

Vedrørende serviceparameter – Sluttrapport

Til Brukerutvalget

Bakgrunn for prosjektet rundt serviceparameter har jeg oppsummert som følgende fra sluttrapport:

1 Bakgrunn

- I utredningen av effektiviserende – og kvalitetsfremmede tiltak innenfor området reiser med rekvisisjon, ble utredningen og standardisering av serviceparametere identifisert som et viktig tiltak.
- Ved å definere et nasjonalt krav til servicenivå, blir det enklere å måle og følge opp kvaliteten på tjenesten, og det gir en bedre forventningsavklaring til forbrukeren. Standardisering av serviceparameter skal bidra til forutsigbarhet og likeverdige tjenester, som ivaretar rettighetene og behovene til pasienten
- I arbeidet med standardisering har det vært viktig å ta hensyn til kvalitet i tjenesten, men også økonomiske konsekvenser og tilgjengelige transportressurser.

3.5 arbeidet har resultert i seks serviceparameter

- informasjon til pasienten
- kvalitet i gjennomføring av rekvirert reise
- pasienten hentes til tiden
- pasienten levere til tiden
- service på telefon
- ventetid for rekvirerte pasientreiser

Her mangler følgende:

- Hvordan opplevde pasienten reisen
- Ble pasienten hente ved døren, hjulpet inn i bilen, fått hjelp med medbrakt utstyr

Serviceerklæring

Vi ønsker at du skal være fornøyd med servicen idet legger vi

- Du blir møtt på en hyggelig og god måte
- Du får svar på det du lurte på, eller henvises til rett instans
- Du opplever lik service uansett hvem du prater med
- Køes og tastevalg er enkelt å navigere

Spørsmål:

Hvordan gis det opplæring, hvordan måles dette, er det evaluering av den enkelte og kan dette få konsekvenser for de arbeider på 05515. Hvordan kan man enkelt gi tilbakemelding på det man er misfornøyd med. Det ligger langt inne å klage skriftlig for mange.

Hva kan du forvente deg av den rekvirerte reisen din?

- Du skal ha en god opplevelse av reisen
- Ivareta dine spesielle behov
- Reisen skal gi minst mulig unødig belastning for deg

Spørsmål:

- **Hva er en god opplevelse?** For meg er det å slippe å stå opp kl 0400 for å nå et fly. For meg er det å kunne ta pause å hvile meg når jeg kjører bil. For meg er det å slippe å gå glipp av 1-2 skole eller arbeidsdager for å ta en undersøkelse. Jeg ønsker altså en definisjon på en «god opplevelse» Hvordan definerer pasientreiser dette?
- **Mine spesielle behov skal ivaretas. Hvordan skal de ivaretas?** Jeg liker ikke at noen tar på meg. Hvordan kan reisen organiseres slik at jeg slipper å bli tatt på selv om jeg sitter i rullestol. Jeg står utenfor der jeg bor med rullatoren min. Skal drosjesjåføren gå ut av bilen og komme til meg? Jeg har skoledag med en viktig prøve dagen etter undersøkelsen, kan da reisen legges opp slik at jeg er istand til å gå på skolen dagen etter? Sønnen min med ADHD sover best i sin egen seng og trengte å sove frem til minst kl 0700. Er dette greit selv om vi da må ta et senere fly? Jeg luer altså på hvordan mine «spesielle behov skal ivaretas» Hva definerer pasientreiser som «spesielle behov»?
- **Du skal oppleve lik service, uavhengig av hvem du snakker med?** Hvordan blir dette fulgt opp? Tar dere opp samtalene og hører på. Hvordan skal jeg som pasient forholde meg til dette punktet? Hva skal jeg gjøre dersom jeg ikke opplever dette?
- **Køer og tastevalg skal være enkelt å navigere**
- **Henting og levering.** Du skal bli hentet til tiden du har fått opplyst. Det står ingen ting om hvilke krav du kan stille til vedkommende som henter meg. Bare at vedkommende skal være der til tiden, og at du skal ha en god opplevelse. Har de som henter fått noen opplæring i hva en «god opplevelse av reisen» er.? Hvis de ikke har fått klargjort hva en god opplevelse er hvordan kan de da levere på dette punktet. Er det enkelt å klare på opplevelser som ikke oppleves om gode? Hva gjør pasientreiser når reisen ikke oppleves som god.?
- **Klage - [Klage til Pasientreiser - helsenorge.no](#)** Det må finnes en enklere måte enn at blinde, lamme, psykisk syke, ungdommer, de uten digital kompetanse må inn på Helsenorge. Dersom det klages over telefon hvordan systematiseres og organiseres disse klagenes for å avdekke mønster?

- Jevnt over mener jeg dette dokumentet består av ord som ikke er mulig å definere og sette måleparameter på. Det skal være lik, enkel og god service. Disse ordene sier lite så lenge de ikke er klart definert overfor de som gjennomføre transporten, ansatte i pasientreiser og kunde. Så er det litt rart å lese «I arbeidet med standardisering har det vært viktig å ta hensyn til kvalitet i tjenesten, men også økonomiske konsekvenser og tilgjengelige transportressurser» Økonomi er det viktigste punktet pr i dag da bør det sies. Pasienten bør bli fortalt at grunnen til at dette flyet velges er fordi det er billigst. Pris går foran god opplevelse og unødig belastning. Pris er så viktig at det i del tilfeller påfører både dårlige opplevelser og ekstra belastning.

Jeg skulle ønske at pasientreiser i større grad ser på helheten. Vil denne reisen bli av en slik art at vi sparer på det, men samfunnsøkonomisk så er det ikke lønnsomt. At studenter mister skolegang grunnet lange og lite effektive reiser til behandling. Hvem tjener og taper på det i lengden?

-