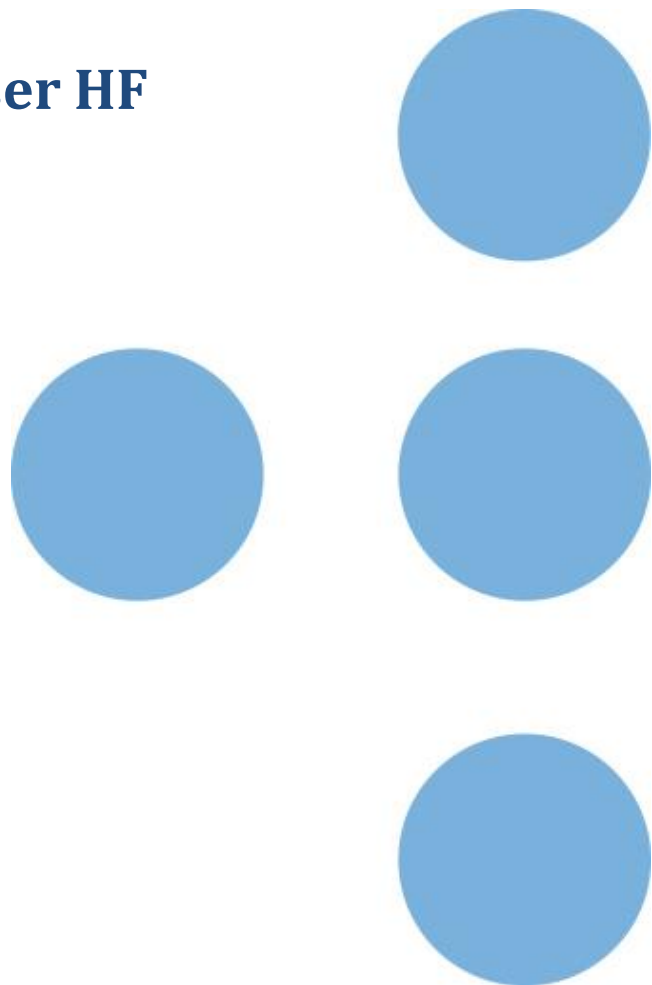


Brukerutvalget Pasientreiser HF

Årsrapport 2024



Vedtatt i BU 17.01.2025



Innhold

1. Sammendrag	3
2. Mandat for Brukerutvalget (BU).....	3
3. Sammensetning.....	4
3.1 Medlemmer i BU i 2024	4
3.1.1 Medlemmer i BU 2024-26.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.1.2 Fra administrasjonen	5
3.2 Representasjon i styret i Pasientreiser HF	5
4. Aktivitet	5
4.1 Faste saker	
4.2 Andre viktige saker i 2024	6
4.3 Brukerrepresentasjon i råd, utvalg, komiteer og arbeidsgrupper:	6
5. Avsluttende kommentar ved representantene i styret	7
Ordlister/forklaring	8

1. Sammendrag

Dette er årsrapport for Brukerutvalget (BU) i Pasientreiser HF for 2024. BU 2024-2026 har 10 medlemmer og 2 varamedlemmer. Rapporten gir en oversikt over virksomheten i 2024.

2. Mandat for brukerutvalget (BU)

I desember 2010 presenteres brukerpanelet til Pasientreiser ANS. I styresak 20/2017 omgjøres brukerpanelet til et brukerutvalg, og får sin nåværende organisering. I desember 2024 vedtok alle styrene i de regionale helseforetakene nye nasjonale retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå. Disse blir gjeldende fra 01.01.2025.

Brukerutvalgets rolle

Brukerutvalget er et rådgivende organ for Pasientreiser HF v/administrerende direktør i saker som angår utvikling av tjenester og systemer. Er et organ for drøfting av innspill og tilbakemeldinger fra brukerne vedrørende Pasientreiser HF sine ansvarsområder. Brukerutvalget er et samarbeidsorgan mellom helseforetaket og brukerorganisasjonene. Utvalget fattet ikke formelle vedtak.

1. Brukerutvalgets oppgaver:

Skal fremme saker på systemnivå som er av betydning for brukere av ordningen.
Skal bidra i helseforetakets mål- og strategiarbeid.
Skal gi faglige råd i saker som angår tjenestetilbudet.
Skal bidra til utvikling og evaluering av pasient- og brukererfaringsundersøkelser.
Skal som hovedregel ikke behandle enkeltsaker (pasientsaker).
Kan nedsette ad-hoc grupper for belysing av spesielle oppgaver.

2. Organisering av arbeidet

Møter

Minimum fire fysiske møter i året, elektroniske møter ved behov.
Administrerende direktør i Pasientreiser HF deltar på et av møtene.
Møtene avholdes primært i Oslo. Det utarbeides normalt saksfremlegg til møtene som belyser forhold som ønskes drøftet

Ledelse og sekretariatsfunksjon

Pasientreiser HF leder og har sekretariatsfunksjon for brukerutvalget.

Representasjon og valg

Medlemmene velges for en periode på to år av gangen. Brukerorganisasjonene oppnevner, eller re-oppnevner representanter til utvalget. Fire av representanter er fra de regionale helseforetakenes brukerutvalg. To av disse er samtidig observatører i Pasientreiser HF sitt styre.



3. Sammensetning

3.1 Medlemmer i BU i 2024

Navn	Reprenterere	Oppnevnt fra
Gunnhild Berglen, Sør-Varanger	Helse Nord RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt i 2019. Observatør i Pasientreiser HF sitt styre fra og med 2021. Valgt til leder 08.05.2024, oppnevnt i styremøte 13.06.2024
Tor Johnny Agledal Stord	Helse Vest RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt i 2023, observatør i Pasientreiser HF sitt styre fra 2023. Valgt til nestleder 08.05.2024, oppnevnt i styremøte 13.06.2024
Mona Sundnes	Helse Midt-Norge RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt 2013, gikk ut av Brukerutvalget 04.09.2024
Øystein Kydland Arendal	Helse Sør-Øst RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt 2016, gikk ut av Brukerutvalget 04.09.2024
Elisabeth Wollebæk Ski	NHF, Landsforeningen for slagrammede	Oppnevnt i 2018, gikk ut av Brukerutvalget 04.09.2024
Line Hole, Asker	FFO, Forening for autoimmune leversykdommer	Oppnevnt i 2019, gikk ut av Brukerutvalget 04.09.2024
Cecilie Gill Kongsgaard, Porsgrunn	Helse Sør-Øst RBU	Oppnevnt 04.09.2024
Anders Johnsen, Sunndal	Helse Midt RBU	Oppnevnt 04.09.2024
Geir Strømsholm Kristiansund N.	SAFO, NHF – LFPS (Landsforeningen for polioskadde)	Oppnevnt i 2021
Johannes Lofthus Etnedal	Kreftforeningen	Oppnevnt i 2021
Dag Utnes Vefsn	FFO, prostatakreftforeningen	Oppnevnt i 2021
Unn Tone Forfang Jenssen, Tomasjord	FFO, Blindeforbundet	Oppnevnt i 2021
Gunvor Riim Opedal, Ullensvang	Pensjonistforbundet	Oppnevnt 2021

Svein Helgesen Lillehammer	Pensjonistforbundet	Oppnevnt 2021, Søkte om fratredelse fra Brukerutvalget som ble innvilget 27.11.2024
Vara: Tahar Haddad, Dalen, Telemark	Pensjonistforbundet	Oppnevnt 2021. Ble fast medlem fra 27.11.2024
Vara: Leif Birger Mækinen, Alta	Helse Nord RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt som vara i 2022
Vara: Vidar Myren	Helse Vest RHF Regionalt brukerutvalg	Oppnevnt som vara for Tor Johnny i 2023
Vara: Kirsten Refsnes Hå	Pensjonistforbundet	Oppnevnt 2021, gikk ut av Brukerutvalget 04.09.2024

Brukerutvalget ble ledet av administrasjonen ved Hilde Holt fram til 29. mai 2024. Fram til den dagen ble også møteledelse og sekretariatfunksjon ivaretatt av Pasientreiser HF v/Guri Brenden. Fra 29.mai 2024 ledes Brukerutvalgsmøtene av dets valgte leder. Ansvar for oppfølging og deltakelse i brukerutvalget er lagt til avdeling for fag og kvalitet, ved fagdirektør Hilde Holt. Administrasjonen orienterer vanligvis kort om styresaker på hvert møte. Andre ansatte i Pasientreiser HF hentes inn ved behov for saksorienteringer.

3.2 Representasjon i styret i Pasientreiser HF

To medlemmer i brukerutvalget, Gunnhild Berglen og Tor-Johnny Agledal, er observatør med tale- og forslagsrett i Pasientreiser HF sitt styre. De inviteres også til å delta på det årlige styreseminaret i Pasientreiser HF.

Medlemmer i andre interne forum

I Pasientreisers Samarbeidsforum møtte Mona Sundnes og Øystein Kydland fra brukerutvalget fram til 29.05.2024, fra da møter Geir Strømsholm og Unn-Tone Forfang i Samarbeidsforum.

I Fagforum for innbyggertjenester møter Gunnhild Berglen (hele 2024) og Geir Strømsholm fram til 04.09.2024 og etter det Gunvor Riim Opedal.

4. Aktivitet

BU avholdt 7 ordinære møter i 2023. I alt 60 saker ble behandlet. 6 av møtene har vært avholdt som fysiske møter, og et møte har vært på Teams. Det er et ønske fra brukerutvalget at flest mulig møter gjennomføres fysisk.

4.1 Faste saker i BU

- Status pasientreiseområdet
- Styresaker

- Orientering fra samarbeidsforum og fagforum innbyggertjenester
- Ny rekvisisjonspraksis
- Oppdragsdokument
- Årlig melding
- Oppnevninger av brukerrepresentanter til prosjekter, råd og utvalg
- Brukerundersøkelsen - informasjon om resultater og oppfølging
- Serviceparametere
- Service telefoni

- **Andre viktige saker i 2024**
- Høringssvar Pasientreiseforskriften
- Brukermedvirkning i felleseide HF, felles retningslinjer
- Pårørendes rettigheter på pasientreiseområdet
- Barn som pårørende
- Pasientløsning for å melde, klage og avvik
- Vedtaksbrev
- Pasientreiser HF's språkprofil
- Ny intern organisering, samhandlingsmodell

4.2 Viktige saker i 2024

4.2.1 Høringssvar Pasientreiseforskriften

Brukerutvalget arbeidet med høringen hele våren og skrev et lengre høringsinnspill med mange eksempler på konsekvenser for pasientene og forslag til endringer.

Brukerutvalget la særlig vekt på at ny pasientreiseforskrift må bli et verktøy for å sikre likeverdig tilgang til helsetjenester og ta ned uønsket variasjon, og vi advarte mot konsekvensene av at særlig refusjonssatsene for overnatting er så lave at store kostnader ved å ta i mot behandling flyttes over på pasientene. For svake pasientgrupper er det også svært vanskelig å legge ut for reisekostnader og så søke om refusjon, og muligheten for forhåndsbetalte ikke-rekvirerte reiser har blitt løftet fram av Brukerutvalget i flere sammenhenger. Hele høringssvaret kan leses [her](#).

4.2.2 Ny rekvisisjonspraksis

Ny rekvisisjonspraksis har vært en viktig sak for brukersida i mange år. Dette arbeidet har Brukerutvalget fulgt tett, både gjennom deltakelse i arbeidsgrupper, i styret og med regelmessig oppfølging i Brukerutvalget. En tidsbestemt attest for pasienter som beskriver deres tilretteleggingsbehov, kan bidra til å sikre at pasientene får riktig transport og er et viktig pasientsikkerhetstiltak. En attest gjør også at man ikke må gjenta svært private helseopplysninger og beskrive sine vansker på nytt ved hver bestilling og er dermed også et personverntiltak. Ny rekvisisjonspraksis vil avlaste helsevesenet ved at de kan attestere behovet for tilrettelegging en gang, og ikke ved hver



bestilling, og den vil frigjøre tid og fremme mestring for pasienter og deres pårørende. BU er derfor svært glad for at arbeidet har kommet så langt at det nærmer nasjonal lansering og det er store forventninger hos brukere i hele landet.

4.2.3 Nye nasjonale retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå.

Dette arbeidet har pågått i et par år, med et sterkt engasjement fra det interregionale brukerutvalget (IRBU). Det har vært et uttalt mål fra brukersida å få de felleseide foretakene inkludert i nye nasjonale retningslinjer, slik at uønsket variasjon i organiseringen av brukermedvirkning kunne reduseres. Nye retningslinjer ble vedtatt desember 2024 og vil blant annet medføre like rettigheter ift representasjon i styrer og honorering.

4.4 Brukerrepresentasjon i råd, utvalg, komiteer og arbeidsgrupper:

Oppnevninger i 2024:

Utvalg/råd/referansegruppe	Medlem	Evt. vara	Periode for oppnevning
Arbeidsgruppe Barn som pårørende	Johannes Lofthus, Gunnhild Berglen		April 2023-
Arbeidsgruppe vedtaksbrev	Geir Strømsholm, Kirsten Refsnes Gunnhild Berglen		Jan 2023-
Arbeidsgruppe utvikling av chatbot	Gunnhild Berglen og Gunvor Riim Opedal		Oktober 2024
Fagforum innbyggertjenester	Geir Strømsholm Gunvor Riim Opedal Gunnhild Berglen	Tor Johnny Agledal	01.12.23-04.09.24 Fra 04.09.24 Fra 01.12.23
Informanter til Sintefs følgeforskning ny rekvisisjonspraksis	Medlemmer fra Brukerutvalget		Mars 2024
Samarbeidsforum	Mona Sundnes og Øystein Kydland		Fram til 29.05.24
Samarbeidsforum	Geir Strømsholm og Unn-Tone Forfang		Fra 29.05.2024
Testpersoner til løsning på Helse Norge	Geir Strømsholm Tahar Haddad Dag Utnes		November 2024

5. Avsluttende kommentar ved BUs observatører i styret

Dette er den andre årsrapporten fra brukersida i Pasientreiser HF. Vi har i 2024 gått inn i en ny måte å organisere brukermedvirkningen på systemnivå i Brukerutvalget til Pasientreiser HF. For første gang er det brukersida som leder Brukerutvalgsmøtene, og det fattes vedtak i møtene våre. Det at vi har flyttet oss over fra å ta saker til orientering, til å ta beslutninger, peker framover på en styrket brukermedvirkning i organisasjonen. En tydelig brukerstemme er en strategisk ressurs. Ulike meninger er en styrke, og vi ser fram til å vise hvor viktig brukermedvirkning kan være for organisasjonen. Organiseringen av brukerinvolvering og brukermedvirkning har endret seg i Pasientreiser HF gjennom de siste fjorten årene. Utvikling og fornyelse av brukermedvirkning på systemnivå i Pasientreiser er en nøkkel for å finne nye løsninger, gjenkjenne utfordringer og sette tydelige mål som samsvarer med behovene til brukerne. Viljen til å lytte til brukere gjennom målrettet testing og utprøving har vært stor i organisasjonen. Ved å utnytte potensialet i brukermedvirkning på systemnivå kan man få enda bedre løsninger. Vi som er brukermedvirkere må eie vår medvirkning, slik at vår kunnskap kan bli en ressurs som bidrar til nye og bedre tjenester. Brukermedvirkning er demokrati i praksis.

I arbeidet med Brukerutvalgets hørings svar på ny Pasientreiseforskrift har vi på mange måter oppsummert arbeidet i Brukerutvalget de siste fem årene. Vi har løftet opp problemstillinger og vanskeligheter som angår brukere av tjenesten, og ser at vårt høringsinnspill har blitt støttet av mange fra brukersida. Vi håper virkelig at det lyttes til pasientenes stemme når ny forskrift snart skal settes ut i livet. Konsekvensene er store for pasientene når pasientreisene ikke fungerer, både økonomisk og behandlingmessig.

Ny rekvisisjonspraksis er den andre store og viktige saken vi har fulgt gjennom hele 2024. Det har vært svært viktig for brukersida å få til en løsning der legeattesterte behov for tilrettelegging, kan gi pasienter mulighet til å selv ta ansvar for organisering og bestilling av rekvirerte reiser. Etter en pilotperiode er det klart for nasjonal utrulling i 2025, og det er med stor forventning vi ser fram til at dette viktige pasientsikkerhetstiltaket blir tilgjengelig i hele landet for alle som trenger det. Ny rekvisisjonspraksis fra også vært gjenstand for følgeforskning i regi av Sintef i 2024. Som brukermedvirkere ønsker vi et enda tydeligere fokus på forskning i Pasientreiser HF. De regionale helseforetakene trenger forskningsbasert kunnskap fra pasientreiseområdet, og pasientene fortjener at de strategiske valgene som gjøres, er basert på kunnskap de har fått medvirke til å frembringe.

Pasientreiseområdet er ikke en logistiktjeneste. Det er pasienter som reiser, mange av disse pasientene vil trenge tilrettelegging og bistand for at de skal klare å ta imot behandling. For oss er pasientreisene en livsviktig og nødvendig del av helsevesenet. Det gjør det mulig for oss å få helsetjenester uavhengig av bosted, organiseringskompetanse og personlig økonomi. Det er for oss pasienter at Pasientreiser finnes; vi som har ulike funksjonsnedsettelse og trenger oppfølging i helsevesenet. Det er derfor engasjementet til brukerutvalget er så sterkt og livskraftig, fordi vi vet hvorfor vi gjør dette.

Bergen/Svanvik
21.01.2025 TJA & GB

Ordliste/forklaring

Helseforetak

Helseforetak er en samlebetegnelse på regionale helseforetak (RHF) og helseforetak (HF) som ble opprettet etter at staten overtok ansvaret for spesialisthelsetjenesten fra fylkeskommunene 1. januar 2002.

I Norge er det helseforetak som driver sykehustjenester, og i tillegg er det foretak som yter støttetjenester i de ulike regionale helseforetakene, og som yter fellestjenester på nasjonal basis¹.

Felleseid helseforetak – Foretak som eies av de regionale helseforetakene. Hovedformålet med de felleseide foretakene er å bidra til å styrke og forbedre tilbudet til pasientene, herunder å sikre samordning, likhet og likeverdighet, samt å bidra til at oppgavene løses på en rasjonell måte og med god ressursutnyttelse. Det er fem felleseide helseforetak; Pasientreiser HF, Luftambulansetjenesten HF, Sykehusbygg HF, Sykehusinnkjøp HF og Helsetjenestens driftsorganisasjon HF.

Reiser uten rekvisisjon – Reiser som innbyggeren organiserer selv, og søker om å få reisetilskudd i etterkant.

Reiser med rekvisisjon – Reiser som organiseres av helseforetakene, enten fordi pasienten har et medisinsk behov for tilrettelegging av reisen, eller fordi det ikke er et tilbud om offentlig transport på strekningen pasienten skal reise.

Oppdragsdokument (OD)

Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) styrer spesialisthelsetjenesten blant annet gjennom oppdragsdokumenter. Oppdragsdokumenter til de regionale helseforetakene gis normalt ut en gang per år, like etter at beslutningen om årets statsbudsjett foreligger i Stortinget. Oppdragsdokumentene inneholder krav fra Helse- og omsorgsdepartementet om hvilke oppgaver som skal utføres i det påfølgende år, og hvilke krav som settes til de regionale helseforetakene.

Helse- og omsorgsdepartementets oppdragsdokumenter til de regionale helseforetakene har to formål:

- HOD stiller styringskrav til de felleseide helseforetakene.
- Midlene i Stortingets budsjettvedtak blir formelt stilt til HF'-enes disposisjon.

Oppdragsdokumentene sendes normalt ut en gang i året.

¹ Ref. Store norske medisinske leksikon