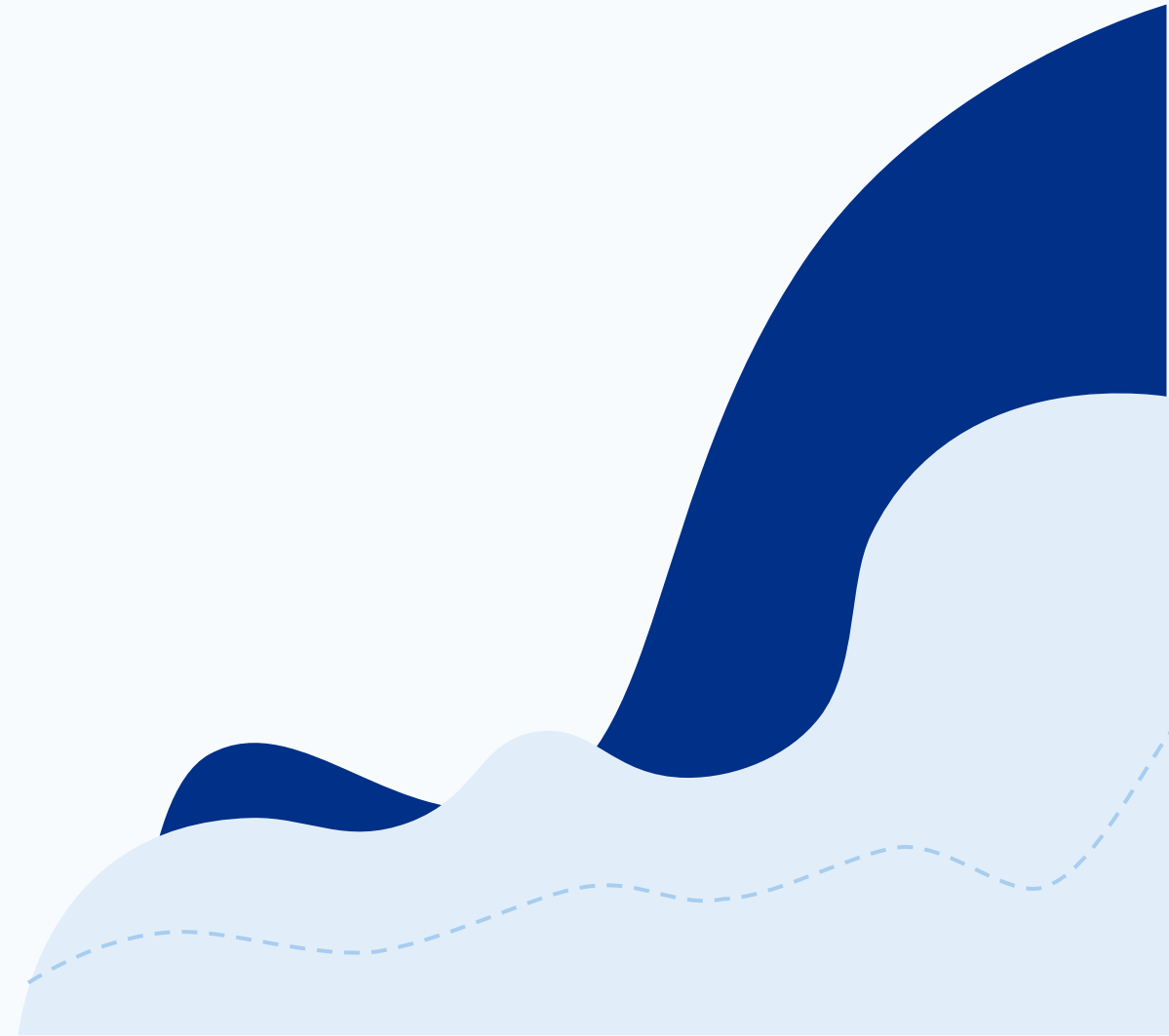


Møte i brukerutvalget

19. juni 2025



Agenda

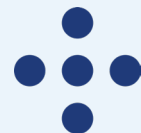
- sak 19-2025 Godkjenning av protokoll
- sak 20-2025 Presentasjonsrunde
- sak 21-2025 Orientering fra samhandlingsarenaer
- sak 22-2025 Henvendelse fra brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset
- sak 23-2025 Misbruk av ordningen for søknader om reisestøtte
- sak 24-2025 Virksomhetsrapport
- sak 25-2025 Ny løsning for bestilling av reiser
- sak 26-2025 Ny løsning for planlegging og optimering av pasientreiser

- sak 27-2025 Endring i brukerutvalg og retningslinjer
- sak 28-2025 Invitasjon til møte med regionale brukerutvalg
- sak 29-2025 Arbeid med å melde klager og avvik for organiserte reiser på Helsenorge
- sak 30-2025 Oppfølging av sak 16-2025 Gode råd
- sak 31-2025 Orientering om konstituering

Eventuelt

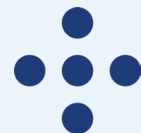
- Endring i støtte for reiser til kiropraktor
- Nye avdelingsnavn
- Pilotprosjekt for samordning av offentlig betalt persontransport
- Revidert nasjonalbudsjett, status

sak 19-2025
Godkjenning av protokoll



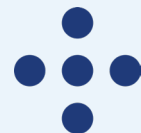
sak 20-2025

Presentasjonsrunde



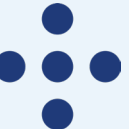
sak 21-2025

Orientering fra samhandlingsarenaer



sak 22-2025

Henvendelse fra brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset





PASIENTREISER HF
Postboks 2605 Kjørbekk
3702 SKIEN

Deres ref: Vår ref: Saksbehandler Dato:
2023/4260-24 Beate Juliussen 12.06.2025

Uttalelse fra Brukerutvalget i Finnmarkssykehuset HF vedrørende pasientreiseforskriften

Til
Regionalt brukerutvalg i Helse Nord RHF
Brukerutvalget til Pasientreiser HF

Brukerutvalget i Finnmarkssykehuset HF fattet vedtak om en felles uttalelse i Brukerutvalget sitt møte 5. juni 2025, sak 31/2025 vedrørende den nye pasientreiseforskriften. Se vedlagt uttalelse.

Finnmarkssykehuset HF sitt Brukerutvalg har innspill til pasientreiseforskriften etter at den ble vedtatt innført 3. mars 2025

Brukerutvalget i Finnmarkssykehuset HF ser med bekymring på stadig voksende utgifter for behandlingsreiser og den store differansen mellom det som dekkes av Pasientreiser og det pasienten må betale selv.

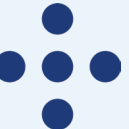
«... Alle innbyggerne i Norge har rett på likeverdig tjenester etter behov, uavhengig av økonomi, sosial status, kjønn, etnisitet, seksuell orientering, alder og hvor de bor i landet...», understreker regjeringen i den Nasjonale helse- og samhandlingsplan. Brukerutvalget i Finnmarkssykehuset HF mener at Pasientreiseforskriften som nå er vedtatt, så vil ikke **likeverdige tjenester** være tilfellet for Finnmarkspasientene.

Brukerutvalget ved Finnmarkssykehuset HF har forståelse for at alle kostnader ikke kan dekkes fullt ut, men ber departementet vurdere:

- innføre nasjonale regler for reisedøgnetts begynnelse og slutt. I dag er det en tydelig regel for at reisen ikke skal starte før kl 05 på morgenen. Det finnes ikke noen regel for når reisedøgnet skal avsluttes, slik at pasienten eventuelt har krav til å kunne overnatte og få dette dekt.
- Reise- og overnattingskostnader må dekkes krone for krone. Pasientreiser er de som bestiller både reise og overnatting. På den måten sikres det at avtaler overholdes, og pasienten slipper store utlegg (som mange ikke har mulighet til å legge ut for).
- Flyreiser som ivaretar pasientens krevende reiserute, ikke billigste reiserute.

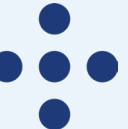
sak 23-2025

Misbruk av ordningen for søknader om reisestøtte



sak 24-2025

Virksomhetsrapport med risikovurdering og terialrapporering



Styringsparametere per 31. mai 2025

Styringsparametere for Pasientreiser HF

Resultatkjede	Fokusområder	Tjeneste-område	Styringsparameter	Mål 2025	HIÅ 2025	Mai
BRUKER- OG SAMFUNNSEFFEKTER	En aktiv og deltagende bruker En enkel pasientreise En tilgjengelig og tilpasset pasientreise En kostnadseffektiv pasientreise	RuR	Brukeropplevelse RuR**	82 %		
TJENESTER OG PRODUKTER	Systemer Tjenesteleveranser	Felles	Oppetid for systemer med høy kritikalitet**	99,3 %	100,0 %	100,0 %
		RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	92 %	94 %	94 %
INNSATSAKTIVITETER OG AKTIVITETER	Prosesser Ansatte/ledelse (kultur) Økonomi	RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	11,0	10,9	12
		RuR	Saksbehandlingstid "manuelle saker" i antall dager**	25	23	27
		Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	93,0 %	93,2 %	92,60 %
		Felles	God økonomistyring drift og investering***	0 %	-1 %	1 %

Styringsparametere hvor Pasientreiser i helseforetakene er ansvarlig - "sørge for ansvaret"

Resultatkjede	Fokusområder	Tjeneste-område	Styringsparameter	Mål 2025	HIÅ 2025	Mai
BRUKER- OG SAMFUNNSEFFEKTER	En aktiv og deltagende bruker En enkel pasientreise En tilgjengelig og tilpasset pasientreise En kostnadseffektiv pasientreise	RmR	Brukeropplevelse RmR**	60 %	53 %	51 %
TJENESTER OG PRODUKTER	Systemer Tjenesteleveranser	RmR	Andel rekvisisjoner, av total antall rekvisisjoner, hvor det foreligger en attest*	25 %	4 %	4,7 %
		RmR	Andel bestillinger, hvor det foreligger en attest, gjennomføres via selvbetjeningsløsningen RmR*	70 %	60 %	55,0 %
		RmR	Digitaliseringsgrad Ctrl*	80 %	73 %	71 %

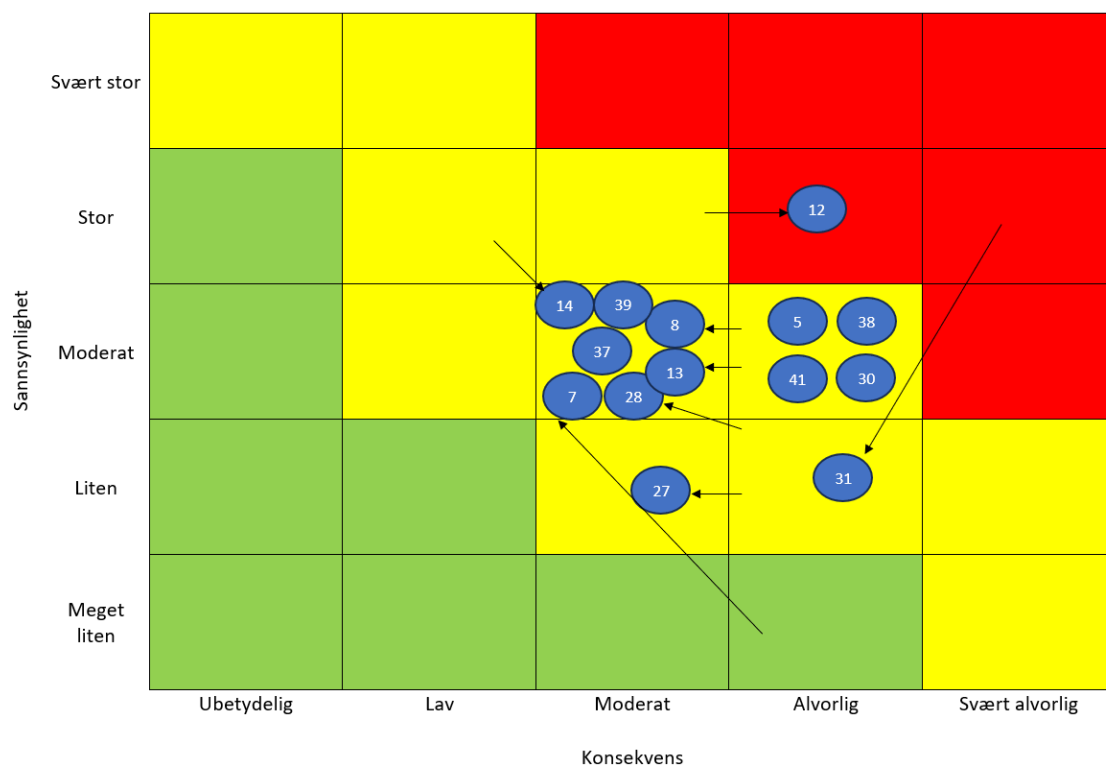
*Utgangsverdier

**Gjennomsnittsverdier

***Utgangsverdi som måles opp mot prognose



Risikobilde per 27. mai 2025

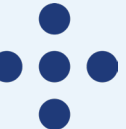


#	Risikoer med risikoscore ≥ 9
12	Uavklart dataansvar knyttet til reiser med rekvisisjon v)
5	Manglende oppfyllelse av kravene til personvern og informasjonssikkerhet g) o)
30	Manglende fremdrift og resultater i tiltaket planlegging og optimering (NAPO) z)
38	Ikke tilstrekkelig involvering av helseforetakene gjennom samhandlingsmodellen (ny)
41	Manglende kommunikasjon med interessenter utenfor samhandlingsmodellen (ny)
8	Manglende tilstedeværelse k)
13	Manglende oppfyllelse av forventede gevinster for ny rekvisisjonspraksis, selvbetjeningsløsningen og attesteringsløsningen sammen med helseforetakene w)
14	Manglende utvikling og innføring av løsning for avvik og klage på Helsenorge x)
28	Manglende mulighet for å nå målbildet for reiser uten rekvisisjon
7	Manglende oppfyllelse av kravene til synliggjøring av gevinster på pasientreiseområdet i)
37	Manglende gjennomføring av brukerundersøkelser (ny)
39	Manglende samhandling og prioritering på tvers av team og avdelinger i foretaket (ny)
31	Manglende avklaring av avtaleforhold med leverandør av NISSY
27	Mangel på riktig og tilstrekkelig kompetanse



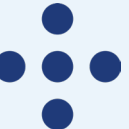
sak 25-2025

Ny løsning for bestilling av reiser



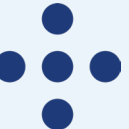
sak 26-2025

**Ny løsning: Nasjonal planlegging
og optimering av pasientreiser**



sak 27-2025

Endring i brukerutvalg og retningslinjer



Besluttet av styret, ihht til retningslinjene:

Endringer i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg

Styret skal oppnevne ny leder for brukerutvalget i Pasientreiser HF for perioden 2025-27, samt nye medlemmer fra brukerutvalgene i Helse Sør-Øst RHF og Helse Nord RHF.

I tillegg skal nytt medlem oppnevnes som brukerobservatør i styret.

Foretaket foreslår følgende oppnevninger:

- Tor Johnny Agledal foreslås som leder i brukerutvalget i Pasientreiser HF i perioden 2025-2027.
- Tor Johnny Agledal fortsetter som observatør i styret i de to neste årene.
- Lilli-Ann Stensdal fra Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg og Ola Arnfinn Loe fra Helse Nord RHF brukerutvalg oppnevnes som nye medlemmer i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg for perioden 2025 til 2027.
- Lilli-Ann Stensdal fra Helse Sør-Øst RHF oppnevnes som observatør til styret.

**Medlemmer i
brukerutvalget sitter
i to år av gangen og kan
maksimalt sitte i seks år.**



Beslattes av styret, ihht til retningslinjene:

Endringer i Pasientreiser HF sitt brukerutvalg

Følgende tilpasninger foreslås:

- Til punkt 5: Brukerutvalgets sammensetning: Brukerutvalget har ikke vararepresentanter
- Til punkt 5.1: Nominasjon: Fire representanter til brukerutvalget nomineres direkte fra brukerorganisasjonene: FFO, SAFO, Kreftforeningen og Pensjonistforbundet. Fire representanter nomineres fra de regionale helseforetakenes brukerutvalg (en representant fra hver region).
- Til punkt 9: Habilitet og konfidensialitet:
Medlem i brukerutvalg skal ikke samtidig være ansatt i helseforetak.

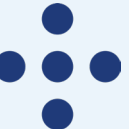
**Generelle
retningslinjer for
brukermedvirkning på
systemnivå i
helseforetak ble
endret høsten 2024.**

**Foretaket har gjort
tilpasninger til sin
drift som følge av
dette.**



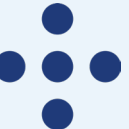
sak 28-2025

Invitasjon til møte med regionale brukerutvalg



sak 29-2025

**Arbeid med å melde klager og avvik for organiserte reiser på
Helsenorge**



Avvik og klage på Helsenorge

«Si ifra til Pasientreiser»



Avvik og klage på Helsenorge

Presentasjon

1. Bakgrunn
2. Oppdragsbeskrivelse
3. Løsning og prosess

Avvik og klage i oppdragsdokumentet (2025)

- Pasientreiser HF bes om å sammen med helseforetakene, pilotere og implementere løsningen som skal gi innbygger mulighet til å melde inn et avvik eller en klage på selvbetjeningsløsningen.



Gjennomført

2025

2026

2027-2030

Pasient

Selvbetjening

Forberedelser
Se reiser
Bekreft/avbestille reiser
Endre reiser
Bestill reiser

Servicemål

Utrede
Innføre

Helsepersonell

Rekvisisjonsveileder

Bestille/godkjenne i EPJ
Fagforum for rekvirerte reiser

Rekvisisjonspraksis

Utrede

Rekvisisjonspraksis

Innføre
Fagforum for rekvirerte reiser
Fagforum for innbyggertjenester
Juridisk fagforum

Eier/administrasjon

Drosjemarkedet,
anbud og avtaler
Utrede

Koordinering av offentlig
betalt persontransport
Utrede synergier

Avviksmelding og oppfølging
Utrede felles retningslinjer

Nasjonal planlegging og optimering

Utrede

Utrede felles retningslinjer (8a)

Resultatet fra tiltaket:
• Felles retningslinje, med felles definisjoner og punkter for kategorisering av avvik og uønskede hendelser

Selvbetjening

Avvik/klage
Fagforum for innbyggertjenester
Fagforum for rekvirerte reiser
Juridisk fagforum

Digital ledsa
Fagforum fo
Forum fo

Avvik og klage (1f)

Arbeidet i tiltaket:

- Løsning for innbygger å sende inn rettighetsklage, serviceklage og melde om uønskede hendelser (og ros) «Si ifra til Pasientreiser» på Helsenorge
- Basert på arbeidet i tiltak 8 a), blant annet brukt kategorier som er relevante for innbygger
- Utvikle et nasjonalt system for å ta imot henvendelsene fra Helsenorge (som tilrettelegger for tiltaket Nasjonalt system for saksbehandling og oppfølging (8 b))

Helhetlig pasient

Enklere pålogging
Fagforum for rekvirerte

Fagforum for rekvirerte reiser
Juridisk fagforum

Soneinnkalling

Fagforum for rekvirerte reiser

Koordinering av offentlig betalt persontransport

Avklare mulighet for pilot
Fagforum for rekvirerte reiser
Fagforum for analyse og styringsinformasjon

Brukerstøtte

Innføre brukerstøtte

Fagforum for innbyggertjenester
Fagforum for rekvirerte reiser

Nasjonalt system for saksbehandling og oppfølging (8b)

En del av arbeidet kan være å:

- Videreutvikle mottakssystemet
- Utarbeide felles retningslinjer for behandling og oppfølging
- Samarbeid om å aktivt redusere fremtidige uønskede hendelser

Avviksmelding og oppfølging

Nasjonalt system for saksbehandling og oppfølging
Fagforum for rekvirerte reiser
Fagforum for analyse og styringsinformasjon
Juridisk fagforum



Definisjoner fra «Felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging» (8a)

Uønskede hendelser

Uønskede hendelser omfatter alle hendelser som får eller kunne fått uheldige menneskelige, økonomiske eller omdømmemessige konsekvenser, herunder avvik (slik de er definert av helseforetakene).

Det kan være vanskelig å definere klart hva som anses som en uønsket hendelse, eller sette en nedre grense for hva som bør meldes. Den enkelte ansatte må i hvert enkelt tilfelle utøve skjønn.

→ for at Pasientreiser skal få god informasjon om feil og mangler og grunnlag for forbedringsarbeid.

Serviceklage

En serviceklage er en klage på servicen ved pasientreiser eller transporten. For eksempel om pasient er misfornøyd med måten hen blir møtt på hos pasientreiser eller ved transporten, eller om transporten ikke kommer til rett tid. Slike klager skal ikke videresendes til Statsforvalter, men behandles ved det enkelte helseforetaket som er ansvarlig for den enkelte transporten.

→ for at Pasientreiser skal få god informasjon til oppfølging av ansatte og transportører.

Rettighetsklage

En rettighetsklage er en klage fra pasient, reiseledsager, pårørende, eller noen som representerer disse, på en rett til transport (eller støtte til reise) etter pasient- og brukerrettighetsloven §2-6 og pasientreiseforskriften ikke er oppfylt. For eksempel at en pasient har fått avslag på rekvirert reise, at hen må betale forhøyet egenandel på reisen når hen selv mener hen skulle betalt lav eller tilsvarende. **Det er altså en klage på en rett som pasienten har etter regelverket.**

Slike klager skal behandles etter klagereglene i pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 7 og forvaltningsloven. Det innebærer blant annet at slike klager skal være skriftlige og undertegnet, og hvis Pasientreiser ikke omgjør vedtaket sitt etter klagen er kommet inn, skal saken sendes over til Statsforvalteren for ny behandling.

En rettighetsklage registreres ikke som en uønsket hendelse, dersom den ikke også inneholder en uønsket hendelse, men behandles etter foretakets retningslinjer for klagebehandling.

→ for at Pasientreiser skal kunne behandle klagen, og eventuelt videresendes til Statsforvalter for

06 2022

Felles retningslinjer
for avviksmelding
og oppfølging (8a)
styre- og AD-
møtegodkjent



Avvik og klage på Helsenorge

Presentasjon

1. Bakgrunn
2. Oppdragsbeskrivelse
3. Løsning og prosess

Avvik og klage (1f) – gevinster beskrevet i oppdragsbeskrivelsen

- **Hovedgevinstene** knyttet til denne fasen er at muligheten for å melde inn avvik blir **mer tilgjengelig ved at pasientene selv kan melde inn avvik på Helsenorge uten å kontakte Pasientreiser eller behandler.**
- I sluttrapport for tiltak 8a, Felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging beskrives i tillegg følgende gevinster:
 - Gevinstene av felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging vil gi HF-ene og Pasientreiser HF et bedre grunnlag for å jobbe systematisk og målrettet med å forbedre/utvikle pasientreisetjenesten.
 - Det vil også gi grunnlag for bedre samhandling og læring på tvers av HF-ene, RHF-ene og Pasientreiser HF og sikre en felles grunnmur for rapportering av avvik og uheldige hendelser på tvers av foretakene.
- **Målsettingen for tiltaket er at vi skal være sikre på at vi får opp alle relevante avvik.** Enkle og systematiske retningslinjer for å håndtere uønskede hendelse, har som intensjon å gi oversikt over alle feil og avvik i tjenesten. Med dette forventes det at mørketall for uønskede hendelser reduseres, og at helseforetakene får bedre kontroll med kvaliteten i tjenesten. Gevinstene av felles retningslinjer vil i hovedsak være kvalitative. Økt tillit til Pasientreiser er en viktig gevinst ved felles nasjonale retningslinjer.

07

2023

Oppdrags-
beskrivelse for å
melde inn avvik og
klage (1f) styre- og
AD-møtegodkjent

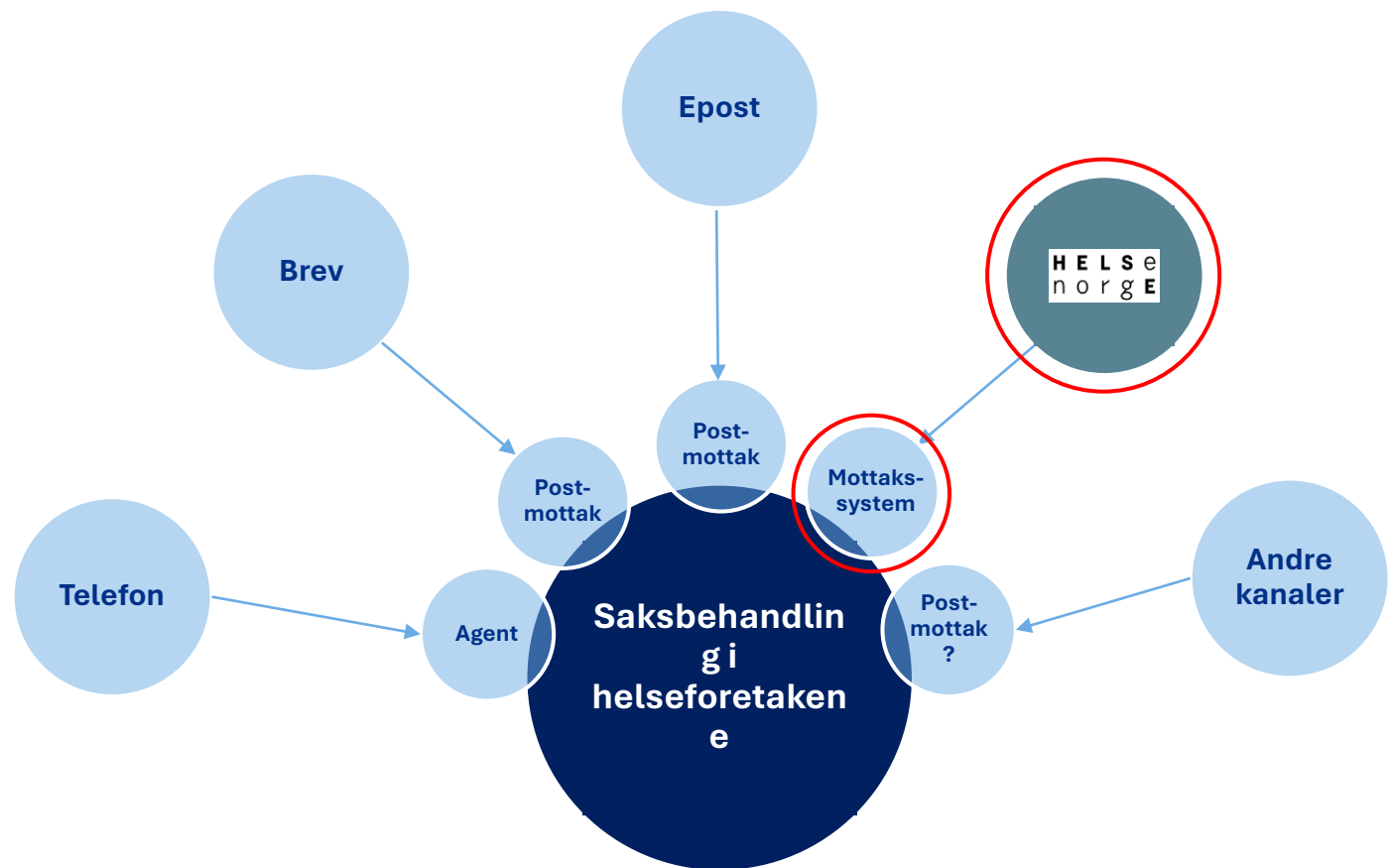


Avvik og klage på Helsenorge

Presentasjon

1. Bakgrunn
2. Oppdragsbeskrivelse
3. Løsning og prosess

Kanaler for å melde avvik og klager



Si ifra om en opplevelse før eller under en reise organisert av (Ivaretar serviceklager og uønskede hendelser fra tiltak 8a)

Skisse

Arbeid pågår
i fagforumene

Skjerm bilde 1

Bestill organisert reise →

Søk om penger etter reise →

Dine organiserte reiser >
Se, bekrefte, endre eller avbestille organiserte reiser.

Dine søknader og vedtak >
Se søknader, vedtak eller klage på vedtak om penger etter reise.

Dine reiseattester >
Dette er reiseattester som din behandler, eller Pasientreiser har laget for deg.

Si ifra til Pasientreiser
Du kan si ifra om gode eller dårlige opplevelser med Pasientreiser.
Du kan også si ifra hvis du mener du ikke fikk den organiserte reisen du hadde rett på.
[Si ifra](#) →

12:58 Skjerm bilde 2

tjenester.helsenorge.no

HELSE **norge** Meny Varsler Logg ut

Tora Hansen

Pasientreiser

Hva vil du si ifra om?

☒ En opplevelse jeg hadde før eller under en reise organisert av Pasientreiser.

☐ Avslaget jeg fikk av Pasientreiser på en organisert reise.

☐ Hjelpen jeg fikk av Pasientreiser da jeg søkte om reisestøtte.

Hvis du vil klage på et vedtak om reisestøtte, må du gå inn på søknaden du vil klage på i [Dine søknader og vedtak](#).

Gå videre →

Skjerm bilde 3

Tora Hansen

Pasientreiser

Si ifra om din opplevelse før eller under en organisert reise

Her kan du gi tilbakemelding på en opplevelse du hadde under reisen eller på telefon med Pasientreiser.

Hvem gir du tilbakemelding som?

☐ Pasient

☐ Forelder, verge eller fullmektig for en pasient.

☐ Ledsager eller pårørende

Tidspunkt for hendelsen

Dato (dd.mm.åååå)

Klokkeslett (tt:mm)

00 : 00

Hva skjedde?

Skjerm bilde 3

Hva skjedde?

☐ Transporten kom for sent.

☐ Jeg rakk ikke behandlingen.

☐ Jeg opplevde dårlig service på telefon.

☐ Jeg opplevde dårlig service på reisen.

☐ Taushetsplikten ble brutt.

☐ Jeg ble skadet eller dårligere av reisen.

☐ Jeg hadde en positiv opplevelse.

☐ Ingen av valgene gjelder min tilbakemelding.

Beskriv kort hva som skjedde

0/5000 tegn

Skjerm bilde 3

Beskriv kort hva som skjedde

0/5000 tegn

Ønsker du svar fra Pasientreiser på din tilbakemelding?

☐ Nei, jeg ville bare si ifra.

☐ Ja, jeg ønsker svar.

Send inn →

Avbryt

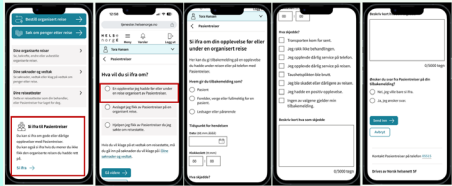
Kontakt Pasientreiser på telefon [05515](tel:05515)

Drives av Norsk helsenett SF

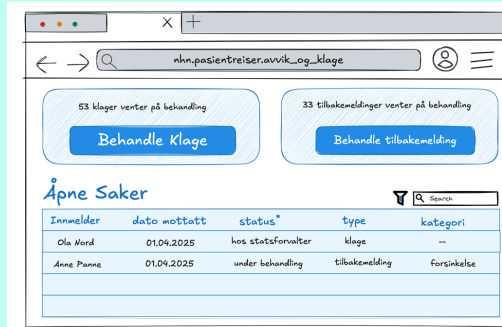
Prosess for serviceklage/uønskede hendelser

Arbeid pågår
i fagforumene

1. Innbygger sender inn på Helsenorge



2. Den sendes til Pasientreiser i helseforetaket til behandling



Innmelder	dato mottatt	status*	type	kategori
Ola Nord	01.04.2025	hos statsforvalter	klage	---
Anne Ponne	01.04.2025	under behandling	tilbakemelding	Forsinkelse

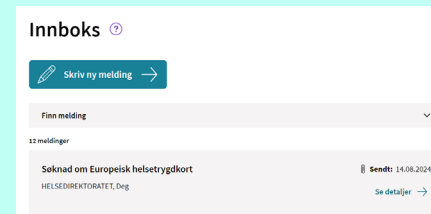
3a. Ingen videre oppfølging mot innbygger

Saken lukkes i mottakssystemet

3b. Oppfølging mot innbygger skjer på telefon

Saken lukkes i mottakssystemet med notat om at innbygger har fått svar på telefon

3c. Innbygger får svar på Helsenorge



Kopi av svaret som sendes til innbygger lagres i mottakssystemet og saken lukkes der

4. Videre oppfølging og håndtering (ved behov), f. eks. i Bliksund, avvikssystem

- Oppfølging av transportør
- Oppfølging av egne ansatte
- Oppfølging av behandler



Klage på avslaget du fikk på en organisert reise

(Ivaretar rettighetsklage fra tiltak 8a)

Skisse

Arbeid pågår
i fagforumene

Skjermbilde 1

[Bestill organisert reise](#)

[Søk om penger etter reise](#)

Dine organiserte reiser

Se, bekrefte, endre eller avbestille organiserte reiser.

Dine søknader og vedtak

Se søknader, vedtak eller klage på vedtak om penger etter reise.

Dine reiseattester

Dette er reiseattester som din behandler, eller Pasientreiser har laget for deg.

 **Si ifra til Pasientreiser**

Du kan si ifra om gode eller dårlige opplevelser med Pasientreiser.

Du kan også si ifra hvis du mener du ikke fikk den organiserte reisen du hadde rett på.

[Si ifra](#)

Skjermbilde 2

12:58

tjenester.helsenorge.no

HELSE
norge

Meny

Varsler

Logg ut

Tora Hansen

▼

[Pasientreiser](#)

Hva vil du si ifra om?

☐ En opplevelse jeg hadde før eller under en reise organisert av Pasientreiser.

☐ Avslaget jeg fikk av Pasientreiser på en organisert reise.

☐ Hjelpen jeg fikk av Pasientreiser da jeg søkte om reisestøtte.

Hvis du vil klage på et vedtak om reisestøtte, må du gå inn på søknaden du vil klage på i [Dine søknader og vedtak](#).

[Gå videre](#)

Skjermbilde 3

Pasient

Klag på avslaget du fikk på en organisert reise

Her kan du klage hvis du mener du ikke fikk den organiserte reisen du hadde rett på av Pasientreiser.

Hvem klager du som?

☐ Pasient

☐ Forelder, verge eller fullmektig for en pasient.

☐ Ledsager eller pårørende

Beskriv hva du mener du hadde rett på og hvorfor

Klagen blir behandlet av Pasientreiser. Hvis avgjørelsen ikke endres, blir klagen din sendt videre til Statsforvalteren for behandling. Ved spørsmål ta kontakt med Pasientreiser på telefon [05515](#).

Ledsage

Skjermbilde 3

Beskriv hva du mener du hadde rett på og hvorfor

Klagen blir behandlet av Pasientreiser. Hvis avgjørelsen ikke endres, blir klagen din sendt videre til Statsforvalteren for behandling. Ved spørsmål ta kontakt med Pasientreiser på telefon [05515](#).

0/5000 tegn

Last opp dokumentasjon (valgfritt)

Gyldige filformater er pdf, jpeg, png, gif, tiff og bmp.

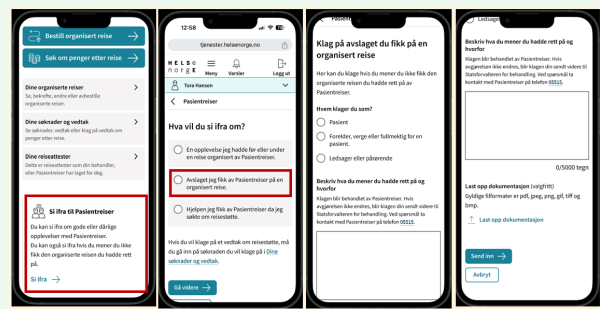
[Last opp dokumentasjon](#)

[Send inn](#)

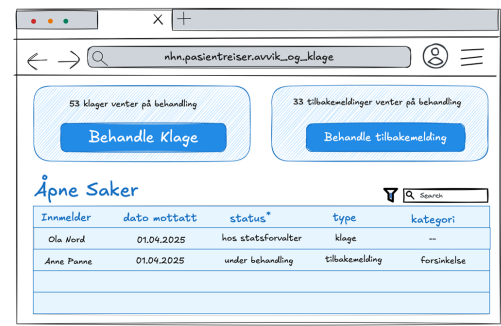
[Avbryt](#)

Prosess for rettighetsklage

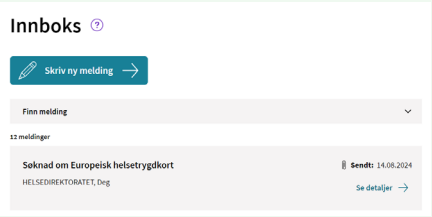
1. Innbygger sender inn klage med vedlegg på Helsenorge



2. Klagen sendes til Pasientreiser i helseforetaket



3a. Klagen avvises, og avvisningsvedtak sendes til innbygger på Helsenorge



Arbeid pågår i fagforumene

4. Videre oppfølging og håndtering i helseforetakenes avvikssystemer



Mottakssystem - muligheter

Arbeid pågår
i fagforumene

Fordeler

- Bedre systemstøtte.
 - Maler for å svare ut innbygger på Helsenorge
 - Tilrettelegger for integrasjon mot bl.a. Bliksund
 - Standardisert og optimalisert prosess for uønskede hendelser og klager fra innbygger via Helsenorge
 - Fritak fra arkiveringsplikt
 - Kortere vei til endringer
- Felles system for alle i Pasientreiser for å ta i mot uønskede hendelser og klager, i første omgang fra Helsenorge
 - Tilrettelegger for lik behandling og håndtering i hele landet, også på tvers av tjenesteområdene
 - Tilrettelegger for å jobbe systematisk og målrettet med å forbedre/utvikle pasientreisetjenesten
 - Tilrettelegger for bedre samhandling og læring på tvers av helseforetakene, regionale helseforetakene og Pasientreiser HF
 - Tilrettelegger en felles grunnmur for rapportering av uønskede hendelser og klager på tvers av foretakene



Mottakssystem - muligheter

Arbeid pågår
i fagforumene

Ulemper

- Ny kanal
- Nytt system
- Ikke integrert med Bliksund i 1. versjon
- Usikkerhet rundt antall henvendelser

Målet er at mottakssystemet ikke skal medføre merarbeid



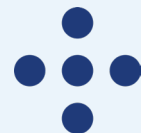
Status for arbeidet

- Tiltaket benytter vedtatte felles retningslinjer for avvik og klage
- Fagforum for innbyggertjenester bidrar med råd i utviklingen av løsningen, på samme måte som i andre deler av selvbetjeningsløsningen på Helsenorge
- Fagforum for rekvirerte reiser bidrar med råd i utviklingen av mottakssystemet
- Målet var å lansere funksjonaliteten våren 2025, men arbeidet er forsinket
 - Den planlagte løsningen la ikke til rette for toveis-dialog, og viste seg å være lite hensiktsmessig
- Vi jobber derfor videre med et felles mottakssystem for alle helseforetakene og Pasientreiser HF for å håndtere henvendelser fra Helsenorge
 - Helseforetakenes behov for å sikre at løsningen vi utvikler møter brukernes og innbyggernes behov kartlegges nå
 - Ferdigstille skisser på Helsenorge
 - Ferdigstille spesifisering og løsningsdesign for mottakssystem for helseforetakene
 - Risikovurdering
 - Implementeringsplan (bl.a. pilotering, opplæring)
- Gjennomføres innenfor budsjett for tiltaket

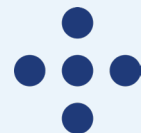


sak 30-2025

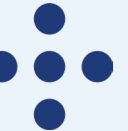
Oppfølging av sak 16-2025 Gode råd



sak 31-2025
Orientering om konstituering



Eventuelt



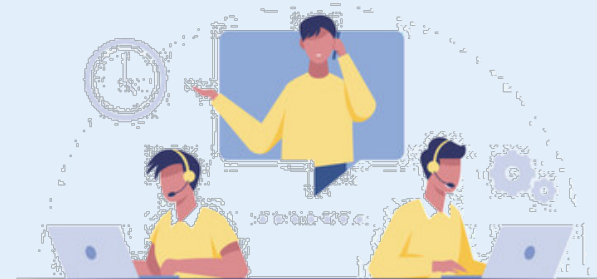
Endringer avdelingsnavn hos Pasientreiser HF

Avdeling for reiser med rekvisisjon → **Avdeling for organiserte reiser**
Utvikling og systemforvaltning

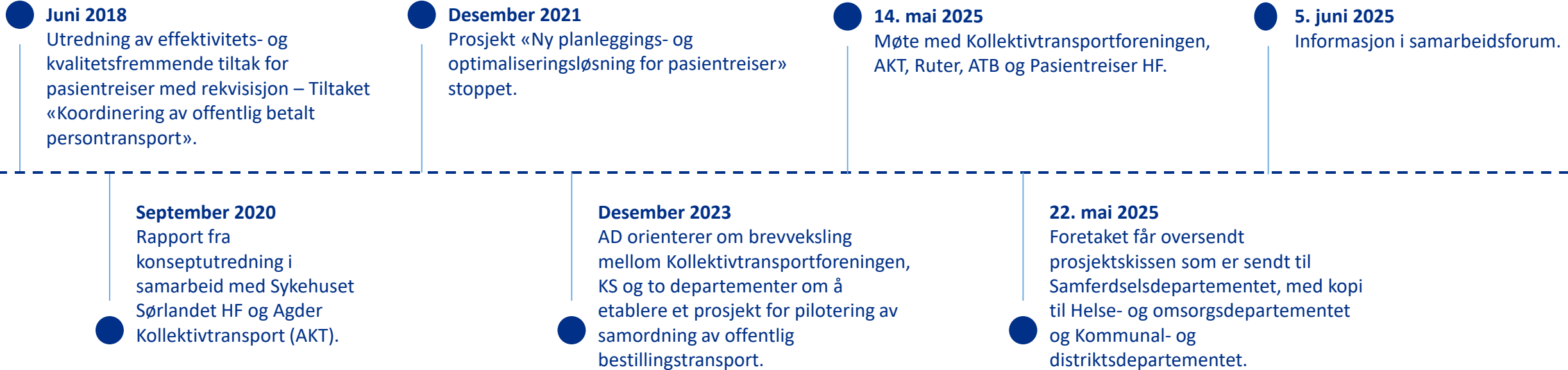
Avdeling for reiser uten rekvisisjon → **Avdeling for reisestøtte**
Utvikling og forvaltning

Avdeling for fag og kvalitet → **Avdeling for jus, kommunikasjon og samfunnsansvar**

Legger regelverk om
klart språk og føringer
fra Språkrådet til
grunn for tilpasninger
i forvaltningen.



Samordning av offentlig betalt bestillingstransport





PASIENTREISER