

**Saksframlegg**

Referanse

---

**Saksgang:**

<b>Styret</b>	<b>Møtedato</b>
Styret Pasientreiser HF	17/06/2022

**SAK NR 31-2022**

**Virksomhetsrapport per 30. april 2022**

**Forslag til vedtak:**

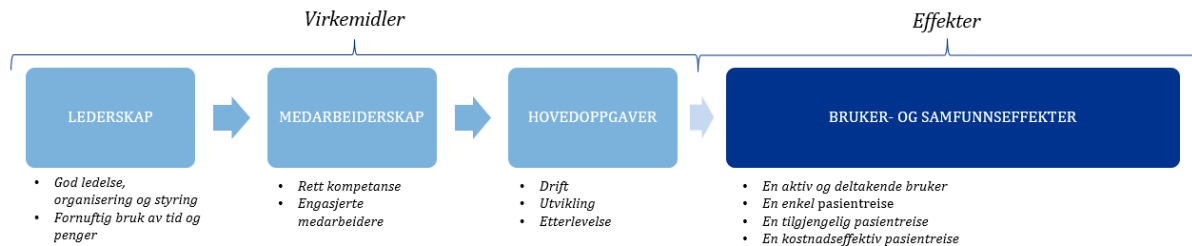
Styret tar virksomhetsrapporten per 30. april 2022 til etterretning.

Skien, 10. juni 2022

Rita Kilvær  
Administrerende direktør

## 1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 30. april 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 mai 2022

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per april 2022 i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet. Automatiseringen er, som tidligere informert, påvirket av midlertidig endring i dekning av tilleggsutgifter knyttet til bruk av egen bil. Som styret tidligere er informert om, vil en tilbakeføring til tidligere praksis knyttet til dokumentasjon av behov for bruk av egen bil gjøres gjeldende for reiser gjennomført etter 1. juni 2022.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer 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.

Regnskap per første tertial viser et positivt resultat på 7,1 MNOK, som tilsvarer 10 % mot budsjett. Resultatet hittil i år er i hovedsak påvirket av at prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning er avsluttet, og lavere volum av reiser på grunn av pandemien.

## 3. Rapportering på oppdragsdokument 1. tertial 2022

Foretaket rapporterte på virksomhetsspesifikke oppdrag, miljø, samt informasjonssikkerhet, i oppfølgingsmøte med eier 23. mai. Rapporten derfra er vedlagt i sin helhet. I denne styresaken gis det noe mer informasjon som ikke var tilgjengelig ved oversendelse til eier. Dette gjelder punktene ny rekvisisjonspraksis og NISSY og under punktet felles retningslinjer for avviksmelding hvor oppdatert tiltaksoversikt er lagt inn.

### Miljø

Foretaket har rapportert på felles klima- og miljømål, rapporten følger vedlagt.

### 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 Norsk helsenett. 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 høyt fokus i foretaket. Bruk av selvbetjeningsløsningen for reiser uten rekvisisjon fortsetter den positive trenden, og 89 % søknadene sendes inn digitalt. Selvbetjeningsløsningen for 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.

### 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.

For å innføre ny rekvisisjonspraksis er det behov for utvikling i NISSY. Nødvendig arbeid med konsolidering og oppdatering av systemet har tatt lenger tid enn antatt etter avslutningen av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning. Det er derfor en risiko for at arbeidet med opplæring/retningslinjer for attestasjon og kontrollstrategi for ny rekvisisjonspraksis, og den planlagte piloten rundt årsskiftet 2022/23, kan bli forsinket.

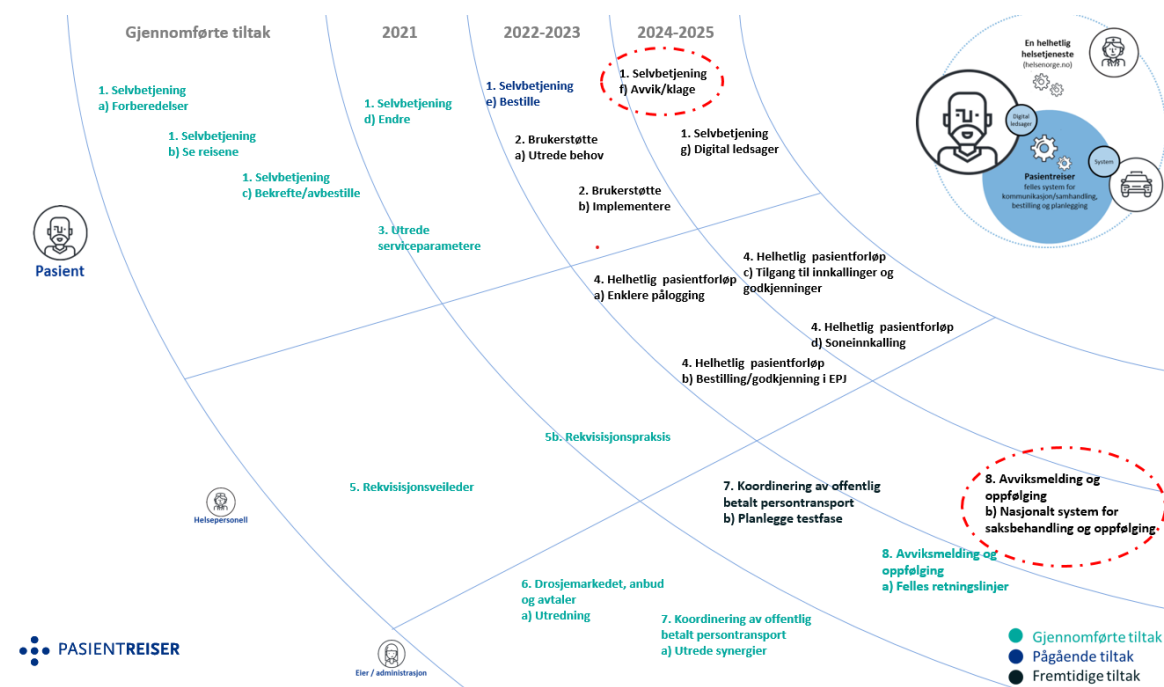
### Selvbetjeningsløsning RMR

Videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon på Helsenorge 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, avbestille, bekrefte, og endre

noe informasjon i de rekvirerte reisene sine. Neste fase av utviklingen er påbegynt. Den skal gi pasienter som har fått attestert et tidsavgrenset behov for en rekvirert reise, muligheten til selv å legge inn en bestilling av reisen på Helsenorge. Dette er i henhold til retningslinjene i ny rekvisisjonspraksis. Den nye funksjonaliteten for å bestille reiser skal etter planen piloteres sammen med innføring av ny rekvisisjonspraksis, og følger den tidslinjen.

### 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 en nasjonal løsning for brukere/pasienter for 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 vil orienteres. Oppdatert vifte etter dette ser slik ut:



### Planleggings- og optimaliseringsløsning

Styret i Pasientreiser HF har vedtatt mandatet for evalueringen av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning, og eier har gitt sin tilslutning til det. 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 dette analysearbeidet.

## REISER UTEN REKVISISJON

Tjenestene innen reiser uten rekvisisjon videreutvikles kontinuerlig for å forbedre brukeropplevelsen, 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 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.

I 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.

## 4. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	HIÅ 2022	April
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	● 89,0 %	● 89,5 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	● 31,4 %	● 33,6 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 98,9 %	● 98,7 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 10,6	● 10,9
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 79 %	● 89 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 84 %	● 84 %

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

## 5. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	HIÅ 2022	April
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	● 100,0 %	● 100,0 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	70 %	● 47,0 %	● 51,3 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %	● 75,7 %	● 75,0 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	● 47,8 %	● 47,5 %


\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

Andel automatiserte vedtak påvirkes fortsatt av den midlertidige ordningen knyttet til dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil som 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.

Pasientreisekontorene som ikke har tatt i bruk Ctrl har nå fokus på dette. Vestre Viken HF har tatt Ctrl i bruk for en avtale og ønsker å rulle ut flere avtaler. 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.

## 6. Lederskap og medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	HIÅ 2022	April
Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4,5	 4,8	

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	HIÅ 2022	April
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 94,6 %	 95,2 %
	Resultater MBU - lederskap	4,5	 5,0	
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	 10 %	 10 %
	God økonomistyring investering *	0 %	 0 %	 0,0 %

\* 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.

### Økonomistyring

Regnskap per første tertial viser et positivt resultat på 7,1 MNOK, som tilsvarer 10 % 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>	71 733	71 733	0	0.0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	458	622	164	26 %
Lønn, AGA, pensjon	29 209	31 262	2 053	7 %
Andre personalkostnader	322	558	236	42 %
Av-/nedskrivninger	11 387	12 000	613	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	16 749	19 840	3 091	16 %
Andre driftskostnader	6 862	7 619	756	10 %
<b>Sum driftskostnader</b>	64 987	71 900	6 913	9.6 %
<b>Driftsresultat</b>	<b>6 746</b>	<b>-167</b>	<b>6 913</b>	
Netto finansinntekter	398	167	231	0.3 %
<b>Resultat etter finans</b>	<b>7 144</b>	<b>-</b>	<b>7 144</b>	<b>10.0 %</b>

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 3,1 millioner kroner. Budsjettet for 2022 tok utgangspunkt i aktivitet tilsvarende 2019. For reiser uten rekvisisjon er avviket i budsjett sammenlignbart med reduksjonen i aktivitet.
- Avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser gir et positivt avvik på totalt 3,3 millioner kroner hittil i år. Totalt er det budsjettet med cirka 12,0 mill. kroner til prosjektet i 2022.
- Øvrige avvik er i hovedsak periodiseringsavvik.

Investeringskostnadene hittil i år er 8,6 millioner kroner, mot et budsjett på 8,5 millioner kroner. Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene hittil for 2022.

Investing	Virkelig	Budsjett
Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)	3 427 344	3 185 714
Fagsystemer innen reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL)	1 504 622	1 770 000
Fagsystemer innen reiser uten rekvisisjon (PRO)	3 285 750	2 571 429
Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar, m.fl.)	426 330	982 381
<b>Sum investeringer</b>	<b>8 644 046</b>	<b>8 509 524</b>

## 7. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per april 2022.

Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 30. april til etterretning.

### Vedlegg:

Rapportering 1. tertial - oppfølgingsmøte med eier  
 Rapportering miljø - oppfølgingsmøte med eier