

# Møte i brukerutvalget

## Pasientreiser HF

juni 2022



Foto: Sharon Pittaway, Unsplash

# Agenda

Nummer	Sak	Ansvarlig
24-2022	Godkjenning av referat: 25. april 2022	HH
	Informasjonssaker	
25-2022	Gjennomgang av nye skisser etter gjennomført brukertest av å bestille reiser på Helsenorge	CAA
26-2022	Status reiser uten rekvisisjon	HH
27-2022	Gjennomgang av styresaker	HH
	Drøftingssaker	
28-2022	Brukerutvalgets innspill til årets brukerundersøkelse for reiser uten rekvisisjon	HH/GBL
	Temasak	
29-2022	Serviceerklæring Brukerutvalgets tilbakemeldinger	LH/RS
	Eventuelt Div. kort informasjon fra Pasientreier HF Oppfølging fra forrige møte i brukerutvalget	HH

**Sak 24-2022**

**Godkjenning av referat**

**Sak 25-2022**

**Gjennomgang av nye skisser etter gjennomført brukertest av å bestille reise på Helsenorge**

**Sak 26-2022**

**Status reiser uten rekvisisjon**

# OBS!

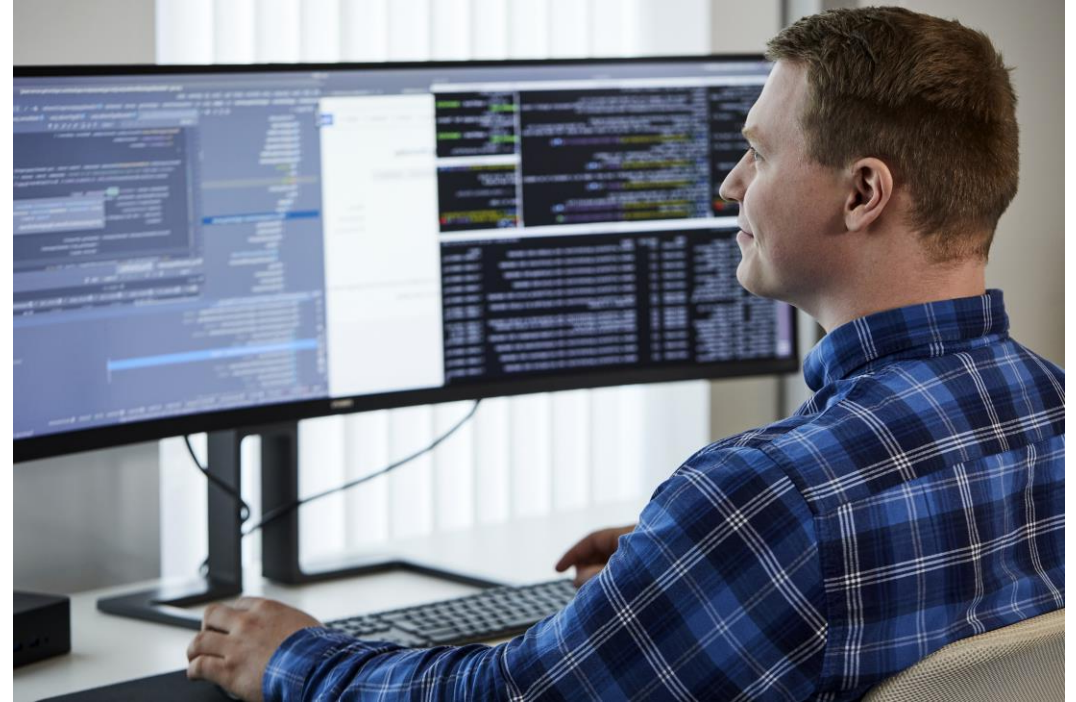
Midlertidig dekning av tilleggsutgifter uten krav til dokumentasjon ved bruk av egen bil, og for ledsager, opphørte for reiser fra og med 1. juni

- Vi forventer økt pågang til brukerstøtte og klagesaker
- Informasjon er oppdatert på Helsenorge og Pasientreiser.no, med lenke til mal for dokumentasjon
- Helsedirektoratet, statsforvaltere, pasient- og brukerombud er informerte

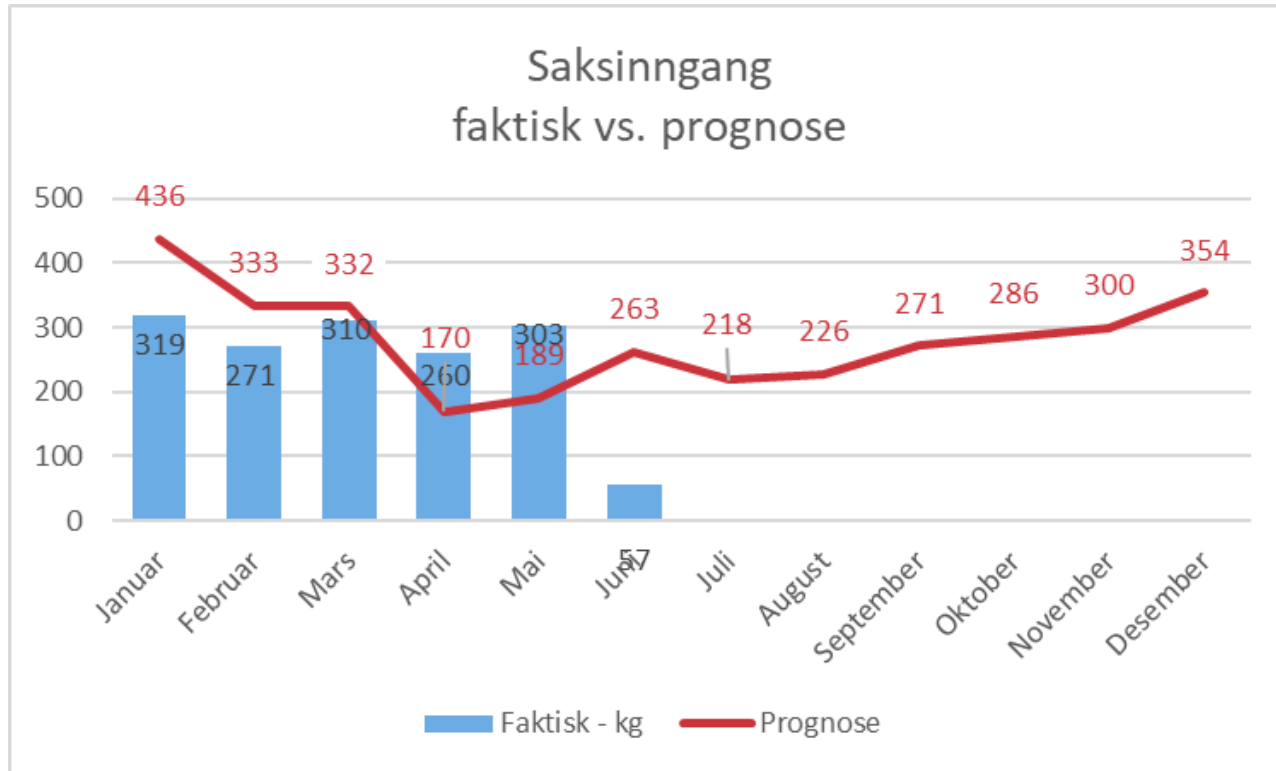


## Status for området per mai

- Andel digitale søknader per mai: 90 %
- Saksbehandlingstid, alle saker: 11,8 dager
- Telefoni: 87 % av samtalene besvart innen 90 sekunder
- Andel søknader som er helautomatisk behandlet: 50,7 %



## Saksinngang og produksjon



- Økning i antall søknader og telefoner i mai (også sammenlignet med prognoser)



**Sak 27-2022**

**Gjennomgang av styresaker**

**Sak 28-2022**

**Brukerutvalgets innspill til årets brukerundersøkelse  
for reiser uten rekvisisjon**

# Brukerutvalgets innspill til spørsmål i undersøkelsen

- Kjønn
- Alder
- Nærmeste helseforetak
- Rolle i søknad
- Bruk av papir/digital søknad
  - Årsak til at papir ble brukt som søknadsform
- Rekvirert reise
- Tilfredshet med digital søknad
  - Hvordan kan søknaden bli bedre
- Viktigste informasjonskanal
- Vedtaksbrev
- Telefoni
  - Årsak til å ringe
  - Serviceopplevelse



## Nasjonal brukerundersøkelse 2022: Søknad om dekning av pasientreiser

Pasientreiser har årlige brukerundersøkelser. Resultatene blir brukt til å utvikle og forbedre tjenestene våre.

Vi setter stor pris på at du tar deg tid til å svare på undersøkelsen. Du kan ikke legge inn spørsmål i undersøkelsen, du er anonym og vi kan derfor ikke svare på eventuelle spørsmål du har om pasientreiser.

Hvis du lurer på noe kan du kontakte brukerstøtte på telefon 05515.

Din identitet vil holdes skjult.

Når skjult identitet brukes i undersøkelser, vil ingen identifiserbar informasjon, som f.eks. nettlesertype og -versjon, IP-adresse, operativsystem eller e-postadresse, bli lagret med svaret. Dette er for å beskytte respondentens identitet.

**Sak 29-2022**

**Serviceerklæring:**

**Brukerutvalgets tilbakemeldinger**

Eventuell

# Oppfølging fra forrige møte i brukerutvalget

**Brukerutvalget etterlyser en rettighet for at pårørende, verge, eller fullmektig kan få dekket reiseutgifter for å være til stede når pasienter får enten digital behandling, eller får behandling på et sted som ikke er et tradisjonelt behandlingssted.**

## **Rett til dekning av utgifter når ledsager må reise til pasienten som får digital behandling.**

- Pasient- og brukerrettighetsloven § 2-6 og pasientreiseforskriften gjelder dekning av reiseutgifter når pasienten må reise for å motta helsetjenester. Dersom pasienten har behov for ledsager på reisen av medisinske grunner, kan reiseutgifter dekkes for ledsager også. Pasientreiser dekker kun utgifter til ledsager når pasienten har behov for ledsager på selve reisen. Er det kun behov for ledsager under behandlingen, faller dette utenfor virkeområdet til pasientreiseforskriften. Dersom behandlingsstedet mener det er nødvendig å ha med en ledsager under behandlingen, er det behandlingsstedet som må dekke dette.
- Dekning av utgifter til ledsager som er nødvendig under behandlingen faller altså utenfor pasientreiseforskriften. Derfor dekkes ikke reiseutgifter for ledsager når pasienten får digital behandling hjemme. I disse tilfellene har jo heller ikke pasienten hatt noen reise, og det går klart frem av pasientreiseforskriften § 17 at ledsagers rett til å få dekket reiseutgifter forutsetter at pasienten har rett til å få dekket reiseutgifter. Det har pasienten ikke i disse tilfellene hvor han/hun ikke har hatt noen reise.

## **Rett til dekning av utgifter til behandling på andre steder enn tradisjonelt behandlingssted.**

- Pasientreiser dekker reiseutgifter til behandlinger som faller inn under forskriften §§ 1-3. Det vil si spesialisthelsetjenester som dekkes av et RHF, behandlere i primærhelsetjenesten som faller inn under folketrygdloven kapittel 5, familievernkontor, helsestasjon, innleggelse og utskriving ved sykehjem, kommunale øyeblikkelighjelpsplasser og kommunalt tilbud om dialyse.
- Andre typer behandlinger dekkes det ikke reiseutgifter til, for eksempel dersom hjemmesykepleien kaller inn til en samtale på et sykehjem eller omsorgssenter uten at pasienten blir innlagt.

## **Ved ønske om regelverksendring**

- Pasientreiser HF anbefaler at ønsker om regelverksendringer løftes til Helse- og Omsorgsdepartementet via brukerorganisasjonene. Skal det løftes via Pasientreiser må saken via Juridisk nettverk og Utvidet Samarbeidsforum, og det må være enighet om at alle ønsker en slik endring.

# Oppfølging fra forrige møte i brukerutvalget

## Reiser for pårørende ifm behandling i kontrollkommisjon

- Som pårørende har man ikke rett til å få dekket utgifter i forbindelse med tvungen behandling. Men pårørende har rett til å være informert og delta i behandlingen. Det kan være lange reiser, der politi og verge følger pasient. Men pårørende får ikke mulighet til å søke om stønad til reisen. Hvem skal dekke reiser til/fra kontrollkommisjon?
- Innspill og kommentar fra brukerutvalget: Regelverket for kontrollkommisjonene bør vurderes før pasientreiseforskriften

**Svar: Pasientreiser HF har sendt spørsmålet videre til Helsedirektoratet for besvarelse.**

**Man har ikke rett til å få dekket to reiseledsagere, hvis begrunnelsen er at den ene reiseledsageren trenger ledsager. Brukerutvalget viser til flyselskapenes retningslinjer for krav til ledsager, hvordan oppfylles rettigheten når den som ønsker å ledsage pasienten ikke selv kan fylle kravene til ledsager.**

**Svar:** Et barn som skal reise skal ha med foresatt som følge, men kan ha med en kvalifisert ledsager for å håndtere praktiske utfordringer på reisen som den foresatt ikke kan håndtere. Altså: En ledsager kan få ha med seg ledsager, men da må behandler dokumentere at den som ledsager pasienten er den eneste forsvarlige ledsageren som kan gjøre dette.

## Kort informasjon:

- Pasientreiser HF samarbeider med Digidel
  - [Øvingsressurser Archives – Digidel](#)
- De regionale helseforetakenes styre skal behandle forslag til videreutvikling av eierstyringen i de fem felleseide helseforetakene
  - Endring i eierbrøk
  - Revidering av vedtekter
  - Målbilde og strategisk utvikling

Vedlegg 1 – Forslag til nye vedtekter for de felleseide helseforetakene

**VEDTEKTER**  
**Pasientreiser HF**  
sist revidert 25.04.2022

**§ 1 Navn**

Helseforetakets navn er Pasientreiser HF.



### Pasientreiser på Helsenorge

Øvingsressurser

Les mer →



