

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	25/3/2021

SAK NR 13-2021

Virksomhetsrapport per 28. februar 2021

Forslag til vedtak:

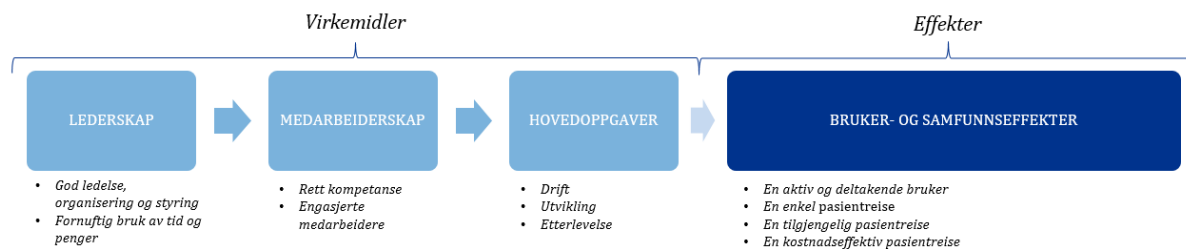
Styret tar virksomhetsrapporten per 28. februar 2021 til etterretning.

Skien, 18. mars 2021

Per M. Halvorsen
Konstituert administrerende direktør

- **Hva saken gjelder**

I vedlagte virksomhetsrapport per 28. februar 2021 fremlegges resultater i henhold til foretakets vedtatte målstruktur og styringsparametere:



Figur 1 - Resultatkjeden for Pasientreiser HF (Sak 38-2018, oppdatert i sak 05-2019)

Administrerende direktørs overordnede vurdering per februar 2021

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per februar 2021 i henhold til målsettingen når det gjelder andel digitale søknader, kvalitet i vedtak, servicegrad, oppetid og saksbehandlingstid. Automatiseringen er, som tidligere informert, påvirket av midlertidig endringer i dekning av tilleggsutgifter knyttet til bruk av egen bil. Mulighetene for å automatisere disse sakene er begrenset med en akseptabel risiko.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målsettingen når det gjelder servicegrad og automatiseringsgrad og digitaliseringsgrad for kontroll av oppgjør. Muligheten til å avbestille rekvisierte reiser samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner via selvbetjeningsløsningen, ble lansert nasjonalt på helsenorge.no 15. februar.

Pasientreiser HF foretar analyser og utarbeider i samarbeid med de regionale helseforetakene, underlag til Helse- og omsorgsdepartementets arbeid med å revidere pasientreiseforskriften.

Tiltaket knyttet til utredning av nasjonale serviceparametere er ferdigstilt av arbeidsgruppen. Det er utarbeidet definisjoner på seks parametere som skal måle tjenestene som leveres til pasientene. Utkast til rapport er utarbeidet og vil oversendes styret i Pasientreiser HF etter at innspill fra Utvidet samarbeidsforum er innarbeidet.

Utviklingen av den nye planleggings- og optimaliseringsløsningen for pasientreiser følger revidert fremdriftsplan besluttet i ekstraordinært styremøte 2. mars, hvor første milepæl, har frist for ferdigstillelse i uke 13.

Regnskapet per februar viser et overskudd på 3,4 millioner kroner. Tilstedeværelse var 91,7% i februar og samlet tilstedeværelse for de første månedene i året er 92,4%. Beredskapsgruppen som er nedsatt i forbindelse med koronapandemien, følger situasjonen fortløpende. Hjemmekontorordningen videreføres foreløpig ut mars.

Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021		HIÅ 2021	Januar	Februar
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	●	84,7 %	● 83,5 %	● 85,9 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %		N.A	N.A	N.A
En enkel pasientreise En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	●	98,9 %	● 99,3 %	● 98,6 %
	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	●	8,2	● 9,2	● 7,2
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	●	90,5 %	● 93,0 %	● 90,0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	●	88,0 %	● 87,0 %	● 89,0 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Hovedfokuset for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon er forbedring av eksisterende funksjonalitet samt tilpasninger i henhold til innspill fra internrevisjonen knyttet til elektronisk klagefunksjonalitet.

Bruk av selvbetjeningsløsning RmR måles kun kvartalsvis mot mål.

Innenfor reiser med rekvisisjon ble muligheten til å avbestille rekvisierte reiser samt bekrefte «åpne» rekvisisjoner, lansert nasjonalt på helsenorge.no 15. februar. Løsningen er pilotert ved kontorene Pasientreiser OUS, Pasientreiser Finnmarkssykehuset HF, Pasientreiser Helse Stavanger og Pasientreiser Møre og Romsdal med gode erfaringer. Av alle rekvisisjoner ved pilotkontorene som kunne vært avbestilt digitalt i januar, viser målinger at cirka 9 %, er avbestilt på helsenorge.no. Det er knyttet noe usikkerhet til denne rapporteringen, da det pågår et arbeid med å etablere rapportering av dette målepunktet i RADAR, samt å kvalitetssikre målemetoden. Per utgangen av februar er det avbestilt totalt 631 rekvisierte reiser og bekreftet totalt 753 rekvisisjoner på Helsenorge. Undersøkelser gjennomført på Helsenorge viser at over 96 % av brukerne opplever løsningen som enkel å bruke, og 89 % svarer at de vil bruke den igjen. Det er informert om løsningen på Helsenorge, til pasientreisekontorene, til behandlere og brukerutvalg. Fremover planlegges det også å informere ved annonsering i fagtidsskrifter og ved utsendelse av informasjon direkte til behandlere gjennom nyhetsbrev.

Arbeidet med neste fase av utviklingen, endre rekvisisjoner, er igangsatt. Spesifisering av løsningen er ferdigstilt og arbeidet med utvikling og test er startet opp. Denne funksjonaliteten skal etter planen lanseres høsten 2021.

Oppfølging av sak 60-2020 «Revisjon av kvalitet i saksbehandlingen» pågår. Foreløpig fokus har vært å spesifisere oppgaver for å etablere tilleggsfunksjonalitet på helsenorge.no for ettersendelse av dokumentasjon på eksisterende saker og svar på generelle spørsmål.

Tiltaket knyttet til utredning av nasjonale serviceparametere er ferdigstilt av arbeidsgruppen. Det er utarbeidet definisjoner på seks parametere som skal måle tjenestene som leveres til pasientene. Parameterne vil måle tjenestene knyttet til informasjon, kvalitet i gjennomføring av pasientreiser, hentet til avtalt tid, levert i tide til behandling, service på telefon og ventetid. Som en del av arbeidet er det utarbeidet en serviceerklæring, slik at pasientene på en enkel og oversiktlig måte ser hva de kan forvente i møte med pasientreiseområdet. Erklæringen vil publiseres på Helsenorge. Arbeidsgruppen har utarbeidet et utkast til sluttrapport som oppsummerer arbeidet i tiltaket og foreslår videre forvaltning og utvikling. Innspill fra utvidet

samarbeidsforum 10. mars vil innarbeides før underlaget etter planen behandles av styret i Pasientreiser HF i april og oversendes de fire administrerende direktørene i RHFene.

I forbindelse med Helse- og omsorgsdepartementets arbeid med å revidere pasientreiseforskriften, har Helse- og omsorgsdepartementet bedt Pasientreiser om innspill til utredning av økonomiske/administrative konsekvenser av enkelte forslag til forskriftsendringer. Analysearbeidet pågår og underlag utarbeides i samarbeid med de regionale helseforetakene.

Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021		HIÅ 2021	Januar	Februar
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	●	99,9 %	● 99,8 %	● 100,0 %
	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	●	92,4 %	● 93,1 %	● 91,7 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	●	44,9 %	● 43,7 %	● 46,1 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	●	81,6 %	● 81,0 %	● 82,1 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	●	41,1 %	● 40 %	● 42,1 %

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Oppetid for systemer med høy kritikalitet er 100% i perioden samtidig som NHN opplevde en fellesfeil på sine komponenter den 18. februar. Feilen hadde påvirkning på brukeropplevelsen for ett av systemene som er definert som kritiske systemer i foretaket. Feilanalyse og eventuelle oppfølgingstiltak er fortsatt under utredning hos NHN.

Tilstedeværelse på 91,7% i februar er lavere enn målsettingen på 95%. Samlet tilstedeværelse for de første månedene i året er 92,4%. Korttidsfraværet er lavt perioden, mens det er registrert noe økning i det legemeldte sykefraværet.

Andel saker behandlet automatisk for reiser uten rekvisisjon er under målsettingen for perioden. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som en følge av koronapandemien, samt avtalesituasjonen i opptaksområdet til Helse Bergen HF knyttet til drosjer, påvirker resultatet i februar. Innenfor et akseptabelt risikonivå er mulighetene for å automatisere disse sakene noe begrenset. For avtalesituasjonen i Helse Bergen HF knyttet til reiser med rekvisisjon går det i retning av en løsning for de fleste områder som har stått uten avtaler med drosjer.

Prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser har som følge av ytelsesutfordringer, revurdert gjenstående arbeid med risikobasert regresjonstest. Prosjektet har sammen med leverandørene redefinert tester og fremdriftsplan for ferdigstilling av løsningen mot en pilot. Fremdriftsplan og innhold ble presentert i ekstraordinært styremøte 2. mars i sak 11- 2021, *Status prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning*. Prosjektet arbeider nå i henhold til ny fremdriftsplan hvor første milepæl, MP0 – Klar for test, har frist for ferdigstilling i uke 13. Det arbeides parallelt med simulering av BSA (modul for anbudsområder) for Oslo universitetssykehus HF og Sørlandet sykehus HF. Dette arbeidet har blitt noe forskyvet grunnet annet arbeid i forbindelse med MP0. Se egen rapportering i sak 17-2021, *Status prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Beredskapsgruppen som er nedsatt i forbindelse med koronapandemien, følger situasjonen fortløpende. Det sendes ut jevnlig informasjon til alle medarbeidere, og lokale og nasjonale tiltak og anbefalinger følges. Det er fremdeles ikke meldt om smittede medarbeidere. Hjemmekontorordningen videreføres foreløpig ut mars. Det er imidlertid lagt til rette for at medarbeidere som har behov for dette, kan være fysisk tilstede på jobb.

Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Januar	Februar
God ledelse, organisering og styring Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift *	0 %	● 10 %	● 9 %	● 10 %
	God økonomistyring investering *	0 %	● 1 %	● 57 %	● 1 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet per februar viser et overskudd på 3,4 millioner kroner. Resultatet ved inngangen til 2021 er påvirket av koronasituasjonen og at ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser ikke er satt i drift. Disse to avvikene utgjør til sammen 2,8 millioner kroner.

HIÅ FEBRUAR - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	36 225	36 225	0	0,0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	320	356	35	10 %
Lønn, AGA, pensjon	15 480	16 933	1 453	9 %
Andre personalkostnader	159	320	160	50 %
Avskrivninger	5 209	5 500	291	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	8 622	9 806	1 185	12 %
Andre driftskostnader	3 111	3 393	282	8 %
Sum driftskostnader	32 902	36 308	3 406	9,4 %
Driftsresultat	3 323	-83	3 406	
Netto finansinntekter	125	83	41	0,1 %
Resultat etter finans	3 448	-0	3 448	9,5 %

Alle tall i hele 1 000

Avviket mot budsjett skyldes i hovedsak:

- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 0,6 millioner kroner. Pandemien har videre medført reduksjon i følgende ADK-kostnader: møter og samlinger, reisekostnader og kurs-/opplæring og andre personalkostnader for hele foretaket, tilsvarende 0,9 millioner kroner. Samlet utgjør dette 1,5 millioner kroner i lavere kostnader.
- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 1,3 millioner kroner. Herav utgjør redusert D/V av systemer 0,65 millioner kroner, avskrivninger med 0,35 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,1 millioner kroner og reisekostnader 0,2 millioner kroner.

- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (0,5 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 0,2 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 4,45 millioner kroner mot budsjett på 4,52 millioner kroner.

Under vises fordeling av investeringene i utvikling av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester per februar:

Investering	Budsjett per februar	Virkelig
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	2 148 375	805 265
Videretutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	2 268 292	2 367 881
Maskiner, inventar og utstyr	100 000	1 279 331
	4 516 667	4 452 477

Administrerende direktørs overordnede resultat- og risikovurdering per desember

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per februar 2021. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 28. februar til etterretning.

Vedlegg:

- Styringsinformasjon og grenseverdier 2021
- Tiltak RMR-utredning – status uke 02-08

	PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjeneste-område	Styringsindikatorer og mål	Resultat H1A 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024	Grenseverdier 2021			Rapporterings-frekvens
EFFEKTER	BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende 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	Rett 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
		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 %	< 99,3 %	Mnd
VIRKEMIDLER	HOVED-OPPGAVER	Tilstedeværelse medarbeidere**	Felles		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 %	54 %	60 %	70 %	80 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd	
		Etterlevelse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.							Halvårlig	
						Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.							Halvårlig	
		Rett kompetanse	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.							Halvårlig	
						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
God ledelse, organisering og styring	Felles			Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.							Halvårlig			
				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 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd	
	Felles	God økonomistyring investeringer*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd	