

Agenda, 19. juni 2025

Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Dato: 19.06.2024
Sted: Thon Hotel Opera, Oslo
Tid: Kl. 10.00-15.00
Møteleder: Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF
brukerutvalg

Møtedeltakere: Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg
Tor Johnny Agledal, Helse Vest RHF brukerutvalg
Lilli-Ann Stensdal, brukerutvalget Helse Sør-Øst RHF
Geir Strømsholm, SAFO, LFPS
Dag Utnes, FFO, prostatakreftforeningen
Unn Tone Forfang, FFO, Blindeforbundet
Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet
Tahar Haddad, Pensjonistforbundet

Hilde Holt, Pasientreiser HF
Guri Brenden, Pasientreiser HF

Kjetil Dahl, Pasientreiser HF, sak 23-2025
Kristine Gulløy, Pasientreiser HF, sak 26-2025
Svein Erik Fauskanger, Pasientreiser HF, sak 29-2025
Rita Kilvær, Pasientreiser HF, deltar for å orientere om pilotprosjekt
for samordning av offentlig betalt persontransport

Forfall:

Cecilie Gill Kongsgård, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg
Johannes Lofthus, Kreftforeningen
Anders Johnsen, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg
Ola Arnfinn Loe, Helse Nord RHF brukerutvalg

Saksnummer	Tittel	Ansvarlig	Type sak	Oppfølging
19-2025	Møteprotokoll fra 20.03.25 ble godkjent.	GBe	V	
20-2025	Medlemmene presenterte seg.	alle	O	
21-2025	Brukerdeltakerne orienterte fra samhandlingsarenaene • Samarbeidsforum • Fagforum for innbyggertjenester Geir Strømsholm orienterte fra Pasientreisekonferansen 2025. • Brukerutvalget ønsker at minimum et medlem inviteres med årlig til konferansen. • Gunnhild orienterte om at pris for deltakelse i sikkerhetskonferansen for brukere er sterkt redusert når man er med i helseforetak.	GS/UTF / GBe/GR O/GS	O	
22-2025	Orientering om uttalelse fra brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset HF om pasientreiseforskriften Vedtak: Pasientreiser HF sitt brukerutvalg takker brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset HF for å løfte viktige tema med stort engasjement over lang tid. BU er glad for at vi har et godt samarbeid for å bedre vilkårene for pasientreisende i hele landet	HH	V	Pasientreis er HF sender svar til brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset
23-2025	Misbruk av ordningen for søknader om reisestøtte Vedtak: Brukerutvalget tok saken til orientering.	KD	O	
24-2025	Styresak: Virksomhetsrapport med risikovurdering og tertialrapportering Innspill fra brukerutvalget til risikoer som kan påvirke pasienter. Vedtak: Brukerutvalget ser fram til at dataansvaret avklares. Det er svært viktig at pasientene har tillit til at opplysningene deres er godt ivaretatt. Risikovurderingen bør også inkludere hvordan foretakets risikoer påvirker brukerne på en negativ måte. Brukerutvalget er opptatt av at det jobbes målrettet for å ta ned risikoen for at brukerundersøkelser ikke gjennomføres som planlagt. Brukerutvalget ønsker spesielt	HH	V	

	brakerundersøkelser som gjennomføres blant de fire prioriterte pasientgruppene og andre sårbare grupper.			
25-2025	Styresak: Status: Ny løsning for bestilling av reiser (ny rekvisisjonspraksis) Vedtak: Brukerutvalget ønsker at ordningen skal videreutvikles og at foretaket vurderer å lage et skjema for pasienter som de kan fylle ut uten at pasienten er til behandling. Dette kan spare tid både for pasient og behandler. Helst både på papir og digitalt. • Mange fastleger kjenner ennå ikke til mulighetene som en reiseattest gir • Mange pasienter har mulighet for digital dialog med lege, men det er også mange som ikke får det til, et skjema tilrettelegger for denne brukergruppen • Et skjema gjør det lettere for pårørende å bistå sine Om det er mulig å sende et skjema vil det ikke være nødvendig med en egen konsultasjon, det vil spare pasienten for både tid og penger og behandler frigjør tid til konsultasjoner. Det er også ønskelig for pasient å få melding når transporten er på plass for hente pasienten etter behandling. •	HH	V	
26-2025	Styresak: Ny løsning for planlegging og optimering av pasientreiser (NAPO) Vedtak: Brukerutvalget ser fram mot fremtidig løsning, og ber foretaket vurdere behov for å invitere ulike brukerorganisasjoner inn i workshoper.	KG	V	
27-2025	Styresak: Endringer i brukerutvalg og retningslinjer Vedtak: Brukerutvalget understreker at i framtiden må saker om organisering av brukermedvirkning i foretaket behandles i brukerutvalget før styresaken lages.	HH	V	
28-2025	Møte med regionale brukerutvalg Invitasjon til ledere, nestledere og koordinator til møte i de regionale brukerutvalgene 7.-8. oktober 2025 i Bodø.	GBe	V	

	Vedtak: Foretaket melder inn to representanter til deltakelse.			
29-2025	Arbeid med å melde avvik og klager på Helsenorge for organiserte reiser Vedtak: Brukerutvalget mener dette er et svært viktig arbeid, fordi det er en nasjonal mulighet for pasienter til å melde inn avvik som skjer på pasientreiseområdet. Dette er en verdinøytral meldekanal for pasientene, og forskning viser at det er en effektiv meldemetode.	SEF	V	
30-2025	Oppfølging, sak 16-2025, Gode råd, pasientreiser for phv og tsb-pasienter Vedtak: For ordningen for reisestøtte, der Pasientreiser HF er ansvarlig gir Pasientreiser HF sitt brukerutvalg følgende råd: Økonomi er viktig Mange har ikke midler til å legge ut for reiser, og klarer ikke ta imot behandling, om de må betale underveis. Forhåndsbetalte billetter bør utvikles. Analoge og papirbaserte tjenester Mange har ikke bank id, legitimasjon eller pass og trenger betydelig tilrettelegging. Denne gruppa trenger å kunne motta tjenester fra Pasientreiser helt analogt og på papir. Det kan være vanskelig å finne fram på nye steder når man ikke behersker digitale hjelpemidler eller ikke eier digitale enheter. Gi mulighet til å motta informasjon, kart og billetter på papir. Kunnskapsrik og tilgjengelig kundeservice Fast kontaktperson både for bestilling av reiser og for innsending av søknad om refusjon er særlig viktig for denne pasientgruppen. Tilby veiledning i hvordan tjenestene kan brukes. Når det er lav terskel for kontakt med kundeservice og fleksibilitet i løsningene, styrkes pasientens opplevelse av respekt og mestring.	GBe		Pasientreis er HF sender vedtak fra brukerutval get i Pasientreis er HF til interregion alt brukerutval g.

	For organiserte reiser, der Pasientreiser i helseforetakene er ansvarlig gir Pasientreiser HF sitt brukerutvalg følgende råd: Økonomi er viktig Mange har ikke midler til å legge ut for reiser, og klarer ikke ta imot behandling, om de må betale underveis. Forhåndsbetalte billetter bør utvikles. Analoge og papirbaserte tjenester Mange har ikke bank id, legitimasjon eller pass og trenger betydelig tilrettelegging. Denne gruppa trenger å kunne motta tjenester fra Pasientreiser helt analogt og på papir. Det kan være vanskelig å finne fram på nye steder når man ikke behersker digitale hjelpemidler eller ikke eier digitale enheter. Gi mulighet til å motta informasjon, kart og billetter på papir. Kunnskapsrik og tilgjengelig kundeservice Fast kontaktperson både for bestilling av reiser og for innsending av søknad om refusjon er særlig viktig for denne pasientgruppen. Tilby veiledning i hvordan tjenestene kan brukes. Når det er lav terskel for kontakt med kundeservice og fleksibilitet i løsningene, styrkes pasientens opplevelse av respekt og mestring. Individuell vurdering av behov Alle pasienter har rett til en reell vurdering av sine tilretteleggingsbehov, også ved psykiske lidelser og rusrelaterte utfordringer. Alle som ber om hjelp og veiledning skal møtes med respekt og verdighet. Ordene vi bruker er viktige, og utfordringer bør beskrives med empati. Ledsager Trygghet og støtte som en ledsager gir kan være avgjørende – også der det ikke foreligger fysiske funksjonsnedsettelse. Etabler gode rutiner for tilkalling av			
--	--	--	--	--

	ekstern ledsager, både fra kommunen eller helsetjenestene. Trygg og forutsigbar transport For noen pasienter er det viktig å bli skjermet under reise eller de trenger å reise uten samkjøring. God tilrettelegging kan også være at ventetiden før og etter behandling blir kortest mulig. Tydelig informasjon om avgangstid, type kjøretøy og evt kontaktinformasjon til transportør reduserer uro og skaper trygghet. Opplæring Kundebehandlere og sjåfører bør ha grunnleggende kompetanse i kommunikasjon, og kunnskap om psykiske og rusrelaterte lidelser.			
31-2025	Orientering om konstituering Vedtak: Brukerutvalget tok saken til orientering.	HH		
	Orientering til brukerutvalget om brev fra kollektivforeningen Vedtak: Brukerutvalget mener brukermedvirkning er spesielt viktig i et slikt arbeid, og ber om at dette presiseres til Pasientreiser HF sitt styre. Brukermedvirkning er en lovgitt rettighet. Det er viktig at brukerrepresentanter er med fra starten av prosjektet.	RK		
	Eventuelt			
	1.Endring for støtte til reiser til kiropraktor Det antas å komme endringer i revidert nasjonalbudsjett som vedtas 20. juni	HH		Pasientreis er HF sender beslutning fra revidert nasjonal budsjett.
	2.Orientering: Nye avdelingsnavn	HH		
	3.Gunnhild Berglen ble takket av som leder for brukerutvalget for svært god innsats på pasientreiseområdet. Hun har vært med i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg i seks år totalt.			