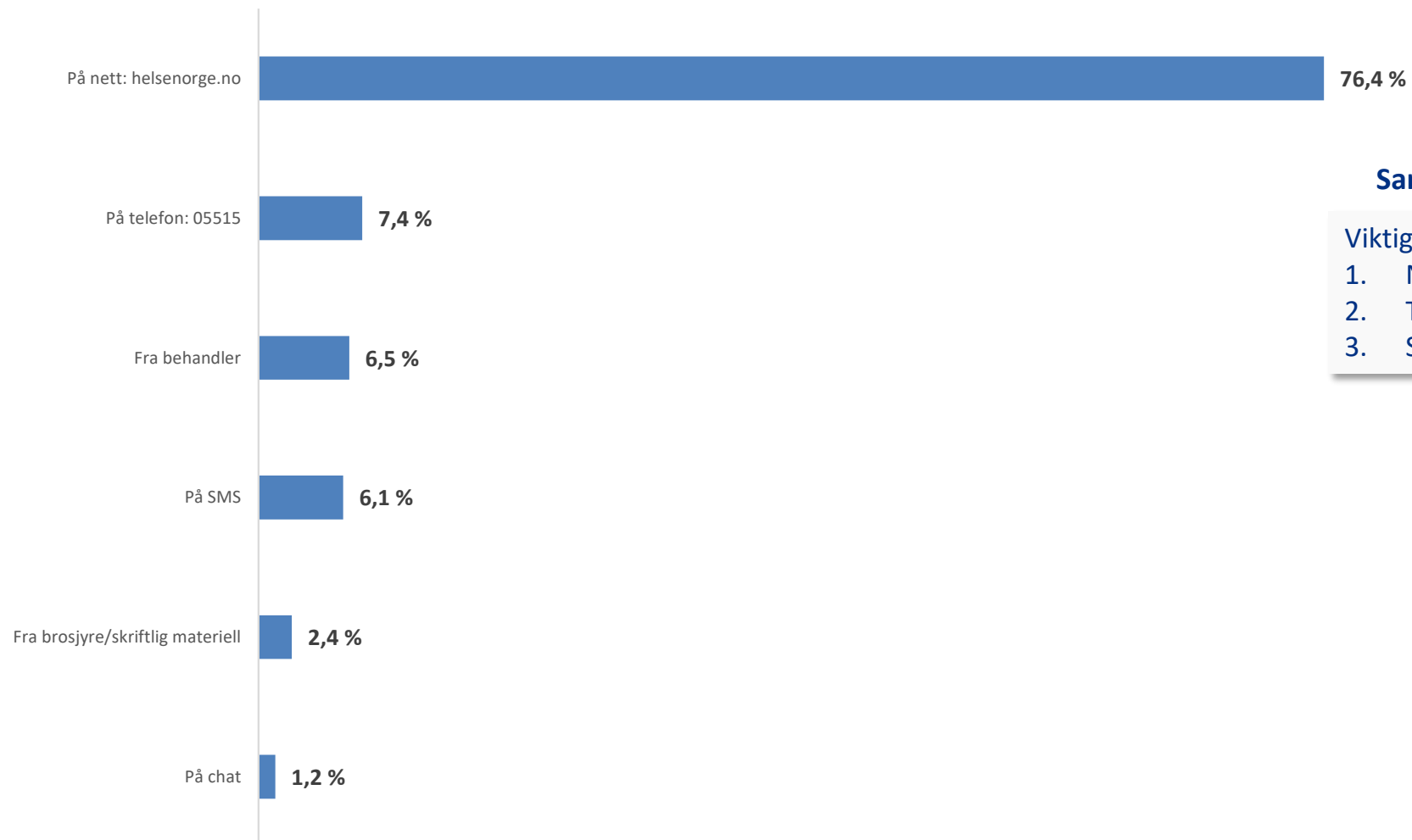
### Sammenlignet med året før:



# Veiledning

# Viktigste informasjons- og veiledningskilde

nasjonale resultater



## Sammenlignet med året før:

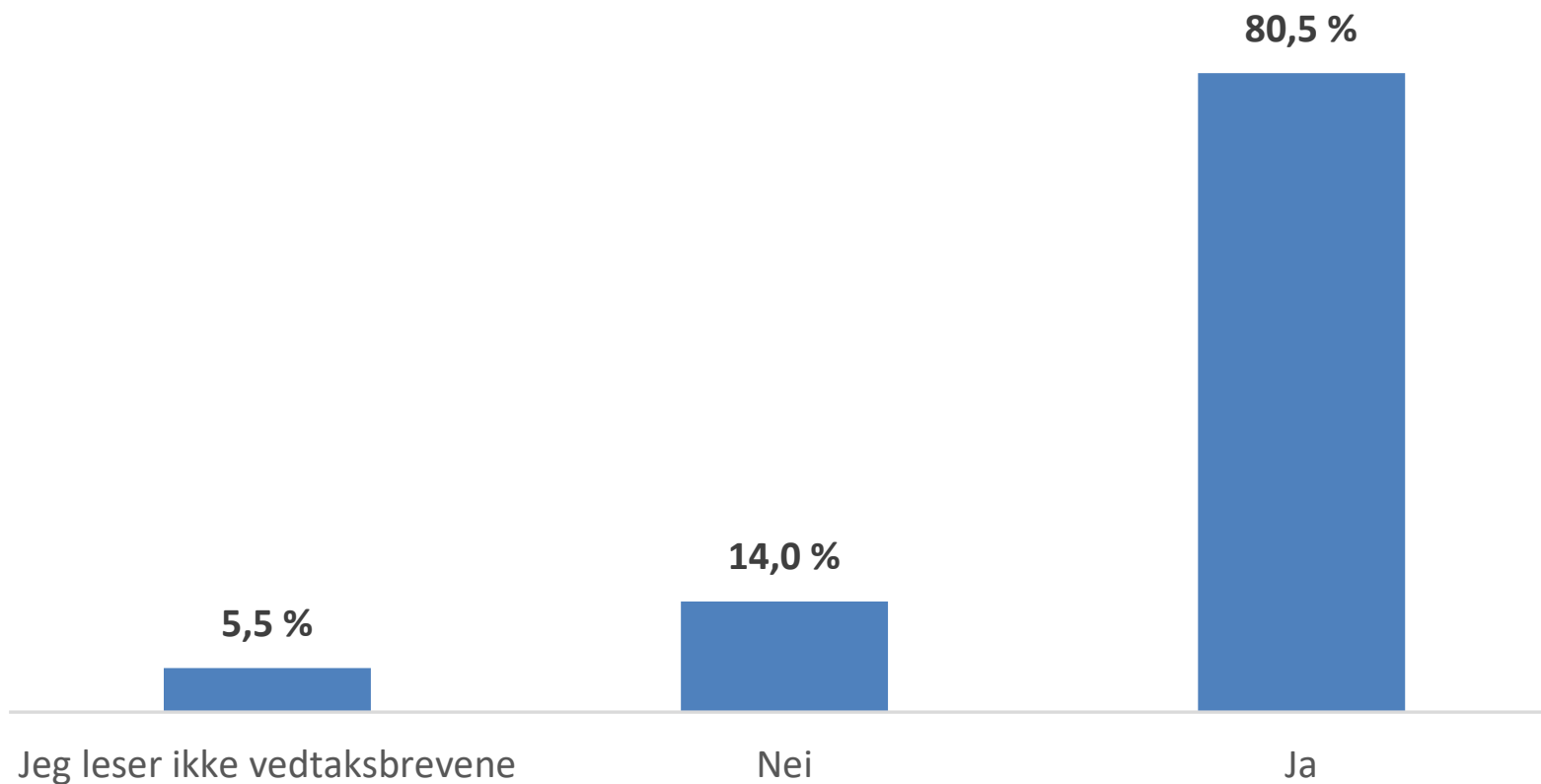
Viktigste kilde for informasjon 2020:

1. Nett
2. Telefon
3. SMS

# Vedtaksbrev

## Forståelse av vedtaksbrev

nasjonale resultater



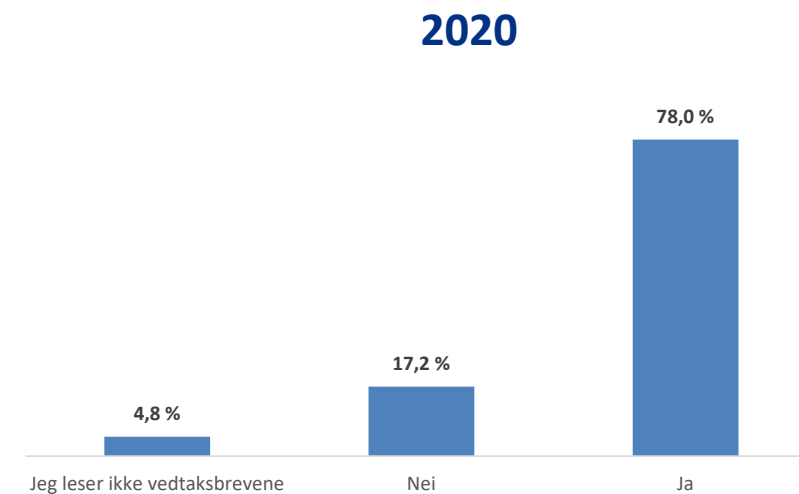
### Kommentar

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

**2020: 78 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå**

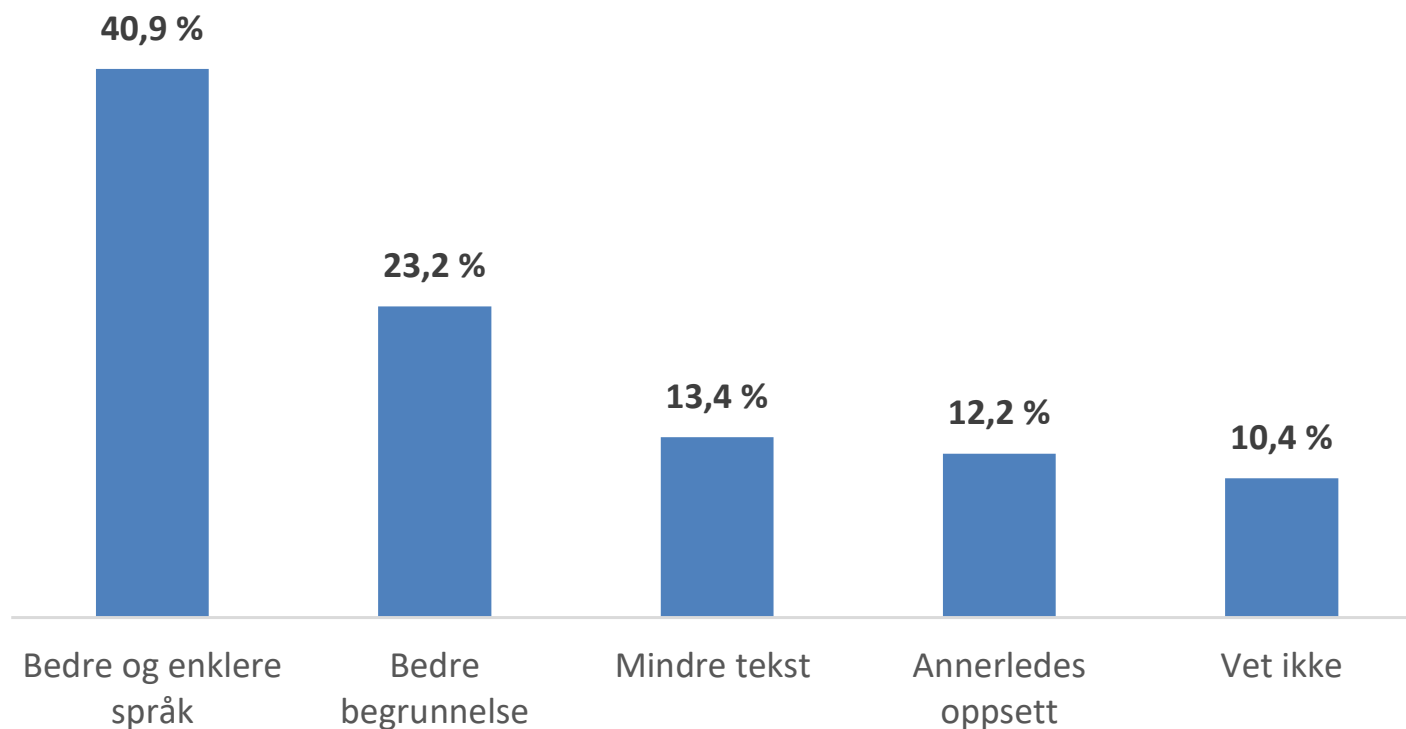
**2019: 71 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå**

**2018: 72 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå**



## Hva kan gjøre vedtaksbrevene bedre?

nasjonale resultater



### Kommentar:

Endring fra 2020:

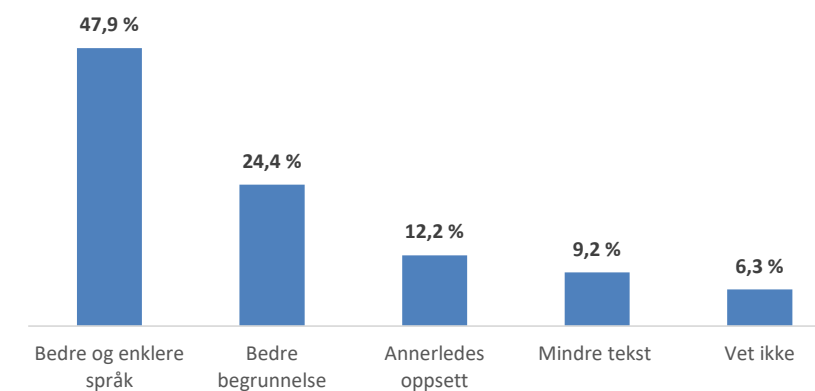
**Størst nedgang innen:**

Bedre og enklere språk: 7 %

**Størst økning innen:**

Mindre tekst: 4,2 %

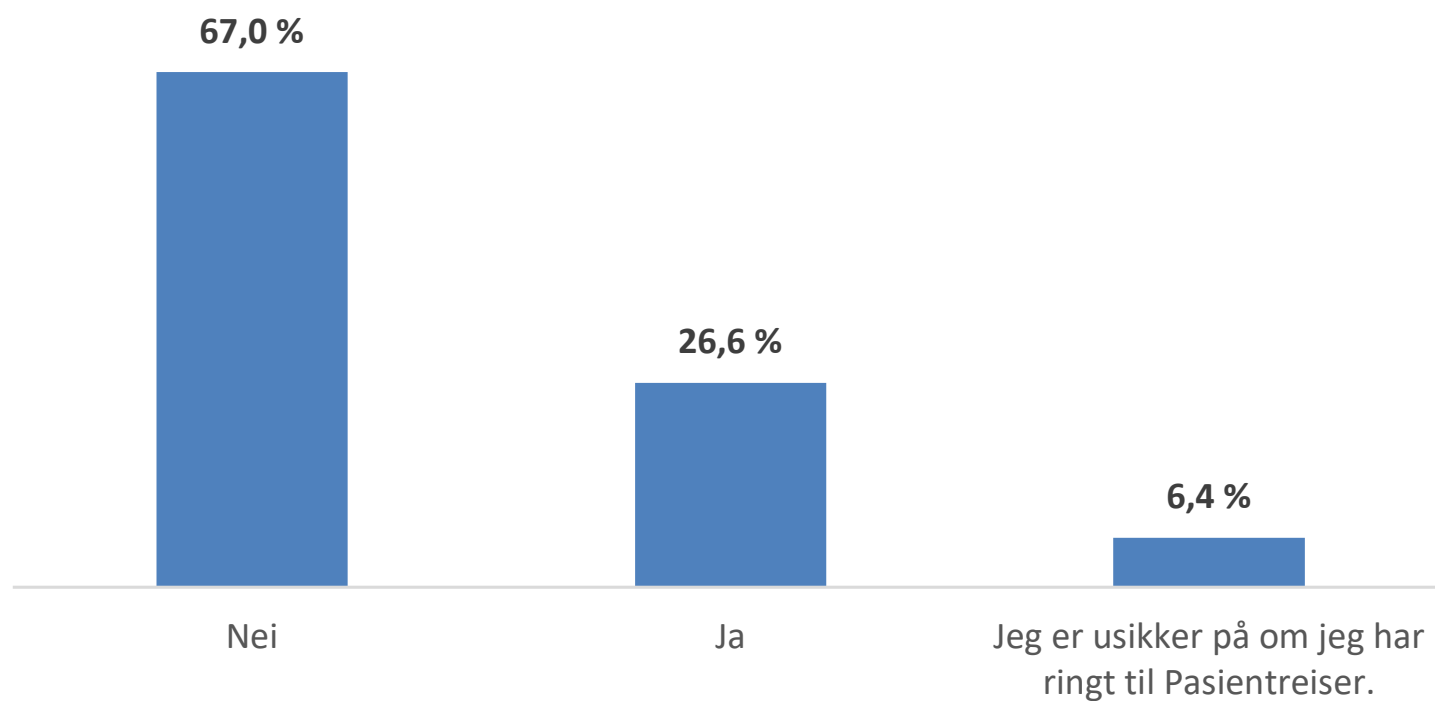
### Sammenlignet med året før:



# Telefoni

## Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



### Resultater tidligere år, andel ringt:

2020: Ja: 39,3 %

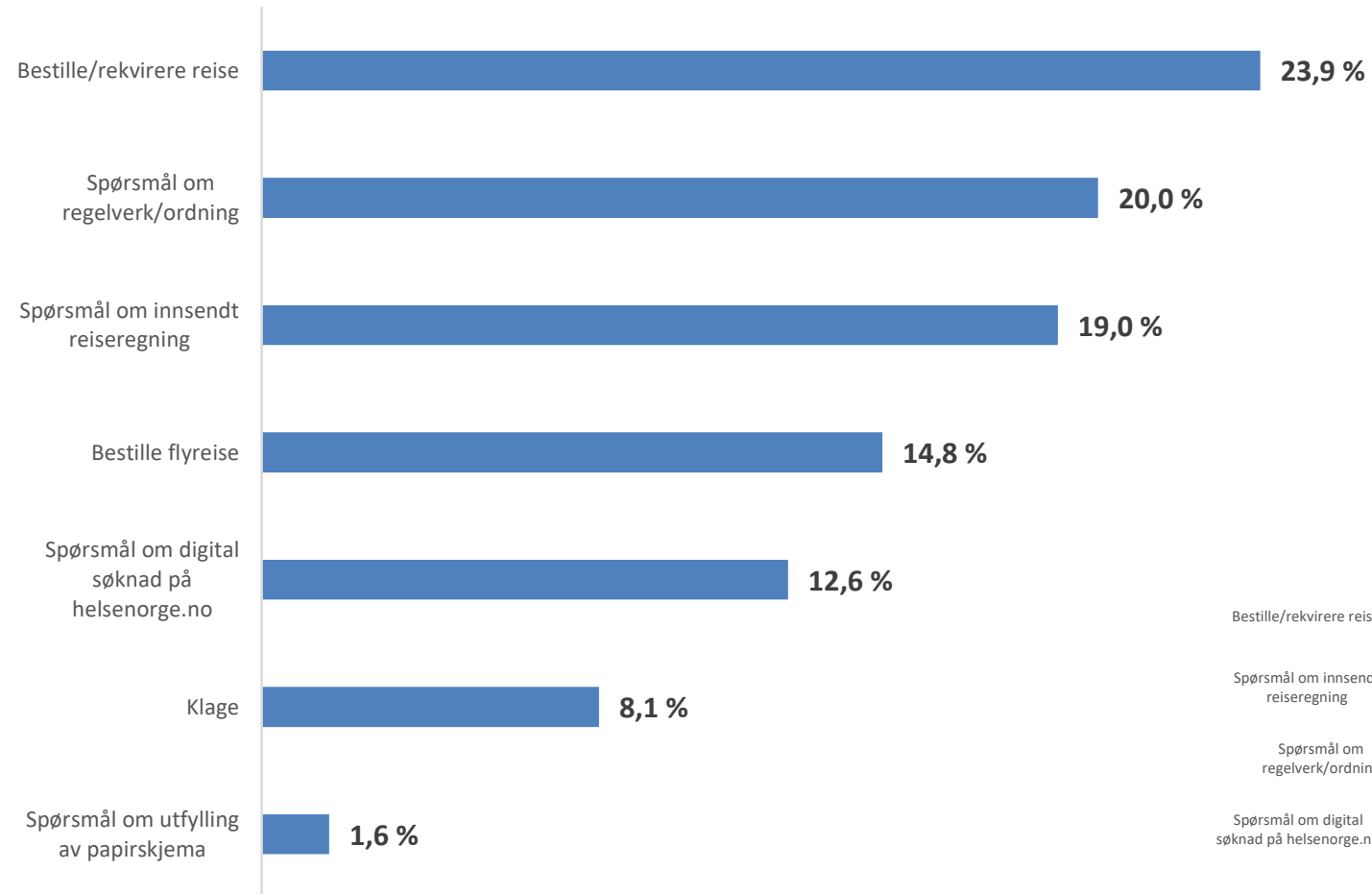
2019: Ja: 39,7 %

2018: Ja: 47 %



# Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på 05515

## nasjonale resultater



### Kommentar:

Papirskjemaet ble revidert høsten 2020, og gikk fra 4 til 2 sider.

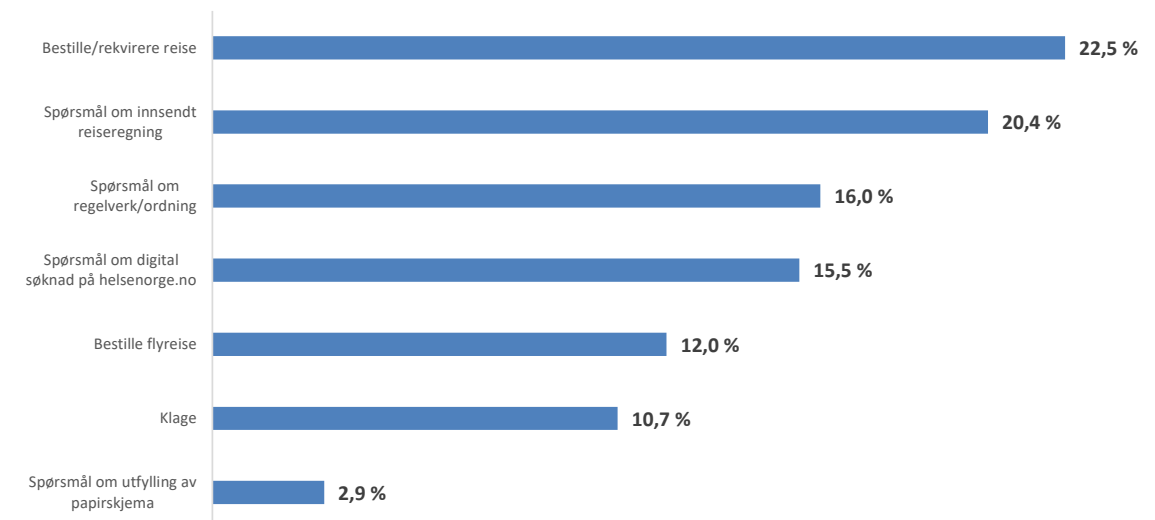
### Størst nedgang innen:

Spørsmål om digital søknad på helsenorge.no

### Størst økning innen:

Spørsmål om regelverk/ordning

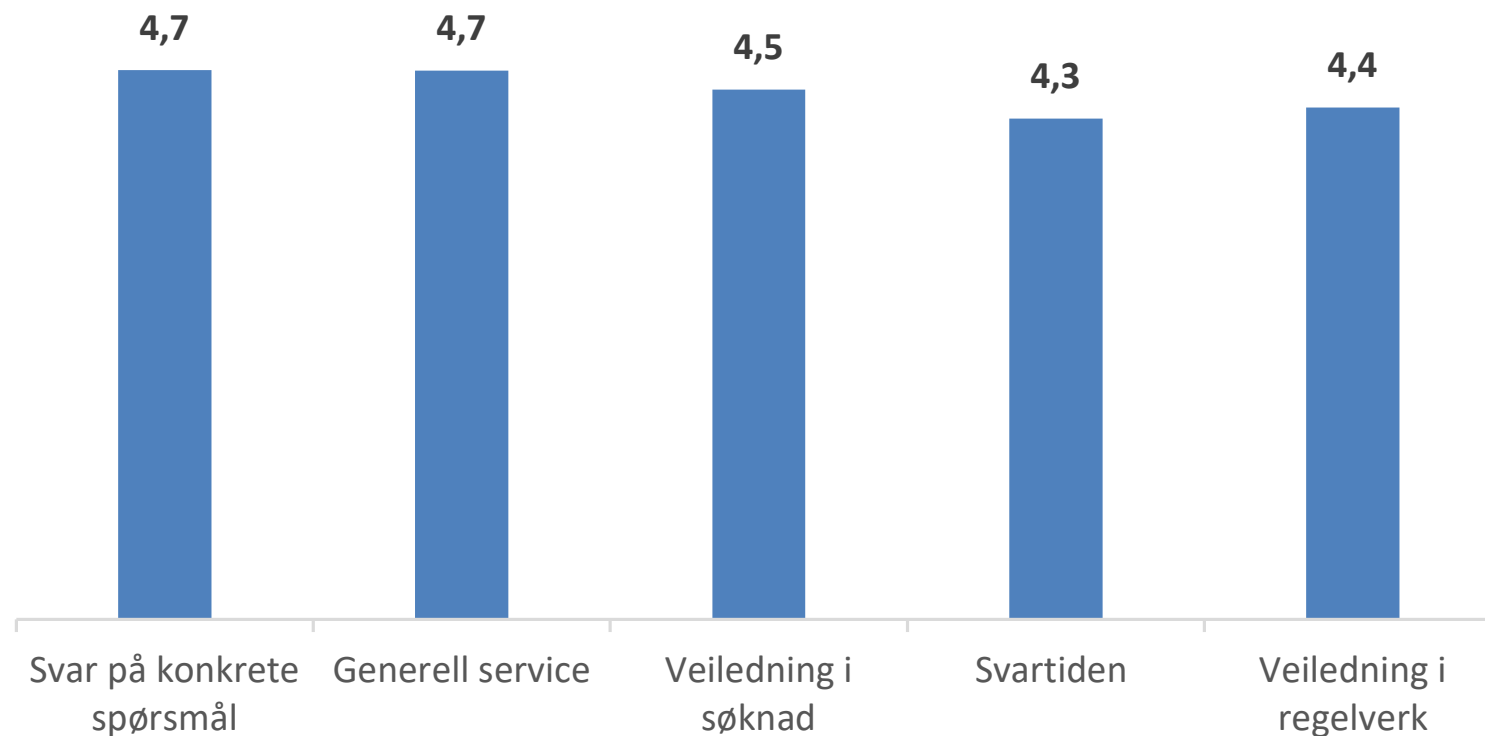
## Sammenlignet med året før:



## Opplevd service på telefon 05515

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

nasjonale resultater



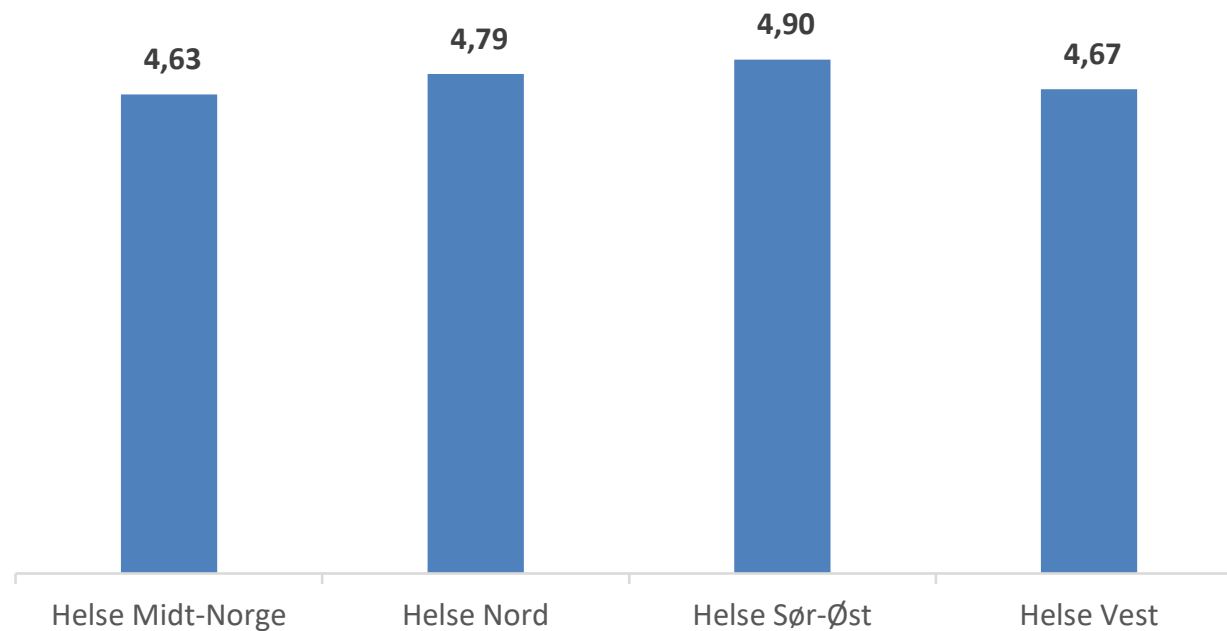
### Sammenlignet med 2020:

- 4,4 Svar på konkrete spørsmål
- 4,4 Generell service
- 4,2 Veiledning i søknad
- 4,1 Veiledning i regelverk
- 4,1 Svartiden

## Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)

per region



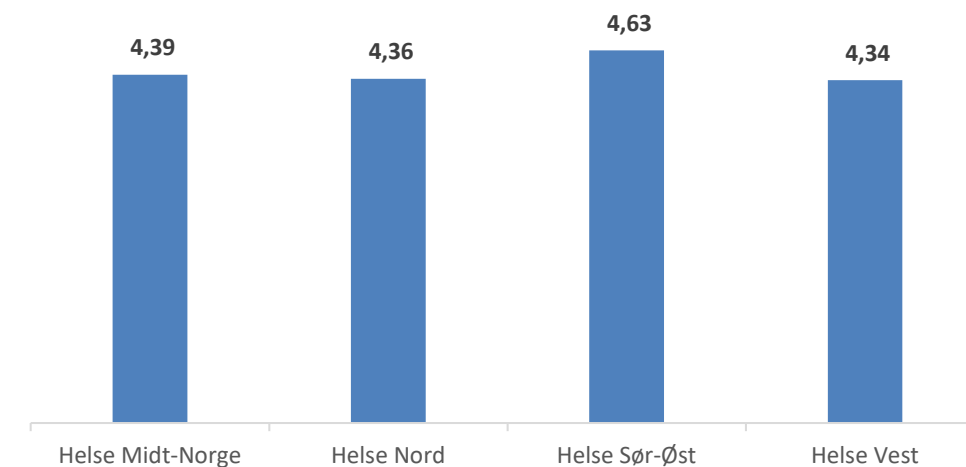
### Kommentar

**2021: Nasjonalt gjennomsnitt 4,8**

2020: Nasjonalt gjennomsnitt 4,5

2019: Nasjonalt gjennomsnitt 4,3

2018: Nasjonalt gjennomsnitt 4,4

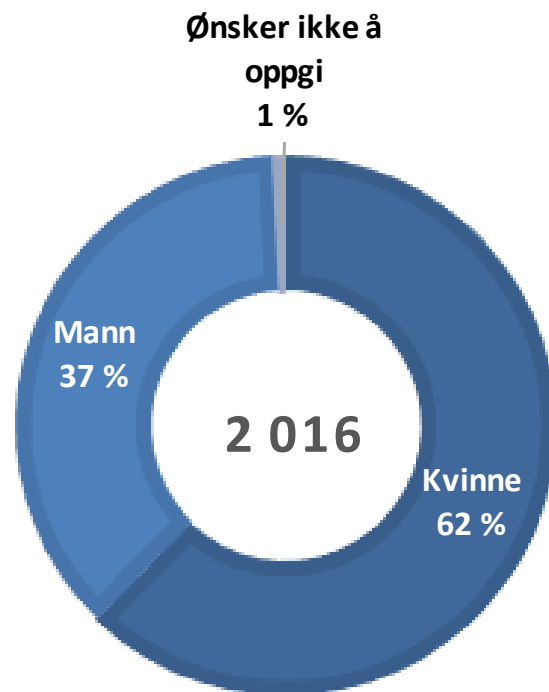


## Reiser med rekvisisjon



## Overordnet

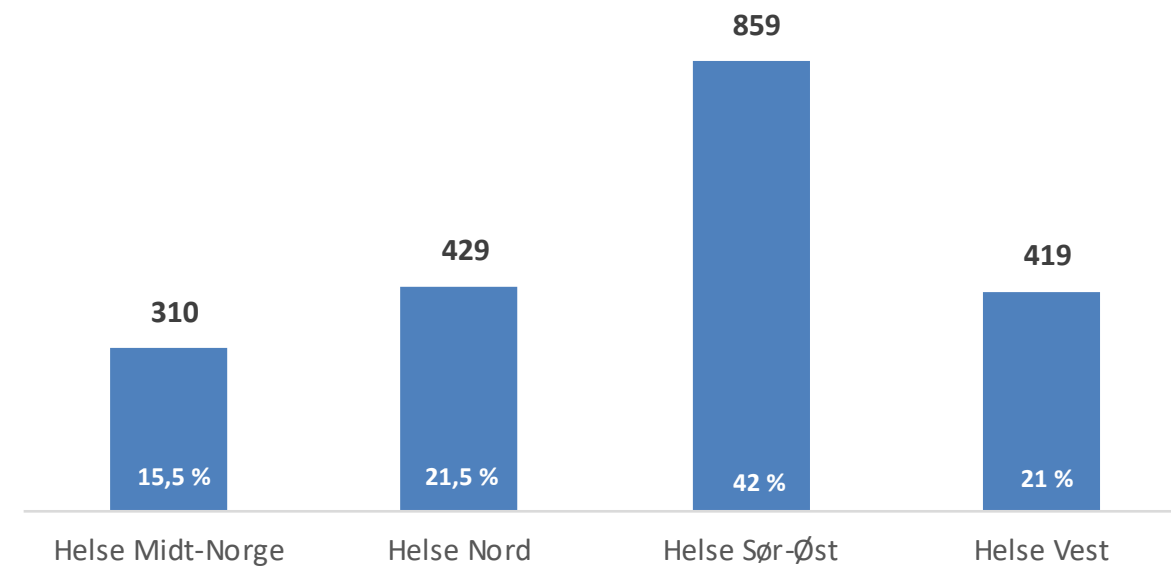
nasjonale resultater



**Kommentarer:**

**2021: 2 016 respondenter**

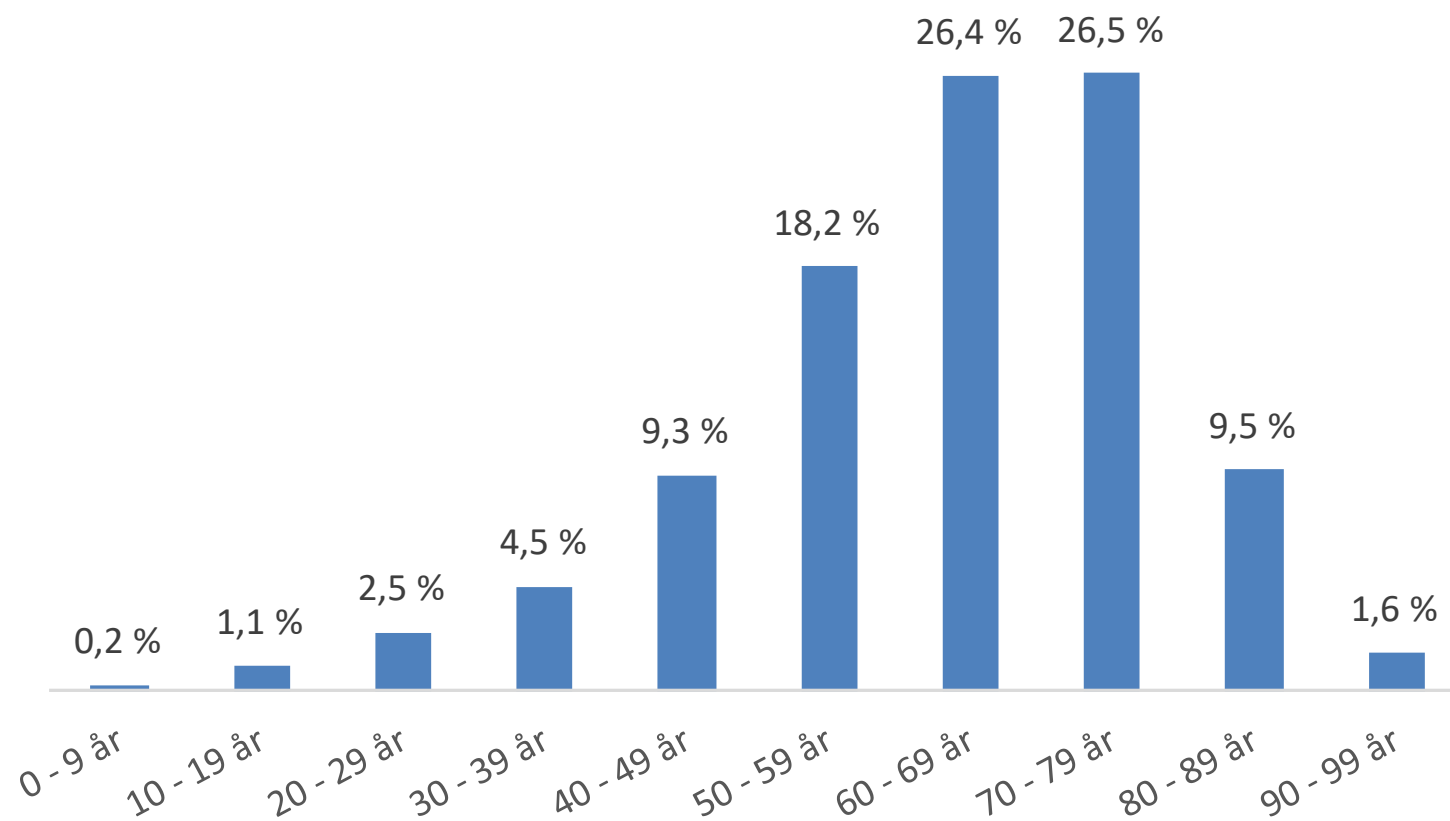
2020: 1 936 respondenter



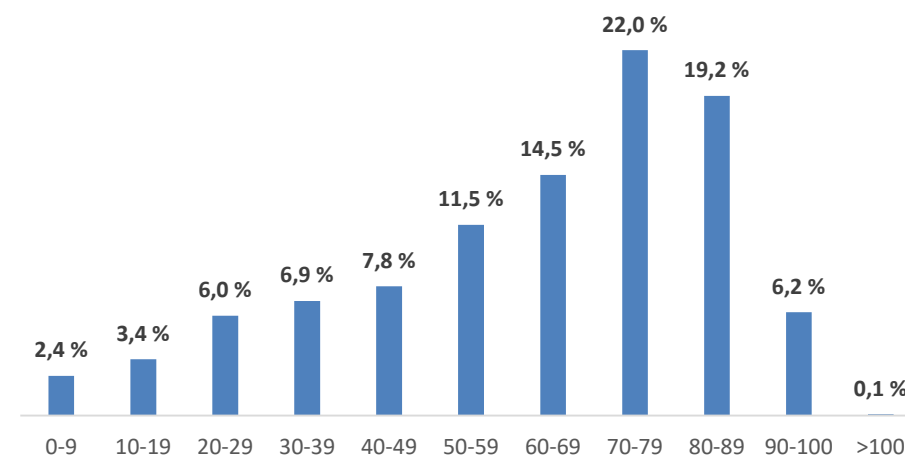


# Aldersfordeling

nasjonale resultater



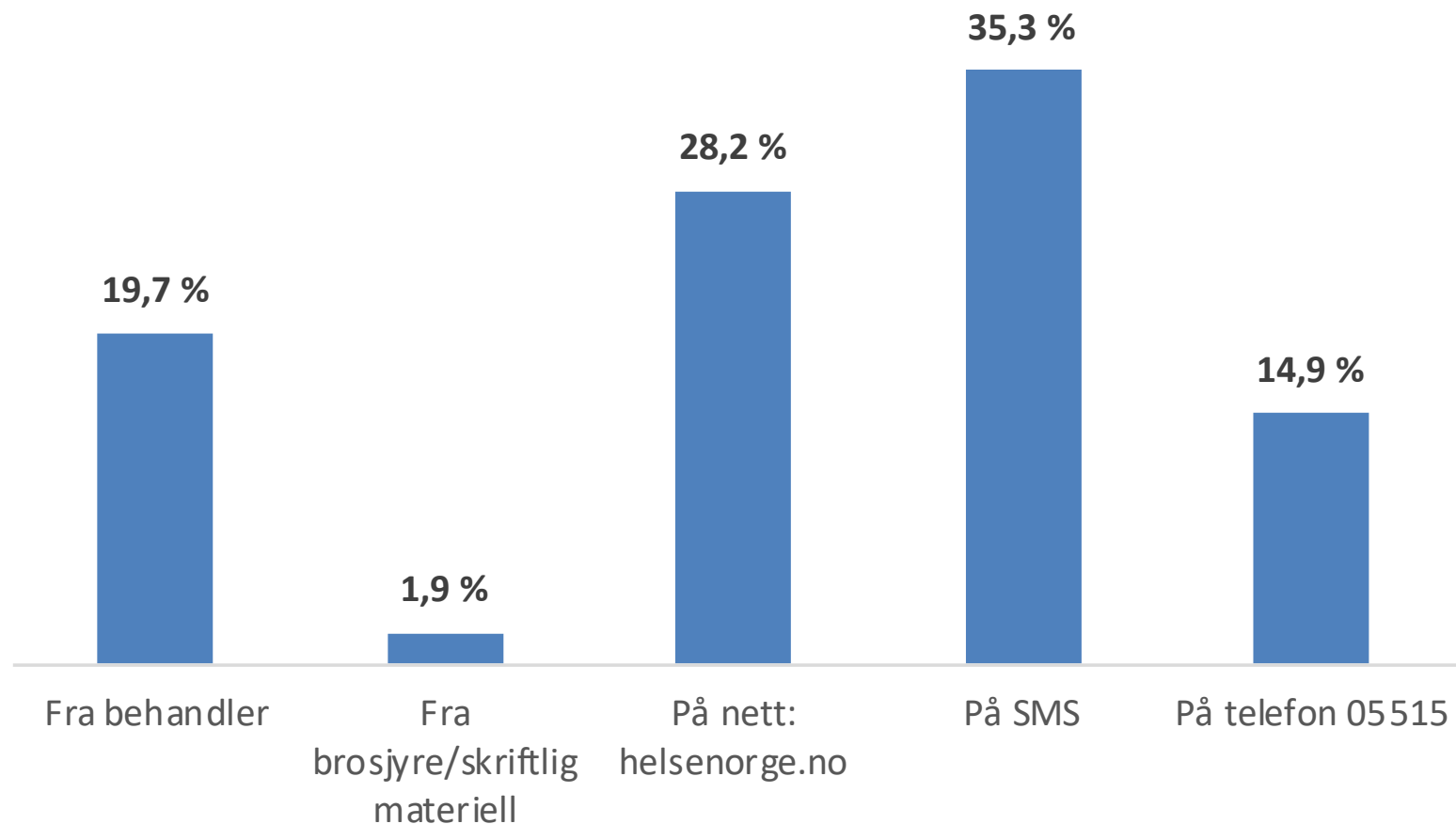
Faktisk aldersfordeling - Nasjonalt



# Informasjon

## Viktigste informasjons- og veiledningskilde?

nasjonale resultater



### Kommentar

Betydelig økning for andre år på rad for svaralternativ «På nett: helsenorge.no»

#### 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

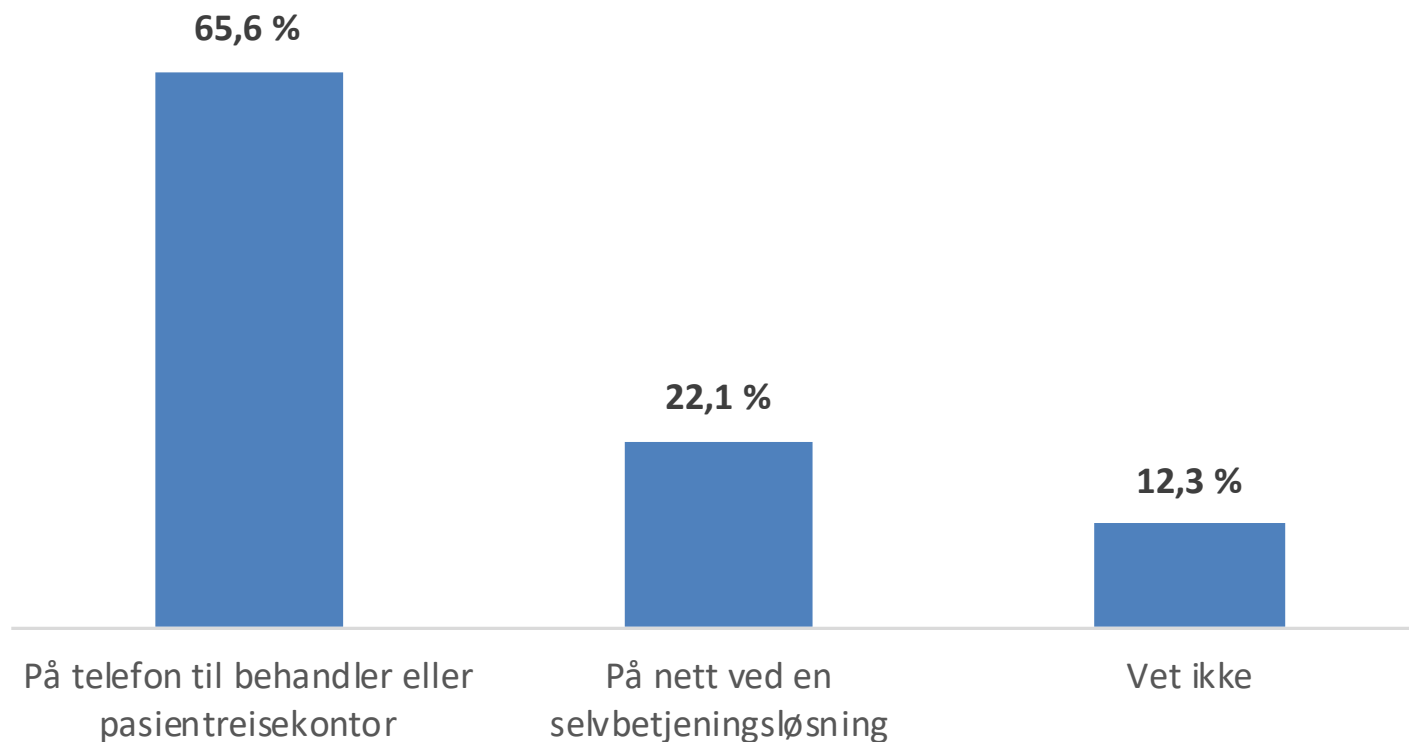


## Foretrukket måte å bestille rekvirert reise

per region



### Nasjonalt



#### Kommentar

Fortsatt økning av andel som ønsker å bestille selv:

2021: 22,1 % ønsker selvbetjeningsløsning

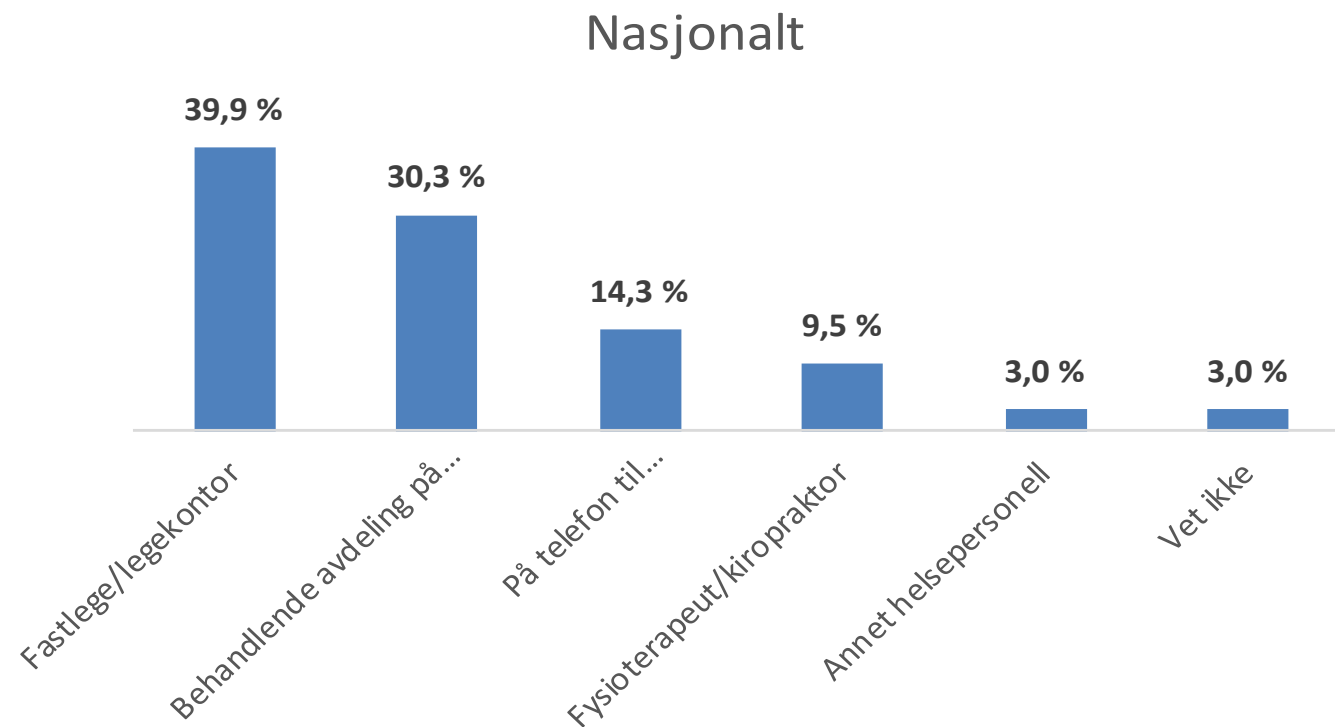
2020: 20,6 % ønsket selvbetjeningsløsning

2019: 16,3 % ønsket selvbetjeningsløsning



## Kilde for vurdering av transportbehov

per region



### Kommentar

Betraktelig nedgang i andel som kontakter fastlege/legekontor for vurdering av behov.

2021: 39,9 % fastlege/legekontor

2020: 45,4 % fastlege/legekontor

2019: 44,7 % fastlege/legekontor

Økning fra 2020:

På telefon til behandlende avdeling på sykehus: 25,5 %

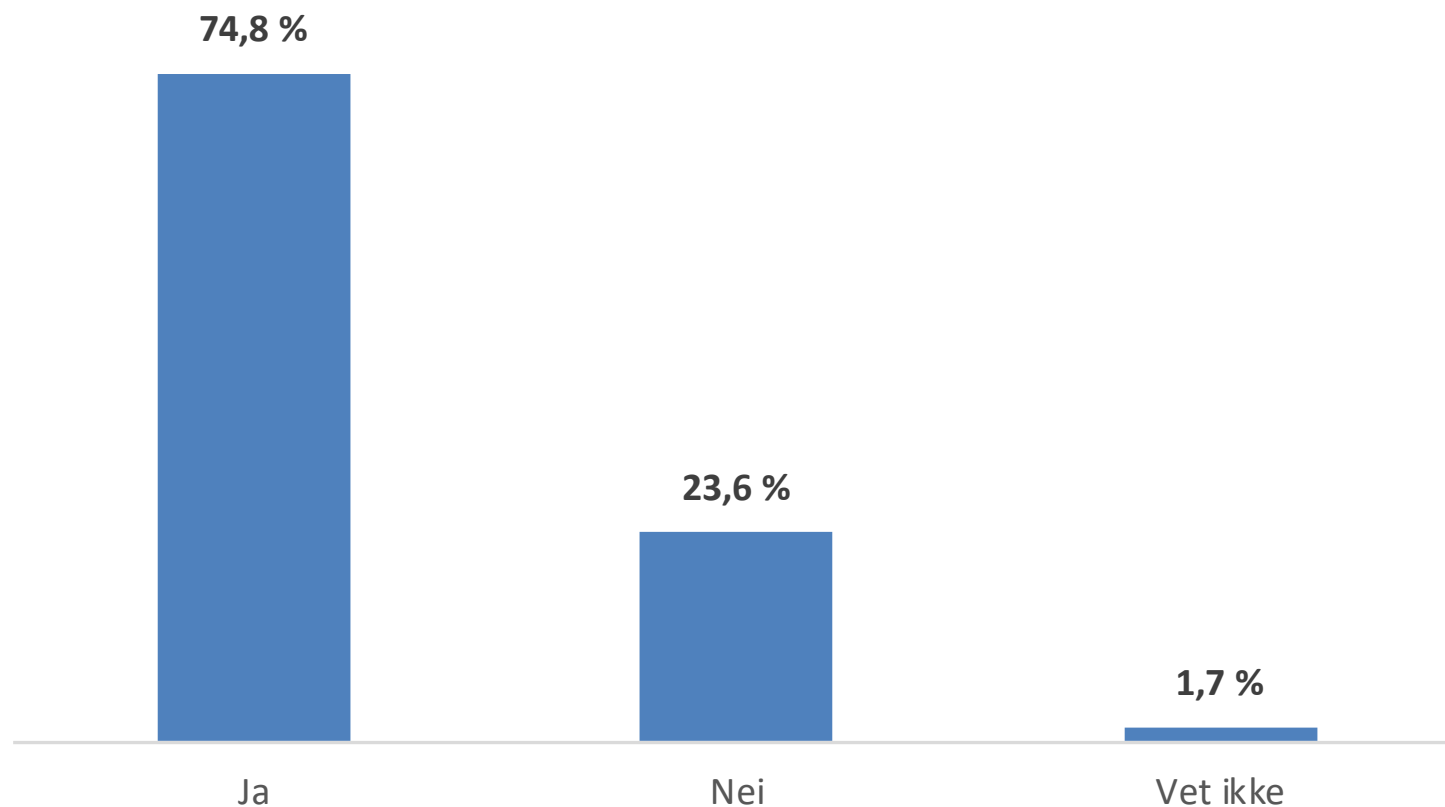
På telefon til Pasientreiser: 15,7 %

# Telefoni



## Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



### Kommentar

**Andel som har ringt 05515 i 2021:**

**Ja: 74,8 %**

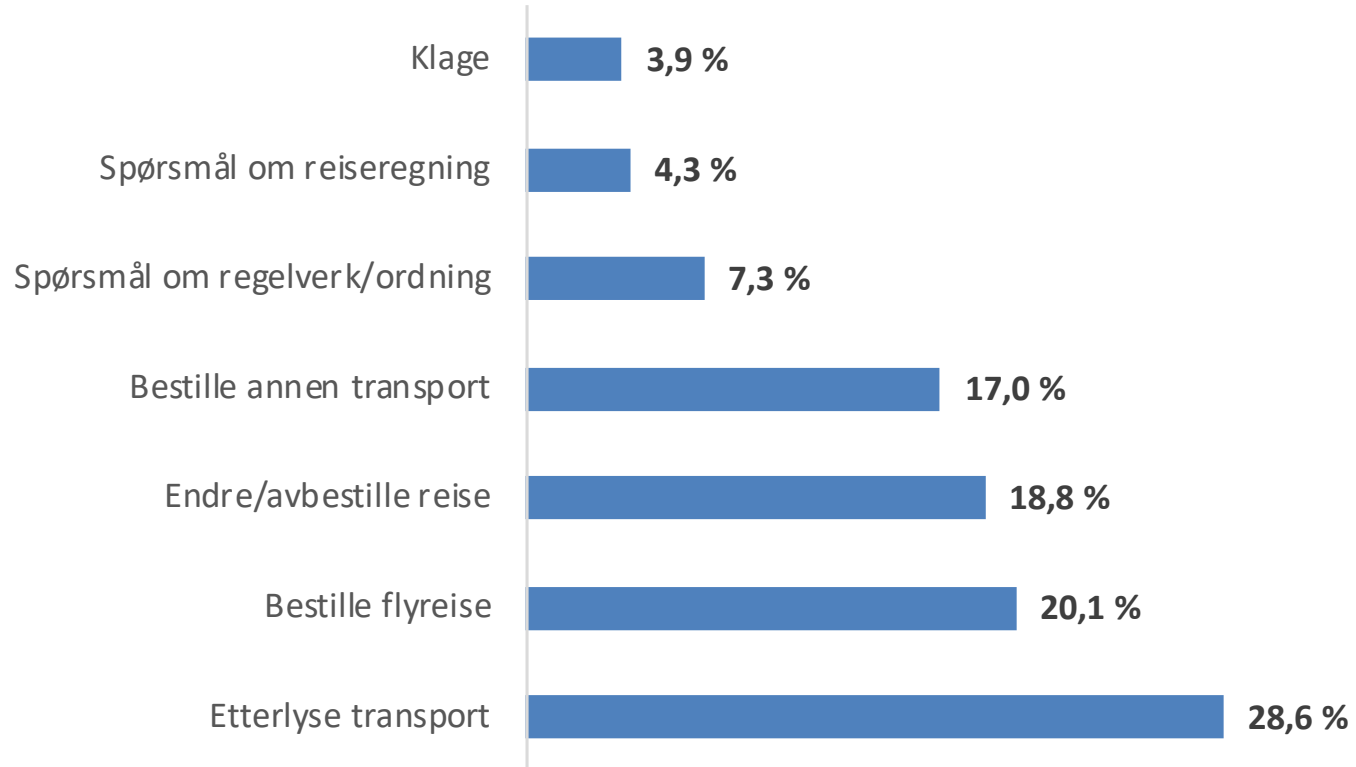
Sammenlignet med tidligere år:

2020: Ja: 72,2 %

2019: Ja: 74,4 %

## Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

nasjonale resultater



### Kommentar

**2020: Nedgang i følgende kategorier:**

20 % Bestille annen transport

6,0 % Spørsmål om reiseregning

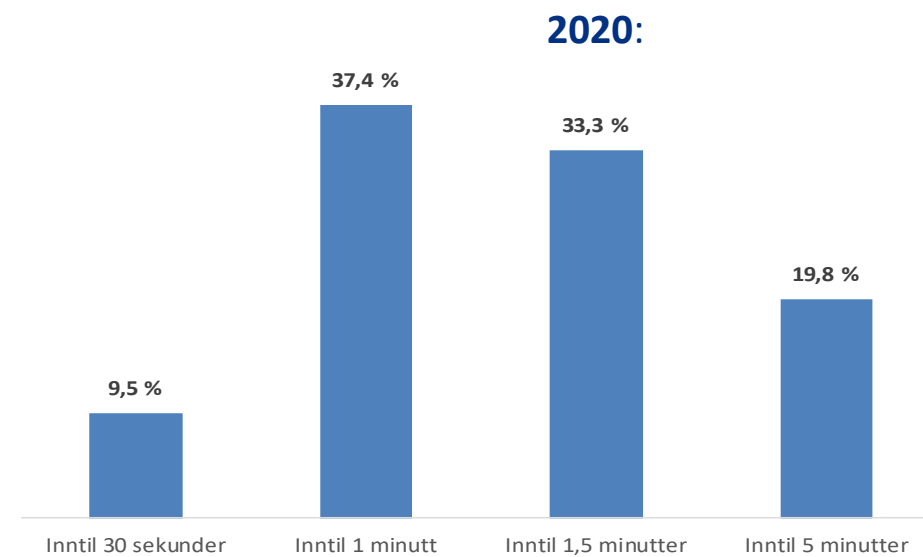
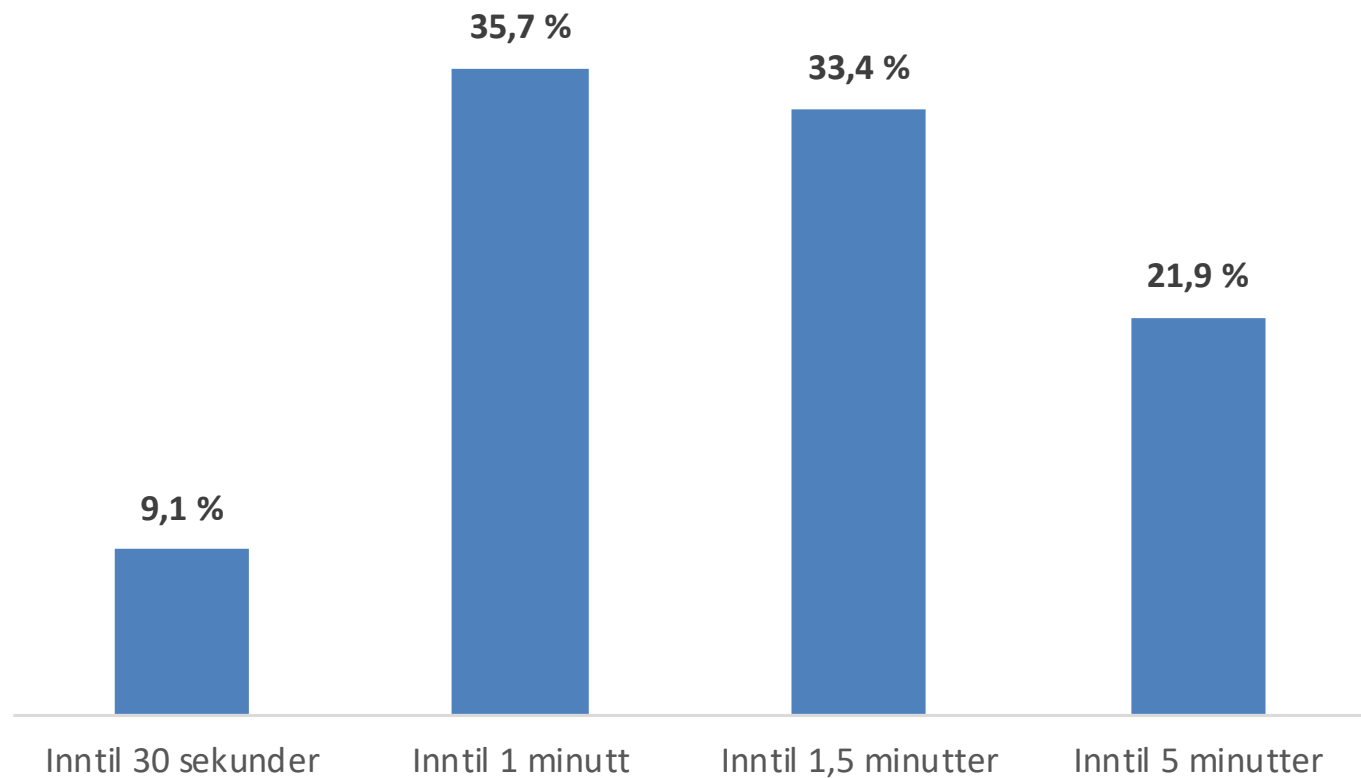
8,7 % Spørsmål om regelverk/ordning

### Kategori med størst økning

2020: 24,2 % Etterlyse transport

## Akseptabel ventetid på telefon 05515

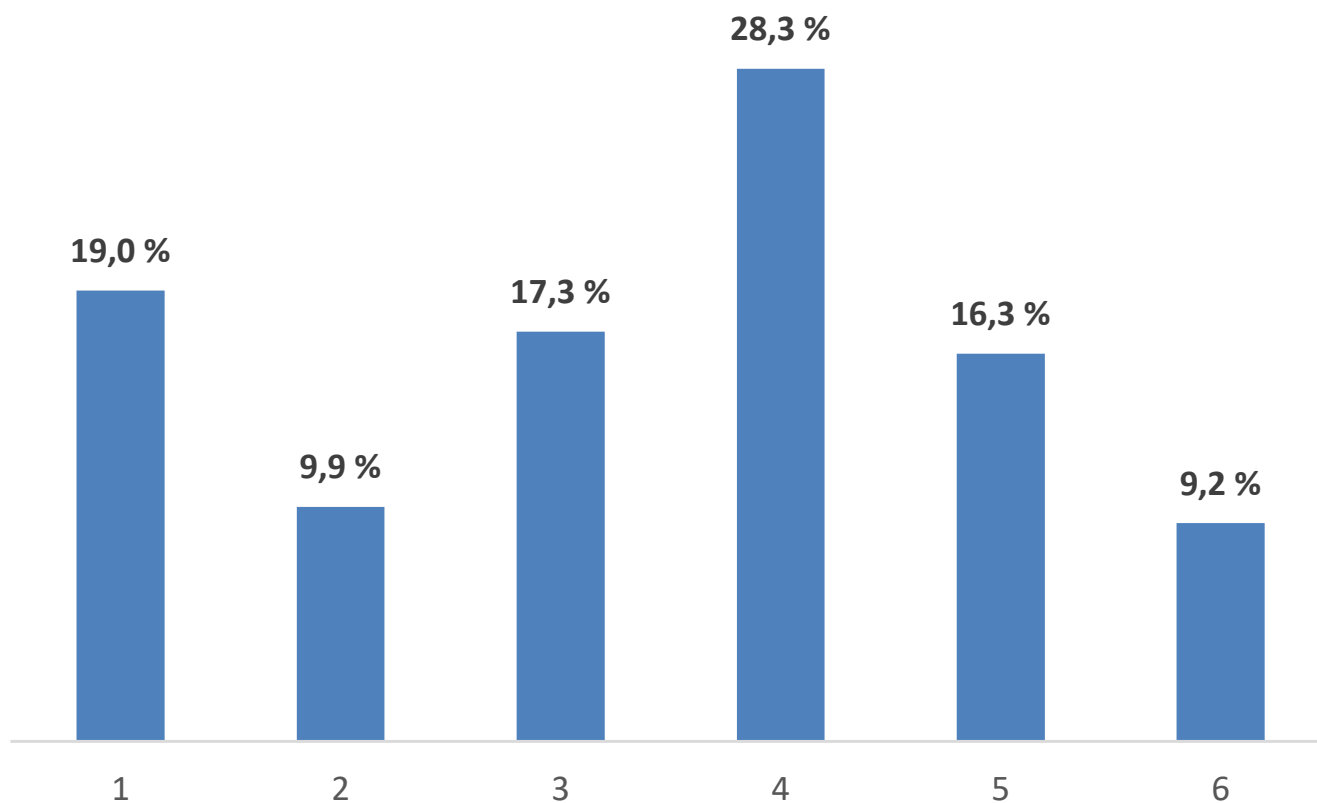
nasjonale resultater



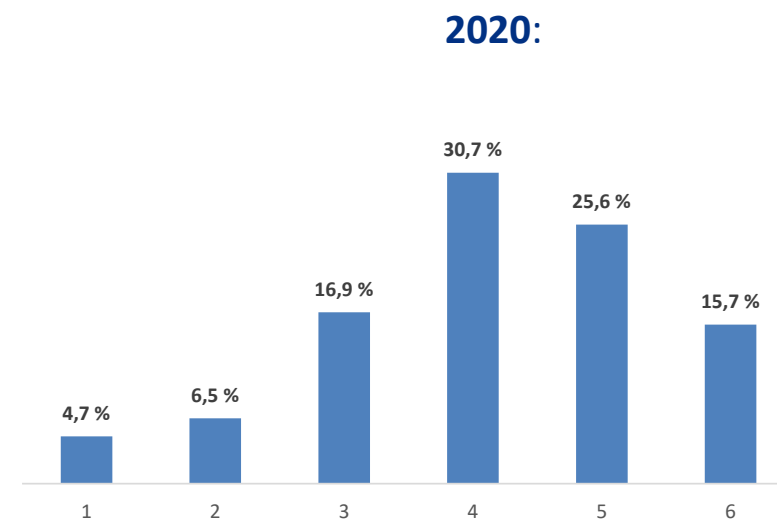
# Rettighet

## Kjennskap til regelverket som gjelder for pasientreiser

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



**Kommentar**  
2021: 53,8 % svarer 4, 5 eller 6 på kjennskap til regelverket.  
Tilsvarende resultat for 2020 var 72 %

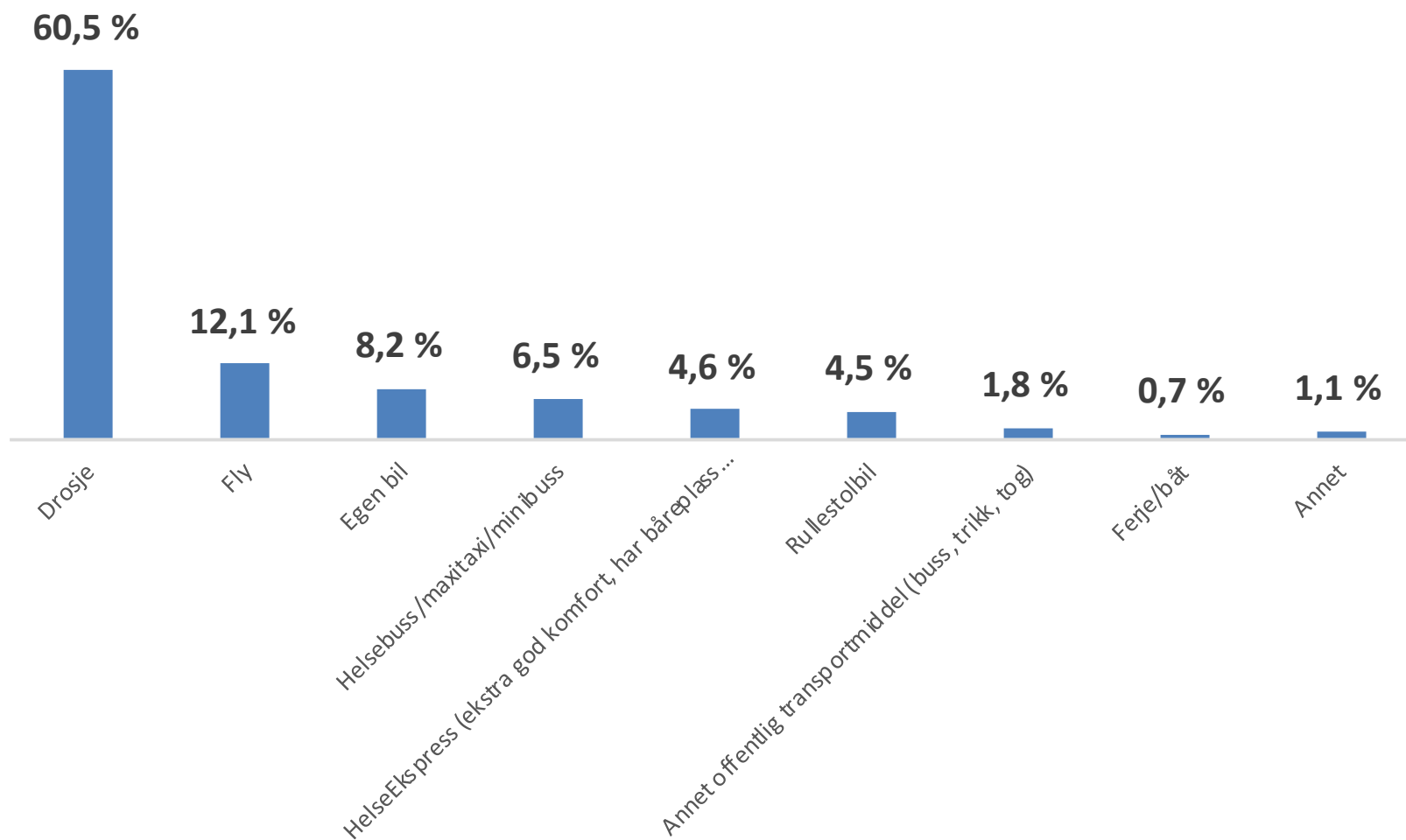




## Transport/transportør

# Transportmiddel brukt på forrige pasientreise

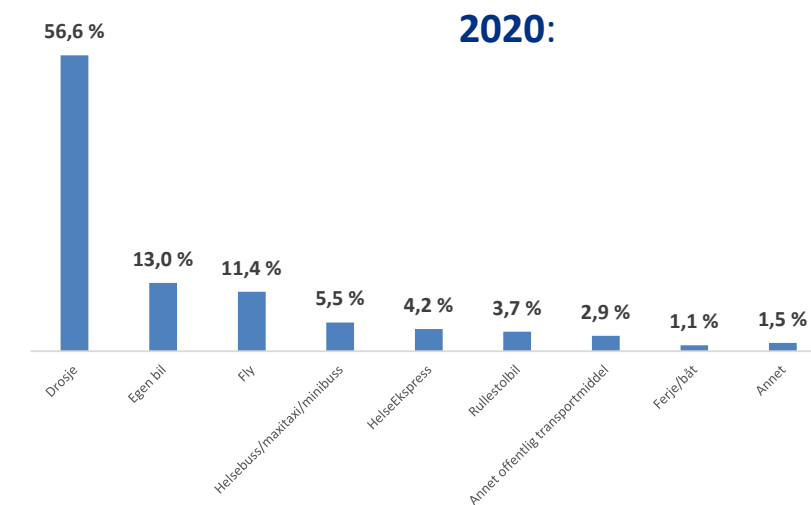
nasjonale resultater



## Kommentar

2021: 60,5 % svarer drosje

Tilsvarende resultat for 2020 var 56,6 %

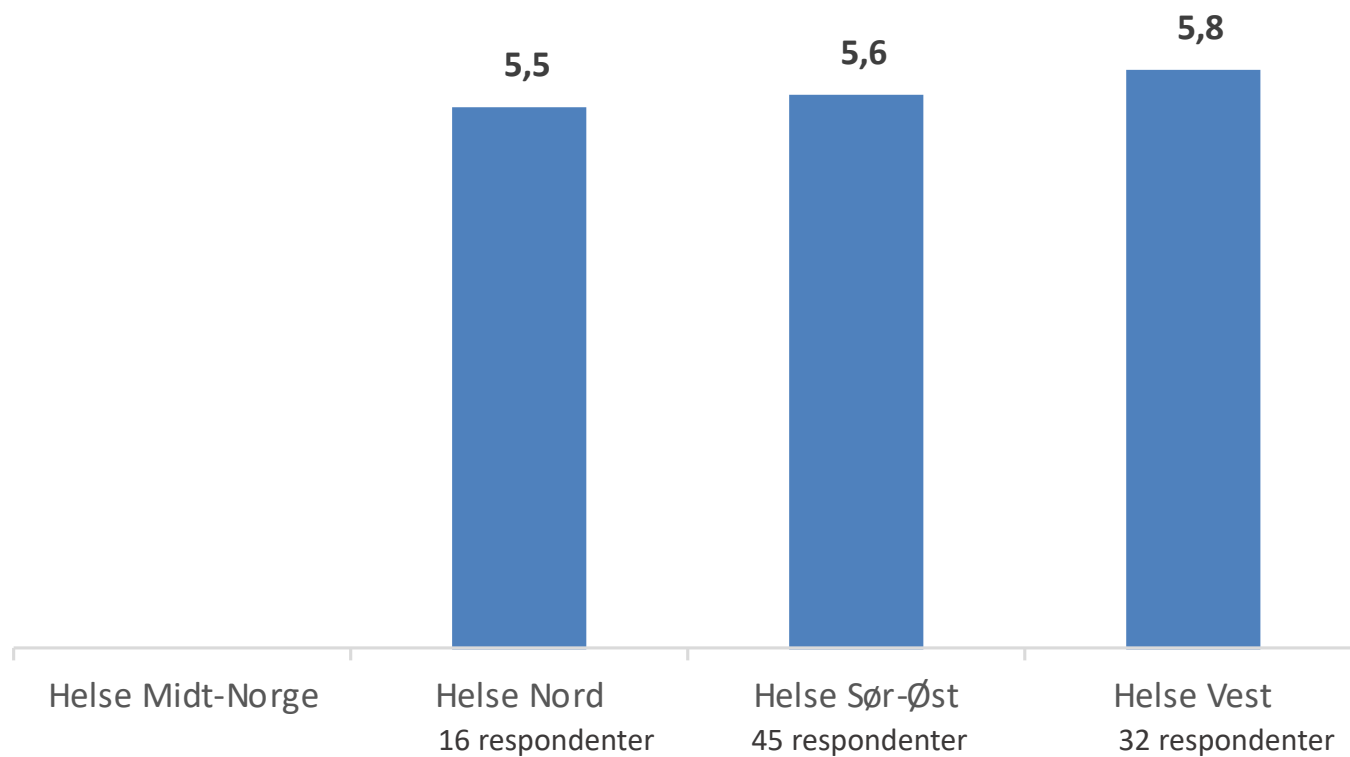




## Opplevd reise med HelseEkspress/helsebuss

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

per region

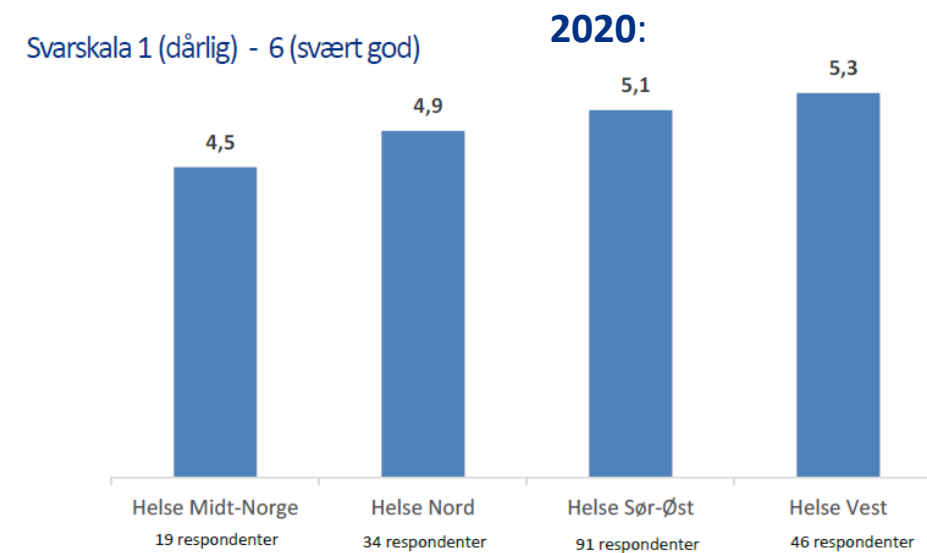


Totalt 93 respondenter

### Kommentar

Gjennomsnittlig skår i 2021: 5,6

Gjennomsnittlig skår i 2020: 5,1



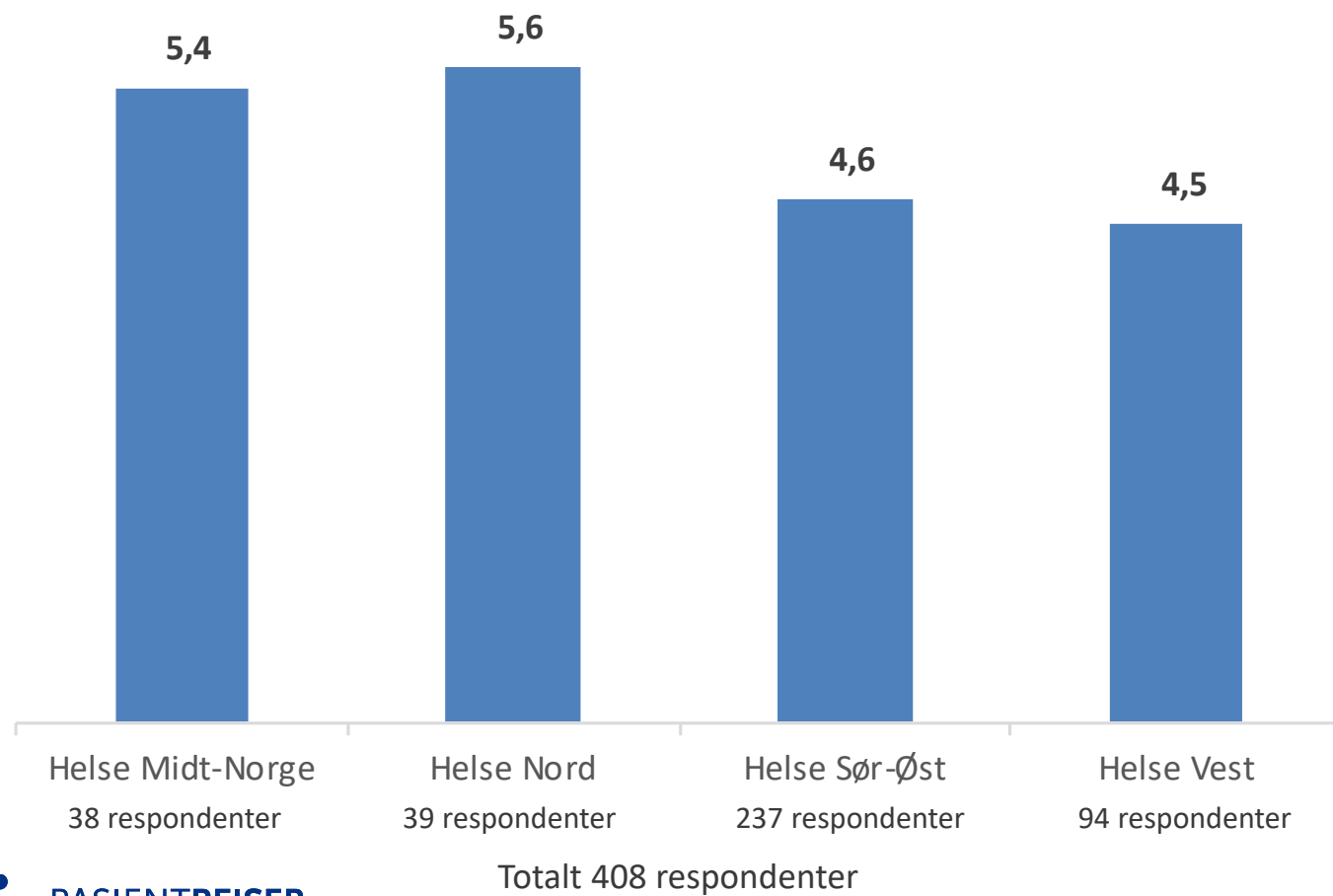
Totalt 190 respondenter



## Opplevd reise med rullestolbil

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

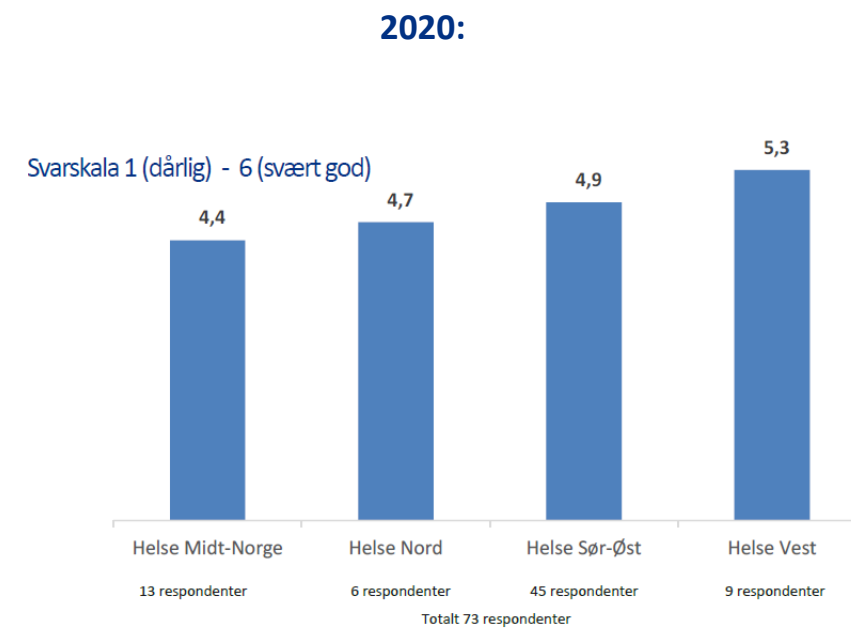
per region



### Kommentar

Gjennomsnittlig skår. 2021: 5,0

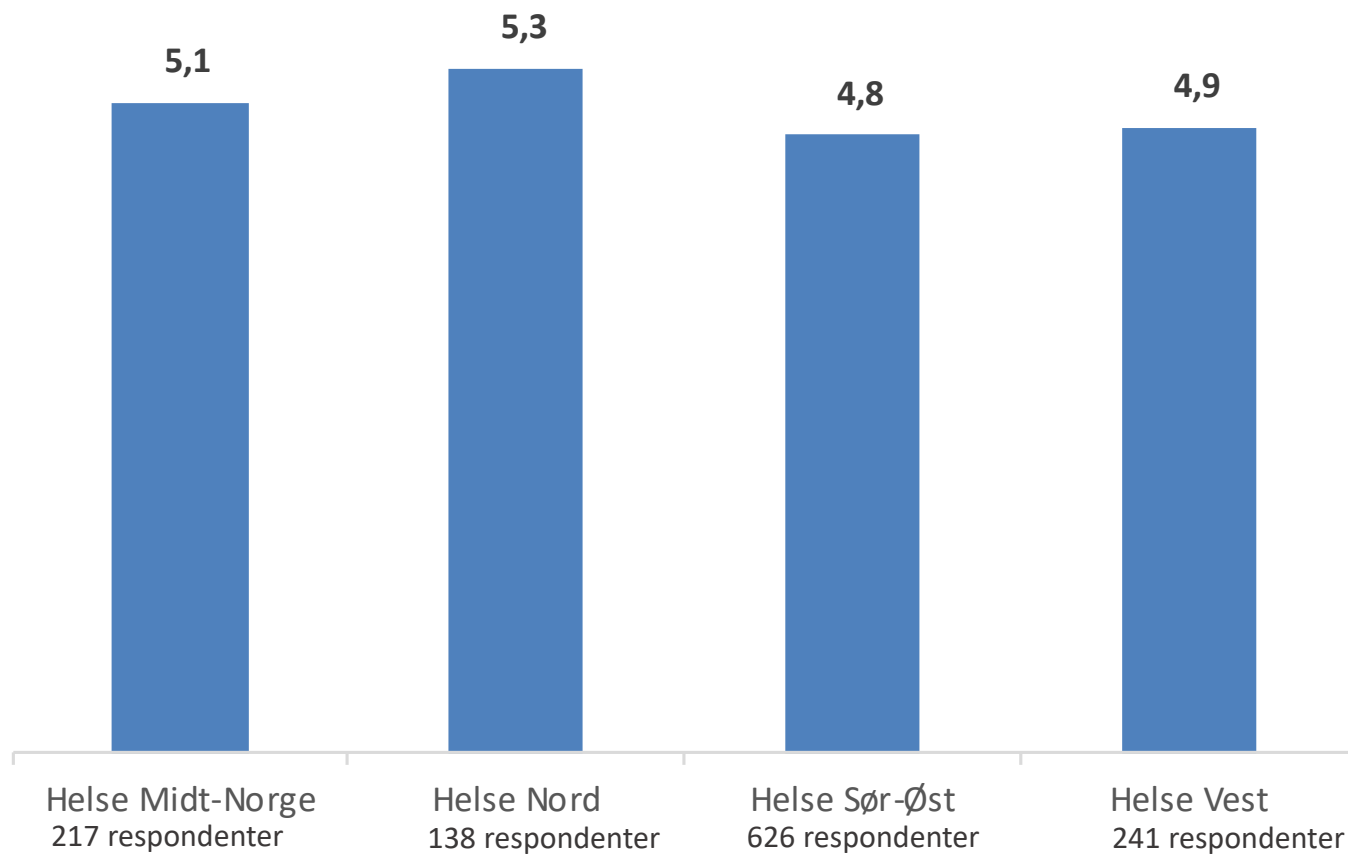
Gjennomsnittlig skår 2020: 4,9



## Opplevd reise med drosje

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

per region

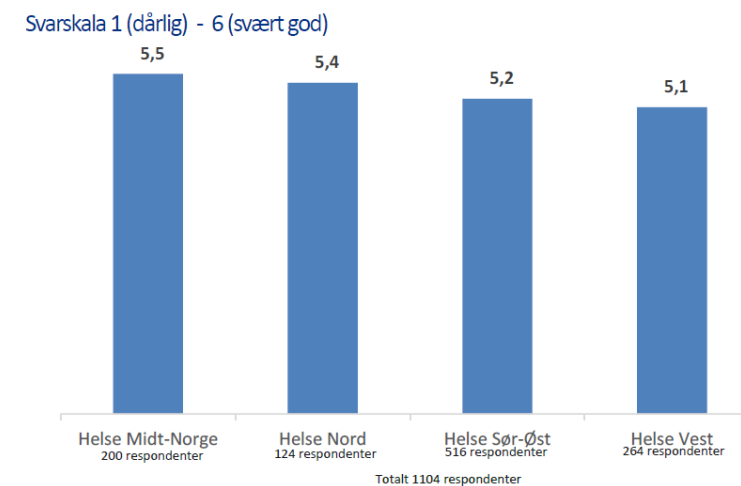


### Kommentar

Gjennomsnittlig skår for 2021 5,0

Gjennomsnittlig skår 2020: 5,3

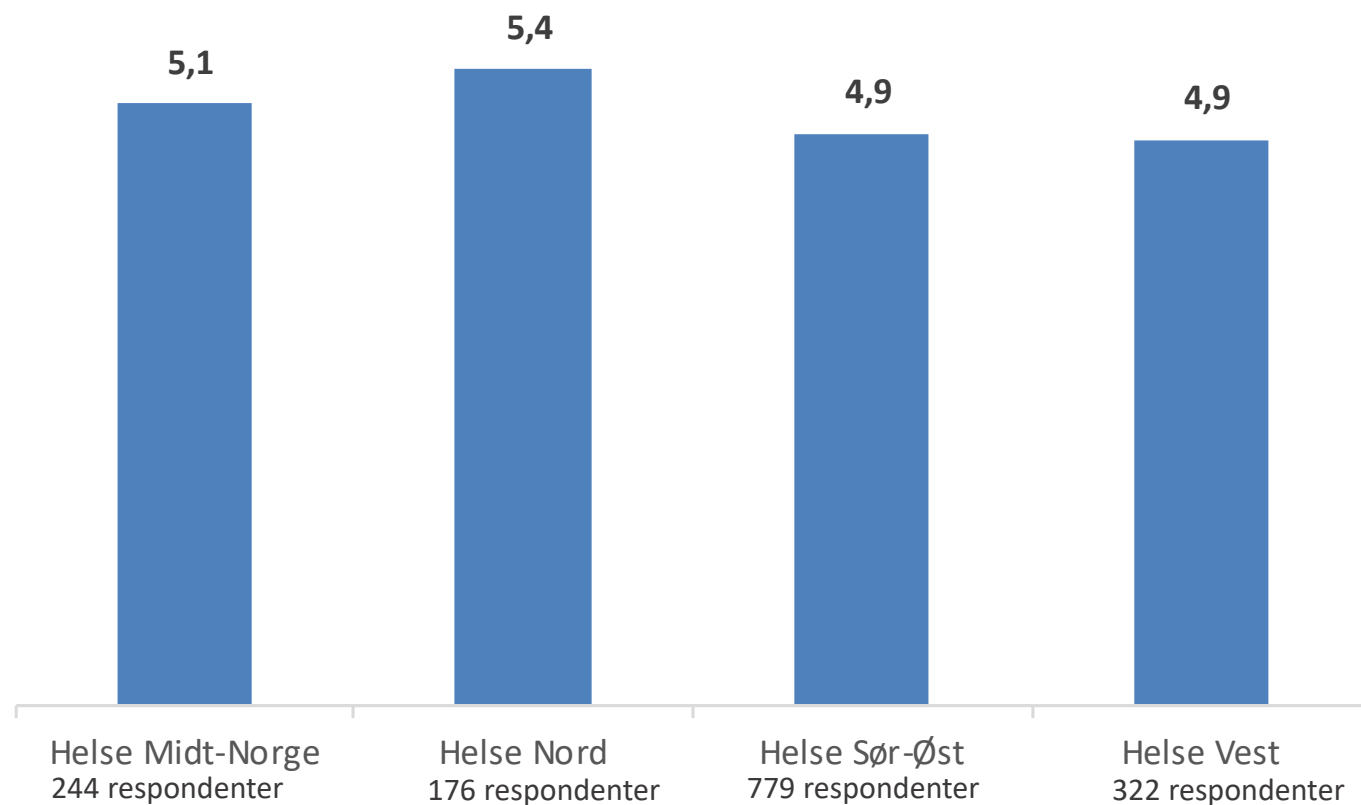
### 2020:



## Opplevd service fra sjåfør

(spørsmålet stilles til respondenter som svarer HelseEkspress og drosje på transportmiddel)

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

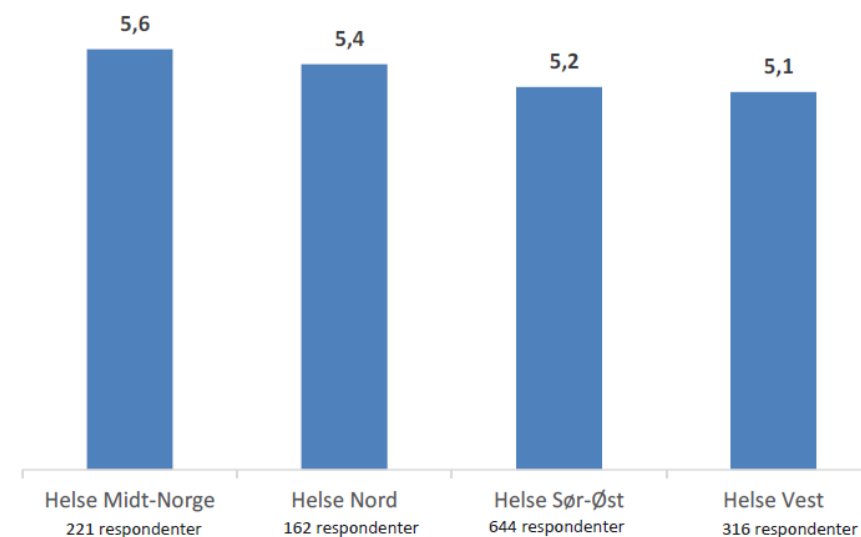


### Kommentar

Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0

Gjennomsnittlig skår 2020: 5,2

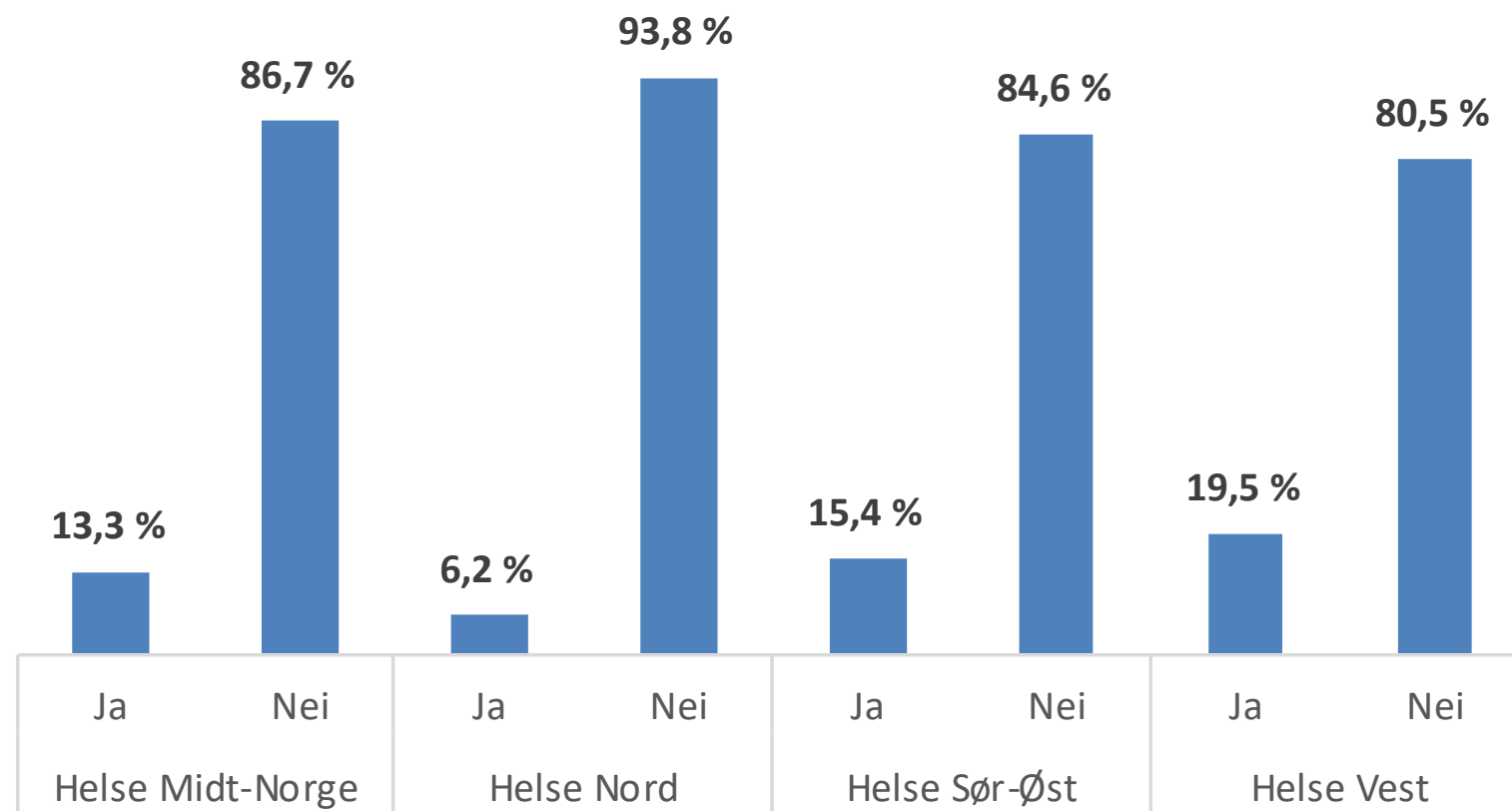
### 2020:





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

per region



### Kommentar

**2021: Ja: 13,6 %**

2020: Ja: 11 %

2019: Ja: 25 %

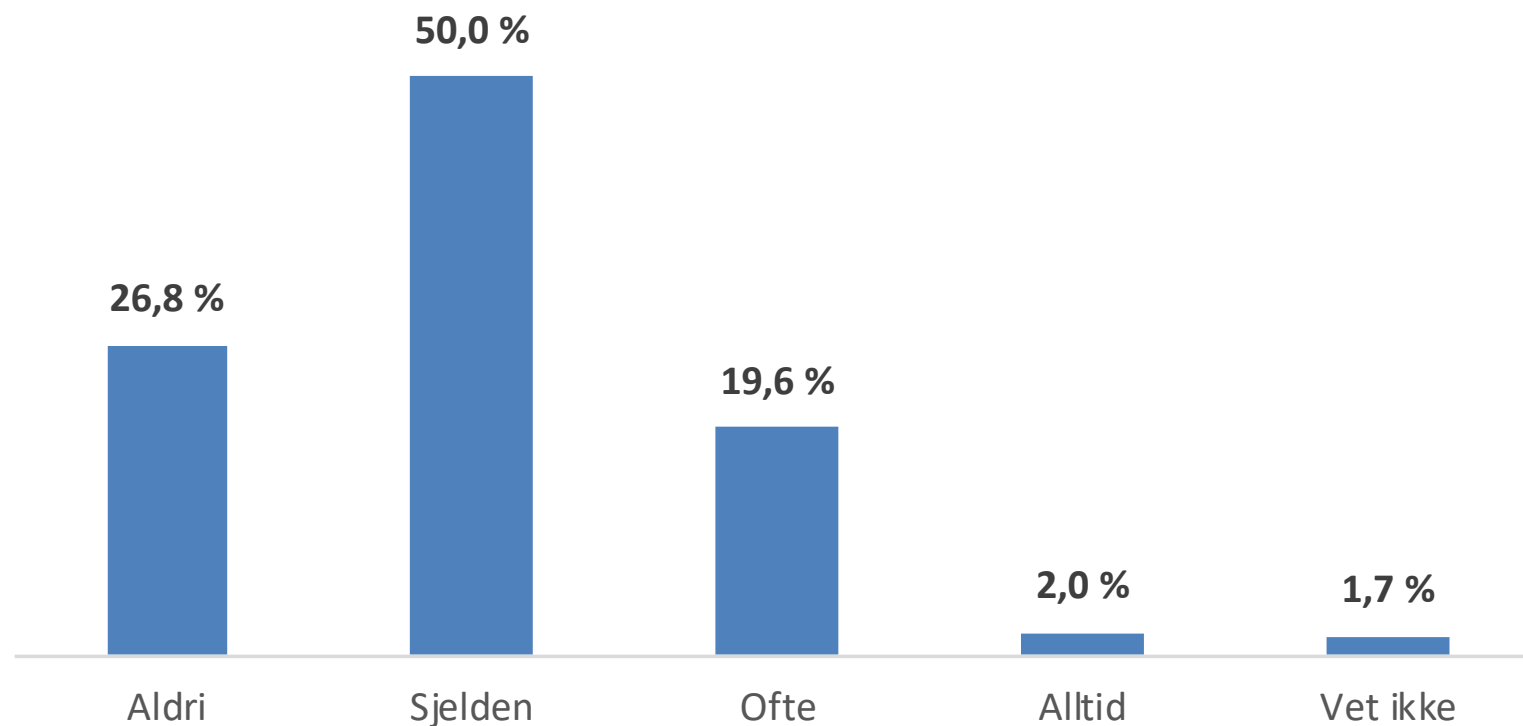
2018: Ja: 28 %

# Samkjøring





## Hyppighet av samkjøring\*



### Kommentar

**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\*\*

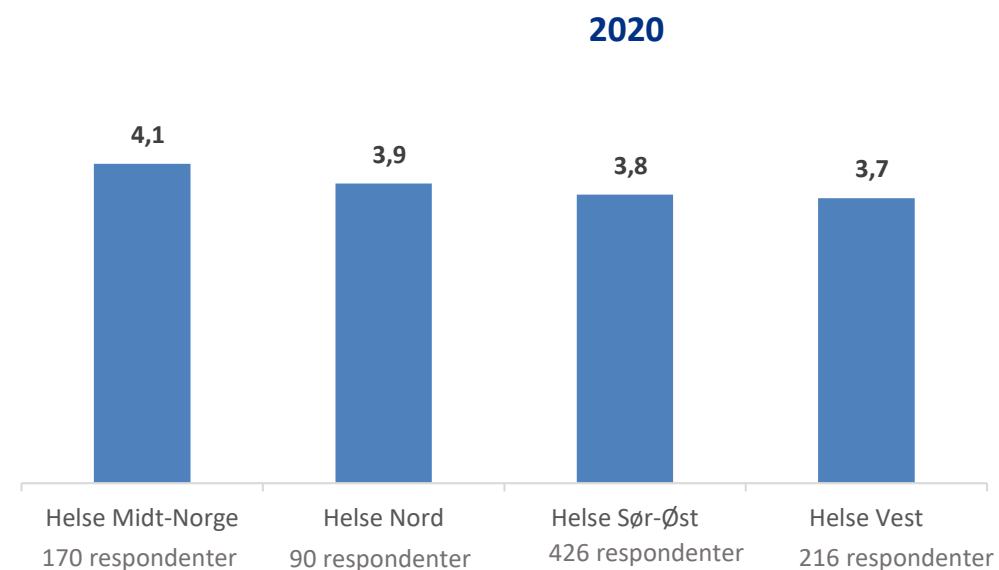
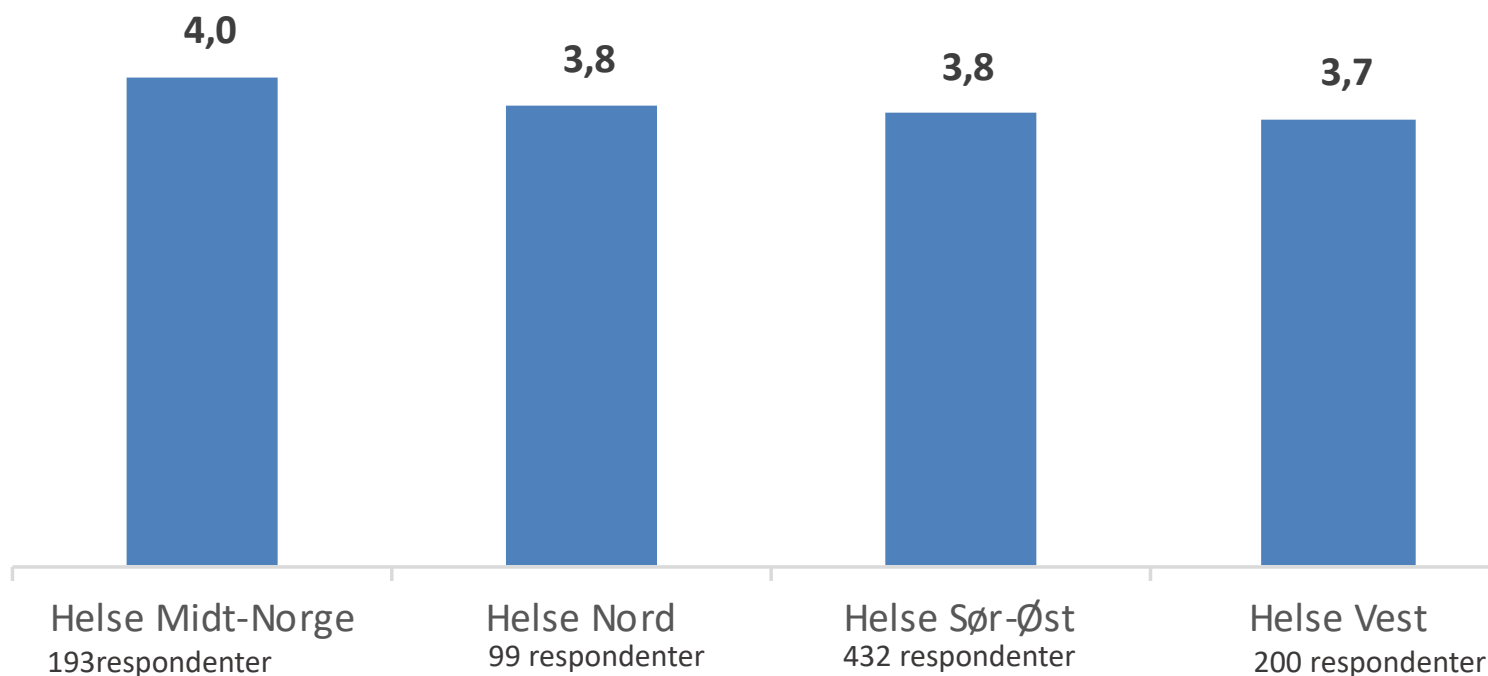
**\*\*Svaralternativ «av og til» er fjernet i 2020**



## Opplevelse av samkjøring til eller fra behandling

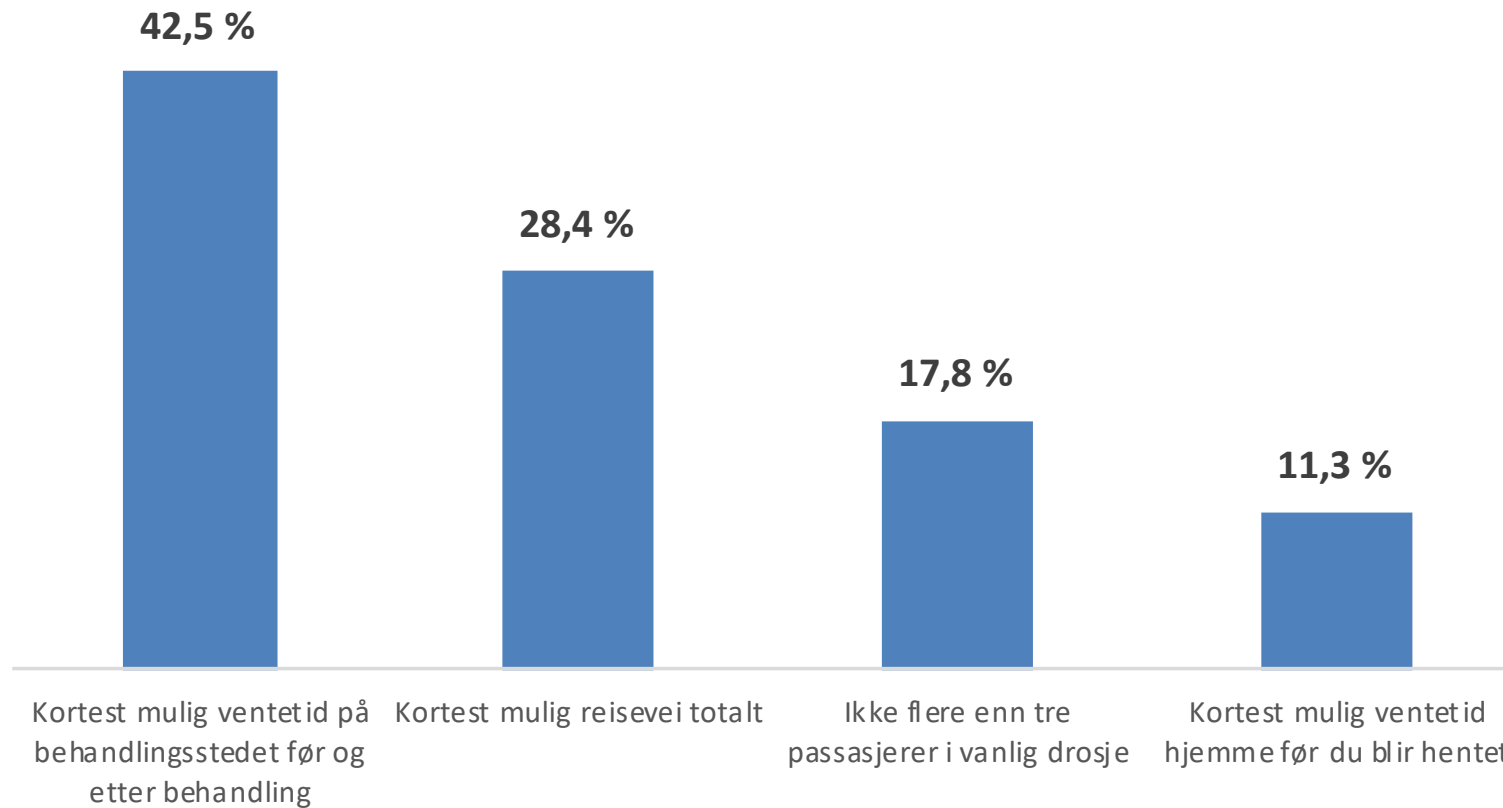
Spørsmålet stilles kun til respondenter som svarer at de har kjørt sammen med andre til/fra behandling.

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



## Viktigste hensyn ved samkjøring

nasjonale resultater



### Kommentarer

**2021: 42,5 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling**

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

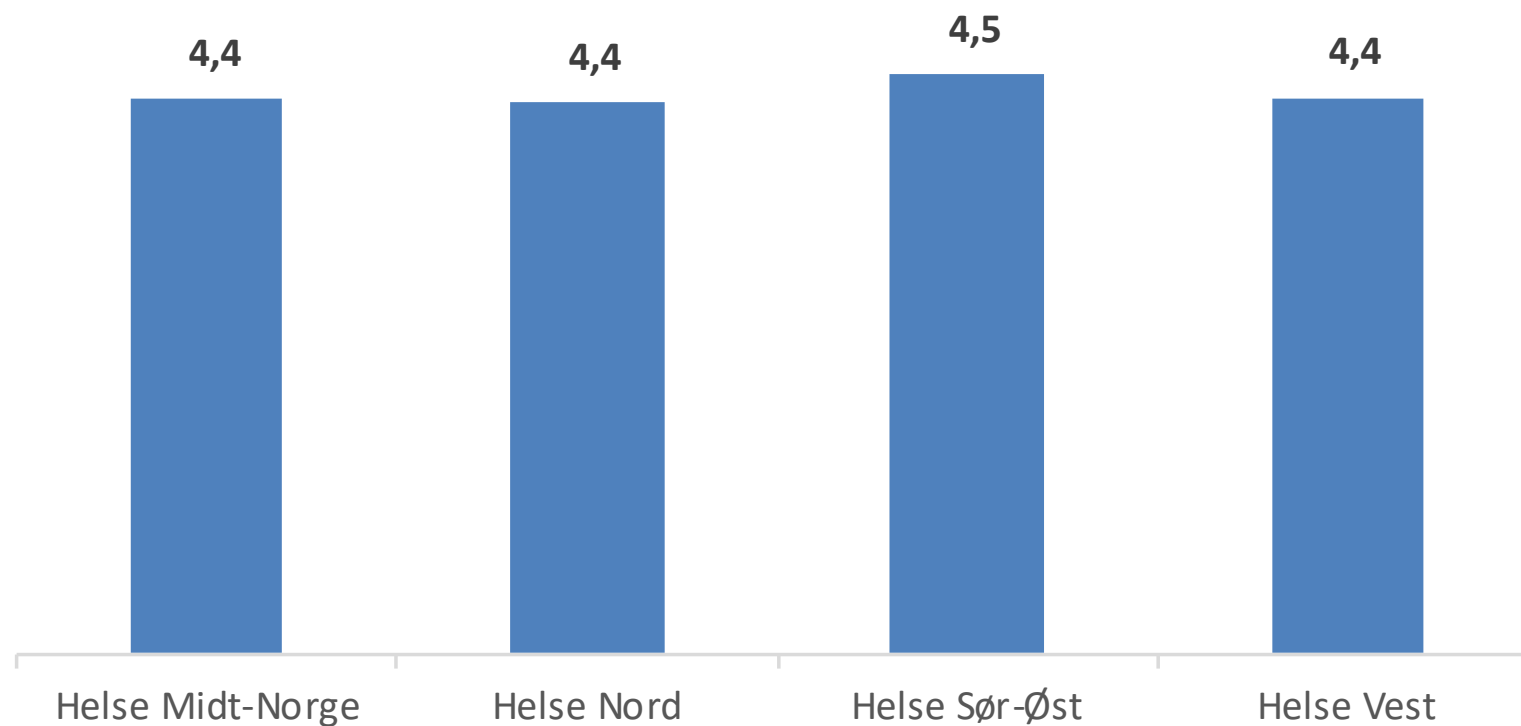
2019: 43,3 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling



## Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

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

per region



### Kommentar

**2021: nasjonalt gjennomsnitt 4,4**

2020: nasjonalt gjennomsnitt 4,5

2019: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

2018: nasjonalt gjennomsnitt 3,9



Eventuell

