



Rapportering for Pasientreiser HF per 2. tertial 2022

1. Rapportering på økonomi per 2. tertial 2022

Økonomisk utvikling/risiko			
PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	2.tertial
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	● -2 %
	God økonomistyring investering *	0 %	● 13 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Årsprognose før sommeren viste et estimert overskudd sammenlignet med budsjett for 2022 på cirka 15 MNOK. Det estimerte overskuddet ble tilbakebetalt i august ved at fakturaene til RHF-ene ble redusert med til sammen 15 MNOK. Regnskapet per 2. tertial viser derfor, etter tilbakebetaling, et negativt resultat på -2,7 MNOK som tilsvarer et negativt avvik fra budsjett med -1,9% per 2. tertial.

Avvik mot budsjett skyldes i hovedsak følgende:

- Tilbakebetaling av 15,0 MNOK av inntektene til eier.
- Avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser gir et positivt avvik på totalt 7,0 millioner kroner hittil i år. Totalt var det budsjettert 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 et positivt avvik på 1,6 millioner kroner. For reiser uten rekvisisjon er avviket i budsjett sammenlignbart med reduksjonen i aktivitet.
- Høyere finansinntekter med 1,0 MNOK gir et positivt avvik på grunn av økte renter.
- Øvrige avvik er i hovedsak periodiseringsavvik.

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 32% 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 noe 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 er opprettet en arbeidsgruppe sammensatt av representanter fra foretaket, regionale helseforetak og pasientreisekontorene som skal starte dette arbeidet høsten 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 før implementering av ny rekvisisjonspraksis. Dette arbeidet har startet og skal etter planen slutføres 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 funksjonaliteten 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. Helseforetakene rapportere om store ulikheter i forutsetningene for implementering av retningslinjene, 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.



Pilot serviceparametere

I tiltaket knyttet til nasjonale serviceparametere er det utarbeidet seks omforente parametere som bidrar til å måle kvaliteten i tjenestene til pasientreisekontorene. Det pågår nå en pilot hvor disse måles og resultatene analyseres. Piloten pågår ut september, så skal det lages en felles oppsummering og anbefaling til veien videre mot en idriftsettelse. Det vil følge saker til styret i Pasientreiser HF og AD-møtet for beslutninger knyttet til piloten og utrulling.

Planleggings- og optimaliseringsløsning

Det har vært gjennomført en uavhengig evaluering av prosjektet «ny planleggings- og optimaliseringsløsning» som ble stoppet/avsluttet desember 2021. Rapporten er oversendt til styret i Pasientreiser HF og det er utarbeidet en handlingsplan for å følge opp læringspunktene/anbefalingene som er løftet i rapporten.

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. Midlertidig ordning knyttet til redusert dokumentasjonskrav for dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil som følge av koronapandemien, ble avsluttet 1. juni. Tilbakeføring til praksis i henhold til praksis kan se ut til å ha resultert i en økning i automatiseringsgraden. Utviklingen følges tett fremover. I forkant av tilbakeføringen var det et stort fokus på informasjon. Samtidig med dette ble det planlagt for økt aktivitet på brukerstøtte og klagebehandling. Etter endringen er det ikke registrert signifikante endringer i aktivitet på brukerstøtten eller økning i antall klager knyttet til tilbakeføringen.

Akkumulert per 2.tertial 2022 er aktiviteten på området fremdeles redusert sammenlignet med tiden før pandemien (2019). Akkumulert per august er det søkt refusjon for 22 % færre reiser sammenlignet med samme periode i 2019. Antall saker er redusert med 5,3 %. Samtidig med dette har pandemien ført til en raskere utvikling i digitaliseringen enn tidligere planlagt.

Kvalitet/kunde(braker)tilfredshet

Bruker- og samfunnseffekter

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	2.tertial
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	● 89 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	● 32 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 12,7
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 80 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 84 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Per 2. tertial leverer foretaket i henhold til målsatte krav på alle de definerte styringsindikatorer innenfor bruker- og samfunnsperspektivet. Se for øvrig rapportering under virksomhetsspesifikke oppdrag.



Hovedoppgaver og medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	2.tertial
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	● 100 %
Drift			
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	70 %	● 51 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %	● 75 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	● 48 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Automatiseringsgrad RuR, se rapportering under virksomhetsspesifikke oppdrag for reiser uten rekvisisjon. Automatiseringsgrad Ctrl ligger under målsettingen. Nye avtaler hos enkelte pasientreisekontor har medført behov for større grad av manuell kontroll i en overgangsperiode. Dette har ført til at automatiseringsgraden har gått noe ned de siste månedene.

Digitaliseringsgraden Ctrl har en positiv utvikling. Pasientreisekontorene som hittil ikke har tatt i bruk Ctrl har nå økt fokus på å teste og ta løsningen gradvis i bruk.

HR/bemanning

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	2.tertial
Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4,5	● 4,8

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	2.tertial
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	● 94,4 %
	Resultater MBU - lederskap	4,5	● 5,0

Tilstedeværelse for andre tertial utgjør 94,4%, noe som er nær målsettingen på 95%. Det er ikke registrert arbeidsrelatert sykefravær i perioden.