

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	30/03/2022

SAK NR 14-2022

Virksomhetsrapport per 28. februar 2022

Forslag til vedtak:

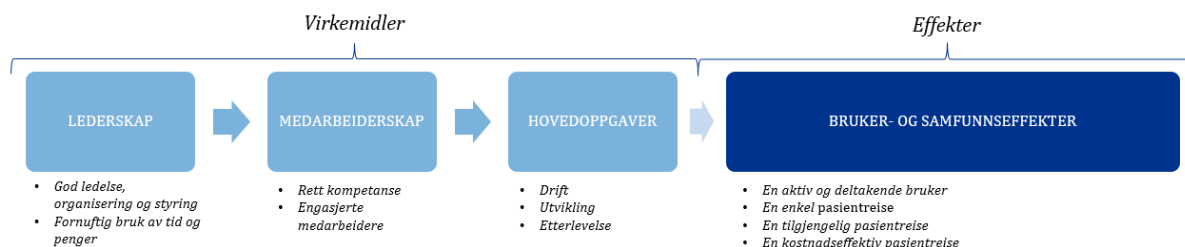
Styret tar virksomhetsrapporten per 28. februar 2022 til etterretning.

Skien, 23. mars 2022

Rita Kilvær
Administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 28. februar 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 februar 2022

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per februar 2022 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 i ulike regioner gjør at tiltaket blir videreført ut mai måned. Denne vurderingen er gjort i samarbeid med utvidet samarbeidsforum, og det er utarbeidet en egen informasjonsplan for tilbakeføring av ordningen. Servicegrad for brukerstøtte knyttet til reiser uten rekvisisjon er under målkravet i perioden. Det er satt i gang tiltak for øke kapasiteten i perioder med behov for dette.

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. Det pågår imidlertid en vurdering av fremdriften for tiltak 7 Felles bestillingstransport, som følger av avhengigheten til felles planleggings- og optimaliseringsverktøy. Se for øvrig egen statusrapport for pågående tiltak vedlagt.

Regnskapet ved utgangen av februar viser et overskudd på 3,4 millioner kroner. Resultatet hittil i år er i hovedsak påvirket av at planleggings- og optimaliseringsløsning som er avsluttet, og lavere volum på grunn av pandemien.

3. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	HIÅ 2022	Februar
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	● 88,7 %	● 89,1 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	● 30,6 %	● 30 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99 %	● 99 %
	Brukertilfredshet RuR	80 %		N.A
	Brukertilfredshet RmR	83 %		N.A
En tilgjengelig pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 10,3	● 8,8
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 73 %	● 71 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 84 %	● 84 %











* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Innenfor reiser med rekvisisjon har pasientene nå mulighet til å se, bekrefte, avbestille og endre rekvirerte reiser på Helsenorge. Pilotperioden for «endre» var vellykket og løsningen ble derfor lansert nasjonalt som planlagt den 31. januar 2022. For rekvirerte reiser er det mulig å endre oppmøtetid, enkelte spesielle behov og adresse. Arbeidet med neste fase «bestilling» er startet. Indikatoren «Bruk av selvbetjening RmR» er fra og med januar 2022 redefinert og nivået endret. Indikatoren måler nå andelen henvendelser (aktiviteter) på Helsenorge av pasient mot totalt antall henvendelser fra pasient på telefon og Helsenorge.

Servicegrad for brukerstøtte knyttet til reiser uten rekvisisjon er under målkravet i perioden. Antall telefoner er over prognosen for perioden, samtidig som det har vært et høyere korttidsfravær i perioden. Det er igangsatt tiltak for å ha en økt kapasitet/ressurser tilgjengelig i perioder med behov for dette. Ressurser allokeres fra andre oppgaver i perioder med behov, og dersom intern kapasitet ikke er tilstrekkelig vil det leies inn kapasitet.

4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	HIÅ 2022	Februar
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99.3 %	 100 %	 100 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 94.3 %	 93.2 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	70 %	 45.7 %	 49.2 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %	 78.5 %	 77.7 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	 48.0 %	 47.6 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse for februar var på 93,2 %, som er en nedgang fra foregående måned. Hovedårsaken til redusert tilstedeværelse er økt egenmeldt fravær, som for februar utgjør 3 %. En stor andel av det egenmeldte fraværet er relatert til korona. Det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær hittil i år.

Andel saker behandlet automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon er ikke i henhold til målet for 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. Det er etablert rutiner for håndtering av disse sakene med de berørte helseforetakene.

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, ble vurdering av tilbakeføringsdato utsatt til mars 2022. Etter behandling i utvidet samarbeidsforum er det i samarbeid med regionene besluttet at ordningen tilbakeføres til å følge forskriften fra og med 1. juni. Det er utarbeidet en egen plan for å sikre god informasjon rundt dette. Skulle det skje større endringer i pandemien kan dette tilsi en endring av planene.

For reiser uten rekvisisjon er oppetid for kritiske systemer rapportert innenfor målsetning i februar 2022. Planlagte releaser er ikke en del av definisjonen knyttet til måling av oppetid. Den 9. februar ble det gjennomført release i PRO hvor nedetiden vanligvis er på mellom 10 og 15 minutter. På grunn av en migrering av databasen i PRO tok denne releasen lengre tid enn beregnet og systemet var utilgjengelig for ordinær saksbehandling i 1 time og 40 minutter.

Innenfor tjenesteområdet reiser med rekvisisjon, har pasientreisekontorene som ikke er i gang med Ctrl, fokus på å komme i gang. I februar var automatiseringsgraden for Ctrl 77,7 %, mens målet var 79 %. På grunn av nye avtaler hos enkelte pasientreisekontor, må turer i større grad kontrolleres manuelt i en periode. Dette har medført at automatiseringsgraden har gått ned.

Mediarapporten 2021

Pasientreiser HF bruker overvåkningsverktøyet Retriever for å følge med på medieoppslag om pasientreiseområdet. Foretaket mottar nyhetssaker med følgende trefford:

- Pasientreiser
- Pasienttransport
- Pasientreiser HF
- Helsenorge
- NISSY
- PRO

Det lages månedlige oversikter som viser utvikling av mediasaker over tid, fylkesfordeling, og kilder. I tillegg vektet medieoppslag som antas å kunne påvirke omdømmet til pasientreiseområdet enten nøytralt, negativt eller positivt. Det lages en årsrapport som oppsummerer mediernes søkelys foregående år.

I 2021 ble det publisert 1 836 artikler om området. Dette er en nedgang på 26 % sammenlignet med året før. Nedgangen antas å ha en sammenheng med koronasituasjonen, som i 2020 førte til ekstraordinært mange saker om området.

I tillegg til oppslag i dagspressen, viser oversikten at Stortinget hadde 32 oppslag om pasientreiseområdet. I disse 32 oppslagene inngår 13 spørsmål til Stortingets spørretime. Sammenlignet med 2020 er dette en vesentlig økning, da det ble stilt fem spørsmål om pasientreiseområdet i spørretimene.

Enkelt saker kan føre til store oppslag i mediene, og kan også bli spredd utover det geografiske området saken har utspring. Noen av disse sakene løftes også til Stortinget. Når det gjelder saker om ordningen for reiser uten rekvisisjon, spesielt, er det hyppigst saker vedrørende dekning av bomutgifter ved bruk av egen bil, og praktiseringen av at det er korteste reisevei, ikke raskeste, som gir utgangspunkt for beregning av stønad til reisen.

5. Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022	HIÅ 2022	Februar
God ledelse, organisering og styring Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	● 10 %	● 10 %
	God økonomistyring investering *	0 %	● -9 %	● -9 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet ved utgangen av februar viser et overskudd på 3,4 millioner kroner. Resultatet hittil i år er i hovedsak påvirket av at planleggings- og optimaliseringsløsning er avsluttet, og lavere volum på grunn av pandemien.

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	35 655	35 655	-0	0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	246	311	65	21 %
Lønn, AGA, pensjon	14 137	15 519	1 382	9 %
Andre personalkostnader	191	279	88	32 %
Av-/nedskrivninger	5 694	6 000	306	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	8 708	9 920	1 212	12 %
Andre driftskostnader	3 431	3 709	277	7 %
Sum driftskostnader	32 408	35 738	3 330	9,3 %
Driftsresultat	3 247	-83	3 330	
Netto finansinntekter	184	83	101	0,3 %
Resultat etter finans	3 431	-	3 431	9,6 %

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 1,7 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, andre personalkostnader og konsulenttenester for hele foretaket, tilsvarende 0,2 millioner kroner. Det siste er periodiseringsavvik
- Avslutning av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 1,2 millioner kroner. Totalt er det budsjettert med cirka 12,0 mill. kroner i 2022.
- Øvrige avvik er i hovedsak periodiseringsavvik.

Investeringskostnadene hittil i år er 4,5 millioner kroner mot et budsjett på 4,0 millioner kroner. Dette er kun periodiseringsavvik.

Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene hittil for 2022.

Investering	Virkelig	Budsjett
Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)	2 240 639	1 392 857
Fagsystemer innen reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL)	704 473	805 000
Fagsystemer innen reiser uten rekvisisjon (PRO)	1 367 224	1 285 714
Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar, m.fl.)	160 237	486 190
Sum investeringer	4 472 573	3 969 762

6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering per februar

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per februar 2022. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 28. februar til etterretning.

Vedlegg:

- *Styringsinformasjon og grenseverdier 2022*
- *Statusrapportering tiltak utredning RMR – uke 02 -09*

PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjenesteområde	Styringsindikatorer og mål	Resultat HIA 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 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	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	Oppetid 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 rekvisisjon*	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	
		Etterlevelse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig
		Rettt kompetanse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig
MEDARBEIDER- SKAP	Engasjerte medarbeidere	Felles	Resultater MBU	4,9	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	>= 4,5	< 4,5 >= 4	< 4	Halvårlig		
	God ledelse, organisering og styring	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.									Halvårlig	
LEDERSKAP	God ledelse, organisering og styring	Felles	God økonomistyring drift*	8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>= 0 %	<= -2	> -2	Mnd		
	Fornuftig bruk av tid og penger	Felles	God økonomistyring investering*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>= 0 %	<= -2	> -2	Mnd		