

## Protokoll, 17. januar 2025

### Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Dato: 17.01.2024  
Sted: Teams  
Tid: Kl. 10.00 - 14.00  
Møteleder: Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF  
brukerutvalg

Møtedeltakere:

Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg  
Tor Johnny Agledal, Helse Vest RHF brukerutvalg  
Cecilie Gill Kongsgård, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg  
Anders Johnsen, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg  
Geir Strømsholm, SAFO, LFPS  
Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet  
Tahar Haddad, Pensjonistforbundet

Hilde Holt, Pasientreiser HF  
Guri Brenden, Pasientreiser HF  
Christina Brubakken Nilsen, Pasientreiser HF, sak 04-2025  
Kristine Gulløy, sak 08-2025, 09-2025  
Svein Erik Fauskanger, sak 10-2025

**Forfall:**

Dag Utnes, FFO, prostatakreftforeningen  
Unn Tone Forfang, FFO, Blindedeforbundet  
Johannes Lofthus, Kreftforeningen

Saksnummer	Tittel	Ansvarlig	Type sak
01-2025	<b>Godkjenning av innkalling og protokoll 27. november 2024</b> <b>Vedtak: Godkjent i møtet.</b>	<b>GBe</b>	B
02-2025	<b>Orientering fra samhandlingsarenaer v/representanter fra brukerutvalget</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Samarbeidsforum</li> </ul> Geir orienterte fra siste møte i SF. Referatet ligger på Pasientreisers intranett. <ul style="list-style-type: none"> <li>Fagforum for innbyggertjenester</li> </ul> Gunvor orienterte fra siste møte i fagforum for innbyggertjenester. Referatet ligger på Pasientreisers intranett. Svein Erik, tjenesteeier for Pasientreisers tjenester på Helsenorge, inviteres med i senere møte med brukerutvalget for å orientere om arbeidet med avvik og klage på Helsenorge. <b>Vedtak: Referater fra møter i Samarbeidsforum og fagforum for innbyggertjenester sendes med agenda og møteinnkalling til brukerutvalget fremover.</b>	<b>GS GRO, GBe</b>	V
03-2025	<b>Orientering om henvendelse fra Helse- og omsorgsdepartementet</b> <i>Saken er unntatt offentlighet.</i> Svar på henvendelsen som ble utarbeidet av brukerutvalget sendes med protokollen til brukerutvalget. Arbeidsutvalget fikk honnør for arbeidet som ble nedlagt i forbindelse med svaret. Til neste møte i brukerutvalget tas skjema for taushetsklæring med til signering for de som ikke har gjort dette. Vedtak: Saken tas til orientering	<b>GBe</b>	V
04-2025	<b>Orientering om retningslinjer taushetsplikt i Pasientreiser HF fra personvernombudet</b> Pasientreiser HF sitt personvernombud orienterte om regler for taushetsplikt for ansatte i foretaket. Se vedlagte presentasjon som ble gjennomgått i møtet. Barn er helserettlig myndige når de er 16 år. Dermed kan ikke foreldre uten videre få tilgang til barns helseopplysninger når de er eldre enn 16. Dette er en sak ungdomsråd i hele landet er opptatt av, og Pasientreiser HF oppfordres til å samarbeide med ungdomsrådene om saker som særskilt angår ungdom som reiser med Pasientreiser. <b>Vedtak: Saken tas til orientering</b>	<b>CBN</b>	O

05-2025	<p><b>Årlig melding</b>  Innspill fra brukerutvalget til foretakets årlige melding. Brukerutvalget ga honnør til arbeidet foretaket har lagt ned når det gjelder tilstedeværelse.  <b>Vedtak: Saken tas til orientering</b></p>	GBe	V
06-2025	<p><b>Årsrapport 20254</b>  Leder av brukerutvalget orienterer om arbeid med brukerutvalgets årsrapport for 2024. Brukerutvalget har fått utkast til årsrapport utsendt.  Leder av brukerutvalget ba om innspill til rapporten fra utvalget.  <b>Brukerutvalgets vedtak:</b>  Ønskelig å få hovedelementer fra høringssvaret brukerutvalget sendte inn til pasientreiseforskriften i årsrapporten.  Leder av brukerutvalget oppdaterer årsrapporten for 2024 og sender først til gjennomgang av foretaket, så til medlemmene, deretter sendes rapporten ut til foretakets styre i forkant av styremøte 23. januar.</p>	GBe	D
07-2025	<p><b>Nasjonal lansering ny rekvisisjonspraksis</b>  Dato for nasjonal lansering foreslås for Pasientreiser HF sitt styre til 1. april 2025. Administrasjonen oppdaterte brukerutvalget med relevant statistikk.  <b>Vedtak:</b> Brukerutvalget ser med stor forventning mot at rekvisisjonspraksis tas i bruk nasjonalt, og ønsker å være en aktiv samarbeidspartner i denne sammenhengen.</p>	HH	V
08-2025	<p><b>Tiltak: Nasjonal planlegging og optimering av pasientreiser</b>  Utkast til styresak er sendt til brukerutvalget. Kristine Gulløy orienterte om arbeidet som har pågått siden forrige møte med brukerutvalget i oktober 2024 og videre plan framover. Brukerutvalget minnet om hvor vesentlig tilrettelegging for pårørende blir i tiden fremover.  <b>Vedtak:</b> Brukerutvalget takker for god orientering i saken. Brukerutvalget ønsker at det oppnevnes brukerrepresentanter fra utvalget i det videre arbeidet for å sikre genuin medvirkning gjennom hele prosjektet</p>	KG	V
09-2025	<p><b>Orientering om systemfeil ved SMS-utsendelse fra Pasientreiser</b>  3. januar oppsto det en systemfeil som medførte at en SMS med ett innhold ble sendt mange ganger til samme pasient. Det var riktig informasjon til riktig pasient, men den samme informasjonen ble sendt</p>	KG/HH	O

	<p>mange ganger. Det var de automatiske utsendelsene som feilet. Utfordringen i feilsøkingen besto i at det ikke var gjort systemendringer, ingen oppdateringer som man var kjent med hos Pasientreiser HF. Sammen med leverandørene, NHN og Locus søkte man derfor bredt etter hva feilen skyldtes. Man fant etter hvert ut at det var økt kraft i en server som gjorde at SMS-utsendelsene feilet. Onsdagen etter ble feilen midlertidig rettet, men varig retting er ikke utført, da det igjen kan føre til at feil oppstår. Feilen understreker behovet for at systemene må oppdateres til en ny, mer moderne løsning. Brukerutvalget gir honnør for varsling som ble gitt underveis, både til medlemmer i samhandlingsarenaer og via intranett.</p> <p><b>Vedtak: Saken tas til orientering</b></p>		
10-2025	<p><b>Orientering om fremdrift vedr. nasjonale talemeldinger og telefonmeny</b> Svein Erik Fauskanger, leder for fagforum for innbyggertjenester, orienterte om saksgangen for å få nasjonal talemeny på 05515. Pasientreiser HF ber om brukerutvalgets anbefaling i saken. Presentasjon som ble gjennomgått i møtet er vedlagt protokollen.</p> <p><b>Brukerutvalgets vedtak:</b> For pasienter og pårørende er nasjonal talemelding et viktig verktøy som gjør det enklere å komme i kontakt med helsetjenestene, fordi systemene oppleves likt uavhengig av der du bor. En standard talemelding vil også kunne gi viktig informasjon om brukeradferd og bruken av tjenestene, og dermed være et viktig redskap for forbedring av tjenestene.. Brukerutvalget støtter innføring av nasjonale tastevalg.</p>	SEF	V
	<b>Eventuelt</b>		
	<p><b>Orientering om sak som fremmes til neste møte</b> Det er invitert representanter fra RIO og Mental Helse til møtet 20.03.25 vedrørende Gode råd-saken om reiser for pasienter innenfor psykisk helsevern og TSB.</p> <p>Gode råd for pasienter som reiser til behandling for psykisk helsevern og TSB. Relevante brukerorganisasjoner er invitert til møtet 20. mars.</p>	GBe	