

# Undersøkelse om Helfos tjenester blant helseaktører 2024

Rapport utarbeidet av Rambøll Management Consulting

**RAMBØLL**

Bright ideas.  
Sustainable change.



# Innhold

1. Om undersøkelsen
2. Innblikk i resultatene
3. Kanalvalg og kontaktpunkt
4. Tillit til Helfo
5. Etterlevelse
6. Opplevelse
7. Vedlegg

# Brukerundersøkelsen 2024

## Bakgrunn og formål

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

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.

Undersøkelsen ble gjennomført for første gang i 2023. Dette er andre gang undersøkelsen gjennomføres. Enkelte deler av spørreskjemaet er likt, og vil ha sammenligning mot resultatene i 2023.

## Utvalg

Undersøkelsen ble sendt til alle behandlere som Helfo har avtale med, samt behandlere som er fast ansatt i kommunen. 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 fullførte besvarelser.

## Datainnsamlingsperiode

Datainnsamlingsperiode var 8. mars til 7. april 2024.

## Metode

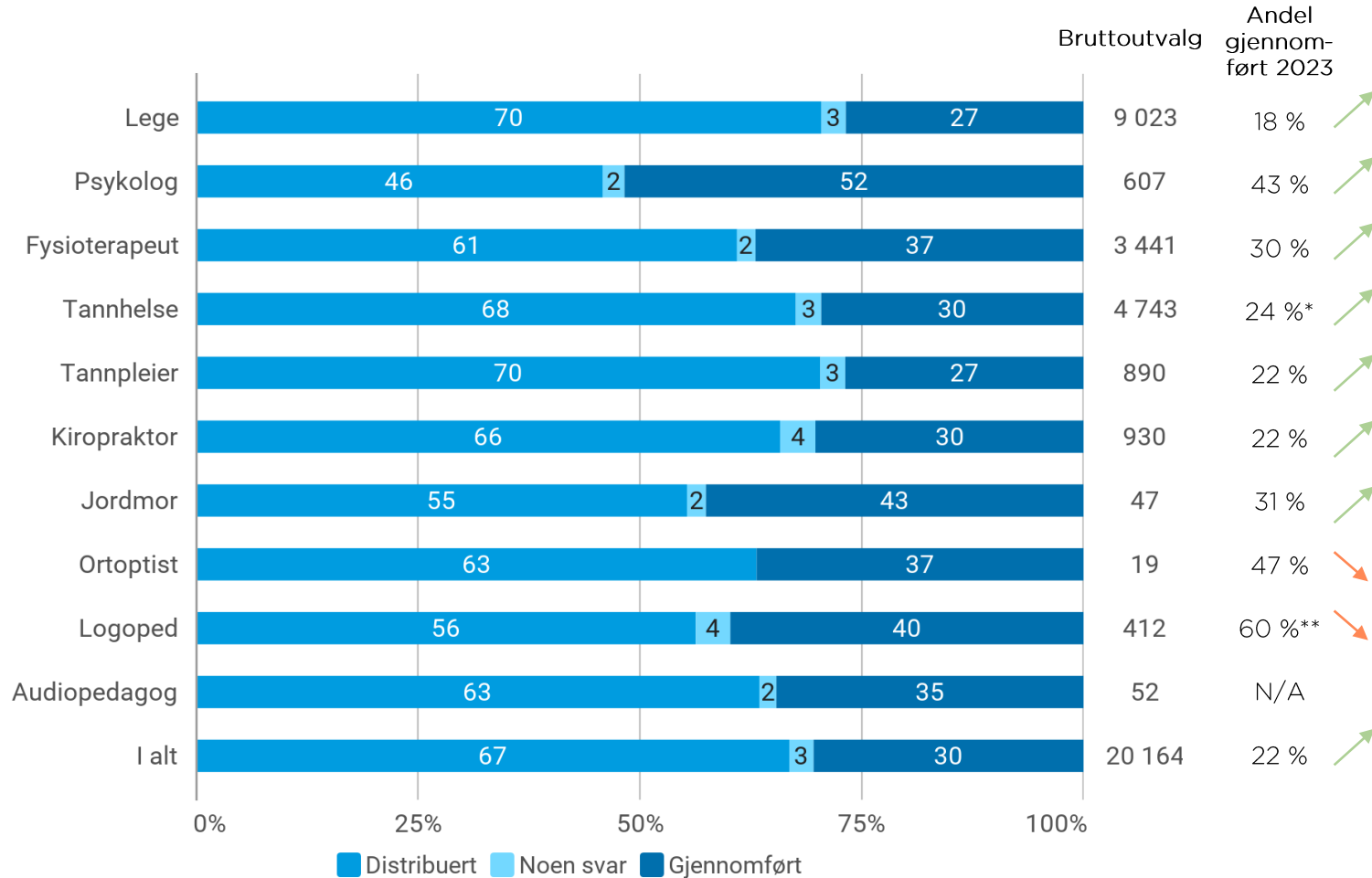
Undersøkelsen er gjennomført som en elektronisk undersøkelse med invitasjon per e-post. Det har blitt sendt ut tre påminnelser i datainnsamlingsperioden.

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.

# Fler enn 6.000 helseaktører (30 %) har svart på årets undersøkelse – en tydelig økning i svarprosent på tvers av profesjonsgrupper



- Totalt inngår 20.164 helseaktører i bruttoutvalget
- 30 % har gjennomført undersøkelsen, hvilket tilsvarer 6.134 svar (22 % i fjor)
- 3 % (552 stk.) har svart på noen spørsmål. Deres svar teller også inn i datagrunnlaget
- Størrelsen på bruttoutvalget i de ulike profesjonene varierer i stor grad – fra grupper på ca. 20 (ortoptist) til leger med nærmere 10.000 personer
- I samtlige profesjonsgrupper, med unntak av ortoptister og logoped, har svarprosenten økt betydelig fra 2023

Vår vurdering av deltakelsen og spredningen i nettutvalget er at det er tilfredsstillende representativt gitt formålet for undersøkelsen.

\* Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023

\*\* Merk at logoped representerte en svært liten gruppe i fjor (5)

Innblikk i resultatene

# Hele 95 % opplever at Helfo håndterer deres refusjonskrav på en effektiv måte

## Forstå arbeidshverdag og behov:

83 % av helseaktørene som har svart på undersøkelsen svarer bekreftende (4 eller 5 på en 5-punktskala) på at det er enkelt å sende inn regninger med riktige takster. Dette er en like stor andel som i fjor.

Hvilken innsendingskanal man bruker, har lite å si for hvor enkelt eller vanskelig man synes det er, men det er en tendens til at innsending via Norsk Helsenetts gjør det noe enklere (87 % bruker også denne innsendingskanalen).

I år har vi ikke spurt om Helfo gjør arbeidshverdagen enklere, men om ordningen alt i alt oppleves enkel. 67 % svarer bekreftende, mens 18 % er uenig eller helt uenig. Det er spesielt større profesjonsgrupper, som leger, tannpleiere og tannhelse, som trekker scoren ned.

## Bidra raskt til forbedringer som er til nytte:

95 % av helseaktørene svarer at Helfo håndterer deres refusjonskrav på en effektiv måte, en liten økning fra i fjor.

I tillegg svarer nesten 8 av 10 at Helfo bidrar til at de bruker ordningen på rett måte, også en positiv endring fra i fjor.

Samtidig er det et tydelig forbedringspotensial knyttet til informasjon rundt kontrollresultater. Mange opplever ikke at det informeres ofte nok eller godt nok. Sistnevnte er også noe ned fra i fjor.



Langt flere svarer positivt på spørsmålet om det er enkelt å sende inn regninger med riktige takster, sammenlignet med alt-i-alt-enkelthet.

Dette kan tyde på at det er noe annet enn selve innsendingen som gjør ordningen vanskelig. I siste spørsmål spør vi hvordan ordningen kan gjøres enklere, og tydeligere regelverk og mer informasjon fra Helfo er de mest hyppige nevnte forslagene.

## Forskjeller i indeksscorer mellom profesjoner

	Helfo totalt	Profesjon (hovedansettelsesforhold)/fagområde										Min	Max	Diff.
		Logoped	Ortoptist	Fysioterapeut	Psykolog	Kiropraktor	Jordmor	Audiopedagog	Tannpleier	Lege	Tannhelse			
	n = 6278	n = 145 - 171	n = 6 - 7	n = 1232 - 1289	n = 303 - 318	n = 276 - 291	n = 18 - 21	n = 14 - 19	n = 233 - 245	n = 2405 - 2473	n = 1379 - 1444			
Tillit	4,0	4,5	4,2	4,3	4,3	4,1	4,3	4,4	4,2	3,7	3,9	3,7	4,5	0,8
Kultur	3,1	2,9	1,8	3,1	3,0	3,0	2,4	2,9	3,1	3,1	3,1	1,8	3,1	1,3
Samfunnsoppdrag	3,8	4,3	4,1	4,2	4,2	4,0	4,2	4,1	4,0	3,5	3,6	3,5	4,3	0,8
Måloppnåelse	3,9	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2	4,1	4,0	4,0	3,7	3,6	3,6	4,3	0,7
Det er mitt ansvar å holde meg oppdatert på hvilken takst jeg skal bruke	4,5	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6	4,4	4,4	4,4	4,7	0,3
Det er Helfos ansvar å oppdatere meg på takster og regelverk	3,9	3,9	4,0	3,7	3,9	4,1	3,6	3,8	3,8	3,9	4,0	3,6	4,1	0,5
Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster	4,1	4,5	4,9	4,5	4,5	4,5	4,3	4,2	4,1	3,9	3,7	3,7	4,9	1,2

- Resultatoversikten er sortert på profesjonsgrupper med høyest score på «måloppnåelse»
- Logoped, ortoptist og fysioterapeut scorer høyest på måloppnåelse
- Generelt scorer logoped gjennomgående høyt, sammenlignet med øvrige grupper
- Lege og tannhelse scorer generelt lavere
- Det er spesielt stor forskjell i opplevelse av kultur og enkelthet, på tvers av profesjonsgrupper

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. 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 scorere ønskelig på kulturindeksen. Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

## Forskjeller i indeksscorer mellom andre demografiske variabler

	Helfo totalt	Kjønn		Norge eller Utland		Fastleger eller avtalespesialister		Min	Max	Diff.
		Kvinne	Mann	Utland	Norge	Avtalespesialist er	Fastleger			
Tillit	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	3,7	3,7	4,1	0,4
Kultur	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	2,8	3,2	2,8	3,2	0,4
Samfunnsoppdrag	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9	3,5	3,5	3,9	0,4
Måloppnåelse	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	4,1	3,6	3,6	4,1	0,5
Det er mitt ansvar å holde meg oppdatert på hvilken takst jeg skal bruke	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	0,1
Det er Helfos ansvar å oppdatere meg på takster og regelverk	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	0,0
Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,3	3,9	3,9	4,3	0,4

- Ingen forskjell mellom menn/kvinner, med unntak av noe høyere tillit blant kvinner sammenlignet med menn
- Når det gjelder utdanningsland, scorer de som er utdannet i utlandet noe lavere på spørsmålet om «mitt ansvar»
- Avtalespesialister scorer gjennomgående høyere enn fastleger på samtlige temaområder, med unntak av «Helfos ansvar», hvor begge har lik score (på snitt med Helfo totalt)

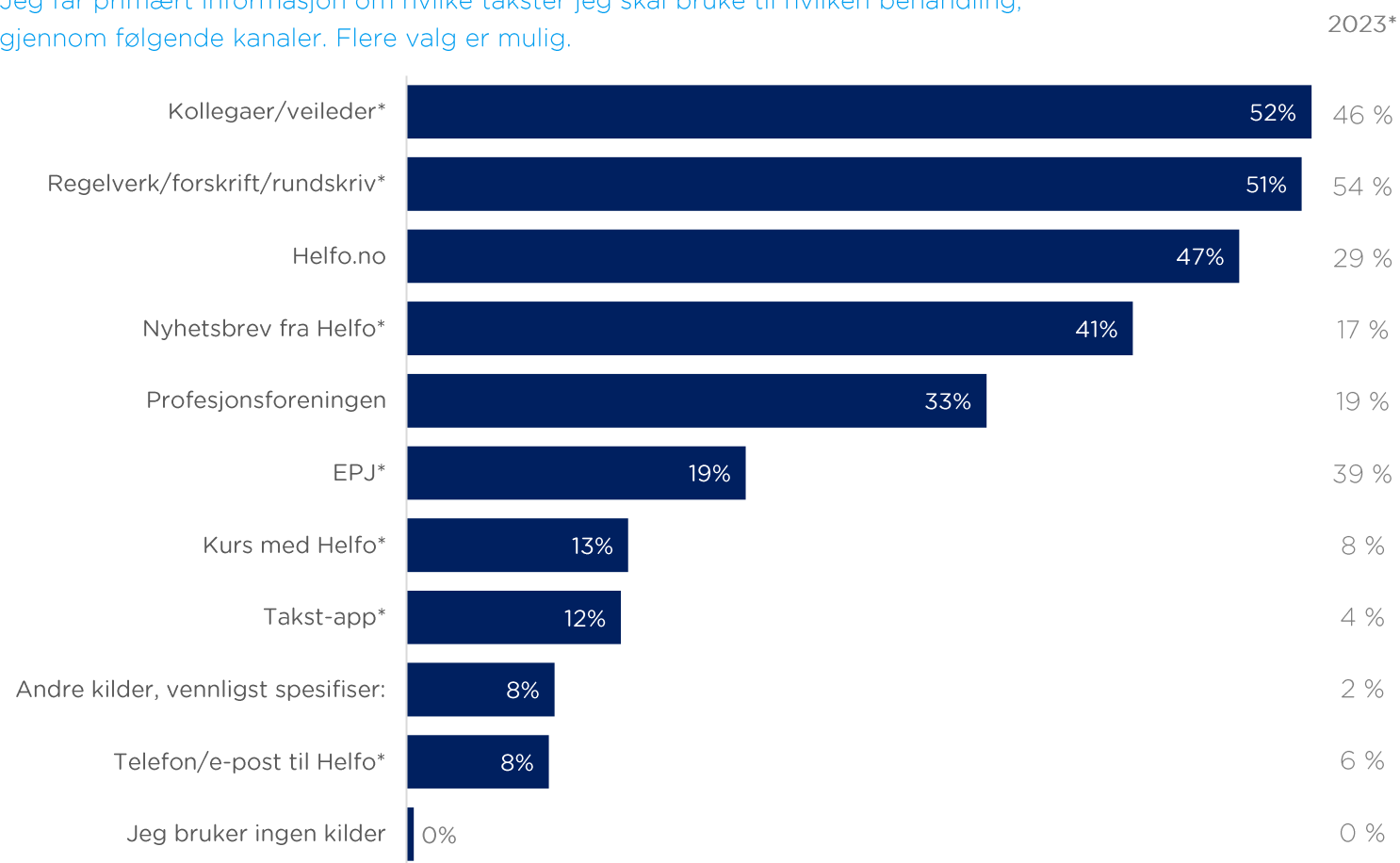
I tabellen reflekterer ikke fargen om scoren er lav eller høy, men kun om den er lav eller høy i forhold til scoren i samme rad (horisontalt) - dvs. sammenlignet med øvrige grupper. Merk: Kulturindeksen er kodet motsatt av de øvrige indeksene, dvs.: En høy score på kultur indikerer større grad av ukultur. I motsetning til de øvrige er derfor lave scorer ønskelig på kulturindeksen. Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.



Kanalvalg og kontaktpunkt

# Kollegaer/veileder, regelverk/forskrift/rundskriv og helfo.no de tre viktigste informasjonskanalene

Jeg får primært informasjon om hvilke takster jeg skal bruke til hvilken behandling, gjennom følgende kanaler. Flere valg er mulig.

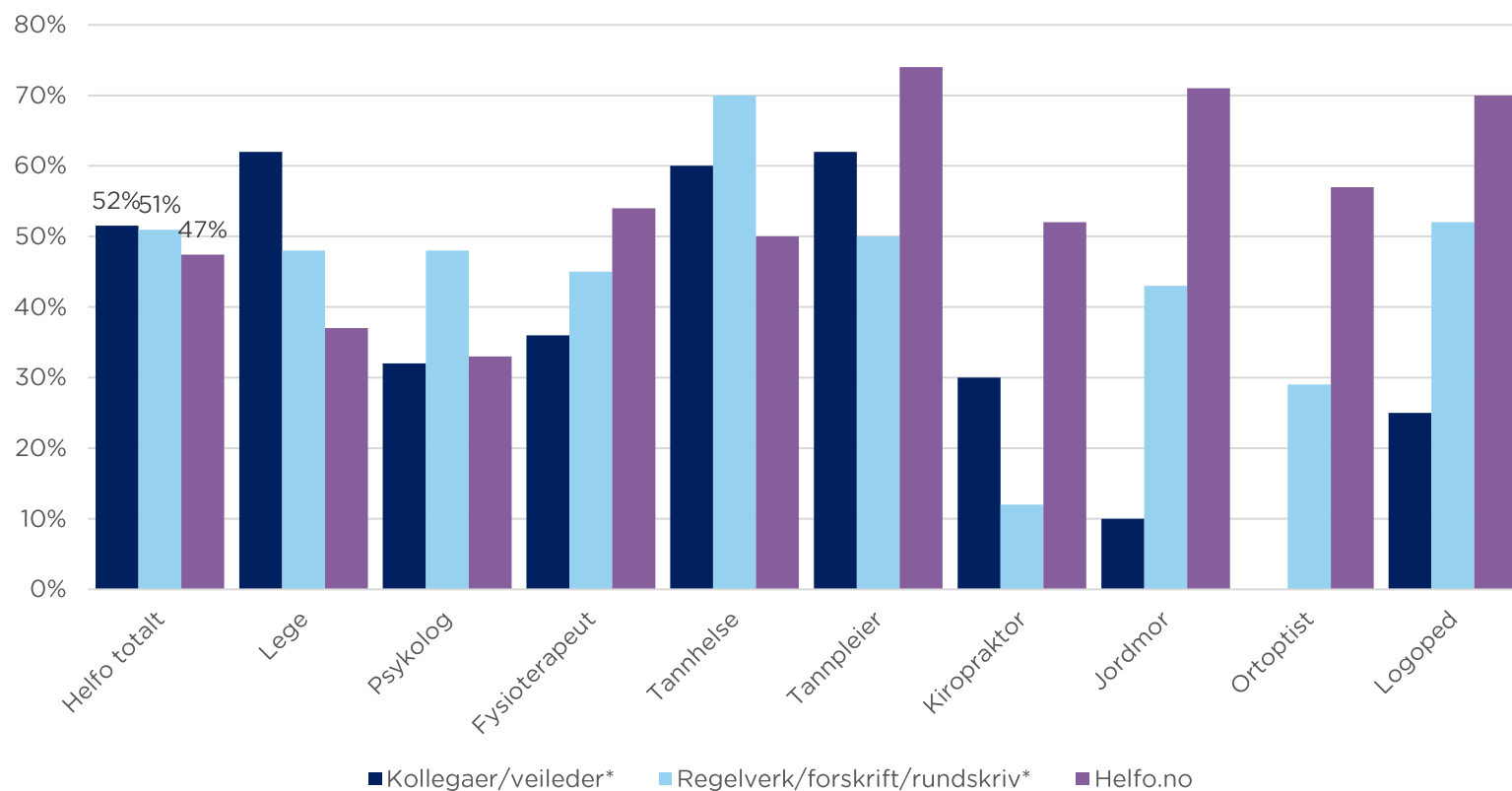


- I Helfo totalt er kollegaer/veileder, regelverk/forskrift/rundskriv og helfo.no de tre viktigste informasjonskanalene
- I 2023 var også kollegaer og regelverk blant de mest brukte informasjonskildene
- Helfo.no er tilsynelatende en viktigere informasjonskanal i år, sammenlignet med i fjor, men dette kan også handle om antall mulige valg (tre i fjor), og at enkelte kategorier er lagt til og/eller fjernet
- Nyhetsbrev fra Helfo er også en viktig informasjonskanal, og tilsynelatende viktigere i år enn i fjor
- Langt færre har valgt EPJ-systemet som informasjonskilde i år, sammenlignet med i fjor

\*I 2023 kunne man velge inntil tre svaralternativer, og med andre svarkategorier. Andelene er dermed ikke 100 % sammenlignbare. Noen av kategoriene har også justert ordlyd (stjerne).

# Ulik opplevelse av hvilke informasjonskanaler som er viktigst på tvers av profesjonsgrupper

Topp 3 informasjonskanaler i Helfo totalt - splittet på profesjon



## Kollegaer/veileder:

- 4 av 9 profesjoner har kollegaer/veileder på topp tre (lege, tannhelse, tannpleier, og kiropraktor)

## Regelverk/forskrift/rundskriv:

- 5 av 9 profesjoner har regelverk på topp tre (lege, psykolog, fysioterapeut, tannhelse, tannpleier, jordmor og logoped)

## Helfo.no:

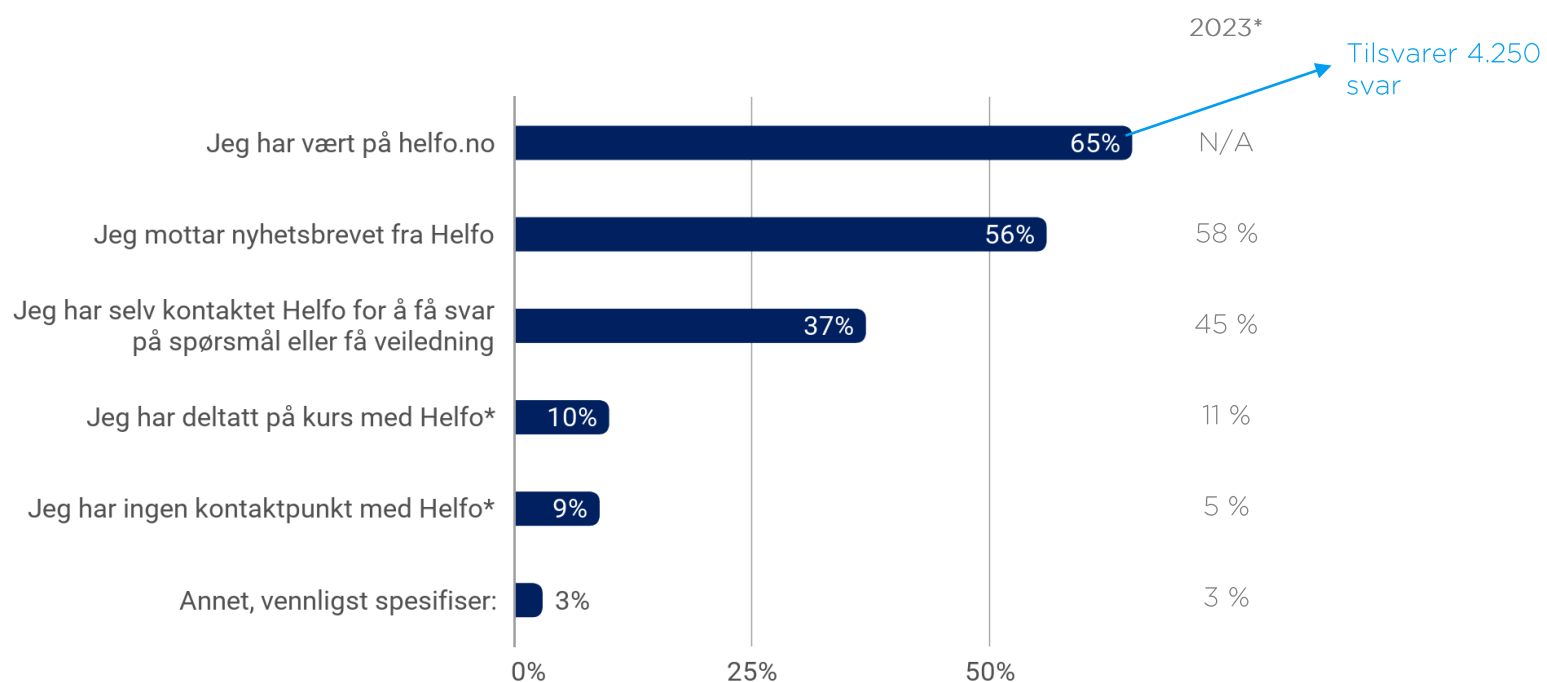
- Helfo.no er blant de topp tre viktigste kanalene i samtlige profesjoner, med unntak av lege

## Andre kanaler:

- Nyhetsbrev er blant topp tre i profesjonsgruppene lege, fysioterapeut, jordmor, ortoptist og logoped
- Profesjonsforeningen er blant topp tre hos psykolog, kiropraktor, jordmor og ortoptist

# Helfo.no og nyhetsbrev er de vanligste kontaktpunktene i løpet av det siste året

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

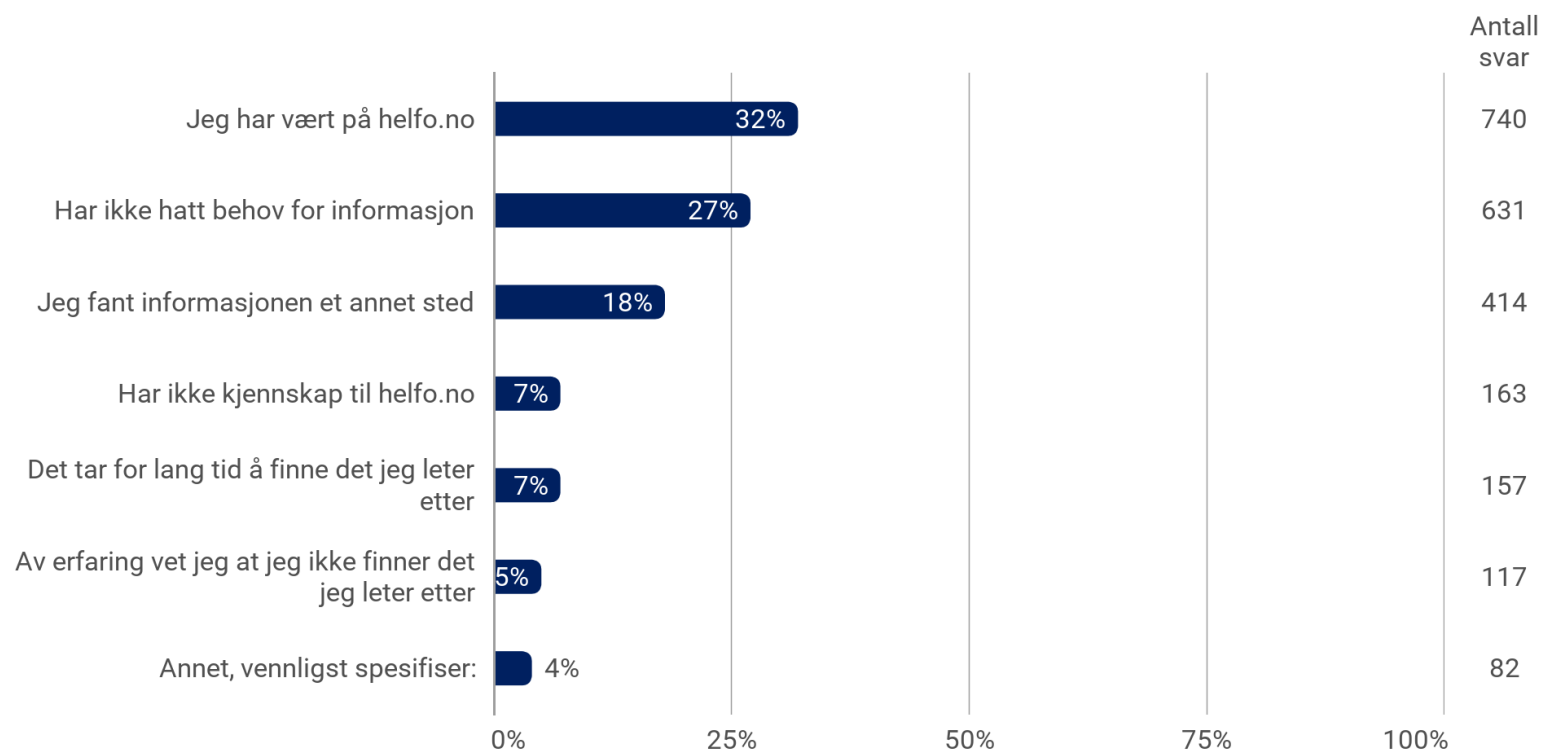


- Helfo.no er blant de vanligste kontaktpunktene for helseaktørene
  - Helfo.no var ikke et svaralternativ i 2023
- I 2023 var utbetalingsvedtak den mest hyppige brukte svarkategorien, etterfulgt av nyhetsbrev
- Svaralternativet helfo.no er det vanligste på tvers av profesjonsgrupper, med unntak av audiopedagoger
  - For audiopedagoger er selvinitiert kontakt det mest hyppige kontaktpunktet
  - For leger og fysioterapeuter, er helfo.no likestilt med nyhetsbrev
  - For ortoptister og logopeder, er helfo.no likestilt med å selv ha initiert kontakt for å få svar på spørsmål eller få veiledning
- Det er ingen større, systematiske forskjeller mellom utdanningsland (Norge versus utland)

\*I 2023 var det andre svarkategorier. Noen av kategoriene har også justert ordlyd (stjerne).

## De som ikke har vært på helfo.no, svarer at de ikke har hatt behov for informasjon eller fant informasjonen et annet sted

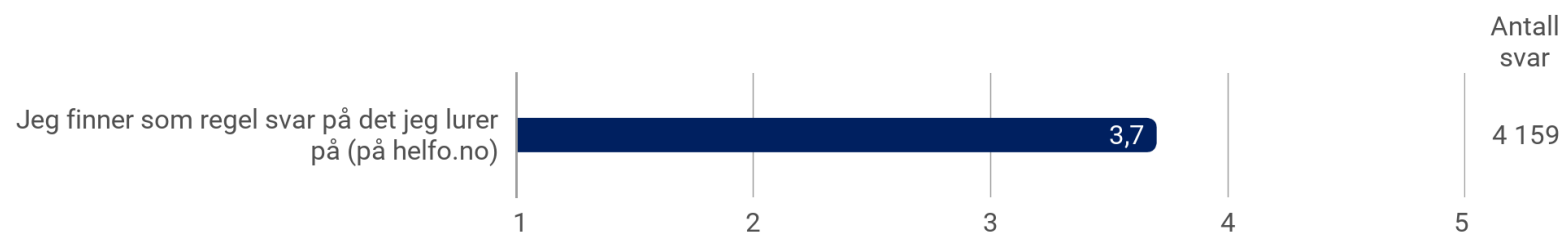
Dersom du ikke har vært på helfo.no i løpet av det siste året, hva er årsaken til dette?



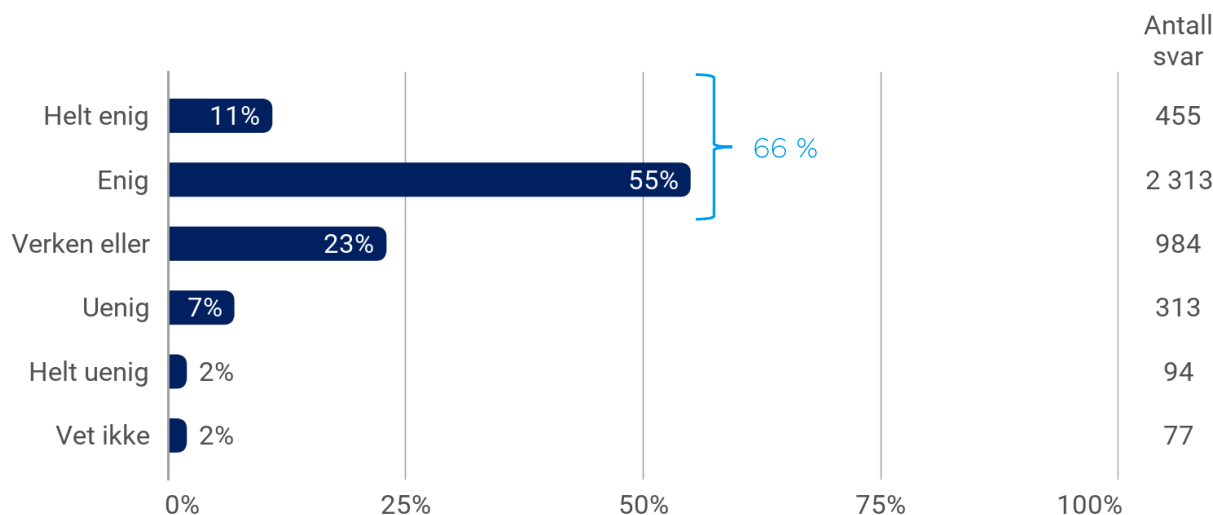
- Spørsmålet ble kun stilt til helseaktører som *ikke* hadde huket av for at de har vært på helfo.no i løpet av det siste året
- Likevel ser vi at svært mange (nærmere 2 av 3) faktisk *har* besøkt hjemmesiden – hvilket betyr at andelen som har besøkt hjemmesiden er større enn 65 %
- Dernest svarer helseaktørene at de ikke har hatt behov for informasjon, alternativt at de fant informasjonen et annet sted

## 2 av 3 opplever at de finner svaret på det de lurer på når de besøker hjemmesiden

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand:



Frekvensfordeling:



- Spørsmålet ble kun stilt til helseaktører som svarte at de har vært på helfo.no i løpet av det siste året
- 66 % svarer at de som regel finner svar på det de lurer på
- Ca. en fjerdedel svarer verken eller
- Gjennomsnittsscore for Helfo totalt er 3,7
- Kiropraktor og audiopedagog svarer mest positivt (4,1)
- Lege og tannhelse svarer minst positivt (hhv. 3,5 og 3,4)

# Tid, vanskelig regelverk og problemer med fortolkning gjør at alle ikke finner svar på helfo.no

Du svarte at du som regel ikke finner svar på det du lurer på (på helfo.no). Hva var det du ikke fant?

## Av 278 åpne kommentarer, inneholder ...

... 87 kommentarer ordet «takst»

- «Håpet å finne mer detaljert info om noen takster»

... 55 kommentarer ordet «tolkning» eller «tolke»

- «Upresise svar som er åpen for tolkning»

... 49 kommentarer ordet «vanskelig»

- «For lange og vanskelig forklaringer»

... 48 kommentarer ordet «regelverk»

- «En kraftig forenkling av regelverk»

... 30 kommentarer ordet «tid»

- «Det tar for lang tid på navigasjon i travel hverdag. Kan til tider være man må gi opp underveis i leting»



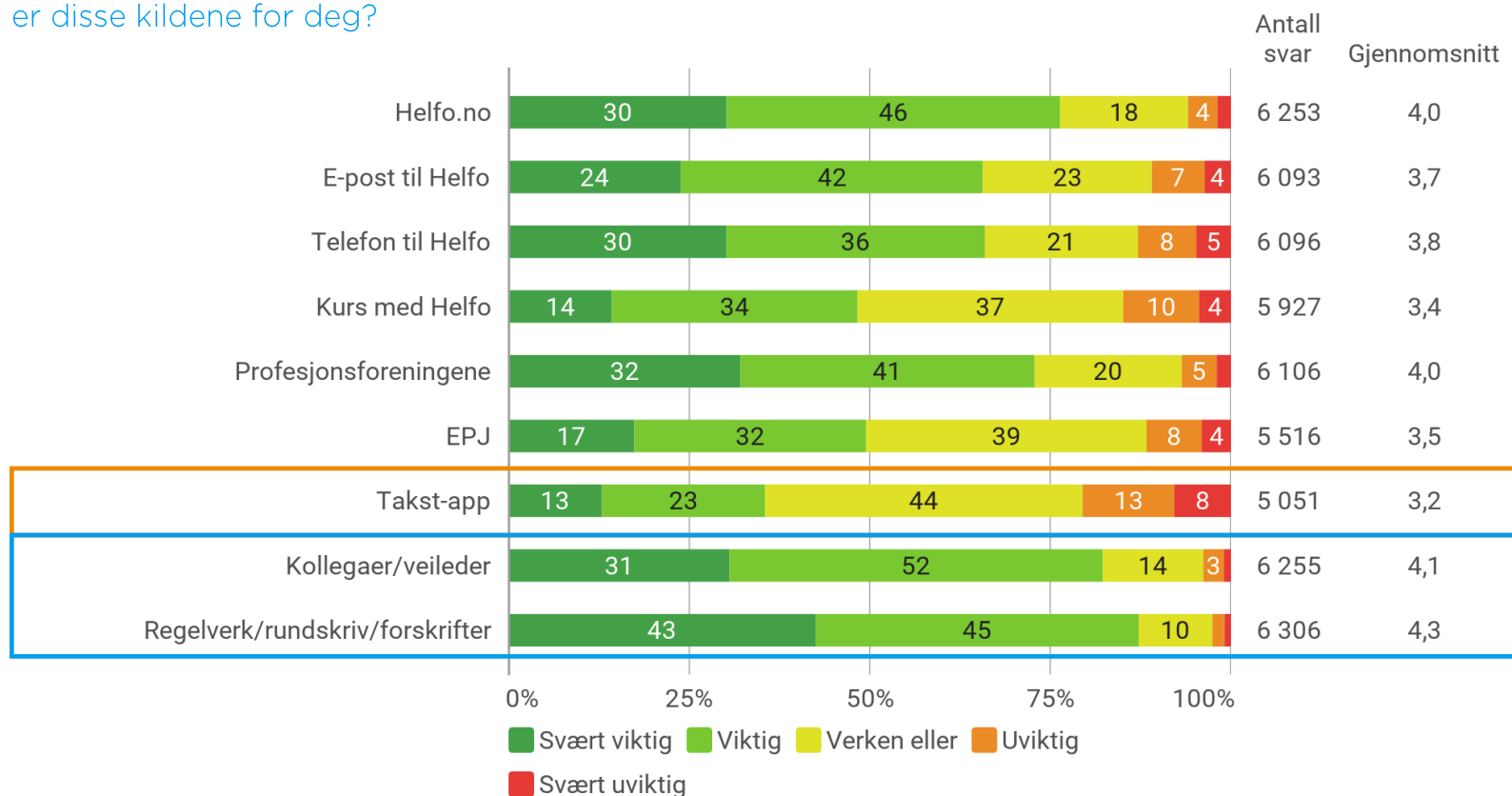
I flere tilfeller henviser også helseaktøren til at de ikke fant informasjon om konkrete takster.

Her kan det være nyttig å se nærmere på kommentarene, splittet på profesjonsgrupper, for å se om det er enkelte problemstillinger som går igjen i konkrete profesjonsgrupper.

Kanskje varierer også svarene på tvers av aldersgrupper?

# Regelverk/rundskriv/forskrifter er den viktigste kilden; takst-appen minst viktig

Dersom du trenger veiledning i bruk av takster og regelverk, hvor viktig/uviktig er disse kildene for deg?



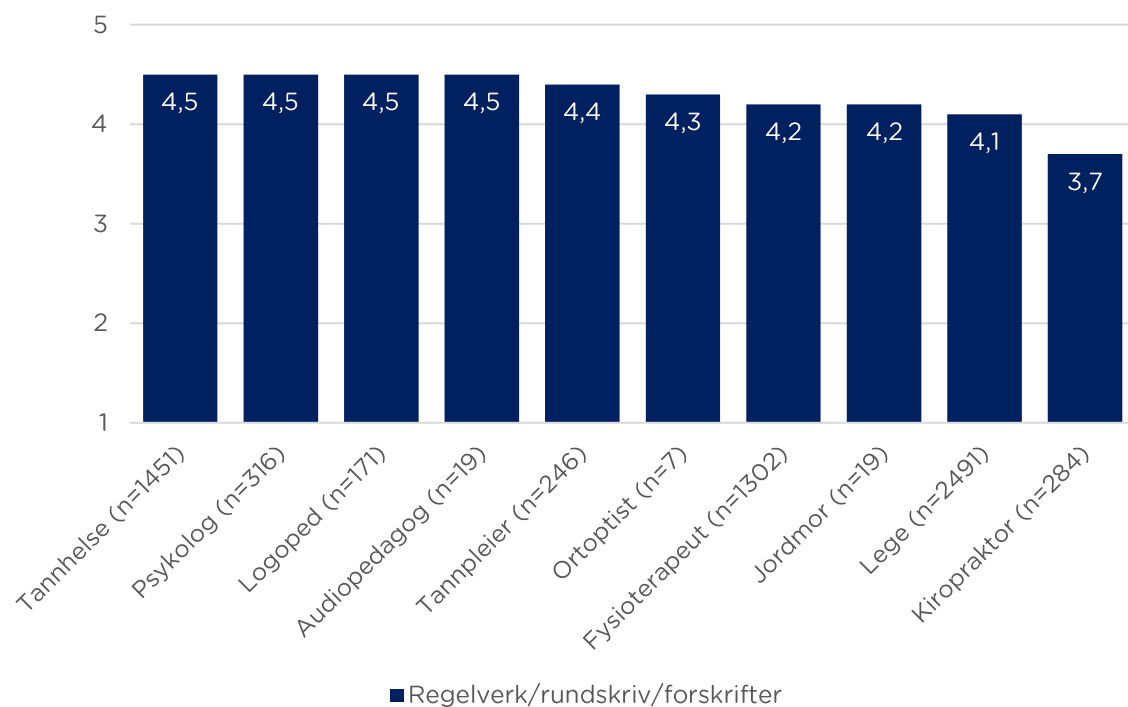
- Nærmere 9 av 10 svarer at regelverk/rundskriv/forskrifter er viktig når man trenger veiledning i bruk av takster og regelverk
- Helfo.no og kollegaer/veileder er også viktige kilder
- Selv om telefon til Helfo har en score på 0,1 høyere enn e-post til Helfo, er andel som svarer bekreftende (svært viktig eller viktig) like stor – 66 % svarer at disse kildene er viktige
- Kurs, EPJ og takst-app er tilsynelatende mindre viktige kilder
- Faktisk svarer én av fem at takst-appen oppleves uviktig eller svært uviktig



# Hvor viktig regelverk og kollegaer oppleves, varierer noe på tvers av profesjonsgrupper

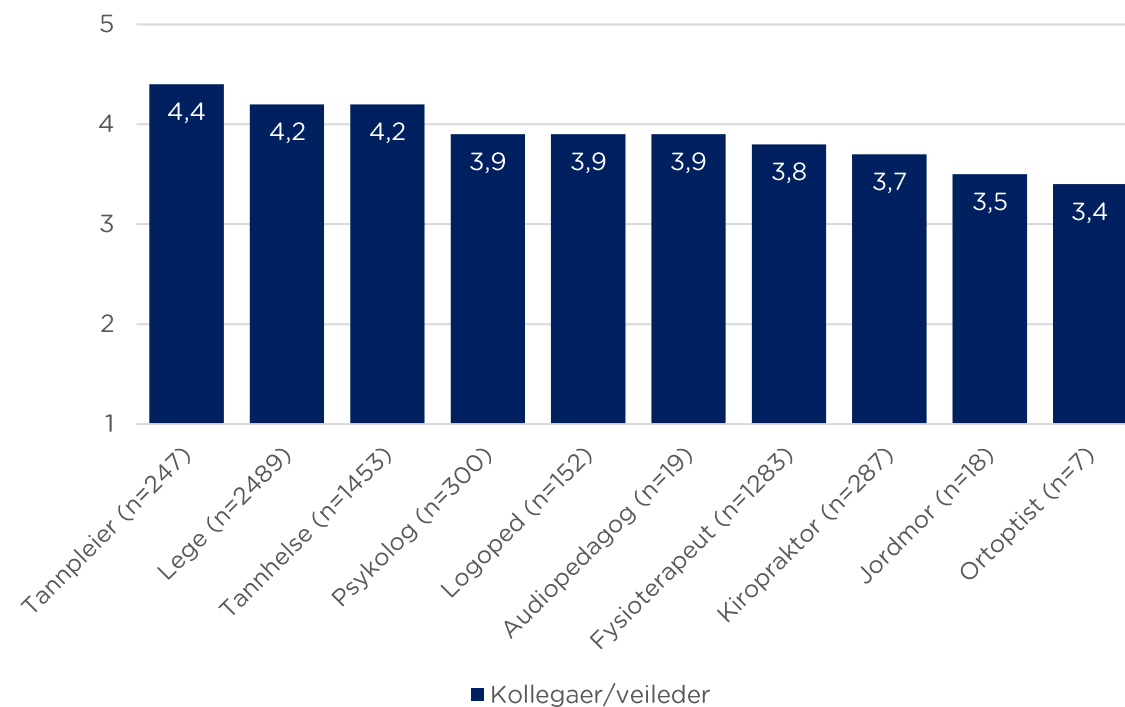
Gjennomsnittscore viktighet **regelverk/rundskriv/forskrifter** – splittet på profesjon

- Regelverk mindre viktig kilde blant kiropraktorer sammenlignet med øvrige



Gjennomsnittscore viktighet **kollegaer/veileder** – splittet på profesjon

- Kollegaer/veileder mindre viktig blant jordmødre og ortoptister sammenlignet med øvrige (merk små grupper)



# Noen tendenser knyttet til kanalvalg og enkelthet

## Enkel ordning og kanalvalg

Vi har undersøkt litt nærmere om det er noen sammenhenger mellom hvilke kanaler for veiledning respondentene anser som viktige, og andre variabler i undersøkelsen.

Vi ser at det er en svak tendens til at de fleste kanaler (bortsett fra EPJ og profesjonsforeninger) blir mindre viktige, dess lengre avtalelengde.

Det kan tenkes at hvilke kanaler som er viktige varierer litt med hvordan man ser på refusjonsordningen som helhet.

Det er en liten sammenheng mellom alder og hvorvidt man synes ordningen alt i alt er enkel, men denne er liten og av liten praktisk betydning.

## Sammenheng mellom alt i alt enkelthet og hvilke kanaler som er viktige



De som synes at ordningen alt i alt er enkel, synes disse kanalene er viktige:

- Helfo.no
- E-post til Helfo
- Telefon til Helfo



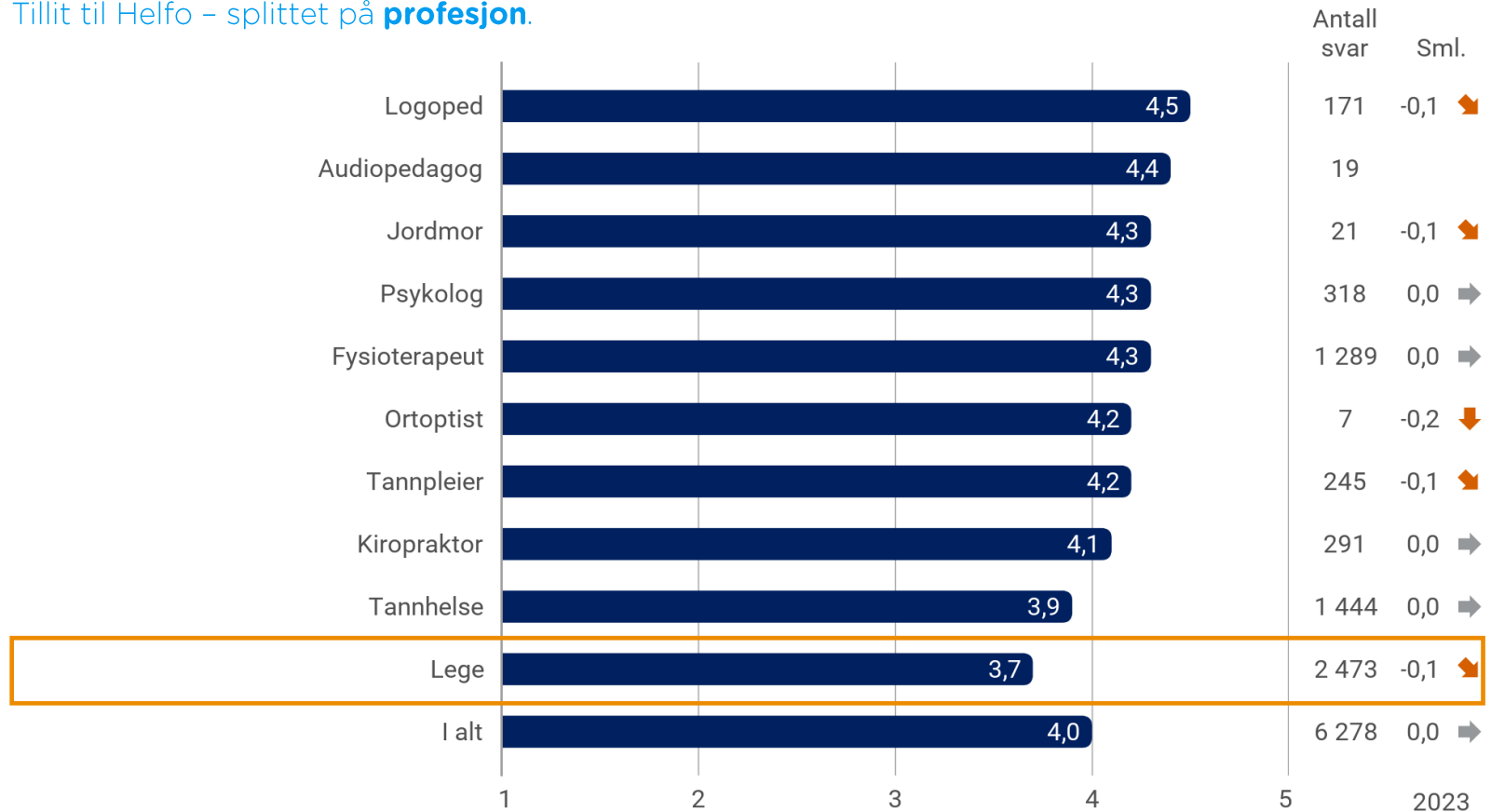
De som synes at ordningen alt i alt er mindre enkel, synes disse kanalene er viktige:

- Kurs med Helfo
- Takst-app
- Kollegaer/veileder

Tillit til Helfo

# Overordnet tillit til Helfo holder seg stabil fra forrige undersøkelse, men noen profesjonsgrupper utvikler seg i noe negativ retning

## Tillit til Helfo – splittet på profesjon.



- Overordnet holder indeksen «tillit» seg stabil siden forrige måling
- Det er noe nedgang i enkelte profesjonsgrupper, spesielt synlig blant leger (stor profesjonsgruppe)

Siden tillit blant leger er relativt lav (3,7), har vi har sett på forskjeller mellom avtalespesialister\* og fastleger\*\*:

- Opplevd tillit er lavere blant fastleger (3,7) sammenlignet med avtalespesialister (4,1)
- To enkeltpåstander skiller spesielt avtalespesialister og fastleger:
  - Hvorvidt Helfo bruker de rette sanksjonene mot aktører som bevisst utnytter systemet (hhv. 3,8 og 3,2)
  - Hvorvidt Helfo har gode rutiner for utbetaling (hhv. 4,4 og 3,8)

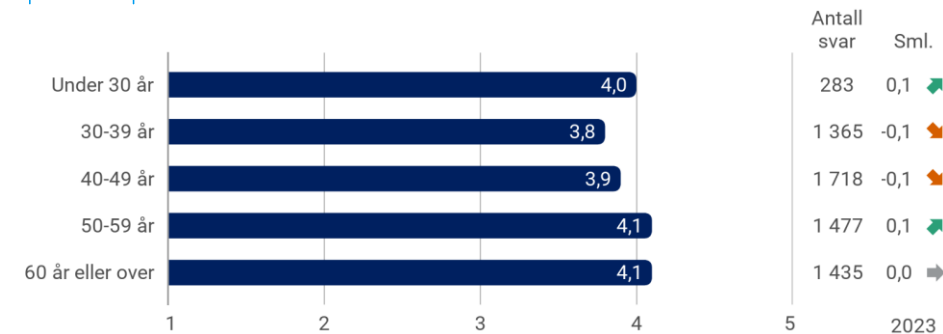
Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

\*n=320 - 464 (avtalespesialister)

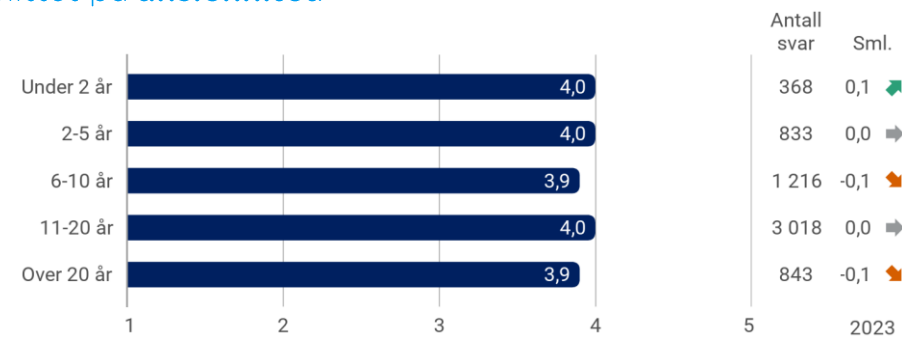
\*\*n=1277 - 2004 (fastleger)

# Relativt lik tillit på tvers av alder og ansiennitet, noe lavere blant de mellom 30-39 år

## Tillit til Helfo – splittet på **alder**.



## Tillit til Helfo – splittet på **ansiennitet**.



# Fremdeles høy score på tillit til Helfo

I hvilken grad har du tillit til at...



- Overordnet er den generelle tilliten til Helfo relativt lik som i fjor
- Helseaktørene opplever fremdeles at Helfo har gode rutiner som gjør at de får utbetalt den refusjonen de skal ha
- Svak nedgang i tillit til at Helfo oppdager det dersom helseaktøren gjør en feil, dog stadig høy score (4,2)
- Hvorvidt Helfo oppdager aktører som bevisst utnytter systemet har vært et prioriteringsområde siden forrige undersøkelse, og andel som svarer positivt (4 eller 5) har økt noe siden i fjor
  - I fjor svarte 65 % bekreftende på påstanden; i år er andelen 69 %
- Det er fremdeles noe forbedringspotensial knyttet til tillit rundt sanksjonering av de som bevisst utnytter systemet

# Tillit er et sammensatt begrep som forklares av mange ulike faktorer



## Kommentarer:

- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene på overordnet tillit til Helfo (jo høyere tall; jo større betydning)
- Mange faktorer har betydning, og hver faktor har en relativ beskjedne betydning
- Samlet sett er faktorene likevel av betydning, og er relevante for å forstå hva som driver tilliten til Helfo
- Modellen som helhet forklarer **42 % av variasjonen** i respondentenes overordnede tillit til Helfo\*

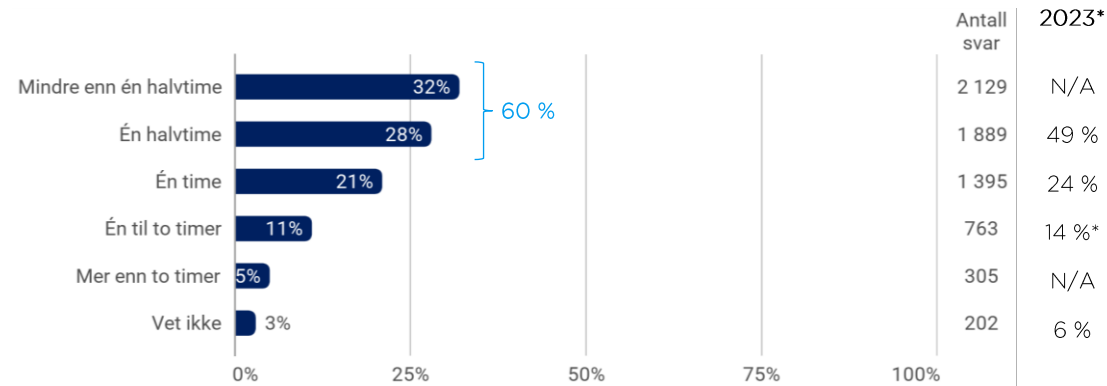
\*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte, Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte, Helfo informerer om kontrollresultater på en god måte\*, Helfo behandler oss rettferdig\*, Helfo yter profesjonell service\*, Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster, Helfo benytter mulighetene som ligger i digitalisering og ny teknologi, Helfo håndterer personopplysninger på en sikker måte, Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel

Etterlevelse

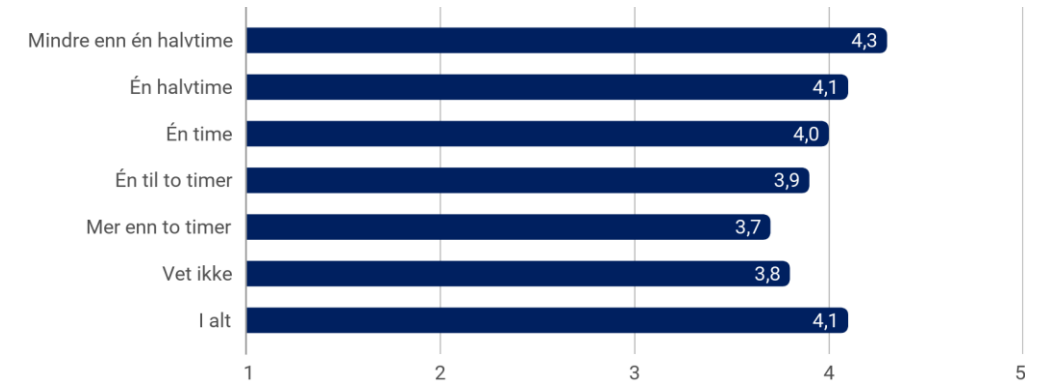


# 6 av 10 bruker maks en halvtime per uke, og disse opplever ordningen som enklere enn de som bruker lenger tid

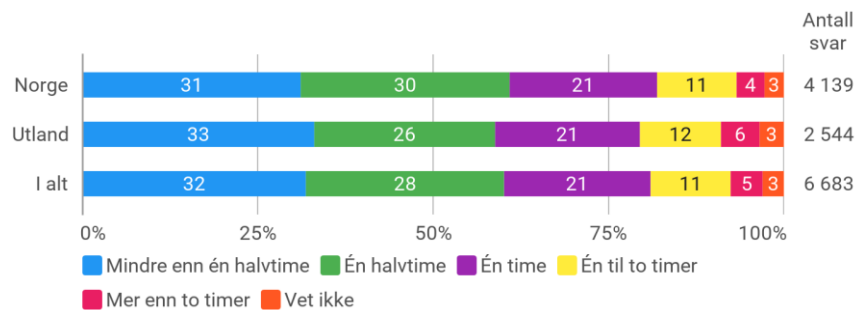
Hvor mye tid bruker du totalt i uken på Helfos refusjonsordning?\*



Gjennomsnittsscore på spørsmålet «Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster» – splittet på tid brukt per uke



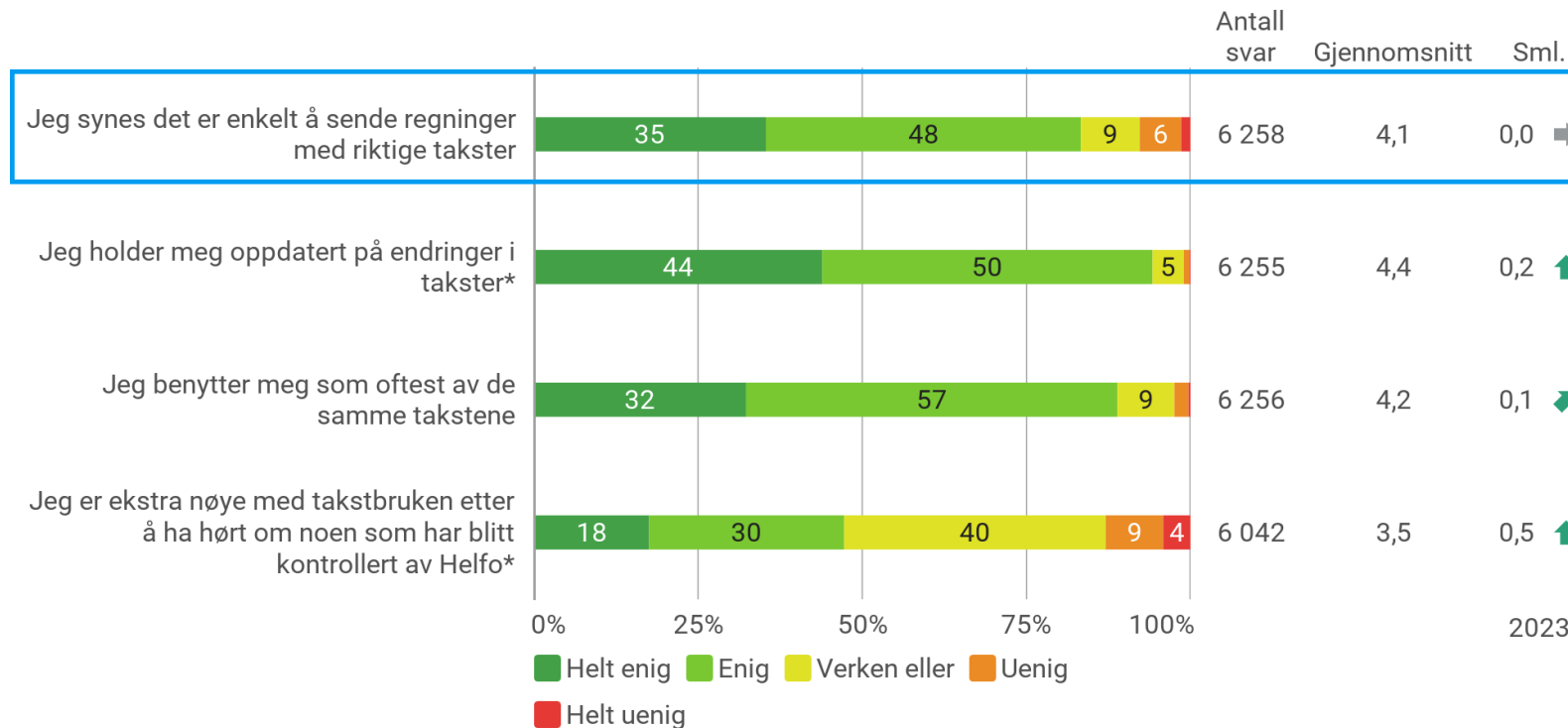
Tid brukt per uke – splittet på **utdanningsland** (Norge versus utland)



\*Med Helfos refusjonsordning mener vi oppgaver som å sette seg inn i regelverket, registrere og sende inn regninger til Helfo, lese utbetalingsvedtak, retting av regninger samt eventuelt kontakt med Helfo om dine refusjonskrav.

# Mange opplever fortsatt at det er enkelt å sende regninger med riktige takster

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?

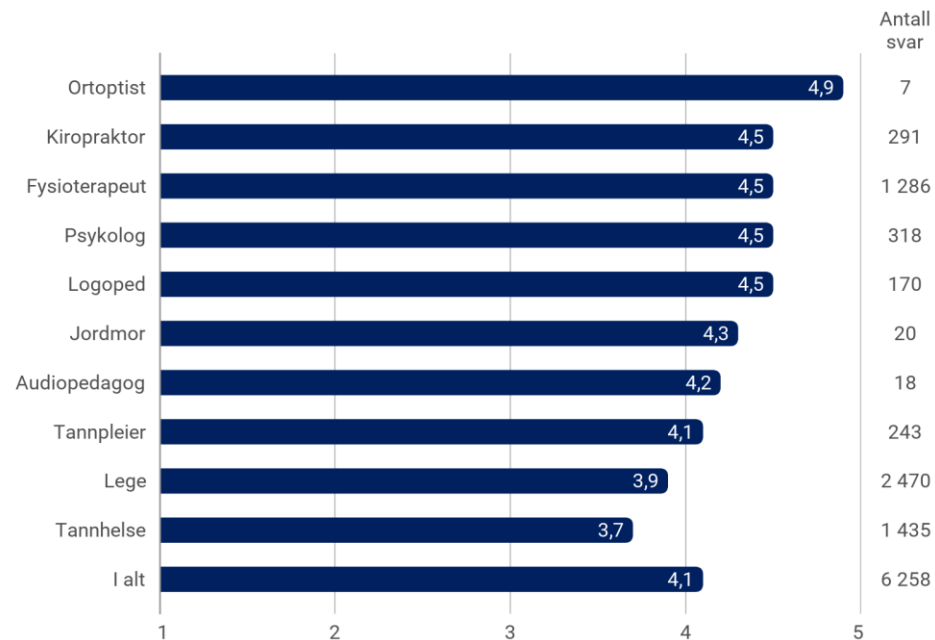


- 83 % synes fremdeles at det er enkelt å sende regninger med riktige takster, og gjennomsnittscoren er lik som i fjor
- Hvilken innsendingskanal man bruker, har lite å si for hvor enkelt eller vanskelig man synes det er:
  - Via Norsk Helsenett: 4,1
  - Via filopplasting: 4,0
  - Manuell registrering: 4,0
- Det er ingen forskjell i opplevelse av enkelthet utfra utdanningsland (Norge versus utland)
- Fler enn 9 av 10 svarer at de holder seg oppdatert på endringer i takster
- I noe økende grad svarer helseaktørene at de er nøye med egen takstbruk etter andre har blitt kontrollert, men merk at endring i spørsmålsformulering kan ha påvirket årets svarstil

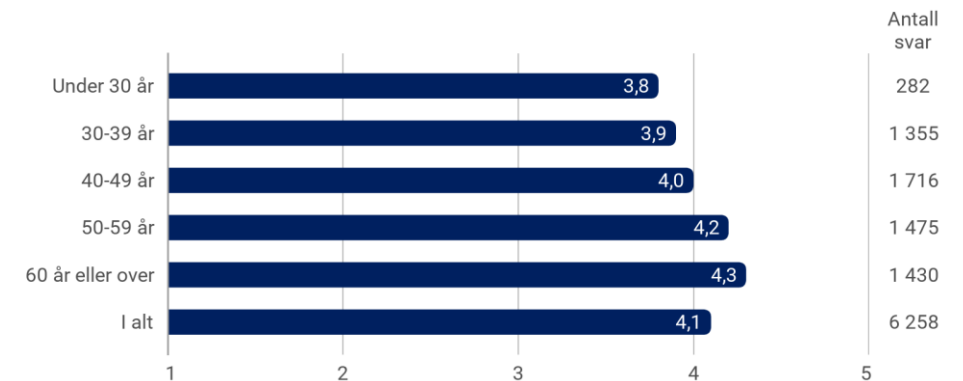
\*2023: «Jeg oppdaterer meg alltid inn i oppdaterte takster» og «Jeg sjekker takstbruken min etter å ha hørt om kollegaer som har blitt kontrollert».

# Dess eldre helseaktøren er, dess enklere oppleves ordningen med å sende inn regninger med riktige takster

«Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster»  
- splittet på **profesjon**



«Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster»  
- splittet på **aldergrupper**

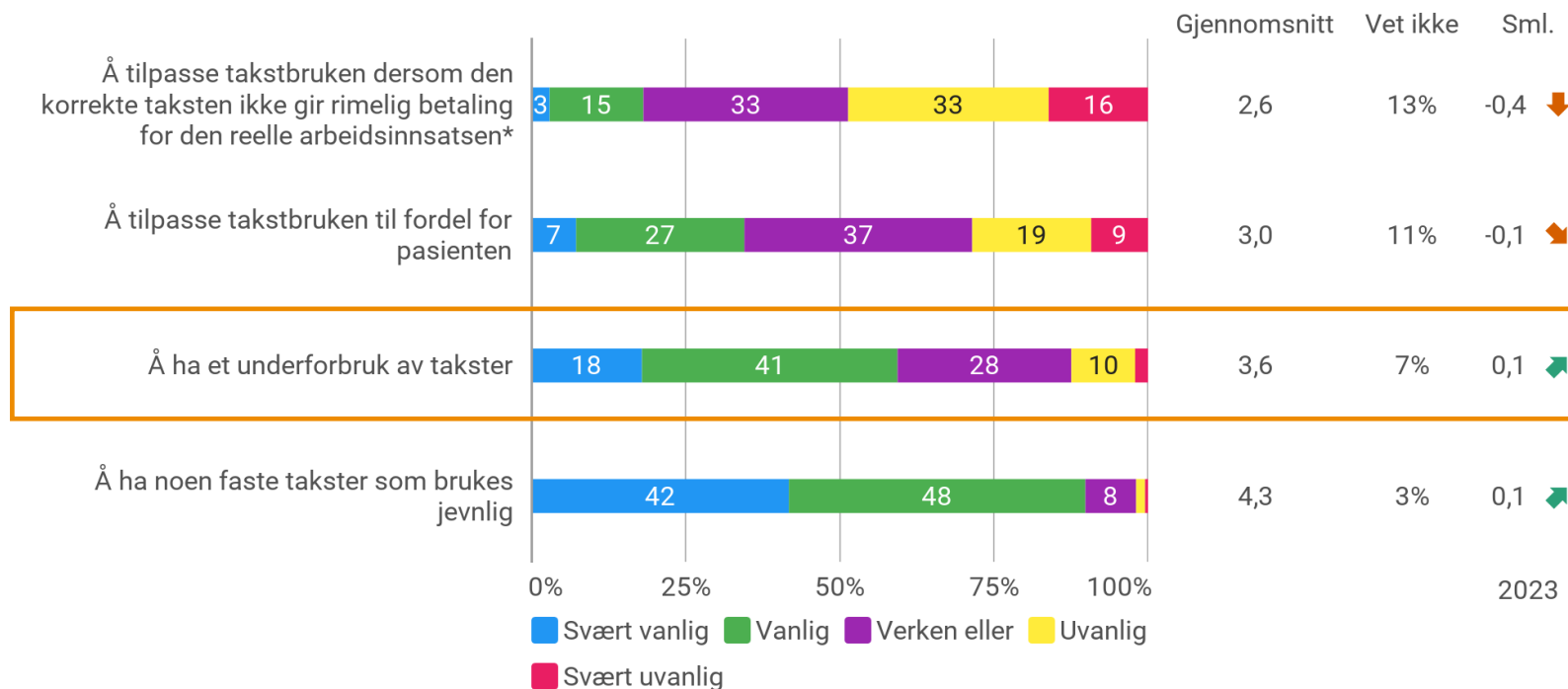


- Ortopstister, kiropraktorer, fysioterapeuter, psykologer og logopeder opplever ordningen enklest, sammenlignet med øvrige profesjonsgrupper
- I motsatt ende har leger og tannhelse har lavest score
- Dess eldre helseaktøren er, dess enklere oppleves ordningen

# Å ha et underforbruk og/eller ha noen faste takster som brukes jevnlig, kan tendere til å være noe mer vanlig nå enn i 2023

Hvor vanlig tror du følgende er for din profesjon?

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



Å tilpasse dersom korrekt takst ikke gir rimelig betaling:

- Ingen forskjeller på tvers av kjønn

Å tilpasse til fordel for pasienten:

- Noe høyere score blant kvinner (3,1), mot 3,0 hos menn
- Det betyr at kvinner rapporterer at de tror det er noe mer vanlig enn hva menn tror

Å ha underforbruk:

- Ingen forskjeller på tvers av kjønn

Å ha noen faste takster:

- Kvinner tror dette er mer vanlig (4,4) sammenlignet med menn (4,2)

# Helseaktørenes opplevelse av kulturen – på tvers av profesjoner

Tilpasse takstbruk dersom korrekt takst ikke gir rimelig betaling (Gns. Snitt 2,6):

Høyest score (mest vanlig):

- Tannpleier (2,9) – 203 svar
- Fysioterapeut (2,8) – 1.082 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Ortoptist (2,0) – 5 svar
- Jordmor (2,0) – 12 svar

Tilpasse takstbruk til fordel for pasienten (Gns. Snitt: 3,0):

Høyest score (mest vanlig):

- Tannpleier (3,4) – 217 svar
- Logoped (3,4) – 121 svar

Lavest score (minst vanlig)

- Ortoptist (1,8) – 5 svar
- Jordmor (1,8) – 8 svar

Underforbruk av takster (Gns. Snitt: 3,6):

Høyest score (mest vanlig)

- Lege (4,0) – 2.394 svar
- Psykolog (3,6) – 276 svar
- Kiropraktor (3,6) – 269 svar

Lavest score (minst vanlig)

- Ortoptist (2,0) – 5 svar
- Jordmor (2,8) – 16 svar

Faste takster som brukes jevnlig (Gns. Snitt: 4,3):

Høyest score (mest vanlig):

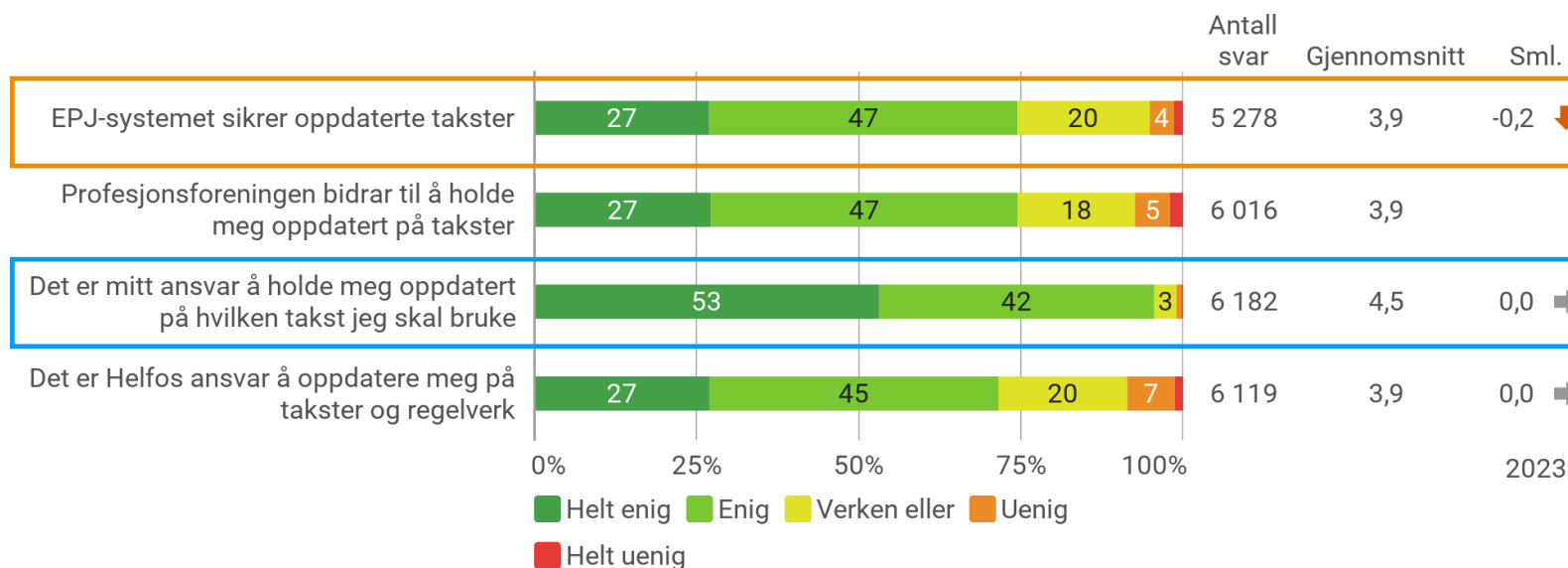
- Jordmor (4,6) – 20 svar
- Kiropraktor (4,5) – 282 svar

Lavest score (minst vanlig):

- Tannhelse (4,0) – 1.249 svar

# I år svarer en lavere andel at EPJ-systemet sikrer oppdaterte takster, og de fleste enes om at det er ens eget ansvar å holde seg oppdatert

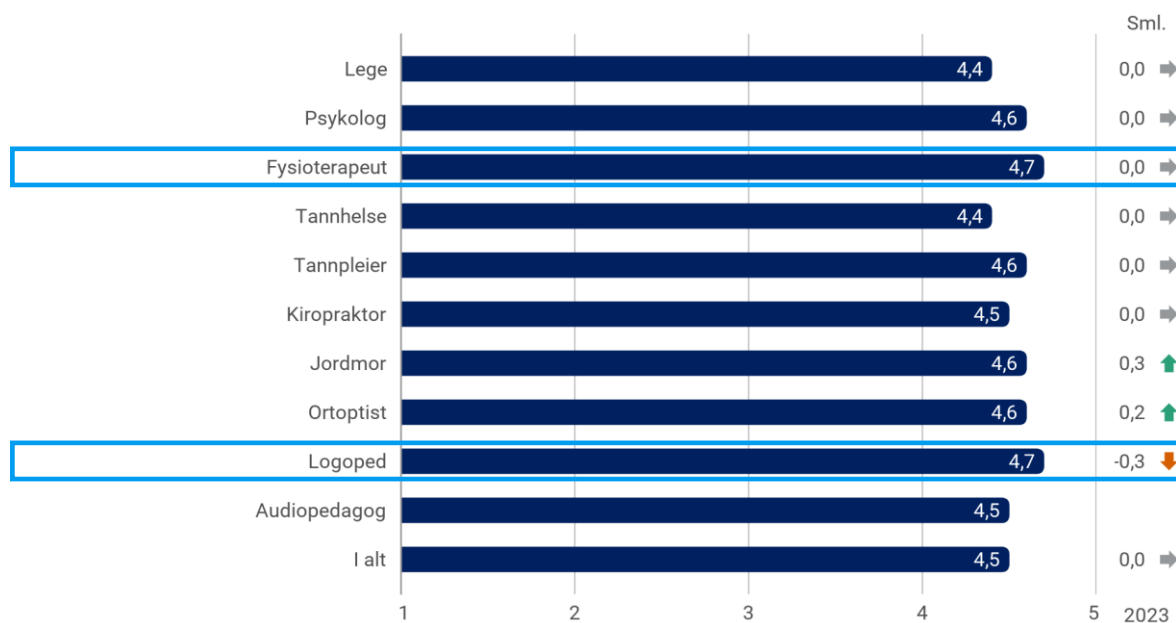
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?



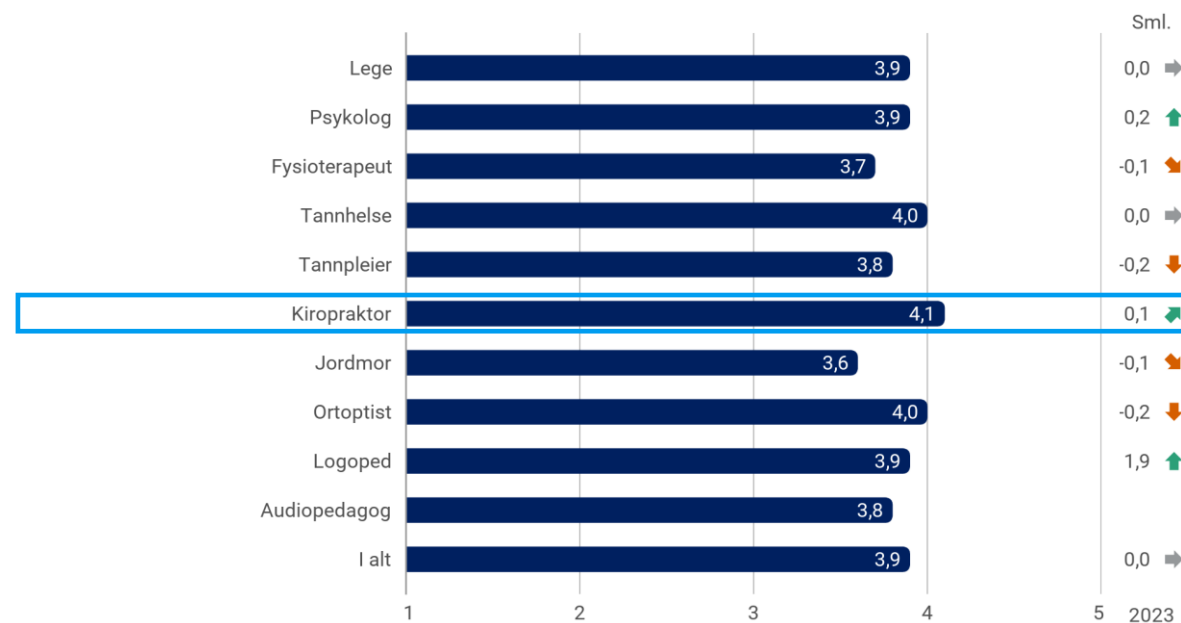
- Flere enn 7 av 10 svarer at EPJ-systemet sikrer oppdaterte takster, en noe lavere score enn i fjor
- Tilsvarende andel rapporterer at profesjonsforeningen bidrar til å holde en oppdatert
- De aller fleste (95 %) er enige om at det er ens eget ansvar å holde seg oppdatert på takster
  - Scoren er noe høyere for de som er utdannet i Norge (4,5) sammenlignet med utland (4,4)
- Om lag 7 av 10 svarer at det er Helfos ansvar å oppdatere helseaktøren på takster og regelverk
  - Scoren er lik for Norge og utland

# Fysioterapeuter og logopeder tydelig bevisst eget ansvar; kiropraktorer rapporterer i stor grad at det er Helfos ansvar å holde dem oppdaterte

«Det er **mitt ansvar** å holde meg oppdatert på hvilken takst jeg skal bruke» - splittet på **profesjon**



«Det er **Helfos ansvar** å oppdatere meg på takster og regelverk» - splittet på **profesjon**



Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

Merk at jordmor, ortoptist, og audiopedagog er små grupper.

# Opplevelse

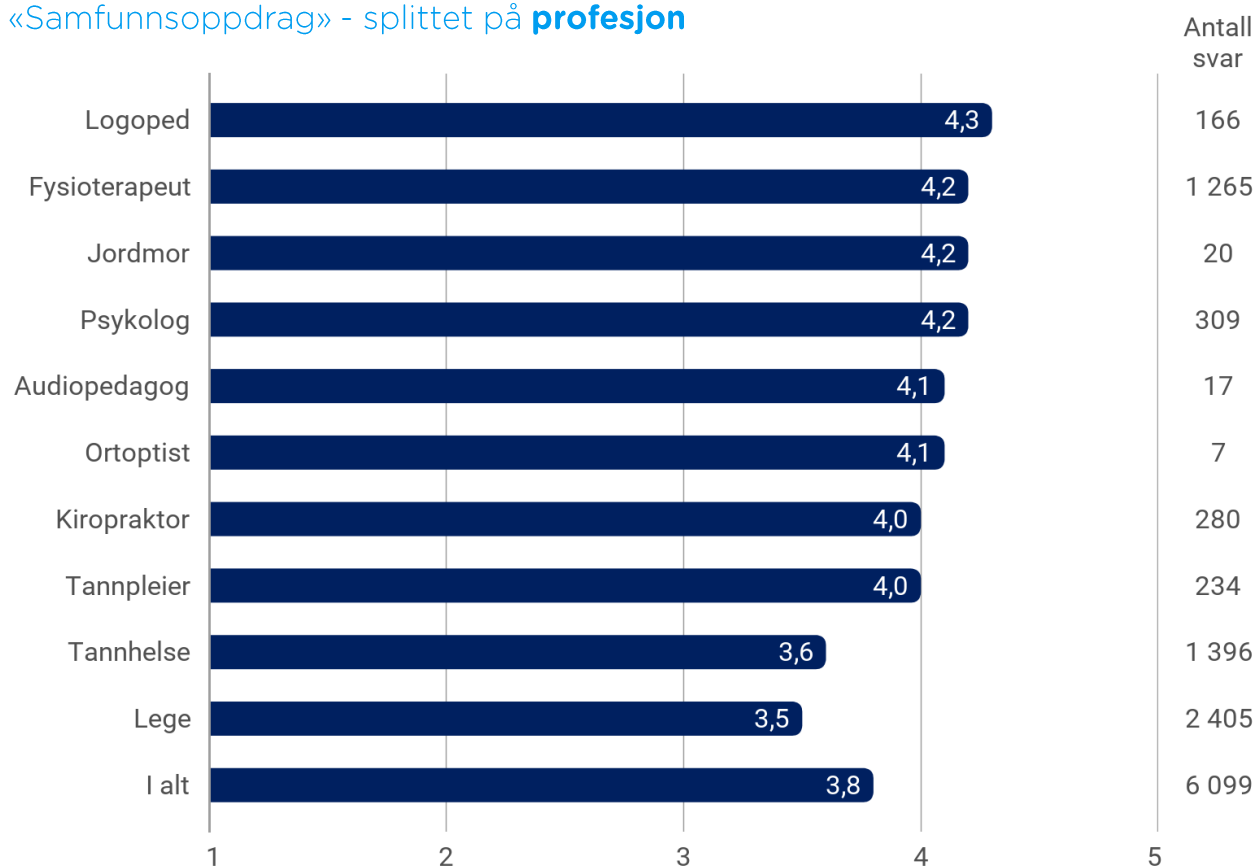
Samfunnsoppdrag

Overordnede mål



# Større profesjonsgrupper som tannhelse og lege trekker ned scoren på opplevelse av Helfos samfunnsoppdrag

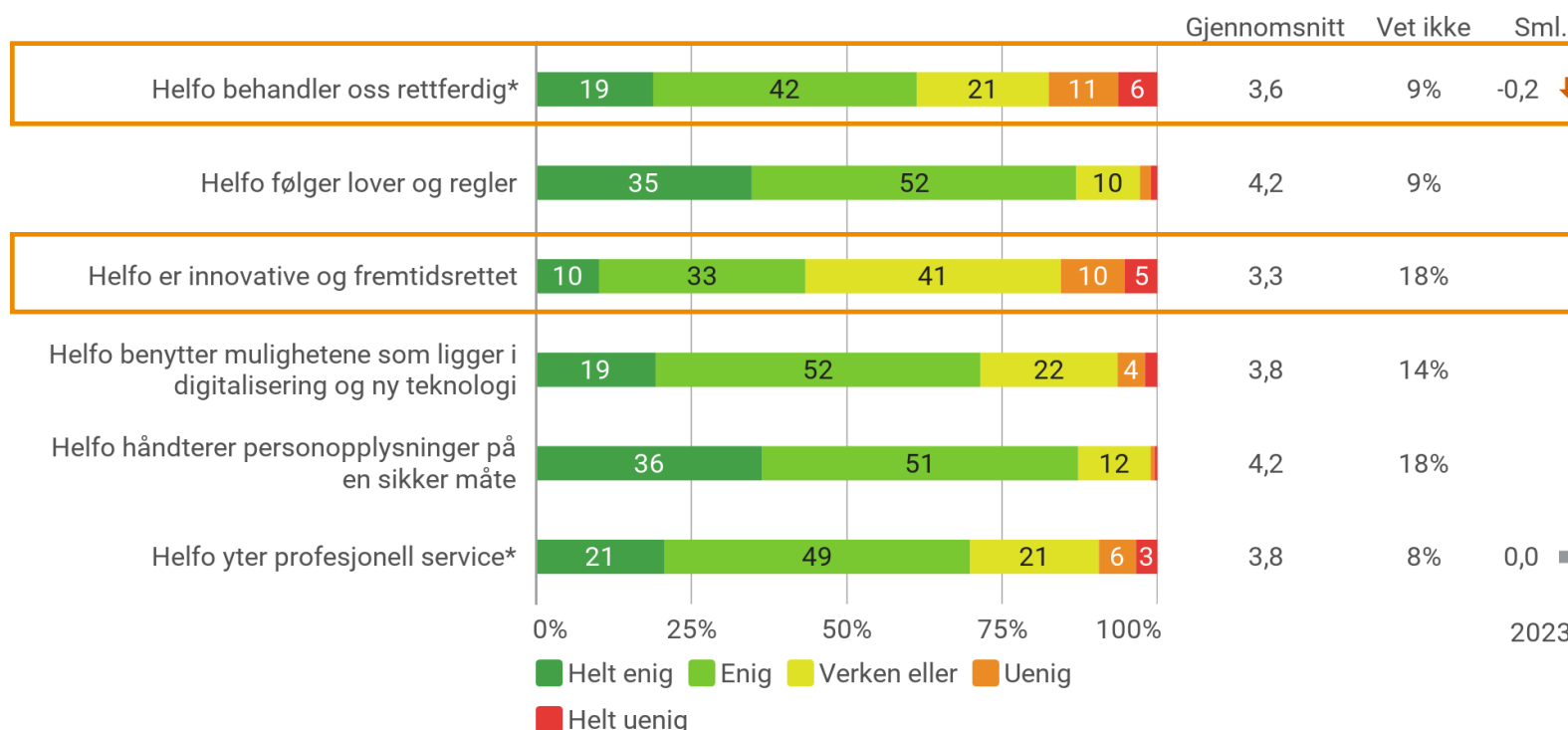
Gjennomsnittsscore «Samfunnsoppdrag» - splittet på **profesjon**



- Indikatoren handler om hvorvidt Helfo oppfyller sitt samfunnsoppdrag på en god måte, herunder behandler helseaktørene rettferdig, følger lover og regler, er opptatt av digitalisering og ny teknologi, samt opptrer profesjonelle
- De aller fleste helseaktørene har en relativt høy gjennomsnittsscore på «samfunnsoppdraget»; mellom 4,0 og 4,3
- Samtidig trekker store profesjonsgrupper (tannhelse og lege) gjennomsnittsscoren ned, med en score på hhv. 3,6 og 3,5
- Det er små forskjeller mellom utdanningsland (Norge versus utland):
  - Norge: 3,7
  - Utland: 3,8

# Helfo oppleves nokså etterrettelige, men i mindre grad rettferdige, innovative og fremtidsrettede

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?



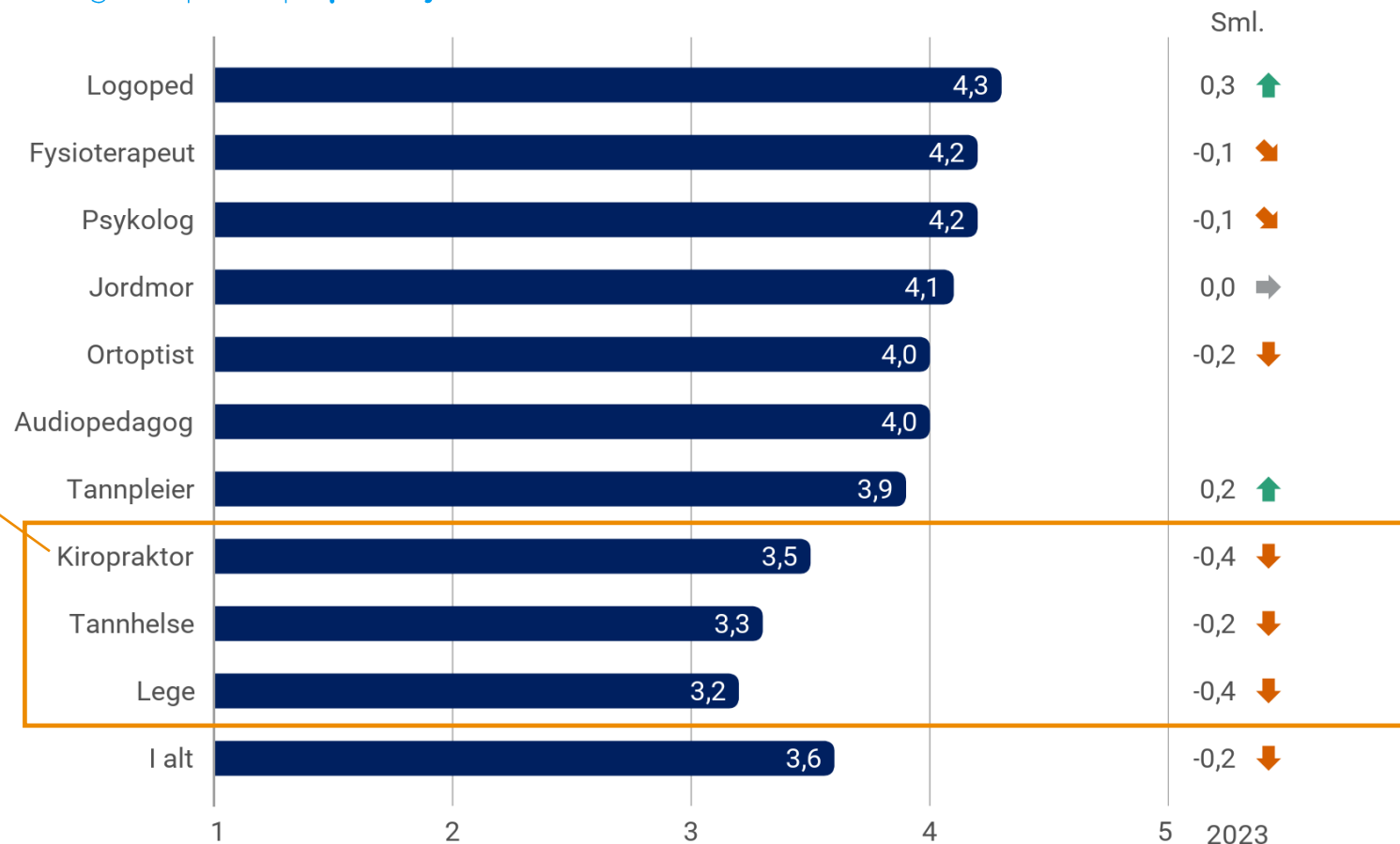
- Helseaktørene rapporterer at de i noe mindre grad opplever at Helfo behandler dem rettferdige
  - Dette gjelder spesielt for lege, kiropraktor, og tannhelse (se neste side)
- Samtidig oppleves Helfo nokså etterrettelige; en aktør som følger lover og regler og som behandler personopplysninger på en sikker måte
- Videre ser vi at helseaktørene i liten grad betrakter Helfo som innovative og fremtidsrettet, men i større grad opplever at man utnytter mulighetene som ligger i digitalisering og ny teknologi
- Merk: Det er en relativt høy vet-ikke-andel på både spørsmål om innovasjon/digitalisering og håndtering av personopplysninger

\*Spørsmålene i fjor ble stilt på en litt annen måte: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din yrkesgruppe: - Som [profesjon] opplever jeg at Helfo ...». Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

# Kiropraktor, lege og tannhelse opplever i minst grad at Helfo behandler dem rettferdig – og i vesentlig mindre grad enn i fjor

Gjennomsnittsscore «Helfo behandler oss rettferdig\*» – splittet på profesjon

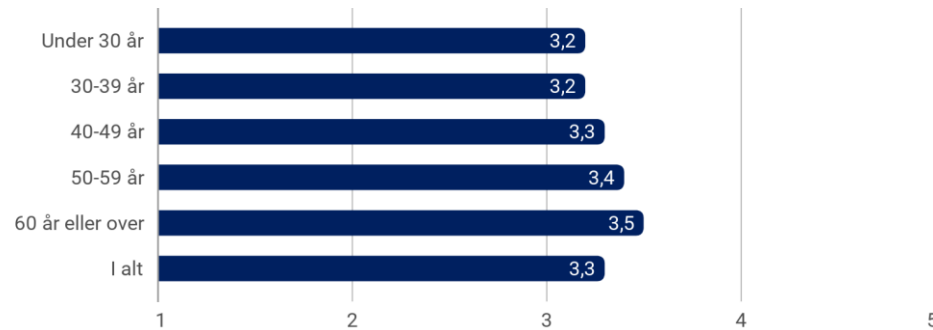
Dette fremkommer også av de åpne svarene – mange kiropraktorer er sterkt uenige i reduksjonen av takster (januar 2024), og mener at refusjonsfordelingen er urettferdig fordelt mellom yrkesgrupper/profesjoner.



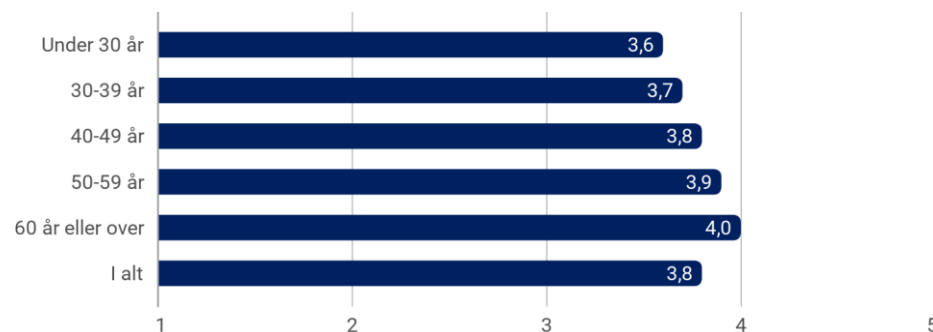
\*Spørsmålet i fjor ble stilt på en litt annen måte: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din yrkesgruppe: - Som [profesjon] opplever jeg at Helfo ...». Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

# De eldste helseaktørene opplever Helfo som mer innovative, fremtidsrettet og gode til å ta i bruk ny teknologi enn yngre

## «Helfo er innovative og fremtidsrettet» - splittet på **alder**



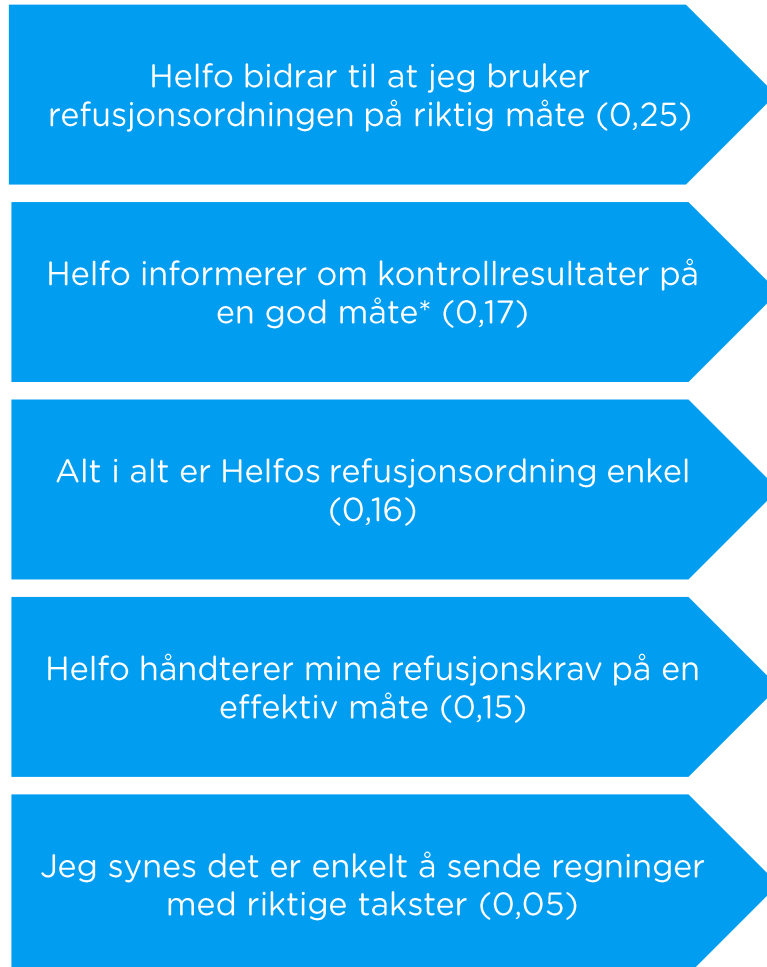
## «Helfo benytter mulighetene som ligger i digitalisering og ny teknologi» - splittet på **alder**



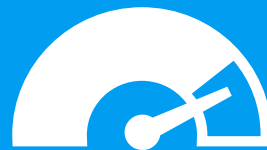
- Vi ser samme tendens blant aldersgrupper på spørsmålet om innovasjon og digitalisering
- De yngste opplever i minst grad at Helfo er innovative, fremtidsrettet og benytter mulighetene som ligger i digitalisering og ny teknologi
- Derimot ser vi at dess eldre helseaktøren er, dess mer imponert er man over Helfos evne til innovasjon og utnyttelse av digitalisering

Dette fremkommer også av de åpne svarene – mange som har hatt refusjonsavtale over lang tid, gir tilbakemelding om at ordningen aldri har vært enklere.

# At Helfo bidrar til at man bruker ordningen rett, påvirker opplevelse av «samfunnsoppdrag»



Opplevelse av hvorvidt Helfo leverer i tråd med samfunnsoppdraget



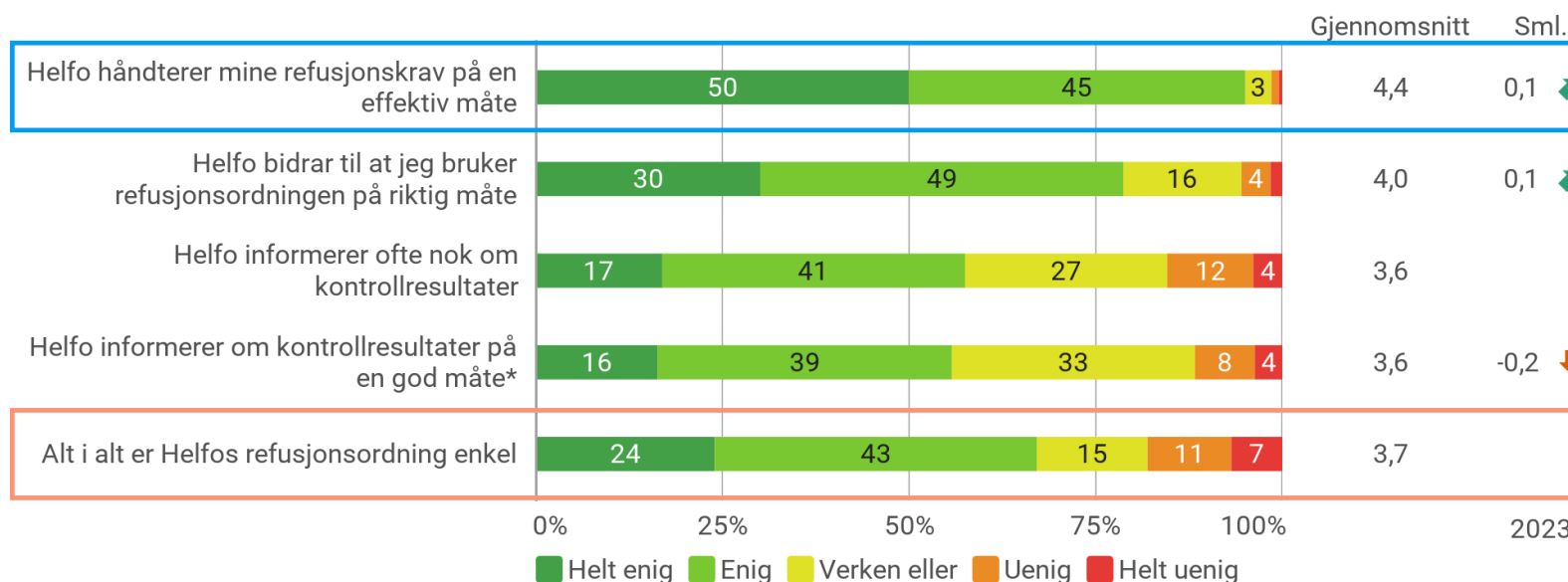
## Kommentarer:

- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene på overordnet opplevelse av hvorvidt Helfo leverer i tråd med samfunnsoppdraget (jo høyere tall; jo større betydning)
- De tre viktigste faktorene er:
  - «Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte»
  - «Helfo informerer om kontrollresultater på en god måte\* »
  - «Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel»
- Modellen som helhet forklarer **58 % av variasjonen** i respondentenes vurdering av hvorvidt Helfo leverer i tråd med samfunnsoppdraget\*

\*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster, Jeg holder meg oppdatert på endringer i takster\*, EPJ-systemet sikrer oppdaterte takster, Det er mitt ansvar å holde meg oppdatert på hvilken takst jeg skal bruke, Det er Helfos ansvar å oppdatere meg på takster og regelverk, Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte, Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte, Helfo informerer ofte nok om kontrollresultater, Helfo informerer om kontrollresultater på en god måte\*, Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel

# 95 % av helseaktørene rapporterer at Helfo håndterer deres refusjonskrav på en effektiv måte

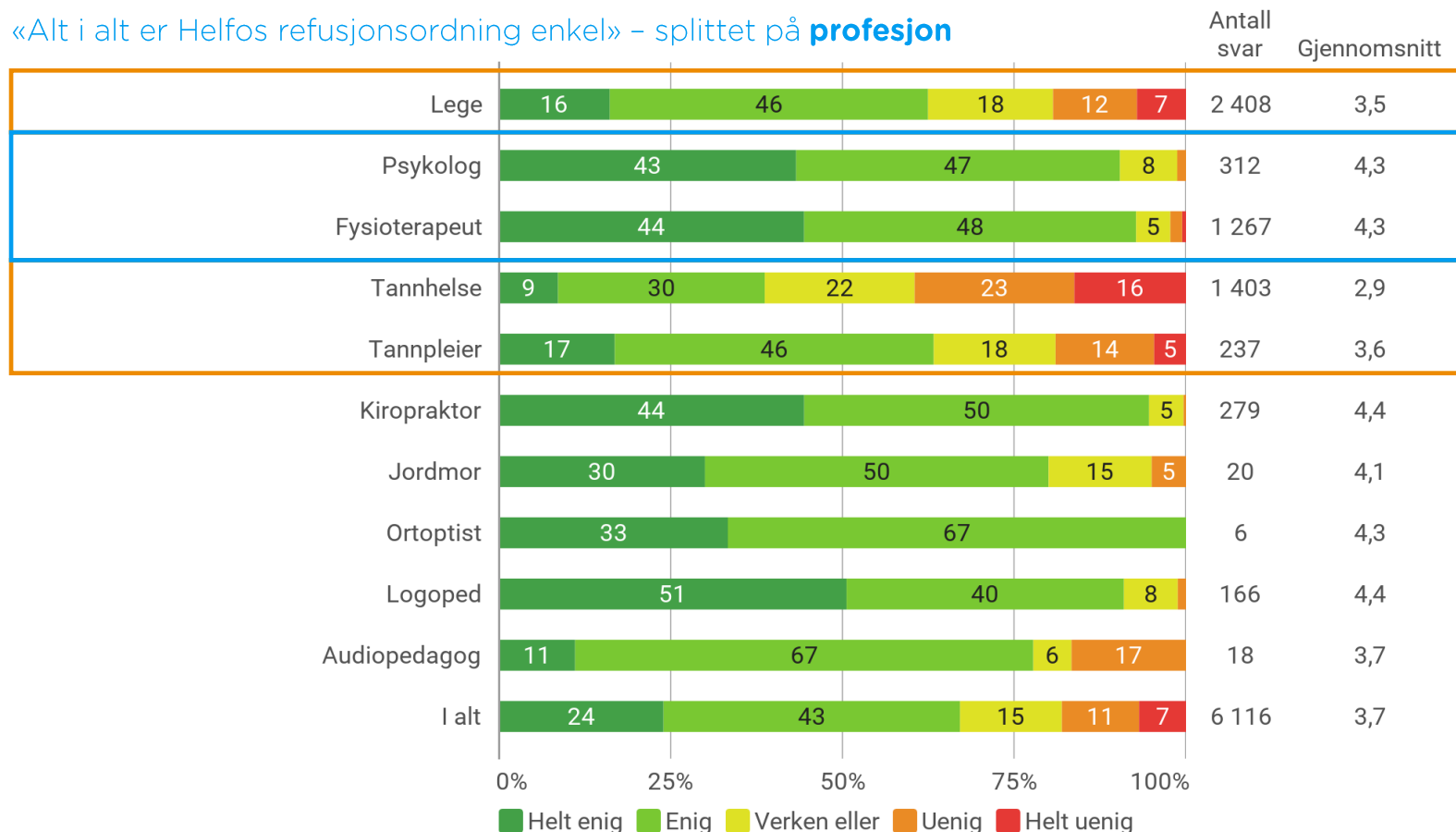
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:



- Hele 95 % svarer at Helfo håndterer deres refusjonskrav på en effektiv måte (i fjor svarte 93 % 4 eller 5), og gjennomsnittsscoren er noe høyere sammenlignet med 2023
- Helseaktørene svarer også – i økende grad – at Helfo bidrar til at de bruker ordningen på rett måte
- Det er noe forbedringspotensial knyttet til informasjon rundt kontrollresultater – både hyppighet og hvordan det formidles
- 67 % svarer at Helfos ordning, alt i alt, er enkel
- I fjor spurte man om Helfo gjør arbeidshverdagen enklere, en påstand med gjennomsnittsscore på 3,4
- Spørsmålsformuleringene er såpass forskjellige at det ikke er naturlig å sammenligne direkte

# På tvers av profesjonsgrupper ser vi tydelige forskjeller i hvor enkel man opplever refusjonsordningen

«Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel» – splittet på profesjon



- Psykologer og fysioterapeuter er blant de største profesjonsgruppene som synes ordningen er enklest
- I motsatt ende finner vi leger, tannhelse og tannpleiere – med scorere fra 2,9 til 3,6
- Fordeling av gjennomsnittsscore på utdanningsland:
  - Utland: 3,7
  - Norge: 3,6
- .. Og kjønn:
  - Menn: 3,7
  - Kvinner: 3,6

# Helfos bidrag har størst påvirkningskraft på om Helfos refusjonsordning er enkel

Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte (0,39)

Helfo behandler oss rettferdig\* (0,27)

Helfo informerer ofte nok om kontrollresultater (0,16)

Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte (0,13)

Helfo har gode rutiner som gjør at jeg får utbetalt den refusjonen jeg skal ha (0,09)

Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster (0,07)

Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel



## Kommentarer:

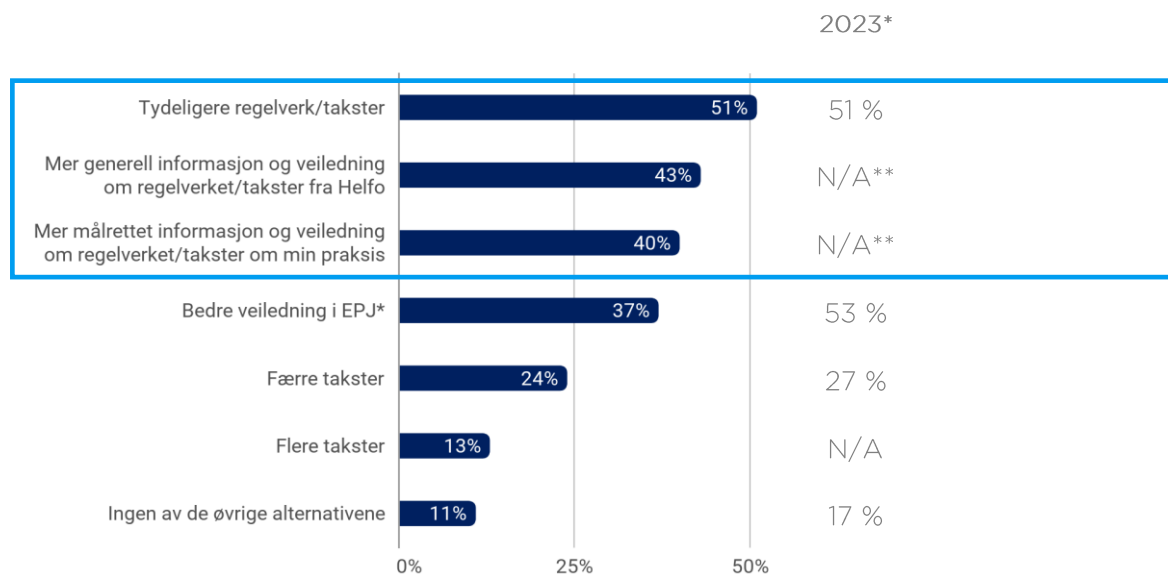
- Tallene i parentes indikerer betydningen av de ulike faktorene på opplevelsen av hvor enkel ordningen er (jo høyere tall; jo større betydning)
- Den viktigste faktoren er:
  - «Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte»
- En annen viktig faktor er:
  - «Helfo behandler oss rettferdig\*»
- De øvrige faktorene er av relativt beskjeden betydning
- Samlet sett er faktorene likevel betydningsfulle
- Modellen som helhet forklarer **47 % av variasjonen** i respondentenes score på «Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel»\*

\*Betydningen av følgende spørsmål ble undersøkt: 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 ofte nok om kontrollresultater, Helfo behandler oss rettferdig\*, Helfo har gode rutiner som gjør at jeg får utbetalt den refusjonen jeg skal ha, Jeg synes det er enkelt å sende regninger med riktige takster.



# Tydeligere regelverk/takster og bedre informasjon er de viktigste grepene for å gjøre ordningen enklere

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



\*I 2023 var kategoriene annerledes.

\*\* I 2023 fantes et svaralternativ «Bedre informasjon fra Helfo» (41%).

Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

Det viktigste for at refusjonsordningen kan gjøres enklere innad i de ulike profesjonsgruppene:

**Tydeligere regelverk** er viktigst blant:

- Lege (57 %)
- Tannhelse (79 %)
- Tannpleier (68 %)

**Mer målrettet informasjon** er viktigst blant:

- Psykolog (32 %)
- Fysioterapeut (34 %)
- Kiropraktor (33 %)
- Jordmor (40 %)
- Logoped (41 %)
- Audiopedagog (72 %)

Ingen større, systematiske forskjeller på tvers av utdanningsland.

# Åpne kommentarer på hvordan refusjonsordningen kan gjøres enklere

I år, som i fjor, handler mye av de åpne kommentarene om tydeliggjøring og forenkling av regelverket. Flere helseaktører minner om viktigheten av å «huske på at pasienter er mennesker og at det ikke alltid passer inn i et system» – flere opplever rett og slett at systemet er altfor detaljert, forvirrende, og «mer komplisert enn selve faget». Dette skremmer også mange, og flere sier de er redde for å gjøre feil.

Mange kommentarer gir også konkrete eksempler på hvilke takster som bør kunne kombineres, forklares nærmere, eller takster som savnes (for å nevne noe). Her anbefaler vi at Helfo ser nærmere på de åpne svarene, splittet på profesjonsgrupper, da svarene vil/kan variere utfra hvilken profesjonsgruppe som har svart.



## Kontroll

- Mange helseaktører er enige i at kontroll er viktig i et tillitsbasert system
- Flere lurer likevel på om man i større grad kan informere/varsle *før* sanksjonering? Slik at de med ærlige og redelige intensjoner får mulighet til å rette før det foretas sanksjoner
- Mange opplever også at det «samles opp bevis» over lang tid, før det «plutselig» dukker opp større tilbakebetalingskrav
- Andre ønsker seg bedre rutiner for varsling av bekjente som bevisst utnytter systemet



## Mer og bedre informasjon

- Fra de lukkede svarkategoriene, ser vi også at mange ønsker seg mer informasjon, både generell og målrettet
- Eksempler som dukker opp i de åpne svarene er bedre presisering/beskrivelse av takster, mer konkrete svar når man henvender seg til Helfo og statistikk over egen og andres takstbruk
- Enkelte ønsker seg også rådgivende fagpersoner i Helfo som kjenner godt til profesjonsgruppen, for eksempel rådgivende tannleger



## Tilfreds med ordningen

- Det er viktig å nevne at mange stadig er tilfredse med ordningen
- De som er fornøyde, trekker gjerne frem hvordan ordningen har utviklet seg over tid, og at det aldri har vært lettere å gjøre oppgjør eller kortere behandlingstid

## Åpne kommentarer på hvordan refusjonsordningen kan gjøres enklere

### **Kontroll:**

«Jeg er kjent med kollegaer som bevisst utnytter takstsystemet, på et nivå at jeg anser det som kriminelt. Jeg ønsker ikke ringe telefonen deres. Hvorfor kan dere ikke ha et tipsskjema på nettsiden deres?»

### **Mer og bedre informasjon:**

«Målrettet informasjon der en ser takster blir brukt feil og generell opplysning til alle brukere i forhold til takster HELFO oppdager hyppig feilbruk av»

### **Mer og bedre informasjon:**

«Det er ofte svært vanskelig å vite om en pasient har rettigheter. Det MÅ være mulig å spørre en saksbehandler og få et konkret svar»

### **Kontroll:**

«Skuffende at Helfo ikke følger opp anonyme tips om juks»

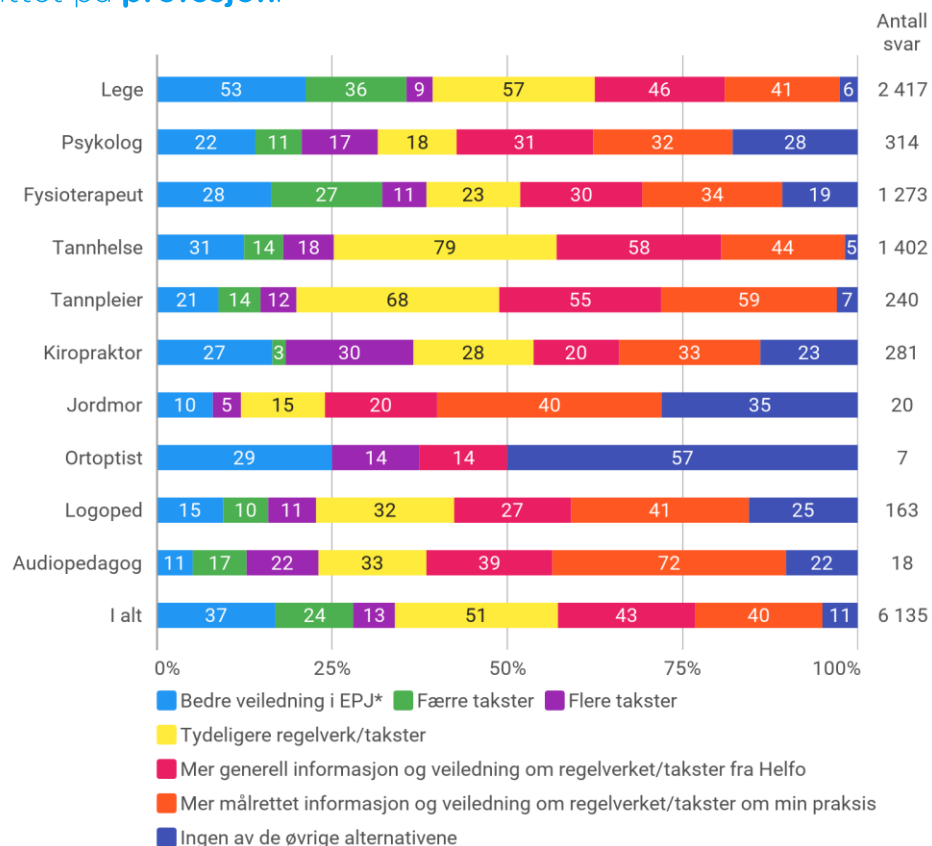
### **Tilfreds:**

«Jeg er veldig fornøyd med Helfo. Jeg husker hvordan det var for 10-20-30 år siden»

Vedlegg

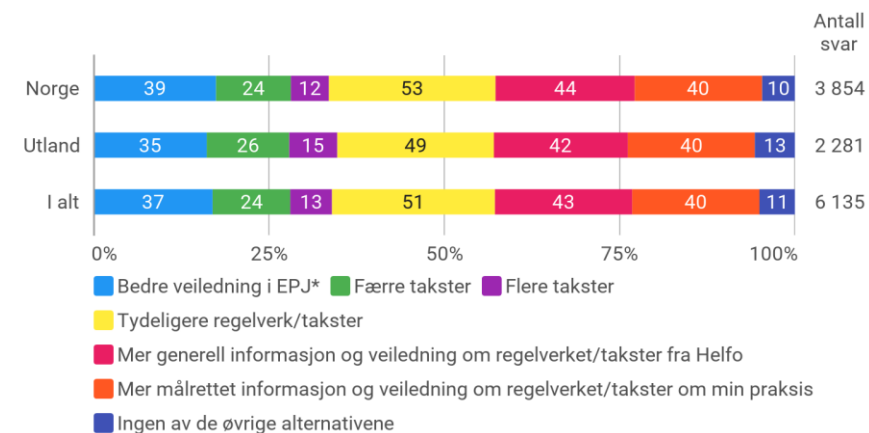
# Ulike profesjonsgrupper har ulike behov; mindre variasjon på tvers av utdanningsland

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



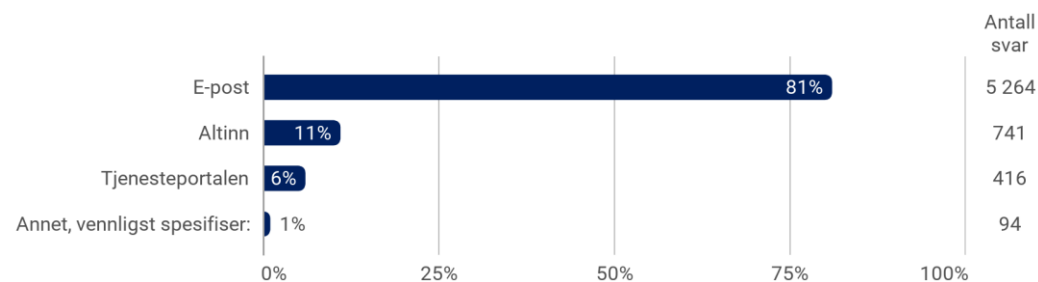
Merk at profesjonsgruppen «tannhelse» var merket som «tannlege» i 2023.

«På hvilken måte mener du at refusjonsordningen til Helfo kan gjøres enklere?» – splittet på **utdanningsland**



# E-post er den foretrukne kanalen (på tvers av profesjonsgrupper) dersom Helfo skal nå helseaktøren med målrettet informasjon

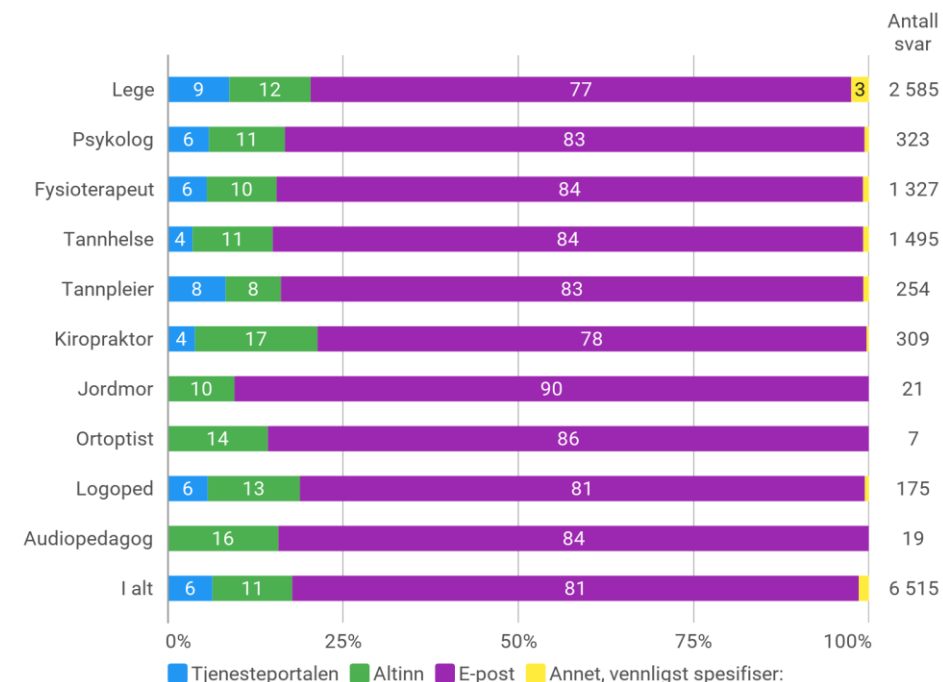
I noen tilfeller har Helfo behov for å nå deg med målrettet informasjon om din takstbruk. I hvilken kanal ønsker du å motta denne informasjonen?



Eksempler på «annet» inkluderer blant annet:

- Brev
- Telefon
- SMS
- Digipost
- Journalsystem
- Utbetalingsvedtak

Ønsket kanal for målrettet informasjon – splittet på profesjon



# Indekser

## 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

## Kultur

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

## Samfunnsoppdrag

- Helfo behandler oss rettferdig
- Helfo følger lover og regler
- Helfo er innovative og fremtidsrettet
- Helfo benytter mulighetene som ligger i digitalisering og ny teknologi
- Helfo håndterer personopplysninger på en sikker måte
- Helfo yter profesjonell service

## Måloppnåelse

- Helfo håndterer mine refusjonskrav på en effektiv måte
- Helfo bidrar til at jeg bruker refusjonsordningen på riktig måte
- Helfo informerer ofte nok om kontrollresultater
- Helfo informerer om kontrollresultater på en god måte
- Alt i alt er Helfos refusjonsordning enkel

Bright  
ideas.  
Sustainable  
change.

RAMBOLL