

Referat, 20. april 2023

Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Dato: 20.04.2023
Sted: Thon Hotel Opera, Oslo
Tid: Kl. 10.00 – 15.00
Møteleder: Hilde Holt

Møtedeltakere: Øystein Kydland, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg
Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg
Tor Johnny Agledal, Helse Vest RHF brukerutvalg
Line Hole, FFO, Forening for autoimmune leversykdommer
Geir Strømsholm, SAFO, LFPS
Elisabeth Wollebek, LFS
Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet
Svein Helgesen, Pensjonistforbundet
Johannes Lofthus, Kreftforeningen

Vararepresentanter

(stiller når ordinær representant er forhindret):

Leif Birger Mækinen, Helse Nord RHF brukerutvalg, vara
Kirsten Refnes, Pensjonistforbundet, vara

Hilde Holt, Pasientreiser HF
Guri Brenden, Pasientreiser HF
Mari Eia Bringedal, Else-Marie Skilbred Hagen, Pasientreiser HF,
sak 19-2023
David Låås, Pasientreiser HF, sak 23-2023

Forfall:

Mona Sundnes, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg
Unn Tone Forfang, FFO, Blindedeforbundet
Dag Utnes, FFO, prostatakreftforeningen

Saksnummer	Tittel	Ansvarlig	Kommentar/vedlegg
17-2023	Godkjenning av referat fra 23. mars 2023 Referatet er godkjent.	HH	
18-2023	Presentasjon av nytt medlem fra Helse Vest RHF sitt brukerutvalg Bakgrunn fra mental helse. Jobbet innen rus og psykiatri, og medleder for barn med autisme. Også oppnevnt som brukerobservatør i Pasientreiser HF sitt styre.	TJA	
19-2023	<p>Status pasientreiseområdet Saksbehandlingstiden er nært målkravet på 11 dager. Pasientreiser HF sjekker om telefoner som blir lagt på før svar telles i statistikken. Svar: Det er bare besvarte samtaler som regnes med i statistikken. Brukerutvalget melder at det er svært ulik grad av svartid lokalt, og det er ønskelig med en bedre og enhetlig telefonitjeneste på pasientreiseområdet.</p> <p>Status ny rekvisisjonspraksis Kommunikasjonsplan for pilotperioden ble gjennomgått Informasjon om ny praksis vil i første instans rettes mot de som bor i pilotområdene. Nasjonal informasjon vil bli gitt når det blir mulig å bestille reise på Helsenorge for alle innbyggere. Behandlere vil ha et skjema de kan bruke som ligger i systemet NISSY når de skal attestere behov til brukere. Innspill fra brukerutvalget: Bruk mediene til å spre informasjon: Fagtidsskrifter, NRK, presse, pressemelding osv. Spesielt om Finnmarkssykehuset: Ha informasjon på nord-samisk, eks. på hvilepulsskjermer.</p> <p>Oppstart av pilot er flyttet fra andre kvartal til tredje kvartal 2023. Forsinkelsen er spesielt knyttet til utfordringer av utviklingsressurser hos Pasientreisere underleverandør.</p>	HH	<p>Se fellespresentasjon.</p> <p>Brukerutvalget vil bli informert på nytt i juni.</p>

	<p>Brukerutvalget er bekymret for fremdriften av rekvisisjonspraksis. Det oppleves som mistenkeliggjøring av pasienter når risikoer som anses som ganske usannsynlige av brukerne løftes opp i arbeidet.</p> <p>Risikoanalysen skal inneholde risikoer og fordeler for pasienter også, ikke bare forvaltningen.</p> <p>Forslag: Invitere Karabin i neste møte for å gi en status i arbeidet.</p> <p>Brukerutvalget mener at det at et fåtall av brukere kan utgjøre en risiko for å misbruke ordningen ikke skal være bestemmende for hvordan ordningen utvikles.</p>		<p>Legg med oversikt over risikoer og tiltak i referatet.</p> <p>Løftes til brukerutvalgets møte i juni. Johanne i Karabin inviteres med i møtet.</p>
20-2023	<p>Saker til styremøtet 25. april Gjennomgang av styresaker til møtet.</p>	HH	Alle styresakene er tilgjengelig på nett.
21-2023	<p>Beslutning vedr. notat ang. satser Notatet ble ferdigstilt i møtet og sendes ut av foretaket med brukerutvalget som kopimottakere.</p>	alle	
22-2023	<p>Innledende sak til: Kommunikasjon med organisasjonene som har valgt representantene i utvalget Rutiner for kommunikasjon. (Ett av fokusområdene for 2023) Hvordan fungerer kommunikasjonen i dag? Dette er ulikt. Noen erfarer at innhold fra brukerutvalget ikke deles tilbake til organisasjonene. Helse Vest jobber med en kompetansebank, der brukerrepresentantene melder inn sine erfaringer. Det finnes et forum som heter brukerforum, her kan man registrere seg på nett, og melde inn kompetansen man har. Viktig å få informasjon tilbake til organisasjonene, men også viktig å støtte brukerne som er representanter i ulike fora. I SAFO er det ikke faste retningslinjer, mens i handikapforbundet er kommet kurs og samlinger for alle som representerer forbundet. Det gis opplæring i utgangspunktet, dette skal</p>	alle	

	<p>vedlikeholdes og utvikles. Målet er å ha kompetente brukerrepresentanter. I Pensjonistforbundet er det inngått avtale om at representanten sender innhold av betydning til forbundet, og administrasjonen der vurderer hva som kan følges opp videre.</p> <p>Kreftforeningens representant har praksis for å melde saker som det er behov å få innspill og refleksjoner til foreningen, og ha dialog ved behov. Ansvaret er lagt på representanten for å føre innspill til organisasjonen fra brukerutvalget.</p> <p>Helse Nord RHF informerer fra referatet til brukerutvalget i Pasientreiser HF.</p> <p>Organisasjonene bør selv også legge ut informasjon på sine nettsider om at de har representanter i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg.</p>		
23-2023	<p>Temasak: Pågående og planlagte IKT-utviklingstiltak</p> <p>Brukerutvalget ønsker å være involvert i planlagt utvikling for systemene.</p> <p>David ser betydningen av dette, og støtter innspillet. Det er viktig for forvaltningen å ta med brukernes innspill som også kan føre til kostnadsbesparelser.</p> <p>Utvikling av tjenestene på Helsenorge bør føre til at tjenestene hører sammen. Fullmaktsområdet: Her bør det være mulig å dele dette, slik at man kan gi fullmakt på enkelte områder, men ikke alle. Dette innspillet er meldt videre fra Pasientreiser HF til Norsk Helsenett som er ansvarlige for utvikling av Helsenorge som helhet.</p> <p>Ledsager: Må dokumenteres på papir. I journal bør dette framkomme. Dette bør ses helhetlig.</p> <p>Bør være mulig å betale egenandeler for rekvirerte reiser digitalt, slik at for eksempel foreldre kan betale for barn som reiser alene.</p> <p>Brukerutvalget er positive til at målet er at reiser uten rekvisisjon dekkes automatisk etter at reisen er gjennomført.</p>	DL	Se fellespresentasjon.

<p>24-2023</p>	<p>Tilgjengelighet og servicenivå for pasient telefoni og selvbetjening</p> <p>Tallene på bruk av selvbetjeningsløsning på Helsenorge viser at det er en gradvis økning, men det er ønskelig å få økning i andel som bruker løsningen for reiser med rekvisisjon.</p> <p>Når man har mange reiser framover på Helsenorge, kan det være risiko for å avbestille feil reise? Brukerutvalget ønsker Norsk Helsenett på besøk for å se på om løsningen ivaretar dette godt nok.</p> <p>Har vi kjønnsoversikt over de som bruker selvbetjeningsløsning for reiser med rekvisisjon?</p> <p>Pasientreiser HF sjekker. Det spørres ikke om kjønn når brukere blir bedt om å vurdere brukervennlighet i løsningen.</p> <p>Brukerutvalget mener det er gjort en god jobb for å gjøre digital søknad enkel for brukerne. Blant annet er det blitt mye enklere å legge med vedlegg til søknaden. Dette gir resultater.</p> <p>Brukerutvalget ønsker disse statusene når foretaket rapporterer på status for pasientreiseområdet.</p>	<p>HH</p>	<p>Se fellespresentasjon.</p> <p>Invitere NHH til å møte i brukerutvalget.</p>