

Undersøkelse om Helfos tjenester blant helseaktører 2023

Rapport utarbeidet av Rambøll Management Consulting

RAMBØLL

Bright ideas.
Sustainable change.



Innhold

1. Metode og tilnærming
2. Innledning
3. Deltakelse og bakgrunnsinformasjon
4. Kontakt med Helfo
5. Tillit til Helfo
6. Etterlevelse
7. Opplevelse
8. Vedlegg

Metode og tilnærming

Om undersøkelsen

Rambøll Management Consulting har – på vegne av Helfo – gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse for å kartlegge helseaktørers opplevelser av Helfo sine tjenester.

Målet med undersøkelsen er å få kunnskap til å videreutvikle Helfos tjenester. Samtidig er den utformet på en slik måte at den muliggjør å kartlegge og følge utviklingen over tid hva gjelder helseaktørenes tillit til Helfos forvaltning og deres holdning til etterlevelse.

Utvalg

Undersøkelsen ble sendt til alle privatpraktiserende behandlere som Helfo har avtale med. Det er Helfo som har hentet ut adresselister til Rambøll. Det er ikke nødvendigvis alltid slik at den personen som mottok e-postinvitasjonen er den personen hos helseaktøren som er best egnet til å besvare undersøkelsen. I slike tilfeller er mottaker oppfordret til å videresende til korrekt person.

Besvarelsene behandles konfidensielt. Rapporten presenterer aggregerte resultater, og ikke for grupper med færre enn fem besvarelser. Merk at enkelte profesjonsgrupper er små, og at nedbrutte resultater bør tolkes med varsomhet.

I rapporten teller alle besvarelser, ikke kun gjennomførte besvarelser.

Datainnsamlingsperiode

Datainnsamlingsperiode var 8. mars til 5. april 2023.

Metode

Undersøkelsen er gjennomført som en elektronisk undersøkelse med invitasjon per e-post. Det har blitt sendt ut tre påminnelser i datainnsamlingsperioden.

De aller fleste spørsmålene i spørreskjemaet er stilt som påstander man tar stilling til langs en 5-punktsskala:

- Helt uenig/I svært liten grad (1)
- Uenig/I liten grad (2)
- Verken eller (3)
- Enig/I stor grad (4)
- Helt enig/I svært stor grad (5)

De fleste resultatene rapporteres som gjennomsnitt (1-5). Det skal som utgangspunkt tolkes positivt med en høy gjennomsnittsscore.

I hvilken grad mener helseaktørene at Helfo forstår deres arbeidshverdag og behov, og mener de at Helfo raskt bidrar til forbedringer som er til nytte for dem?

Mange opplever at det er enkelt å sende inn regninger med riktige takster og at refusjonskrav håndteres effektivt

Forstå arbeidshverdag og behov:

83 % av helseaktørene som har svart på undersøkelsen svarer bekreftende på at det er enkelt å sende inn regninger med riktige takster. Likevel er det ikke nødvendigvis slik at Helfo gjør arbeidshverdagen enklere, men det betyr ikke nødvendigvis at ordningen *kan* gjøres enklere – noe som også antydes i de åpne kommentarene.

Videre ser vi også at henholdsvis 77 og 78 % av de som selv har kontaktet Helfo, opplever at de fikk svar på det de lurte på og at Helfo forstod deres utfordringer.

Mange opplever også at informasjonen i utbetalingsvedtakene i relativt stor grad er skrevet på et enkelt og forståelig språk, og dekker helseaktørenes behov.

Bidra raskt til forbedringer som er til nytte:

8 av 10 (som selv har tatt kontakt med Helfo) opplever at Helfo svarer ut henvendelser innen rimelig tid. Videre svarer 9 av 10 at Helfo har gode rutiner for utbetaling av refusjonskrav. Vi ser også at en stor andel av respondentene svarer at Helfo håndterer refusjonskrav på en effektiv måte – hele 93 % svarer bekreftende på denne påstanden.

I tillegg svarer 76 % bekreftende på at Helfo bidrar til at man bruker refusjonsordningen på en riktig måte.

Likevel ser vi at hovedårsaken til at helseaktører eventuelt velger å ikke korrigere regninger, foruten om at regningen er korrekt avvist, handler om at det er tidskrevende eller at man ikke forstår hva man skal endre til.

Forskjeller i indeksscorer mellom profesjoner

	Helfo totalt	Fysioterapeut	Jordmor	Ortopstist	Psykolog	Kiropraktor	Tannpleier	Lege	Tannlege	Min.	Max.	Forskjell
	n=55-4821	n=6-1108	n=7-17	n=5-9	n=13-285	n=8-213	n=5-216	n=30-1828	n=21-1262			
Kvalitet på kontakt med Helfo (selvinitiert)	4,0	4,5	4,5	3,8	4,4	4,3	4,2	3,9	3,5	3,5	4,5	1,00
Kvalitet på kontakt med Helfo (Helfo-initiert)	3,6	4,1	--	--	3,8	4,3	3,8	3,4	3,4	3,4	4,3	0,9
Kvalitet på kontakt med Helfo (etterkontroll)	3,3	4,5	--	--	--	--	--	3,4	2,7	2,7	4,5	1,8
Tillit	4,0	4,3	4,4	4,4	4,3	4,1	4,3	3,8	3,9	3,8	4,4	0,6
Utbetalingsvedtak	4,1	4,4	4,4	4,3	4,3	4,2	4,0	4,0	3,9	3,9	4,4	0,5
Avvisning	4,1	4,5	4,7	4,5	4,3	4,1	4,2	3,9	4,1	3,9	4,7	0,8
Systemforståelse	4,1	4,6	4,1	4,6	4,4	4,5	4,1	4,0	3,7	3,7	4,6	0,9
Kultur	3,2	3,2	2,8	2,4	3,1	3,2	3,3	3,3	3,2	2,4	3,3	0,9
Det er Helfos ansvar å oppdatere meg på takster og regelverk	3,9	3,8	3,7	4,2	3,8	4,0	4,0	3,9	4,0	3,7	4,2	0,5
Det er mitt ansvar å holde meg oppdatert på hvilken takst jeg skal bruke	4,5	4,7	4,3	4,4	4,6	4,5	4,6	4,4	4,5	4,3	4,7	0,4
Samfunnsoppdrag	3,8	4,3	4,3	4,2	4,2	4,1	3,8	3,6	3,4	3,4	4,3	0,9
Måloppnåelse	3,9	4,3	4,5	4,4	4,2	4,2	4,0	3,7	3,6	3,6	4,4	0,8

Kommentarer:

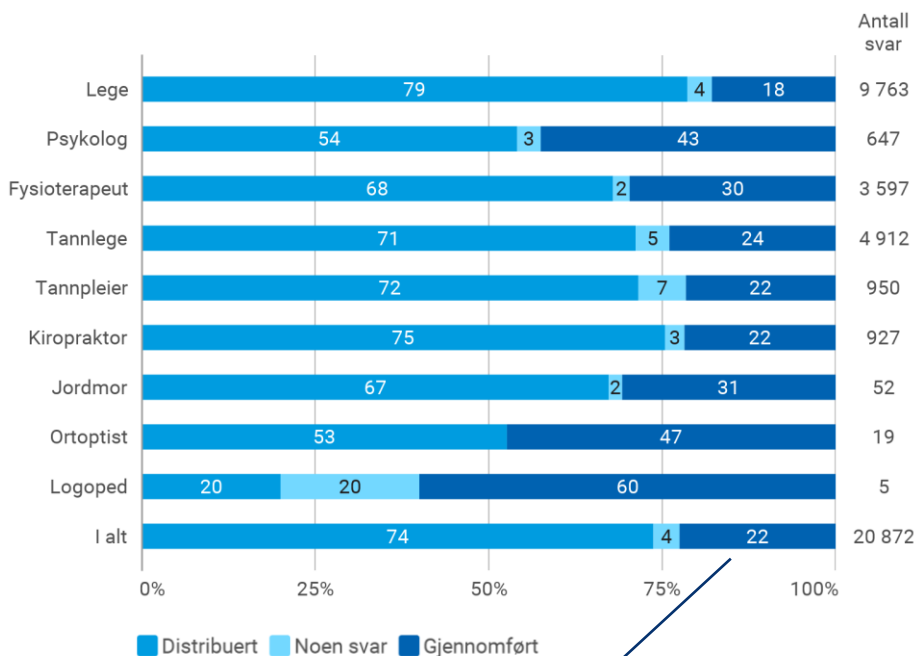
- I tabellen reflekterer ikke fargen om scoren er lav eller høy, men kun om den er lav eller høy *i forhold til scoren i samme rad (horisontalt)* – dvs. sammenlignet med øvrige profesjonsgrupper
- Tomme celler innebærer at det ikke er nok besvarelser (<5)
- Tannleger og til dels leger tenderer til å score lavere enn de øvrige profesjonsgruppene
- Fysioterapeuter tenderer til noe høyere scorer på mange av indeksene
- Merk: Kulturindeksen er kodet motsatt av de øvrige indeksene, dvs.:
 - En høy score på kultur indikerer større grad av ukultur
 - I motsetning til de øvrige er derfor lave scorer ønskelig på kulturindeksen

Se vedlegget for en oversikt over hvilke variabler som inngår i de ulike indeksene.

Deltakelse og bakgrunnsinformasjon

Totalt var svarprosenten 22 – noe variasjon i både bruttoutvalget og svarprosent på tvers av profesjonsgrupper

Svarprosent - overordnet og fordelt på profesjoner.

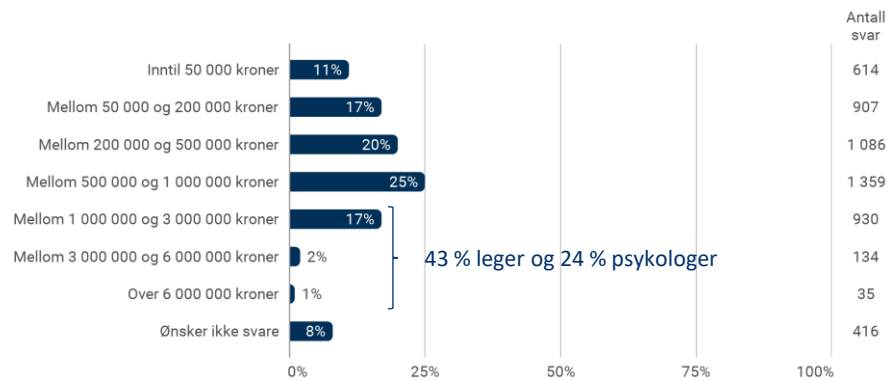


Kommentarer:

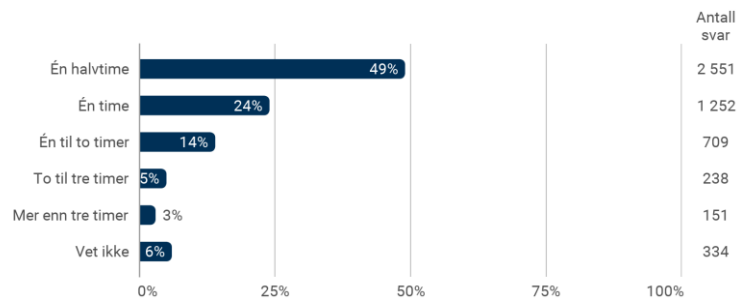
- Totalt inngår 20.872 helseaktører i utvalget
- 22 % har gjennomført undersøkelsen (svart på alle spørsmål), hvilket tilsvarer 4.696 svar
- 4 % har svart på noen spørsmål. Dette tilsvarer 787 personer. Deres svar teller også inn i datagrunnlaget
- Størrelsen på bruttoutvalget i de ulike profesjonene varierer i stor grad – fra grupper på 5 (logoped) til leger med nærmere 10.000 mennesker
- Blant den største gruppen – leger – har 18 % gjennomført undersøkelsen, hvilket tilsvarer 1.741 besvarelser (dette innebærer også at datagrunnlaget har flest svar fra leger)
- De to nest største gruppene er fysioterapeuter og tannleger, hvor svarprosenten er relativt lik (hhv. 30 % og 24 %), med 1.068 og 1.177 svar
- Det er færrest antall svar fra logoped og ortoptister (hhv. 3 og 9)

De fleste bruker et sted mellom 30-60 minutter i uken på Helfos refusjonsordning, og summene som refunderes varierer i stor grad

Hvor mye fikk du refundert fra Helfo i 2022?



Hvor mye tid bruker du totalt i uken på Helfos refusjonsordning?



Kommentarer:

- Det er store variasjoner på hvor mye de ulike helseaktørene fikk refundert fra Helfo i 2022 – fra inntil kr 50.000,- (11 %) til over 6MNOK (kun 1 %)
- 1 av 4 svarer at de fikk refundert mellom kr 500.000,- og 1MNOK
- Det er også en relativt høy andel som ikke ønsker å svare (8 %). Det kan være flere årsaker til dette, blant annet kan det handle om at man ikke vet/husker og/eller at man er bekymret for å «avsløre» egen identitet (for eksempel hvis man tilhører en gruppe man antar at er mindre)
- Videre ser vi at flesteparten bruker et sted mellom en halvtime til en time i uken på Helfos refusjonsordning
- Kun 3 % svarer at de bruker mer enn tre timer, mens 6 % svarer at de ikke vet
- Når helseaktørene sender inn regningene til Helfo, bruker de aller fleste Norsk Helsenett (86 %), mens 9 % svarer filopplastning i tjenesteportalen og de resterende registrerer det manuelt i tjenesteportalen



Tendenser: Avtalelengde, refusjon og tid brukt på refusjonsordningen

Vi har undersøkt om det er noen sammenhenger mellom:

- Kontakt med Helfo
- Tillit til Helfo
- Hvor lenge man har hatt avtale
- Hvor mye man krever i refusjon
- Og mengden tid brukt på refusjonsordningen per uke

Vi ser at helseaktører som bruker mer tid på administrasjon og har hatt avtale med Helfo over lengre tid, tenderer til å motta mer i refusjon.

Vi ser også en sammenheng mellom kontakt med Helfo og størrelsen på refusjonskravet: Aktører som har lite kontakt med Helfo, mottar typisk mindre i refusjon enn de med mer kontakt.

Vi finner ingen sammenhenger mellom overordnet tillit til Helfo og avtalelengde, refusjonssum og tid brukt per uke.

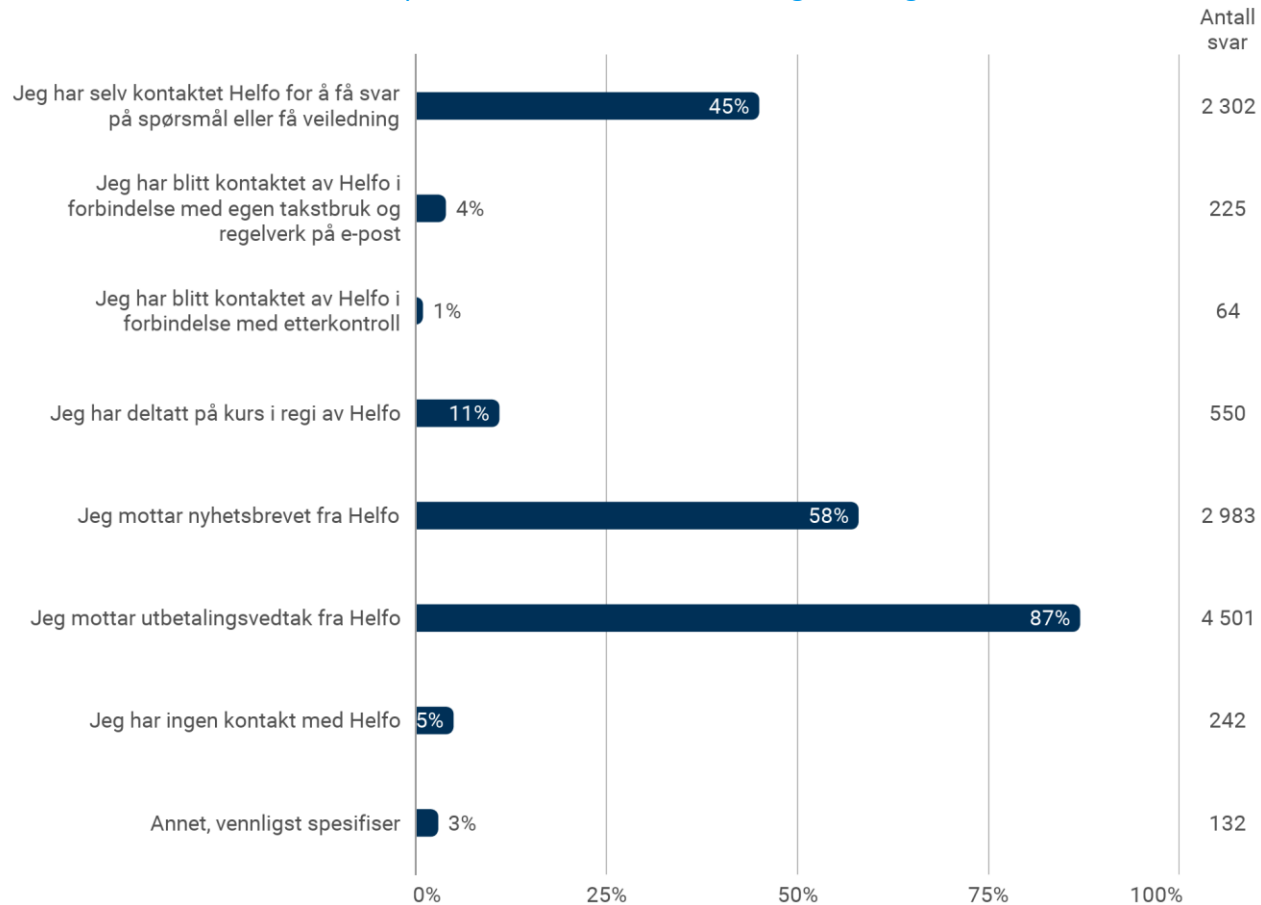
Det er også verdt å nevne at vi har undersøkt en rekke andre sammenhenger, som viser seg å være svake (med lav praktisk relevans), men som gir uttrykk for noen tendenser:

1. Dess mer tid aktøren bruker på refusjonsordning per uke, dess mindre fornøyd med Helfo
2. Dess lengre aktøren har hatt avtale med Helfo, dess mer fornøyd med Helfo
3. Dess lengre aktøren har hatt avtale med Helfo, dess mindre sannsynlig er det at de oppfatter en «ukultur» knyttet til takstbruk
4. Dess mer aktøren krever i refusjon, dess mer fornøyd med Helfo

Kontakt med Helfo

Mottak av utbetalingsvedtak og nyhetsbrev er de mest vanlige kommunikasjonsformene; 5 % oppgir ingen kontakt

Hva slags kontakt har du hatt med Helfo i løpet av det siste året? Flere valg er mulig.



Kommentarer:

- 87 % svarer at de har kontakt med Helfo ved at de mottar utbetalingsvedtak
- Derneft svarer 58 % at de også mottar nyhetsbrev, og 45 % svarer at de selv har kontaktet Helfo for å få svar på spørsmål eller for veiledning
- 5 % svarer at de ikke har noe kontakt med Helfo

Størst tilfredshet med selvinitiert kontakt med Helfo; lavest i de tilfeller hvor Helfo har tatt kontakt i forbindelse med etterkontroll

Indikatorene er satt sammen basert på hva slags type kontakt helseaktøren har hatt med Helfo. Det er også derfor antall svar er lavere.



Kommentarer:

- **Selvinitiert kontakt:**

- Høyest scorerer blant de eldste aldersgruppene og de med lengst avtalelengde
- Lavest scorerer blant den yngste aldersgruppen og de med kortest avtalelengde (0-5 år)

- **Helfo-initiert:**

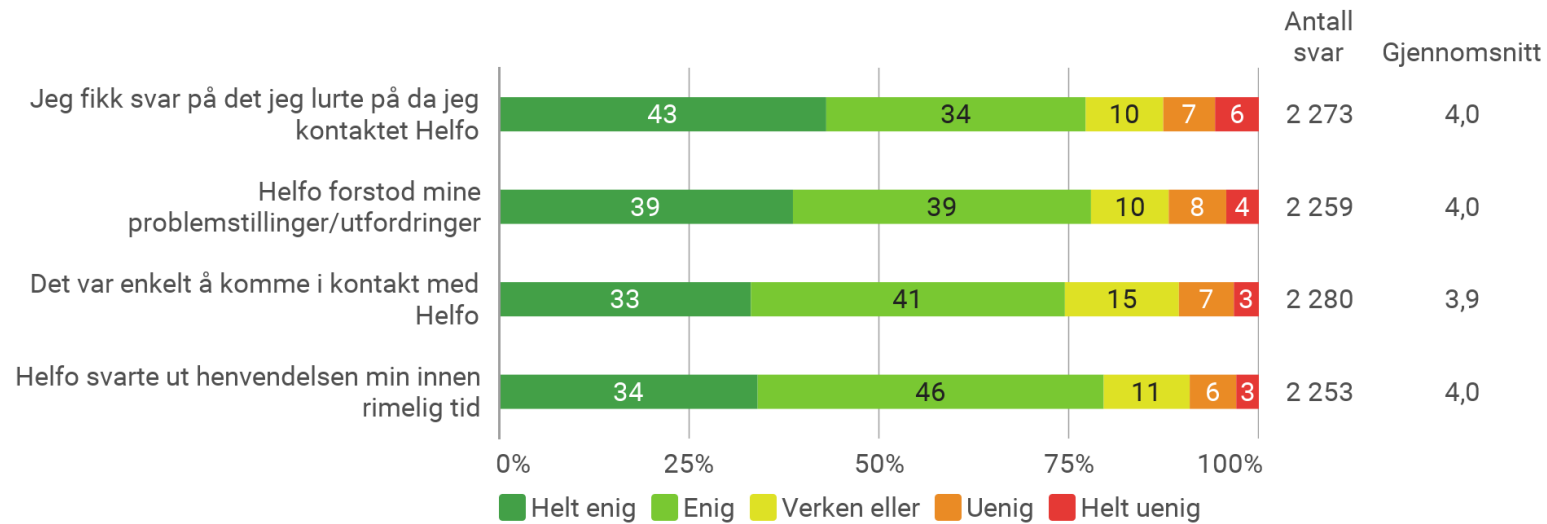
- Høyest scorerer blant den eldste og yngste aldersgruppen
- Noe høyere score blant de med 11-20 års avtalelengde enn øvrige

- **Etterkontroll:**

- Store variasjoner i både profesjon, avtalelengde og aldersgrupper

Blant de som selv har kontaktet Helfo, er relativt mange tilfreds med kontakten

Du svarte at du selv har kontaktet Helfo for å få svar på spørsmål eller få veiledning. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:

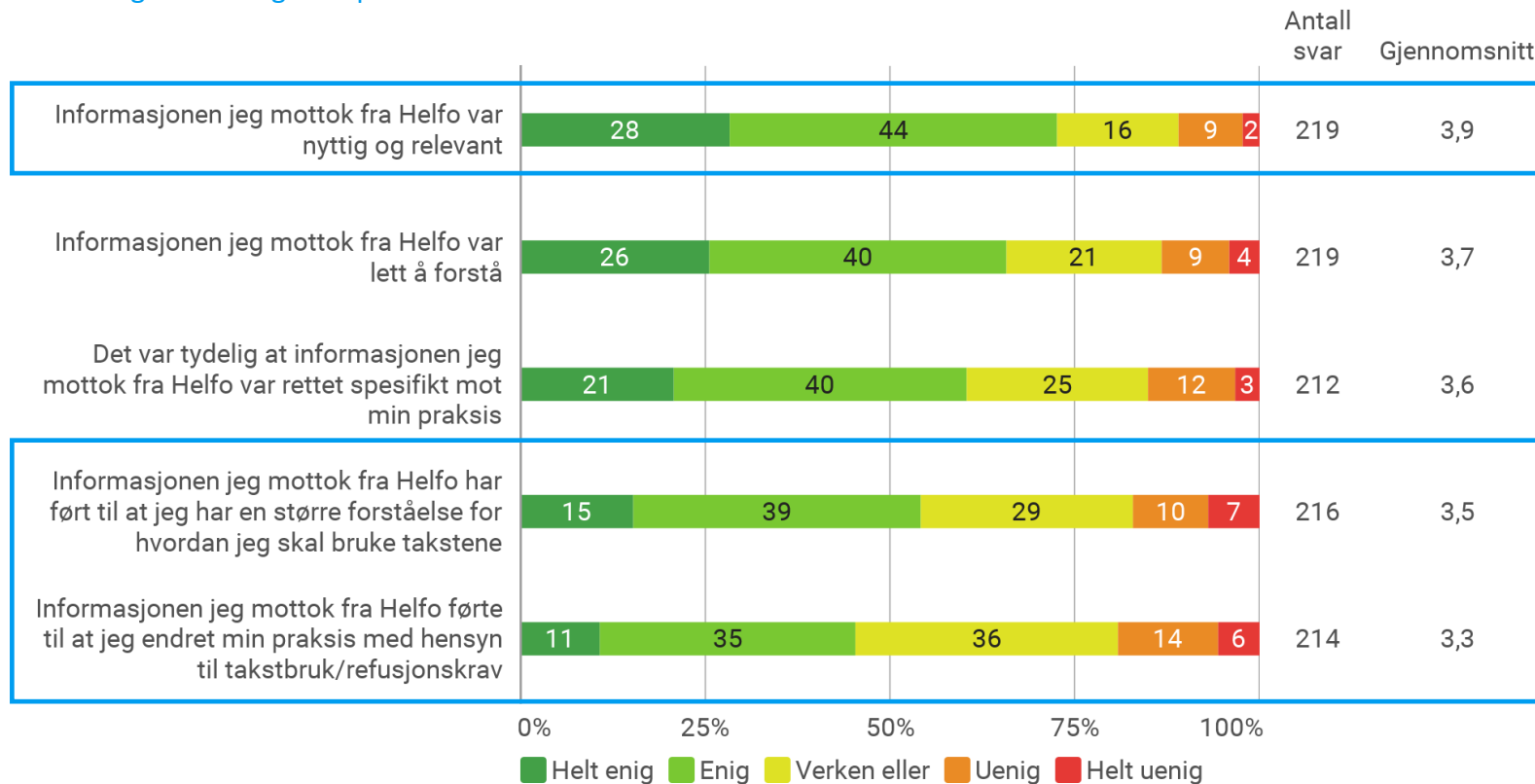


Kommentarer:

- Jevnt over ser vi at de som selv har kontaktet Helfo for å få svar på spørsmål eller for veiledning er relativt fornøyde
- Det er likevel noen som svarer i den nedre delen av skalaen (uenig/oransje til helt uenig/rødt)
- Det er en marginalt lavere score på spørsmålet om hvorvidt det var enkelt å komme i kontakt med Helfo (3,9) sammenlignet med de tre andre spørsmålene (som alle oppnår en gjennomsnittsscore på 4,0)

Informasjon om takstbruk og regelverk oppleves relativt nyttig og relevant, men fører ikke nødvendigvis til økt forståelse eller endret praksis

Du svarte at du har blitt kontaktet av Helfo i forbindelse med egen takstbruk og regelverk på e-post. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:

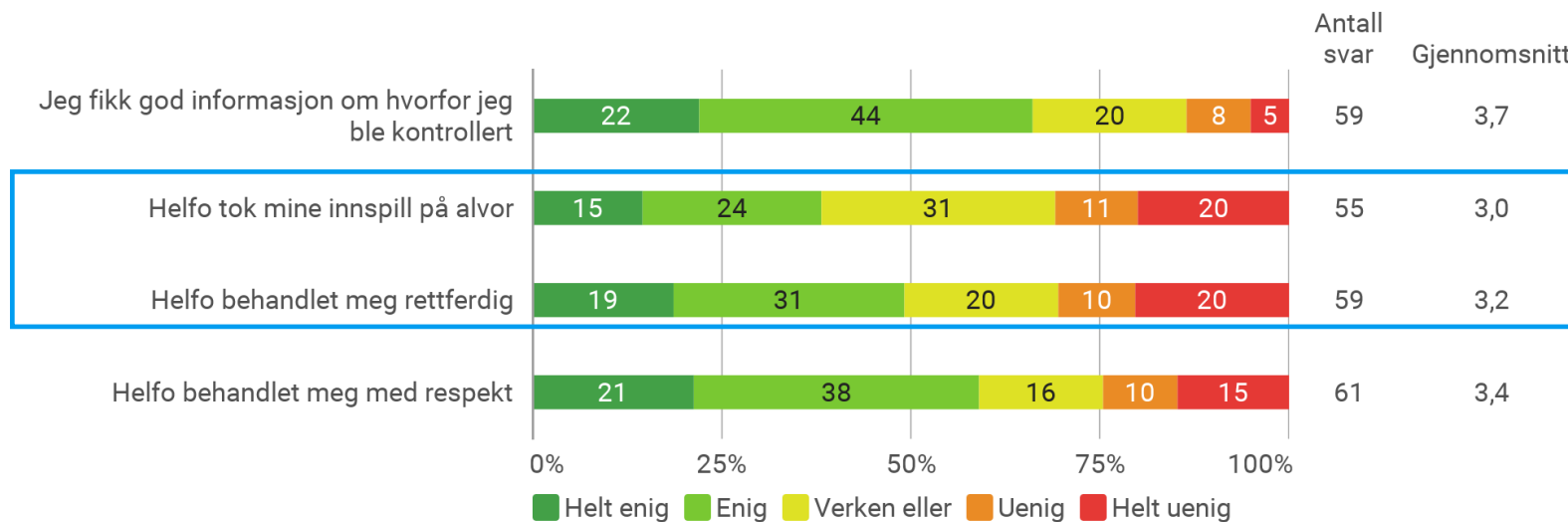


Kommentarer:

- Vi ser at de som har blitt kontaktet av Helfo i forbindelse med egen takstbruk og regelverk på e-post i stor grad opplever at informasjonen er nyttig og relevant
- Dog viser resultatene at informasjonen ikke nødvendigvis alltid fører til økt forståelse for hvordan takstene skal brukes, eller endret praksis med hensyn til takstbruk/refusjonskrav

Om lag 3 av 10 som har blitt kontaktet av Helfo i forbindelse med etterkontroll opplever at de ikke ble behandlet rettferdig eller tatt på alvor

Du svarte at du har blitt kontaktet av Helfo i forbindelse med etterkontroll. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:



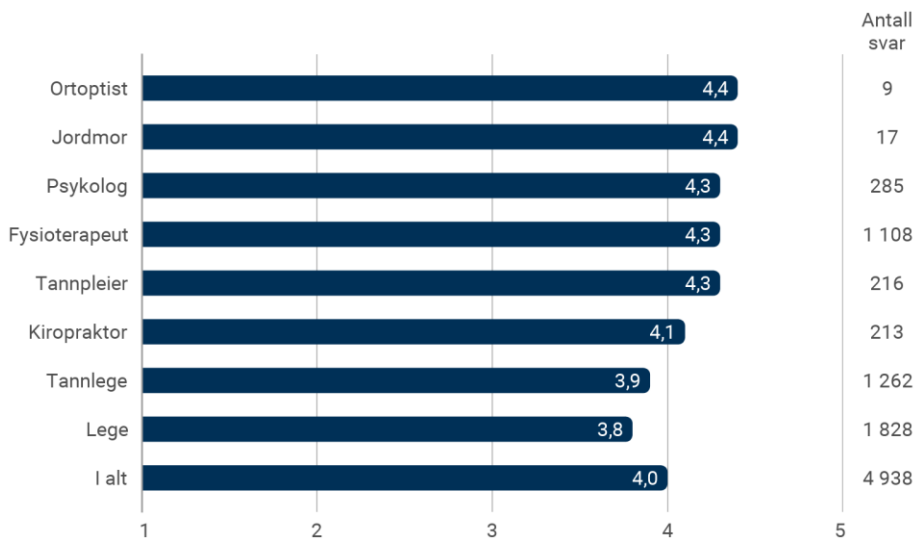
Kommentarer:

- 66 % av de som har blitt kontaktet av Helfo i forbindelse med etterkontroll forteller at de fikk god informasjon om hvorfor de ble kontrollert (gj. Snitt 3,7); 20 % svarer verken eller
- Samtidig ser vi at om lag 3 av 10 rapporterer at de ikke ble behandlet rettferdig eller tatt på alvor
- Spørsmålet om hvorvidt man ble behandlet med respekt oppnår en noe høyere score (3,4), men representerer likevel en relativt lav score
- *(Merk lav n)*

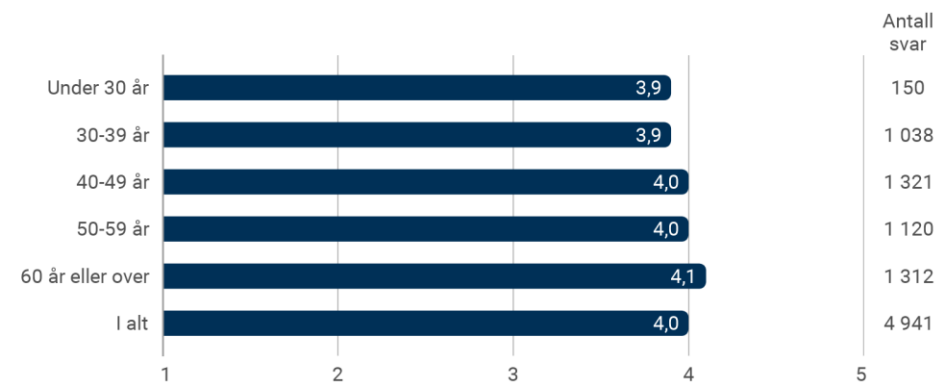
Tillit til Helfo

Jevnt over relativt høy tillit på tvers av profesjoner, men noe lavere blant tannleger og leger (små forskjeller på aldersgrupper)

Tillit til Helfo – splittet på profesjon.

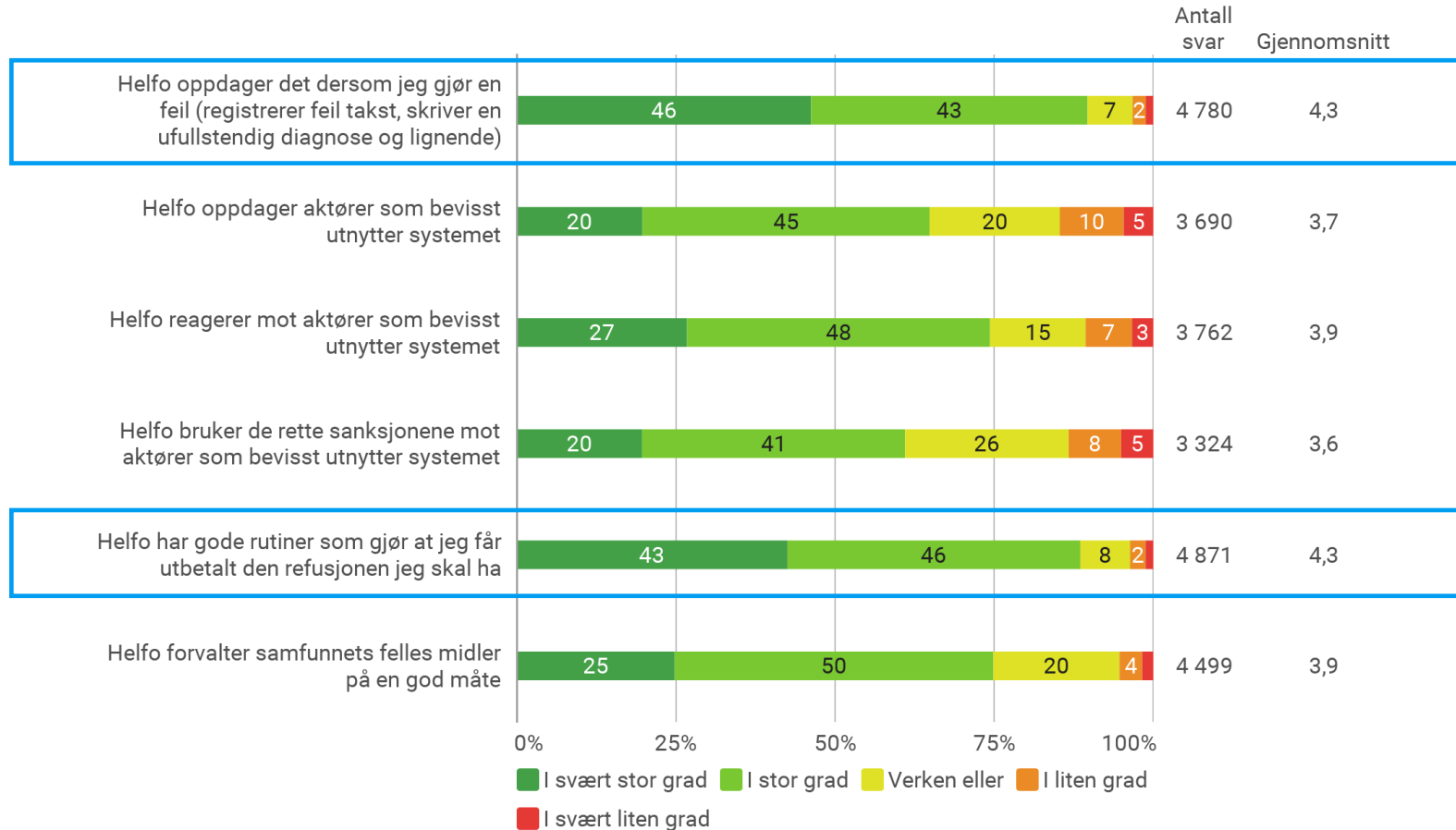


Tillit til Helfo – splittet på alder.



Helseaktørene har tillit til at Helfo har gode rutiner knyttet til utbetaling og oppdager eventuelle feil

I hvilken grad har du tillit til at...



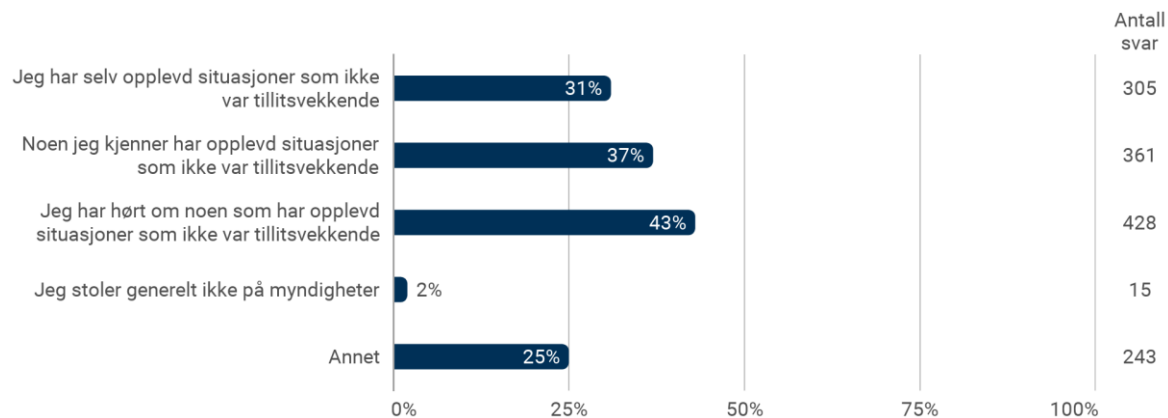
Kommentarer:

- Helseaktørene har tillit til at Helfo har gode rutiner som gjør at de får utbetalt den refusjonen de skal ha: I alt svarer om lag 9 av 10 enten «i svært stor grad» eller «i stor grad», og tilsvarende ser vi på spørsmålet om Helfo oppdager eventuelle feil
- Mange opplever også at Helfo både *reagerer* mot aktører som bevisst utnytter systemet og at Helfo forvalter samfunnets midler på en god måte – begge med en gjennomsnittsscore på 3,9
- Det er noe større spredning på hvorvidt Helfo *oppdager* og benytter de «rette» sanksjonene mot aktører som bevisst utnytter systemet – mellom 13 og 15 % svarer i «liten grad» eller «i svært liten grad» på disse to spørsmålene

43 % av de som i mindre grad har tillit til Helfo, svarer at årsaken er at de har hørt om situasjoner som ikke var tillitsvekkende

Du har svart at du i liten eller svært liten grad har tillit til ett eller flere av påstandene på foregående side. Kan du utdype hvorfor?

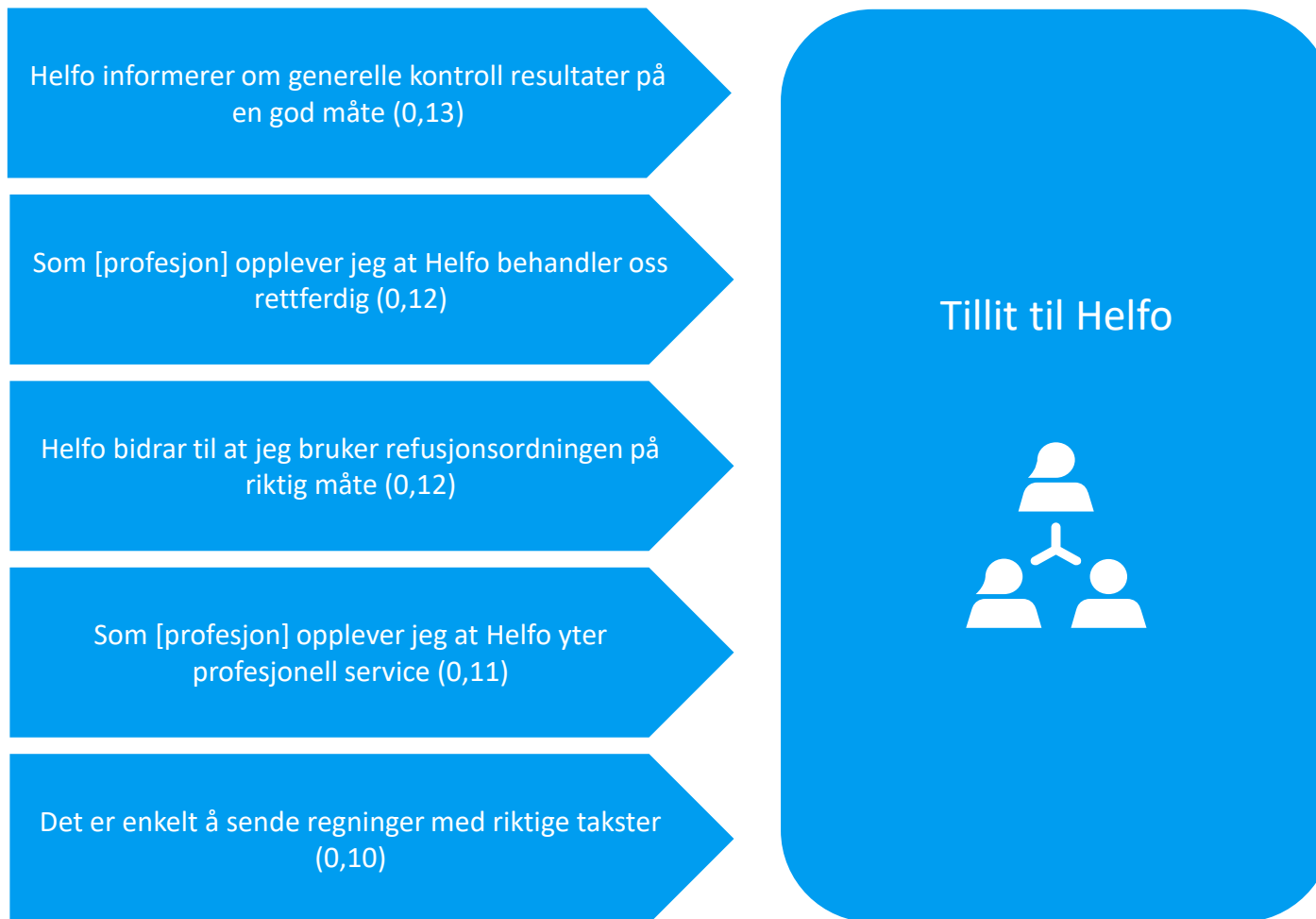
Flere valg mulig.



Kommentarer:

- De som i mindre grad har tillit til Helfo, fikk et oppfølgingsspørsmålet om hvorfor
- 43 % svarte at årsaken er at de har hørt om noen som har opplevd situasjoner som ikke var tillitsvekkende
- 37 % svarer at de kjenner noen som har opplevd lite tillitsvekkende situasjoner, mens 31 % har opplevd slike situasjoner selv
- «Kun» 2 % - tilsvarende 15 personer – forteller at de ikke stoler på myndigheter

Formidling av kontrollresultater, opplevelse av rettferdighet, bistand og enkelthet påvirker tillit



Kommentarer:

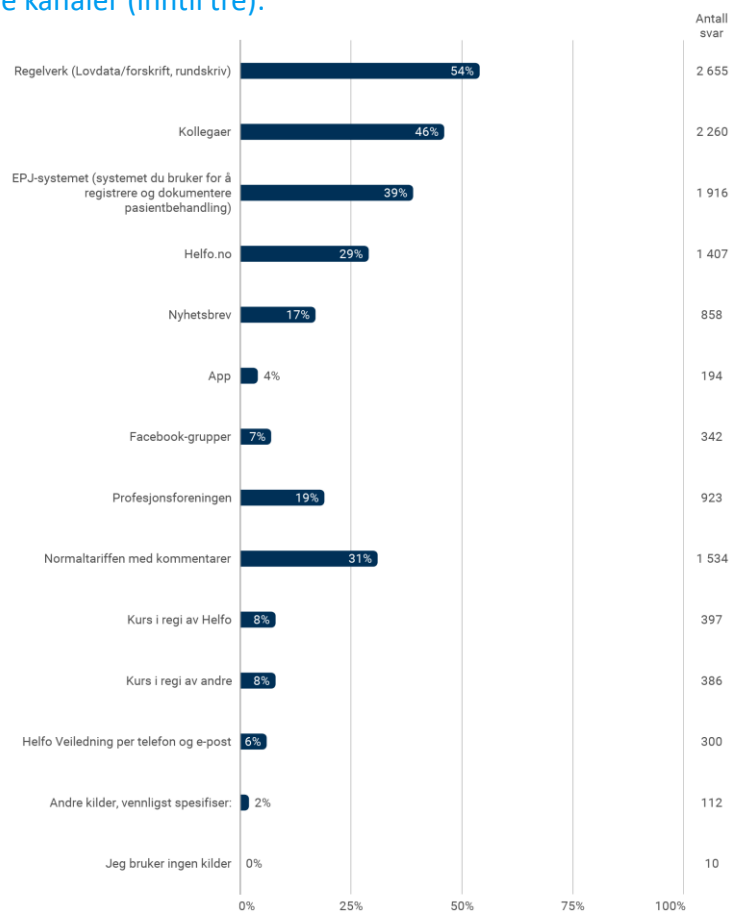
- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene (jo høyere tall; jo større betydning)
- Hver faktor er av relativt beskjeden betydning
- Samlet sett er faktorene likevel av betydning, og er relevante for å forstå hva som driver tilliten til Helfo
- Modellen som helhet forklarer 33 % av variasjonen i respondentenes overordnede tillit til Helfo*

*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: Helfo gjør arbeidshverdagen min enklere, Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte, Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte, Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte, som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss rettferdig, som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss med respekt, som [profesjon] opplever jeg at Helfo veileder og informerer, som [profesjon] opplever jeg at Helfo yter profesjonell service, kultur-indeks og det er enkelt å sende regninger med riktige takster.

Etterlevelse

Regelverk, kollegaer og EPJ-systemet er de vanligste informasjonskildene når det gjelder takster

Jeg får primært informasjon om hvilke takster jeg skal bruke til hvilken behandling, gjennom følgende kanaler (inntil tre):

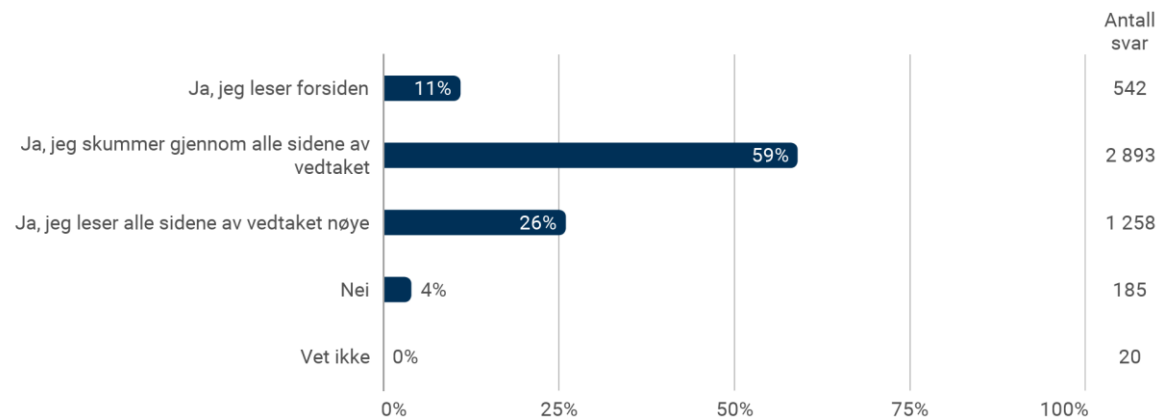


Kommentarer:

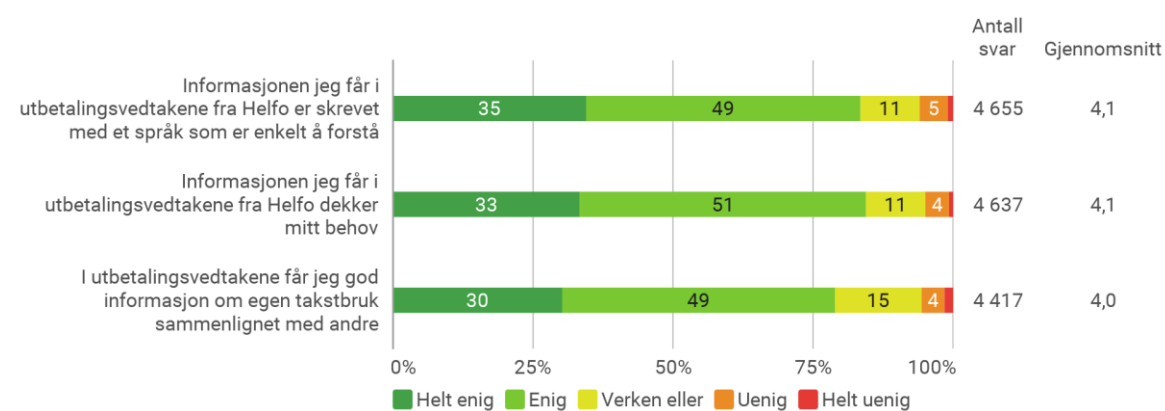
- Regelverk (lovdata/forskrift/rundskriv), kollegaer og EPJ-systemet er de vanligste informasjonskildene når det gjelder takster
- Om lag 3 av 10 svarer også at de bruker Helfo.no og/eller normaltariffen med kommentarer (kun leger) for informasjon

De fleste leser deler eller hele utbetalingsvedtaket, og informasjonen oppleves ganske god

Leser du som regel utbetalingsvedtakene du får fra Helfo?

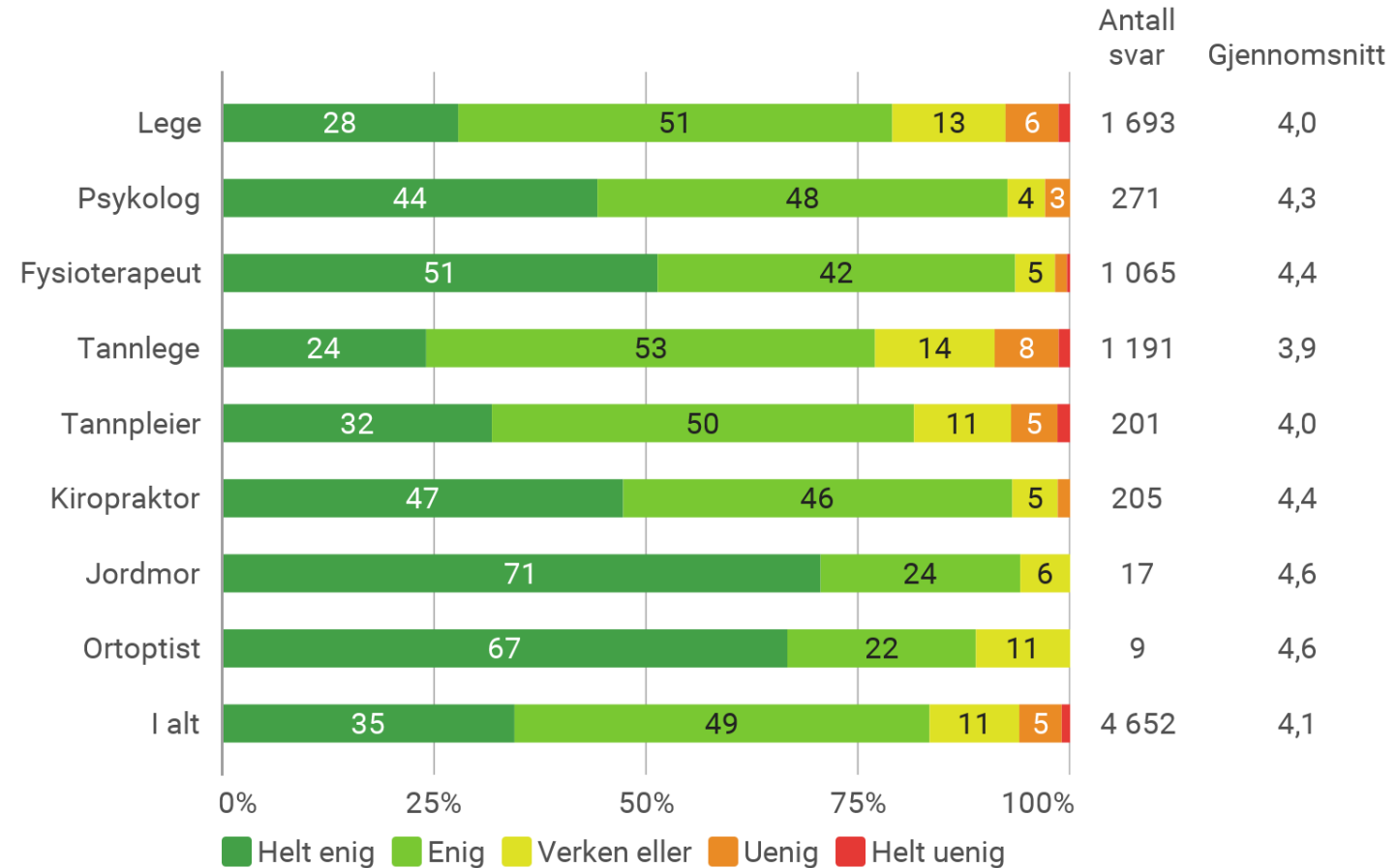


Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander (de som leser utbetalingsvedtakene):



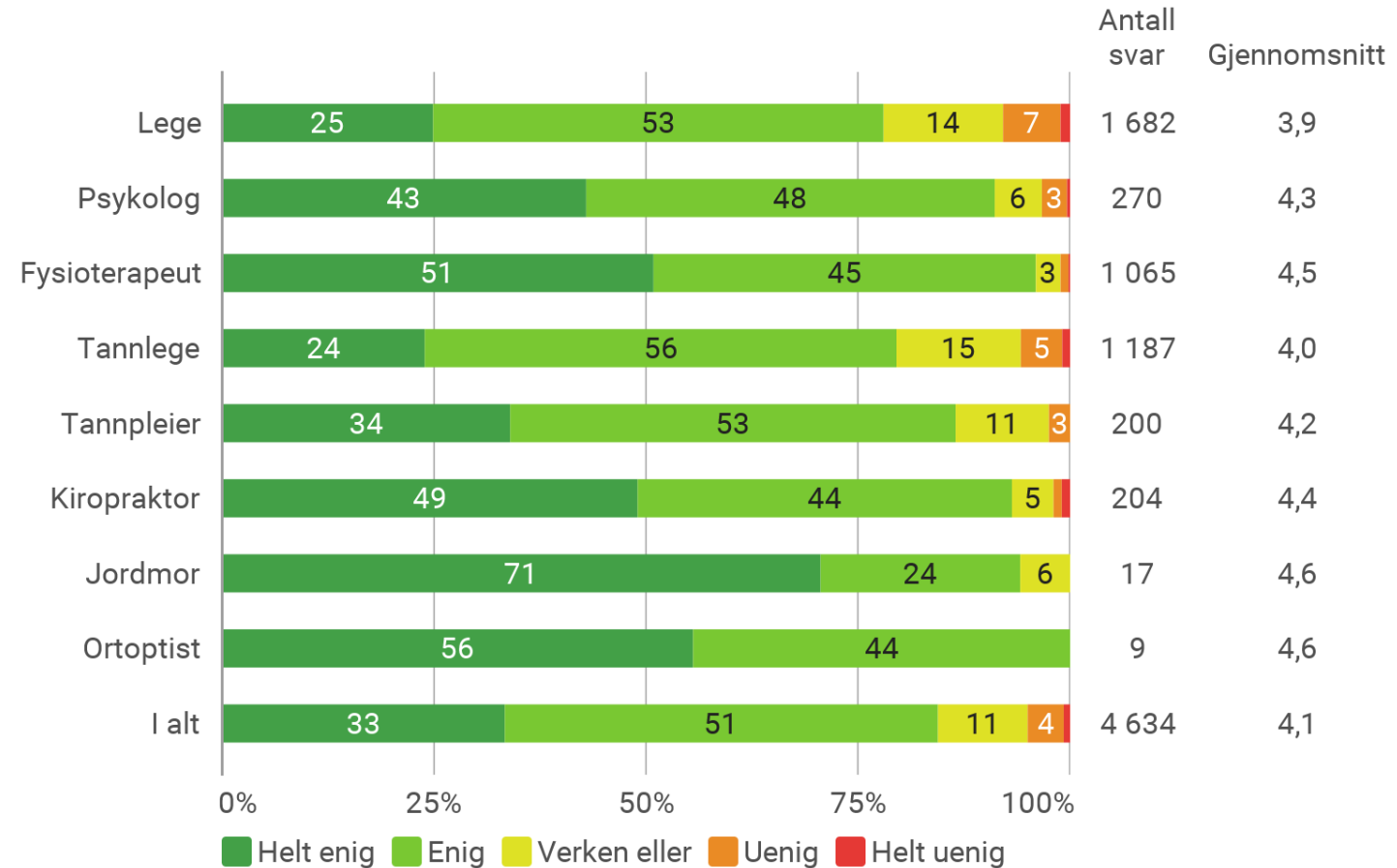
Tilfredshet med utbetalingsvedtak splittet på profesjoner

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: - Informasjonen jeg får i utbetalingsvedtakene fra Helfo er skrevet med et språk som er enkelt å forstå



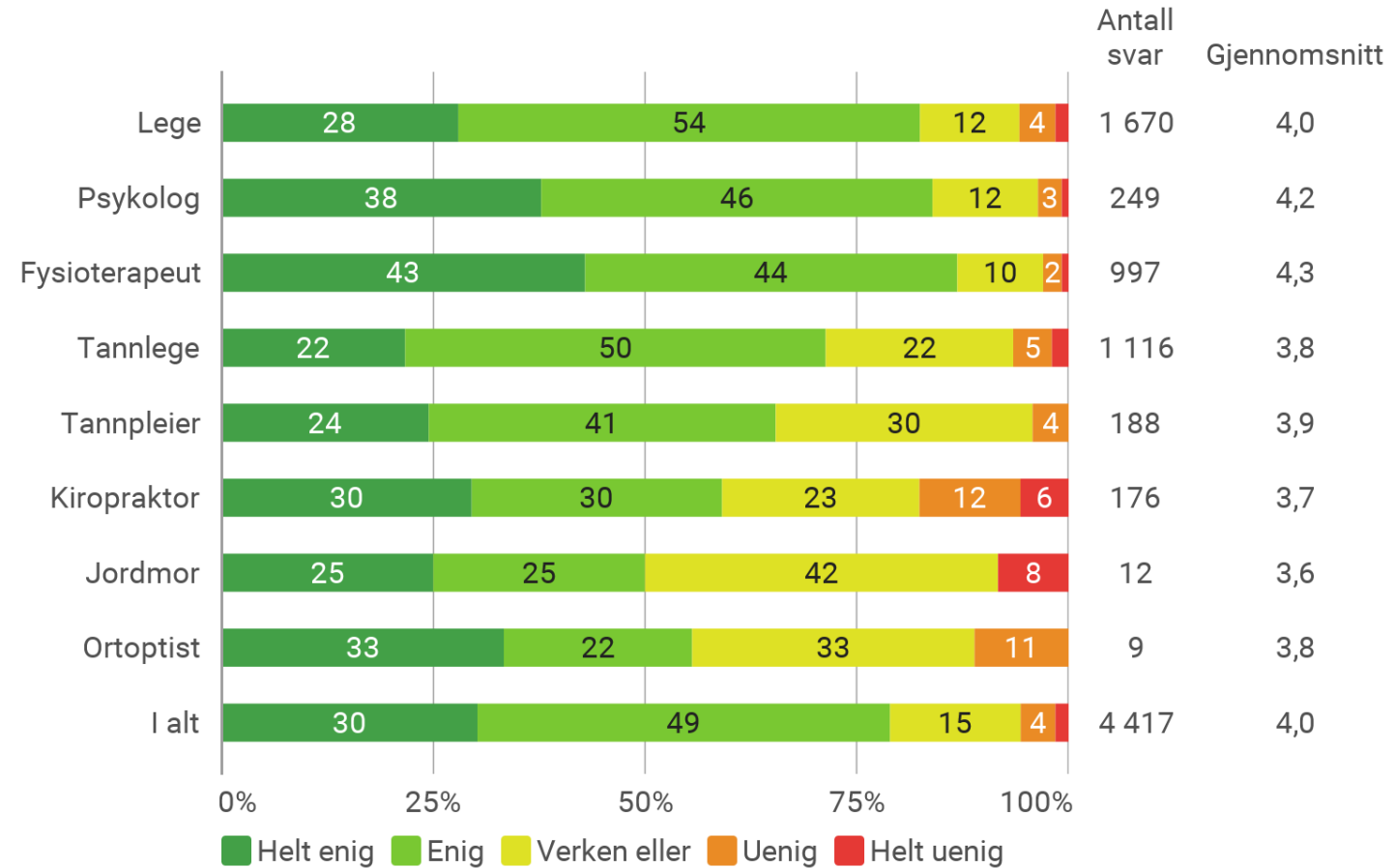
Tilfredshet med utbetalingsvedtak splittet på profesjoner

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: - Informasjonen jeg får i utbetalingsvedtakene fra Helfo dekker mitt behov



Tilfredshet med utbetalingsvedtak splittet på profesjoner

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: - I utbetalingsvedtakene får jeg god informasjon om egen takstbruk sammenlignet med andre





Mange av de som opplever at utbetalingsvedtaket ikke dekker deres behov peker på spesielt tre områder de ønsker mer av

1) Bedre og mer utdypende informasjon og veiledning for eventuell retting:

- «Korleis eg skal korrigere, og kva avslag eigentleg betyr. Av og til forstår eg ikkje kvifor eg får avslag»
- «Det kan være mere utdypende kommentarer og forklaringer på feil takstbruk»
- «Får ingen rettledning ved kontakt med Helfo. Får kun henvisning til setninger i regelverk»
- «Hjelp til korrigerings av feil»
- «Årsakene til avvisning er en standardfrase og gir sjeldent svar på hva som er galt med takstbruken»

2) Tydeligere og mer pedagogisk formidling av resultatene:

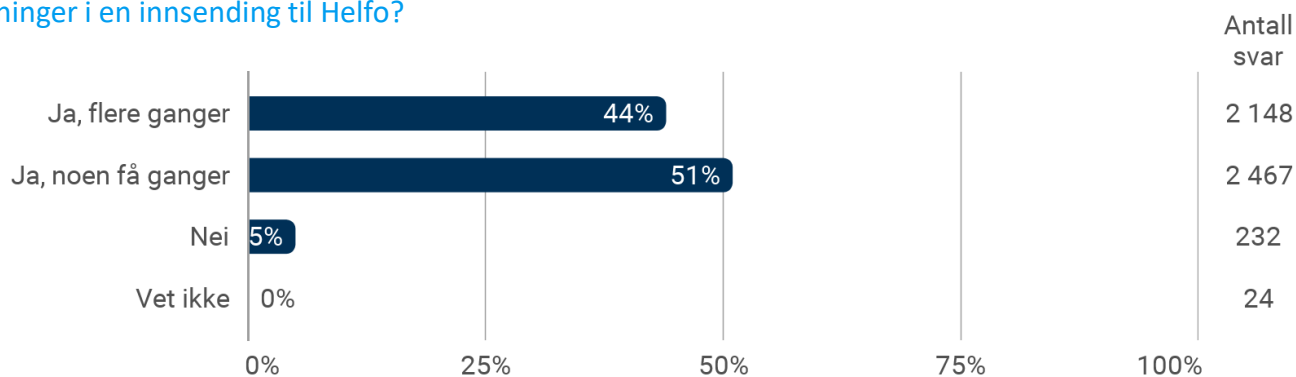
- «Grafene er skrevet på vanskelig språk og synes vanskelig å tolke»
- «Jeg synes språket er unødvendig vanskelig, jeg forstår for eksempel ikke intuitivt hva en duplikatregning er»
- «Det er bare tall og statistikk - jeg trenger å vite om det vi gjør er riktig»
- «Det er vanskelig å forstå språkbruken. Det blir for internt»
- «Tidvis komplisert å forstå statistikk og tidvis kompleks ordlyd om feilet regningskort»

3) Informasjon om sammenligning og undertaksting:

- «Ønsker alle takster brukt av allmennlege til sammenligning slik at jeg vet om jeg undertakster. Bli nå bare sammenlignet med takster jeg har brukt, ønsker også hva jeg ikke har brukt»
- «Informasjon om takster som brukes lite/ingenting sammenlignet med landet forøvrig. Undertaksting er nok et større problem enn overtaksting»
- «Vi får svar på feil takst, men ikke på alternative takster som kan brukes. Tror ofte at det like ofte undertakstes som overtakstes»
- «Jeg ønsker en enklere oversikt å forstå hvordan mitt eget takstbruk er opp mot andres. Jeg vet det fremgår på utbetalingsvedtaket, men jeg har enda ikke forstått det»
- «Ønsker at statistikk skal baseres på sammenlignbare lister og praksiser»

De aller fleste har fått en eller flere regninger avvist, og 82 % av disse svarer at merknadene gjorde dem i stand til å korrigere kravet

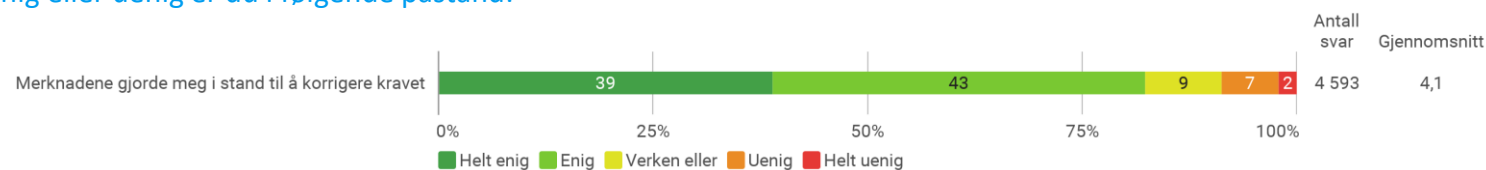
Har du fått avvist regninger i en innsending til Helfo?



Kommentarer:

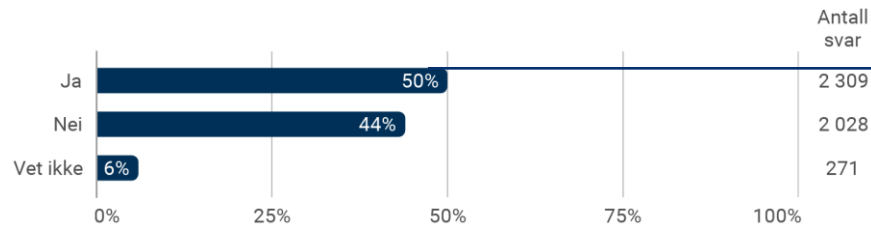
- De aller fleste svarer at de har fått avvist regninger i en innsending til Helfo
- Kun 5 % svarer «nei» på dette spørsmålet
- Blant de som svarte at de har fått avviste regninger, svarer 82 % at merknadene gjorde dem i stand til å korrigere kravet
- 9 % svarer «helt uenig» eller «uenig» på samme påstand
- Lavest gjennomsnittsscore på påstanden finner vi blant leger (3,9)

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand:

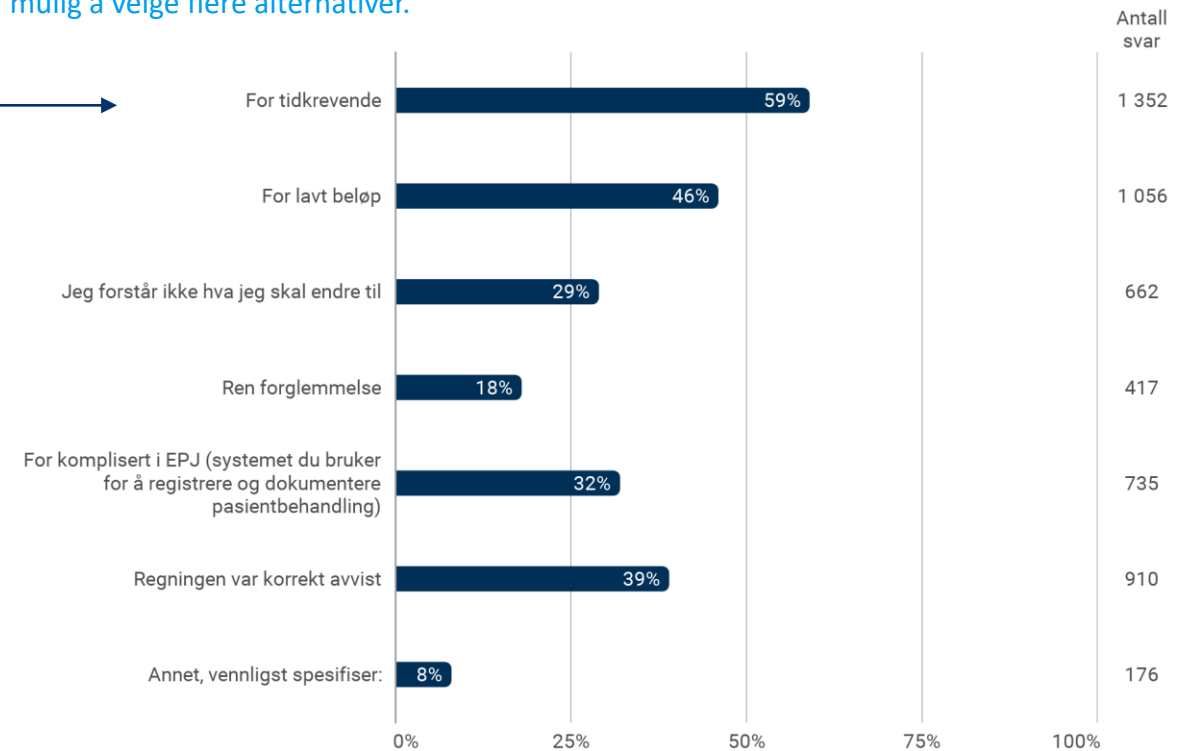


Halvparten svarer at det har hendt at de ikke har korrigert en regning, og årsaken er oftest at det er *for* tidkrevende

Har det hendt at du ikke har korrigert en regning?



Du svarte at du ikke har korrigert en avvist regning. Hva var årsaken(e) til dette? Det er mulig å velge flere alternativer.

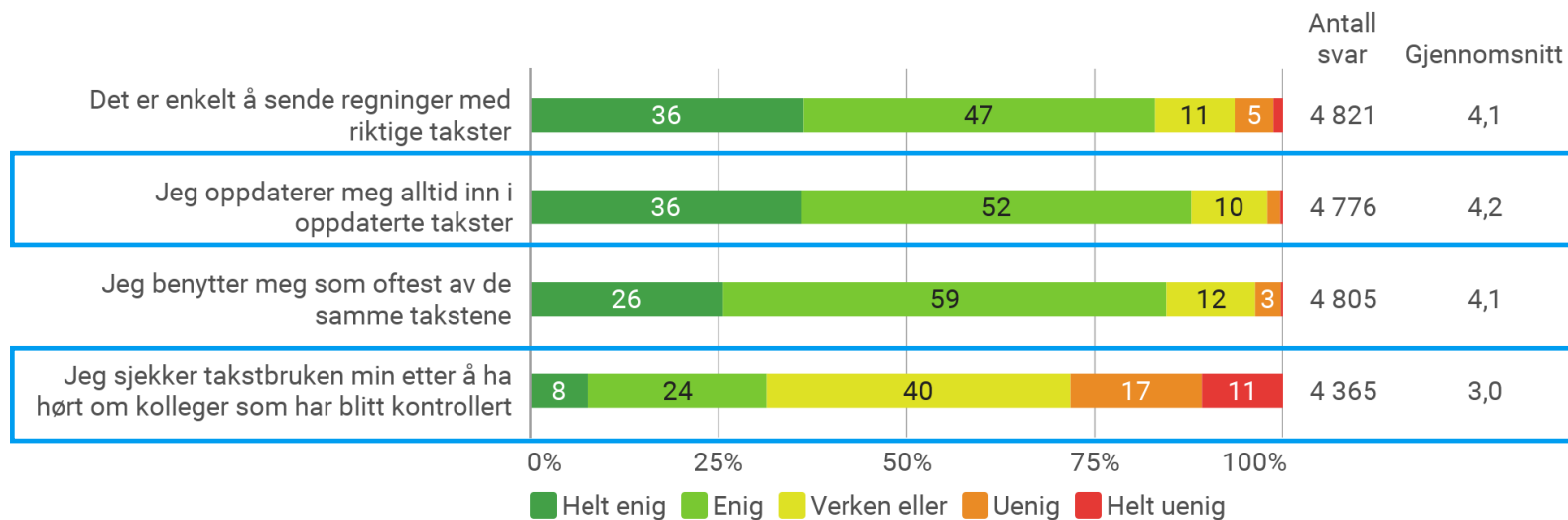


Kommentarer:

- 5 av 10 svarer at det har hendt at de ikke har korrigert en regning
- De som svarte «ja», har fått et oppfølgingsspørsmål om hva årsaken(e) til dette var
- Nesten 6 av 10 svarer at årsaken var at det er for tidkrevende
- Andre årsaker var at beløpet var for lavt eller at regningen var korrekt avvist
- Det er også verdt å merke seg at en god del også svarer at man ikke forstår hva man skal endre det til og/eller at det er for komplisert

Nesten 9 av 10 svarer at de holder seg oppdatert seg på takster; langt færre svarer at de sjekker egen takstbruk etter at kollegaer har blitt kontrollert

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:



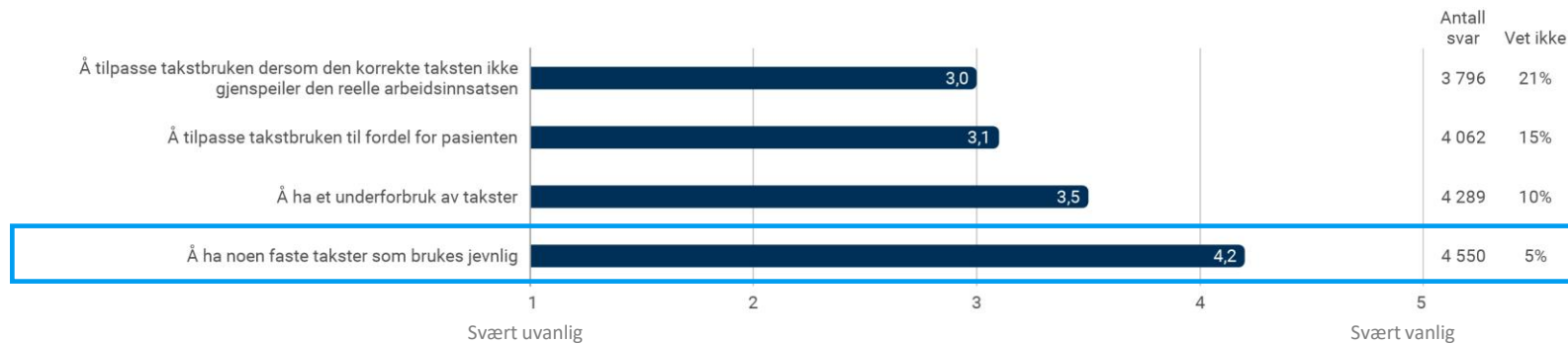
Kommentarer:

- Mange opplever at det er enkelt å sende inn regninger med riktige takster – 83 % svarer bekreftende (helt enig eller enig)
- Nesten 9 av 10 svarer at de oppdaterer seg på takster
- Samtidig benytter mange seg – som oftest – av de samme takstene
- Vi ser også at nærmere 3 av 10 svarer at de ikke sjekker egen takstbruk etter å ha hørt om kollegaer som har blitt kontrollert – dog svarer flesteparten et «nøytralt midtpunkt» (verken eller), og 10 % svarer «vet ikke» på denne påstanden

Å ha noen faste takster som brukes jevnlig oppleves som relativt vanlig – på tvers av profesjoner

Hvor vanlig tror du følgende er for din profesjon?

Merk: Jo høyere gjennomsnittscore på dette spørsmålet, jo vanligere oppleves det.



Kommentarer:

- På tvers av profesjoner ser vi at mange tror det er vanlig å ha noen faste takster som brukes jevnlig
- Dette henger trolig sammen med funnet på forrige side, nemlig at mange forteller at de selv ofte benytter seg av noen faste takster
- Dette er også det spørsmålet med lavest vet-ikke-andel (i dette spørsmålsbatteriet)
- Svært mange (21 %) sier at de ikke vet om det er vanlig å tilpasse takstbruken dersom den korrekte taksten ikke gjenspeiler den reelle arbeidsinnsatsen
- Påstandene om å tilpasse takstbruken til fordel for pasienten er også tilsynelatende noe vanskelig å ta stilling til (vet-ikke-andel 15 %)
- Det er tilsynelatende heller ikke uvanlig å ha et underforbruk av takster («undertaksting»)

Helseaktørens opplevelse av kulturen – på tvers av profesjoner

Tilpasse takstbruk som ikke gjenspeiler reell arbeidsinnsats (Gns. Snitt 3,0):

Høyest score (mest vanlig):

- Tannpleier (3,4) – 160 svar
- Fysioterapeut (3,2) – 879 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Ortoptist (2,5) – liten gruppe (6 svar)
- Jordmor (2,6) – liten gruppe (12 svar)
- Lege (2,8) – 1475 svar

Tilpasse takstbruk til fordel for pasienten (Gns. Snitt: 3,1):

Høyest score (mest vanlig):

- Tannpleier (3,4) – 176 svar
- Fysioterapeut (3,2) – 919 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Ortoptist (1,8) – liten gruppe (5 svar)
- Jordmor (2,5) – liten gruppe (11 svar)
- Psykologer (2,8) – 205 svar
- Kiropraktor (2,8) – 143 svar

Underforbruk av takster (Gns. Snitt: 3,5):

Høyest score (mest vanlig):

- Lege (3,9) – 1673 svar
- Kiropraktor (3,7) – 183 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Ortoptist (2,4) – liten gruppe (5 svar)
- Tannpleier (3,0) – 169 svar

Faste takster som brukes jevnlig (Gns. Snitt: 4,2):

Høyest score (mest vanlig):

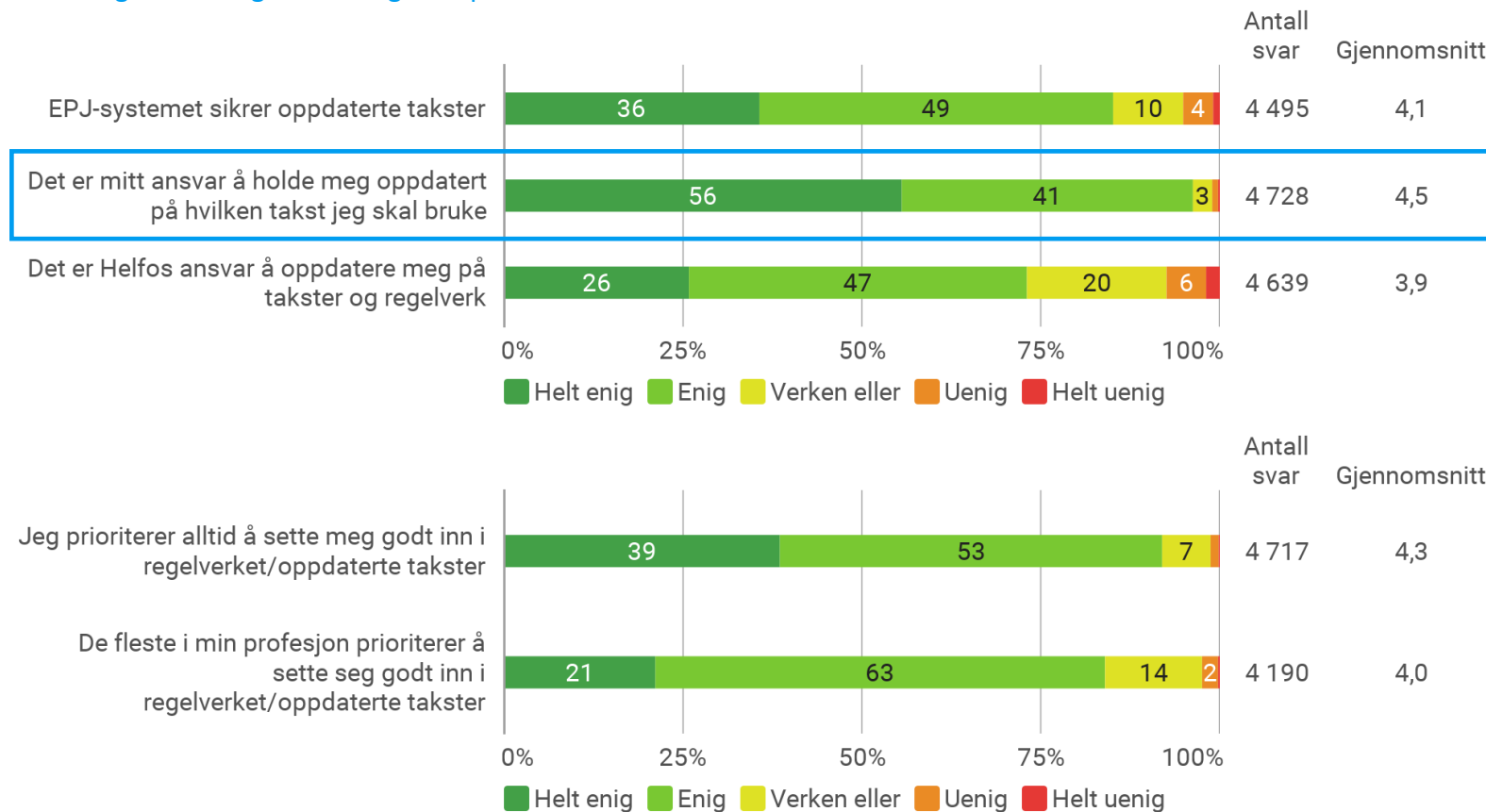
- Kiropraktor (4,6) – 199 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Tannleger (3,9) – 1106 svar

97 % svarer at det er deres eget ansvar å holde seg oppdatert på hvilken takst de skal bruke, men mange «stoler» også på EPJ-systemet og Helfo

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:



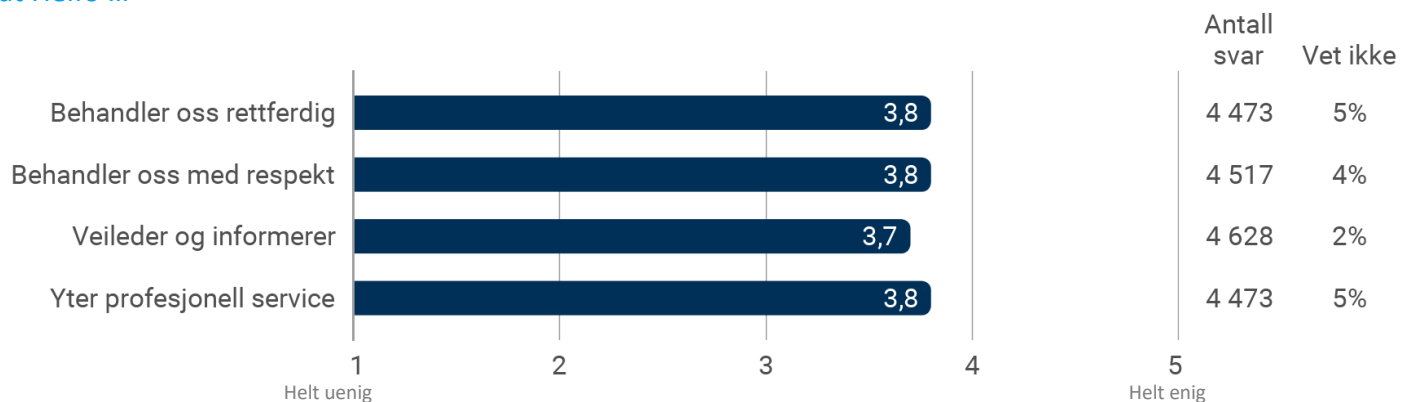
Kommentarer:

- De aller fleste rapporterer at det er deres eget ansvar å holde seg oppdatert på hvilke takster som skal benyttes
- Samtidig mener også 85 % at EPJ-systemet sikrer oppdaterte takster, og 73 % at det er Helfos ansvar å holde helseaktørene oppdatert på takster og regelverket
- Fler enn 9 av 10 svarer også at de prioriterer alltid å sette seg godt inn i regelverket/oppdaterte takster, mens andelen er noe lavere for hva man tror om «folk flest» i profesjonen
- Det er vanlig å rapportere noe høyere på en selv sammenlignet med andre

Opplevelse

Overordnet relativt god score på spørsmål knyttet til samfunnsoppdrag (rettferdighet, respekt, veiledning og profesjonell service)

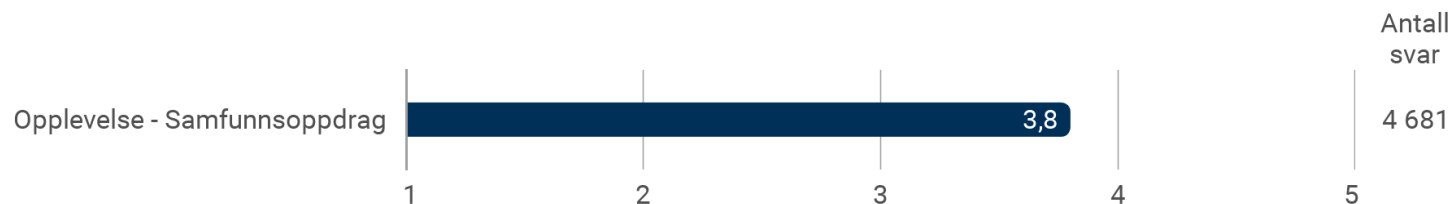
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din yrkesgruppe: - Som [profesjon] opplever jeg at Helfo ...



Kommentarer:

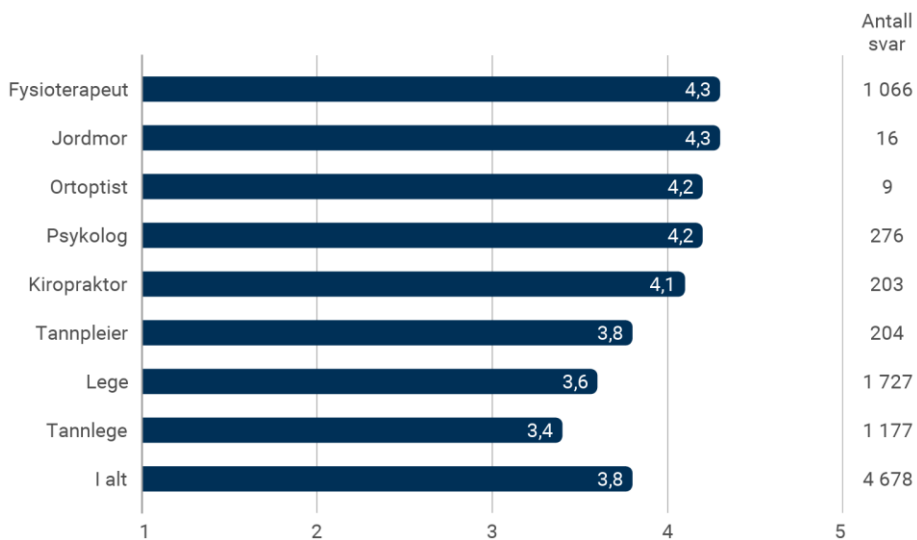
- Jevnt over opplever mange at Helfo behandler yrkesgruppen «deres» rettferdig og med respekt, veileder og informerer og yter profesjonell service
- Det er en marginalt lavere gjennomsnittsscore på spørsmålet om veiledning og informasjon
- Som vi så i regresjonsanalysen på tillit, så påvirker både opplevelsen av å bli behandlet rettferdig og at Helfo yter profesjonell service helseaktørens tillit til Helfo

Indikator «Samfunnsoppdrag» satt sammen av de fire ovennevnte enkeltutsagnene:

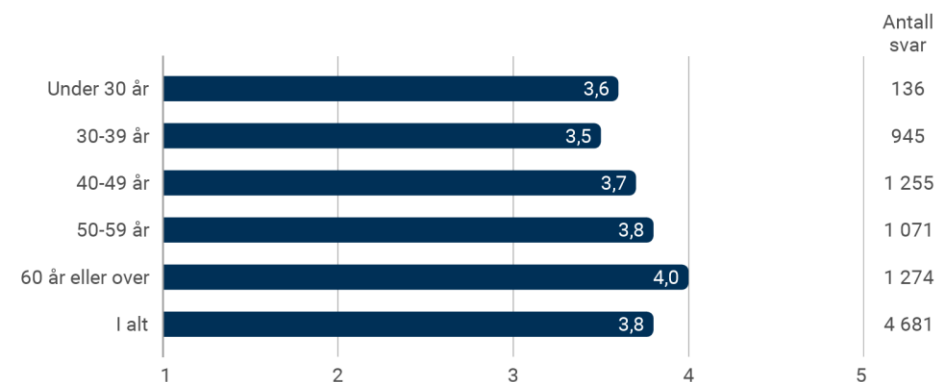


Det er noe spredning hva gjelder opplevelse av Helfos samfunnsoppdrag på tvers av profesjon og aldersgrupper

Indikator «Samfunnsoppdrag»* splittet på profesjon. Vi ser at fysioterapeuter og jordmødre scorer høyest (merk at sistnevnte består av en liten gruppe respondenter). Tannleger og leger scorer lavest, og godt under snittet.

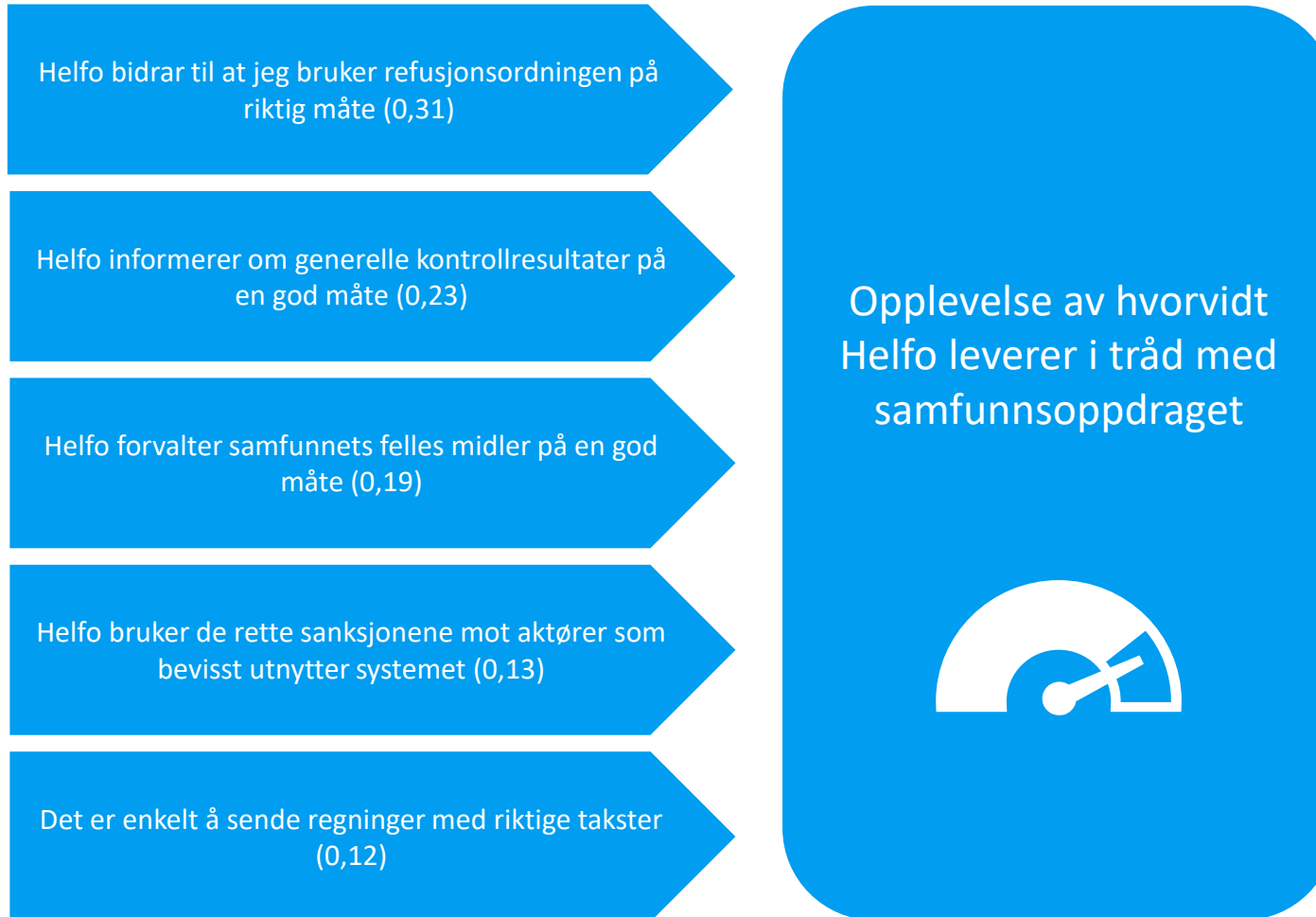


Indikator «Samfunnsoppdrag»* splittet på alder. Vi ser en tendens til at dess eldre aldersgruppe, dess høyere score. Samtidig ser vi at aldersgruppen 30-39 år scorer lavest, og godt under snittet.



* Indikatoren består av fire enkeltutsagn: Som [profesjon] opplever jeg at Helfo ... 1) behandler oss rettferdig, 2) behandler oss med respekt, 3) veileder og informerer, og 4) yter profesjonell service. Grupper med færre enn fem besvarelser er tatt ut av inndelingen.

En rekke faktorer påvirker helseaktørens opplevelse av om Helfo leverer på samfunnsoppdraget



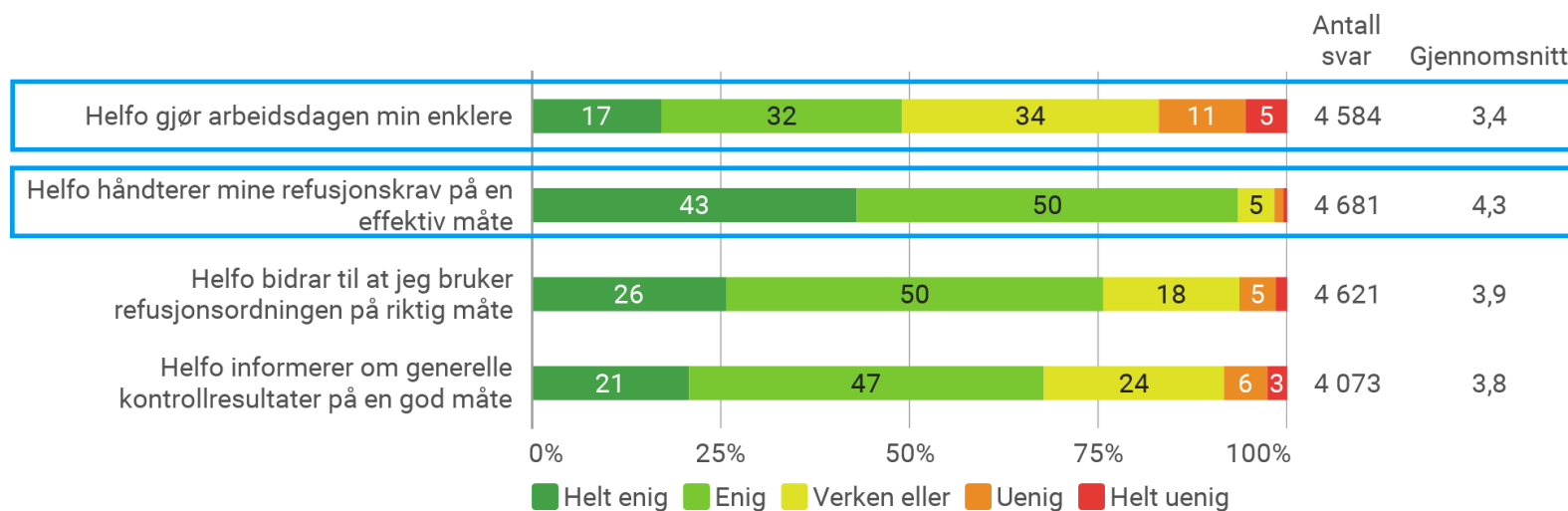
Kommentarer:

- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene (jo høyere tall; jo større betydning)
- De tre viktigste faktorene er:
 - «Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte»
 - «Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte»
 - «Helfo forvalter samfunnets felles midler på en god måte»
- Modellen som helhet forklarer 65 % av variasjonen i respondentenes vurdering av hvorvidt Helfo leverer i tråd med samfunnsoppdraget*

*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte, Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte, Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte, det er enkelt å sende regninger med riktige takster, Helfo oppdager det dersom jeg gjør en feil (registrerer feil takst, skriver en ufullstendig diagnose og lignende), Helfo oppdager aktører som bevisst utnytter systemet, Helfo reagerer mot aktører som bevisst utnytter systemet, Helfo bruker de rette sanksjonene mot aktører som bevisst utnytter systemet, Helfo har gode rutiner som gjør at jeg får utbetalt den refusjonen jeg skal ha, og Helfo forvalter samfunnets felles midler på en god måte.

Relativt lav score på hvorvidt Helfo gjør arbeidshverdagen enklere; samtidig som måten refusjonskravene håndteres på oppleves ganske effektivt

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:

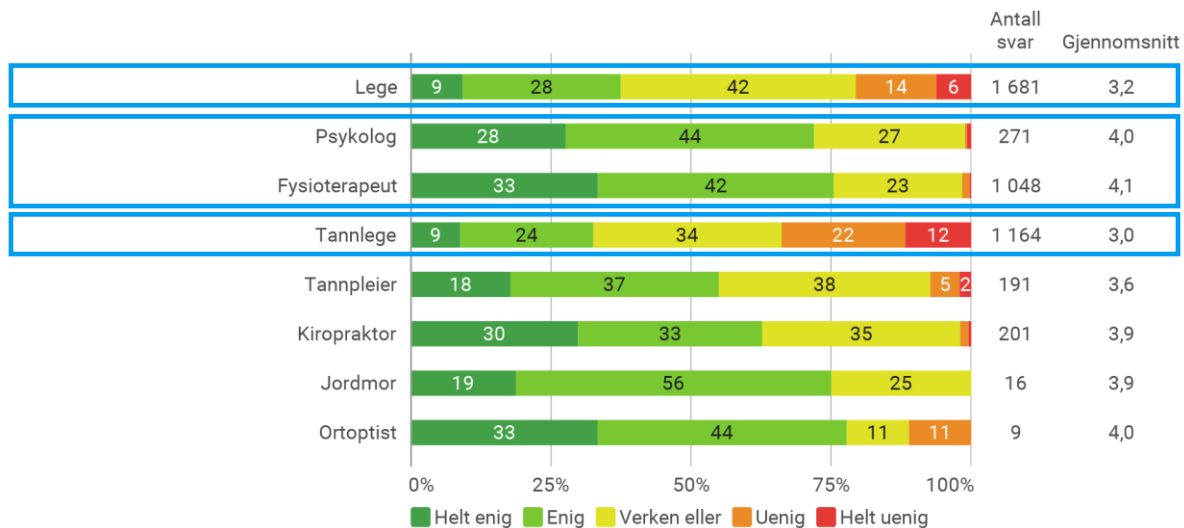


Kommentarer:

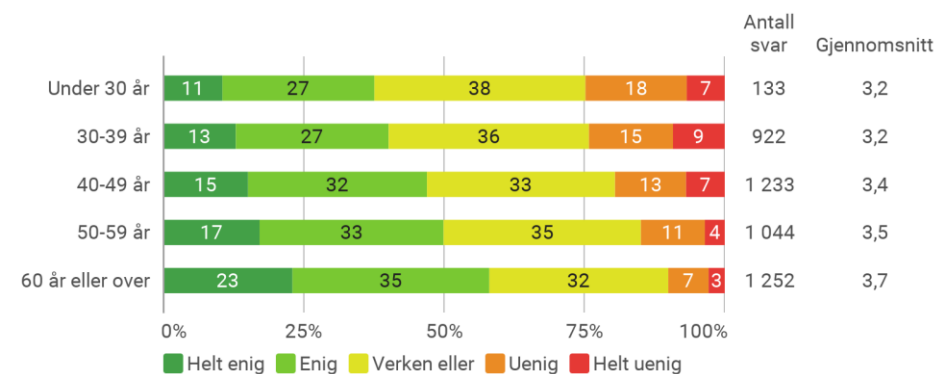
- På spørsmålet om Helfo gjør arbeidshverdagen til helseaktørene enklere, svarer 16 % «uenig» eller «helt uenig»; 34 % svarer verken eller, og om lag halvparten svarer «enig» eller «helt enig»
- Likevel, mener 93 % at Helfo håndterer refusjonskravene på en effektiv måte, og mange er relativt fornøyde med hvordan Helfo bidrar til at man bruker refusjonsordningen på en riktig måte (3,9 i gj. Snitt)
- Mange mener også at Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte, men noe forbedringspotensial med 24 % som svarer «verken eller» og 9 % som stiller seg uenige i påstanden

Leger og tannleger lavest score på om Helfo gjør arbeidsdagen enklere; fysioterapeuter og psykologer høyest score

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: - Helfo gjør arbeidsdagen min enklere – splittet på profesjon.

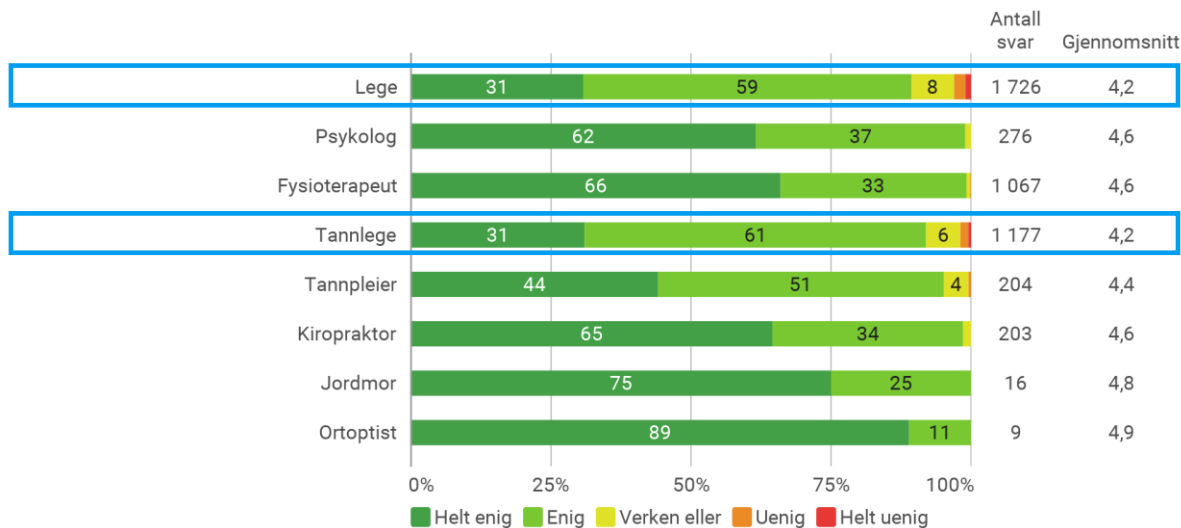


Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: - Helfo gjør arbeidsdagen min enklere – splittet på aldersgrupperinger.

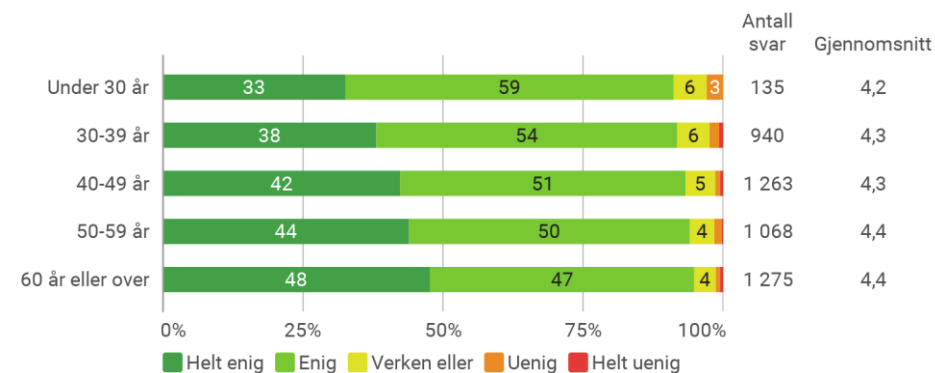


Det er relativt bred enighet – på tvers av profesjon- og aldersgrupper – om at Helfo håndterer refusjonskrav på en effektiv måte

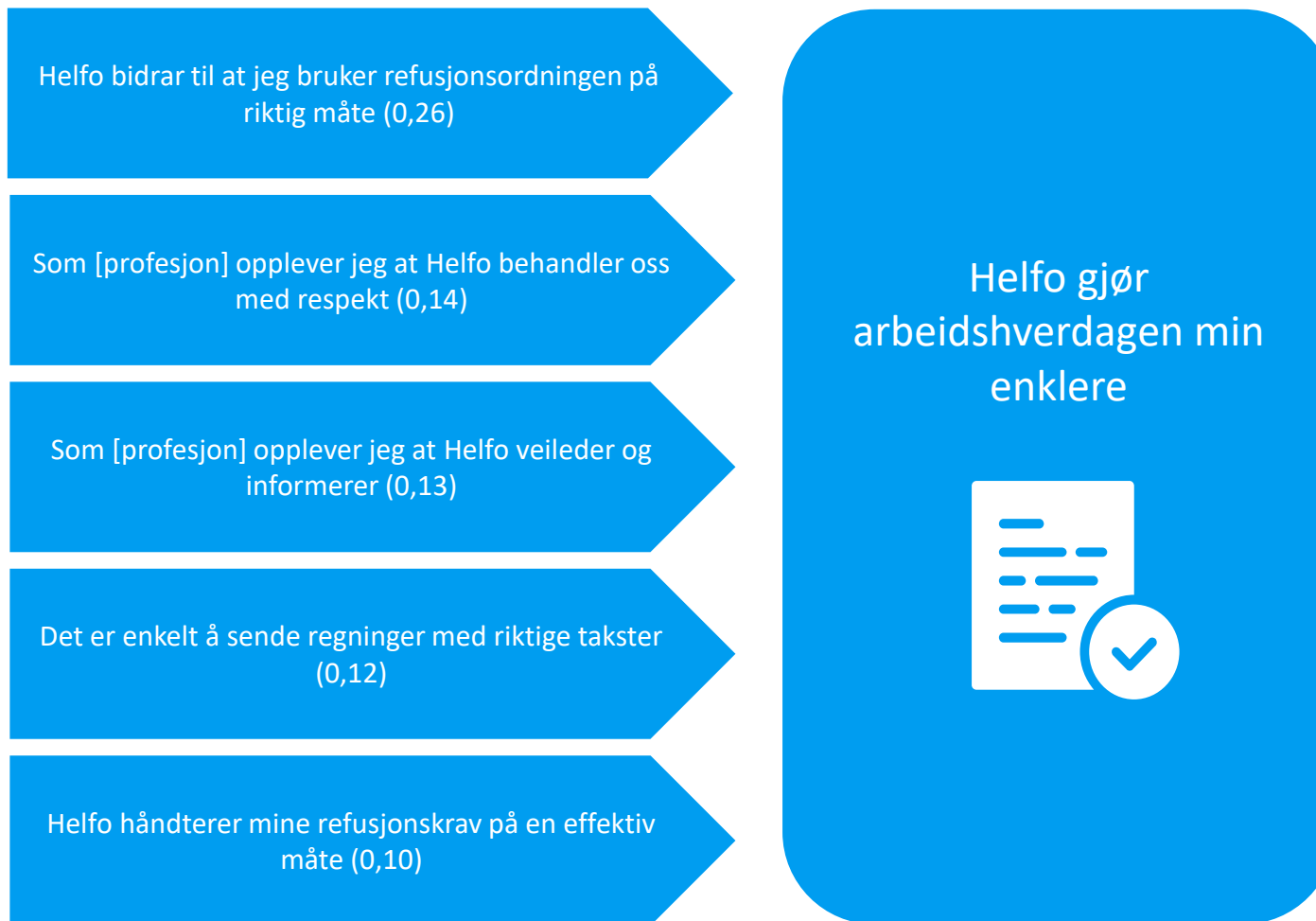
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: - Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte – splittet på profesjon.



Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: - Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte – splittet på aldersgrupperinger.



Helfos bidrag har størst påvirkningskraft på om Helfo gjør arbeidshverdagen enklere



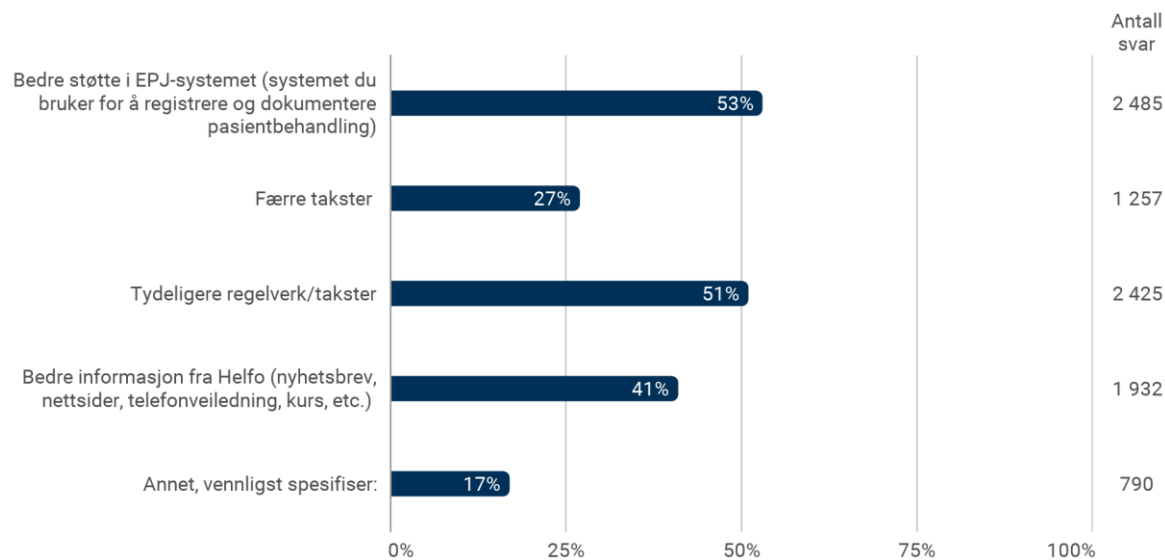
Kommentarer:

- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene (jo høyere tall; jo større betydning)
- Den viktigste faktoren er:
 - «Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte»
- De øvrige faktorene er av relativt beskjeden betydning
- Samlet sett er faktorene likevel betydningsfulle
- Modellen som helhet forklarer 54 % av variasjonen i respondentenes score på «Helfo gjør arbeidshverdagen min enklere»*

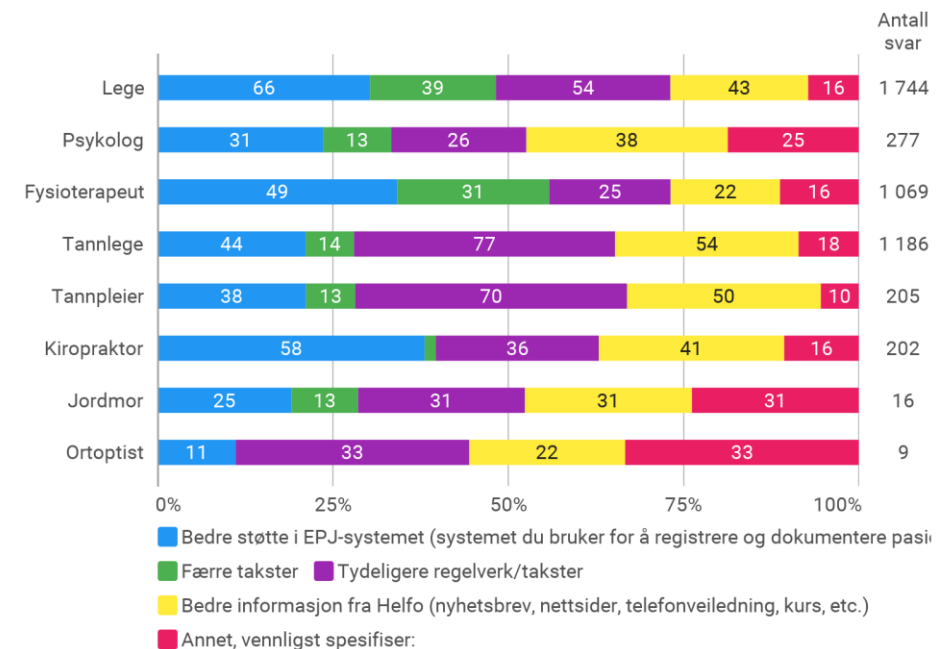
*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: Helfo har gode rutiner som gjør at jeg får utbetalt den refusjonen jeg skal ha, Helfo oppdager det dersom jeg gjør en feil (registrerer feil takst, skriver en ufullstendig diagnose og lignende), Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte, Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte, Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte, som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss rettferdig, som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss med respekt, som [profesjon] opplever jeg at Helfo veileder og informerer og det er enkelt å sende regninger med riktige takster.

Bedre støtte i EPJ'en, tydeligere regelverk/takster og bedre informasjon fra Helfo kan gjøre refusjonsordningen enklere

På hvilken måte mener du at refusjonsordningen til Helfo kan gjøres enklere? Flere valg er mulig.



«På hvilken måte mener du at refusjonsordningen til Helfo kan gjøres enklere» – splittet på profesjon.



Oppsummering av åpne kommentarer på hvordan refusjonsordningen kan gjøres enklere

Svært mange av de åpne kommentarene handler om at systemet fungerer godt i dag, og at det er enkelt (nok) å bruke, i tillegg til praktisk og relativt oversiktlig.

En god del handler også om forenkling – at systemet og prosessene rundt bør gjøres enklere, også forenkling knyttet til å rette feil enkelt.

En stor andel av kommentarene handler også om takster; blant annet oppjustering, riktige takster, *fler* takster, kombinasjon av takster og sammenfatting av takster. Enkelte kommentarer går også på frustrasjon knyttet til stadige endringer av takster.

Flere åpne kommentarer handler også om tydeliggjøring av regelverk, som også henger sammen med «forenkling».

Tilgjengelig veiledning og rådgivning er et tema som i stor grad går igjen – spesielt i vanskelige «tvilstilfeller» hvor det er rom for tolkning av regelverket. Flere ønsker seg mer enn bare generelle svar eller henvisning til «det gule heftet». Flere nevner også mer kursing.

Vedlegg

Indekser

Kvalitet på kontakt med Helfo (selvinitiert) *(Kun respondenter som oppgir å selv ha kontaktet Helfo inngår i indeksen)*

- Jeg fikk svar på det jeg lurte på da jeg kontaktet Helfo
- Helfo forstod mine problemstillinger/utfordringer
- Det var enkelt å komme i kontakt med Helfo
- Helfo svarte ut henvendelsen min innen rimelig tid

Kvalitet på kontakt med Helfo (Helfo-initiert) *(Kun respondenter som oppgir å ha blitt kontaktet av Helfo inngår i indeksen)*

- Informasjonen jeg mottok fra Helfo var nyttig og relevant
- Informasjonen jeg mottok fra Helfo var lett å forstå
- Det var tydelig at informasjonen jeg mottok fra Helfo var rettet spesifikt mot min praksis
- Informasjonen jeg mottok fra Helfo har ført til at jeg har en større forståelse for hvordan jeg skal bruke takstene
- Informasjonen jeg mottok fra Helfo førte til at jeg endret min praksis med hensyn til takstbruk/refusjonskrav

Kvalitet på kontakt med Helfo (etterkontroll) *(Kun respondenter som oppgir å ha blitt kontaktet av Helfo ifbm. med etterkontroll inngår i indeksen)*

- Jeg fikk god informasjon om hvorfor jeg ble kontrollert
- Helfo tok mine innspill på alvor
- Helfo behandlet meg rettferdig
- Helfo behandlet meg med respekt

Tillit

- Helfo oppdager det dersom jeg gjør en feil (registrerer feil takst, skriver en ufullstendig diagnose og lignende)
- Helfo oppdager aktører som bevisst utnytter systemet
- Helfo reagerer mot aktører som bevisst utnytter systemet
- Helfo bruker de rette sanksjonene mot aktører som bevisst utnytter systemet
- Helfo har gode rutiner som gjør at jeg får utbetalt den refusjonen jeg skal ha
- Helfo forvalter samfunnets felles midler på en god måte

Nytte ved utbetalingsvedtak *(Kun respondenter som oppgir at de leser utbetalingsvedtak inngår i indeksen)*

- Informasjonen jeg får i utbetalingsvedtakene fra Helfo er skrevet med et språk som er enkelt å forstå
- Informasjonen jeg får i utbetalingsvedtakene fra Helfo dekker mitt behov
- I utbetalingsvedtakene får jeg god informasjon om egen takstbruk sammenlignet med andre

Avvisning *(Kun respondenter som oppgir at de har fått regninger avvist av Helfo inngår i indeksen)*

- Merknadene gjorde meg i stand til å korrigere kravet

Systemforståelse

- Det er enkelt å sende regninger med riktige takster

Kultur

- Å tilpasse takstbruken dersom den korrekte taksten ikke gjenspeiler den reelle arbeidsinnsatsen
- Å tilpasse takstbruken til fordel for pasienten
- Å ha et underforbruk av takster

Samfunnsoppdrag

- Som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss rettferdig
- Som [profesjon] opplever jeg at Helfo behandler oss med respekt
- Som [profesjon] opplever jeg at Helfo veileder og informerer
- Som [profesjon] opplever jeg at Helfo yter profesjonell service

Måloppnåelse

- Helfo gjør arbeidsdagen min enklere
- Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte
- Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte
- Helfo informerer om generelle kontrollresultater på en god måte

Metodiske betraktninger

På lysbilde nummer 10 viser vi til noen tendenser vedrørende sammenhengen mellom tid brukt på administrasjon, lengde på avtale med Helfo og hvor mye som kreves i refusjon, og hvor fornøyd respondentene er med Helfo. Tendensene som beskrives på lysbilde nummer 10 bygger på funnene som er presentert nedenfor.

Tid brukt på administrasjon:

- Signifikant sammenheng med:
 - Kvalitet på kontakt med Helfo (selvinitiert), Spearman's $\rho = -0,14$
 - Kvalitet på kontakt med Helfo (Helfoinitert), Spearman's $\rho = -0,19$
 - Nytte av utbetalingsvedtak, Spearman's $\rho = -0,079$
 - Avvisning, Spearman's $\rho = -0,042$
 - Systemforståelse, Spearman's $\rho = -0,091$
 - Samfunnsoppdrag, Spearman's $\rho = -0,059$
 - Måloppnåelse, Spearman's $\rho = -0,075$

Lengde på avtale:

- Signifikant sammenheng med
 - Nytte utbetalingsvedtak, Spearman's $\rho = 0,090$
 - Avvisning, Spearman's $\rho = 0,043$
 - Systemforståelse, Spearman's $\rho = 0,084$
 - Samfunnsoppdrag, Spearman's $\rho = 0,067$
 - Måloppnåelse, Spearman's $\rho = 0,064$

Hvor mye som kreves i refusjon:

- Sammenligning av refusjon på inntil 50k vs. høyere sum i refusjon:
 - Kvalitet kontakt Helfo (selvinitiert) 3,9 vs. 4,0 (Hedge's $g = 0,20$)
 - Nytte utbetalingsvedtak: 3,9 vs. 4,1 (Hedge's $g = 0,24$)
 - Avvisning: 4,0 vs. 4,1 (Hedge's $g = 0,19$)
 - Systemforståelse: 3,8 vs. 4,2 (Hedge's $g = 0,46$)
 - Måloppnåelse: 3,8 vs. 3,9 (Hedge's $g = 0,23$)
- Signifikant sammenheng:
 - Nytte utbetalingsvedtak, Spearman's $\rho = 0,090$
 - Avvisning, Spearman's $\rho = 0,040$
 - Systemforståelse, Spearman's $\rho = 0,138$
 - Måloppnåelse, Spearman's $\rho = 0,046$

*Hedge's g er et mål på effektstørrelse. Følgende terskelverdier er vanlige å bruke for å karakterisere størrelsen på en effekt: liten effekt $>0,20$, moderat effekt $>0,50$, stor effekt $>0,80$. (Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences)