

Møtedato: 17. juni 2015
Arkivnr.:

Saksbeh/tlf:
Nils Bie Normann/75512982

Sted/Dato:
Bodø, 5.6.2015

Styresak 70-2015/5 Pasientreiser – resultater fra den nasjonale brukerundersøkelsen på pasienttransport og status/oversikt over antall klager på pasientreiser, oppfølging av styresak 137-2014/7

Styret i Helse Nord RHF behandlet *styresak 137-2014/7 Pasientreiser - antall klagesaker, brukerundersøkelse og opplæring av rekvirenter, jf. styresak 128-2013* i styremøte, den 26. november 2014.

Adm. direktør konkluderte i styresaken som følger:

1. *Styret i Helse Nord RHF vil få lagt frem resultater fra den nasjonale brukerundersøkelsen på pasienttransport, når denne foreligger.*
2. *Videre vil adm. direktør legge frem en status og oversikt over antall klager på pasientreiser over tid.*

1. Den nasjonale brukerundersøkelsen på pasientreiser *Se vedlagte presentasjon*
Forrige nasjonale pasientundersøkelse ble gjennomført i mars 2012, men inneholder ikke helt samme spørsmål og er derfor ikke sammenlignbar.

- Alle pasientreisekontorene fikk forespørsel om de ønsket å delta på årets undersøkelse. 13 av 18 pasientreisekontor ønsket å delta. I Helse Nord deltok alle pasientreisekontorene.
- Interregionalt Samarbeidsforumet for Pasientreiser har vedtatt at undersøkelsen skal gjennomføres årlig og gjøres obligatorisk for alle pasientreisekontor.
- Pasientreisekontorene innhentet selv respondenter. Til neste år vil dette uttrekket skje rett fra fagsystemene, og dette vil gjøre det enklere og innhente respondenter og sikre at vi får et enda mer representativt utvalg.
- Et eget team ringte deretter rundt til respondentene i perioden 27. oktober til 7. november 2014. Svarprosenten endte til slutt på ca 50 %.
- Enkelte regioner og pasientreisekontorer har svært få respondenter. For disse vil det knyttes enda større usikkerhet til representativiteten i resultatene.
- Brukerundersøkelsen omfatter pasienter og ledsagere.
- Til sammen har 1067 personer svart på undersøkelsen.

Kort om hovedfunn i undersøkelsen:

- 75 % oppgir at de "i stor grad" eller "svært stor grad", er fornøyd med dagens pasientreisetilbud.
- Det er liten variasjon regionene imellom med hensyn til hvor tilfredse brukerne er med dagens pasientreisetilbud.
- Noen bruksmønstre er derimot åpenbart forskjellige: I Nord reiser langt flere med fly, mens brukere i Sør-Norge reiser mer med taxi.
- Brukere <70 år ønsker seg i større grad digitale løsninger enn de som er eldre.

Bruk av resultatene

Helse Nord benytter brukerundersøkelsen som en kvalitetsindikator og bruker den aktivt for å forbedre kvaliteten på de tjenestene som leveres ut til pasientene.

2. Utviklingen i antall klagesaker

For å imøtekomme en del av tilbakemeldingene som Helse Nord har fått i forbindelse med dialogen med Fylkesmennene i Nord-Norge, ble det etablert et regionalt prosjekt, som besto av seniorsaksbehandlere fra alle helseforetakene i Helse Nord. En av disse tilbakemeldingene var reduksjon av antall klagesaker som sendes til fylkesmennene.

Prosjektet ble avsluttet 20. februar 2015, og 29. april 2015 ble det avholdt et nytt møte med Fylkesmennene i Nord-Norge, hvor resultatet og funnene fra prosjektet ble presentert.

Under følger en oversikt over antallet klagesaker som har blitt sendt til fylkesmannen:

2015: 73* * hittil i år (januar til mai)

2014: 232

2013: 254

2012: 306

I samme tidsrom (2012 til 2015) har det vært behandlet og fattet 970.345 vedtak (vedtak = antall saker). Det vil si at pr. vedtak som fattes, så ender 0,09 % som en klagesak hos fylkesmannen.

Fylkesmennene delte for øvrig vår oppfatning på at det hadde vært en nedgang i antall klagesaker sendt til fylkesmannen.

Vedlegg: Nasjonal brukerundersøkelse 2014
 - Reiser med rekvisisjon Helse Nord

Vedlegget er lagt ut på Helse Nord RHF's nettside - se her:
[Styremøte i Helse Nord RHF 17. juni 2015](#)