

Årsberetning for 2020

Formål og eierskap

Pasientreiser HF er nasjonalt helseforetak som er etablert for å oppfylle de regionale helseforetakenes «sørge for ansvar» på området pasientreiser. Foretaket har hovedkontor i Skien og avdelingskontor i Mosjøen, Førde, Ålesund og Moelv. Pasientreiser HF ble etablert som et ansvarlig selskap 11. mai 2009 (Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS) og ble med virkning fra 1. april 2017 omdannet til et helseforetak. Foretaket er eid av de fire regionale helseforetakene (RHF-ene). Helse Nord RHF, Helse Midt-Norge RHF og Helse Vest RHF eier 20 prosent hver i foretaket, mens Helse Sør-Øst RHF eier 40 prosent.

Pasientreiser HF var i full drift fra 1. desember 2009 og samarbeider i dag med 17 lokale pasientreisekontor som er underlagt sine respektive helseforetak. Foretaket overtok fra og med 1. januar 2018 det juridiske ansvaret for tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon, og fire regionale enheter for reiser uten rekvisisjon ble virksomhetsoverdratt til Pasientreiser HF.

Pasientreiser HF er en felles enhet for de fire regionale helseforetakene, og foretaket er etablert for å oppfylle de regionale helseforetakenes «sørge for ansvar» på området pasientreiser. Foretakets virkeområde er regulert i vedtektene der eierne har definert hvilken rolle og funksjon foretaket skal fylle. Dette utgjør, sammen med tjenesteleveranseavtalen og det årlige oppdragsdokumentet, rammene for hoveddelen av foretakets virksomhet. Som faglig kompetansesenter har Pasientreiser HF ansvar for å forvalte og bidra til videreutvikling av pasientreiseområdet. Innbyggernes behov settes i sentrum i arbeidet med forenkling, forbedring og fornying av tjenestene. Foretaket har ansvar for teknologiutvikling og systemforvaltning av reiser med og uten rekvisisjon, er databehandleransvarlige for enkelt- og direkteoppgjørsregistre, er en service- og støttefunksjon, samt ivaretar administrative og merkantile fellesoppgaver og samordningsoppgaver. Foretaket yter juridisk bistand og opplæring, og bidrar til harmonisering av regelverk og praksis i forvaltningen av pasientreiser på nasjonalt nivå. Foretaket er en del av spesialisthelsetjenesten og skal til enhver tid følge de gjeldende overordnede politiske mål for helsetjenesten. Spesialisthelsetjenesteloven, pasientrettighetsloven og helseregisterloven er de viktigste lovene som definerer rammene for virksomheten. Foretaket driver ingen forskningsaktivitet.

Pasientreiser HF har i hovedsak levert resultater i samsvar med eiers krav i 2020. I tråd med oppdragsdokumentets føringer har Pasientreiser HF videreført arbeidet med effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon. Med bakgrunn i denne utredningen har de regionale helseforetakene gjennom sin tilslutning til AD-møtesak 100/2018 stilt seg bak et fremtidig målbilde for tjenesteområdet hvor brukere, pasienter og pårørende opplever at de mottar enkle og tilgjengelige tjenester som har god kvalitet og er tilpasset deres behov. Ved å samhandle og dele innsikt og informasjon på tvers av tjenestetilbydere, vil brukerne oppleve at tjenesten blir mer integrert i det helhetlige pasientforløpet. Realisering av tiltakene i utredningen vil både gi en kvalitativ bedre tjeneste til brukerne og en mer kostnadseffektiv pasientreise enn i dag, både med tanke på administrasjon og transportkostnader. Samlet vil implementering av disse tiltakene bidra til at målbildet blir realisert og svare ut flere av styringsbudskapene fra myndighetene og eier.

- Selvbetjeningsløsningen er videreutviklet slik at pasientene kan se sine rekvirerte reiser på helsenorge.no. Løsningen der pasienten har mulighet til selv å avbestille og bekrefte reisene er lansert som pilot og vil bli tilgjengeliggjort for alle i løpet av første kvartal 2021.
- Malverk knyttet til anbud og avtaler i drosjemarkedet gjort gjeldende for helseforetakene, Sykehusinnkjøp HF og Pasientreiser HF, og Sykehusinnkjøp HF skal lede arbeidet med å forvalte malverket for anbud innenfor pasientreiseområdet. Sykehusinnkjøp skal i samråd med de regionale helseforetakene avklare gjennomføringsansvar for kommende anbud innen pasientreiser på vei.
- Arbeidet med serviceparameterne som skal definere servicenivået og kvaliteten på pasientreisetjenesten, er i slutfasen. Det utarbeides parallelt en serviceerklæring med forventningsavklaring for pasientene.
- Gjennom et konseptfasearbeid på Sørlandet er det i samarbeid med Agder fylkeskommune og Sørlandet Sykehus HF utredet mulige synergier som følge av koordinert offentlig betalt persontransport.
- Øvrige tiltak som er beskrevet i utredningen vil starte på et senere tidspunkt i henhold til overordnet tidsplan.

Prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning er i henhold til oppdragsdokumentet videreført i 2020. Det har i 2020 vært arbeidet med å løse feilsituasjonen som har påvirket prosjektet og ført til forsinkelse i forhold til plan. Det gjenstår noen utfordringer knyttet til deler av løsningen, og disse må løses før datoer i en ny fremdrifts- og utrullingsplan kan fastsettes. Styret er holdt løpende orientert om fremdriften og risikobildet. Den pågående pandemien, med økt smitte og stadig innstramning av lokale og nasjonale tiltak, kan gi utfordringer når det gjelder å fastlegge en ny utrullingsplan.

Innenfor tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon videreutvikles løsningen på helsenorge.no kontinuerlig - i stor grad basert på innspill fra brukerne av ordningen. Økt brukermedvirkning og andel automatiserte prosesser bidrar til å effektivisere administrasjonen av tjenesteområdet. Foretaket leverer høyere digitaliseringsgrad enn definert målkrav. Andel saker som behandles automatisk påvirkes i 2020 av koronapandemien, og da særlig at det er «lempet» på kravene til dokumentasjon knyttet til dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil.

De regionale helseforetakene fikk under ledelse av Helse Sør-Øst RHF i oppgave å gjennomgå organiseringen av pasientreiseordningen, jamfør interregional utredning av organiseringen av pasientreiseområdet med bakgrunn i Stortingets anmodningsvedtak 617 (Meld.St. 12 2018-2019). Pasientreiser HF har bistått i dette arbeidet, og endelig rapport er oversendt departementet. Foretaket har også deltatt i arbeidet med å foreslå mulige tiltak for å redusere belastningen for allmennlegetjenesten i forbindelse med Helse- og omsorgsdepartementets handlingsplan for allmennlegetjenesten. Pasientreiser HF har i samarbeid med helseforetakene gitt innspill til regelverksendringer med bakgrunn i Stortingets anmodningsvedtak 615 og 616.

Basisoppgavene for Pasientreiser HF er godt ivaretatt gjennom 2020, målt for eksempel i kundetilfredshetsundersøkelser og rapportering på definerte måltall (KPI-er). Foretaket har også i 2020 utført tjenesteleveranser i henhold til vedtatt SLA-avtale. Årlig driftsmøte er avholdt med kundene (helseforetakene) og avtalepartnerne (RHF-ene) uten vesentlige anmerkninger til leverte tjenester. Samhandling med representanter for RHF-ene i kundelinjen gjennom samarbeidsforum og med representanter for pasientreisekontorene via etablerte samhandlingsarenaer har fungert godt også i 2020. De faste, regionsvise dialogmøtene mellom lederne for pasientreisekontorene, representanter fra respektive RHF og Pasientreiser HF er videreført.

Koronapandemien har påvirket foretaket, som samfunnet for øvrig. Foretaket har nedsatt en egen beredskapsgruppe som har fulgt situasjonen tett. Rådene fra Folkehelseinstituttet, Helsedirektoratet og aktuelle kommuner følges opp fortløpende. Rapporten fra bedriftshelsetjenesten, etter gjennomført ekstraordinær

vernerunde ved alle kontor, viser overordnet at Pasientreiser HF har innført gode smitteverntiltak ved alle lokasjoner. På grunn av økende smitte i de områdene vi er lokalisert og for å redusere risikoen for at medarbeidere blir smittet, er det innført hjemmekontorordning for medarbeidere som har mulighet for dette. Beredskapsgruppen sender ut jevnlig informasjon til alle medarbeidere.

Ansatte, arbeidsmiljø og likestilling

Ved årets slutt har foretaket 138 ansatte, fordelt på 133,7 årsverk, hvorav 5 med midlertidige arbeidsavtaler. Kvinneandelen blant de ansatte i foretaket utgjør 69 prosent. Andelen kvinner i lederstillinger utgjør 50 prosent.

I tillegg har foretaket benyttet innleid personell, da omfang av saksinngangen varierer i forhold til sesong. For å utvikle kompetansen til egne medarbeidere i henhold til foretakets fremtidige målbilde, har foretaket utarbeidet en kompetansestrategi for perioden 2020-2025.

Foretakets styre består av 4 kvinner og 3 menn. Det er valgt inn observatører fra to regionale brukerutvalg, en mann og en kvinne.

Tilstedeværelsen i foretaket har hatt en utvikling fra 93,5 prosent i 2019 til 93,7 prosent i 2020.. Det er ikke rapportert om alvorlige skader eller ulykker på arbeidsplassen. Arbeidsmiljøet betraktes som godt. Årets to medarbeiderundersøkelser hadde meget høy oppslutning og en samlet score på henholdsvis 5 og 4,8 av 6. Foretaket er en IA-bedrift og har gode erfaringer med avtalen om et inkluderende arbeidsliv. Foretaket skal være en helsefremmende arbeidsplass der arbeidsmiljø og samhold står i fokus.

Tiltak for å hindre diskriminering mv.

Pasientreiser HF jobber nasjonalt og utvikler tjenester for hele befolkningen. Vi har som mål å ansette medarbeidere med ulik alder, kjønn og bakgrunn og ønsker å legge til rette for ansatte med redusert funksjonsevne.

Ytre miljø

Driften av foretaket påvirker ytre miljø primært gjennom forbruk av papir i forbindelse med saksbehandling. For reiser uten rekvisisjon har utvikling av selvbetjeningsløsning, økt digitalisering og automatisering gitt store miljøgevinster. Som en konsekvens av dette er postmengden siden 2016 redusert med 16,9 tonn, tilsvarende 77 %. I 2020 ble 85,6 prosent av søknadene sendt inn digitalt. Pasientreiser HF leder også et pågående prosjekt for planlegging- og optimalisering av rekvirerte reiser som vil bidra til en positiv effekt på ytre miljø ved å redusere mengden karbondioksid i pasienttransporten.

Foretaket kildesorterer papir, matavfall, plast, og har avtaler med underleverandører der dette avfallet går til gjenvinning. Foretaket også har avtale med underleverandør av trykksaker som er miljøsertifisert.

I tillegg har foretaket kassasjonsrutiner for elektroniske artikler som ivaretar både miljø- og informasjonsmessige forhold, og som reduserer negative miljømessige påvirkninger. Det er også etablert tiltak for å redusere antall tjenestereiser, eksempelvis gjennom økt bruk av telefon- og nett/videomøter. Ved tjenestereiser ønsker foretaket å redusere sin miljøpåvirkning ved å legge til rette for samkjøring og bruk av kollektivtransport. I 2020 har jobbrelaterte reiser i foretaket hatt en sterk nedgang som følge av

koronapandemien. Pasientreiser HF er miljøsertifisert i henhold til Norsk Standard ISO 14001:2015 Miljøledelse er en integrert del av foretakets styring.

Finansiell risiko

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av foretakets eiendeler og gjeld, resultat og finansielle stilling. Foretaket har mottatt innskutt kapital fra deltakerne. Egenkapitalandelen er 32,3 % per 31.12.20. Foretaket har ingen eksponering mot markedsrisiko, kredittrisiko eller likviditetsrisiko.

Redegjørelse for årsregnskapet og resultatdisponering

Helseforetaket ble etablert 1. april 2017 og er en videreføring av Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS som ble avviklet 31. mars 2017. Årsregnskapet for 2020 viser en inntekt på 190,0 millioner kroner inklusive tilleggstjenester og et årsresultat på 0 kroner. 2020 har ikke vært et normalår, primært grunnet pandemien som har ført til færre reiser og lavere aktivitet. Total egenkapital utgjør 89,1 millioner kroner per 31. desember 2020. Etter styrets oppfatning gir fremlagt resultatregnskap og balanse med noter uttrykk for helseforetakets resultat og økonomiske stilling ved årsskiftet. Det er ikke inntrådt forhold etter regnskapsårets slutt som er av betydning for bedømmelsen av regnskapet.

Kontantstrømmer

Foretakets netto kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter utgjør 25,7 millioner kroner, Differansen mellom driftsresultatet og netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter skyldes i hovedsak avskrivninger. Foretakets netto kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter beløper seg til 22,4 millioner kroner. Dette er investeringer knyttet til utvikling av ny planleggings- og optimaliseringsløsning (Trapeze), og investering i saksbehandlingssystemene PRO og NISSY, samt Ctrl og Radar. Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter beløper seg til -11,9 millioner kroner. Dette skyldes nedbetaling av lån til de regionale helseforetakene. Til sammen gir dette en redusert likviditetsbeholdning på 8,6 millioner kroner.

Per 31.12. har foretaket en likviditetsbeholdning på 127,4 millioner kroner, hvorav 51,4 millioner kroner er likviditet knyttet til utbetalinger til pasienter for godkjente reiseregninger på vegne av helseforetakene.

Framtidsutsikter

Det overordnede formålet til Pasientreiser HF er å bidra til at pasientene kommer til og fra offentlig godkjent behandling og at de som har rett til refusjon for reiseutgifter får det. Foretakets formål er uttrykt slik: *Pasienten får oppfylt sin rett til pasienttransport.* Pasientreiser HF's visjon er at brukere, helsepersonell og eiere skal få: *En enkel, tilgjengelig og kostnadseffektiv pasientreise.*

Foretaket har kontinuerlig fokus på de rammebetingelser som påvirker brukerne av tjenestene og tjenesteområdet. Pasientreiser HF's mål er å bidra til å realisere pasientens helsetjeneste slik at brukere, pasienter og pårørende opplever at de mottar tjenester som er tilpasset deres behov. For å kunne tilby gode og trygge innbyggertjenester må tjenestene hele tiden utvikles videre.

Pasientreiser HF har i sin strategiplan for perioden 2020 til 2025 definert et målbilde der pasientreiseområdet møter dagens utfordringer, samfunnstrendene, samt brukernes forventninger til offentlige tjenester: *Pasientreiser skal fremstå samlet og som én tjeneste til pasient, og tjenesten er integrert i et helhetlig pasientforløp.*

Målbildet, som skal sikre videre utvikling av pasientreiseområdet og realisering av eiers forventninger, er definert med utgangspunkt i foretakets visjon. Aktiviteter som skal bidra til å oppnå målbildet skjer både i regi av Pasientreiser HF og i samarbeid med helseforetak og regionale helseforetak.

Pasientreiser HF skal tilby enkle og tilgjengelige tjenester som har god kvalitet og sikrer likeverdig tilgang til tjenesten uavhengig av hvor i landet bruker bor. Brukerne skal oppleve å være aktive deltagere og at pasientreisen er integrert i det helhetlige og sammenhengende pasientforløpet og at relevant informasjon følger pasienten.

Strategi 2020-2025 for Pasientreiser HF beskriver de bruker- og samfunnseffekter foretaket skal levere:

- En aktiv og deltakende bruker
- En enkel pasientreise
- En tilgjengelig pasientreise
- En kostnadseffektiv pasientreise

Fortsatt drift

I samsvar med regnskapsloven § 3-3 bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er lagt til grunn ved utarbeidelsen av årsregnskapet.

Skien, 25. mars 2021

Line Alfarrustad
Styrets leder

Bente Aae
Styrets nestleder

Frode Eilertsen
Styremedlem

Reidun M. Rømo
Styremedlem

Geir Kristoffersen
Styremedlem

Hallvard Haugen
Styremedlem

Gunn Elisabeth B. Høvik
Styremedlem

Per M. Halvorsen
Konstituert administrerende direktør