



Rapportering for Pasientreiser HF per 1. tertial 2021

1. Rapportering på økonomi per 1. tertial 2021

Økonomisk utvikling/risiko				
LEDERSKAP	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons-mål 2021	1.tertial
	God ledelse, organisering og styring			
	Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring drift * God økonomistyring investering *	0 % 0 %	12 % 0 %
*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier				
Regnskap per 1. tertial viser et positivt resultat på 8,4 MNOK, som tilsvarer 11,6% mot budsjett.				
Avviket mot budsjett skyldes i hovedsak:				
<u>Koronapandemien</u> har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 1,8 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 2,1 millioner kroner (delvis periodiseringsavvik). Samlet utgjør dette 3,9 millioner kroner i lavere kostnader. <u>Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning</u> for pasientreiser (Samkjøring) gir et avvik på totalt 2,5 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 1,3 millioner kroner og avskrivninger 0,7 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,1 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner. <u>Lønnskostnader</u>, øvrig avvik skyldes periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (0,7 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 0,7 millioner kroner, totalt 1,4 millioner kroner. - Investeringer per 1. tertial utgjør 8,9 millioner kroner. Dette er i henhold til periodisert budsjett.				

2. Rapportering på virksomhetsspesifikke KPI-er.

Rapportering på oppdragsdokument 2021
Rapportering på virksomhetsspesifikke oppdrag, samt informasjonssikkerhet og personvern.
Informasjonssikkerhet og personvern Arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet er en integrert del av foretakets internkontroll og risikostyring og rapporteres til styret halvårlig under "etterlevelse" i virksomhetsrapporten. Helseforetakets styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern følges opp løpende.



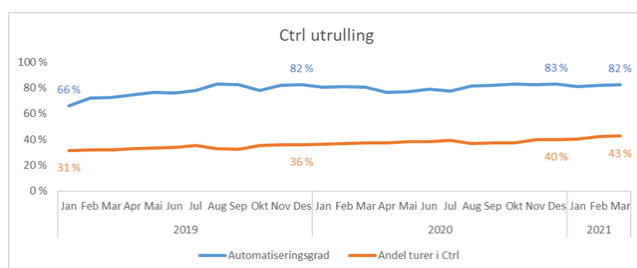
REISER MED REKVISISJON

Optimaliserings- og planleggingssystem

Etter avbrutt pilot av løsningen i Q3 2019 har prosjektet arbeidet for å komme i posisjon til å pilotere løsningen på ny. I perioden har det vært fokusert på å løse utfordringer og feil med løsningen, hvor de vesentligste er utfordringer knyttet til ytelse og brukeropplevelse. Tidlig i 2021 ble det utarbeidet en tidsplan for å teste om løsningen er klar for ny pilot. Resultatene av testingen viser at det er store utfordringer i løsningen knyttet til ytelse og brukeropplevelse, samt at en rekke andre funksjonelle elementer ikke er klare for å settes i drift. Det har vært utfordrende å få løsningen til å fungere tilstrekkelig, og risikoen vurderes som høy.

System for oppgjørskontroll (Ctrl)

Per mars 2021 behandles 43 % av pasientreiseurene med drosje i Ctrl. Dette er en økning på 5 % siden utgangen av 2020. 14 av 17 pasientreisekontor har tatt i bruk løsningen. I Helse Midt-Norge er løsningen rullet ut ved alle kontor. Helse Nord og Helse Vest er godt i gang med utrulling. Kontorene i Helse Sør-Øst er avventende til utrulling, tre kontor er fullt eller delvis i gang og tre kontor har ikke startet. Over 80 % av turene som behandles i Ctrl, håndteres automatisk gjennom løsningen. Det arbeides videre med utrulling. De store gjenstående volumene er knyttet til pasientreisekontorene i Helse Sør-Øst og Helse Bergen.



Effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon

Foretaket gjennomfører utvikling i tiltakene som beskrevet i oppdragsbeskrivelsene og følger opp gjennomføring i henhold til rammene.

Utrede og standardisere serviceparametere

Arbeidet med standardisering av serviceparametere som skal definere servicenivået og kvaliteten på pasientreisetjenesten er ferdigstilt. Det er utarbeidet seks nasjonale serviceparametere for måling og oppfølging av pasientens tjeneste innen pasientreiseområdet. I tillegg er det utarbeidet en serviceerklæring som vil gjøres tilgjengelig for pasientene. Serviceerklæringen oppsummerer serviceparametere og annen vesentlig informasjon for pasientene knyttet til gjennomføring av pasientreiser. Tiltaket anbefaler at det startes med en testperiode for kvalitetssikring og validering av målemetoder og parametere. Parametere og underlaget skal behandles av styret i Pasientreiser HF samt av direktørene i de fire regionale helseforetakene.

Selvbetjeningsløsning RMR

Selvbetjeningsløsning på helsenorge.no har siden 2016 ivaretatt refusjonsordningen i etterkant av reiser i egenregi. Videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon har som mål å sette pasienten i stand til å selv finne informasjon om, og håndtere, sine egne reiser. Løsningen skal bidra til at helsetjenestene fremstår mer helhetlige og samlet for pasientene. Første steg i videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon, å vise rekvirerte reiser, ble lansert på helsenorge.no i 2019. Denne ble videreutviklet i 2020 og siden 15. februar i år har brukerne også mulighet til å avbestille og bekrefte egne rekvirerte reiser digitalt. Dette er funksjonalitet flere brukere har etterspurt. Brukertilfredshet måles og viser gode tilbakemeldinger. 96% av brukerne som har avbestilt en reise, synes det var enkelt, og 90% ønsker å bruke løsningen igjen. Arbeidet med neste fase av utviklingen, endre



rekvisisjoner, er igangsatt. Funksjonaliteten med mulighet for å endre rekvisisjoner skal etter planen lanseres høsten 2021.

Rekvisisjonspraksis

Arbeidet med tiltaket har startet i første kvartal 2021 i henhold til bestilling, og består i å avklare roller og ansvar for ulike aktører i rekvisisjonsprosessen. Målet med tiltaket er å redusere belastningene for behandlerleddet og legge til rette for at pasienten er en aktiv ressurs i prosessen.

REISER UTEN REKVISISJON

Tjenestene for reiser uten rekvisisjon videreutvikles kontinuerlig for å forbedre brukeropplevelse, likebehandling, automatisering av prosesser og økt tilgjengelighet. Utredning av konsekvenser og muligheter for at prosess for reiser uten rekvisisjon kan utløses uten behov for å søke, er under planlegging. Reiser uten rekvisisjon leverer i henhold til vedtatte styringsindikatorer med unntak av andel automatiserte vedtak. Koronasituasjonen påvirker andel automatiserte vedtak ved at dokumentasjonskravet knyttet til dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bli er redusert.

Kvalitet/kunde(bruker)tilfredshet

Bruker- og samfunnseffekter

PERSPEKTIVER	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	1.tertial
BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	● 85,9 %
		Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	● 7,0 %
	En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 98,8 %
	En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 8,1
		Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 91,5 %
		Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 88,0 %
	En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK	

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Per 1. tertial leverer foretaket i henhold til målsatte krav på alle de definerte styringsindikatorerne innenfor bruker- og samfunnsperspektivet. Se for øvrig rapportering under virksomhetsspesifikke oppdrag.

Hovedoppgaver og medarbeiderskap

PERSPEKTIVER	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	1.tertial
HOVEDOPPGAVER	Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	● 99,9 %
	Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	● 45,2 %
		Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	● 81,2 %
		Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	● 42,1 %

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Oppetid for systemer med høy kritikalitet er 99,9% i 1. tertial. NHN opplevde en feil i Primo som påvirket Nissy den 12. mars.

Andel saker behandlet automatisk for reiser uten rekvisisjon er under målsetningen per 1. tertial. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som en følge av koronapandemien fortsetter å påvirke resultatene, og muligheten for å automatisere disse sakene er begrenset. For avtalesituasjonen i Helse Bergen HF knyttet til reiser med rekvisisjon er det etablert drosjeavtaler for 8 av 12 områder.



HR/bemanning

PERSPEKTIVER	PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	1.tertial
HOVEDOPPGAVER	Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	● 92,8 %

*Utgangsverdier ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse på 92,8% er lavere enn målsettingen på 95%. Korttidsfraværet er lavt i perioden, mens det legemeldte sykefraværet er på tilsvarende nivå som ved forrige rapportering. Det er ikke registrert arbeidsrelatert sykefravær i perioden.

Per 30. april 2021 hadde foretaket 133,3 årsverk. Bemanningsutviklingen er lavere enn budsjett hittil i 2021, blant annet med bakgrunn i redusert behov for ressurser innenfor reiser uten rekvisisjon grunnet volumreduksjon som følge av Korona-pandemien.

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 mai for medarbeidere som har mulighet for dette