

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styret	Møtedato
Styret Pasientreiser HF	29/10/2021

SAK NR 45-2021**Virksomhetsrapport per 30. september 2021, inkludert halvårlig risikovurdering****Forslag til vedtak:**

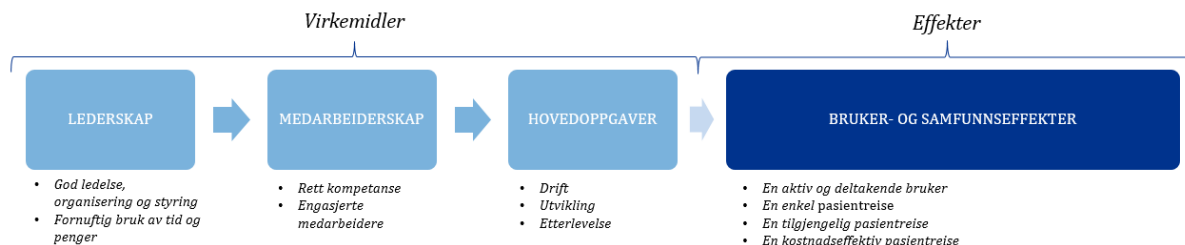
Styret tar virksomhetsrapporten per 30. september 2021, inkludert halvårlig risikovurdering, til etterretning.

Skien, 22. oktober 2021

Rita Kilvær
Administrerende direktør

Hva saken gjelder

I vedlagte virksomhetsrapport per 30. september 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 september 2021

Tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon leverer per september 2021 i all hovedsak i henhold til definerte mål for tjenesteområdet. Automatiseringen er som tidligere informert, påvirket av midlertidig endringer i dekning av tilleggsutgifter knyttet til bruk av egen bil. Som en konsekvens av regjeringens gjenåpning av samfunnet, er det startet et arbeid for å tilbakeføre dokumentasjon for bruk av egen bil til tidligere praksis. Prosess for å tilpasse kapasitet i manuelle prosesser pågår fortsatt, og foretaket når de mål som er satt ved bruk av virkemidler.

Tjenesteområdet reiser med rekvisisjon leverer i henhold til målene når det gjelder automatiseringsgrad for kontroll av oppgjør. Digitaliseringsgraden av oppgjørskontroll var marginalt under målet for perioden. Pågående tiltak som følger av Utredning av effektivitets- og kvalitetsfremmende tiltak for pasientreiser med rekvisisjoner har fremdrift i henhold til revidert plan.

Regnskapet per september viser et overskudd på 3,9 millioner kroner. Tilstedeværelsen var 91,9% i september og akkumulert tilstedeværelse per september er 92,5%. Norge er nå over i det myndighetene beskriver som en normal hverdag med økt beredskap knyttet til korona. Pasientreiser HF vil til enhver tid følge de råd og anbefalinger som kommer fra nasjonale og lokale myndigheter knyttet til koronasituasjonen.

Risikovurdering gjennomført per 1. oktober 2021

Risikovurdering inngår i foretakets halvårslige gjennomgang av intern styring og kontroll, «ledelsens gjennomgang». I gjennomgangen blir alle vesentlige deler av virksomhetsstyringen belyst. Dette gir administrerende direktør status og underlag for å kunne vurdere eventuelle utviklingsbehov og risikoreducerende tiltak i foretaket.

På overordnet nivå viser høstens risikovurdering at foretaket er på et akseptabelt risikonivå, men isolert sett er risikonivået i «ny planleggings- og optimaliseringsløsning» hevet til rødt nivå.

Gjennomgangen viser videre at det er samsvar mellom risikovurderingene og foretakets retning og prioriteringer fremover.

Risikovurderingen på foretaksnivå er vurdert slik:

Risikonivå Pasientreiser HF					
Perspektiver	Prinsipper	Mars 2021	Oktober 2021	Forventet risikonivå	
				Om 6 mnd	I strategi-perioden
Bruker og samfunn	En aktiv og deltakende bruker				
	En enkel pasientreise				
	En tilgjengelig pasientreiser				
	En kostnadseffektiv pasientreise				
Hovedoppgaver	Drift				
	Utvikling				
	Etterlevelse				
Medarbeiderskap	Rett kompetanse				
	Engasjerte medarbeidere				
Lederskap	God ledelse, organisering og styring				
	Fornuftig bruk av tid og penger				

Områder i grønn sone vurderes som akseptable og dermed uten behov for ytterligere tiltak. En enkel pasientreise (risiko for manglende likebehandling og kvalitet på pasientreiseområdet) vurderes fortsatt i grønt og eksisterende tiltak opprettholdes. Området drift ble satt i gult våren 2021 som følge av usikkerhet knyttet til omstillingsprosessen innen reiser uten rekvisisjon. Omstillingsprosessen er nå gjennomført i henhold til plan, og området er samlet sett vurdert til å være tilbake på grønt nivå.

Overordnet risiko per oktober er vurdert til å være moderat og gjelder områdene en kostnadseffektiv pasientreise, utvikling, etterlevelse og god ledelse. Risiko knyttet til en kostnadseffektiv pasientreise handler om fortsatt usikkerhet rundt prosjektet ny planleggings- og optimaliseringsløsning som påvirker mulighetene for gevinstrealisering, samt at det også har påvirkning for området utvikling. Utvikling påvirkes også av redusert automatiseringsgrad i reiser uten rekvisisjon. Risiko knyttet til etterlevelse skyldes den iboende risikoen området har.

De underliggende risikoene som vurderes i gul og rød sone er:

- *Risiko for at utviklingen av ny planleggings- og optimaliseringsløsning ikke fullføres i samsvar med plan (rett tid, kostnad og kvalitet) [en kostnadseffektiv pasientreise og utvikling]*

Det er fortsatt usikkerhet knyttet til prosjektet. Sannsynligheten for at prosjektet ikke når sine mål innenfor rett tid, kostnad og kvalitet er høy. Prosjektet utarbeider ny fremdriftsplan med involverte parter. Se status i egen sak, sak 46-2021.

- *Risiko for redusert automatiseringsgrad av prosesser i reiser uten rekvisisjon [utvikling]*

Andel automatiske fattede vedtak er en sentral driver for forenklet søknadsprosess, kvalitet i vedtak, reduserte saksbehandlingstider og reduksjon av administrative kostnader innenfor tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon. Endret praksis rundt dokumentasjonskrav for bruk av egen bil har påvirket automatiseringsgraden siden mars 2020, og vil være med å påvirke automatiseringen frem til praksis tilbakeføres. Samtidig vil tilgangen til informasjon med rett kvalitet og hensiktsmessig oppdateringshastighet fortsatt representere en risiko som påvirker muligheten til å automatisere prosessene ytterligere.

Tilbakeføring til tidligere praksis for bruk av egen bil vil føre til en økt risiko for flere klagesaker og pågang til brukerstøtte for reiser uten rekvisisjon. Samtidig vil endringen kunne påvirke foretakets omdømme med tanke på at gjeldende praksis er godt mottatt og har etablert seg hos brukerne av ordningen.

- *Risiko for feil håndtering av personopplysninger [etterlevelse]*

Risiko knyttet til personvern har en høy iboende risiko. Personopplysninger behandles i mange prosesser i foretaket, og håndtering av denne type informasjon krever strengere vernetiltak enn annen type informasjon. Pasientreiser HF har gjennom arbeidet med handlingsplan for personvern opparbeidet bredere kunnskap om behandling av personopplysninger og anvender denne kunnskapen i det videre forbedringsarbeidet. Gjennomførte tiltak, som følger av vedtatt handlingsplan, har gitt ønsket effekt. Samtidig er det forventet at tiltak som pågår etter vedtatt plan vil redusere risiko for feil håndtering av personopplysninger ytterligere. Dette arbeidet vil videreføres.

Arbeidet med DPIA¹ og sletteplaner både innenfor reiser uten rekvisisjon og reiser med rekvisisjon har kommet langt. Kartlegging av etterlevelse av utvalgte krav i Normen innenfor områdene taushetsplikt, tilgangsstyring og logging pågår, og analyse av resultatene vil starte i november.

- *Risiko for mangler i informasjonssikkerhet [etterlevelse]*

Håndtering av informasjonssikkerhet er en vesentlig del av foretakets virksomhet og har en høy iboende risiko. Det er vedtatt at foretaket skal følge det regionale styringssystemet i Helse Sør-Øst og føringer fra Norsk Helsenett HF. Det er iverksatt arbeid med sjekkliste for informasjonssikkerhet og personvern for å undersøke om Pasientreiser HF etterfølger Normen², og dette følges opp videre. Foretaket har hatt stort fokus på informasjonssikkerhet blant annet gjennom kartlegging av digital sikkerhetskultur, opplæringspakke med fokus på å styrke kunnskap om digitale trusler og tiltak, samt en rekke andre aktiviteter knyttet til den nasjonale sikkerhetsmånen.

I samsvar med oppdragsdokumentet for 2019 utarbeidet foretaket en oversikt over de mest sentrale lover og regler for Pasientreiser HF. Gjennomgangen i oktober 2021 viste en samlet moderat risiko for etterlevelse. Se vedlegg.

¹ Data Protection Impact Assessment – vurdering av personvernkonsekvenser

² Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse og omsorgstjenesten (Normen) er et omforent sett av krav til informasjonssikkerhet basert på lovverket.

Restrisiko for høsten 2021 vurderes som akseptabel. For strategiperioden er alle målene vurdert i grønn sone. Risikovurdering med tiltak samt vurderingskriteriene som er lagt til grunn ligger vedlagt.

Bruker- og samfunn

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

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	September
En aktiv og deltakende bruker	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR *	87 %	 86.8 %	 90.5 %
	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR *	10 %	 7.0 %	 7.0 %
En enkel pasientreise	Rett kvalitet i vedtak **	98 %	 99.1 %	 99.3 %
En <i>tilgjengelig</i> pasientreise	Saksbehandlingstid i antall dager **	12 dager	 8.2	 8.1
	Servicegrad brukerstøtte RuR **	80 %	 92.2 %	 91.0 %
	Servicegrad brukerstøtte RmR **	80 %	 87.0 %	 83.0 %
En <i>kostnadseffektiv</i> pasientreise	Reduksjon av transportkostnader	17MNOK		

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Hovedfokuset for videreutvikling av selvbetjeningsløsningen innenfor reiser uten rekvisisjon er forbedring og videreutvikling av eksisterende funksjonalitet. Av konkrete utviklingsaktiviteter vil søknad for reiseledsager og utvidelse av mulighetene for å velge spesifikke transportmidler prioriteres. Utviklingen i digital innsendelse av saker følger de justerte målene som er beskrevet i sak 58-2020, *Styringsindikatorer 2021*.

Innenfor reiser med rekvisisjon har muligheten til å avbestille rekvirerte reiser og bekrefte «åpne» rekvisisjoner vært i produksjon nasjonalt på Helsenorge siden 15. februar. Funksjonalitet for å kunne endre rekvisisjoner ble lansert ved tre pasientreisekontor (Pasientreiser OUS, Pasientreiser Østfold og Pasientreiser Møre og Romsdal) i Helsenorge-release den 21. september. I første omgang er det endring av oppmøtetid og spesielle behov som piloteres. Nasjonal lansering av funksjonalitet for å kunne endre rekvisisjoner planlegges i 2022.

Hovedoppgaver

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av status for foretakets hovedoppgaver.

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjonsmål 2021	HIÅ 2021	September
Drift	Oppetid for systemer med høy kritikalitet **	99.3 %	 99.9 %	 100.0 %
Drift	Tilstedeværelse medarbeidere **	95 %	 92.5 %	 91.9 %
Utvikling	Automatiseringsgrad RuR *	65 %	 46.0 %	 47.5 %
	Automatiseringsgrad Ctrl *	81 %	 81.0 %	 82.4 %
	Digitaliseringsgrad Ctrl *	54 %	 43.3 %	 46.4 %
Etterlevelse	Ingen egen KPI			

* Utgangsverdier. ** Gjennomsnittsverdier

Tilstedeværelsen for september var på 91,9 % og akkumulert tilstedeværelse for 2021 er per september på 92,5 %. Tilstedeværelse har over lengre tid vært under målsettingen på 95%. Korttidsfraværet er lavt og det er ikke registrert arbeidsrelatert fravær. Avdeling for virksomhetsstyring gjennomfører en analyse av fraværet, og det vil på bakgrunn av dette utarbeides handlingsplaner.

Norge er nå over i det myndighetene beskriver som en normal hverdag med økt beredskap knyttet til korona. Pasientreiser HF vil til enhver tid følge de råd og anbefalinger som kommer fra nasjonale og lokale myndigheter knyttet til koronasituasjonen.

Omstillingsprosessen knyttet til behovet for redusert kapasitet innenfor reiser uten rekvisisjon gjennomføres i henhold til foretakets etablerte retningslinjer og ved bruk av vedtatte virkemidler. Virkemidlene er tilgjengeliggjort for medarbeidere i de manuelle prosessene i reiser uten rekvisisjon og virker ut oktober 2021.

Andel saker behandlet automatisk innenfor reiser uten rekvisisjon er under målet for perioden. Tiltaket knyttet til utvidet dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil fortsetter å påvirke resultatene og muligheten til å automatisere disse sakene er begrenset. I tillegg påvirker manglende drosjeavtaler for enkelte helseforetak automatiseringen. I samråd med berørte helseforetak er det etablert rutiner for håndtering av disse sakene. Dokumentasjonskravet knyttet til å få dekket tilleggsutgifter ved bruk av egen bil ble endret etter initiativ fra pasientreisekontorene i mars 2020. Endringen i praksis ble gjort med bakgrunn i smittevern hensyn og redusert tilgang på rekvirert transport i koronaperioden. I og med at myndighetene har åpnet for en normal hverdag bør dokumentasjonsbehovet vurderes opp mot rettigheten som beskrevet i syketransportforskriftens §22, bokstav b. Dette tilsier at behovet for bruk av egen bil må attesteres av personer med rekvisisjonsrett, enten medisinsk eller trafikalt. Det vil derfor være nødvendig å tilbakeføre til tidligere praksis. Det foreslås at alle berørte parter informeres i en overgangsperiode, og at reiser gjennomført fra og med 1.januar 2022 må dokumenteres i forhold til bruk av egen bil. Arbeidet med tilbakeføringen gjøres i samråd med helseforetakene.

Reiser uten rekvisisjon har startet pilotering av nasjonal kø for ordinære saker til manuell behandling i henhold til plan. Erfaringene så langt viser gode resultater, både når det gjelder saksbehandlingstid og kvalitet. Piloteringsperioden er planlagt å vare frem til 31. desember 2021.

Systemene for reiser uten rekvisisjon har i perioden levert stabilt og har en beregnet opptid på 100%. I løpet av døgnet den 13.- og 16.september kan det imidlertid ha vært opplevd ustabilitet knyttet til digitaliseringssteget i PRO og distanseberegning.

Innenfor tjenesteområdet reiser med rekvisisjon var digitaliseringsgraden i oppgjørskontroll (andel turer i Ctrl) 46,4 % i september, noe under målet på 50 %. Noen pasientreisekontor har fokus på videre utrulling av Ctrl, mens andre avventer Trapeze-utrulling.

Medarbeiderskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	September
Engasjerte medarbeidere	Resultater MBU	4.6	● 4.8	● 4.6

Medarbeiderundersøkelsen inngår som underlag i ledelsens halvårslige gjennomgang av foretakets resultater og risiko. Høstens medarbeiderundersøkelse ble gjennomført i september.

Resultatene viser svært høy deltakelse (88% av alle ansatte) og et godt resultat (4,6 av 6 mulige). Resultatene er gjennomgått i alle avdelinger og handlingsplaner med forbedringstiltak er under utarbeidelse.

Lederskap

PRINSIPP	Styringsindikatorer	Prestasjons- mål 2021	HIÅ 2021	September
God ledelse, organisering og styring	God økonomistyring drift *	0 %	2.5 %	2.5 %
Fornuftig bruk av tid og penger	God økonomistyring investering *	0 %	-7.2 %	-7.2 %

* Utgangsverdier.

Regnskapet per september viser et overskudd på 3,9 millioner kroner. Resultatet for 2021 er i hovedsak påvirket av koronasituasjonen, utsettelse ny planleggings- og optimaliseringsløsning, aktivisering av eget utviklingsarbeid og at vi har benyttet premiefondet i KLP til betaling av pensjonskostnader denne høsten. Disse fire avvikene utgjør til sammen cirka 18 millioner kroner til og med september. Foretaket betalte tilbake 14 millioner kroner til eierne i august.

HIÅ SEPTEMBER - Pasientreiser HF

Regnskap Pasientreiser HF	Resultat	Budsjett	Avvik	Avvik i %
Driftsinntekter	146 808	160 832	-14 024	-8.7 %
Driftskostnader				
Produksjonskostnader	1 245	1 423	178	12 %
Lønn, AGA, pensjon	66 745	72 465	5 720	8 %
Andre personalkostnader	594	1 382	789	57 %
Avskrivninger	23 427	24 750	1 323	5 %
Drift-og vedlikehold av systemer	38 944	43 932	4 988	11 %
Andre driftskostnader	12 475	17 255	4 780	28 %
Sum driftskostnader	143 430	161 207	17 777	11.0 %
Driftsresultat	3 378	-375	3 753	
Netto finansinntekter	568	375	193	0.1 %
Resultat etter finans	3 946	0	3 945	2.7 %

Alle tall i hele 1 000

Avviket mot budsjett skyldes i hovedsak:

- Inntektene er redusert med 14 millioner kroner som er tilbakebetalt eier i august
- Koronapandemien har medført redusert volum innenfor reiser uten rekvisisjon, som igjen har resultert i mindre behov for bemanning, tilsvarende 3,6 millioner kroner. Budsjett for 2021 tar utgangspunkt i aktivitet tilsvarende 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 konsulenttjenester for hele foretaket, tilsvarende 5,3 millioner kroner. Samlet utgjør dette 8,9 millioner kroner i lavere kostnader.

- Utsatt oppstart av ny planleggings- og optimaliseringsløsning for pasientreiser (samkjøring) gir et avvik på totalt 5,3 millioner kroner. Herav utgjør redusert drift og vedlikehold av systemer 2,9 millioner kroner og avskrivninger 1,6 millioner kroner, lønnskostnader/innleie 0,4 millioner kroner og reisekostnader 0,4 millioner kroner.
- Lønnskostnader, øvrig avvik skyldes bruk av premiefond i KLP på 2,4 millioner i høst, periodiseringsavvik grunnet ansettelsestidspunkt administrerende direktør og rekruttering av data scientist (0,8 millioner kroner), samt eget utviklingsarbeid på investeringsprosjekter med 1,4 millioner kroner.

Investeringskostnadene hittil i år er 17,1 millioner kroner mot budsjett på 15,9 millioner kroner. Avviket skyldes kun periodiseringsavvik.

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

Investering	Budsjett per september	Virkelig
Nyutvikling av systemer (Samkjøring, Selvbetj.løsning RMR, Atom)	5 011 091	5 723 603
Videretutvikling av systemer (Pro, Ctrl., Nissy)	10 443 455	9 556 844
Maskiner, inventar og utstyr	436 364	1 769 159
	15 890 909	17 049 606

Budsjettposten maskiner, inventar og utstyr er overskredet med cirka 1,3 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 var et 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 september

Pasientreiser HF leverer i all hovedsak i henhold til foretakets mål per september 2021. Administrerende direktør anbefaler at styret tar virksomhetsrapporten per 30. september til etterretning.

Vedlegg:

- *Styringsinformasjon og grenseverdier 2021*
- *Tiltak RMR-utredning – status uke 34-40*

- *Risikovurdering med tiltak*
- *Akseptkriterier og risikonivå i Pasientreiser HF*
- *Status etterlevelse av de mest sentrale lover og regler i Pasientreiser HF*

EFFEKTER	PERSPEKTIVER	PRINSIPPER	Tjeneste-område	Styringsindikatorer og mål	Resultat HiÅ 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024	Grenseverdier 2021			Rapporterings- frekvens
														
BRUKER- OG SAMFUNN	En aktiv og deltakende bruker	RuR	Bruk av selvbetjeningsløsning RuR*	85,9 %	82 %	87 %	88 %	89 %	90 %	90 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Mnd
		RmR	Bruk av selvbetjeningsløsning RmR*	Ny	Ny	10 %	20 %	30 %	40 %	40 %	>= 0 %	<= -3 %	< -3 %	Kvartalsvis
		RuR	Rett kvalitet i vedtak**	98,7 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	>=98 %	<98 %>= 96 %	< 96 %	Mnd
		RuR	Brukertilfredshet RuR		75 %	78 %	80 %	83 %	83 %	83 %	>=78 %	<78 %>= 75 %	< 75 %	Årlig
		RmR	Brukertilfredshet RmR		79 %	81 %	83 %	85 %	85 %	85 %	>=81 %	<81 %>= 78 %	< 78 %	Årlig
		RuR	Saksbehandlingstid i antall dager**	11,8	14	12	12	11	11	11	<=12	> 12 <= 21	> 21	Mnd
		RuR	Servicegrad brukerstøtte RuR**	84 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	>=80 %	<80 %>= 75 %	< 75 %	Mnd
		RmR	Servicegrad brukerstøtte RmR**	83 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %	>=80 %	<80 %>= 75 %	< 75 %	Mnd
		RmR	Reduksjon av transportkostnader			17 MNOK	24 MNOK	30 MNOK	20 MNOK	20 MNOK	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Årlig
		RmR	En kostnadseffektiv pasientreise								>=99,3 %	<99,3 %>= 98,3 %	< 98,3 %	Mnd
VIKREMDLER	HOVED- OPPGAVER	Felles	Drift								>=99,3 %	<99,3 %>= 98,3 %	< 98,3 %	Mnd
		Felles	Tilstedeværelse medarbeidere**	93,8 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	95,0 %	>=95 %	< 95 %>= 93 %	< 93 %	Mnd
		RuR	Automatiseringsgrad reiser uten rekvisisjon*	56,4 %	63 %	65 %	70 %	75 %	75 %	75 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
		RmR	Automatiseringsgrad Ctrl*	79,9 %	81 %	81 %	82 %	83 %	85 %	85 %	>= 0 %	<= -5 %	> -5 %	Mnd
		RmR	Digitaliseringsgrad Ctrl*	37 %	54 %	54 %	60 %	70 %	80 %	80 %	>= 0 %	<= -10 %	< -10 %	Mnd
		Felles	Etterlevelse											Halvårlig
		Felles	Rett kompetanse											Halvårlig
		Felles	Engasjerte medarbeidere											Halvårlig
		Felles	God ledelse, organisering og styring											Halvårlig
		Felles	Fornuftig bruk av tid og penger											Halvårlig
LEDETSKAP	God økonomistyring	Felles	God økonomistyring drift*	8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd
		Felles	God økonomistyring investering*	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	>=0 %	<= -2	> -2	Mnd