Privatpraktiserende **F**ysioterapeuters **F**orbund
Generalsekretær Henning Jensen
Postboks 2, 1556 SON – Tlf. 465 18 017
E-post: henning.jensen@fysioterapi.org

Ref: 2026_11_23_HJ Dato: 23.11.2026

Til Helse og Omsorgsdepartementet

Kopi: Pasientreiser HF og Helsedirektoratet

Gjentatte svikt i pasientreiseordningen – konsekvenser for pasienter og fysioterapeuter

PFF retter denne henvendelsen til Helse- og omsorgsdepartementet fordi problemstillingene gjelder både organiseringen av den nasjonale pasientreiseordningen og de økonomiske konsekvensene som oppstår når ordningen svikter.

Privatpraktiserende Fysioterapeuters Forbund (PFF) mottar med jevne mellomrom henvendelser fra medlemmer som opplever betydelige problemer med organisert pasienttransport. Problemene synes å være særlig omfattende i vinterhalvåret, men forekommer også ellers i året. Det synes som om problemene er hyppigere og lokaliserte til bestemte regioner i perioder, men kan forekomme overalt i landet.

En nylig mottatt henvendelse fra en fysioterapiklinikk i Oslo illustrerer problemene:

Klinikken rapporterer om omfattende forsinkelser, særlig ved returtransport etter behandling. Typisk er omtrent halvparten returene forsinket med mer enn en time, og en av dagene var alle returene forsinket med over en time. Pasienter kan måtte vente opptil to timer utover avtalt hentetid. Det forekommer også at pasientreisekontoret endrer hentetidspunkter uten at pasientene, behandlerne eller transportørene får tilfredsstillende informasjon. Manglende henting eller levering av pasienten er heller ikke uvanlig.
Videre rapporteres det om mangelfull planlegging av samkjøring, blant annet ved at transportørene ikke har tilstrekkelig kapasitet til pasientenes nødvendige hjelpemidler, eller er informert om at pasienten har ledsager.

Til tross for gjentatte avviksmeldinger opplever klinikken at problemene vedvarer.

Konsekvenser for pasientene

Pasientene som er avhengige av organisert transport, har ofte betydelige helseutfordringer og redusert funksjonsevne, og er avhengige av at effekten av helsehjelpen ikke forringes av utfordringene med transporten. Lang ventetid etter behandling kan være en betydelig belastning. I enkelte tilfeller velger pasientene å avstå fra behandling fordi de ikke orker belastningen som følger med transportordningen. Andre opplever at transporten uteblir, eller at de må bekoste alternativ transport for å komme seg hjem.
Dette er etter PFFs oppfatning en uakseptabel situasjon for pasienter som er avhengige av offentlig organisert transport for å motta nødvendig helsehjelp.

Konsekvenser for fysioterapitjenesten

Problemene får også direkte konsekvenser for fysioterapeutenes virksomhet.

Når en pasient ikke blir hentet etter behandling, kan fysioterapeuten bli nødt til å bli på instituttet for å ivareta pasienten. Dette kan føre til at planlagte behandlinger av andre pasienter, herunder hjemmebehandlinger, må utsettes eller avlyses, fordi pasienten ikke kan etterlates alene på instituttet i påvente av henting.
Svikt i pasientreiseordningen rammer dermed ikke bare pasientene som benytter transportordningen, men også andre pasienter som har behov for fysioterapi.

I tillegg påføres fysioterapeutene økonomiske tap når pasienter ikke møter til avtalt behandling fordi transporten uteblir eller er vesentlig forsinket, eller fordi fysioterapeuten ikke kan forlate instituttet før pasienten er hentet og dermed må avlyse planlagte hjemme-behandlinger.

Behov for en ordning med økonomisk kompensasjon

PFF har gjennom flere år tatt opp denne problemstillingen med helsemyndighetene, blant annet i de årlige takstforhandlingene.

Etter gjeldende takstregelverk kan fysioterapeuten på nærmere vilkår kreve betaling fra pasienten ved uteblivelse fra avtalt behandling. Når uteblivelsen skyldes feil hos Pasientreiser eller transportøren, mener PFF det er urimelig å belaste pasienten. Pasienten har ingen skyld i situasjonen og har allerede mistet nødvendig behandling, ofte etter å ha brukt betydelig tid på å vente på transportør som ikke kommer.

Det er samtidig urimelig at fysioterapeuten skal bære det økonomiske tapet som oppstår som følge av feil begått av Pasientreiser eller transportør.

PFF har derfor foreslått en ordning hvor fysioterapeuten kan kreve kompensasjon gjennom Helfo tilsvarende den planlagte behandlingens honorartakst når behandlingen ikke kan gjennomføres på grunn av dokumentert svikt i organisert pasienttransport.
Vi har videre foreslått at Helfo gis adgang til å kreve beløpet refundert fra den instansen som er ansvarlig for svikten.

En slik ordning vil både kunne sikre en rimeligere fordeling av de økonomiske konsekvensene og gi aktørene i transportkjeden et økonomisk insentiv til å redusere feil og forsinkelser. Så lenge feil ved pasienttransporten ikke får konsekvenser for den aktøren som er ansvarlig for feilen, vil det naturligvis ikke bli høyt prioritert å unngå slike hendelser. Her bør det også finnes et system for internkontroll som blant annet må ha som målsetting å registrere avvik med henblikk på å bedre kvaliteten på tjenesten. Vi har ikke inntrykk av at dette finnes eller fungerer som det skal.

PFF har understreket at finansieringen av en slik kompensasjonsordning må holdes utenfor den ordinære økonomiske rammen for fysioterapitakstene.

Vi har så langt ikke fått gjennomslag for dette kravet.

Behov for tiltak og avklaring av ansvarsforhold

PFF ber HOD, i samarbeid med de øvrige ansvarlige instansene, om å redegjøre for følgende:

1. Hvilke krav og retningslinjer gjelder for punktlighet, ventetid og endringer av rekvirerte leveringstidspunkter?
2. Hvordan sikres det at pasienter, behandlere og transportører får nødvendig informasjon ved endringer og forsinkelser?
3. Hvordan registreres og følges avviksmeldinger opp, og hvilke tiltak iverksettes når det rapporteres om gjentatte problemer?
4. Hvilke konkrete tiltak vil HOD/helseforetaket gjennomføre for å redusere omfanget av forsinkelser og uteblitt transport?

PFF ber samtidig Helse- og omsorgsdepartementet og Helsedirektoratet om å vurdere behovet for en særskilt kompensasjonsordning for behandlere som påføres dokumentert inntektstap som følge av svikt i offentlig organisert pasienttransport.
PFF har registrert at fysioterapeuters kvier seg for å ta pasienter inn til behandling som har behov for transport organisert av Pasientreiser HF, på grunn av de følgene svikt i levering og henting har for dem.

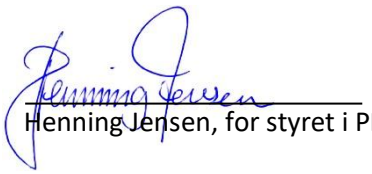
Avslutning

PFF mener dagens situasjon viser behov for både bedre organisering av pasienttransporten og en tydeligere plassering av ansvaret for de økonomiske konsekvensene når ordningen svikter.

Det er ikke rimelig at pasienter som er avhengige av organisert transport, skal risikere å miste nødvendig helsehjelp, eller at fysioterapeuter skal påføres økonomiske tap som følge av forhold de ikke har kontroll over.

PFF ber om en konkret tilbakemelding på de spørsmålene som er reist, og hvilke tiltak ansvarlige myndigheter vil iverksette. Det er tydeligvis behov for en overordnet gjennomgang av ordningen og de rutinene som gjelder.
Dersom ansvarlige myndighetene for ordningen ikke er villige til å opprette en kompensasjonsordning vil PFF måtte anbefale våre medlemmer å belaste pasienten for manglende oppmøte i henhold til bestemmelsene i stønadsforskriften også i disse tilfellene.

Vennlig hilsen



Henning Jensen, for styret i PFF