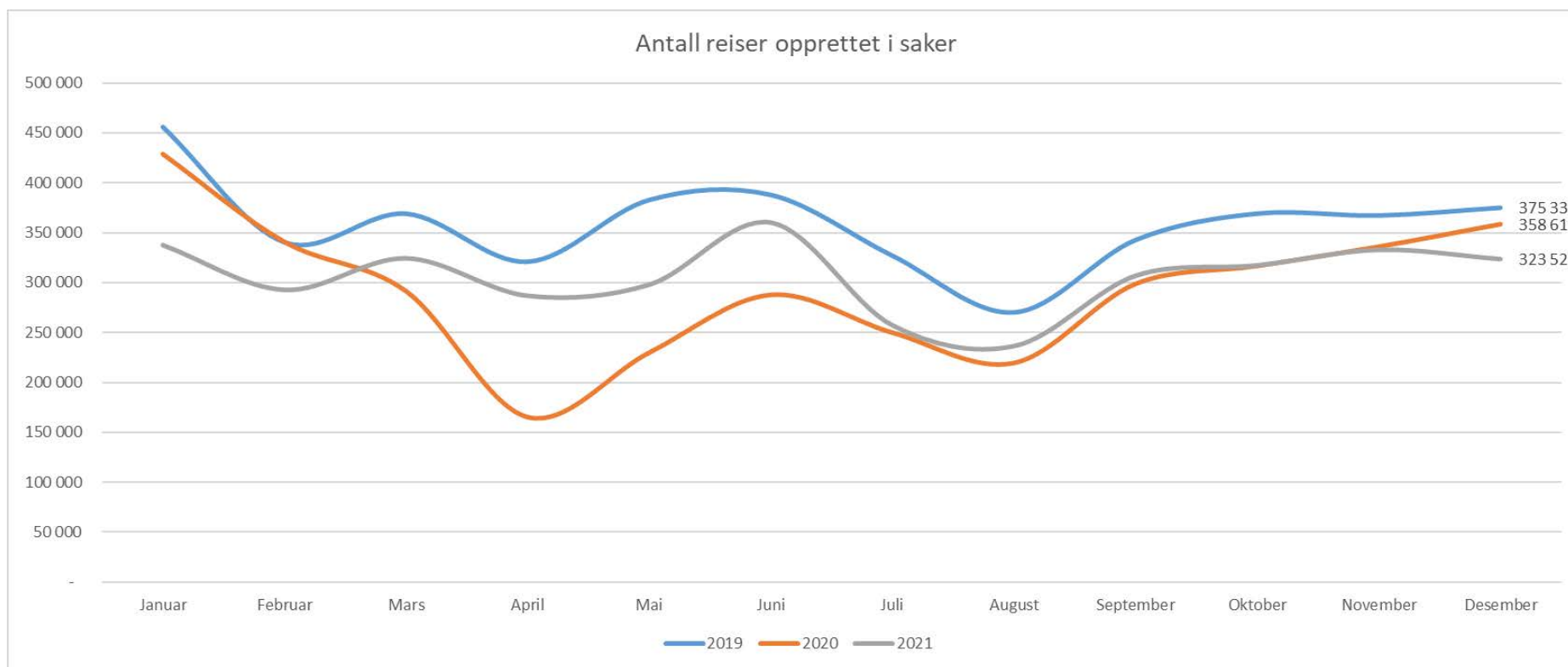


**Reiser uten rekvisisjon –
brukerutvalget
20. januar 2022**



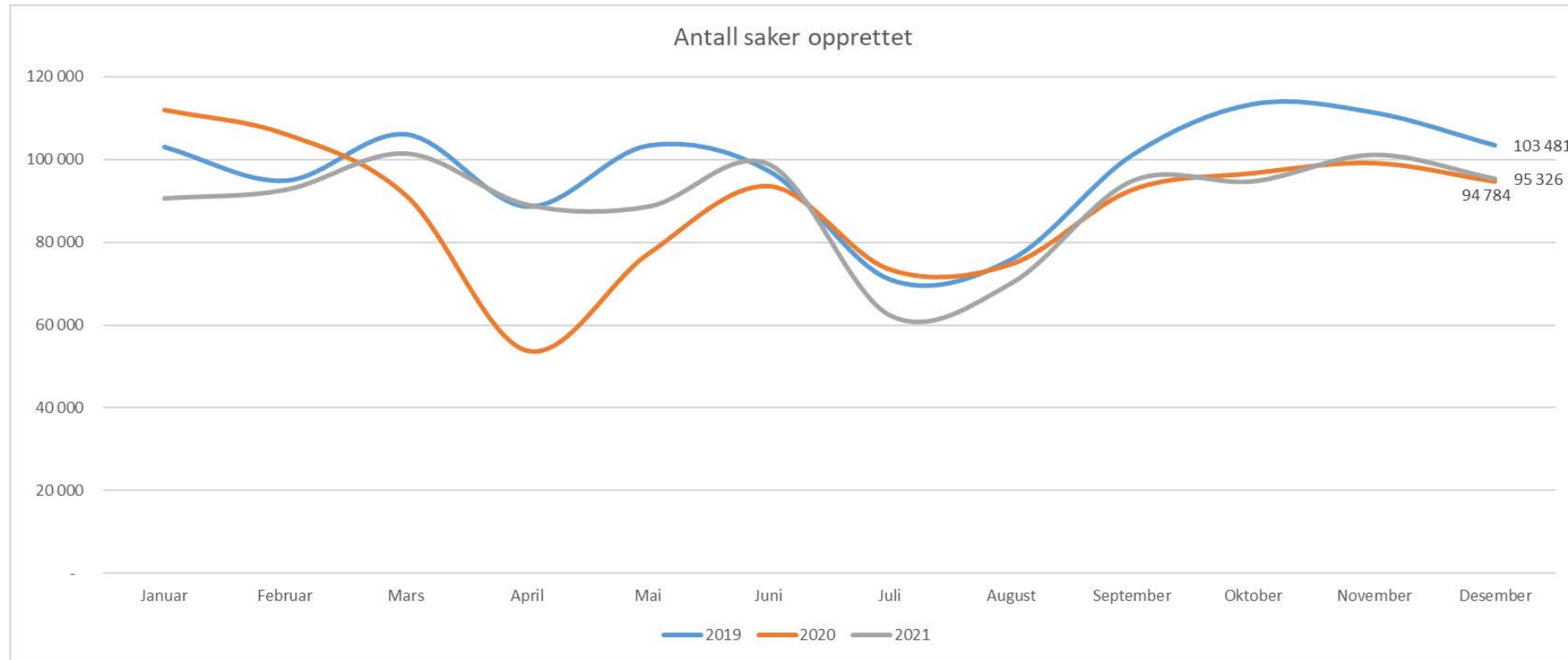
Reiser uten rekvisisjon - antall reiser



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, mottok vi 14,9 % færre søknader om stønad i 2021.

Reiser uten rekvisisjon - antall saker

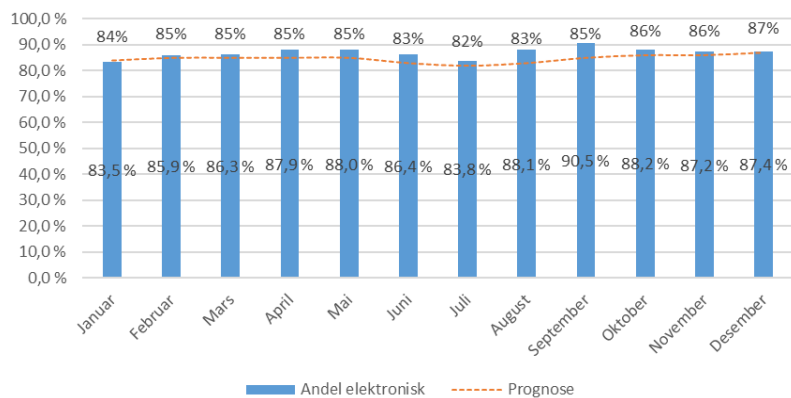


Totalt
984.217
saker i 2021

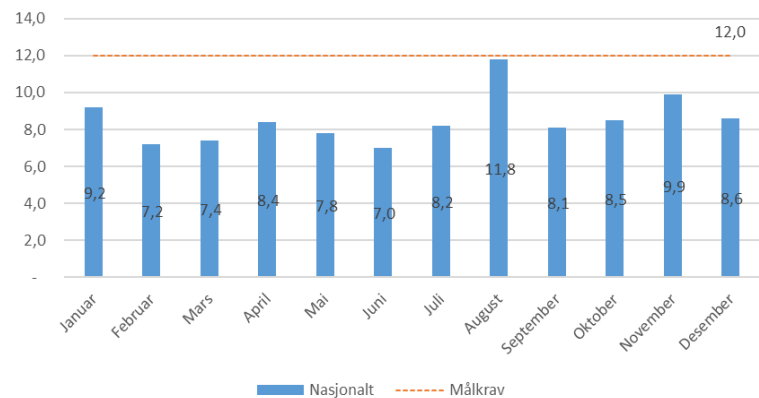
Antall saker er redusert med 7,9 % i desember 2021 sammenlignet med samme periode i 2019. Sammenlignet med 2019 mottok vi 7,7 % færre saker i 2021.

Resultater for 2021, reiser uten rekvisisjon

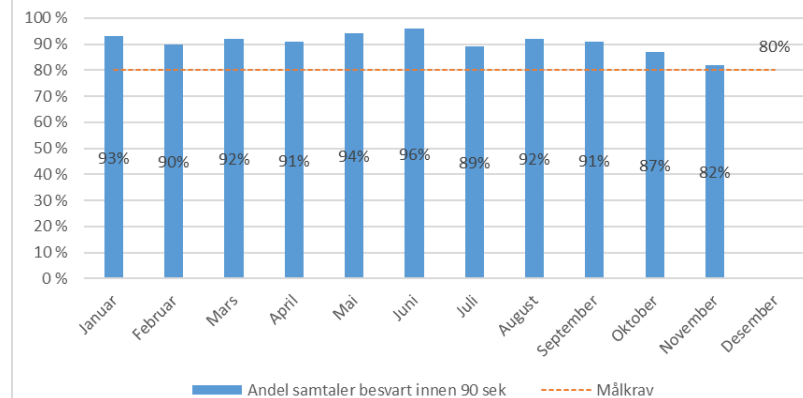
RuR, andel saker innsendt elektronisk



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 var satt 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.

