

Saksframlegg

Referanse

---

**Saksgang:**

| Styret                  | Møtedato   |
|-------------------------|------------|
| Styret Pasientreiser HF | 16/09/2022 |

**SAK NR 35-2022**

**Virksomhetsrapport per 31. juli 2022**

**Forslag til vedtak:**

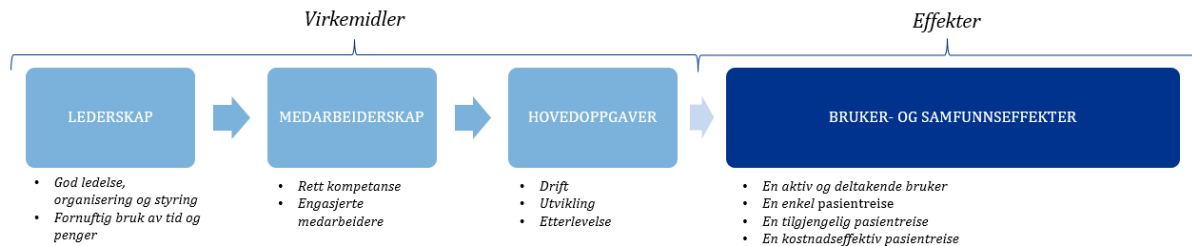
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli 2022 til etterretning.

Skien, 9. september 2022

Rita Kilvær  
Administrerende direktør

## 1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. juli 2022 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 juli 2022

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per juli 2022 i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet. Andel automatiserte vedtak er økende. Dette må ses i sammenheng med tilbakeføring til tidligere praksis knyttet til dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil. Saksbehandlingstiden øker i perioden, og det er iverksatt tiltak for å redusere denne i periodene som kommer.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i hovedsak i henhold til målene som er definert. Pågående tiltak som følger av Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner har fremdrift i henhold til revidert plan. Innføring av ny rekvisisjonspraksis skal etter planen skje første halvår 2023. Det er høyt fokus på å etablere en god kontrollstrategi og attestasjonsløsning for rekvirentene i NISSY. Fase fire i selvbetjeningsløsningen (bestille) er under utvikling og skal etter planen pilotes sammen med ny rekvisisjonspraksis første kvartal 2023.

I det videre arbeidet med å realisere målbildet for reiser med rekvisisjon er det ønskelig å beskrive mer inngående de kvalitative og kvantitative gevinstene, risikoene og hvordan RHF-ene kan følge opp arbeidet og gevinstene i helseforetakene og Pasientreiser HF. Det er opprettet en arbeidsgruppe sammensatt av representanter fra foretaket, regionale helseforetak og pasientreisekontorene med oppstart midten av september.

Regnskap per 31. juli viser et positivt resultat på 10,9 millioner kroner, som tilsvarer 8,9 % mot budsjett. Resultatet hittil i år er i hovedsak påvirket av at prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning er avsluttet, samt noe lavere aktivitet enn budsjettet.

## 3. Bruker- og samfunn

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

| PRINSIPP                            | Styringsindikatorer                  | Prestasjonsmål 2022 | HIÅ 2022 | Juli     |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------|----------|
| En aktiv og deltakende bruker       | Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *  | 88 %                | ● 89 %   | ● 87 %   |
|                                     | Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *  | 25 %                | ● 32 %   | ● 33 %   |
| En enkel pasientreise               | Rett kvalitet i vedtak **            | 98 %                | ● 99,0 % | N.A      |
| En <i>tilgjengelig</i> pasientreise | Saksbehandlingstid i antall dager ** | 12 dager            | ● 11,5   | ● 12,4   |
|                                     | Servicegrad brukerstøtte RuR **      | 80 %                | ● 80 %   | ● 74 %   |
|                                     | Servicegrad brukerstøtte RmR **      | 80 %                | ● 84 %   | ● 88,0 % |

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

I selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon har pasientene nå mulighet til å se, bekrefte, avbestille og endre rekvirerte reiser på Helsenorge. Arbeidet med fasen «bestilling» pågår i henhold til plan. Første milepæl «behovskartlegging og analyse» og andre milepæl «spesifisering og løsningsdesign» er ferdigstilt. Arbeidet med utvikling av løsningen pågår. Indikatoren «Bruk av selvbetjening RmR» er i grønt nivå, over det estimerte periodiserte nivået. Erfaring med indikatoren i 2022 vil danne grunnlag for en vurdering av om nivået skal økes i 2023.

Brugerstøtten for reiser uten rekvisisjon leverte noe lavere servicegrad enn målsettingen i juli. Hovedårsaken var en inngang på 18 % over prognose for antall samtaler i perioden. Dette må ses i sammenheng med beslutningen om å gå tilbake til praksis i henhold til forskrift for dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil. Endringen ble gjort gjeldende for reiser gjennomført etter 1.juni 2022. I tillegg er det grunn til å tro at en stigende saksbehandlingstid som følge av ferieavvikling påvirket inngangen til brukerstøtte.

Det gjøres ikke stikkprøvekontroller av vedtak i juli og august som følge av ferieavvikling. Kvalitet i vedtak er historisk sett innenfor målsetningene.

Saksbehandlingstiden for refusjonssøknader er økende i perioden og det vil ta noe tid før en er under målet på 12 dager saksbehandlingstid. Bakgrunnen for situasjonen er noe høyere inngang enn prognostisert over sommeren kombinert med ferieavvikling. Foretaket har igangsatt tiltak for å redusere restanser og dermed også saksbehandlingstiden. Varsling om lengre saksbehandlingstid til brukere, aktiv ressursstyring mellom arbeidsstegene og mulighet for økt midlertidig kapasitet er eksempler på aktiviteter som pågår.

#### 4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

| PRINSIPP           | Styringsindikatorer                          | Prestasjonsmål 2022 | HIÅ 2022  | Juli      |
|--------------------|--|---------------------|-----------|-----------|
| Drift<br>Utvikling | Oppetid for systemer med høy kritikalitet ** | 99,3 %              | ● 116,7 % | ● 100,0 % |
|                    | Automatiseringsgrad RuR *                    | 70 %                | ● 51 %    | ● 71 %    |
|                    | Automatiseringsgrad Ctrl *                   | 82 %                | ● 75 %    | ● 69,5 %  |
|                    | Digitaliseringsgrad Ctrl *                   | 54 %                | ● 48 %    | ● 49,3 %  |

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

Andel automatiserte vedtak er økende som følge av beslutningen om å gå tilbake til praksis i henhold til forskrift for dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil. For juli måned er automatiseringsgraden også påvirket av ferieuttak blant ressurser i de manuelle

saksbehandlingsprosessene. Dette gjør at automatiseringsgraden for juli er kunstig høy da restansene av saker til manuell behandling er økt i perioden.

Pasientreisekontorene som ikke har tatt i bruk Ctrl har nå fokus på dette. Vestre Viken HF har nå brukt Ctrl en periode og ruller ut flere avtaler. Sykehuset Østfold HF er i prosess med å rulle ut første leverandør. På grunn av nye avtaler hos enkelte pasientreisekontor kontrolleres turer i større grad manuelt i en periode. Dette har medført at automatiseringsgraden har gått noe ned de siste månedene.

## 5. Lederskap og medarbeiderskap

| PRINSIPP                             | Styringsindikatorer              | Prestasjons-<br>mål 2022 | HIÅ 2022 | Juli     |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------|----------|
| God ledelse, organisering og styring | Tilstedeværelse medarbeidere **  | 95 %                     | ● 94,4 % | ● 94,4 % |
|                                      | Resultater MBU - lederskap       | 4,5                      | ● 5,0    |          |
| Fornuftig bruk av tid og penger      | God økonomistyring drift *       | 0 %                      | ● 9 %    | ● 9 %    |
|                                      | God økonomistyring investering * | 0 %                      | ● 12 %   | ● 12 %   |

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelsen hittil i år er på 94,6 %, noe som er nær målsettingen på 95 %. Ferieavvikling gjør at rapporteringen for juli kan være noe unøyaktig, men vil kvalitetssikres/oppdateres når alle ansatte er tilbake fra ferie. Rekruttering for å erstatte personell som har sluttet våren/sommeren 2022 er igangsatt. Foretaket erfarer at det er høy aktivitet i arbeidsmarkedet og at det tar noe lengre tid enn normalt for å sikre riktig kompetanse til de ledige stillingene.

### Økonomistyring

Regnskap per juli viser et positivt resultat på ca. 10,9 millioner kroner, som tilsvarer 8,9 % mot budsjett. Resultatet hittil i år er i hovedsak påvirket av at prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning er avsluttet, og lavere volum på grunn av pandemien.

| Regnskap Pasientreiser HF        | Resultat      | Budsjett    | Avvik         | Avvik i %    |
|----------------------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| <b>Driftsinntekter</b>           | 123 203       | 123 201     | 2             | 0,0 %        |
| <b>Driftskostnader</b>           |               |             |               |              |
| Produksjonskostnader             | 769           | 933         | 164           | 18 %         |
| Lønn, AGA, pensjon               | 51 520        | 52 177      | 657           | 1 %          |
| Andre personalkostnader          | 519           | 910         | 391           | 43 %         |
| Av-/nedskrivninger               | 19 963        | 21 000      | 1 037         | 5 %          |
| Drift-og vedlikehold av systemer | 28 166        | 35 470      | 7 304         | 21 %         |
| Andre driftskostnader            | 12 116        | 13 003      | 886           | 7 %          |
| <b>Sum driftskostnader</b>       | 113 053       | 123 493     | 10 440        | 8,5 %        |
| <b>Driftsresultat</b>            | <b>10 149</b> | <b>-292</b> | <b>10 442</b> |              |
| Netto finansinntekter            | 821           | 292         | 529           | 0,4 %        |
| <b>Resultat etter finans</b>     | <b>10 970</b> | <b>-</b>    | <b>10 971</b> | <b>8,9 %</b> |

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser gir et positivt avvik på totalt 6,1 millioner kroner hittil i år. Totalt var det budsjettet med cirka 12,0 millioner kroner til prosjektet i 2022.
- Pandemien har ført til redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 1,4 millioner kroner. Budsjettet for 2022 tok utgangspunkt i aktivitet tilsvarende 2019. For reiser uten rekvisisjon er avviket i budsjett sammenlignbart med reduksjonen i aktivitet.
- Øvrige avvik er i hovedsak periodiseringsavvik.

Foretaket estimerer et overskudd på cirka 15-18 millioner kroner for 2022 sammenlignet med budsjett og har derfor redusert faktura til RHF-ene med tilsammen 15 millioner kroner i august.

Investeringskostnadene hittil i år er 11,9 millioner kroner, mot et budsjett på 13,5 millioner kroner. Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene hittil for 2022.

| Investering  | Virkelig          | Budsjett          |
|--|-------------------|-------------------|
| Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)              | 3 623 399         | 5 353 571         |
| Fagsystemer innen reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL) | 2 537 809         | 2 850 000         |
| Fagsystemer innen reiser uten rekvisisjon (PRO)        | 5 118 368         | 3 857 143         |
| Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar, m.fl.)    | 643 172           | 1 478 571         |
| <b>Sum investeringer</b>                               | <b>11 922 748</b> | <b>13 539 286</b> |

Utviklingen på Helsenorge går noe senere enn estimert grunnet kapasitetsutfordringer hos Norsk Helsenett HF.

## 6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per juli 2022. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. juli til etterretning.

### **Vedlegg:**

*Statusrapportering tiltak utredning RmR - uke 22-34*