

Møte i brukerutvalget

13. desember 2023



Saksnummer	Tittel	Ansvarlig	Oppfølging til saken
46-2023	Godkjenning av referat fra	HH	
47-2023	Status pasientreiseområdet <ul style="list-style-type: none"> • Serviceerklæring er vedtatt • Språkprofil for foretaket • Ny styreleder • Saksbehandlingstid på måltall 	HH	
48-2023	Gjennomgang av styresaker	HH	
49-2023	Omdanning til nytt brukerutvalg Status for arbeidet og oppdatering om felles retningslinjer.	HH	Vedlegg til saken: Internrevisjonsrapport fra Helse Vest RHF.
50-2023	Årlig melding	Alle	Vedlegg til saken: Årlig melding fra 2022
51-2023	Brukermedvirkning i ny samhandlingsmodell: Fagforum for innbyggertjenester Mandat sendes til medlemmene. Interessenter kan melde seg til Pasientreiser HF, utvelgelsen tas i brukerutvalgsmøtet i desember.		Vedlegg til saken: Mandat for forumet. Brukerutvalget velger to representanter.
	Eventuelt Retten til å få støtte til overnatting fra Pasientreiser	LH/GB	

Sak 46-2023

Godkjenning av referat

Sak 47-2023

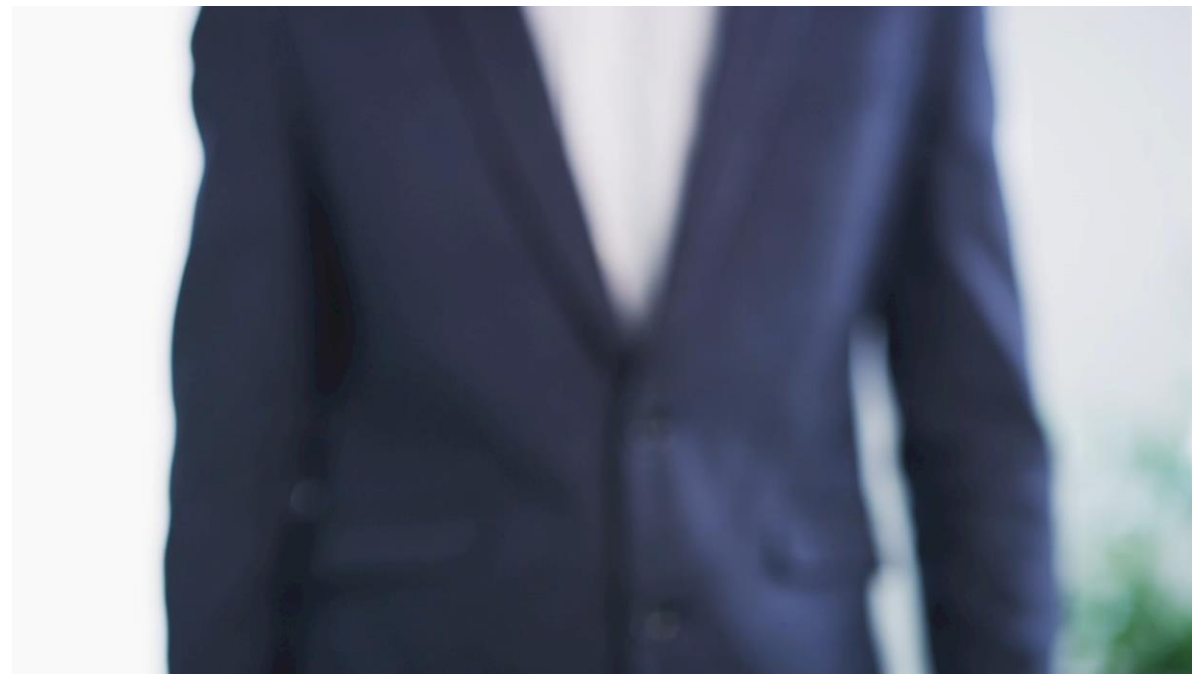
Status pasientreiseområdet

Publisering av serviceerklæring og måleparametere

Serviceerklæringen er publisert: [Serviceerklæring – Pasientreiser](#)

Resultater fra målinger publiseres månedlig på regionalt og nasjonalt nivå:

- Serviceparametere
- Saksbehandlingstider
- Brukerundersøkelser
- Selvbetjeningsløsning på Helsenorge

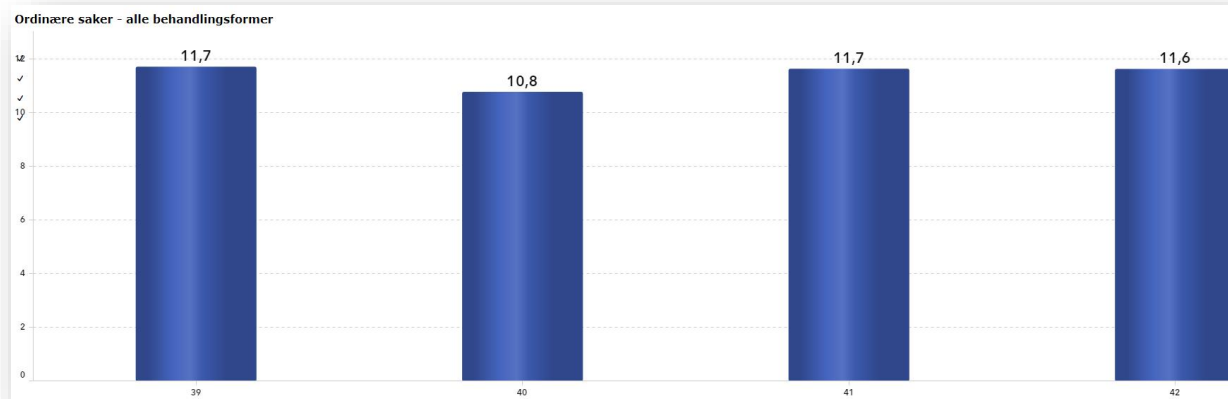


Virksomhetsrapport per 30. november 2023

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2023	HIÅ 2023	November
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	89 %	90 %	90 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	35 %	33 %	33 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	N/A	N/A
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	11 dager	15.9	13.2
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	79 %	80 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	80 %	78 %
PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2023	HIÅ 2023	November
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99.3 %	110 %	100.0 %
		75 %	61 %	61.3 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	83 %	80 %	80 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	60 %	61 %	61 %
Digitaliseringsgrad Ctrl *				
PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2023	HIÅ 2023	November
Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4.5	5.0	
PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2023	HIÅ 2023	November
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	89.1 %	88.4 %
	Resultater MBU - lederskap	4.5	5.0	
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	3 %	3 %
	God økonomistyring investering *	0 %	0 %	0 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Kommentarer til virksomhetsrapport – reiser uten rekvisisjon

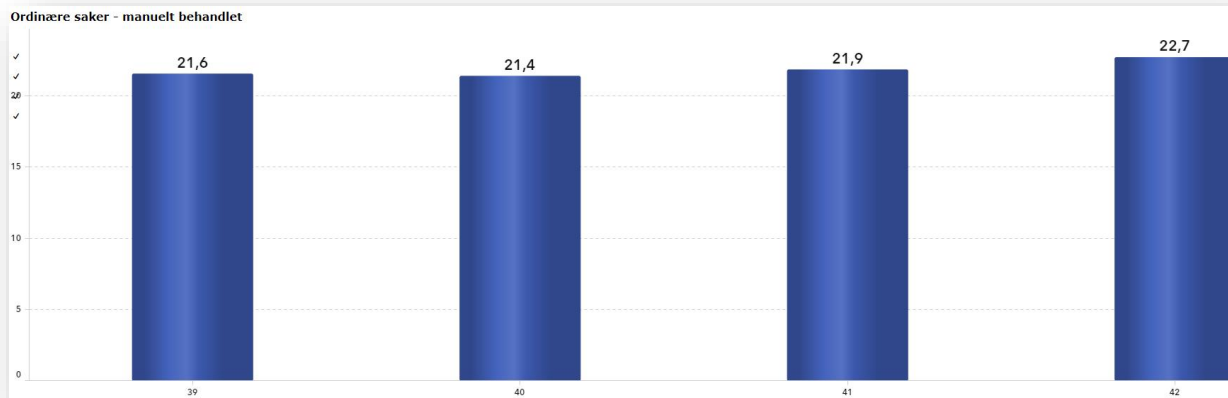


Utviklingen i saksbehandlingstid for reiser uten rekvisisjon er positiv.

I uke 42 (pr 17. oktober) er den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden 11,6 dager.

For saker til manuell behandling er saksbehandlingstiden 22,7 dager.

I september ble 65,5% av alle saker behandlet automatisk.



ressursuttak oppholdsutgifter RMR
rur tilbakeføring rmr dekning
innvilge refusjon RmR kjørekontor
rekvisisjon tjenesteområde stønad seriebehandling
i forhold til allokering restanse påkrevd
etappe tilleggsgifter
RUR

Hva mener du? – Egentlig?

Hvorfor har vi en språkprofil?

Språkprofilen skal bidra til at vi lever etter verdiene våre.
Vi skal være **engasjert, imøtekommende og pålitelig**.

Den skal også bidra til at vi når målene våre.
Uforståelig språk er dyrt, og forsinker driften vår.

Ikke minst: Språkloven sier at vi skal skrive klart og tydelig

Språkprofilen skal sørge for at vi alle jobber med
klarspråk, og at vi har føringer å forholde oss til.

Opplæring på alle nivåer

1. Kurs i klart språk
2. Gjennomgang muntlig
3. Gjennomgang skriftlig
4. Øvelse
5. Tilgang til gode verktøy



Å skrive aktivt

Vi skal

- få fram hvem som skal gjøre hva i teksten
- henvende oss direkte til mottakeren
- forklare vanskelige fagbegreper og forkortelser

... skrive enklere:

I stedet for å skrive	Skriver vi heller
Man kan klage på dette vedtaket.	Du kan klage på dette vedtaket.
Vedlegget bes om å bli oversendt snarest.	Du må sende vedlegget til oss så snart som mulig.
Det henvises til vilkårene.	Vi viser til vilkårene.
Klagen sendes til Pasientreiser.	Klagen sender du til Pasientreiser.

Status ny rekvisisjonspraksis

- Bruken av selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon
- Erfaringer fra felles veiledningstjeneste for reiser uten rekvisisjon
- Helseforetakenes planer for å håndtere risiko forbundet med økte telefonhenvendelser.

Bruk av selvbetjeningsløsning på Helsenorge, reiser med rekvisisjon

Nasjonalt regnes ti prosent av brukerne av pasientreiser med rekvisisjon å være storbrukere.

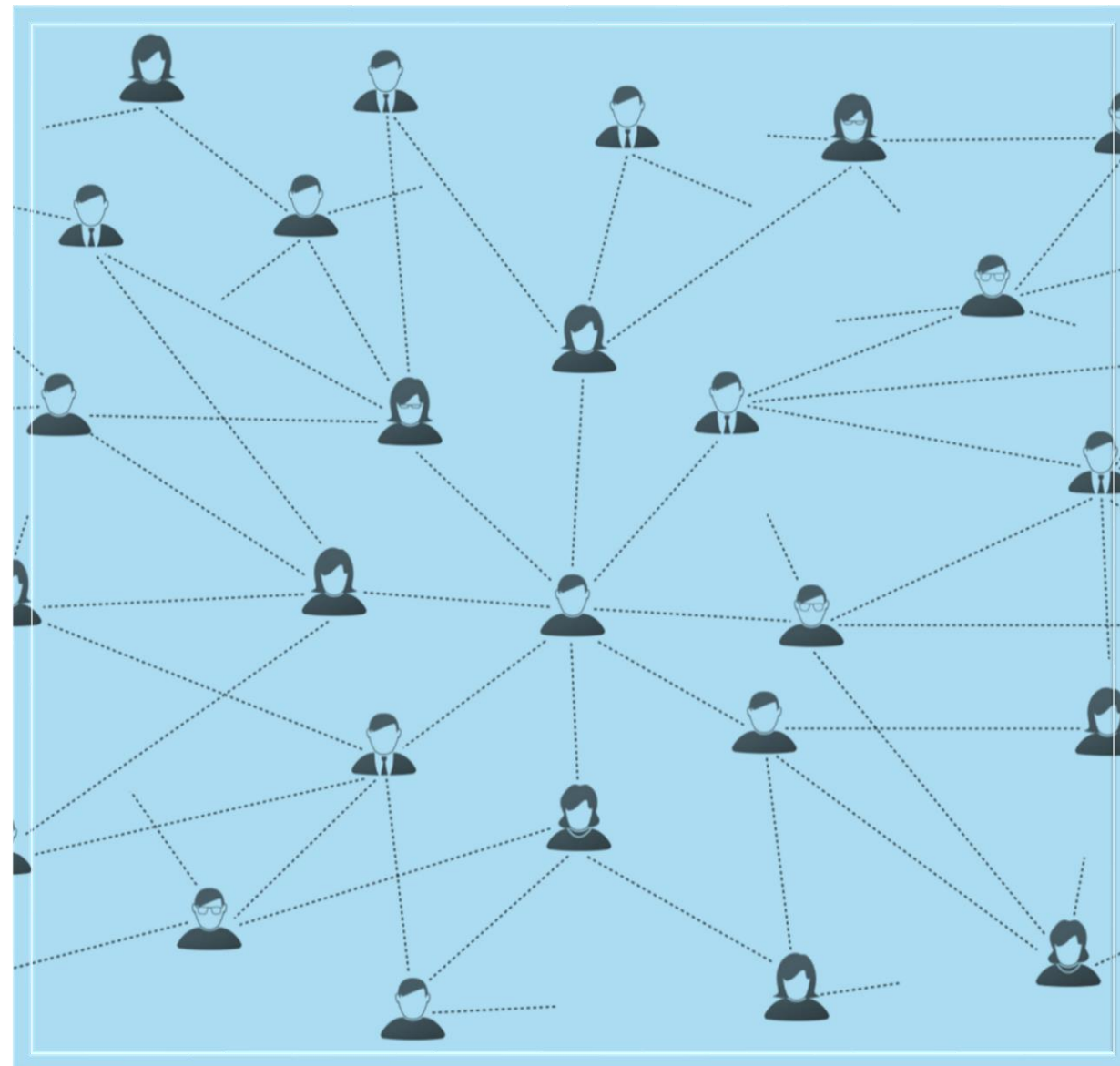
- Har mer enn 24 reiser i året
- Storbrukerne står for cirka 61,4 prosent av rekvisisjonene.
- Mange av disse pasientene vil kunne benytte selvbetjeningsløsningen på Helsenorge i stedet for å ringe 05515.

	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober
Pasientreiser OUS	54 %	55 %	56 %	58 %	54 %	52 %	53 %	53 %	54 %	51 %
Pasientreiser Vestre Viken	49 %	48 %	42 %	44 %	43 %	43 %	41 %	35 %	37 %	42 %
Pasientreiser Sørlandet	32 %	31 %	31 %	30 %	30 %	26 %	28 %	28 %	28 %	32 %
Pasientreiser Vestfold og Telemark	37 %	35 %	40 %	43 %	42 %	41 %	36 %	38 %	42 %	39 %
Pasientreiser Østfold	40 %	39 %	38 %	36 %	36 %	37 %	40 %	37 %	44 %	36 %
Pasientreiser Innlandet	26 %	26 %	28 %	27 %	25 %	23 %	23 %	22 %	23 %	25 %
	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober
Pasientreiser Helse Bergen	22 %	25 %	23 %	27 %	26 %	22 %	20 %	22 %	26 %	25 %
Pasientreiser Helse Førde	33 %	42 %	40 %	35 %	33 %	32 %	29 %	31 %	35 %	37 %
Pasientreiser Helse Fonna	32 %	33 %	36 %	34 %	32 %	31 %	25 %	24 %	34 %	29 %
Pasientreiser Helse Stavanger	25 %	25 %	27 %	30 %	30 %	21 %	23 %	25 %	25 %	29 %
	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober
Pasientreiser St. Olavs Hospital	21 %	23 %	27 %	29 %	25 %	21 %	22 %	21 %	22 %	22 %
Pasientreiser Møre og Romsdal	39 %	42 %	43 %	42 %	39 %	36 %	32 %	30 %	34 %	29 %
Pasientreiser i Nord-Trøndelag	31 %	32 %	32 %	33 %	29 %	29 %	28 %	33 %	36 %	27 %
	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober
Pasientreiser UNN	33 %	33 %	34 %	32 %	33 %	27 %	21 %	26 %	26 %	33 %
Pasientreiser Helgelandssykehuset	22 %	25 %	26 %	25 %	26 %	19 %	17 %	19 %	19 %	25 %
Pasientreiser Nordlandssykehuset	20 %	20 %	21 %	25 %	21 %	18 %	21 %	19 %	21 %	23 %
Pasientreiser Finnmarkssykehuset HF	15 %	18 %	16 %	15 %	16 %	11 %	10 %	14 %	15 %	16 %
	35 %	36 %	36 %	37 %	35 %	33 %	32 %	32 %	34 %	34 %

Helseforetakene som skal være med i første del av innføringen er uthevet i grønt.

Erfaringer fra felles veiledningstjeneste for reiser uten rekvisisjon

- Systematisk opplæring på Helsenorger
 - Brukere får hjelp 1-3 ganger, så blir de digitale
- Profesjonalisering av brukerstøtterollen
 - Fire regionale enheter jobber nasjonalt
 - Én nasjonal kø
 - Fokus på kontinuerlig læring
- Økt servicegrad
 - Gode styringsparametere
 - Mer tilgjengelig tjeneste
 - nedgang i antall henvendelser



Risikoreduserende tiltak

- God veiledning av brukere på Helsenorge
- God kompetanse blant ansatte på Helsenorge
- God informasjon og opplæring av helsepersonell



Helseforetakenes planer for å håndtere risiko forbundet med økte telefonhenvendelser

Det viktigste tiltaket for å få ned antall telefoner, vil være å veilede pasientene som ringer 05515 til å bruke selvbetjeningsløsningen på Helsenorge.

- Kontorene utarbeider mottaksplaner hvor veiledning av pasient i selvbetjeningsløsningen er en sentral del.
- Planen skal blant annet beskrive hvordan kontorene skal sette av tilstrekkelig med ressurser for å veilede pasientene til å ta i bruk selvbetjeningsløsningen.
- Helseforetakene vil sette seg egne mål for å øke andelen.
- Helseforetakene skal også gi en beskrivelse av hvordan ressursene som skal veilede pasienten er gjort kjent med alle tilgjengeliggjorte støtteverktøy til bruk i veiledningssituasjonen.
- Det er laget informasjonspakker og opplæringsplan
- Pasientreiser Vestfold og Telemark og Pasientreiser OUS vil samarbeide om en felles veiledningstjeneste i pilotperioden.
- Tiltak fra kontrollstrategien

Plan for pilotperioden



Pilot lanseres 19. februar 2024



Første del av pilotperioden involverer Pasientreiser ved helseforetakene i Vestfold og Telemark, Helse Stavanger, Nord-Trøndelag, Nordlandssykehuset og OUS

I tillegg vil utvalgte behandlingssteder i tilknytning til disse foretakene delta



I andre del av pilotperioden deltar Pasientreiser ved de resterende helseforetakene

Foretaket foreslår å legge en plan med tidsintervaller hvor helseforetakene kan velge oppstart

Videre plan for pilotperioden



Underveis vil vi høste erfaringer fra systemet og bruk blant helseforetak og helsepersonell



Samtidig vil løsningen videreutvikles i tråd med erfaringer og bruksmønster



Styret mottar jevnlig statusrapporter gjennom hele pilotperioden



Nasjonal lansering planlegges 1. januar 2025

Sak 48-2023

Styresaker 14.12.2023

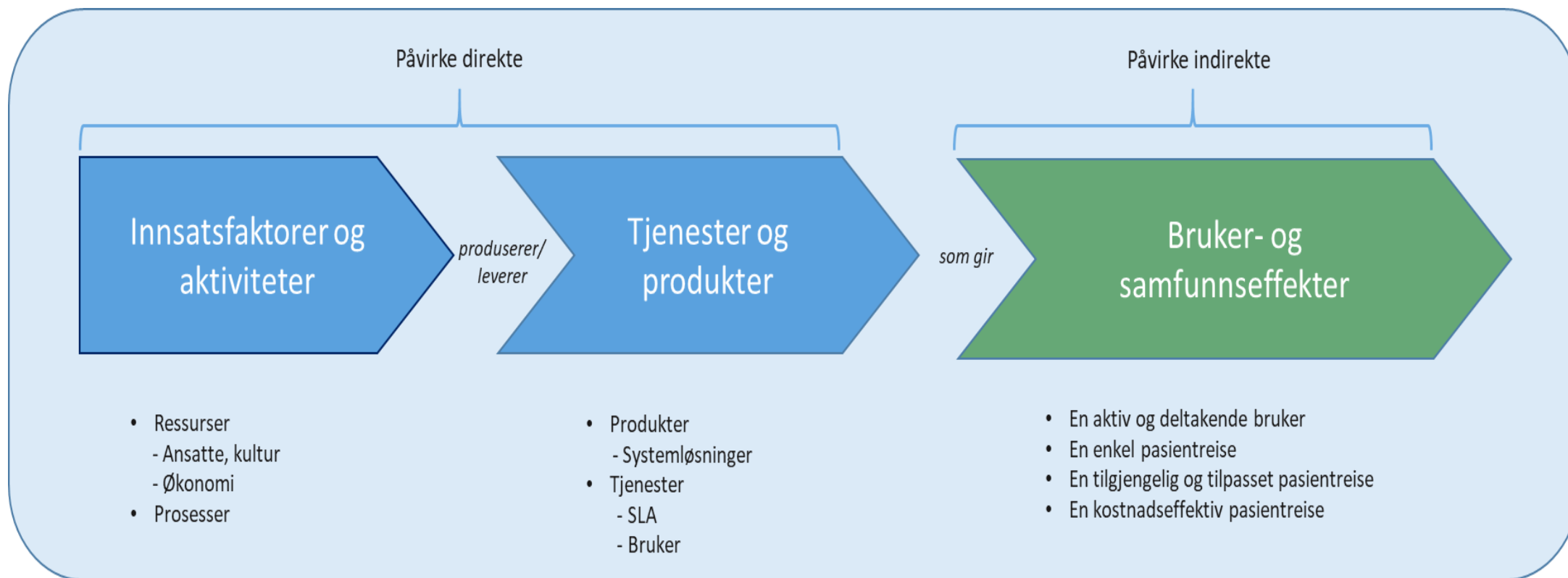
Agenda styremøte

Pasientreiser HF
Styremøte 14. desember 2023, kl. 9.00-14.00
Sted: Thon Hotel Opera, Oslo




Saksliste

Saksnr.	Sakstittel
Beslutningssaker	
46-2023	Godkjenning av protokoll fra styremøtet 19. oktober 2023
47-2023	Virksomhetsrapport per 31. oktober 2023
48-2023	Felles retningslinjer og enhetlig praksis for brukermedvirkning i felleseide helseforetak
49-2023	Budsjett 2024
50-2023	Styringsparametere 2024
Orienteringssaker	
51-2023	Ny takstsonestruktur i Helse Midt-Norge
52-2023	Status ny rekvisisjonspraksis
53-2023	Kontrollstrategi ny rekvisisjonspraksis
54-2023	Status for EPJ-integrasjoner
55-2023	Årsplan styresaker
Temasaker	
	<ul style="list-style-type: none">Serviceerklæring og offentliggjøring av resultater serviceparametere RUR og RMR (Rita)
Adm. dir. orienterer	
	<ul style="list-style-type: none">Orientering om brev ang offentlig samarbeid
Styreleder orienterer	

Forslag til ny resultatkjede for Pasientreiser HF



Forslag til styringsindikatorer 2024-27

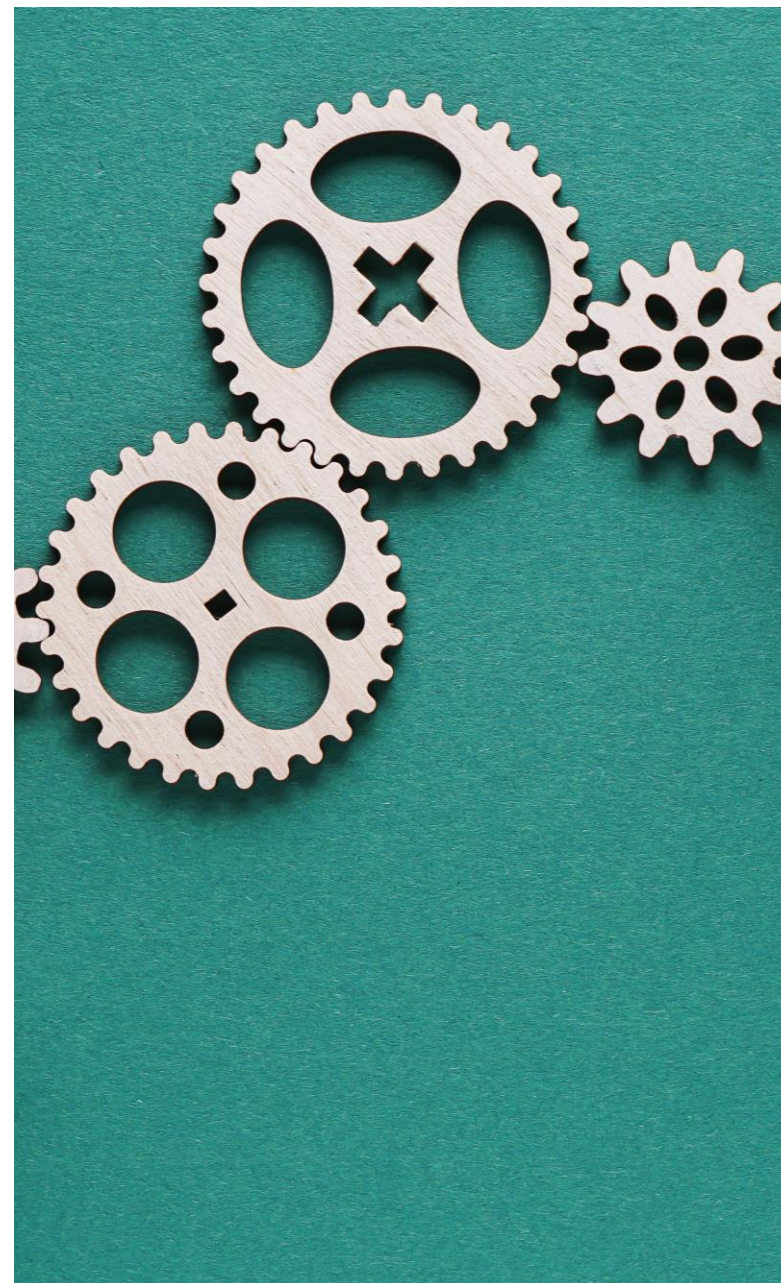
Resultatkjeden Pas HF	Fokusområder	Tjeneste-område	Styringsparameter	Resultat HIÅ 2023	Mål 2023	Mål 2024	Mål 2025	Mål 2026	Mål 2027	Grenseverdier 2023			Rapporterings-frekvens	Ansvarlig
														
BRUKER- OG SAMFUNNSEFFEKTER	En aktiv og deltakende bruker	RuR	Brukeropplevelse RuR**			82 %	82 %	82 %	82 %	>=82 %	< 82 % >= 79 %	< 79 %	Mnd	Pas HF
	En enkel pasientreise	RmR	Brukeropplevelse RmR**			60 %	65 %	70 %	75 %	>=60 %	< 60 % >= 50 %	< 50 %	Mnd	HF/PRK
	En tilgjengelig og tilpasset pasientreise	RuR	Andel omgjorte klager fra Statsforvalter**			12 %	11 %	10 %	9 %	<=12 %	> 12 % <= 14 %	> 14 %	Kvartal	Pas HF
	En kostnadseffektiv pasientreise	RuR	Effektiv administrasjon RuR - adm. kost per sak**			kr 57	kr 55	kr 53	kr 50	<= 57	>57 <= 60	> 60	Kvartal	Pas HF
TJENESTER OG PRODUKTER	Systemer Tjenesteleveranser	Felles	Oppetid for systemer med høy kritikalitet**	100 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	>=99,3 %	< 99,3 % >= 98,3 %	< 99,3 %	Mnd	Pas HF
		RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	91 %	89 %	91 %	91 %	92 %	92 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Mnd	Pas HF
		RmR	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR*	34 %	35 %	40 %	45 %	50 %	50 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Mnd	HF/PRK
		RmR	Digitaliseringsgrad Ctrl*	56 %	60 %	70 %	80 %	85 %	90 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd	HF/PRK
INNSATSAKTIVITETER OG ØKONOMI	Prosesser	RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	16,6	11	11	11	11	11	<=11	> 11 <= 21	> 21	Mnd	Pas HF
	Ansatte/ledelse (kultur)	Felles	Resultater MBU**	5,0	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	>=4,5	< 4,5 >= 3,5	< 3,5	Årlig	Pas HF
	Økonomi	Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	89 %	95 %	92 %	93 %	94 %	94 %	>=92 %	< 92 % >= 90 %	< 90 %	Mnd	Pas HF
		Felles	God økonomistyring drift og investering*	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	< 0 % <= -2 %	> -2 %	Mnd	Pas HF

Sak 49-2023

Omdanning til nytt brukerutvalg

Status for arbeidet

- Styresaken er trukket fra møtet i desember
- Luftambulansetjenesten og Sykehusinnkjøp ber om tilbakemelding fra sine styrer:
 - hvilken innretning og hvilket nivå brukermedvirkning for foretaket skal ha.
- Innspillene til felles retningslinjer sendes Helse Midt-Norge innen 15. desember
- Vi fortsetter som vi er per i dag



Sak 50-2023

Årlig melding

Desember

Møte i brukerutvalget 13. desember

Januar

Møte i brukerutvalget 19. januar

Tema: Regelverk; Brukerorganisasjonenes arbeid innen høringer og regelverksarbeidet, foretakets rutiner for informering til brukerutvalget

November

Februar (vinterferie 20. februar – 10. mars)

Desember

Januar

Februar

November

Mars

Mars

Møte i brukerutvalget 23. mars

Tema: Skjæringspunkt AMK og Pasientreiser: Hvem er ansvarlig i de ulike situasjonene? Invitere AMK, f.eks. Sørlandet?

Oktober

Årshjul Pasientreiser HF brukerutvalg 2023

April

April (påske 10. – 17. april)

Møte i brukerutvalget 25. april

Tema: Bedre kommunikasjon med organisasjonene som har valgt inn representantene

Oktober

Møte i brukerutvalget 26. oktober

Tema: Kartlegge andel som ikke benytter av pasientreiseordningen

Regelverk; Samfunnsøkonomiske vurderinger (ventetid, bortetid fra jobb og skole osv.)

September

September

Møte i brukerutvalget 14. september

Tema: Brukermedvirkning i de felleseide Foretakene, føringer og veiledninger, organisering av Pasientreisere brukerutvalg

Mai

Mai

August

August

Juli

Juni

Juni

Møte i brukerutvalget 14. juni

Tema: Barn som pårørende

Sak 51-2023

Brukermedvirkning i ny samhandlingsmodell

Fagforum for innbyggertjenester

- Skal ivareta utvikling av tjenester på Helsenorge
- Samarbeid mellom reiser med rekvisisjon og reiser uten rekvisisjon
- To brukerrepresentanter
- Valg

Eventuelt

Høygravide Karoline (23) har krav på gratis opphold – fikk beskjed om å punge ut for hotell

Karoline ble sendt 322 kilometer til sykehus på grunn av svangerskapsforgiftning. I påvente av fødselen fikk hun beskjed om å betale 900 kroner per natt på hotell.



Sondre Skjelvik
Journalist

Vi rapporterer fra Bodø

Publisert 26. nov. kl. 20:36
Oppdatert 26. nov. kl. 21:13

– Jeg kom alene og var ikke forberedt på å være her til termin 16. desember, sier Karoline til NRK.

FOTO: SONDRE SKJELVIK / NRK

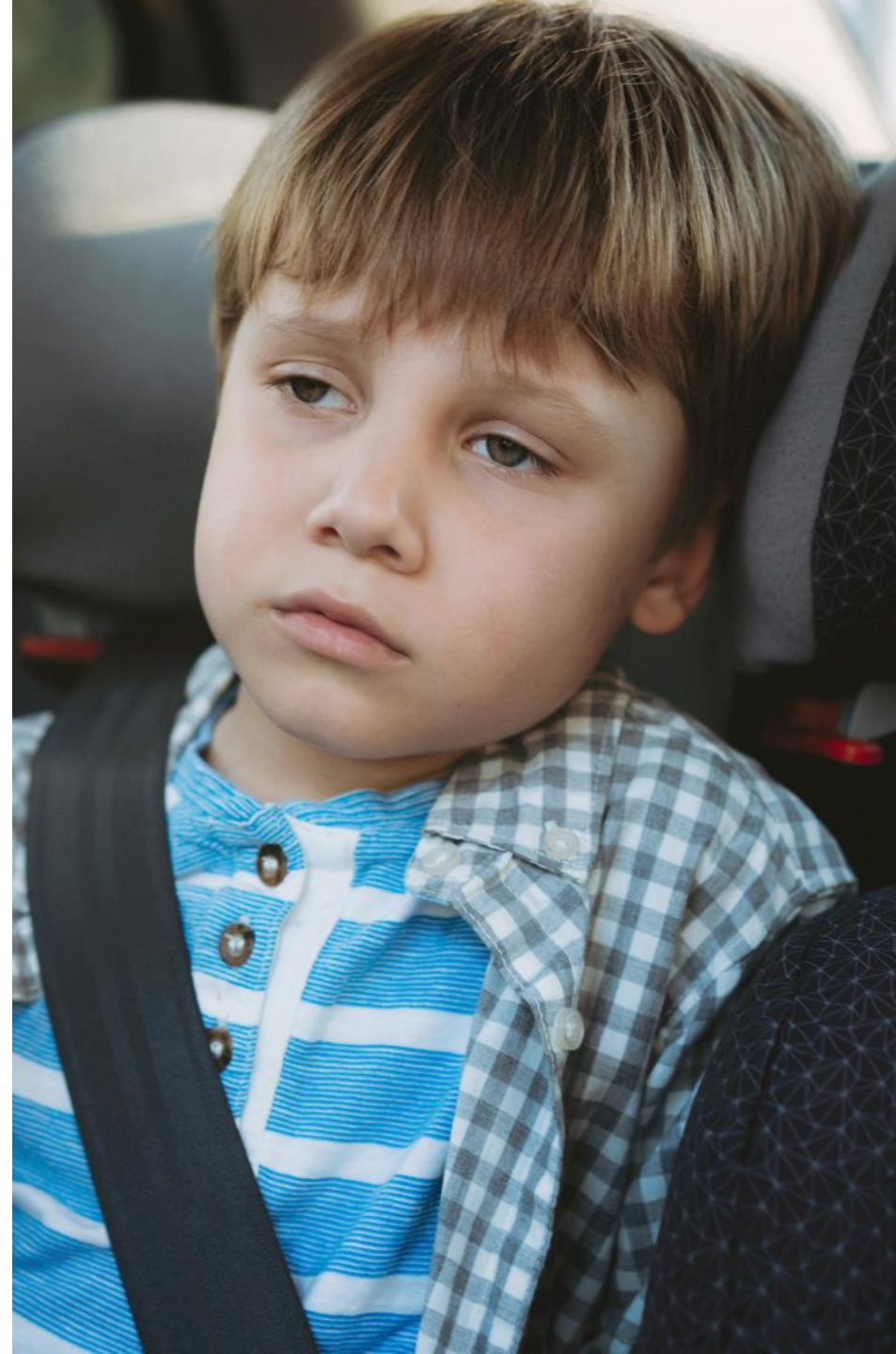
Når får pasient støtte til overnattingskostnader fra Pasientreiser?

Pasient som har rett til å få dekket utgifter ved reise, har også rett til overnattingsgodtgjørelse hvis overnatting er nødvendig under reisen.

Nødvendig under reisen

Dette vurderes:

- reisevei
- tidspunkt for behandling: Statsforvalteren har sagt at det at man må stå opp tidlig ikke er grunnlag for overnatting. Hovedregel er å forvente å reise fra klokka 5 om morgenen, så lenge det ikke er sannsynlig at tidlig avreise vil forverre pasientens helsetilstand.
- Medisinske forhold : I noen tilfeller er overnatting nødvendig fordi ikke makter å gjennomføre reisen frem og tilbake til behandling på en dag, eller ikke kan stå opp svært tidlig for å rekke en behandling.
- Overnatting kan også være nødvendig dersom det dokumenteres av behandler at pasientens helsetilstand kan forverres ved å gjennomføre hele reisen samme dag.
- Statsforvalteren har bare godkjent at medisinske grunner gjør overnattingen nødvendig under reisen i et fåtall saker.



Når får pasient støtte til overnattingskostnader fra Pasientreiser?

Nødvendig i forbindelse med fødsel

Avgjørelse om det er nødvendig med overnatting i nærheten av sykehus/ fødehjem i forbindelse med fødsel, begrunnes blant annet ut fra:

- avstanden til hjemstedet
- kommunikasjonsforhold
- værforhold
- spesielle medisinske grunner, for eksempel fare for komplikasjoner ved fødsel.

I forbindelse med fødsel kan man også legge vekt på medisinske forhold knyttet opp mot behandlingen ved vurderingen av overnattingsgodtgjørelse. Dette gjelder for mor, mens far kan ha rettigheter som ledsager etter [pasientreiseforskriften § 17](#).

For eksempel kan det foreligge dokumentasjon fra behandler at pasient som bor langt unna sykehus må overnatte i nærheten av sykehuset en tid i forkant av fødsel. Her vil kvinnen kunne få dekket overnattingsutgifter etter sats dersom hun fremlegger dokumentasjon på faktiske utgifter.



Når får pasient støtte til overnattingskostnader fra Pasientreiser?

Nødvendig på grunn av behandlingen

I tilfeller der overnatting er nødvendig på grunn av forhold knyttet til selve behandlingen, dekkes ikke overnattingen etter pasientreiseforskriften.

Hvis pasienten må overnatte i nærheten av behandlingsstedet før behandling fordi institusjonen ber pasienten møte fastende, med tømt tarm, eller ber pasienten oppholde seg i nærheten av institusjonen i etterkant av behandling i tilfelle komplikasjoner, er det institusjonen som må dekke overnattingsutgiftene.

Helsedirektoratet har uttalt seg om skillet mellom når overnatting er nødvendig under reisen, og når det er medisinsk begrunnet. Les uttalelsen [her](#).

- Når pasient er innlagt på institusjon er det institusjonens ansvar å sørge for å dekke utgifter som er nødvendig for å behandle pasienten, herunder om personer med nær tilknytning til pasienten bør oppholde seg på institusjonen sammen med pasienten.
- For overnattingsutgifter til ledsager, se [pasientreiseforskriften § 17](#).



