

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	19/1/2023

SAK NR 2-2023

Virksomhetsrapport per 31. desember 2022

Forslag til vedtak:

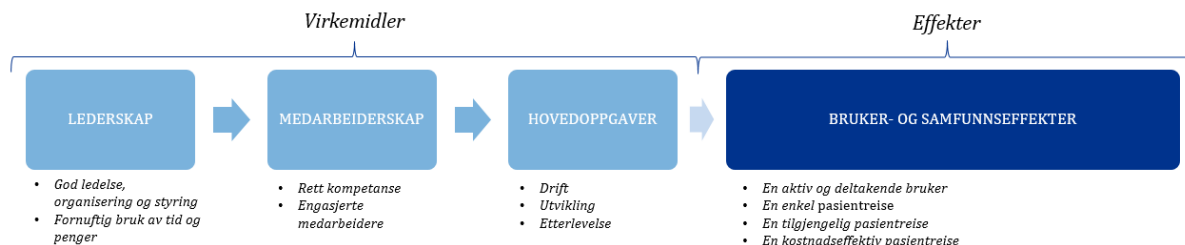
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember 2022 til etterretning.

Skien, 12. januar 2023

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 2022

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet per desember. Saksbehandlingstid er påvirket av sykefravær i avdeling for reiser uten rekvisisjon i perioden. Det er igangsatt tiltak for å redusere saksbehandlingstid og levere brukerstøtte innenfor målsetning. Prosess for reiser uten rekvisisjon er tilpasset endringen i distanseberegningsprinsipp fra korteste til raskeste reisevei.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i hovedsak i henhold til målene som er definert. De pågående tiltakene som følger av utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjon følger vedtatte fremdriftsplaner.

Oppstart av pilot av ny rekvisisjonspraksis er planlagt i løpet av andre kvartal 2023. Forberedende aktiviteter før gjennomføring av pilot pågår. Det er høyt fokus på å etablere en god selvbetjeningsløsning, kontrollstrategi og attestasjonsløsning for rekvirentene i NISSY for å sikre en god pilot for ny rekvisisjonspraksis.

Regnskap per 31. desember viser et positivt resultat på 19,4 millioner kroner.

3. Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2022	H1Å 2022	Desember
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	88 %	● 89 %	● 90 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	25 %	● 32 %	● 31 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 99 %	N/A
En tilgjengelig pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 13,7	● 14,7
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 80 %	● 84 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 83 %	● 80 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

I forbindelse med implementering av ny rekvisisjonspraksis pågår arbeidet med ny attestasjonsløsning, informasjons- og opplæringsaktiviteter, selvbetjeningsløsningen og kontrollstrategi.

I selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon har pasientene mulighet til å se, bekrefte, avbestille og endre rekvirerte reiser på Helsenorge. Arbeidet med fasen «bestilling» pågår som en del av ny rekvisisjonspraksis. Arbeidet med milepælen «Utvikling og test» pågår og forventes levert i første kvartal 2023, i forkant av oppstart av pilot. Pilot av funksjonaliteten på Helsenorge gjennomføres som en del av felles pilot for ny rekvisisjonspraksis.

Indikatoren «Bruk av selvbetjening RmR» ligger over prestasjonsmålet totalt for 2022. Erfaring med indikatoren i 2022 var grunnlag for et økt mål for indikatoren i 2023. I 2023 er utgangsverdien for indikatoren satt til 35 % med en progresjon i løpet av året. Som vedlegg til virksomhetsrapporten vises variasjonen i KPIen «Bruk av selvbetjeningsløsning RMR» mellom de ulike pasientreisekontorene.

Etter at forslag til ny attestasjonsløsning og forslag til endringer i rekvirentveilederen ble sendt ut på høring, jobbes det nå med å ferdigstille forslag til attestasjonsløsning og innarbeide endringer i rekvirentveileder i tilstrekkelig grad til at endringene kan testes ut i en pilot. Det vil fortsatt foregå arbeid med utvikling av NISSY og flere detaljer i attestasjonsløsningen utvikles videre som del av dette arbeidet. Arbeidet med å utarbeide e-læringskurs og annet informasjon- og opplæringsmaterieell fortsetter i henhold til plan.

Arbeidet med kontrollstrategi for reiser med rekvisisjon pågår, med bakgrunn i endringene som følge av ny rekvisisjonspraksis. Overordnet er arbeidet i rute i forhold til revidert oppstart av pilot.

Status for de ulike leveransene fra arbeidsgruppen for kontrollstrategi er som følger per desember:

- Arbeidsgruppen har utarbeidet utkast til overordnet kontrollstrategidokument. Dette er sendt ut til lederne av pasientreisekontorene for innspill. Innspill er mottatt og arbeidsgruppen jobber med å innarbeide disse. Oppdatert overordnet kontroll strategi sendes til pasientreisekontorlederne etter at innspillene er innarbeidet
- Det er gjennomført risikovurdering av endringene som en følge av ny rekvisisjonspraksis. Risikovurderingen danner grunnlag for de konkrete kontrollaktivitetene.
- Arbeidsgruppen har jobbet ut utkast til kontrollaktiviteter. Før kontrollene kan implementeres vil det være behov for systemutvikling av de automatiske kontrollene samt utvikling av rapporter. Dette arbeidet har et ukjent arbeidsomfang p.t. og representerer en moderat risiko for forsinkelser. Det anses som realistisk å ferdigstille arbeidet til planlagt oppstart av pilot.
- Arbeidet med utkast til prosess for operativ forvaltning av kontrollstrategien er ikke startet. Det vurderes som mest hensiktsmessig at dette arbeidet starter etter at kontrollaktivitetene er definert.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for reiser uten rekvisisjon er redusert i desember sammenlignet med november. Likevel er gjennomsnittlig saksbehandlingstid for desember over

prestasjonsmålet (12 dager) og var 14,3 dager for alle sakstyper og behandlingsmåter. Det er på de manuelle vedtakene saksbehandlingstiden er for lang. Automatiserte vedtak utbetales innen 7 virkedager og utgjør i underkant av 70% av vedtakene.

Høyt sykefravær er hovedårsaken til at målsettingen ikke ble nådd i desember. Det er satt i gang midlertidige tiltak for å øke kapasitet samt skape større fleksibilitet ved å øke tvilling kompetansen på tvers av arbeidsstegene.

4. Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022		HIÅ 2022	Desember
Drift Utvikling	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %		100 %	 100 %
	Automatiseringsgrad RuR *	70 %		71 %	 71 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	82 %		76 %	 75 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %		49 %	 48 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Automatiseringsgraden for reiser uten rekvisisjon har en positiv utvikling etter tilbakeføring av praksis og er i henhold til målsettingen som er satt for perioden.

Automatiseringsgraden for CTRL er økende, men fremdeles litt under målsettingen som følge av innføring av nye avtaler på en del kontorer. Nettverk for CTRL har fokus på å øke automatiseringsgraden samt bistå de kontorene som ikke har tatt i bruk løsningen per dags dato.

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 uten vesentlige anmerkninger fra kundene. Målinger foretatt i 2022 viser 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 4,8 på en skala fra 1 til 6 (hvor 6 er beste score).

5. Lederskap og medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2022		HIÅ 2022	Desember
God ledelse, organisering og styring	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %		93,0 %	 90,9 %
	Resultater MBU - lederskap	4,5		5	
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %		0 %	 0 %
	God økonomistyring investering *	0 %		-3 %	 -3 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse er for 2022 er 93,0 %. Lavere tilstedeværelse i desember skyldes økt legemeldt og egenmeldt fravær sammenlignet med hittil i år. Egenmeldt fravær utgjør om lag 1,5 %, mens legemeldt fravær utgjør om lag 5,5 % hittil i år.

For å sikre riktig kompetanse og kapasitet jobber foretaket med å erstatte personell som har sluttet høsten 2022.

Økonomistyring

Regnskapet per desember viser et samlet positivt resultat på 34,4 millioner kroner før tilbakebetaling. 19,5 millioner kroner vil tilbakebetales i februar. Dette kommer i tillegg til allerede tilbakebetalt overskudd, i form av redusert fakturering til de regionale helseforetakene med 15 millioner kroner i august.

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	184 479	218 912	-34 433	-15,7 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	1 677	1 633	-44	-3 %
Lønn, AGA, pensjon	85 798	90 653	4 855	5 %
Andre personalkostnader	1 113	1 601	489	31 %
Av-/nedskrivninger	28 568	36 000	7 432	21 %
Drift-og vedlikehold av systemer	46 375	65 899	19 524	30 %
Andre driftskostnader	23 045	23 626	581	2 %
Sum driftskostnader	186 575	219 412	32 837	15,0 %
Driftsresultat	-2 096	-500	-1 596	
Netto finansinntekter	2 096	500	1 596	0,7 %
Resultat etter finans	0	-	0	0,0 %

Avvik fra budsjett skyldes i hovedsak:

- Drift og vedlikehold av systemer, samt avskrivninger, viser et underforbruk på 27,0 millioner kroner. Dette skyldes hovedsakelig avslutning av prosjektet for ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser, samt noe underforbruk på andre systemer.
- Pandemien har ført til 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.
- For reiser med rekvisisjon har året vært preget av stor turnover og avdelingen har gått med redusert bemanning i lengre perioder, noe som har ført til reduserte lønnsutgifter.
- I budsjettet for 2022 ble det avsatt to millioner kroner til forretningsutvikling, blant annet til utredning av muligheter og konsekvenser av at pasientene får utbetalt støtte «uten å søke» for reiser uten rekvisisjon. Denne utredningen ble ikke bestilt via oppdragsdokumentet og arbeidet er derfor ikke startet.
- Høyere finansinntekter enn budsjettet, 1,6 millioner kroner

Investeringskostnadene for 2022 er 25,6 millioner kroner, mot årsbudsjett på 24,7 millioner kroner. Tabellen under viser fordelingen av investeringsmidlene i 2022.

Investering	Virkelig	Budsjett
Løsninger til sluttbruker (helsenorge.no)	7 679 209	9 700 000
Fagsystemer innen reiser med rekvisisjon (Nissy, CTRL)	5 765 762	5 650 000
Fagsystemer innen reiser uten rekvisisjon (PRO)	10 202 668	6 750 000
Fellesløsninger/støttesystemer (Atom, Radar, m.fl.)	1 909 793	2 600 000
Sum investeringer	25 557 432	24 700 000

Utviklingen på Helsenorge.no er mindre enn estimert grunnet kapasitetsutfordringer hos Norsk Helsenett SF.

Som følge av lavere aktivitet innenfor noen områder, er investeringsmidlene omprioritert for å ivareta utvikling innenfor reiser uten rekvisisjon. Ved årsavslutning er driftsførte midler knyttet til innleid ressurs innenfor reiser med rekvisisjon, tilsvarende 0,6 millioner kroner, korrigert til investeringsaktiviteter.

6. Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering

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

Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 31. desember til etterretning.

Vedlegg:

Statusrapport tiltak RmR

Bruk av selvbetjeningsløsningen RMR