

Årsberetning for 2021

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 % hver i foretaket, mens Helse Sør-Øst RHF eier 40 %.

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 har det juridiske ansvaret for tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon.

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.*

Foretakets virkeområde er regulert i vedtektene der eierne har definert hvilken rolle og funksjon foretaket skal fylle. Dette utgjør, sammen med tjensteleveranseavtalen 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 direkteoppgjørsregistrene, 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 2021.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon

Foretaket følger opp gjennomføring av tiltakene som følger av «Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor området reiser med rekvisisjon». Utviklingen følger godkjente reviderte fremdriftsplaner i henhold til rammer og plan.

I AD-møte sak 117-2021, *Status tiltak som følger av Utredning av mulige effektiviserings- og kvalitetsfremmende tiltak innenfor reiser med rekvisisjon*, har eier fått oversendt status i arbeidet med tiltakene per september.

Videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen på Helsenorge for reiser med rekvisisjon har som mål å sette pasienten i stand til å selv finne informasjon om, og håndtere, sine egne reiser. Første steg i videreutviklingen av selvbetjeningsløsningen for reiser med rekvisisjon, å vise rekvirerte reiser, ble lansert på Helsenorge i 2019.

Løsningen er stegvis videreutviklet, og pasienter har i 2021 hatt mulighet til å avbestille sine rekvirerte reiser og bekrefte «åpne» rekvisisjoner. Etter gjennomført pilot i 2021 vil pasientens mulighet til å endre adresse, oppmøtetid og noen spesielle behov for en reise lanseres nasjonalt i januar 2022.

Utredningen av standardiserte serviceparametere er ferdigstilt i 2021. Det er utarbeidet seks nasjonale serviceparametere for måling og oppfølging av pasientens tjeneste innen pasientreiseområdet. I tillegg til serviceparametere er det utarbeidet en serviceerklæring som vil gjøres tilgjengelig for pasientene. Grunnet usikkerhet knyttet til nye målinger samt at det kan være behov for understøttende tiltak for å nå målene, anbefalte arbeidsgruppen at serviceparametere i første omgang innføres i en pilotperiode. Oppstart pilotperiode for serviceparametere er planlagt til våren 2022, og det pågår forberedelser frem mot dette. AD-ene i de fire RHF-ene behandlet sak 115-2021, «Sluttrapport for tiltak Utredning og standardisering av serviceparametere» i oktober og ba om at foreslått fremdrift ble satt i verk. Pasientreiser HF skal sikre en god evaluering etter pilotperioden og deretter legge denne fram for behandling i AD-møtet før endelig innføring av serviceparametere.

Ny rekvisisjonspraksis skal understøtte vedtatte offentlige føringer samt godkjent målbilde for reiser med rekvisisjon. Arbeidet med ny praksis har pågått gjennom hele 2021 med bred involvering av brukere, behandlere og pasientreisekontor. Innspill til endringsforslag i tiltaket ny rekvisisjonspraksis er samlet inn og konkretisert. Forankringsaktiviteter vil utføres vinteren 2021/2022, i tillegg til at det gjennomføres risikovurdering og beregning av gevinstpotensial. Forslag til ny rekvisisjonspraksis vil etter planen fremlegges for styret Pasientreiser HF og AD-møtet våren 2022.

Første fase av tiltaket Koordinering av offentlig betalt transport, hvor eventuelle økonomiske effekter av et slikt samarbeid ble beregnet, ble ferdigstilt i 2020. I 2021 har vurderinger rundt mulig videreføring av arbeidet vært preget av fremdriften i prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning.

Tiltaket felles retningslinjer for avviksmelding og oppfølging skal sikre at brukerne og deres behov for tilrettelagt transport blir ivare tatt ved at eventuelle feil og mangler i leveransene registreres på en systematisk måte for kontinuerlig forbedring av tjenesten. Tiltaket startet arbeidet høsten 2021 og skal levere et felles sett med retningslinjer for avvik og hendelser i løpet av første halvår i 2022.

System for oppgjørskontroll (Ctrl) er utviklet for å gi god systemstøtte ved kontroll av transportoppgjør, bidra til god internkontroll og oppnå korrekt oppgjør mot transportør. Ctrl kontrollerer 100 % av turene som går gjennom systemet, i motsetning til tidligere praksis med ulik grad av manuell oppgjørskontroll ved pasientreisekontorene. Ved utgangen av 2021 har 14 pasientreisekontor tatt i bruk Ctrl, og halvparten av disse har samtlige av sine transportører i Ctrl.

For pasientreisekontorene som ikke har startet med systemet, er hovedårsaken at kontorene avventer løsningen for ny planleggings- og optimaliseringsløsning.

Prosjekt ny planleggings- og optimaliseringsløsning. Styret i Pasientreiser HF vedtok ultimo 2021 å avslutte prosjektet. Dette var basert på flere vurderinger og utredninger siden regresjonstest ble underkjent i mai.

Etter lang tid med utvikling og testing ble løsningen vurdert til å ikke være tilstrekkelig robust, samt at den ikke dekker behovene til pasientreisekontorene. Det ble konkludert med at det var for stor risiko forbundet med å sette løsningen i drift.

Det nye systemet skulle effektivisere pasientreiseordningen for helseforetakene og være et planleggingssystem for medarbeidere som jobber med rekvirerte pasientreiser. Pasientreiser fortsetter å bruke dagens system, NISSY. Pasientene får de rekvirerte reisene sine på samme måte som i dag.

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon

Innenfor tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon videreutvikles selvbetjeningsløsningen på helsenorge kontinuerlig - i stor grad basert på innspill fra brukerne av ordningen. Økt brukermedvirkning i kombinasjon med automatiserte prosesser bidrar til å effektivisere administrasjonen av tjenesteområdet. Foretaket leverer høyere digitaliseringsgrad enn definert målkrav. Andel saker som behandles automatisk påvirkes i 2021 av koronapandemien, da kravene til dokumentasjon knyttet til dekning av tilleggsutgifter for bruk av egen bil er endret grunnet hensynet til smittevern og redusert tilgang på rekvirert transport.

Pasientreiser HF har i samarbeid med helseforetakene gitt innspill til regelverksendringer med bakgrunn i Stortingets anmodningsvedtak 615 og 616.

Generelt om driften

Basisoppgavene for Pasientreiser HF er godt ivaretatt gjennom 2021, målt for eksempel i kundetilfredshetsundersøkelser og rapportering på definerte måltall (KPI-er). Foretaket har også i 2021 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 2021. 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. Råd, pålegg og anbefalinger fra Regjeringen, Folkehelseinstituttet, Helsedirektoratet og aktuelle kommuner er fulgt opp fortløpende. Medarbeidere er jevnlig informert om koronasituasjonen og hvordan dette påvirker arbeidssituasjonen. I perioder med høyt smittetrykk har foretaket lagt til rette for at de fleste medarbeidere har hatt hjemmekontor. Beredskapsgruppen har oppsummert foretakets foreløpige erfaringer med pandemien i en evalueringsrapport.

Ansatte, arbeidsmiljø og likestilling

Ved årets slutt har foretaket 123 ansatte, fordelt på 116,76 årsverk som er en reduksjon på 17 årsverk fra året før. Reduksjonen i årsverk skyldes i hovedsak økt digitalisering og høye målsettinger for videre automatisering av prosessene. Omstillingen ble gjennomført med bruk av frivillige virkemidler i tett samarbeid med tillitsvalgte og ansatte.

For å utvikle kompetansen til egne medarbeidere i henhold til foretakets fremtidige målbilde, har foretaket utarbeidet en kompetansestrategi for perioden 2020-2025.

Kvinneandelen blant de ansatte i foretaket utgjør 67 %. Andelen kvinner i lederstillinger utgjør 54 %.

Foretakets styre består av 4 kvinner og 3 menn.

Foretaket har ikke tegnet forsikring for daglig leder og styrets medlemmer for deres mulige ansvar overfor foretaket og tredjepersoner.

Tilstedeværelsen i foretaket har hatt en utvikling fra 93,8 % i 2020 til 92,5 % i 2021. 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 4,7 og 4,6 av 6 mulige poeng. Foretaket er en IA-bedrift og har gode erfaringer med avtalen om et inkluderende arbeidsliv samt tett samarbeid med bedriftshelsetjeneste.

Foretaket skal være en helsefremmende arbeidsplass der arbeidsmiljø og samhold står i fokus. Under pandemien har foretaket lyktes i å legge til rette for at nesten samtlige ansatte har fått tilbud om hjemmekontor. Lederne har lyktes godt i fjernledelse og oppfølging av sine medarbeidere og det er laget nye retningslinjer for bruk av hjemmekontor, som skal være gjeldene i en normal situasjon, som skal evalueres med jevne mellomrom

Tiltak for å hindre diskriminering mv.

Pasientreiser HF utarbeider årlig redegjørelse for likestillingstilstanden i virksomheten, samt foretakets oppfyllelse av aktivitetsplikten. Denne redegjørelsesrapporten er å finne på foretakets hjemmesider, www.pasientreiser.no.

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. Digitaliseringsgrad på selvbetjeningsløsninger for reiser uten rekvisisjon var på 86,9 % i desember 2021. Elektronisk innsendelse av søknader om refusjon av pasientreiser har medført en reduksjon av inngående post med 83,6 % siden 2015. Dette tilsvarer en nedgang på 19,6 tonn. Før oktober 2016 foregikk all saksbehandling av refusjonssøknader manuelt, mens 53,7 % av sakene i dag behandles automatisk. Økt digitalisering og automatisering av området reiser uten rekvisisjon utgjør en betydelig miljøgevinst.

I 2021 har pasientreisers tjenester på helsenorge.no blitt videreutviklet. På helsenorge.no kan brukere nå se, avbestille og bekrefte rekvirerte reiser. I tillegg er løsningen som lar brukere endre oppmøtetidspunkt, adresse

og spesielle behov på reisen lansert som pilot. Planen er å lansere denne funksjonaliteten nasjonalt i begynnelsen av 2022. Ved at flere pasienter er informerte og aktive i prosessen for rekvirerte reiser, forventes færre bomturer som vil kunne bidra til reduserte utslipp.

Pasientreiser HF gir også systemstøtte for at pasientreisekontorene kan planlegge reiseruter optimalt ved at flere pasienter kjører sammen til og fra behandling. Under koronapandemien har imidlertid pasienter som har mulighet til det blitt oppfordret til å bruke egen bil av smittevern hensyn.

Foretaket kildesorterer papir, matavfall, plast, og utleiere 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 digitale møter. Ved tjenestereiser ønsker foretaket å redusere sin miljøpåvirkning ved å legge til rette for samkjøring og bruk av kollektivtransport. I 2021 har jobbrelevante 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, og det har i 2021 vært brukt tid og ressurser på forberedelse av felles klima- og miljømål for spesialisthelsetjenesten som skal implementeres i alle helseforetak i 2022.

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 38,1 % per 31.12.21. Foretaket har ingen eksponering mot markedsrisiko, kredittrisiko eller likviditetsrisiko.

Redegjørelse for årsregnskapet og resultatdisponering

Årsregnskapet for 2021 viser en inntekt på 200,7 millioner kroner inklusive tilleggstjenester og et årsresultat på 0 kroner. 2021 har ikke vært et normalår, primært grunnet pandemien som har ført til færre reiser og lavere aktivitet. I tillegg besluttet styret å avvike ny planleggings- og optimaliseringsløsning (Trapeze) med nedskrivning av restverdien på 9,8 millioner kroner. Total egenkapital utgjør 89,1 millioner kroner per 31. desember 2021. 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 34,1 millioner kroner. Differansen mellom driftsresultatet og netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter skyldes i hovedsak av- og nedskrivninger. Foretakets netto kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter beløper seg til 23,6 millioner kroner. Dette er i hovedsak investeringer knyttet til utvikling av ny planleggings- og optimaliseringsløsning, selvbetjeningsløsninger på Helsenorge.no og de ulike fag- og saksbehandlingssystemene innen reiser uten og reiser med rekvisisjon. Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter beløper seg til -41,9 millioner kroner. Dette skyldes nedbetaling av lån til de regionale helseforetakene, samt at det i 2021 ble betalt tilbake 30

millioner kroner i forbindelse med gjennomgang av kapitalbehov for foretaket. Til sammen gir dette en redusert likviditetsbeholdning på 31,4 millioner kroner.

Per 31.12. har foretaket en likviditetsbeholdning på 96,0 millioner kroner, hvorav 18,8 millioner kroner er likviditet knyttet til utbetalinger til pasienter for godkjente reiseregninger på vegne av helseforetakene.

Framtidsutsikter

Pasientreiser HFs 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 HFs 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 - 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, 30. mars 2022

Line Alfarrustad
Styrets leder

Bente Aae
Styrets nestleder

Frode Eilertsen
Styremedlem

Reidun M. Rømo
Styremedlem

Geir Kristoffersen
Styremedlem

Ken Roger Seljelv-Valen
Styremedlem

Gunn Elisabeth B. Høvik
Styremedlem

Rita Kilvær
Administrerende direktør