



Rapportering for Pasientreiser HF per 1. tertial 2022

1. Rapportering på økonomi per 1. tertial 2022

Økonomisk utvikling/risiko				
LEDERSKAP	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	1.tertial
	Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift * God økonomistyring investering *	0 % 0 %	● 10 % ● 0 %

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Regnskap per 1. tertial viser et positivt resultat på 6,9 MNOK, som tilsvarer 10% mot budsjett.

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 2,0 millioner kroner. Budsjettet for 2022 tok 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 og andre personalkostnader for hele foretaket, tilsvarende 0,8 millioner kroner. Det siste er hovedsakelig et periodiseringsavvik.
- Avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser gir et positivt budsjettavvik på totalt 2,1 millioner kroner. Totalt er det budsjettetert med cirka 12,0 millioner kroner i 2022. Midlene var fordelt på drift og vedlikehold (Trapeze og NHN), avskrivninger og noe kostnader knyttet til igangsetting/utrulling av løsningen.
- Øvrige avvik er i hovedsak periodiseringsavvik.
- Investeringer per 1. tertial utgjør 8,5 millioner kroner. Dette er i henhold til periodisert budsjett.

2. Rapportering på virksomhetsspesifikke KPI-er.

Rapportering på oppdragsdokument 2022
Rapportering på virksomhetsspesifikke oppdrag, samt informasjonssikkerhet.
Informasjonssikkerhet og personvern Pasientreiser HF har et styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern basert på regionalt ledelsessystem for informasjonssikkerhet i Helse Sør-Øst, samt føringer fra NHN. Foretakets ansvar, roller og oppgaver i arbeidet med informasjonssikkerhet og personvern er i tråd med retningslinjer for organisering av informasjonssikkerhetsarbeidet i Helse Sør-Øst. Foretakets informasjonssikkerhetsansvarlig og personvernombud deltar i relevante regionale fora. Det arbeides systematisk med å kontrollere etterlevelse av Normens krav og lukke eventuelle avdekkede avvik. Gjennomføring av opplærings- og informasjonstiltak har påvirket ansattes sikkerhetskultur i positiv retning. Det er gjennomført en ny kartlegging av digital sikkerhetskultur i 2022, med betydelig bedre resultater sammenlignet med fjorårets kartlegging. Arbeidet med tiltak for å styrke sikkerhetskulturen videreføres også i 2022. Foretaket følger Nasjonal sikkerhetsmyndighets grunnprinsipper for IKT-sikkerhet.
Digitalisering



Videre digitalisering av tjenestene har høy fokus i foretaket. Bruk av selvbetjeningsløsningen for reiser uten rekvisisjon fortsetter den positive trenden og 89% søknadene sendes inn digitalt. Selvbetjeningsløsningen reiser med rekvisisjon følger planlagt utviklingsløp. Foreløpige tall viser at 31% av de aktivitetene som er tilgjengelige og mulige å utføre av pasienten på Helsenorge, gjøres digitalt i selvbetjeningsløsningen av brukeren selv. Digitaliseringsgraden for oppgjørskontroll (CTRL) ligger litt under målsetting, men det jobbes med å få flere transportøravtaler over i oppgjørskontrollsystemet slik at målsettingen om 54% digitaliseringsgrad nås ved utgangen av året.

Gevinstrealisering

Gevinstrealisering følges opp via vedtatte styringsparametere for foretaket. I tillegg rapporteres det årlig på kostnadsutvikling for pasientreiseområdet. Denne rapporteringen viser utviklingen av kostnader, aktivitet og bemanning over en fem års periode for hele pasientreiseområdet. 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 opprettes nå en arbeidsgruppe sammensatt av representanter fra foretaket, regionale helseforetak og pasientreisekontorene som skal starte dette arbeidet etter sommeren 2022.

REISER MED REKVISISJON

Effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon

Foretaket gjennomfører utvikling i tiltakene i tråd med oppdragsbeskrivelsene og følger opp gjennomføring i henhold til rammene. Status pågående tiltak:

Ny rekvisisjonspraksis

Arbeidet med ny rekvisisjonspraksis er gjennomført og det er enighet om nye retningslinjer/endringer i fremtidig rekvisisjonspraksis. Ny rekvisisjonspraksis vil legge føringer for videre utvikling av selvbetjeningsløsningen og stiller krav til god kontrollstrategi og opplæring av rekvirenter og andre aktører i prosessen. Det er etablert arbeidsgrupper for å jobbe videre med opplæring/retningslinjer for attestasjon og kontrollstrategi for ny rekvisisjonspraksis. Dette arbeidet har startet og skal etter planen sluttføres i løpet av våren 2023.

Selvbetjeningsløsning RMR

Videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen på Helsenorge for reiser med rekvisisjon har som mål å sette pasienten i stand til selv å finne informasjon om, og håndtere, egne reiser. Løsningen er stegvis videreutviklet, og pasienter har i 2022 mulighet til å se sine reiser, avbestille, bekrefte og endre noe informasjon på sine rekvirerte reiser. Neste fase av utviklingen er startet. Den skal gi pasienter som har fått attestert et tidsavgrenset behov mulighet til selv å legge inn en bestilling av rekvirert reise på Helsenorge. Dette er i henhold til retningslinjene i ny rekvisisjonspraksis. Den nye funksjonalitet for å bestille reiser skal etter planen piloteres sammen med innføring av ny rekvisisjonspraksis i begynnelsen av 2023.

Felles retningslinjer for avviksmelding

Arbeidet med tiltaket ble sluttført første kvartal 2022. Det er utarbeidet felles retningslinjer for uønskede hendelser innenfor pasientreiseområdet. Det er store ulikheter i forutsetningene for implementering av retningslinjene i de ulike helseforetakene, først og fremst knyttet til systemtekniske forhold. Dette vanskeliggjør en felles nasjonal plan for implementering og gevinstrealisering. For å sikre en god implementering i regionene, er det behov for avklaringer knyttet til de neste fasene i tiltaket. Det gjelder blant annet nasjonal løsning for brukere/pasienter til å melde inn uønskede hendelser samt at behovet for et eventuelt nasjonalt saksbehandlingssystem for å følge opp hendelsene/avvikene må avklares. Videre arbeid vil, på lik linje med andre tiltak, besluttes i styret til Pasientreiser HF og AD-møtet orienteres.



Planleggings- og optimaliseringsløsning

Styret i Pasientreiser HF har vedtatt mandat for evalueringen av prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning. Det er innhentet ekstern leverandør, via rammeavtalen til Sykehusinnkjøp HF, som skal gjennomføre en uavhengig evaluering frem til sommeren 2022. Pasientreiser HF vil, i henhold til oppdrag gitt i oppdragsdokument for 2022, ta initiativ til å gjennomføre en oppdatert analyse av behovet for og mulige gevinster av et planleggings og optimaliseringsverktøy i nært samarbeid med helseforetakene etter at evalueringen er gjennomført. Funn og anbefalinger fra evalueringen vil være viktige læringspunkter som må reflekteres i det analysearbeidet.

REISER UTEN REKVISISJON

Tjenestene innen reiser uten rekvisisjon videreutvikles kontinuerlig for å forbedre brukeropplevelse samt øke tilgjengelighet, likebehandling og automatisering av prosesser.

Reiser uten rekvisisjon leverer i henhold til vedtatte styringsindikatorer på området med unntak av andel automatiserte vedtak. Andel automatiserte vedtak påvirkes fortsatt av den midlertidige ordningen knyttet til dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil som en følge av koronasituasjonen. Det er besluttet, gjennom bred forankring med regionene, å gå tilbake til tidligere praksis knyttet til dokumentasjonskrav for bruk av egen bil for reiser gjennomført fra og med 1.juni 2022. Det er forventet at dette vil påvirke automatiseringsgraden positivt, men at det også er en økt risiko for flere klager fra brukerne i en overgangsperiode.

I løpet av første tertial 2022 er aktiviteten på området fremdeles preget av et redusert volum sammenlignet med aktivitet før pandemien. Akkumulert per april er det søkt refusjon for 23,3 % færre reiser sammenlignet med samme periode i 2019. Samtidig med dette har pandemien ført til en raskere utvikling i digitaliseringen enn tidligere planlagt. I løpet av første tertial er 89 % av alle søknader mottatt digitalt. Antall reiser per digitale søknad er vesentlig færre enn for postsøknader og akkumulert per april er det mottatt 4 % færre søknader i 2022 sammenlignet med 2019.

Kvalitet/kunde(bruger)tilfredshet

Bruker- og samfunnseffekter

PERSPEKTIVER	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	1.tertial
BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	89,0 %
		Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	31,4 %
	En enkel pasientreise En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	98,9 %
		Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	10,6
		Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	79 %
		Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	84 %

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Per 1. tertial leverer foretaket i henhold til målsatte krav på alle de definerte styringsindikatorerne innenfor bruker- og samfunnsperspektivet. Se for øvrig rapportering under virksomhetsspesifikke oppdrag.

Hovedoppgaver og medarbeiderskap

PERSPEKTIVER	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	1.tertial
HOVEDOPPGAVER	Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	100,0 %
		Automatiseringsgrad RuR *	70 %	47,0 %
	Utvikling	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %	75,7 %
		Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	47,8 %

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier



Andel saker behandlet automatisk for reiser uten rekvisisjon er under målsetningen per 1. tertial grunnet midlertidig dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil som følge av pandemien. Tidligere praksis er besluttet gjeninnført for reiser gjennomført fra og med 1. juni 2022. Effekten av dette forventes å påvirke automatiseringsgrad positivt.

HR/bemanning

MEDARBEIDERSKAP	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	1.tertial
	Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4,5	● 4,8

LEDERSKAP	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	1.tertial
	God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere ** Resultater MBU - lederskap	95 % 4,5	● 94,6 % ● 5,0

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse for første tertial utgjør 94,6%, noe som er svært nær målsettingen på 95%. Det har siden andre halvår 2021 vært jobbet systematisk med tilstedeværelse og foretaket har en positiv utvikling i tilstedeværelse på 1,8% siden forrige rapportering i fjor. Korttidsfraværet har vært noe høyere enn normalt som følge av koronapandemien i perioden, mens det legemeldte sykefraværet er lavere enn for tilsvarende periode i fjor. Det er ikke registrert arbeidsrelatert sykefravær i perioden.

Per 30. april 2022 hadde foretaket 111,9 årsverk. Bemanningsutviklingen er lavere enn budsjett hittil i 2022, blant annet med bakgrunn i redusert behov for ressurser innenfor reiser uten rekvisisjon grunnet volumreduksjon som følge av pandemien og ressurser som har sluttet, men ikke erstattet per dags dato.