

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	24/6/2021

SAK NR 28-2021**Virksomhetsrapport per 31. mai 2021****Forslag til vedtak:**

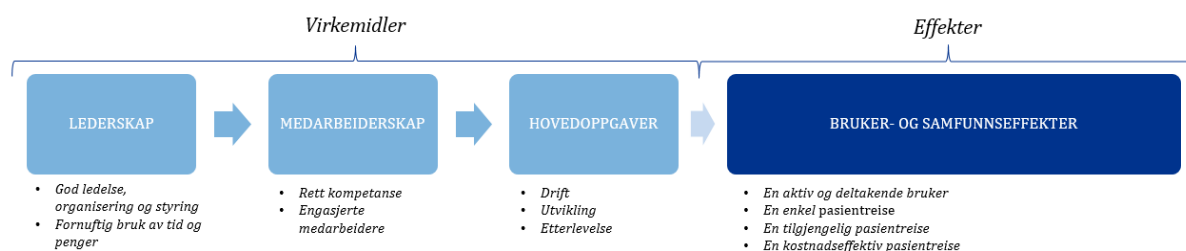
Styret tar virksomhetsrapporten per 31. mai 2021 til etterretning.

Skien, 17. juni 2021

Rita Kilvær
Administrerende direktør

- **Hva saken gjelder**

I vedlagte virksomhetsrapport per 31. mai 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 mai 2021

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per mai 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.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målsettingen når det gjelder servicegrad, automatiseringsgrad og digitaliseringsgrad for kontroll av oppgjør.

Pågående tiltak som følger av Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner er i henhold til plan. Tiltaket knyttet til utredning av nasjonale serviceparametere er ferdigstilt av arbeidsgruppen, se sak 29-2021, *Sluttrapport for tiltak om å utrede og standardisere serviceparametere*.

Regnskapet per mai viser et overskudd på 11,0 millioner kroner. Tilstedeværelsen var 93,1% i mai og akkumulert tilstedeværelse per mai er 92,9%. Beredskapsgruppen som er nedsatt i forbindelse med koronapandemien, følger situasjonen fortløpende. Hjemmekontorordningen videreføres foreløpig over sommeren.

Foretaket har i henhold til årshjul for styring og oppfølging av de regionale felleseide helseforetak oversendt tertialrapportering til eier. Som følge av frist for oversendelse 14. mai, var oversendt rapportering per mars, se vedlegg.

Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Mai
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	● 86,3 %	● 88,0 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	● 6,0 %	● 6,0 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	● 98,9 %	● 99,0 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	● 8,0	● 7,8
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	● 91,9 %	● 94,0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	● 88,0 %	● 87,0 %
En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK		

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Hovedfokuset for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon er forbedring av eksisterende funksjonalitet. Etter internrevisjon av kvalitet i saksbehandlingen arbeides det med mulighet for digital ettersendelse av dokumentasjon som tiltak for å avlaste elektronisk klagefunksjonalitet.

Tiltaket knyttet til utredning av nasjonale serviceparametere for reiser med rekvisisjon 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 får vite hva de kan forvente av tjenestene innenfor pasientreiseområdet. Erklæringen vil publiseres på Helsenorge. Arbeidsgruppen har utarbeidet et utkast til sluttrapport som oppsummerer arbeidet i tiltaket og foreslår videre forvaltning og utvikling. Se sak 29- 2021, Sluttrapport for tiltak om å utrede og standardisere serviceparametere med vedlegg.

Hovedoppgave

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Mai
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99,3 %	● 99,9 %	● 100,0 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	● 92,9 %	● 93,1 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	● 45,4 %	● 46,3 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	● 80,0 %	● 76,2 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	● 42,5 %	● 44,1 %
Etterlevelse	Ingen egen KPI			

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelse i april og mai var på henholdsvis 93,0 % og 93,1 %. Akkumulert tilstedeværelse per mai er 92,9 %, som er lavere enn målsetting på 95 %. Korttidsfraværet har vært svært lavt i hele 2021, akkumulert per mai kun 0,85 %. Legemeldt fravær er på tilsvarende nivå som tidligere i år. Ett legemeldt fraværstilfelle har status som arbeidsrelatert fravær. Leder har i samråd med HR utarbeidet en plan for særlig oppfølging.

Omstillingsprosess knyttet til ressursituasjonen i reiser uten rekvisisjon er under planlegging og følger foretakets etablerte retningslinjer. Det er vurdert å være saklige grunner for å begrense

utvalgskretsen knyttet til den konkrete omstillingsprosessen i avdeling reiser uten rekvisisjon og dette legges til grunn i drøftinger med tillitsvalgte. Fremdrifts- og kommunikasjonsplaner samt risikovurderinger er gjennomført og det tas sikte på å formelt starte omstillingen i løpet av juni.

Andel saker behandlet automatisk for reiser uten rekvisisjon er under målsetningen for perioden. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil som en følge av koronapandemien fortsetter å påvirke resultatene. Muligheten for å automatisere disse sakene er begrenset. Helse Bergen HF mangler drosjeavtaler for to områder. I tillegg er ett område i Helse Fonna HF uten avtale. I disse områdene må pasienter selv legge ut for drosjen og søke refusjon etter gjennomført reise. Det er etablert rutiner for håndtering av disse sakene i samarbeid med de berørte helseforetakene.

Reiser uten rekvisisjon planlegger for å pilotere nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling primo september 2021. Hensikten med endringen er å:

- Ytterligere redusere variasjon ved å samle rutiner og hjelpeverktøy
- Bidra til måloppnåelse i henhold til definert målstruktur og forventning om utvikling av nivåer på disse
- Tilrettelegge for økt leveransesikkerhet og skape fleksibilitet
- Ivareta krav til effektiv ressursstyring på tvers av enheter og delprosesser

Endringen består i å samle dagens køer for ordinære saker til manuell behandling som er delt i fire køer til en nasjonal kø. Erfaringer fra tilsvarende arbeid med brukerstøtte samt klage- og revideringssaker legges til grunn i arbeidet. Saken er drøftet med tillitsvalgte og piloteringsfasen skal etter planen evalueres i løpet av desember 2021 med tanke på endelig køstruktur.

Digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) var 44,3 % i mai, og ikke i henhold til målsetning om 46 %. Noen pasientreisekontor har fokus på videre utrulling av Ctrl, mens andre avventer Trapeze-utrulling.

Automatiseringsgraden for Ctrl var på 76,2 % i mai måned, mot et mål om 78 %. Automatiseringsgraden er noe redusert som følge av nye avtaler i Ctrl-løsningen ved et par pasientreisekontor. Dette medfører en periode med mer manuell kontroll av turer.

Se egen status for prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser i sak 30-2021, *Statusrapportering prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning*.

Beredskapsgruppen i Pasientreiser HF følger situasjonen fortløpende og både lokale og nasjonale anbefalinger og pålegg gjennomgås for å se om det må iverksettes ytterligere tiltak for medarbeidere i Pasientreiser HF. Det er fremdeles ikke meldt om smittede medarbeidere. Hjemmekontorordningen videreføres til etter sommeren. Det legges opp til og planlegges for at alle medarbeidere helt eller delvis skal tilbake til arbeidssted etter endt sommerferie.

Internrevisjon og ISO sertifisering miljø

I tråd med kravene i ISO 14001 (2015) ble det 14. april 2021 gjennomført internrevisjon fra Helse Sør-Øst med tema «Samsvarsforpliktelser og samsvarsevaluering sett opp mot risiko og muligheter». Gjennomgangen verifiserte at foretakets forståelse og oppbygging av denne delen

av miljøsystemet er i tråd med kravene i ISO 14001:2015, ledelsessystem for miljø. Internrevisjonsnotatet viser ingen avvik, men det ble gitt fem forbedringsforslag. Den generelle tilbakemeldingen er at vi har god styring og kontroll på de vurderte prosessene. Ett av forbedringsforslagene er å integrere mål som omfatter indirekte miljøaspekter (selve pasientreisen), og synliggjøre potensiell miljøgevinst av vårt utviklingsarbeid. De fleste forbedringsforslagene fra internrevisjonen er utført og resterende er under vurdering.

Oppfølgingsrevisjonen ble gjennomført av KIWA Teknologisk Institutt 1. juni 2021. Foretaket fikk positive tilbakemeldinger på systematikken i miljøarbeidet og måten det er implementert på. Det ble gitt ett forbedringsforslag, men ingen avvik eller merknader. Forbedringsforslaget oppfordrer foretaket til å ta hensyn til «unormale forhold og rimelig forutsigbare nødsituasjoner» i utformingen av miljøaspekter, ref. kapittel 6.1.2 i standarden. Eksempler på dette kan være brann, eksplosjoner og liknende. Miljøgruppa jobber videre med forbedringsforslaget, hvor målsettingen er å integrere dette som del av øvrige miljøaspekter. Pasientreiser HF har gyldig sertifisering frem til 1. juli 2023. Rapport fra oppfølgingsrevisjon vedlegges.

Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	Mai
God ledelse, organisering og styring	God økonomistyring drift *	0 %	● 12 %	● 12 %
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring investering *	0 %	● 6 %	● 6 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet per mai viser et overskudd på 11,0 millioner kroner. Resultatet ved inngangen til 2021 er i hovedsak påvirket av koronasituasjonen og at ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser ikke er satt i drift. Disse to avvikene utgjør til sammen 8,3 millioner kroner.

HIÅ MAI - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	91 540	91 540	-0	0,0 %
<u>Driftskostnader</u>				
Produksjonskostnader	726	890	164	18 %
Lønn, AGA, pensjon	38 439	42 781	4 343	10 %
Andre personalkostnader	351	799	448	56 %
Avskrivninger	13 005	13 750	745	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	21 454	23 991	2 537	11 %
Andre driftskostnader	6 900	9 539	2 638	28 %
Sum driftskostnader	80 875	91 749	10 874	11,9 %
Driftsresultat	10 665	-208	10 874	
Netto finansinntekter	302	208	94	0,1 %
Resultat etter finans	10 967	-0	10 967	12,0 %

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 2,4 millioner kroner. Budsjett for 2021 tar utgangspunkt i aktivitet tilsvarende som for et normalår, og 2019 er lagt til grunn. Akkumulert per mai er aktiviteten for reiser uten rekvisisjon redusert med 14,4 % på saksnivå sammenlignet med 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 konsulentttjenester for hele foretaket, tilsvarende 2,9 millioner kroner. Samlet utgjør dette 5,3 millioner kroner i lavere kostnader.
- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 3,0 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 1,6 millioner kroner og avskrivninger 0,9 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,1 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner.
- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (0,8 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 0,9 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 10,1 millioner kroner mot budsjett på 10,7 millioner kroner.

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

Investering	Budsjett per mai	Virkelig
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	3 131 932	2 756 474
Videreutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	7 277 159	5 492 450
Maskiner, inventar og utstyr	218 182	1 818 515
	10 627 273	10 067 439

Budsjettposten maskiner, inventar og utstyr er overskredet med cirka 1,6 millioner kroner hittil i år. Årsaken er kjøp av bærbare PC-er til alle saksbehandlere i reiser uten rekvisisjon for totalt 1,2 millioner kroner. Dette som tiltak for å øke fleksibiliteten som følge av Covid-19 og løpende behov for hjemmekontor. Anskaffelsen håndteres som en del av investeringsrammen for 2021.

Administrerende direktørs overordnede resultatvurdering per mai

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per mai 2021.

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

Vedlegg:

- Styringsinformasjon og grenseverdier 2021
- Tiltak RMR-utredning – status uke 15-21
- Revisjonsrapport miljø 2021
- Rapportering per 1. tertial oversendt eier

PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjeneste-område	Styringsindikatorer og mål	Resultat HiÅ 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*	Ny	Ny	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 %	< 98,3 %	Mnd
VIKREMDLER	HOVED- OPPGAVER		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 %	54 %	60 %	70 %	80 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd
		Etterlevelse	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.								Halvårlig
		Rett kompetanse	Felles		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	< 4	Halvårlig
		God ledelse, organisering og styring	Felles		Ingen egen KPI. Området vil omtales i virksomhetsrapporten.								Halvårlig
		Formuellig bruk av tid og penger	Felles	God økonomistyring drift*	8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd
			Felles	God økonomistyring investering*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd