

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	9/12/2021

SAK NR 51-2021

Virksomhetsrapport per 31. oktober 2021

Forslag til vedtak:

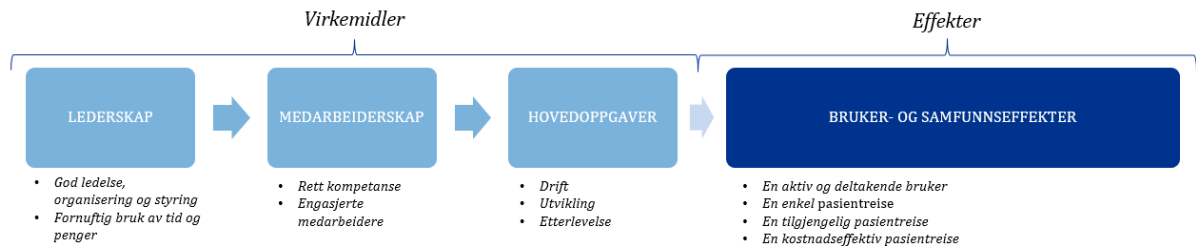
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. oktober 2021 til etterretning.

Skien, 2. desember 2021

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. oktober 2021 fremlegges resultater i henhold til foretakets vedtatte målstruktur og styringsparametere:



Figur 1 - Resultatkjeden for Pasientreiser HF (Sak 38-2018, oppdatert i sak 05-2019)

2. Administrerende direktørs overordnede vurdering per oktober 2021

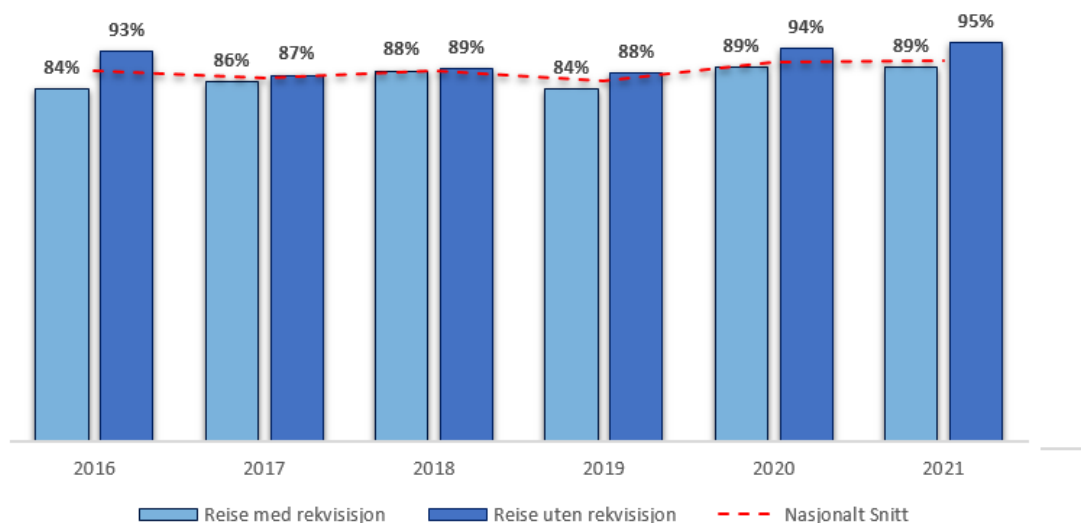
Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per oktober 2021 i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet. Automatiseringen er som tidligere informert, påvirket av midlertidig endringer i dekning av tilleggsutgifter knyttet til bruk av egen bil. Som en konsekvens av regjeringens gjenåpning av samfunnet, ble det startet et arbeid for å tilbakeføre dokumentasjon for bruk av egen bil til tidligere praksis. Med bakgrunn i utviklingen i smittesituasjonen den senere tiden utsettes vurderingen av tilbakeføringsdato til medio januar 2022. Omstilling for å tilpasse kapasitet i manuelle prosesser er avsluttet, og foretaket har nådd de mål som er satt ved bruk av virkemidler.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målene når det gjelder automatiseringsgrad for kontroll av oppgjør. Digitaliseringsgraden av oppgjørskontroll var marginalt under målet for perioden. Pågående tiltak som følger av Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner har fremdrift i henhold til revidert plan. Prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning omtales i egen sak, jf. sak 54, *Status ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Regnskapet per oktober viser et overskudd på 7,2 millioner kroner. Tilstedeværelsen var 92,5% i oktober, som tilsvarer akkumulert resultat så langt i år. Pasientreiser HF overvåker smittesituasjonen og vil til enhver tid følge råd og anbefalinger fra nasjonale og lokale myndigheter knyttet til koronasituasjonen.

Kartlegging av praksis

Høsten 2021 ble det den årlige kartleggingen av praksis på pasientreiseområdet gjennomført på vegne av juridisk nettverk. Kartleggingen tar for seg områder innen regelverket hvor det er nasjonal enighet om praktiseringen av regelverket. Målet er at 80 % av svarene skal være riktige. Nasjonalt viser resultatene at 92 % av svarene var riktig. For reiser uten rekvisisjon var 95 % av svarene riktige, for reiser med rekvisisjon viste undersøkelsen 89 % riktige svar. Spørsmålene som ble stilt var de samme for begge tjenesteområdene og har hatt følgende utvikling over tid:



Juridisk nettverk vil i samarbeid med pasientreisekontorene og Pasientreiser HF iverksette tiltak på områder med lavere score og/eller stor variasjon. Foreslåtte tiltak er webinarer og mikrolæringer relatert til temaer fra kartlegging av praksis.

Bruker- og samfunn

Nedenfor følger presentasjon og vurdering av de effektmålene foretaket styrer etter i dag.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	Oktober
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	● 86.9 %	● 88.2 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	● 7.0 %	● 6.0 %
En enkel pasientreise En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99.1 %	● 98.8 %
	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 8.3	● 8.3
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 91.6 %	● 87.0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 87.0 %	● 84.0 %
En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK		

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Hovedfokuset for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon i 2021 er forbedring og videreutvikling av eksisterende funksjonalitet. Av konkrete utviklingsaktiviteter vil søknad for reiseledsager og utvidelse av mulighetene for å velge spesifikke transportmidler prioriteres. Dette arbeidet pågår og forventes produksjonssett i løpet av 1. kvartal 2022. Utviklingen i digital innsendelse av saker følger de justerte målene som er beskrevet i sak 58-2020, *Styringsindikatorer 2021*.







Innenfor reiser med rekvisisjon har muligheten til å avbestille rekvirerte reiser og bekrefte «åpne» rekvisisjoner vært i produksjon nasjonalt på Helsenorge siden 15. februar. Pilot for «endre» startet opp ved tre pasientreisekontor (Pasientreiser OUS, Pasientreiser Østfold og Pasientreiser Møre og Romsdal) den 21. september. Funksjonalitet for «endre» ble ytterligere utvidet i Helsenorge-release den 2. november med mulighet for endring av adresser. Nasjonal lansering av funksjonalitet planlegges i januar 2022.

Det er gjennom 2021 arbeidet med forslag til ny rekvisisjonspraksis. Arbeidsgruppen er omforent om forslagene, men det er behov for en ekstra forankringsrunde i pasientreisekontorenes regionale ledernetverk. Det gjenstår også noe arbeid knyttet til gevinstrealisering samt implementeringsplan. Styret vil få forelagt forslag til ny rekvisisjonspraksis i januar møtet 2022.

I oktober er «Bruk av selvbetjening RmR» 6 %, noe som er under det periodiserte målet på 8 %. Indikatoren rapporteres følgelig i gult nivå. Indikatoren varierer mellom geografiske områder (fra 17 % til ca. 1 %), og det antas at områder der det gjennomføres flere tiltak knyttet til informasjon, oppfølging og opplæring av pasienter og rekvirenter oppnår en høyere andel. Det er iverksatt tiltak for å øke andelen, blant annet er erfaringer fra pasientreisekontorer som har høy andel digitale brukere er formidlet til øvrige kontorer. Det forventes at det tar noe tid før ytterligere tiltak knyttet til informasjon og kommunikasjon har effekt og det er derfor usikkert om indikatoren vil nå definert utgangsnivå for 2021.

Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	Oktober
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99.3 %	 99.9 %	 100.0 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 92.5 %	 92.5 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	 46.6 %	 52.2 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	 80.9 %	 81.6 %
Etterlevelse	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	 43.5 %	 45.6 %
	Ingen egen KPI			

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse for oktober var på 92,5 %, en forbedring fra foregående måneder. Akkumulert resultat for 2021 er også 92,5 %. Det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær. Foretaket har iverksatt tiltak med mål om høy grad av jobbmotivasjon og økt tilstedeværelse.

Smittesituasjonen er økende og Pasientreiser HF vil til enhver tid følge de råd og anbefalinger som kommer fra nasjonale og lokale myndigheter knyttet til koronasituasjonen.





Omstillingsprosessen knyttet til behovet for redusert kapasitet innenfor reiser uten rekvisisjon er gjennomført i henhold til foretakets etablerte retningslinjer og ved bruk av vedtatte virkemidler. Virkemidlene ble tilgjengeliggjort for medarbeidere ut oktober 2021 i de manuelle prosessene i reiser uten rekvisisjon, og målet for redusert kapasitet er oppnådd.

Andel saker behandlet automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon er ikke i henhold til målsetning i perioden. Utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som følge av pandemien fortsetter å påvirke resultatene og muligheten til å automatisere disse sakene er begrenset. I tillegg påvirker manglende drosjeavtaler for enkelte helseforetak automatiseringen. I samråd med berørte helseforetak er det etablert rutiner for håndtering av disse sakene.

Dokumentasjonskravet knyttet til å få dekket tilleggsutgifter ved bruk av egen bil ble endret etter initiativ fra pasientreisekontorene i mars 2020. Endringen i praksis ble gjort med bakgrunn i smittevern hensyn og redusert tilgang på rekvirert transport i koronaperioden. I og med at myndighetene har åpnet for en normal hverdag anbefales det at dokumentasjonsbehovet vurderes opp mot rettigheten som beskrevet i syketransportforskriftens §22, bokstav b og c. Dette tilsier at behovet for bruk av egen bil må attesteres av personer med rekvisisjonsrett, enten medisinsk eller trafikalt. Det vil derfor være nødvendig å tilbakeføre til tidligere praksis. Tidligere ble det foreslått en tilbakeføring til tidligere praksis fra og med 1. januar 2022, men med bakgrunn i smittesituasjonen er vurdering av tilbakeføringsdato utsatt til medio januar 2022.

Innenfor tjenesteområdet reiser med rekvisisjon var digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) 45,6 % i oktober, og dermed under målet på 51 %. Noen pasientreisekontor har fokus på videre utrulling av Ctrl, mens andre avventer Trapeze-utrulling.

Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Oktober
God ledelse, organisering og styring				
Formuellig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	 4.0 %	 4.0 %
	God økonomistyring investering *	0 %	 -7.7 %	 -7.7 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet per oktober viser et overskudd på 7,2 millioner kroner. Resultatet for 2021 er i hovedsak påvirket av koronasituasjonen, utsettelse av ny planleggings- og optimaliseringsløsning og aktivering av eget utviklingsarbeid.

HIÅ OKTOBER - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	165 912	179 936	-14 024	-7.8 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	1 369	1 601	232	15 %
Lønn, AGA, pensjon	73 912	80 517	6 605	8 %
Andre personalkostnader	660	1 542	882	57 %
Avskrivninger	26 016	27 500	1 484	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	42 514	49 260	6 746	14 %
Andre driftskostnader	14 910	19 932	5 022	25 %
Sum driftskostnader	159 381	180 353	20 971	11.6 %
Driftsresultat	6 531	-417	6 947	
Netto finansinntekter	642	417	225	0.1 %
Resultat etter finans	7 172	0	7 172	4.3 %

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Inntektene er redusert med 14 millioner kroner, som er tilbakebetalt eier i august
- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 3,9 millioner kroner. Budsjett for 2021 tar utgangspunkt i aktivitet tilsvarende 2019. For reiser uten rekvisisjon er avviket i budsjett sammenlignbart med reduksjonen i aktivitet. Pandemien har videre medført reduksjon i følgende kostnader: Møter og samlinger, reisekostnader, kurs-/opplæring, andre personalkostnader og konsulenttenester for hele foretaket, tilsvarende 6,0 millioner kroner. Samlet utgjør dette 9,9 millioner kroner i lavere kostnader.
- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 5,9 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 3,2 millioner kroner og avskrivninger 1,8 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,5 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner.
- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes bruk av premiefond i KLP på 3,6 millioner kroner i høst, periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (1,0 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 1,6 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 19,0 millioner kroner mot budsjett på 17,6 millioner kroner. Årets ramme på totalt 21,1 millioner vil trolig bli overskredet med cirka 2,0 millioner. Dette er tilsvarende mindreforbruket i forhold til rammen i 2020.

Hovedårsaken til avviket er følgende:

- Anskaffelse av bærbare PC-er til alle ansatte i reiser uten rekvisisjon. Corona tiltak for å sikre større fleksibilitet i forhold til hjemmekontor løsning under pandemien (1,3 millioner kroner)
- Aktivering av egne utviklere. Dette ble avklart med revisor helt på slutten av 2020 (cirka 1,8 millioner kroner og var ikke en del av opprinnelig investeringsbudsjett. Økning i investeringsbudsjettet reduserer driftsbudsjettet tilsvarende).

Under vises fordeling av investeringene i utvikling av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester per oktober:

Investering	Budsjett per oktober	Virkelig per oktober
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	5 637 477	6 502 679
Videreutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	11 498 886	10 706 319
Maskiner, inventar og utstyr	490 909	1 769 159
	17 627 273	18 978 157

3. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering per oktober

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per oktober 2021. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. oktober til etterretning.

Vedlegg:

- Styringsinformasjon og grenseverdier 2021
- Tiltak RMR-utredning – status uke 40-46

PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjeneste-område	Styringsindikatorer og mål	Resultat H1A 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024	Grenseverdier 2021			Rapporterings-frekvens		
										●	●	●			
EFFEKTER	BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende bruker	RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	85,9 %	82 %	87 %	88 %	89 %	90 %	≥ 0 %	≤ -3 %	< -3 %	Mnd	
			RmR	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR*	Ny	Ny	10 %	20 %	30 %	40 %	≥ 0 %	≤ -3 %	< -3 %	Kvartalsvis	
		En enkel pasientreise	RuR	Rett kvalitet i vedtak**	98,7 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	≥ 98 %	< 98 % ≥ 96 %	< 96 %	Mnd
			RuR	Brukertilfredshet RuR		75 %	78 %	80 %	83 %	83 %	83 %	≥ 78 %	< 78 % ≥ 75 %	< 75 %	Årlig
			RmR	Brukertilfredshet RmR		79 %	81 %	83 %	85 %	85 %	85 %	≥ 81 %	< 81 % ≥ 78 %	< 78 %	Årlig
		En tilgjengelig pasientreise	RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	11,8	14	12	12	11	11	11	≤ 12	> 12 ≤ 21	> 21	Mnd
			RuR	Servicegrad brukerstøtte RuR**	84 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	≥ 80 %	< 80 % ≥ 75 %	< 75 %	Mnd
	RmR	Servicegrad brukerstøtte RmR**	83 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	≥ 80 %	< 80 % ≥ 75 %	< 75 %	Mnd		
	RmR	Reduksjon av transportkostnader			17 MNOK	24 MNOK	30 MNOK	20 MNOK	20 MNOK	≥ 0 %	≤ -10 %	< -10 %	Årlig		
VIRKEMIDLER	HOVED-OPP GAVER	Drift	Felles	Oppetid for systemer med høy kritikalitet**	100,0 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	≥ 99,3 %	< 99,3 % ≥ 98,3 %	< 98,3 %	Mnd	
			Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	93,8 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	≥ 95 %	< 95 % ≥ 93 %	< 93 %	Mnd	
		RuR	Automatiseringsgrad reiser uten rekvisisjon*	56,4 %	63 %	65 %	70 %	75 %	75 %	≥ 0 %	≤ -5 %	> -5 %	Mnd		
		RmR	Automatiseringsgrad CtrI*	79,9 %	81 %	81 %	82 %	83 %	85 %	≥ 0 %	≤ -5 %	> -5 %	Mnd		
		RmR	Digitaliseringsgrad CtrI*	37 %	54 %	54 %	60 %	70 %	80 %	≥ 0 %	≤ -10 %	< -10 %	Mnd		
		Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
		Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
		Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
		Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
		Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
MIDTARBEIDER-SKAP	Rett kompetanse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
	Engasjerte medarbeidere	Felles	Resultater MBU	4,9	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	≥ 4,5	< 4,5 ≥ 4	< 4	Halvårlig		
LEDERSKAP	God ledelse, organisering og styring	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
	Føromtlig bruk av tid og penger	Felles	God økonomistyring drift*	8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	≥ 0 %	≤ -2	> -2	Mnd	
	Felles	God økonomistyring investering*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	≥ 0 %	≤ -2	> -2	Mnd	