

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	16/09/2021

SAK NR 33-2021

Virksomhetsrapport per 31. juli 2021

Forslag til vedtak:

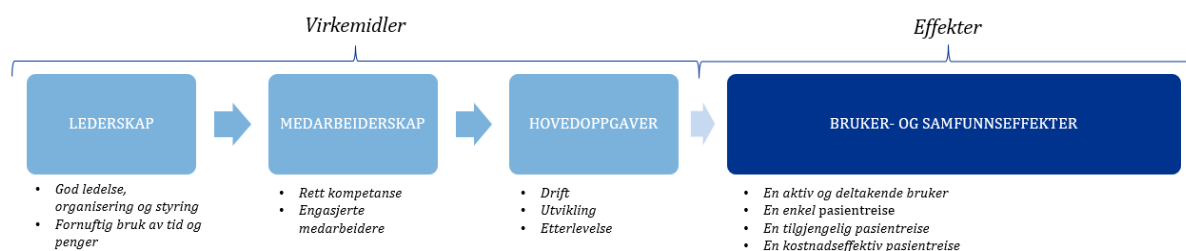
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli 2021 til etterretning.

Skien, 9. september 2021

Rita Kilvær
Administrerende direktør

- **Hva saken gjelder**

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. juli 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)

Administrerende direktørs overordnede vurdering per juli 2021

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per juli 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. Mulighetene for å automatisere disse sakene er begrenset. Prosess for reduksjon av kapasitet i manuelle prosesser pågår og vil nå de mål som er satt ved bruk av virkemidler i løpet av 2021.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målene når det gjelder bruk av selvbetjeningsløsningen, servicegrad for brukerstøtte og 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 plan.

Regnskapet per juli viser et overskudd på 11,4 millioner kroner. Tilstedeværelsen var 90,2% i juli og akkumulert tilstedeværelse per juli er 91,5%. Beredskapsgruppen som er nedsatt i forbindelse med koronapandemien, følger situasjonen fortløpende. De fleste av medarbeiderne er fullvaksinerte og tilbake til arbeidsstedene etter sommerferien.

Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	Juli
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	● 86,1 %	● 83,8 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	● 6,0 %	● 8,0 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99,0 %	N.A.
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 7,8	● 8,2
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 92,4 %	● 89,0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 88,0 %	● 90,0 %
En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK		

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Hovedfokus for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon er forbedring og videreutvikling av eksisterende funksjonalitet. Av konkrete utviklingsaktiviteter vil søknad for reiseledsager og utvidelse av mulighetene for å velge spesifikke transportmidler prioriteres. Utvikling av muligheten for ettersendelse av dokumentasjon på allerede innsendte saker vil av budsjettmessige årsaker leveres i 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 samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner vært i produksjon nasjonalt på Helsenorge siden 15. februar. Erfaringene er så langt gode. Av alle rekvisisjoner som kunne vært avbestilt digitalt i juli, viser målinger at cirka 8%, er avbestilt på helsenorge.no. Per utgangen av juli er det avbestilt totalt 2.896 rekvirerte reiser og bekreftet totalt 5.203 rekvisisjoner på Helsenorge. Undersøkelser gjennomført på Helsenorge viser at over 95% av brukerne opplever løsningen som enkel å bruke, og 91% svarer at de vil bruke den igjen. Arbeidet med en løsning for å endre rekvisisjoner pågår. Denne funksjonaliteten skal etter planen piloteres av tre pasientreisekontor i september 2021 og deretter lanseres nasjonalt i 2022.

Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	Juli
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	● 99,9 %	● 100,0 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	● 91,5 %	● 90,2 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	● 46,1 %	● 50,9 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	● 80,1 %	● 79,3 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	● 42,8 %	● 46,3 %
Etterlevelse	Ingen egen KPI			

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse i juni og juli var på henholdsvis 92,8 % og 90,2 % %. Akkumulert tilstedeværelse per juli er 91,5 %, som er lavere enn målsetting på 95 %. Korttidsfraværet har vært svært lavt i hele 2021, akkumulert per juli kun 0,8 %. Legemeldt fravær er på tilsvarende nivå som tidligere i år. Det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær i perioden. Som følge av at det samlede fraværet i virksomheten har vært høyere enn målet over noe tid, ønsker foretaket å utarbeide en analyse og handlingsplan i samarbeid med AMU, for å vurdere og eventuelt iverksette tiltak for å redusere fraværet.

Det er fremdeles høyt smittetrykk ved flere av foretakets lokasjoner. Beredskapsgruppen i Pasientreiser HF følger situasjonen fortløpende og både lokale og nasjonale anbefalinger og pålegg følges i vurderingen tiltak for medarbeidere i Pasientreiser HF. De fleste av medarbeiderne er fullvaksinerte og tilbake til arbeidsstedene etter sommerferien. Lokale anbefalinger om hjemmekontor følges der det er aktuelt.

Omstillingsprosessen knyttet til behovet for redusert kapasitet innenfor reiser uten rekvisisjon gjennomføres i henhold til foretakets etablerte retningslinjer og ved bruk av vedtatte virkemidler. Parallelt med gjennomføringen av prosessen oppdateres og drøftes fremdrift og risiko med tillitsvalgte og vernetjenesten i foretaket.

Andel saker behandlet automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon er under målet for perioden. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil fortsetter å påvirke resultatene og muligheten til å automatisere disse sakene er begrenset. I tillegg er påvirket 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 tilgangen på rekvirert transport i koronaperioden. Foretaket har startet dialog med pasientreisekontorene med tanke på å endre dokumentasjonskravet for bruk av egen bil tilbake til tidligere praksis. Forutsetningen for en endring vil være at det informeres i forkant for å hindre klager og at prosessen endres nasjonalt til samme tid.

Reiser uten rekvisisjon har som tidligere informert, planlagt å pilotere nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling primo september 2021. Arbeidet følger oppsatt plan for tjenesteområdet. Funksjonaliteten som gjør det mulig å slå sammen de regionale køene for ordinære saker ble aktivert 1. september 2021.

Systemene for reiser uten rekvisisjon har i perioden levert stabilt og har en beregnet opptid på 100%. I løpet av døgnet den 11. juni kan det imidlertid ha vært en opplevd ustabilitet knyttet til karttjenesten, som igjen kan ha påvirket distanseberegning i elektroniske søknader.

Innenfor tjenesteområdet reiser med rekvisisjon var digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) 46,3 % i juli, og nær målet på 47 %. Fra juli har Pasientreiser Sørlandet alle sine transportører i Ctrl. Noen pasientreisekontor har fokus på videre utrulling av Ctrl, mens andre avventer Trapeze-utrulling. Se egen status for prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser i sak 39-2021, *Statusrapportering prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	Juli
God ledelse, organisering og styring	God økonomistyring drift *	0 %	 9 %	 9 %
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring investering *	0 %	 -1 %	 -1 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet per juli viser et overskudd på 11,4 millioner kroner. Resultatet ved inngangen til 2021 er i hovedsak påvirket av koronasituasjonen og at ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser ikke er satt i drift. Disse to avvikene utgjør til sammen 10,3 millioner kroner.

HIÅ JULI - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	124 935	124 935	-0	0,0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	1 013	1 067	54	5 %
Lønn, AGA, pensjon	54 455	56 976	2 521	4 %
Andre personalkostnader	484	1 063	578	54 %
Avskrivninger	18 248	19 250	1 002	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	30 025	33 647	3 622	11 %
Andre driftskostnader	9 725	13 224	3 499	26 %
Sum driftskostnader	113 949	125 227	11 278	9,0 %
Driftsresultat	10 986	-292	11 278	
Netto finansinntekter	414	292	122	0,1 %
Resultat etter finans	11 400	0	11 400	9,1 %

Alle tall i hele 1 000

Avviket mot budsjett skyldes i hovedsak:

- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 2,3 millioner kroner. Budsjett for 2021 tar utgangspunkt i aktivitet tilsvarende som for et normalår, og 2019 er lagt til grunn. Akkumulert per juli er aktiviteten for reiser uten rekvisisjon redusert med 14,4 % på saksnivå sammenlignet med 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 konsulentttjenester for hele foretaket, tilsvarende 4,3 millioner kroner. Samlet utgjør dette 6,6 millioner kroner i lavere kostnader.
- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 3,7 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 2,2 millioner kroner og avskrivninger 1,0 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,1 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner.
- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (0,8 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 1,1 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 12,48 millioner kroner mot budsjett på 12,42 millioner kroner.

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

Investering	Budsjett per juli	Virkelig
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	3 758 318	3 734 565
Videretutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	8 332 591	6 970 845
Maskiner, inventar og utstyr	327 273	1 769 159
	12 418 182	12 474 569

Budsjettposten maskiner, inventar og utstyr er overskredet med cirka 1,4 millioner kroner hittil i år. Årsaken er kjøp av bærbare PC-er til alle saksbehandlere i reiser uten rekvisisjon for totalt 1,2 millioner kroner. Dette var et tiltak for å øke fleksibiliteten som følge av Covid-19 og løpende behov for hjemmekontor. Anskaffelsen håndteres som en del av investeringsrammen for 2021.

Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering per juli

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per juli 2021.

Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli til etterretning.

Vedlegg:

- Styringsinformasjon og grenseverdier 2021
- Tiltak RMR-utredning – status uke 22-33

PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjenesteområde	Styringsindikatorer og mål	Resultat HiÅ 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024	Grenseverdier 2021			Rapporteringsfrekvens		
										●	●	●			
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	
		En kostnadseffektiv pasientreise	RmR Reduksjon av transportkostnader			17 MNOK	24 MNOK	30 MNOK	20 MNOK	20 MNOK	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Årlig	
		Drift	Felles Oppetid for systemer med høy kritikalitet**	100,0 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	>=99,3 %	<99,3 %>= 98,3 %	<99,3 %	Mnd	
	Felles Tilstedeværelse medarbeidere**	93,8 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	>=95 %	< 95 %>= 93 %	< 93 %	Mnd			
VIRKEMIDLER	HOVEDOPPGAVER	Utvikling	RuR Automatiseringsgrad reiser uten rekvisisjon*	56,4 %	63 %	65 %	70 %	75 %	75 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd		
			RmR Automatiseringsgrad Ctrl*	79,9 %	81 %	81 %	82 %	83 %	85 %	85 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd	
			RmR Digitaliseringsgrad Ctrl*	37 %	54 %	54 %	60 %	70 %	80 %	80 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd	
		Etterlevelse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.								Halvårlig	
		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	
		God ledelse, organisering og styring	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.								Halvårlig	
		Fornuftig 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 %	<= -2	> -2	Mnd