

Saksframlegg

Referanse

---

**Saksgang:**

<b>Styret</b>	<b>Møtedato</b>
Styret Pasientreiser HF	27/01/2022

**SAK NR 2-2022**

**Virksomhetsrapport per 31. desember 2021**

**Forslag til vedtak:**

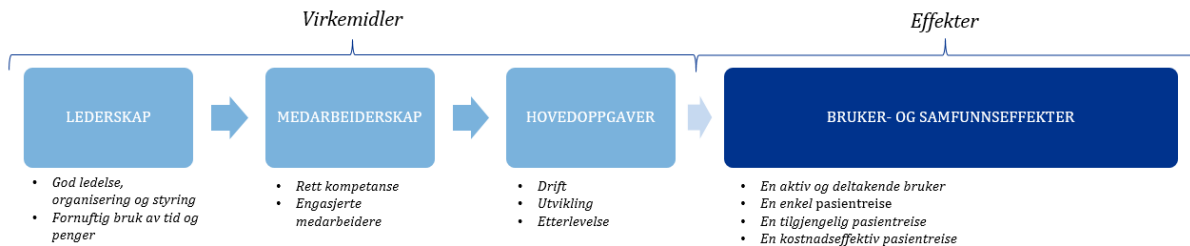
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember 2021 til etterretning.

Skien, 20. januar 2022

Rita Kilvær  
Administrerende direktør

## 1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. desember 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 desember 2021

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per desember 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. Smittesituasjonen gjør at tiltaket blir videreført og ny vurdering om tilbakeføring er avtalt at gjøres i mars 2022. Med bakgrunn i resultatene fra pilotering av nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling videreføres nasjonal kø som en permanent løsning. Dette innebærer at brukerne får lik behandlingstid og lik kvalitet på vedtakene uavhengig av hvor de bor.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målene når det gjelder automatiseringsgrad for kontroll av oppgjør. Digitaliseringsgraden av oppgjørskontroll er under målet for perioden.

Pågående tiltak som følger av Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner har fremdrift i henhold til revidert plan. Se egen status rapport vedlagt, samt egen sak for «rekvisisjonspraksis» og egen sak for videreføring av selvbetjeningsløsningen.

Prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning ble avsluttet i styremøtet 22. desember, og det ble besluttet to videre oppfølgingspunkter. I første omgang vil det gjennomføres en evaluering av prosjektet, og deretter skal Pasientreiser HF fremlegge forslag til håndtering av behovet for et eventuelt fremtidig felles planleggings- og optimaliseringsverktøy.

Regnskapet ved utgangen av året viser et totalt overskudd på 21,8 millioner kroner, hvorav 14 millioner kroner ble tilbakebetalt i august og det resterende beløpet på 7,8 millioner blir tilbakebetalt februar 2022. Tilstedeværelsen var 93,0% i desember, noe høyere enn akkumulert resultat på 92,5% så langt i år. Pasientreiser HF overvåker smittesituasjonen og vil til enhver tid følge råd og anbefalinger fra nasjonale og lokale myndigheter knyttet til koronasituasjonen.

### 3. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Desember
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	● 87,0 %	● 87,4 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	● 7,0 %	● 7,0 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99,0 %	● 98,9 %
	Brukertilfredshet RuR	78 %	● 86,4 %	● 86,4 %
	Brukertilfredshet RmR	81 %	● 78,2 %	● 78,2 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 8,4	● 8,6
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 89,0 %	● 85,0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 86,0 %	● 84,0 %
En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK		

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

Brukertilfredshet rapporteres årlig gjennom resultater fra nasjonale brukerundersøkelser for begge tjenesteområdene. Disse er gjennomført etter plan og resultatene viser i all hovedsak en positiv utvikling sett i forhold til resultater i 2020, ref. sak 8-2022 *Nasjonale brukerundersøkelser 2021, Reiser med rekvisisjon og reiser uten rekvisisjon*.

Innenfor reiser med rekvisisjon har muligheten til å avbestille rekvirerte reiser og bekrefte «åpne» rekvisisjoner vært i produksjon nasjonalt på Helsenorge siden 15. februar 2021. Pilot for «endre» startet opp ved tre pasientreisekontor (Pasientreiser OUS, Pasientreiser Østfold og Pasientreiser Møre og Romsdal) den 21. september. Funksjonalitet for «endre» ble ytterligere utvidet i Helsenorge-release den 2. november med mulighet for endring av adresser. Nasjonal lansering av funksjonalitet planlegges i januar 2022.

I desember er «Bruk av selvbetjening RmR» 7 %, noe som er under det periodiserte målet på 10%. Indikatoren rapporteres følgelig i gult nivå. Indikatoren varierer mellom geografiske områder (fra 20 % til ca. 1 %), og det antas at områder som gjennomfører flere tiltak knyttet til informasjon, oppfølging samt opplæring av pasienter og rekvirenter oppnår en høyere andel. Det er iverksatt tiltak for å øke andelen, blant annet er erfaringer fra pasientreisekontorer som har høy andel digitale brukere formidlet til øvrige kontorer. Det er også utarbeidet ytterligere informasjonsmaterieell som pasientreisekontor kan benytte i dialog med behandlere og pasienter. Det forventes at det tar tid før tiltak knyttet til informasjon og kommunikasjon har effekt og indikatoren nådde følgelig ikke målet for utgangsnivå i 2021.

### 4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Desember
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	100,0 %	100 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	92,5 %	93,0 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	46,8 %	50,2 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	81,0 %	81,2 %
Etterlevelse	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	44,0 %	46,1 %
	Ingen egen KPI			

\* Utgangsverdier. \*\* Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse for desember var på 93,0 %, som er en forbedring fra foregående måneder. Akkumulert resultat for 2021 er 92,5 %. Det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær. Foretaket har iverksatt tiltak med mål om høyere grad av økt tilstedeværelse.

Koronasituasjonen endrer seg fortløpende og Pasientreiser HF vil til enhver tid følge de råd, pålegg og anbefalinger som kommer fra nasjonale og lokale myndigheter. Det er nå nasjonalt pålegg om hjemmekontor der det er mulig og Pasientreiser HF innretter seg etter dette.

Omstillingsprosessen knyttet til behovet for redusert kapasitet innenfor reiser uten rekvisisjon er gjennomført per desember.

Andel saker behandlet automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon er ikke i henhold til målsetning i perioden. Utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som følge av pandemien fortsetter å påvirke resultatene og muligheten til å automatisere disse sakene er begrenset. I tillegg påvirker 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 redusert tilgang på rekvirert transport i koronaperioden. Det ble i høst arbeidet med en tilbakeføring til vanlig praksis fra og med 1. januar 2022, men med bakgrunn i utviklingen i smittesituasjonen, er vurdering av tilbakeføringsdato utsatt til mars 2022. Beslutningen om dette er tatt etter innspill fra samarbeidsforum.

Innenfor tjenesteområdet reiser med rekvisisjon var digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) 46,1 % i desember, og dermed under målet på 54 %. Noen pasientreisekontor har fokus på videre utrulling av Ctrl, mens andre har avvventet Trapeze-utrulling. I og med at prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning ble avsluttet i desember vil disse pasientreisekontorene følges opp for å planlegge videre arbeid med implementering.

Tjenesteleveransene måles i henhold til inngått SLA-avtale mellom Pasientreiser HF og de regionale helseforetakene. Årlig driftsmøte med regionale helseforetak og helseforetak ble avholdt i desember og målingene for 2021 viser jevnt over stabile og forutsigbare tjenester fra Pasientreiser HF. Dette gjenspeiles også via tilfredshetsundersøkelse gjennomført mot foretakets kunder. Undersøkelsen fra siste periode viser en gjennomsnittlig score på 4,6 på en skala fra 1 til 6 (hvor 6 er beste score). Protokollen fra driftsmøtet løfter tre områder som det ønskes spesielt fokus på i neste driftsperiode (forenkling opplæringsportalen, utvikling NISSY og driftsstabilitet 05515/telefoni).

## 5. Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Desember
God ledelse, organisering og styring				
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	<span style="color: green;">●</span> 0,0 %	<span style="color: green;">●</span> 0 %
	God økonomistyring investering *	0 %	<span style="color: red;">●</span> -10,0 %	<span style="color: red;">●</span> -10 %

\* Utgangsverdier.

Regnskapet ved utgangen av året viser et totalt overskudd på 21,8 millioner kroner, hvorav 14 millioner kroner ble tilbakebetalt i august og det resterende beløpet på 7,8 millioner blir tilbakebetalt i februar 2022. Resultatet for 2021 er i hovedsak påvirket av koronasituasjonen, manglende implementering/utrulling av ny planleggings- og optimaliseringsløsning og aktivering av eget utviklingsarbeid.

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
<b>Driftsinntekter</b>	196 075	217 900	-21 825	-10,0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	1 611	1 866	255	14 %
Lønn, AGA, pensjon	90 534	96 850	6 315	7 %
Andre personalkostnader	957	1 885	928	49 %
Av-/nedskrivninger	41 061	33 000	-8 061	-24 %
Drift-og vedlikehold av systemer	49 264	59 940	10 676	18 %
Andre driftskostnader	13 465	24 887	11 422	46 %
<b>Sum driftskostnader</b>	196 893	218 428	21 535	9,9 %
<b>Driftsresultat</b>	<b>-819</b>	<b>-500</b>	<b>-319</b>	
Netto finansinntekter	819	500	319	0,1 %
<b>Resultat etter finans</b>	<b>-0</b>	<b>-</b>	<b>-0</b>	<b>0,0 %</b>

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Inntektene er redusert med 21,8 millioner kroner på grunn av lavere driftskostnader. 14 millioner kroner ble tilbakebetalt i august og det resterende beløpet på 7,8 millioner kroner blir tilbakebetalt i februar 2022.
- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 2,7 millioner kroner. Budsjett for 2021 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, andre personalkostnader og konsulenttjenester for hele foretaket, tilsvarende 7,1 millioner kroner. Samlet utgjør dette 9,8 millioner kroner i lavere kostnader.
- Planlagt, men ikke gjennomført, utrulling av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 7,0 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 3,8 millioner kroner og avskrivninger 2,1

millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,7 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner.

- Nedskrivning av restverdi av investeringen til ny planleggings- og optimaliseringsløsning med -9,7 millioner kroner.
- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes bruk av premiefond i KLP på 4,7 millioner kroner i høst, periodiseringsavvik grunnet forsinket ansettelsestidspunkt (1,2 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 1,9 millioner kroner.

Investeringskostnadene ble 23,3 millioner kroner mot et budsjett på 21,1 millioner kroner.

Hovedårsaken til avviket er følgende:

- Anskaffelse av bærbare PC-er til alle ansatte i reiser uten rekvisisjon. Corona tiltak for å sikre større fleksibilitet i forhold til hjemmekontor løsning under pandemien (1,3 millioner kroner) hvor investeringen bestilt i 2020 ble betalt i 2021.
- Aktivering av egne utviklere. Dette ble avklart med revisor helt på slutten av 2020 (cirka 1,9 millioner kroner og var ikke en del av opprinnelig investeringsbudsjett. Økning i investeringsbudsjettet reduserer driftsbudsjettet tilsvarende).

Overskridelsen i 2021 tilsvarer omtrent det samme «underforbruket» i investeringsrammen for 2020.

Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene for 2021.

Investering	Budsjett per desember	Virkelig per desember
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	6 890 250	7 029 727
Videreutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	13 609 750	14 463 536
Maskiner, inventar og utstyr	600 000	1 769 159
	<b>21 100 000</b>	<b>23 262 422</b>

## 6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering per desember

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per desember 2021, med unntak av manglende leveranse av prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember til etterretning.

### Vedlegg:

- *Styringsinformasjon og grenseverdier 2021*
- *Statusrapportering tiltak utredning RMR – uke 47 -01*

PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjenesteområde	Styringsindikatorer og mål	Resultat HIA 2020	Mai 2020	Mai 2021	Mai 2022	Mai 2023	Mai 2024	Grenseverdier 2021			Rapporteringsfrekvens	
										●	●	●		
EFFEKTER	BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltagende bruker	RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	85,9 %	82 %	87 %	88 %	89 %	90 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Mnd
			RmR	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR*	Nv	Nv	10 %	20 %	30 %	40 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Kvartalsvis
		En enkel pasientreise	RuR	Rettt kvalitet i vedtak**	98,7 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	>= 98 %	< 98 % >= 96 %	< 96 %	Mnd
			RuR	Brukertilfredshet RuR		75 %	78 %	80 %	83 %	83 %	>= 78 %	< 78 % >= 75 %	< 75 %	Årlig
			RmR	Brukertilfredshet RmR		79 %	81 %	83 %	85 %	85 %	>= 81 %	< 81 % >= 78 %	< 78 %	Årlig
		En tilgjengelig pasientreise	RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	11,8	14	12	12	11	11	<= 12	> 12 <= 21	> 21	Mnd
			RuR	Servicegrad brukerstøtte RuR**	84 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	>= 80 %	< 80 % >= 75 %	< 75 %	Mnd
	RmR	Servicegrad brukerstøtte RmR**	83 %	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	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Årlig	
VIRKEMIDLER	HOVED- OPPGAVER	Drift	Felles	Opptid for systemer med høy kritikalitet**	100,0 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	>= 99,3 %	< 99,3 % >= 98,3 %	< 98,3 %	Mnd
			Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	93,8 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	>= 95 %	< 95 % >= 93 %	< 93 %	Mnd
		Utvikling	RuR	Automatiseringsgrad reiser uten revisjon*	56,4 %	63 %	65 %	70 %	75 %	75 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
			RmR	Automatiseringsgrad Ctrl*	79,9 %	81 %	81 %	82 %	83 %	85 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
			RmR	Digitaliseringsgrad Ctrl*	37 %	54 %	60 %	70 %	80 %	80 %	>= 0 %	<= -10 %	> -10 %	Mnd
	MEDARBEIDER- SKAP	Etterlevelse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.								Halvårlig
		Rettt 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
	LEDEKAP	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 %	<= -2	> -2	Mnd
	Felles	God økonomistyring investering*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>= 0 %	<= -2	> -2	Mnd	